

新质生产力视域下旅游管理类 “金课”的创新与实践

——以“导游实务”课程为例

易伟新

(长沙学院 经济与管理学院,湖南 长沙 410022)

摘要:创新人才的培养是新质生产力发展的重要支撑。课程建设是人才培养的核心要素。作为应用性、实践性强的导游实务课程需要在课程内容、教学方法、师资力量、考核方式等方面进行创新改革,结合数字文旅的发展态势和新质生产力发展要求,有机融入思政元素,加强多学科知识的交叉融合;以产出为导向,融合行业资格认证;加强校内校外、课内课外相结合,整合建设优质教学资源;构建知行合一多元协同的实践教学体系;注重过程管理,完善教学考核评价等,从而实现培养高素质导游人才的目标。

关键词:新质生产力;导游;金课;创新;实践

中图分类号:G642.3

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2024)06-0015-06

1 问题的提出

2023年9月,习近平总书记在黑龙江考察时指出:“整合科技创新资源,引领发展战略性新兴产业和未来产业,加快形成新质生产力。”^[1]还指出“新质生产力是创新起主导作用,摆脱传统经济增长方式、生产力发展路径,具有高科技、高效能、高质量特征,符合新发展理念的先进生产力质态”^[2]。2024年1月,习总书记在主持二十届中央政治局第十一次集体学习时强调:“发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点,必须继续做好创新这篇大文章,推动新质生产力加快发展。”^[3]2024年3月,习总书记在湖南长沙召开的新时代推动中部地区崛起座谈会上强调:“要以科技创新引领产业创新,积极培育和发展新质生产力。”^[4]

高素质劳动者是推动新质生产力发展的重要保障。教育、科技、人才是有机联系的整体,科技

是第一生产力,人才是第一资源,创新是第一动力。高素质劳动者是发展新质生产力的主体,一方面技术创新中包含的新知识、新方法和新理念要逐步被劳动者所掌握,另一方面也为科技创新提供人才支持,它是科技创新的根基和最为活跃的因素。

作为人才培养高地的高教园区是“科技创新成果转化为现实生产力的摇篮”^[5],是推动教育链、创新链、产业链、人才链深度融合的重要支撑。习近平总书记强调:“要根据科技发展新趋势,优化高等学校学科设置、人才培养模式,为发展新质生产力、推动高质量发展培养急需人才。”^[6]

在传统的旅游人才培养中,其办学模式与培养方式等方面存在不少短板与瓶颈,造成符合现代产业体系要求和市场需求的高技能人才供给长期处于供不应求的失衡状态。随着智慧旅游、虚拟旅游等旅游新业态的出现,具有创新精神的旅

收稿日期:2024-06-05

基金项目:教育部首批新文科研究与改革实践项目(2021050063);湖南省高校教改项目(HNJG-2020-0987)

作者简介:易伟新(1972—),女,湖南长沙人,教授,博士,主要从事旅游史、旅游企业管理研究。

游人才成为旅游发展的关键。在国务院下发的《“十四五”旅游业发展规划》中,强调要充分运用数字化、网络化、智能化科技创新成果,升级传统旅游业态,创新产品和服务方式。

课程建设是人才培养的核心要素。本文以“导游实务”课程建设为例,探索新质生产力发展背景下高素质导游人才培养的金课创新路径,旨在为数字文旅发展态势下培养具有“创新精神、创意思维、创业意识”高素质导游人才提供一点有益的启示。

2 导游课程创新必要性

2.1 适应“新文科”的发展需求

2017年“新文科”教育理念的提出对专业、课程、知识、教学体系赋予了新含义,突破了传统文科的思维模式,强调多学科内容的交叉与深度融合。高校提升人才培养质量,尤其是培养创新型、复合型人才,也需要实施学科交叉与融合^[7]。

