

业界行家 说旅游

沈民权 © 主编

北京·旅游教育出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

业界行家说旅游 / 沈民权主编. — 北京 : 旅游教育出版社, 2021. 11

ISBN 978-7-5637-4331-5

I. ①业… II. ①沈… III. ①旅游业发展—中国—文集 IV. ①F592.3-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第240771号

业界行家说旅游

沈民权 主编

策 划	丁海秀
责任编辑	翦 鑫
出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepeb.com
E - mail	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	唐山玺诚印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787毫米 × 1092毫米 1/16
印 张	26
字 数	564 千字
版 次	2021 年 11 月第 1 版
印 次	2021 年 11 月第 1 次印刷
定 价	128.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



业界行家说旅游：一个特级教师的“课堂革命”

民权来电，嘱我为即将出版的《业界行家说旅游》一书作序，我欣然应允。何以故？是因为民权的为人、为学、为教着实让人感佩，他坚持了六年的“业界行家说旅游”，我认为开启了职业院校旅游专业教学的“课堂革命”。

认识民权已经二十多年，他一直在努力构建旅游职业教育的课程体系，在“导游基础知识”“模拟导游”等核心课程的教学等方面也有很多独到的见解。他是浙江省中职旅游专业2008年课改小组的核心成员，他是当时浙江省旅游局推行导游考试改革的骨干分子和积极践行者，他是当年浙江省全国导游人员资格考试教材编委中唯一的中职学校教师。这么多年来，民权一直在“大立”，但是没想到他的“大破”竟然也“破”得那么地动山摇——民权跟我讲，有时候他会为旅游职业教育的现状忧心如焚。他指出，“文旅融合”“全域旅游”“旅游+”“幸福产业”正全方位重塑旅游的性质与地位，旅游已经从对“美丽风景”的追逐走向对“美好生活”的追寻，旅游人才的培养要从基于要素旅游（景点、酒店）发展模式的技能型人才培养模式，向基于全域旅游发展模式的复合型高素质人才培养模式转变，主动满足旅游新业态对人才的需求。而现实是，多数学校的课程设置遵循“文化基础课程—专业理论课程—专业实训课程—综合专业实习”的线性设计，教学往往被考证、技能高考等要求所左右，应试应考特征明显，而考证与技能高考也常常脱离旅游人培养的应有之道，“直线式教学链”亟待打破，旅游专业人才培养“窄化”的现状必须改变。

于是，2016年，民权就在他们学校开设了一门全新的课程“业界行家说旅游”，每个星期邀请一位旅游界专家来上两节课，这一开，就是整整六年！凡事贵在坚持，民权的坚持，以一门课撬动课改，打破了“直线式教学链”，也结出了丰硕的果实。

说是“课堂革命”，因为“业界行家说旅游”的课堂是开放的课堂，充分体现“+”的

特点，他邀请来自不同领域的专家授课，教学的内容是开放的，课堂也对行业企业开放。这就撕开了按部就班课程体系的一个口子，使学校更好地把握业界发展的脉动，突出新业态背景下旅游人才培养“宽”与“活”的特点。“业界行家说旅游”的课堂是生成的课堂，教育教学过程是动态、非线性的，在师生互动中实现其丰富性与多元价值。民权把课堂设在数字图书馆，学生在弧形的台阶上席地而坐，师生的交流是没有隔阂的。当然，他还有访谈式课堂与现场式课堂。课上通过信息化手段进行师生互动，课间休息时安排合影，课后安排学生采访与录音整理。“业界行家说旅游”的课堂是整合的课堂，整合了校内校外资源，突出与旅游专业的文化课程、专业课程、实践课程的功能互补、深度渗透。民权也与信息类选修课程“影视后期制作”合作，同步开发了校本教材与精品微课程。

“业界行家说旅游”课堂上出现的很多讲师，正是深受民权的人格感召，纷沓而来。除了旅游界的企业高管与能工巧匠，还有那么多“旅游+”的专家，比如请非遗传承人讲“擀牛”，请巧克力小镇的年轻老总讲他的“甜蜜事业”……都说旅游人必须要做大朋友圈，而民权更是把朋友圈的资源利用做到了最大化。

