

中职旅游教育中“服务意识”的培养策略

张雅楠

昌黎县职业技术教育中心,河北秦皇岛 066600

[摘要] 培养学生服务意识是中职旅游教育的重要目标,在旅游行业如火如荼发展的时代背景下,中职院校应当积极推动教育改革,基于培养学生服务意识,提高人才培养的质量^[1]。本文简单分析了中职旅游教育中培养学生服务意识的必要性,提出了中职旅游教育中服务意识的有效培养策略。

[关键词] 中职旅游教育;服务意识;培养策略

[中图分类号] JF590.3

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-7740(2021)13-0083-02

引言

中等职业教育是我国教育体系的重要组成部分,中职院校是旅游行业人才输出的重要平台,在推动旅游专业发展的进程中,中职院校必须重视对学生服务意识的培养,从多角度全方位的培养学生服务意识,为社会输送高素质的旅游行业人才。

一 中职旅游教育中培养学生服务意识的必要性

(一) 提高学生综合素质

在中职旅游教育中培养学生良好的服务意识,这是提高学生综合素质的重要保障。以培养学生服务意识为目标的中职旅游教育活动往往具有较强的针对性,教师可以通过形式多样的教育活动,对学生的职业能力进行锻炼,让学生在学习和生活中都能树立起服务意识^[2]。从某种程度上来看,各行各业均带有一定的服务性质,旅游专业学生在工作中需要服务客户,在生活中需要照顾身边的人,培养学生服务意识,能够帮助学生更好地与人相处。这样一来,在现实生活中,学生面对他人的服务时,能够以正确的态度看待他人的服务,并且学会尊重他人,从而提高学生的综合素质。

(二) 增强学生就业能力

中等职业教育是培养高素质技能型人才的重要途径,随着我国经济的不断发展,产业升级也在不断加速,服务业作为第三产业正在迅速崛起,旅游则是第三产业的重要组成部分。从旅游行业发展的角度来看,日益增长的企业用人需求和人才培养质量存在不小的差距,中职学生起点较低,在就业方面也面临着一定的挑战^[3]。服务是旅游业最主要的产品,优质的服务能够确保源源不断的客户,而良好的服务意识则是提供优质服务的保障,因此企业在人才招聘过程中,大多对学生服务意识提出要求。基于就业导向开展中职旅游教育工作,真能够具备较强的服务意识,从而有效提高学生就业能力,确保学生日后的发展前景。

二 导致中职旅游专业学生服务意识不强的因素

(一) 学生个性鲜明

随着我国经济的不断发展,人们的生活条件越来越好,当前中职学生大多为“00后”,生活条件优越,在家庭中处于高高在上的地位,许多学生具有鲜明的个性特点^[4]。中等职业院校生源往往较差,学生文化基础较为薄弱,许多学生缺乏规则意识,这为中职旅游专业的教育增加了难度。许多学生自身思想观念较为保守,错误地认为服务他人就是“低人一等”,对服务不够重视,学习旅游专业相关知识的过程中,不愿意配合教师进行相关锻炼。实际上,旅游行业本身强调从业人员的服务意识,无论身处何种岗位都是平等的,许多学生没有意识到这一点,导致在服务他人时产生了抵触心理,最终影响到服务意识的成长^[5]。

(二) 家庭教育缺失

家长是孩子最好的老师,家长通常十分宠爱孩子,很少让他们服务别人,而是经常被服务,这就导致许多孩子产生了以自我为中心的错误思想。很多家长对中职旅游专业的认识不够深刻,错误地认为旅游专业毕业后就是去当导游、去服务他人,甚至抱着“报考旅游专业,就是为了拿毕业证”的错误理念。此外,还有部分家长个人素质较低,在与孩子外出时有偏向性地针对服务人员,没有做到平等对待,这就导致学生在内心深处萌生出对服务的“不屑”,最终影响到专业学习中服务意识能力的提升^[6]。

(三) 学校教育缺乏科学性

培养中职旅游专业学生服务意识不是一蹴而就的,需要学校科学的课程体系保障才能实现。目前许多中职学校对培养学生服务意识方面缺乏重视,理论课程与实践课程的比例极不协调,缺乏实践,导致学生无法真正理解服务意识的内涵。从教师的角度来看,目前许多旅游专业教师虽然重视服务意识

的培养,但是教育方式显得过于死板,教师往往只强调理论上的知识讲解,忽略了对学生实践能力的培养,这就导致学生只是将服务看作一项口号,而没有真正践行于现实生活^[7]。目前许多教师只是以口头说教的方式向学生阐述服务意识的重要性,却没有告诉学生该如何去做,以及服务意识具体体现在哪些方面,这就导致学生在学习过程中没有真正理解服务意识,并且无法提高自身的服务意识。

