



E时代的旅游人才培养模式创新研究

胡红梅

(郑州旅游职业学院,河南 郑州 450009)

摘要:随着旅游产业E时代的到来,新的旅游业态不断出现,数字化、智能化成为旅游企业参与市场竞争的有力武器,智慧旅游成为旅游行业的发展方向。E时代的旅游产业要求旅游人才能够为游客提供智能化服务,进行数字化的经营管理,使用多种新型媒体进行旅游营销,为游客定制个性化的旅游服务。当前,我国旅游人才的培养还不能适应这种变化,建议从培养目标、课程设置、教材编写、教学手段与方法等方面进行培养模式的创新,培养适合E时代旅游企业发展需求的旅游人才。

关键词:E时代;旅游人才;培养模式;创新途径

中图分类号: F592-4

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 04-0044-04

44

武汉职业技术学院学报二〇一六年第十五卷第四期(总第八十四期)

20世纪80年代信息通讯技术的快速发展促使旅游产业进入了全球化时代,90年代互联网的兴起和迅猛发展又带来了旅游产业的蓬勃发展。随着科学技术的进步和发展,旅游产业的转型升级也势在必行,互联网等网络信息技术开始被广泛运用,业务的虚拟化和交易的电子化逐渐成为旅游产业发展的一个主要方向,旅游产业的E时代已经势不可挡地到来。如何培养适应E时代旅游产业发展所需要的高素质专业人才成为摆在旅游院校面前亟需解决的重要问题之一。因此,如何根据旅游产业的发展需求,创新人才培养模式,提升旅游人才队伍素质水平,就显得至关重要。

一、E时代的旅游产业发展

(一)新的旅游业态不断出现

随着旅游业的快速发展,旅游消费结构进一步转型升级,为满足市场的需求变化,新的旅游业态开始不断出现,商务旅游、体育旅游、养生旅游、森林旅

游、温泉疗养旅游、邮轮游艇旅游等开始逐渐为旅游者所熟悉和接受,并将成为未来的旅游热点。

(二)数字化、智能化成为旅游企业参与市场竞争的有力武器

E时代的旅游消费者能够便捷地利用网络信息平台收集信息,还可以通过直接与旅游供应商沟通获得旅游信息,旅游供应商能够通过与旅游消费者的充分交流了解客户的需求并为其设计个性化的旅游产品和服务^[1]。因此,信息技术逐渐成为旅游企业的重要战略工具,数字化、智能化更被绝大多数旅游企业作为在激烈的旅游市场竞争中取得胜利的有力武器。

(三)“智慧旅游”成为旅游产业的发展方向

智慧旅游是一种运用移动互联网技术,借助一些网络终端设备,主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息,向外界及时发布一些关于旅游资源、旅游者、旅游活动等方面信息的平台^[2]。国家旅游局的“智慧旅游”战略实际上就是一个智慧旅

收稿日期:2016-05-31

基金项目:2015年度全国旅游职业教育教学指导委员会研究项目“基于企业需求的旅行社计调专业人才培养标准研究”(项目编号:LZW201504)。

作者简介:胡红梅(1975-),女,河南桐柏人,郑州旅游职业学院高等职业教育研究中心主任,副教授,研究方向:旅游管理、职业教育。

游系统应用平台的建设,它本质上是一个信息集成系统,主要包括智慧旅游景区建设、智慧城市、智慧交通、智慧酒店、智慧餐饮等,智慧旅游的信息化水平与人们信息生活相互推动。智慧旅游与传统旅游业运营模式完全不同,它将信息通信技术和人工智能技术集成并综合应用于旅游业的服务与管理之中,可以全面提升旅游业的发展水平。从现实情况来看,智慧旅游将逐渐成为我国旅游产业实现转型升级的重要途径,未来也将成为旅游产业的发展方向。

二、E时代旅游产业发展对旅游人才培养的新要求

随着E时代的到来和智慧旅游的兴起并快速发展,信息技术逐渐渗透到旅游活动的各个领域,旅游产业发展对于专业人才的技能需求也由旅游企业经营管理等管理领域拓展到能够综合利用现代信息技术,通过数据的共享、交换等为旅游者提供人性化、个性化和更加智能的服务。具体来说,E时代的旅游人才应该具备以下能力和素质:

(一)能够为游客提供智能化服务

随着E时代自驾游、度假游、体验游的逐渐兴起,游客对旅游服务智能化需求也越来越高,这就要求旅游从业人员除了具备传统旅游企业运营需要的接待、服务、导游、营销、管理等知识和技能外,还必须具备对旅游相关信息进行收集、处理及分析的能力和知识,更需要掌握在线旅游服务及网络营销的技术等,以适应“智慧旅游”发展的需要,对游客提供更加快捷、高效的智能化服务。

(二)能够进行数字化的经营管理

E时代的旅游企业主要通过信息技术进行数字化管理,充分利用智慧旅游平台实现旅游信息的发布和相关信息的收集,企业的经营管理更为科学、便捷和合理。旅游企业经营管理的数字化发展要求旅游从业人员不但要掌握旅游企业经营管理的基本知识和技能,还必须掌握旅游信息化的相关知识,能够对各类旅游应用软件进行识别和操作,熟练掌握网络技术、移动终端技术、电子商务技术等。