做民权的学生无疑是最幸福的，他们能在进校伊始就近距离接触大量业界大咖，从而找到榜样的力量和努力的方向，更好地规划职业生涯，实现职业化成长、多元化成才，同时也传承传统文化，弘扬非遗精髓。

为师者，要善于在学生的心田里播下一颗种子。我们看到，民权播下的这颗种子已经在发芽，在成长，在长成参天大树，全国人大代表袁晶、全国旅游系统劳动模范徐雁、中国好导游戚俞丹……他们就是其中的佼佼者。我们会发现，六年来的“业界行家说旅游”，将在更多孩子的心里种下一颗种子；六年课程内容的结集出版，将在更多有志于从事旅游行业的人们心中种下一颗种子。

经常关注民权的微信朋友圈和他的名师工作室的微信公众号，我知道民权在一年级继续“业界行家说旅游”的同时，又在去年给高年级学生开发了“红色讲解与红色研学”课程，实施“精准培养”——或许，这将是他的又一场令人期待的“课堂革命”？

是为序。

首都师范大学教授，博士生导师
首都旅游研究院院长

2022年3月8日



第一辑

1-1 旅游无限魅力，你们的无限可能·····	徐云松 / 002
1-2 以阳光心态，刷职业存在·····	钱钧 / 009
1-3 我们需要什么样的旅游从业人员·····	顾明庆 / 014
1-4 酒店人的职业思考·····	黄春燕 / 019
1-5 全域旅游·全面素养·全能人才·····	顾守菊 / 026
1-6 导游人员的另一重身份——宣传大使·····	谢凤英 / 035
1-7 秀洲区村庄景区化的实践与探索·····	沈佳红 / 042
1-8 旅游新业态呼唤同学走入新境界·····	邓德智 / 051
1-9 人在旅途·····	孙中林 / 059
1-10 旅游丰富人生，旅游开拓人生·····	方楚华 / 066
1-11 新时代背景下导游员职业素养·····	孙莹莹 / 071
1-12 求学路上怎样做好旅游从业准备·····	卫飞翔 / 082
1-13 浅谈旅行社与经济和科技的关联·····	陈冀 / 086
1-14 酒店职业人的时代特征·····	凌晨 / 091
1-15 旅游，开启精彩人生·····	陆懿 / 101
1-16 乌镇的智慧旅游·····	俞全明 / 106
1-17 为什么不去旅游·····	沈民权 / 111

第二辑

- 2-1 最美的风景在路上——我的旅行故事····· 韩德琼 / 130
- 2-2 三十六年翻译导游的酸甜苦辣····· 王纯 / 143
- 2-3 新时代导游人员定位，核心素养和智慧经营····· 方健 / 149
- 2-4 如何做一名合格的、成功的、优秀的导游····· 马戎中 / 156
- 2-5 导游员职业生涯的规划····· 吴娜佳 / 160
- 2-6 一个职业经理人的饭店从业感受····· 洪光 / 167
- 2-7 我心中的旅游宾馆——找找做酒店的感觉····· 周霏 / 173
- 2-8 互联网时代的旅游与导游····· 诸鸣 / 179
- 2-9 讲解才是硬道理，创新让你更有魅力····· 张建 / 187
- 2-10 自驾人生····· 李建峰 / 198
- 2-11 世界那么大，需要你带大家去走走····· 陈海峰 / 204
- 2-12 旅游人，我们需要培养阳光型职业心态····· 刘笑 / 213
- 2-13 怎样成为称职的研学导师····· 蒋跃先 / 220
- 2-14 我的旅游情，你的旅游路····· 刘晶 / 231

第三辑

- 3-1 导游词表达的外部技巧····· 唐克 / 242
- 3-2 体育+旅游：跨界的快乐，融合的快乐····· 朱建杰 / 250
- 3-3 旅游小镇，甜蜜故事····· 莫雪峰 / 260
- 3-4 让青春在农村的土地上绽放····· 林海 / 267
- 3-5 “攒牛”及其他····· 韩海华 / 275
- 3-6 一枚携李·一座古城·无限江南····· 陆其华 / 285
- 3-7 游遍大地神州，最炫民族风情····· 朱玲燕 / 292
- 3-8 方寸之间的大好河山····· 曹培镛 / 296
- 3-9 旅游与摄影····· 李剑铭 / 307

