

# 服务于武汉城市圈的旅游英语人才培养研究 ——基于对旅游企业的调查分析

张万喜

(武汉职业技术学院 外语外贸学院, 湖北 武汉 430074)

**摘要:** 武汉城市圈的各城市的融合发展促进了区域旅游业的发展,加大了对旅游英语人才的需求。目前,旅游英语人才培养与当地旅游业发展不匹配,在人才培养数量、质量等方面与用人单位的要求还存在一定差距,供需矛盾突出。以人本主义和区域均衡发展理论为指导,通过文献政策研究、问卷调查、现场访谈等方式,预测未来武汉城市圈旅游业发展趋势及旅游英语人才培养问题,提出从教材建设、理论与实践比例调整、沟通能力培养、师资力量补充、人才培养体系完善等方面加强人才培养。

**关键词:** 武汉城市圈; 旅游英语; 人才培养

**中图分类号:** H319

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1671-9891(2019)02-0081-04

## 0 引言

中国旅游业的发展和进步有目共睹,尤其是伴随“一带一路”倡议的实施,使其在世界上的赢得了更高的声誉。同时,这也加剧了我国国际标准旅游人才,尤其是国际标准旅游英语人才严重不足的问题。武汉城市圈获批以来,政府采取了一系列措施促进旅游业发展,城市圈内各高校旅游英语人才培养也取得了较大成绩,但如何通过校企合作进一步提高旅游英语人才的培养实效,满足旅游市场对人才的需要,成为现实中亟待解决的问题。2019 国家“双高计划”的提出和实施,为高职院校人才培养和国际化提出了更严、更高的标准,也为旅游英语人才的培养指明了方向。本文以人本主义理论和区域均衡发展理论为研究支撑,对旅游企业管理人员进行访谈调查,对国家政策及武汉城市圈旅游业发展实际情况进行分析,提出加强旅游英语人才培养的建议。

## 1 理论依据

### 1.1 人本主义理论

人本主义教学观于 20 世纪 60 年代兴起,主张体验性学习,把“认知”与“情感”有机结合在一起,是一种有意义的学习。体验学习以学生自认为有生活和实践意义的知识经验为内容,以自发和主动学习为动力,把学习愿望、兴趣和需要相结合。人本主义教学观认为,教育的本质是发展人的潜能,教学的核心目标就是挖掘学生的潜能,促进每一个人内在潜能的发展,因此强调自我实现需要的发展,提出学习者中心论。在教学中,主张尊重学习者,要为学生提供一种促使他们自己去学习的情境,相信他们能够发挥自己的潜能,并有能力自我实现。

高职旅游英语专业学生的学习兴趣和信心不足,自主学习能力不高,学习意识较薄弱。因此,课题组从人本主义理论出发,研究如何提高其学习兴趣,让他们重新树立英语学习的信心,提高学习效率,促进学生个体的发展,把准就业市场脉搏,着眼于武汉城市圈,为地方经济发展提供人力资源。<sup>[1]</sup>

### 1.2 区域均衡发展理论

区域均衡发展理论是协调发展、和谐发展的理论。区域经济增长取决于资本、劳动力和技术的投入,而报酬取决于其边际生产力。区域均衡发展理论强调部门或产业间的平衡发展、同步发展,以及区域间或区域

收稿日期:2019-04-28

基金项目:武汉职业技术学院科研一般项目(2016YJ015)

作者简介:张万喜(1962—),女,湖北荆州人,武汉职业技术学院外语外贸学院教授,硕士。

内部的平衡发展,主张实现均衡发展。因此,该理论更适用于综合实力较强的高校或优势学科内部的协调指导。武汉城市圈的高职教育几乎占据该区域高等教育的半壁江山,他们抓住国家重视发展职业教育、加大高职教育投入这一契机,努力提高高职旅游英语人才培养,以反哺和服务区域经济。

