

中职旅游专业学生岗位实践能力培养与企业人才需求调研报告

邓晓敏

四川省安岳第一职业技术学校，四川 安岳 642350

摘要：旅游经济作为我国经济发展的重要力量之一，优质的旅游人才，是保障我国旅游产业、旅游经济可持续发展的重要前提条件。本文从事中职旅游专业学生岗位实践能力培养与企业人才需求调研报告的研究，以需求调研报告为指导，制定中职旅游专业学生岗位实践能力培养策略。谨以本文，供我国中职院校借鉴与参考，促使院校形成完善、科学的人才培养体系，为人才自身与产业发展保驾护航。

关键词：中职旅游专业；岗位实践能力；工学一体化；需求调研

Research Report On The Training Of Post Practical Ability Of Secondary Vocational Tourism Students And The Demand Of Enterprise Talents

Deng Xiaomin

Sichuan Anyue First Vocational and Technical School, Anyue, Sichuan 642350

Abstract : Tourism economy is regarded as one of the important forces in China's economic development, and high-quality tourist talents are an important prerequisite for guaranteeing the sustainable development of China's tourism industry and tourism economy. This paper is engaged in the research on the training of post practical ability of secondary vocational tourism students and the survey report on the demand of enterprise talents. With the guidance of the demand survey report, the paper develops the training strategy of post practical ability of secondary vocational tourism students. Only in this paper, for our secondary vocational schools for reference and reference, to promote the formation of colleges and universities perfect, scientific talent training system, for the talents themselves and industrial development escort.

Keywords : secondary vocational tourism major; post practical ability; engineering integration; demand research

在旅游需求不断升级背景下，旅游专业人才的岗位实践能力，对于其自身乃至整个旅游产业的发展均至关重要。一方面，实践能力是理论知识转化为实际操作之桥梁，有助于提升服务质量与客户满意度，同时让旅游人才自如应对复杂多变的工作环境。另一方面，岗位实践能力，能够为旅游专业人才不断完善职业技能，积累丰富工作经验，面向市场提供高质量旅游服务。故而，结合人才需求调研报告进行旅游人才岗位实践能力培养策略的制定，对于旅游产业乃至人才自身的发展而言都是院校重中之重的工作任务。

一、我国旅游产业发展现状

2023年，我国国内出游人次达到48.91亿，同比2023年增长93.3%，国内消费者出游花费总额度突破4.91万亿，同比2023年增长140.3%。根据迈点研究院《2024年一季度中国旅游市场分析报告》数据显示，2024年第一季度，我国旅游人数、旅游收入呈现爆发式增长，特别是一些三线及以下城市，如内蒙古乌兰察布市、广东江门市、甘肃陇南市等，其中乌兰察布2024年一季度接待消费者数量达到711万人次，同比2023年一季度增长344%，旅游收入超过89亿元，同比增长469.6%。

随着旅游经济与产业的发展，社会公众的旅游需求也在逐步

升级，旅游产业品质化发展趋势日益凸显，消费者对于旅游体验、服务水平以及个性化旅游的要求日益提升，这一发展趋势，为我国旅游人才提出了更高的要求。在实现景区、旅游资源、旅游形式优化同时，一并提升旅游人才服务能力、业务能力已成为旅游产业发展的刚性要求^[1-5]。

二、我国旅游企业的人才需求调研报告研究

(一) 人才需求调研方向

新时期下，随着旅游需求的升级，我国旅游企业在进行人才聘用，选拔期间，其主要考量的方向包括专业知识与技能、创新

与适应能力、人际沟通与客户服务、管理与领导能力。

首先，专业知识与技能是旅游从业者核心竞争力，旅游企业更倾向招聘、培养具备扎实专业知识、技能的人才，这些专业知识与技能不仅有助于企业面向消费者提升服务质量，亦可为消费者提供深度、个性化旅游体验，从而增强企业市场竞争力。其次，创新与适应能力，在新时期下快速变化的旅游环境中尤为重要。近年，旅游产业不断涌现全服务模式、商业机会，旅游企业需要能够推动创新、迅速适应市场变化的人才，让旅游企业在激烈的市场竞争中保持领先地位^[6-7]。再次，人际沟通与客户服务方面，卓越的沟通技巧、客户服务能力，直接影响着消费者的满意度以及旅游企业声誉。旅游企业，往往更倾向培养、聘用能够建立良好消费者关系且可提供优质服务的员工。最后，管理与领导能力，是企业决定是否将人才纳入干部、管理者储备队列的判断依据，这两项能力对于企业中高层管理者而言尤其重要。故而，人才聘用期间，为促进企业可持续发展，企业会倾向掌握战略规划、团队管理、资源协调等一系列综合管理能力的人才，确保其在就职后可以在复杂的市场环境下做出有效决策，助力企业可持续、长远发展^[8]。

