

基于应用型人才培养的导游业务教学改革初探*

赵宏亮

(河西学院 历史文化与旅游学院,甘肃 张掖 734000)

[摘要]导游业务是旅游管理专业的一门核心课程,旅游教学应以培养学生实践能力为核心,以提高学生综合技能为目的,以培养应用型人才为教学最高目标。本文针对目前教学中的一些经验和不足,对导游业务的教学方法和内容提出一些改进方案。

[关键词]导游业务;教学改革;应用型人才

[中图分类号]G424.1 [文献标识码]A [文章编号]1005-3115(2012)16-0070-02

导游业务是旅游管理本科专业一门具有较强理论性与实践性的课程,是全国导游资格考试的必考科目之一,是提高和培养学生的导游服务水平、讲解技能、应变能力

及职业素养的核心课程。应用型人才是指将知识、技能应用于所从事的专业社会实践的一种专门的人才类型,是熟练掌握社会生产或社会活动基础知识和基本技能,主要从事一线生产的技术或专业人才。

目前,导游业务教学过程中依然存在许多问题,这些问题影响了课程的教学效果,阻碍了应用型人才培养目标的实现。因此,分析课程教学过程中存在的问题,探讨课程教学改革的思路,是实现课程教学目标、适应培养应用型人才的需要。

一、导游业务教学中不适应应用型人才培养的表现

(一)教学内容不清晰,实训教学效果不理想

导游业务内容包括导游基础、导游工作实物和导游技能三大块。当前,高校导游业务实训教学仅仅偏重导游讲解,有的导游业务课程仅采用看教学风光片,然后根据风光片中的内容进行模拟导游讲解。由于风光片偏重于景点介绍并且书面语太重,故适用性较差。有的导游业务课程教学内容仅仅是讲一些导游知识及一些基本步骤,如欢迎词、欢送词等。导游讲解只是导游服务过程中的一部分,相反,导游的应变能力、组织能力、导游词的创作、线路设计能力等方面却不能得到很好地训练。因此,学生对如何做好导游没有整体认识,不能真正了解导游该怎么做,导致毕业后适应能力比较差。

(二)教材相对滞后,课程设置不合理

目前,各高校所使用的教材主要是高等教育出版社2002年7月出版的《导游业务》。尽管这是一本“面向21世纪高等教育规划”的教材,但是该教材内容涵盖范围小,只涵盖了导游业务中接待服务方面的内容,对业务促销方面

较少涉及,同时也缺乏当前旅游行业业界信息,而且从目前高校导游业务课程课时的安排来看,依然是重理论、轻实践。以笔者所在的河西学院历史文化与旅游学院本科生的教学计划为例,理论教学占18周(含授课老师授课过程的实践教学课时)左右,景点实践教学仅1周左右,这些都与以培养应用型人才为目的教学设置不太吻合。

(三)教学手段和考核形式单一

由于导游业务课程本身具有较强实践性、操作性、应用性,目前以课堂口头讲述加板书为主的传统授课模式的效果显然是不理想的。而目前的考试内容也仅强调理论知识考核,较少涉及实践技能等,单凭期末一次闭卷考试的单一形式,也无法真实准确反映学生各阶段的知识

(四)教师经验不丰富

在高校担任导游业务教学任务的教师大多没有较长时间的带团经历,自身没有丰富的带团经验,职称高、教龄长的老教师教学经验丰富,理论基础扎实,但大多是从其他专业转行到旅游管理专业任教的,没有从事过导游服务工作。青年教师虽然学旅游管理专业,有的还拥有导游资格证书,但是从学校毕业后就直接任教,没有或只有短暂的带团经历,而每一个旅游团队在旅游过程中均会遇到不同问题,这就要求导游具有较强的应变能力和带团技能来处理。目前,大部分高校《导游业务》任课老师普遍缺乏实践经验,理论和实践分离,在授课过程中过多依赖课本理论,不能言传身教地传授给学生具体岗位技能。

二、基于应用型人才培养的导游业务教学改革措施

(一)精选教材,优化课程体系设置

在征订教材时要在众多教材中选用优秀教材,并以所选教材的基础整合归纳出科学合理、知识体系完备的教案,并将掌握的各种旅游信息及时反馈给学生。由于《导游业务》是培养导游人才的核心课程,学生学习效果的优劣决定

*本文为河西学院校级科研项目“以能力培养为中心的《导游业务》教学改革”成果之一,项目编号:HXXYJY-2010-30。

着学生能否适应社会需求,能否出色地完成工作任务,所以,课程内容的设置应满足旅游业对导游人才的需求,兼顾学生整体课程安排和导游资格的考试,突出实践教学环节,培养综合素质和专业素质都强的旅游从业人员。

(二)改进教学方法,强化教学效果

在导游业务的教学过程中改变传统教学模式,注重对学生实践能力的培养,理论联系实际,采用灵活多样的教学方法,激发学生的学习兴趣,提高学生的应用能力。目前,学生喜闻乐见的教学方式有三种:

第一,案例教学法。在教学内容上,教师可以从《中国旅游报》、导游栖息地等专业报刊、网站中收集各类案例分析,在对所讲案例进行分析时,既可采用由学生独立分析,再以书面作业完成的方式,也可采用让学生先分组讨论,后到课堂上全班讨论的方式,最后由教师做总结性点评,从而使学生在案例分析中更好地掌握和提高分析和处理问题的能力。

第二,模拟教学法。在课堂上,把学生分成小组,设置情景假设,如模拟一个旅游团,让学生扮演其中角色,由学生进行带团、导游服务、问题处理、送团等导游服务技能的训练,演出结束后,全班同学进行评议,分析各扮演者处理问题是否得当,并提出建议,通过这种方式,可训练学生临场应变能力,提高学生的实践技能。

第三,景区观摩和现场导游讲解法。结合甘肃省导游资格证的现场考试内容和要求,在实训环节,教师组织学生去主要旅游景点踩点,熟悉景区环境,观摩优秀导游员是如何从事导游工作的,并且在此基础上,要求学生练习导游讲解,有条件的话,还可利用数码摄像机全程拍摄学生讲解过程,回到学校后,再给学生播放出来,并加以指点、分析和总结。同时,景区观摩也不仅仅局限于景区,也可安排在车站、机场、火车站、宾馆等与教学相关的场所。

(三)强化校企合作,提高实训效果

校外实践教学基地是提高教学质量和促进教育健康、良性发展不可缺少的宝贵资源,高校可以联系信誉好、业务量大的旅行社建立见习基地,签订合作协议,安排学生跟团见习,利用寒暑假、黄金周,安排学生到旅行社进行实习,定期举办导游技能大赛,笔者所在的河西学院历史文化与旅游学院每年举办导游技能大赛,组织旅游专业的学生参加,邀请部分旅行社经理、资深导游和专业教师做评委,实践证明,这种专业技能竞赛营造了学生学习专业知识、苦练专业技能的良好学习氛围,充分调动了学生学习的积极性。河西学院校园景观独特而美丽,是一个漂亮的旅游景点,我们指导学生搜集、挖掘、整理了校史和相关资料,形成了《河西学院校园景点导游词》,制定了不同旅

游线路,并不断地修改完善,成为导游业务实训的必讲内容。学生们相互讲解,相互提意见,有效提高了讲解能力,增强了实践经验。

(四)加强师资队伍建设

要培养出具用型导游人才,教师不仅要具备扎实的理论知识,还必须具备较强的实践能力,这些对目前大多高校旅游专业老师来讲都是普遍缺乏的,因此,高校应对教师的外出进修、培训、考察、实践锻炼、学术交流和科研活动给予政策支持和提供必要的经费支持,专业授课老师可以利用寒暑假、黄金周到旅行社调研、兼职,有导游资格证书的老师可以通过带团、跟团来增加阅历,丰富实践经验,掌握最新行业信息,获取并更新自己知识能力结构体系,从而增强课程的吸引力和实效性。

(五)改革考核内容和形式

导游业务课程改革的效果需要合理考核来验证。传统的书面考试形式一定程度上限制了学生实践能力的培养和发挥,同时也不能满足用人单位的需求。为了突出导游业务的应用性和实践性,笔者认为,导游业务的课程考核可采用笔试和口试两种方式进行。

笔试重在考核学生对理论知识的掌握程度和对问题的处理、分析和判断能力,要求难易适中,知识点覆盖面广,紧扣教学大纲,并于全国导游人员资格考试的试卷接轨。

面试采用模拟现场导游的方式,考试过程中,学生现场抽签,按照签上要求完成规定的旅游讲解,灵活处理接待服务中的不同问题,尤其是突发事件问题的处理。相对于笔试,口试现场气氛比较轻松、活跃,实际上,它对考生的要求却更加严格和实用,考生除了要掌握必要的书本知识外,还须具备良好的表达能力和快速的临场反应能力,教师在制定考核标准时,可参考导游人员资格考试现场面试评定标准。通过考核方法的改革,学生可自如应对导游资格考试,有的可直接上岗,受到用人单位肯定,取得较好的社会效益,达到课程教学的预期目的。

三、结语

着重培养学生的实际业务能力和操作技能,为社会培养应用型人才,是深化导游业务教学改革的重要目标和动力,采取切合实际、可操作性强、效果明显、学生容易接受的教学模式,强化实践教学,提高教学质量,加深学生对理论的理解和实践所学的知识,是衡量教学质量与水平的重要因素,也是推动人才培养模式改革深化的重要途径。因此,培养学生的实际业务能力和操作技能,为社会培养应用型人才,是导游业务课堂教学改革的重点,只有这样,才能更好地促进我国旅游业大发展,实现旅游产业在市场的进步和飞跃。

[参考文献]

[1]余志勇.关于导游业务课程教学内容及其教法的思考[J].桂林旅游高等专科学校学报,2004,(6).

[2]唐欣然.导游业务课程教学改革初探[J].教学研究,2008,(2).