## 2 访谈结果分析及讨论

### 2.1 访谈结果分析

课题组列出了访谈的主要内容问题提纲,对全国16家旅游企业的管理人员进行访谈。

问题一:高职旅游英语毕业生在工作中存在什么问题?有12人认为,旅游英语专业学生英语水平不够,不能满足公司安排的涉外导游及其它英语相关工作需要。这一回答有点出乎课题组的意料。还有被访谈者认为,旅游英语专业学生存在执行力不够、服务意识不强、经验不足等问题。

问题二:培养高职旅游英语人才需要哪些校内实验实训设备?16家企业的管理人员一致认为,建立校内虚拟仿真旅游实训室非常必要,要让学生在在校期间能置身于与将来工作环境相仿的实验实训场所,以便毕业后能够快速、得心应手地投入工作。有一位被访谈者认为,有条件的学校可开设校内旅游服务公司,让学生在真实的场景下学习和实习,教学效果会更好。

问题三:高职旅游英语人才与本科旅游英语人才相比存在哪些优势?有11家企业的人士认为,高职旅游英语专业毕业生实践动手能力更强。其中大多数受访者认为,高职旅游英语专业毕业生更能吃苦,还有企业人士认为,高职毕业生要求的薪酬更低、执行力更强、更有活力。

问题四:武汉城市圈内旅游产业哪些岗位有较大缺口?7家企业的管理人员给出的岗位中含“涉外导游”;10家企业的管理人员给出的岗位中含“管理与服务”;3家企业的管理人员给出的岗位中含“翻译”。

问题五:贵企业与高职院校存在何种合作关系。受访问者所在企业中,有7家企业经常接受高职旅游英语专业学生实训实习;2家企业曾经为高职旅游英语专业学生开设讲座;2家企业招收旅游英语专业应届毕业生。

问题六:对于新入职的旅游英语人才,贵企业如何进行岗前培训?所有受访者所在企业都会为新入职的旅游英语从业者开设讲座,安排老员工进行经验分享,并让新员工参观学习,了解本企业基本情况。

问题七:贵企业招聘旅游英语人才最注重的核心能力是什么?12家企业的人员认为旅游英语人才最注重的核心能力是服务意识;9家企业的人员认为是英语沟通能力;2家企业的人员认为是实操能力;1家企业的人员认为是专业知识;1家企业的人员认为是学生的学习能力。

问题八:贵企业储备管理干部的选拔标准是什么?8家企业的人员谈到“专业对口”;6家企业的人员谈到“管理、沟通能力”;5家企业的人员谈到“个人综合能力”;4家企业的人员谈到“个人品质”;1家企业的人员谈到“能够吃苦耐劳”。

问题九:在校企合作过程中,贵企业可以为专业教师提供怎样的实践机会?调查中,7家企业表示可以为教师提供顶岗实习岗位;5家企业可以与学校共同开发课程;1家企业可以让教师到企业培训员工;1家企业可以与教师分享学生实习管理经验与实际案例;1家企业可以让教师为企业提供技术指导。

问题十:对于旅游英语人才而言,基础语言技能与旅游专业实践技能相比较哪一个更为重要?13位受访者认为,旅游专业实践技能更为重要;3位受访者认为基础语言技能与旅游专业实践能力并重。

### 2.2 访谈结果讨论

(1)英语水平。绝大多数受访者认为,旅游英语专业毕业生在实际工作中的最大问题是英语水平不够。英语水平是旅游英语专业毕业生的语言基本功的体现,英语应用能力是学生将所学英语知识灵活运用到旅游从业实践和将来在社会上立足的根本能力,因此各高校应该重视为学生夯实英语基础。但从企业的反映来看,学生的英语知识及其应用能力还不能满足他们将来从业的需要,只有对学生加强训练,将英语知识内化成将来从业的必要能力,才能达到市场对人才的要求。

(2)校内实验实训设备。受访的所有旅游管理者都认为,建设旅游英语从业所需的仿真实训室非常重要。旅游英语专业是一个专业性、实践性都很强的专业,教学必须和工作实际相结合,以工作过程为导向,培养学生的动手能力。除了让学生走进企业实习见习外,课堂就是虚拟的工作环境,应该让学生能够充分体验