导游工作很复杂,作为本科院校的导游课程教学不仅仅是让同学们了解导游基本理论知识,熟悉导游工作基本特点和规律,掌握导游操作规程、旅游问题和要求处理等服务规范知识,更重要的是如何将美学、管理学、心理学、传播学、信息科学等跨学科理论知识和导游工作实际紧密结合,开拓自己的思维,走出保守和封闭,并在思政元素引导下树立起文化自信,培养“以游客为本”的价值观和服务意识。导游既是专家,又是杂家,其课程内容是多学科交叉融合的极佳结合点,是体现新文科理念的重要窗口。然而,在传统教学中,比较突出理论知识和技能的训练,而对于各学科专业间交叉融合的探讨有所欠缺。因此,优化导游课程是适应新文科发展的需求。

2.2 顺应“数字文旅”的发展趋势

新质生产力是旅游业深化发展的内在需求。互联网、大数据、云计算、区块链、人工智能等新一代信息技术全面推动各个产业发展,也为旅游业发展塑造了全新的基础。数字文旅的发展,给旅游业的发展开辟了一个新的路径,也是旅游业未来的发展方向。数字科技与文旅融合,给游客带来了更多层次的体验感,如短视频、云看展、云旅游,通过数字技术可以让游客足不出户而能让人瞬间“位移”,感受世界各地的风光美景。据武汉大学国家文化发展研究院2020年3月的一次调研,95%的受访者在足不出户的疫情期间参与了

至少一种线上文化活动,参与程度由高到低分别为网络阅读(64.1%)、网络视频电影(63.6%)、网络课程(61.1%)、网络直播(40.0%)、网络游戏(32.4%),然而数字博物馆、数字景区这两项与导游服务有着密切关系的内容参与程度偏低,只有相应的7.7%和4.7%^[8]。由此可见,适用数字文旅的导游服务还有很大的发展空间。导游服务与AR、VR等先进科学技术的融合,对更好地彰显、传播旅游目的地文化内涵有着密切的关系。因此如何培养数字文旅人才,创新导游服务模式成为课程教学改革的一个着力点。

新质生产力与数智时代紧密关联,其本质是数字化技术驱动的生产力^[9]。而传统的培养体系模式难以适应跨学科复合型数字人才培养的需要,因此需要深化教育教学与数字技术的耦合创新,构建数智化教育新范式。数字化、智能化赋能职业教育不仅能增强受教育者的数字化思维,促进受教育者全面发展,而且能满足未来工作世界的潜在要求,推动职业教育结构性、系统性重塑^[10]。习近平总书记强调“文化和科技的融合”的创新人才培养是各高校人才培养的重要目标。因此,传统的导游课程需要进行改革创新,秉承“科技支撑教学”“跨界融合的多学科交叉”理念,在教学内容、教学设计、评价指标等方面进行创新。因此,课程建设需要在原来基础上进一步优化,探索数字化技术驱动下的导游创新能力培养。

3 导游课程的创新思路

“导游实务”是一门实践性、应用性、综合性很强的课程,培养目标为知识、能力和素养三个维度。在知识方面,了解导游基本理论知识,熟悉导游工作基本特点和规律,掌握导游操作规程、旅游问题和要求处理等服务规范知识。在能力方面,通过实践、实训等提升导游带团技能,具备分析解决复杂问题的综合能力 and 高级思维。在素养培养方面,将美学、管理学、心理学、传播学等跨学科理论知识和导游工作实际紧密结合,融入课程思政元素,提升学生人文和职业素养,培养“以游客为本”的价值观和服务意识,拥有文化交流和传播“民间大使”的责任和担当。

然而,在现实教学中,容易出现理论与实际相脱离现象。随着数智旅游的发展,创新型导游人才尤为重要。课程通过对教学内容、教学方法手段、教学效果评价等方面进行改革,积极探索符合

学生认知规律和实际水平的一些关键问题,结合行业特点,将“以人为本”具体化为“以学生为中心”,变被动式课堂为主动式课堂,变一言堂式课堂为互动式课堂。随着时代的进步和新质生产力发展的需求,课程建设需要进一步探索数字技术驱动下的导游服务创新能力培养,具体表现在课程内容、教学方法、师资力量、考核方式等方面的改革。

