

论“导游业务”课程对大学生职业素养的培养

蔡玉红

(扬州职业大学,江苏扬州 225009)

摘要: 在日趋激烈的就业竞争中,大学生要想获得更多的机会,取决于他们是否具备社会认可的职业素养。作为与导游职业密切相关的“导游业务”课程,采用多种途径培养学生的讲解表达能力,同时也要有意识地培养学生的职业态度、职业意识、职业习惯等,最终提高其在市场经济环境下的生存能力。

关键词: 职业素养 “导游业务”;旅游专业学生;培养

中图分类号: F 590.63-4

文献标识码: A 文章编号: 1008-6536(2015)02-0078-03

DOI:10.15977/j.cnki.cn32-1555/g4.2015.02.020

职业素养是指职业内在的规范和要求,是在从事职业过程中表现出来的综合品质,包括职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。其中的职业技能、职业知识等是看得见的,可以称之为显性的职业素养,它可以通过各种学历证书、职业资格证书来证明。而职业道德、职业作风、职业意识等方面,是看不见的,称之为隐性的职业素养,具体包括敬业精神、合作态度、责任意识等。^[1]

“导游业务”课程是研究导游服务中规范服务的一门学科,是旅游管理专业的一门专业必修课,也是该专业的核心课程之一。通过理论教学和实践教学,学生掌握全陪、地陪等各类服务的操作规程,以便将来能提供规范化的导游服务。因此,“导游业务”课程与导游职业息息相关,如何利用该课程,贯彻大学生职业素养的培养,尤其是隐形职业素养的培养,成为笔者思考的问题。

一、多途径培养学生显性职业素养

要从事导游工作,首先必须获得该职业的从业资格:导游人员资格证书。该证书的获得必须参加四门考试:三门笔试和一门现场考试,即模拟景点讲解。而现场考试其实就是附属于“导游业务”课程中的实践内容部分。

对于学生来说,三门笔试只要用心背诵就可以

过关。但是现场考试的问题就多了,心情紧张,思路不清,语言表达不畅等等,直接导致考试不能过关。因此,要使学生在拥有导游职业能力,就必须寻找多种途径。

(一) 完善课程标准

“导游业务”课程标准是两年修订一次,2011年的修订变化最大。将课程的学时从36课时(其中4课时实验)提升到120课时(其中60课时实验),从原来的一学期完成授课变为两学期完成。整体课时的提高,尤其是实验课时的大幅度提高,一方面体现了该课程的设计理念,以职业能力培养为重点,充分体现职业性、实践性和开放性的要求;另一方面又针对学生在学习上的弱点,强化实践,锻炼能力。到2013年修订时又进一步完善,在第二学期增加了两周的实训周,与扬州旅游局的导游考证培训相对应,为学生顺利考证提供帮助。

按照这样的课程标准授课,提升了学生对专业学习的兴趣,满足了学生对“导游业务”课程的求知需求,培养了学生的显性职业素养。

(二) 优化课堂教学

课堂的教学方式也作了调整。打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,根据导游发展需要和完成

收稿日期: 2015-03-02

作者简介: 蔡玉红(1970—),女,扬州职业大学旅游学院副教授,硕士。

职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求,选取教学内容。相关内容通过项目和任务的形式完成,各项目的任务都有案例导入,这些案例均来自导游工作的实际,有较强的针对性。同时,学生在开学初分成六个小组,每组5-6人不等,项目化教学在六个小组中进行,无论是案例分析、模拟演练,还是小组讨论,都要求以小组为单位共同完成任务。

按照学习情境设计教学内容,让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应的工作任务,构建相关理论知识,发展职业能力,为学生可持续发展奠定良好的基础。

(三) 强化实践环节

导游职业,最终要求学生能够自如讲解,顺利带团,因此本课程的实践环节是重中之重。要把不开口说话的学生培养成侃侃而谈的导游,需要有步骤有方法地加强实践内容。

首先充分利用课堂。小组讨论、模拟演练等都要涉及语言表述,多让学生去说,教师指导,可以收到比较好的效果。例如,分析一个案例,要求学生必须用1、2、3这些数字来归纳要点,可以锻炼语言表达的逻辑性。其次抓好实训室的模拟讲解。实训室讲解一般为四节课、一个景点,事先按照小组分配好景点内容,学生背好相关内容,然后按照游览路线顺次讲解,教师对每位讲解者适时做出优劣点评。每位学生都有讲解任务,整个景点讲下来,相互就有了比较,有了促动,也就有了努力的方向,结束后通过完成实验报告作进一步的小结。在有了实训室讲解的经验后,安排两到三次的实地讲解,让大家真正体验导游这个职业。学生做这个实验的时候积极性比较高,不少学生在实地讲解前就多次去了景点,走线演练,无形中锻炼了讲解能力。同时,实地讲解时因为有其他游客,往往会出现一些意想不到的问题,也锻炼了学生应变的能力。

二、有意识培养学生隐性职业素养

上文提到,隐性职业素养体现在很多方面,事实表明,很多大学生在这些方面存在不足。这些不足不可能通过一次教育或者一次授课就可以改变,需要贯穿在整个课程中,通过授课老师有目的、有计划、有层次的培养,逐步得到改进和提高。

(一) 营造职业氛围

导游职业,对大多数的学生来说还是陌生的,或者说知之甚少。作为教师,首先在课堂上要给学生正确的职业认知,结合当前的旅游行业、旅游政策、各类现象,让学生对导游职业有感性而具体的了解。