将来工作的真实场景,增强学习的针对性和实效性。还有企业专家建议,建立校内旅游服务公司,让学生“做中学”“学中做”,将校企融为一体。课题组曾经参观过一些职业院校,如台湾侨光科技大学食品系,就建有中餐厅和西餐厅,并对外承接宴席,校企不分家,这种做法值得我们学习和借鉴。

有受访者认为,高职旅游英语专业学生有独特的就业优势,很多学生顶岗实习期间表现优秀被留用,也有很多学生优于本科生脱颖而出,这是因为高职旅游英语专业学生实践动手能力一般比本科生强而受到企业的重用。当然也有少数受访者认为,高职旅游英语专业毕业生的优势是薪资要求较低,但他们的执行力很强,而且更有活力。这也就坚定了我们加强学生实践能力培养、注重校内实训室建设的信心。

(3)旅游业最紧缺人才。武汉城市圈内各城市之间、行业之间发展不均衡,旅游业发展尤为滞后,涉外旅游英语人才极度缺乏,高职院校旅游英语人才培养方案及其实施过程均存在不足。<sup>[2]</sup>因此,教师应对学生进行引导,培养学生对相关知识的学习兴趣,在课程安排、实践实习、职业资格考证方面为学生提供帮助与指导,培养行业紧缺人才,解决武汉城市圈职业人才缺口问题。同时,教师要对学生的择业观进行指导,提高学生就业质量和水平,实现社会、学校和学生“三赢”局面。

(4)企业社会服务。16位受访者所在企业中,有7家能为高职旅游英语专业学生提供实习机会。学校要加强与企业的合作交流,请企业专家参与制定人才培养方案、课程标准,做兼职教师,为学生提供真实的工作场景,增加学生学习的方向性和目的性,提高旅游英语教学水平和人才培养质量。同时,企业还为专业教师提供实践机会,邀请教师到企业顶岗实习,与企业共同开发课程,为企业培训员工、提供技术指导。

(5)旅游从业人员岗前培训。所有受访者所在企业都会对新入职的毕业生安排讲座,分享老员工工作经验,参观了解所在企业,加强企业文化建设。因此,学校教育要将传统文化中的奉献、友爱、团结合作等优秀思想文化引入课堂,培养学生的团体凝聚力和合作精神,缩短学与用之间距离。

(6)旅游从业人员的核心能力。旅游行业的特殊性决定了服务意识的重要性。多数受访者认为,学生的服务意识、英语沟通能力很重要,这是他们招聘旅游英语人才最注重的核心能力,同时管理沟通能力、个人综合素质等也是旅游企业选拔储备管理干部时的重要标准。因此,学校在人才培养时一定要瞄准学生将来就业的岗位,帮学生把关,加强核心能力的培养,增强学生的竞争力,尤其要培养好学生跨文化交际能力。

### 3 改善旅游英语人才培养的建议

#### 3.1 加强教材建设

高职院校要组织相关教师编写高水平、符合当前旅游市场特点的专门用途英语教材,以解决目前旅游英语教材不多、符合高职旅游英语人才培养方案要求的教材甚少的问题。教材使用要逐步淘汰市面上过时的旅游英语教材,如景点介绍过于简单或知识点过于单一,抑或是只有晦涩理论的教材。旅游英语教材的选择要注重其综合性、交叉性及知识的广泛性。教材的编写与选用要注重体现“时代性”“职业性”和“应用性”,与人才培养目标要一致。

#### 3.2 调整教学的理论与实践比例

制定高职旅游英语人才培养方案时,高校应科学设置旅游英语教学的理论与实践比例并严格执行,纠正当前有些院校不重视实践教学而一味地灌输理论,或有些院校过多强调实践而培养的学生没有扎实的专业基础知识的极端行为。学校要全面调研,认真分析,合理分配教学的理论与实践比例,让学生在牢固掌握专业知识的基础上,重视实践操作,并适当加大实践课比例。