第四辑

4-1 师哥师姐说旅游：我们的旅游情怀 姜虹 金燕文 徐艺 杨洋 舒放 李哲舟 /	318
4-2 从“一级接待”说旅游服务	袁晶 / 324
4-3 一个优秀讲解员的成长	徐雁 / 332
4-4 工作中的诗，生活中的远方	刘红燕 / 339
4-5 旅游的 N 次方——从新旅游人到新旅游事	吴洁坤 / 347
4-6 百味旅途，不变初心	戚俞丹 / 356
4-7 悠悠一纪，匆匆一轮——我与春秋的故事	周忠 / 362
4-8 新旅游人·旅游新业态	顾潇彧 / 368
4-9 旅游菜鸟的晋级之路	贺楠 / 374
4-10 自由执业时代，做导游得有几招儿	汤晓昕 / 383
4-11 导游+：旅游无限可能性	舒放 / 390
4-12 说说导游考试这事儿	沈民权 等 / 394
后 记	405

1-1 旅游的无限魅力，你们的无限可能
1-2 以阳光心态，刷职业存在
1-3 我们需要什么样的旅游从业人员
1-4 酒店人的职业思考
1-5 全域旅游·全面素养·全能人才
1-6 导游人员的另一重身份——宣传大使
1-7 秀洲区村庄景区化的实践与探索
1-8 旅游新业态呼唤同学走入新境界
1-9 人在旅途

1-10 旅游丰富人生，旅游开拓人生
1-11 新时代背景下导游员职业素养
1-12 求学路上怎样做好旅游从业准备
1-13 浅谈旅行社与经济和科技的关联
1-14 酒店职业人的时代特征
1-15 旅游，开启精彩人生
1-16 乌镇的智慧旅游
1-17 为什么不去旅游



第一辑



►1-1

旅游无限魅力，你们的无限可能

徐云松



徐云松 从事旅游行业数十余年，一直游走于学术与产业间：10年导游，3年国际旅行社高管，2年政府分管旅游副市长；12年导游培训师，11年旅行社培训经理；3年导游系主任，15年副校长；创设浙江旅游科学研究院、浙江省旅游发展研究中心、浙江省休闲观光农业研究基地。现任浙江省乡村振兴与乡村旅游应用技术协同创新中心主任、浙江省旅游智库副秘书长、中国旅游研究院标准化研究基地首席专家。

担任湖州市、南太湖国家级旅游度假区、安吉县、宁波象山县、山东淄博博山区等20余个地方政府旅游顾问；曾为上海、江苏、台湾、福建、西藏、广东等二十多个省市区各类培训班授课。主持编制《京杭大运河杭州景区5A级景区创建规划》《达利丝绸工业4A级景区创建规划》等80多部文献，出版专著4本、教材12本，发表论文等40多篇。

徐云松教授于2019年5月14日参与沈民权名师工作室2019年第三次线下集中研修活动，同日做客“业界行家说旅游”，授课班级为18旅游班。

各位同学，各位老师，各位在座的朋友，大家下午好！刚才民权校长介绍了不少关于我的信息，基本是真实的——除了一个词之外，就是“大咖中的大咖”，这个我想不一定真实。

我跟沈民权老师交往了20多年。我觉得，学校能有这样一位身在行政岗位，但是又努力从事教学工作的老师，是我们这个专业的幸福，也是在座同学们的幸福。全省中职学校旅游专业教师中成为特级教师的应该很少，丽水职业高级中学有一位，宁波东钱湖旅游学校有一位，而沈校长则是其中最早的一位。他打造的“业界行家说旅游”这个课堂也已经

持续三年了，据我所知在高职教育界、中职教育界几乎没有（类似的）。我也一直关注这个课堂的效果，应该说非常不错。所以，我觉得我们应该先把掌声送给你们的民权校长，是他搭建了一个平台，一个非常好的平台！