3.1 课程内容体系创新

新兴产业的发展和未来产业的出现存在跨越已有行业和跨产业链的趋势。新质生产力对于人才的要求需具备多学科交叉的知识结构和能力素质。因此,导游课程需结合新文科理念,加强多学科知识的交叉融合;有机融入思政元素,树立学生的文化自信。以产出为导向,融合行业资格认证。利用数字科技,如人工智能、虚拟现实等新兴技术,将其融入导游课程的教学内容中。顺应数字文旅人才新需求,培养学生的“创新、创意、创业”三创精神。

3.2 教学方法改革创新

数字技术催生新质生产力加速形成,高校要积极打造数字化育人空间,“统筹物理空间和数字空间、现实世界和虚拟世界的优质教育元素,将智能化终端应用到人才培养及技能养成之中,形成更好的教学条件、更高效的实训平台”^[9]。因此,课程需要运用智慧教育技术手段,采用在线教学平台和虚拟仿真技术,提高教学的互动性和实践性。通过搭建虚拟旅游环境,让学生在模拟的旅游业环境中学习,增强其对理论知识的理解和提升应用能力,使学生在虚拟仿真与真实环境交互学习过程中主动省思、探索创新。同时,需要积极探索启发式互动式教学,培养学生主动学习精神和创造性的思维品质。

3.3 师资力量创新

“提高高校、职业院校与行业产业人才培养与科技创新需求的吻合度,是新质生产力形成的重要要求。”^[11]旅游管理专业是应用性和实践性很强的专业,但教师的实践经验欠缺是一个普遍的问题,直接影响了教学效果,学生的培养质量常常受到业界的质疑。因此,应采取“走出去,请进来”策略来改变这种状况,一方面需要改变学校老师理论教学与实践应用相脱节的问题,深入企业中调研,加强师资力量中的实践能力培养。另一方面行业导师与院校老师共同组成导师团队来

参与教学,从而形成“行业精英进课堂,老师学生进企业”的人才培养模式。

3.4 考核方式创新

新质生产力要求技术人才培养与行业产业向深层次融合,给行业企业的主导力量赋予了清晰明确的目标和要求。因此,在课程考核中,一方面要改变传统考核重结果轻过程、重理论轻实践的情况,加强过程考核,在考核项目中增加创新、创意成分的评判。另一方面,应加强行业企业导师对考核过程的参与,与院校老师共同监督与评估学生的学习过程与成果。

4 导游课程的创新路径

4.1 构建课程教学新模式

教学过程强调价值引领,有机融入思政元素。一名合格的导游首要条件就是爱国,要有深厚的家国情怀;作为一名传递文化的使者,社会责任感也是不可或缺的;不仅仅是掌握专业知识,按照导游服务规程提供合格的导游服务,预防和处理旅游接待中的突发事件,更应具备良好的职业道德和职业操守。因此,在课程建设过程中,应不断积累、收集思政素材资料,建立思政素材多媒体数据库。深入挖掘教学内容中的思政元素,突出文化自信,加强家国情怀、服务意识、职业道德和创新精神的培养,掌握“文化+科技+旅游”的发展方向,实现学生职业素养全面提升。例如在讲授导游服务质量时,让学生意识到导游作为“民间大使”的责任和担当;在讲授导游服务原则时,强调生态文明;在讲授导游带团艺术时,推行文化铸魂和文化赋能;在实地模拟讲解实训中,可以设计诸如“爱我家乡”“大美校园”等项目,从而将讲解艺术融入传统文化的传承、家国情怀及校园文化建设等。

以产出为导向,教学内容融合行业资格认证。课程遵循“教—学—用”一体化理念,进行模块化教学。课程可分为五大模块,即导游基本理论模块、导游规范操作模块、导游技能提升模块、导游人文素养模块、导游业务实训模块。课前布置预习任务,学生查找资料并利用网络资源和自建的教学资源库等进行信息获取和问题探索;课堂上采用案例研讨、情境模拟、虚拟仿真等教学手段进行知识传授和思想引领,并布置思考题,进行知识反思;课外聘请行业精英来校讲座,进行职业探索;课后利用教学服务平台,如导游证考试信息服