#### 3.3 加强沟通能力培养

武汉城市圈旅游英语人才培养要根据行业特点,加强实践能力培养,同时也要注重英语语言技能的运用。<sup>[3]</sup>加强学生交际意识和能力的培养,使其了解旅游企业尤其是涉外旅游服务与管理企业对英语的口头表达、沟通技巧的高要求,且随着“一带一路”建设和改革开放的深入,旅游英语用途将更广,对旅游从业人员英语能力要求也更高。因此,要在教学中加大对学生口语能力的锻炼,注重沟通技巧的培养,并在实训实习中加以训练。

#### 3.4 充实师资力量

目前,很多学校在师资配置上存在诸多问题,比如不重视旅游英语师资队伍建设和没有固定的团队、梯

队伍建设,不重视现有师资能力的培养与提高,旅游英语课程由没有企业实战经验的一般英语语言教师担任;有的学校旅游英语则是由旅游管理等专业毕业的老师担任,英语能力不足。因此,建议从三个方面加强改进,一是加强“双师型”教师队伍建设,鼓励在校旅游英语教师报考旅游英语导游等相关职业资格证书;二是对现有旅游英语教师进行培训,提高其专业知识(英语和旅游)及技能;三是从企业引进懂理论又有企业工作经验的旅游英语教师,也可以让懂英语、会管理的业界行家里手担任兼职教师,承担旅游英语课程教学,做学生旅游英语知识和技能的引路人。

### 3.5 完善人才培养体系

高职旅游英语除了培养英语导游、饭店接待等方面的人才外,也要培养旅游产品的营销、计调、管理等方面的人才,这要求学生具备良好的旅游英语能力、跨文化交际能力、人文社科知识和可持续发展能力。因此,建议学校设置课程改革和规划领导小组,及时发布国内外课程研究、开发的最新动态;对旅游市场进行充分调研,及时调整旅游英语课程体系,科学规划课程的开设门类、课时及时间,加强课程之间的衔接,指导校企共同开发以工作过程为导向的工学结合课程和教材等。

## 4 结束语

职业教育需紧跟行业发展,密切服务当地区域经济和社会的发展需求。武汉城市圈旅游业的大发展加大了对旅游英语人才的需求,出现了供需矛盾。该区域内的高职院校需从人本主义和区域均衡发展的视角审视人才培养,密切与旅游企业的对接,精准定位问题的关键点,采取综合措施,形成良好的校企互动,破解人才培养的供需矛盾,以更好地服务和推动当地区域经济和社会的发展。

### 参考文献:

- [1]王丽凤.对接旅游产业集群的旅游英语适用型人才培养研究[J].长春教育学院学报,2014(2):87-88.
- [2]张万喜.旅游英语[M].重庆:重庆大学出版社,2016.
- [3]任翠瑜.高校旅游英语专业人才培养模式重构的探究[J].西安电子科技大学学报:社会科学版,2012(1):15-117.

(责任编辑 范可旭)

## Research on Tourism English Talents Cultivation Serving Wuhan City Circle

——Based on Investigation and Analysis of Tourism Enterprises

ZHANG Wan-xi

(School of Foreign Languages and International Trade, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

**Abstract:** The integrated development of cities inside Wuhan City Circle has promoted the development of regional tourism and increased the demand for Tourism English talents. Presently the cultivation of Tourism English talents mismatches the development of tourism in the local area. There is still a certain gap between the number and quality of talents cultivation and the requirements of employers, which shows prominent contradiction between talents' supply and demand. Guided by the theory of humanism and regional equilibrium development, through literature and policy research, questionnaire survey, and on-site interviews, it predicts the future development trend of tourism in Wuhan city circle and the issue of cultivation of Tourism English talents, and proposes to strengthen talents' cultivation from the aspects of construction of textbooks, adjustment of the percentage between theory and practice, practice of communication ability, enrichment of teachers' team, and perfection of talents cultivation system.

**Key words:** Wuhan city circle; tourism English; talents cultivation