(三)能够使用多种新型媒体进行旅游营销

新型媒体的形式主要有BBS、SNS、博客、播客、微博、微信等,E时代的游客已经习惯于用这些方式进行信息搜集和交流。旅游从业人员必须充分了解并掌握游客的信息获取和交流沟通方式,才能够进行针对性的旅游营销。因此,了解并能够熟练使用多种新型媒体进行旅游营销已经成为E时代旅游业发展对旅游人才的重要技能需求之一。

(四)能够为游客定制个性化的旅游服务

如前所述,由于E时代的旅游消费者能够利用网络信息平台收集信息,并能自主与旅游供应商进

行交流沟通,需求各异的自助游客和散客将逐渐成为旅游群体的主角,如何满足这些旅游者的个性化需求,成为各旅游企业取得旅游市场主动权的关键因素。这就要求旅游从业人员能够借助公共资源信息和旅游数据库,为游客定制个性化的旅游服务。

三、目前我国旅游人才培养存在的问题

随着我国旅游产业的快速发展和旅游教育体系的逐步完善,旅游人才培养取得了可喜的成绩,旅游院校及学生数量不断增加,旅游人才队伍不断壮大,整体素质不断提升,人才结构不断优化。但是,随着旅游产业的转型升级和智慧旅游的发展,旅游人才的培养开始明显滞后于旅游产业的快速发展,已经远远不能满足E时代旅游企业的发展对专业人才的需求。总体来说,目前我国旅游人才的培养主要存在以下三方面的问题:

(一)培养目标定位不明确

目前我国有部分高职院校对于高素质技术技能型旅游人才应具备的知识、能力、素质结构等的要求尚不够明确,培养目标很空泛,专业性不强,没有弄清楚到底是培养基层服务人员还是中高层管理人员,再加上实践教学开展不到位,导致培养出的学生表面上看什么都懂一些,但又什么都不精通,学生毕业后很难适应旅游行业和旅游市场发展的需求。

(二)课程体系与企业岗位不对接

随着E时代的到来,旅游产业发展开始走向智能化,旅游市场也出现了多样化的变化。但从现实情况来看,我国当前的旅游教育还很难赶上“智慧旅游”的发展步伐。多数旅游类院校并没有在对旅游市场进行调查细分基础上构建与旅游企业岗位对接的相应课程体系,而仍是沿用原来的传统套路,表现在课程设置方面缺少智慧旅游、旅游信息化、旅游新业态、旅游业发展前沿方面的相关课程,教学内容仍然偏重理论性和基础性知识的讲授,适合E时代旅游企业岗位需求的实践性、技术性知识偏少,信息技术、新型媒体使用等方面的内容则更少,有的学校甚至基本不涉及。教学内容严重滞后于旅游产业发展,很难培养出适合E时代旅游产业发展所需要的应用型人才。

在实践教学方面,从笔者文献研究和调研的结果来看,目前已经有相当一部分院校在实践课程体系构建上积极探索,致力于对学生动手能力和创新能力的培养,取得了一定的成绩,但从总体来看,实践实验类课程在课程结构中的比重仍然较低,通常都是作为理论课程的补充和辅助,而且大部分院校的实践课程都是以暑期社会实践的形式来进行,并没有作为正式课程开设。

(三)教学方法和手段单一

在我国的旅游专业教学中,“以教师为中心、以课堂教学为中心、以讲解教材为中心”的“三中心”教学方法仍普遍存在。随着智慧旅游的兴起和智慧化景区的大量涌现,旅游专业的学生必须对信息通信技术和人工智能技术等有所了解,这些都需要通过情景的模拟和操作训练来解决。但现实是老师仍是采取传统的教学手段,一讲到底,并且传授的是书本上抽象、死板的知识,缺少新知识新技术的传授。

此外,当前我国绝大部分高校的教学组织形式仍以大班上课为主,小班教学的比例很低。这样的教学方式对于基础理论课程还比较适用,但对于一些需要锻炼学生动手能力和实践能力的操作课程来说,就会造成授课教师难以关注到每一位学生,师生互动很难进行,每位学生都得到指导则更无可能。

(四)教学评价体系不健全

教学评价是对教学活动给予全面的衡量和判断,以便了解和掌握整个教学的情况。如何评价旅游人才质量关系到旅游教学评价体系的构建与完善。而现实情况是,目前多数院校教师教学质量的评价采取的是以学生在理论考试的量化表现为主,闭卷考试、笔试考试多,而对学生实践操作、口试等的考核较少,这就导致教师习惯于“满堂灌”的教学方式。此外,对理论考试的量化也使得授课教师更多地关注对学生基础知识掌握的强调,而对学生的创造力、想象力、创新性等方面关注不够,未能有效激发学生的个性特长,也不利于学生创新能力和实践能力的培养。