三 中职旅游教育中服务意识的有效培养策略分析

(一) 教师以身作则,发挥榜样作用

教师是中职旅游专业教育活动的组织者,同时也是学生学习生涯的引路人,在中职旅游教育中培养学生服务意识,教师必须做到以身作则,发挥自身榜样作用,在教育方面为学生做好服务。教师应当摆正自身角色定位,在生活中帮助学生解决青春期遇到的各种烦恼,通过对话沟通的方式,了解学生的成长状况并有针对性地作指导,扮演学生良师益友的角色。在教学过程中,教师应当利用幽默风趣的语言和渊博的旅游专业知识折服学生,在学生心中树立权威,并为学生答疑解惑,帮助学生提高专业能力。在教师的耳濡目染下,学生能够意识到服务他人是一件具有价值的事,从而有效转变思想观念^[8]。

(二) 优化课程体系,增加实践课课时

学校应当积极推动旅游专业人才培养模式的创新,并基于人才培养方案优化课程体系,适当地增加实践课的课时。从课程设置的角度来看,相关工作人员应当深入了解旅游行业的发展现状,对课程体系进行优化,增加时下潮流的旅游行业元素。从课时安排的角度来看,中职院校应当适当的增加实践课的课时量,为学生提供足够的实践机会,在动手实践的过程中,提高学生的服务意识。从教材建设的角度来看,中职院校应当鼓励教师开发校本教材,并在教材中突出服务意识,对学生实现全过程的教育。

(三) 创新教学方法,做到寓教于乐

在课堂教学活动是教师应当积极创新教学方法,做到寓教于乐,通过趣味性的教学手段,让学生意识到服务的重要性,从而激发学生的服务意识。情境模拟是中职旅游教育课堂的重要形式,教师可以结合自身的教育和工作经验,将旅游工作中可能遇到的问题还原到课堂,要求学生以角色扮演的形式还原具体场景,并在场景中思考如何解决实际问题,以强化学生的服务意识^[9]。

(四) 强化校企合作,提供人才培养平台

校企合作是中职旅游专业发展的重要推动力量,中职院校必须与企业建立深入的合作关系,将旅游行业的相关企业作为学生实训和顶岗实习的平台。企业的支持下,学生能够深入一线了解行业最新的发展状况,并且能够在参与实践的过程中向前辈学习,学会如何服务客户,并提高自身的服务意识。除了实训平台方面的合作外,企业还可以为中职学校提供师资力量支持,学校可以聘请企业内部的资深从业者到校授课,为学生分享真实的工作经历,围绕服务意识的主题对学生进行教育^[10]。

四 结语

综上所述,在中职旅游教育中培养学生服务意识,这是提高中职旅游教育质量的重要保障,同时也是培养高素质旅游专业人才的必然要求。为此,中职院校应当积极推动教育改革,优化课程体系建设,适当增加实践课课时,建立深入的校企合作,为学生提供顶岗实习的平台。中职旅游专业教师则应提高自身的教育能力,在教学过程中发挥自身榜样作用,并积极创新教学方法。唯有如此才能真正实现培养学生服务意识的教育目标,通过高质量的旅游教育活动,促进学生综合素质的发展。

[参考文献]

- [1] 林春花. 浅谈中职旅游专业学生“服务意识”的培养对策[J]. 文理导航(上旬), 2019, (10): 87-89.
- [2] 章珏玮. 浅谈中职旅游教育中“服务意识”的培养对策[J]. 散文百家, 2019, (1): 218-219.
- [3] 马华燕. 关于旅游教育中“服务意识”培养策略探讨[J]. 考试周刊, 2018, (8): 9.
- [4] 关晓静. 中职旅游教育中“服务意识”培养策略探析[J]. 中国培训, 2016, (22): 135.
- [5] 侯玉洁. 浅论中职旅游教育中“服务意识”的培养[J]. 中国校外教育, 2016, (2): 300-302.
- [6] 朱珊珊. 试析中职旅游专业学校学生服务意识的培养[J]. 求知导刊, 2015, (7): 119.
- [7] 杨利伟. 谈中职旅游教育中“服务意识”培养[J]. 旅游纵览(下半月), 2014, (12): 317.
- [8] 李海瑛. 浅论中职旅游教育中“服务意识”培养[J]. 六盘水师范高等专科学校学报, 2005, (3): 57-59.
- [9] 管云. 培养服务意识提升竞争实力——谈中等职业学校旅游专业学生服务意识的培养[J]. 才智, 2001, (32): 70.
- [10] 张洁. 中职旅游服务与管理专业课程设置的现状及优化途径[J]. 当代旅游, 2021, 19(6): 88-90.