今天这个讲座是命题作文。我主要和大家讲这样几个方面的内容。

第一部分，为什么说做旅游魅力无穷？我们可以看一下大形势。首先，从1999年开始，我国的旅游业发生了巨大变化，出现了大量的散客游，而1999年之前更多是团队游。其次，我们可以关注始于2008年的全球性金融危机，之后，中国政府意识到要克服金融危机必须提高国民消费，所以从2009年开始，我国就把旅游业确定为国民经济的战略性支柱产业。大家知道，一个产业要成为国民经济战略性支柱产业，其GDP占比必须达到（总量的）5%以上。那我们国家一年的GDP是多少呢？2014年约62万亿，大概相当于美国的三分之二。到2013年，我国就有了第一部旅游法——《中华人民共和国旅游法》。同年，又出台了《国民旅游休闲纲要》，这项政策提到，休闲是老百姓与生俱来的基本权利。按照这个纲要，我们要在2018年基本实施这项“休闲权利”，但是目前这项工作实际上执行得并不理想。

但不管怎么说，在这样的大形势下旅游发展已经成为刚需，和衣食住行一样，是基本需要。老百姓的生活品质好不好，就看你到什么地方旅游过，一年旅游几次。用一句话来概括，旅游已大众化，大众旅游时代已经到来。什么叫作大众旅游时代呢？第一，到目前为止，我国已经成为全球近两百个国家当中最大的出境旅游客源地，2018年我国约有1.4亿人次到国外去旅游，我估计到2035年这个人次数可以达到6个亿。第二，我国出境旅游人均消费比日本、美国和德国这些国家都高。这里要提到一个概念——“5030”，意思是人口超过5000万且人均GDP超过3万美元的国家，到目前为止全球一共有6个这样的国家，它们叫“5030俱乐部”。而我国出境游人均消费已经超过了“5030俱乐部”的成员，美国人均GDP已经超过6万美元，我国人均GDP还不到1万美元，比如浙江省是除几个直辖市以外省市人均GDP中最高的省份，超过1.2万美元，其他地区人均GDP实际上不到9000美元，但我国人均出境旅游消费居全球首位。现在中国人去国外旅游，在欧美国家的消费一般是人均在1万元人



民币以上。第三，中国是全球最大的潜在旅游消费市场。由于人口基数原因，中国在相当长一段时间内仍是全球最大的旅游客源地。到目前为止，中国人均每年出游次数大约为 3.7 次。但一般来说欧洲是 7 次，美国是 8 次。我们可以预测一下，到 2035 年中国人每年人均出游次数也可以达到 7 到 8 次，按照 14 亿人口计算，国内旅游加国外游，这个数字就非常庞大了。关于旅游大众化，大家了解这三点就可以了。

另外一点，我想大家可能不太了解，在我国，旅游已经成为重要的外交议题。这说明，旅游不论是在民生方面还是在国家战略方面，已经成为一种很重要的、标志性的产业。基于上述几个点，我们可以说，旅游行业为我国的就业提供了非常多的机会。

第二部分，我想讲一下，旅游究竟有哪些魅力？

先讲一个故事。年轻时，我和著名导游马戎中老师是同事。马老师口才非常棒，人也非常开朗，她有很多机会不再从事导游工作，包括一些外资企业曾经让马老师代理外国的品牌，但她都放弃了。从事了多年的导游工作，她感觉旅游这个行业非常好。而我身边还有很多很多这样的同事，他们有很多机会离开旅游业，但都留了下来。为什么呢？这就是旅游的魅力。弘一法师将人生分成三种境界，他打了个比喻，将人生比作三层楼，大多数人住在一楼，一部分人住在二楼，小部分人或极少数人住在三楼。我想我们都是住在一楼的人，就是普通的百姓，在日常生活当中考虑更多的是物质层面的事情，很少涉及精神层面。那么，普通人在物质层面上的消费更多是什么呢？实际上就是“开门七件事”——柴米油盐酱醋茶。而在解决基本生存问题之后能否出去旅游，其实是精神层面的突出体现。因此，旅游行业的人，最起码其经历或者阅历，是不在这一行业的人所感受不到的。旅游行业的人，精神层面的感受可能会更深，或者精神财富会更多，而这也是人生的幸福所在，或者说是人生的一种收获。

