

山西戏剧职业学院

导游专业人才需求报告

1、专业发展背景

现代旅游产业产生于 19 世纪，在 20 世纪得到了前所未有的发展。20 世纪 90 年代开始，旅游产业正式确立了世界第一大产业的地位并保持至今。近些年我国的旅游业也一直在保持着高速增长。旅游业是现代服务业的重要组成部分，加快旅游业的发展，对于扩大就业，拉动内需消费、加速经济发展等具有很大的作用，为充分挖掘旅游投资和旅游消费增长潜力，国家出台了多项政策法规，国务院《关于加快发展旅游业的意见》、《国民旅游休闲纲要

（2013—2020 年）》、《关于促进旅游业改革发展的若干意见》等文件，山西省也相继出台了山西省政府《关于加快旅游业发展的决定》、山西省第十届人民代表大会常务委员会《山西省促进旅游产业发展条例》、山西省人民政府《关于促进旅游业改革发展的意见》等，高度重视旅游业的发展。

这些年，全省文化旅游业发展一浪高过一浪，作为结构调整中的耀眼明珠，诠释了转型升级的路径选择。在经济新常态的大背景下，文化旅游业逆势上扬，屡屡给人惊喜。2016 年 1 月至 11 月，全省旅游总收入同比增长再次超过 20%，文化旅游业已成为最具活

力的产业之一。文化旅游业的分量、地位愈发突出，被提升到新的高度。去年以来，省委省政府高起点大手笔谋划，把文化旅游产业作为转型发展的新引擎新支柱，努力将山西打造成富有特色和魅力的文化旅游强省。

2、人才需求分析与基本结论

近年来，作为朝阳产业的旅游业已经成为新的国民经济增长点。据了解中国已有20多个省提出了“旅游强省，旅游建省”的发展战略，把旅游作为优先发展的行业。世界旅游组织预测，中国将在2020年成为世界旅游强国，而旅游强国需要旅游强才、旅游精才。本文结合网络资料和CNKI中国期刊数据库作为数据源综合分析，得到的结论如下：

1、旅行社人才需求现状

(1) 岗位需求

调研中发现，企业提供的工作岗位非常多，并非我们以往认为的只有导游岗位。旅游电子商务、计算机软硬件维护、市场营销、计调、小语种导游，如日语、韩语、法语等人才缺口比较大。门市接待、旅行社内勤等岗位也有一定的需求量，外联和计调岗位对人才的需求迫切，汉语导游需求量不大。

(2) 职业技能要求、素质要求

从事旅游行业要尽量获得职业资格证书，企业对人才素质、能

力要求也比较高。

①要有较高的道德素质

在调研中，企业特别强调从业人员的职业道德和诚信品质，认为它是旅游从业者执业的重要因素，是做好旅游管理工作的保证。

②要有较高的业务素质

企业普遍认为旅游工作要有必要的政治、经济和社会知识，扎实的史地、文化和民俗知识，必需的政策法规知识，灵活的心理学、美学知识，必备的旅行常识。同时，旅游从业人员要有较强的语言表达能力、人际交往能力、组织协调能力、应变能力或紧急问题处理能力。

在调研中，许多企业感到对于导游专业这样一个实用性经济学科，把理论转化为实践，再从实践中提高理论的学习是非常重要的。应注重理论联系实际，提高旅游从业人员分析问题和解决问题的能力。

③要有得体的职业形象

企业普遍认为，旅游从业人员特别是导游人员在服务中要有良好的与其所从事的职业相匹配的外部表征，即仪容、仪表、仪态和礼节、礼貌。

综上所述，山西省旅游人才需求调研结论是：

- a、导游专业是山西省的旅游紧缺人才专业。
- b、导游人员素质普遍较低，急需高端技能型人才。
- c、人才需求量大，毕业生就业前景良好。

2、我院导游专业办学水平与其他同类院校的比较评价

与其他同类院校相比，我院导游专业成立时间久，教师教学经验丰富，培育了一大批专业精、素质高的导游专业人才。但与其他院校相比，也存在围绕导游资格证的考取来设置课程，课程更新慢、“双师”教师缺乏、学生职业生涯规划引导需加强等方面情况。仍然存在师资力量较为薄弱，实训基地数量少等客观条件的限制，特色课程如插花、茶艺等因缺乏师资和实训，尚未开设。

3. 我院导游专业应对人才需求的改革举措

(1) 进一步探索建立校企合作“双主体”育人人才培养模式。深化“基础理论--实训演练--顶岗实践--市场检验”人才培养模式，在多年探索实践形成的校企合作文化旅游人才养成模式的基础上，进一步整合校企资源，完善协同育人机制，推进以项目驱动为主的工学结合，形成校企“双主体”参与的学生管理与评价标准，大力推行“订单式”培养，建立2-3家校企合作企业。

(2) 优化课程体系，整合教学内容

课程体系的构建必须符合职业岗位能力的要求，确保各项能力

目标都设有相应的课程或课程模块，要以能力为中心构建理论教学体系和实践教学体系，突出应用性，保证实践性教学环节的比重，加强学生关键能力的培养，促进学生综合素质的提高。根据调研显示，我们应加大对于计调、营销、公共关系以及计算机应用等课程的设置，加大英语等课程比例，或设置诸如职场英语等更贴近于日常生活应用方面的教学内容。

总之，在课程教学内容中应坚持“三用三精”的原则。基础课要“够用”，提倡“精选”；专业课要“适用”，提倡“精干”；实习、实训课要“有用”，提倡“精练”。在

确保课程目标具有明确的关键能力培养的前提下，实施课程内容的整合，以提高课程设置的效益。

(3) 校企合作，培养“双师”团队

目前高校教师到企业挂职锻炼多是出于职称的需要，缺乏真正学习实践的目的性，且职称评审过后往往都不再提出企业挂职申请。这一现象的直接后果是教师与行业前沿严重脱节，数年乃至十几年讲课内容一成不变，学生们掌握到的知识往往在毕业后很难用到。因此，教师下企业锻炼应该采取轮流制，每隔一段时间定期去各大旅行社、旅游管理部门进行可操作性的实践工作。同时采取各种途径加大教师的行业信息获取量，比如学校组织同企业老总的座谈会、去知名高校访问学习，甚至去国外学习先进的教育方法及最发达的旅行社运营模式。在教学过程中，落实师徒制即优秀的教学名师带

动新教师，从师德、实践经验、教学能力、科研能力等各个环节共同进步、共同发展。

（4）正确引导学生就业观

旅游业属于典型的服务型行业，培养学生服务的专业意识是整个高职教育中不可缺少的环节。如今的大学生大多生活环境较为优越，从小在娇惯中成长，严重缺乏服务意识，同时抗打击能力、吃苦耐劳的意识也普遍较差。因此，在教学中应刻意培养学生的礼貌礼仪，并灌输一些工作中可能会遇到的困难及其解决方法。对游客可能会产生的误会与责难要正确面对，不管在何种情形下都能保持一颗平和愉悦的心态化解矛盾、换位思考以最终解决问题。并在学习中教会学生缓解压力的方法，培养学生乐观向上的人生观、就业观。

总之，在教学中完善学生的知识结构固然重要，但是作为一个即将步入职场的年轻人来说，对待工作的热情、对待一份职业的忠诚、懂得如何调节自己的心态，以及面对恶劣的工作环境、游客的非难如何化解、如何能在愉悦的气氛中完成工作任务，应该才是重中之重培养难点。