四、E时代旅游人才培养模式的创新途径

E时代的我国正在从世界旅游大国转变为世界旅游强国,亟需强大的人才支撑和智力支持,旅游人才的培养对于旅游强国的建设起着至关重要的作用。培养适合E时代旅游企业发展需求的复合型旅游人才,建议从以下四方面着手:

(一)紧跟产业发展设置专业

旅游类专业的建设和发展与我国旅游产业的快速发展是息息相关的,因此对旅游人才的培养也要形成与旅游产业结构相匹配的专业体系。开设旅游类专业的院校要进行深入的市场调研,充分把握旅游新业态的发展变化,专业设置要紧跟产业发展,要涵盖旅游策划、旅游规划、旅游经营管理、旅游工艺品设计、旅游环境艺术设计、旅游演艺等旅游产业领域。

(二)结合企业岗位需求构建课程体系

课程体系的构建应与旅游企业的岗位工作无缝对接。例如,随着智慧旅游的兴起和发展,以计算机技术以及移动互联网为核心的现代技术逐渐成为旅

游产业转型升级的重要手段之一,这就要求学生能够熟练掌握旅行社和景区网络营销、网络预订、酒店客房预订等专业技能^[3],因此,学校应该针对旅游专业增设计算机网络、网页设计、网络营销和电子商务等相关课程,并为学生提供训练的场所,教师在课堂教学时要运用先进的教学技术激发学生的网络意识和计算机信息处理能力。

有研究证明,促进学生个性充分和谐发展是培养创新人才的基础和前提,而隐性课程在促进学生个性和谐发展上发挥着其他教育资源和教育方式所无法替代的作用^[4]。从国际上来看,哈佛大学、剑桥大学等国外一流大学都非常注意充分利用自身独特的条件加强隐性课程的开发和建设,而且十分重视利用优良的校园文化和丰富的社团活动与课堂教学形成育人合力,使学生在智力因素和非智力因素上都得到长足发展。E时代的我国院校也应该学习借鉴这些大学的经验和做法,重构和优化课程体系,开发促进学生个性发展的隐性课程。

(三)校企合作开发适用教材

高质量的教材是教学质量提高的重要保障之一。目前,我国在旅游类专业教材建设方面,存在着内容雷同、严重滞后于产业发展等问题,甚至会出现内容相近、名称一样的旅游教材由十几家出版社出版的现象。旅游产业是发展速度快、实证性强的产业,这就要求教学内容必须要融入旅游发展实践中出现的最新动态,因此,编写旅游专业教材时应及时吸纳旅游业发展实践中的新理论、新方法和新案例,并将旅游企业经营管理中遇到的问题作为实训项目融入教材内容,使学生的在校学习与旅游行业企业的发展实际同步。

(四)运用现代教学手段开展课堂教学

结合我国高校的实际,笔者建议,要大胆进行课堂教学改革,在大班授课形式中创造师生交流互动的机会,鼓励学生更多的参与到教学中,突出学生的主体地位,激发学生的学习积极性。有条件的院校还要积极创新小班教学形式及个别教学形式,为促进学生个性自由发展创造条件。可以将微课引入旅游课堂教学,通过十分钟左右的教学视频播放以及旅游热点问题的讨论,增进学生思考能力和创造力,提高课堂教学效果。

五、结语

人才培养模式创新是培养满足E时代旅游企业需求的重要基础。E时代的旅游产业已经发生了翻天覆地的变化,肩负育人重责的高校必须下功夫进行人才培养的研究和实践,通过在人才培养模式每一个要素和环节上的精雕细琢,借鉴国际先进经验,紧密结合旅游产业的发展进行人才培养模式的创

新,为现代旅游业的发展培养适用、好用的高素质技术技能人才。

参考文献:

- [1] 张旗.智慧旅游对旅游市场影响的实证研究[J].扬州大学学报(人文社会科学版),2013,(3):34-40.
- [2] 张凌云,黎巛,刘敏.智慧旅游的基本概念与理论体系旅游学刊,2012,(5):66-73.
- [3] 曹灿明,魏珍珍,张芳,等.江苏省智慧旅游研究[J].经济师,2014,(5):195-197.
- [4] 王晓辉.一流大学个性化人才培养模式研究[D].武汉:华中师范大学,2014.

[责任编辑:陶济东]

Research on the Innovation of Tourism Talents Training Mode in E-Era

HU Hong-mei

(Zhengzhou Tourism College, Zhengzhou 450009, China)

Abstract: In recent years, with the rapid development of information technology, human society gradually entered the e-era. In the new era, it's impossible for the traditional tourism professionals to be well qualified for new technologies and new trends of work. The healthy and sustainable development of China's tourism industry requires a large number of highly skilled professionals to master the wisdom of tourism technology. On the basis of analyzing the current situation of cultivation of tourism talents in China, according to the new requirements of the development of the E-era of tourism industry of our country, puts forward innovative ideas from training objectives, curricula, textbooks, teaching methods and methods of tourism talents cultivation mode. It can provide reference for tourism talents training in E-era.

Key words: E-times; tourism talents; training mode; innovation approaches