务平台和导游就业指导服务平台加强交流与沟通,为学生提供导游考证及培训信息、校企之间牵线搭桥和从业指导。导游业务实训模块可设计基础层、综合层、拓展层三个层次五个项目,即导游

形象设计、导游服务规程、导游讲解技巧、旅游问题和要求的处理、实地模拟导游等实训项目,旨在培养学生的实际运用能力,从而做到课程教学输入和输出一体化,学用无缝对接,详见图1。



图1 导游业务实训模块

结合新文科理念,及时更新教学内容。教学中将多学科知识与导游服务有机融合,如美学与导游审美、心理学与导游对游客心理服务、传播学与导游语言传递艺术、管理学与导游带团组织技能、信息技术应用与导游智能推荐等列入重要教学内容。例如,在导游技能提升模块教学中,会讲授导游的组织艺术、导游语言艺术、旅游者心理与导游服务技巧、导游引导审美艺术等,让学生认识到导游带团也是一门艺术,来提升职业认同感。而人工智能技术更是能为导游服务插上智慧的翅膀,通过数据挖掘与分析,助力游客画像,从而为游客提供更有个性化的、定制化的服务,也才能拥有更好的线路设计和产品策划能力。逐步由服务型人才的培养向“服务+技术”型人才培养转化,通过“教—学—研—赛—产”五个环节,学生素质能得到全面提升,其实践能力、创新创业能力不断提高。与此同时,利用学校搭建的智慧旅游实训平台,依托联合国教科文组织国际自然与文化遗产空间技术中心长沙工作站、现代服务业企业运营与管理虚拟仿真实验教学中心等多个省部级教学平台,进行数字化技术驱动下的导游服务创新探索。

4.2 整合建设优质教学资源

校内师资与校外导师相结合。建立校外导师资源库,聘请多位导游精英作为行业导师,并走进课堂与同学们深度交流,开展诸如“金牌导游如何炼成”“旅游——我们共同的未来”等讲座让学生真实了解优秀导游,加强学生的职业认同感。同时,连线或线下聘请文旅企业专家,让学生更多了解当前旅游发展业态,增强职业自豪感,从而落

实校企“双元”育人。而专任教师也需要经常参加行业协会组织的一线导游座谈会,关注社会导游的成长和发展,并将所获所思融入教学中;积极组织学生参与行业协会举办的各项活动,如“讲好城市故事”“雷锋导游志愿服务”等,让学生加强与行业的交流,并在实践中得到提升。

线上线下教学资源相结合。建设高质量的题库、案例库、视频库、创新“金点子”资源库等,运用现代教育技术,开发数字化教学资源的研究和实践。“数智化技术的嵌入使得教学环境从单一的封闭空间转向为‘云资源+虚拟空间’、现实与虚拟相融合、传统与现代相交织的‘数字空间’”^[12],课程建设广度和深度得到提升。在教学中,既要注重教学资源虚拟仿真的设计,也要注重真实环境教学的临场感。例如,在对景区讲解艺术的实训中,既带领学生前往景区实地教学,也借助实训室的数字资源虚拟呈现景区场景进行模拟讲解,从而破除传统教学空间的在地性限制。

加强优质教材建设。导游教材的建设要和行业认证相结合,以培养学生的综合素质和职业技能为主线,对导游服务的相关理论进行深入阐述,对导游操作规程作系统介绍,并在导游服务技能的培养方面突出艺术性、实用性和科学性。教材内容可分为基础篇、操作篇、技能篇和常识篇。基础篇着重介绍导游的基本概念、导游的发展历史和趋势、导游服务与导游人员的相关问题;操作篇主要介绍导游服务的规范性操作,包括整个操作流程、面临旅游问题和事故时的正确处理方法以及如何满足游客的个别要求;技能篇主要讲述导游带团的协作艺术、交际艺术、组织艺术、语言艺