（二）人才需求调研成果

结合上述旅游企业的人才需求调研方向分析，在面向多家旅游企业开展人才需求调研后，围绕四个维度，获取如下人才需求。

1. 专业知识与技能需求

旅游企业，需要员工具备扎实的专业知识与技能，包括对旅游线路途经城市的深度了解，如文化、历史、地理以及各类旅游资源。同时，语言能力、信息技术、应急处理能力亦是旅游人才必备岗位技术能力。具备上述知识和技能的员工，可为企业面向消费者提供高质量的服务，增强消费者满意度、体验感，进而提升企业竞争力。

2. 创新与适应能力需求

旅游业市场环境变化迅速，企业需要具备创新、适应能力的员工，从而能够应对各类全新挑战、机遇。故而，人才需具备新产品研发、新市场开拓、快速响应市场趋势的岗位能力，确保在就职后可帮助企业推出特色鲜明、吸引力强的旅游产品，同时让企业能够在不断变化的市场环境中始终站稳脚跟。

3. 人际沟通与客户服务能力需求

卓越的人际沟通技巧、优质的客户服务能力，对于提升消费者的满意度至关重要。旅游企业需要能够有效沟通、察觉、满足客户需求的员工。这便要求从业人员具备较高情商、善于同不同文化背景的消费者交流，其能够迅速解决客户的问题、困难，而提升消费者对企业好感，增强企业的口碑。

4. 管理与领导能力需求

管理与领导能力对于企业的中高层管理者尤为重要。这些人，通常需要具备战略规划、团队管理、资源配置以及决策的能力，从而能够在复杂的市场环境中制定并执行有效的策略，协调各部门工作，提高整体运营效率，帮助企业在内部运作优化的同时，推动企业的持续发展^[9-10]。

三、基于人才需求报告的中职旅游专业学生岗位实践能力培养策略

结合面向旅游企业人才需求的调研，为满足企业对旅游专业人才的岗位实践能力需求，中职院校面向旅游专业学生岗位实践能力进行培养期间，可基于工学一体化形成全新培养模式，同时在加强专业课程思政教育、软技能培养同时，落实实习全过程跟踪，切实促进学生岗位实践能力的提升。

（一）基于工学一体化打造全新培养模式

基于工学一体化打造全新旅游专业人才培养模式期间，首先，深度实现校企深度合作，为全新的基础。学校应与旅游行业企业建立长期合作关系，且应签订合作协议，明确人才培养过程中双方的责任和权利。校企合作阶段，企业负责为学生提供真实实习岗位，学校则以根据企业的人才需求进行课程调整，确保教学内容高度符合旅游行业发展状况。其次，积极实施“双导师”制度，由学校教师、企业专业导师共同开展学生指导，确保理论知识、实践技能实现无缝衔接。学校教师负责课堂上理论教学、旅游专业基础技能培训，而企业导师则负责现场实训、业务指导，此类双重指导体系，可确保学生在校期间接触到最新的旅游行业动态、实际操作经验。最后，基于校企工学一体化，教师应积极采用项目导向教学方法，由学校与企业可以设置同企业实际业务紧密相关的项目课程，让旅游专业学生在解决实际问题过程中实现岗位实践能力的锻炼。例如，设立模拟导游讲解、旅游线路设计、客户投诉处理项目，同时企业亦可将学生安排在实际岗位进行真实业务接触、训练，以有效培养学生的专业技能、应变能力^[11-12]。

（二）加强专业课程思政教育

中职旅游专业学生的岗位实践能力培养期间，加强专业课程思政教育，可有效提升学生岗位实践能力视角下的服务意识、职业素养、社会责任感。一方面，教师可在授课期间融入社会主义核心价值观、公民道德、职业伦理相关教育内容。例如，教授旅游文化阶段教师可结合爱国主义教育，让学生理解、传承中华优秀传统文化，在未来实际旅游工作中传播正能量。讲解旅游服务技术期间，可强调服务意识、奉献精神，让学生在岗位实践中自觉地提供优质服务，以为人民服务为宗旨。另一方面，专业教育同时可设立思政专题讲座、讨论活动，学校定期邀请旅游行业专家、政治教育学者来分享其对职业伦理、服务精神、社会责任的见解、经验，同时帮助学生解读国家最新旅游政策文件，让学生深度了解行业发展趋势、行业需求以及政策引导^[13]。