其次提供社会活动,激发学生的职业意识和职业情感。例如,分小组领取相应活动内容:调查扬州某知名旅行社的业务情况、在某景点做义务导游、在景区做导游相关服务的调查报告等,利用双休日完成并提供活动小结。积极鼓励学生参加旅游专业的导游技能大赛,锻炼学生的职业技能、心理素质、语言表达能力,提升对职业的认同度。最后,在实践环节上,制定出相关仪容仪表、个人卫生等规范要求,从发型、服饰的选择到话筒的使用,都要求学生认真执行,以期不断内化并最终养成职业素养。^[2]

在这样的职业氛围里,学生就可以逐渐明确我是什么样的人?我将来想做什么?我能做什么?以此来认识自己的优势和不足,从而确定自己的发展方向和行业选择范围。

(二) 养成职业习惯

作为服务性行业,首先必须具备服务意识,这是职业习惯重要的一部分。服务意识的培养是一个从认识到实践、再从实践到认识的不断提高的过程,也需要旅游专业各学科共同努力。就“导游业务”课程而言,教师要树立正确的世界观和价值观,帮助学生正确认识导游服务工作,运用优秀导游事例进行情操培养。具体可以要求学生从打招呼、客套话开始,主动与老师、同学交流;案例分析或讨论时,要求学生能主动参与并积极提供方案;模拟或实地时,能做出个性化服务内容的同学获得加分。同时鼓励学生积极参与社会实践的服务工作,体验服务的价值和快乐,增加社会责任感。

其次要求学生要有严格的时间概念。落实到教学中,理论课、实训课、实地实践课杜绝迟到,模拟讲解时间必须讲满时间段。同时规范无处不在,欢迎词欢送词的要素、处理各种问题的程序、带团入住酒店的具体步骤等等,不允许马马虎虎、大概可能等情况发生。在进行模拟演练时,要创建仿真教学环境。要求学生的言行举止必须完全模拟正式的导游工作人员,微笑、手势、语言都要符合要求,全陪、地陪、领队各司其职,这样才能通过实训的全过程。没有规矩不成方圆,这对旅游专业学生职业意识的培养是非常有帮助的。

最后要求学生尊重自己、尊重他人。作为与人打交道的导游职业,具备尊重意识,是获得幸福、自由、尊严和终极价值的前提。在每一次的案例分析、课堂演练、实地讲解中,除了自己认真准备参与外,更重要的是认真听取同学的见解或讲解;在每一份实验报告的填写上,既要写出实验过程,也要认真总

结出本次实验自身的优点和不足;在每一次的点评中,既要能接受表扬,也要能承受批评。学生有了尊重意识,也就有了责任意识。^[3]

(三) 培养合作能力

合作意识的培养是社会发展的必然要求,导游职业要求必须有一个合作意识较强的团队,才能顺利完成一次旅游活动。基于这样的认识,每学期初,每个班级的学生以小组为单位,5-6人一组,每个小组设组长一名。接下来的授课,不管是什么形式,以小组为单位来完成各项任务。成绩的评定,不仅看个体表现,还要看整个小组的整体表现。通过这种方式培养,明显发现同组学生能够彼此配合、互相支持,更好地完成项目内容,从另一个角度来说,也强化了学生的责任感或责任心。

三、利用社会资源培养学生职业素养

大学生最终将走向社会,作为导游,能否在拥有导游证的基础上直接被企业录用,还需要社会资源的支持,企业也应该参与到职业素养的培养中来。

(一) 企业提供实习基地

扬州市的七个著名的旅游景点,瘦西湖、大明寺、个园、何园等都是导游证面试要考的景点。个园和何园,每到旅游旺季,就面向旅游专业的学生招聘临时讲解员,学生面试了形象和语言表达之后,努力背诵景点导游词,然后为游客服务。这样就为学生提供了景点讲解、导游服务的机会,做过景区临时讲解员的学生,明显比较成熟大方,表达也比较流畅。如果说有更多的景点都能给学生提供这样的机会,

使景区成为学生的实习基地,无疑会让学生更快地适应导游职业。

(二) 专业人士进行宣传讲座

“导游业务”课程的教师,虽然有导游证,也挂在旅行社,有一定的实践经验,但毕竟身在学校,对企业文化的解读、前沿动态的把握必然存在缺漏。那么利用课堂,邀请企业专家或专门人士,直接为学生提供实践知识、宣传企业文化,可以营造良好的职业道德培养环境,促进学生努力学习,提高个人修养,更好地发展自我。例如邀请扬州市导游服务公司老总或者旅行社的总经理,通过与学生沟通、交流和探讨,使学生对扬州旅游市场、导游队伍、导游职业的认识更为真切,也更能体会行业要求,从而形成良好的职业素养。

四、结语

旅游要发展,旅游人才的培养必然是关键,作为旅游教育者需要努力提高大学生的职业素养,有效提高其在市场经济环境下的生存能力,最终成为企业满意的有发展潜力的人才。

[参考文献]

- [1] 平芸. 大学生职业素养的培养[J]. 现代商贸工业, 2007(1): 54-55.
- [2] 贺丽霞. 论高职旅游专业学生职业素养的培养[J]. 物流工程与管理, 2010(10): 190-192.
- [3] 郑岩, 李晓敏. 高校旅游专业大学生职业素养培育策略研究[J]. 黑河学刊, 2012(11): 149-150.

Reflections on the Course Tour Guide Service in Cultivating College Students' Professional Qualities

CAI Yu-hong

(Yangzhou Polytechnic College, Yangzhou 225009, China)

Abstract: In the increasingly fierce competition for jobs, college students should have the social recognition of professional qualities. As a course closely related to the tour guide profession, the course Tour Guide Service employs a variety of ways to cultivate students' interpretative expression abilities. Meanwhile, it is also necessary to consciously develop college students' professional attitudes, awareness and habits, etc., thus improving their abilities to survive in the market economy environment.

Key words: professional quality; Tour Guide Service; tourism majors; cultivation

(责任编辑: 李金宇)