术等内容;常识篇主要介绍导游带团所需要了解的一些知识,如出入境知识、交通知识、旅游卫生保健知识和旅游保险知识等。结合导游体制改革最新动态,运用大量的案例、示例和补充阅读资料来编写教材,使学生在理论学习的同时,借助丰富的辅助阅读材料加深对问题的理解,以增强内容的实践性和扩大学习者的信息量。同时,每章后面设本章案例讨论,以方便教师与学生进行课堂讨论和模拟演练。

除传统的纸质教材外,积极探索导游服务数字教材的建设。“数字时代的‘世界3’需要全新的文法、修辞、逻辑等‘软技艺’连接知识和媒介进行表达、传播,在各种显性表征方式和底层算法逻辑中,创造一种新时代的教材范式。”^[13]数字媒介具有赋能数字教材丰富交互扩展功能以及大量数据实时记录和分析的能力。因此,在数字化导游教材建设过程中,通过不同的标签、教学构件等将大量的导游实践案例串联,从而形成一部教师可以分拆、重复使用的“数字教学法”新型教材。

4.3 构建知行合一、多元协同的实践教学体系

政校企结合。实践教学体系是实现培养目标,提高人才质量的重要环节。旅游本科教育为旅游产业培养合格的、能应对旅游产业发展需要的应用型人才是其专业培养的重要目标之一。应用型人才最大的特点在于其动手能力、实践能力较强,毕业后能很快适应工作岗位的要求,而这方面恰恰是许多院校旅游管理本科教育的薄弱环节。实践教学的质量不仅取决于学校教学的组织、控制和管理,而且也取决于横向上与其他利益相关方,如企业、政府和社会各界等的合作。因此,需要构建有效的质量保证体系,以协同促进人才培养目标的实现。协同是一种强调多元主体参与的合作模式。学校的培养、企业的参与指导、政府的协调以及社会各界的支持都是对质量的有效保障。

课赛训融合。课堂教学与校内实训、校外实践、各类竞赛相结合。结合虚拟现实、新媒体等现代信息技术,推动导游课程结构改革,尤其是实践教学项目的优化。充分展现学校旅游专业在网络虚拟旅游等领域的特色和优势,利用数字技术给学习方式、教育方式带来的深刻变化,将与数字技术相关的实操技能融入课程体系中,设计“云旅游+”“云直播+”等多个数字文旅导游服务实践项目,开展数字化技术驱动下的导游服务创新研究

来反哺教学,培养学生的“三创”能力;带领学生进行校外实地模拟导游;鼓励学生参加各类竞赛,以赛促学;走进数字文旅景区,感受科技、文化与旅游的融合,通过自身文化的输出,感受导游的社会责任与担当。

4.4 完善教学考核评价,注重过程管理

构建完善的评价体系,这也是确保与优化课程质量的关键方式。评价旨在优化学生的学习效果。在教学过程中搭建全过程、全方位的学习记录平台,利用网络学习空间、网上学习轨迹记录等技术,全过程记录学生的学习情况。在以往的教学过程中,比较注重期末的一次性评价,对课程学习的全程把控不完善,评价内容也比较单一。因此,课程考核应强化实操和过程管理,体现以就业为导向,能力为本位,注重创新能力的考核,进一步形成科学合理的多元化评价机制。例如,在课程考核为100分的情况下,平时作业和阶段性考核可占总成绩的30%,注重学生团队合作精神和独立思考能力培养;模拟情境导游讲解能力的考核可占比40%,将同学们分组进行实地讲解,每位学生讲解3~5分钟,并拍摄成短视频,充分体现其个性和探究精神。讲解视频资料同时邀请行业导师共同评阅;期末笔试占比30%,主要考核学生导游带团的服务规范和基本理论。这种考核方式对提升学生的业务能力和专业素质很有帮助。