（三）加强人才软技能培养

对旅游专业中职学生进行岗位实践能力培养，软技能领域，应开展沟通能力、团队合作能力、时间管理与组织能力、问题解决能力的培养。对于上述技能，学校应开设专门的课程，对于沟通能力，采取角色扮演、模拟服务场景形式进行授课。团队合作能力，可采取旅游服务项目式教学。时间管理和组织能力，可通过旅游线路设计比赛等形式，安排学生在限定时间内完成策划、展示工作，以培养规划与执行能力。问题解决能力，则可基于案例

分析、情景模拟帮助学生发现问题、分析问题、解决问题，从而提升其岗位中的应变能力^[14]。

（四）加强学生实习全过程跟踪

学生进入企业实习期间，学校与企业应联合开展学生实习全过程跟踪，结合企业导师对学生课程出勤情况、各项能力发展情况的记录以及学校教师提供的专业知识、实践能力考核测试，综合性评估学生岗位实践能力发展水平。具体评估阶段，除上述专业知识与技能、创新与适应能力等四大方向之外，还应覆盖学生的思政教育成果、个人精神风貌，继而从全维度实现学生岗位实践能力的评价，将评价结果作为学生调整自身学习状态、学校调整教育课程、企业调整实习内容的依据^[15]。

结语

如上分析，本文基于对旅游行业企业人才需求的调研，获取新时期下旅游企业面向人才提出的各项职业素养要求，同时针对人才需求调研结果，面向中职教育学校提出了提升旅游专业人才岗位实践能力的培养策略。中职院校可借鉴本文，重新规划、打造旅游专业人才培养方案，深度掌握行业、企业的人才需求痛点，结合专业性的需要与切实促进人才岗位实践能力的提升，使其在就业中占有竞争优势，同时满足行业发展提出的高标准人才要求。

参考文献

- [1]柳静.“岗课赛证”融合理念在中职旅游服务与管理专业教学中的应用研究 [J]. 西部旅游, 2024,(09): 101-104.
- [2]徐春霞. 中职旅游服务与管理专业创新创业人才培养研究 [J]. 旅游与摄影, 2023,(18): 122-124.
- [3]陈波. 信息化教学在中职旅游服务与管理专业教学中的应用研究 [J]. 旅游与摄影, 2024,(06): 119-121.
- [4]薛磊, 朱麟奇. 人工智能背景下中职旅游管理专业课堂教学改进路径研究 [J]. 旅游与摄影, 2024,(06): 122-124.
- [5]石玉. 全域旅游背景下中职旅游专业人才培养路径探究 [J]. 旅游纵览, 2024,(06): 70-72.
- [6]周丽. 基于SPOC的中职旅游管理专业教学模式研究 [J]. 旅游纵览, 2024,(04): 49-51.
- [7]史锴, 石兰. 乡村振兴背景下中职旅游专业人才培养的优化路径研究 [J]. 旅游与摄影, 2024,(03): 124-126.
- [8]张斓琪. 体验式教学模式在中职旅游专业教学中的应用 [J]. 科教导刊, 2024,(03): 50-52.
- [9]黄莉. 新媒体环境下翻转课堂在中职旅游管理类课程教学中的应用研究 [J]. 旅游与摄影, 2024,(02): 121-123.
- [10]陈娥. 基于职业核心素养导向的中职旅游专业课程体系优化策略研究 [J]. 旅游纵览, 2024,(01): 41-43.
- [11]韦霜. 数字化时代中职旅游专业人才培养策略研究 [J]. 旅游纵览, 2024,(01): 56-58.
- [12]叶希妍. 工匠精神在中职旅游服务与管理专业教学中的渗透探讨 [J]. 旅游纵览, 2023,(22): 43-46.
- [13]马迎青. 中职旅游专业创新创业教育模式探究 [J]. 发明与创新(职业教育), 2020,(07): 26-27.
- [14]王文举. 浅谈中职旅游专业教育中生活教育的重要影响 [J]. 当代旅游, 2019,(11): 255-256.
- [15]邓永云. 中职旅游专业创新创业教育模式探微 [J]. 度假旅游, 2019,(01): 133-134.