5 结语

在新质生产力视域下,旅游管理类“金课”的创新探索是促进旅游教育发展、培养高质量旅游管理人才的基础。课程改革需打破传统教育的时间和空间,积极打造现实与虚拟相结合的数字空间,加强数字教材的建设,充分实现产教融合、课赛耦合,并通过加大高质量课堂研讨、模拟情境等组织力度,培养学生探索精神和思辨能力,充分运用数字资源和现代教育技术手段,有效促进线上线下融合、课内课外联动,掌握必要的人工智能技术,助力游客画像,具备为游客提供个性化、定制化的服务能力。与此同时,加强政校企合作,了解行业发展最新态势,使课程教学与时俱进,人才培养更切合行业、时代的发展需求,从而实现高素质导游人才的培养目标。

参考文献:

[1] 周文:深刻理解新质生产力的核心要义[EB/OL].

- (2024-04-09)[2024-04-28].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1795823496216614632&wfr=spider&for=pc>.
- [2] 习近平:发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点[EB/OL].(2024-05-31)[2024-06-05].https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202405/content_6954761.htm?menuid=197.
- [3] 习近平总书记强调的“新质生产力”[N].学习时报,2024-03-18(A2版).
- [4] 发展新质生产力 习近平举旗定向关乎国家长远[EB/OL].(2024-03-29)[2024-04-28].<https://www.chinanews.com.cn/gn/2024/03-29/10189277.shtml>.
- [5] 李奕.加快形成新质生产力的教育贡献——来自首都高等教育高质量发展的实践与启示[J].国家教育行政学院学报2023(10):11-14.
- [6] 张军.为推动新质生产力加快发展贡献新时代高等教育力量[J].红旗文稿,2024(5):4-8.
- [7] 苏阳群,杨旖萱,朴美景.学科交叉融合背景下高校人才培养模式改革[J].北京教育(高教),2023(1):43-48.
- [8] 环球网.短视频 云看展 云旅游……“数字”如何为文旅赋能[EB/OL].(2020-08-31)[2024-04-28].<http://w.dzwww.com/p/6499130.html>.
- [9] 张培,南旭光.伴生与耦合:新质生产力视域下的职业教育高质量发展[J],高校教育管理,2024(3):44-52.
- [10] 蔡连玉,金明飞,周跃良.教育数字化转型的本质:从技术整合到人机融合[J].华东师范大学学报(教育科学版),2023(3):36-44.
- [11] 申妍瑞,胡纵宇.新质生产力与产教深度融合双向赋能:现实困境与实践路径[J/OL].中国高校科技,2024(5):89-93.<https://doi.org/10.16209/j.cnki.cust.20240307.001>.
- [12] 邱昆,刘丙利.高等教育数字化转型的空间逻辑:在场、样态及实践[J].中国电化教育,2023(7):61-68.
- [13] 王军.从印刷世界到元宇宙:数字时代教材编辑的媒介认知与教材革命[J].中国编辑,2023(5):61-71.

Innovation and Practice of “Golden Course” in Tourism Management from the Perspective of New Quality Productivity: Taking “Tour Guide Practice” as an Example

YI Weixin

(School of Economics and Management, Changsha University, Changsha 410022, China)

Abstract: The cultivation of innovative talents is an important support for the development of new quality productivity. Curriculum construction is the core element of talent training. As an applied and practical course, “Tour Guide Practice” needs to be innovated and reformed in terms of course content, teaching methods, teachers’ strength and assessment methods. Combined with the development trend of digital tourism and the development requirements of new quality productivity, it should organically integrate ideological and political elements and strengthen the cross-integration of multidisciplinary knowledge. Output-oriented, it should integrate industry qualification certification. Meanwhile, it should strengthen the combination of on-campus and off-campus, and in-class and out-of-class to construct high-quality teaching resources; construct a practical teaching system with the unity of knowledge and practice and multiple cooperation; and pay attention to process management and improvement of teaching evaluation, so as to achieve the goal of cultivating high-quality tour guides.

Key words: new quality productivity; tour guide; golden course; innovation; practice

(责任校对 王小飞)