但是对目前的旅游行业，我却有个困惑。我曾经做过调研，发现许多旅游专业毕业后的学生却不在这一行业工作。我分析了一下原因，在学习专业知识时，你会感觉非常有意思，但是高中毕业即将就业或是进入大学学习时，你又感觉这个专业并不像自己所想象的，或是不像课本所描绘的那样。因此，我提醒大家一点，就业后，只要度过了前面两三年，再回头看这个行业，你会发现它值得你一辈子做下去。这就像古人学画画一样，一开始画山，就像一座山。再回头看的时候，这个山就不像山，等再次回看时，山还是山。道理一模一样，你刚入行时，会觉得这个行业挑战很大，压力很大，薪水也不高，也不高大上，很容易就放弃了。实际上，你还没有真正迈入门槛，在对旅游不了解的情况下就选择放弃实在可惜，你没有真正把兴趣培养起来。我觉得这个问题也是旅游行业的一个困惑。希望大家能够克服这个困惑，度过职业倦怠期，将职业魅力转化为工作乐趣。此外，我也想请大家记住这样一句话：没有不好的行业，只有不好的企业。目前，浙江省有 2000 多家旅行社，全国有 3 万多家旅行社，为什么有的旅行社经营得很好，而有的惨淡经营，原因更多是在经营者本人。就个人来说也是如此，有的人在旅游领域能够做得有声有色，但有的没做几年就转行了，他也感觉这个行业不是自己的兴趣所在，找来找去始终都没找到一块

适合于自己耕种的地。因此，我想说没有不好的职业，只要你敬业，不管你是什么专业出身，只要克服了职业倦怠期，我相信各位同学中很大一部分都能获得成功。

接下来讲讲怎样才能争取最大的成功。我归纳一下，我觉得有五个关键词，分别是“目标”“习惯”“知识”“技能”，以及“觉悟”。如果大家能够记住这五个关键词，那么我认为我今天讲课的效果就已经达到了。如果在座的同学能够排出这五个关键词的顺序，就更超出我的预期了。



学生们踊跃互动

这五个关键词，我是这样排序的：第一个是“目标”，衷心希望各位同学尽早明确人生目标，趁年轻，明确将来到底要干什么。各位同学下学期就要正式学习专业知识了，如果这个时候你仍然没有确定目标，那么你就会缺少动力。正如这句话所说：“人生如果没有目标，就像大海中的航船没有目的地。”所以目标要尽早清晰。

第二个是“习惯”。各位同学可以反思一下自身：到了这个学校之后，到底该养成哪些习惯？十多年之前，我给学生讲课的时候，就提出过两个要求：第一点，必须提早五分钟进入课堂，否则就属于迟到。第二点，进入课堂，形象必须整洁。如果三年来，每天都是提早五分钟进入教室，那你就能养成一个守时的习惯。心理学研究认为，一个行为持续地经过21天的强化，就能成为一个习惯。因此，我认为在年轻的时候要尽早养成良好的习惯，这对旅游从业人员来说太重要了。大家都知道，旅游人讲三个“出”：第一个是“出面”，第二个是“出口”，第三个是“出手”。一出面，一出口，一出手，大家大概会知道你是个什么样的人。中国人目前出游有哪些不文明的习惯，你知道吗？大声喧哗、乱丢垃圾等。这些行为的确不太好，但是我相信再过20年、30年，中国人也能改变这样的不文明习惯。也正因为如此，国家旅游局与国家文明办才于2006年出台《中国公民国内旅游文明行为公约》，实际上这一公约同样适合境外游。

那么旅游人该形成哪些良好的习惯呢？作为旅游人，我认为守时是最基本的良好习惯，其次是守规，然后是整洁、优雅、行为得体，这都需要长期训练。第五点是要响应及时，我们所从事的是服务行业，提供服务时，必须马上出现在顾客的身边，不该出现的时候不要出现，以避免“响应过度”。第六个习惯是做事认真，尤其在旅游行业，如果做事一丝不苟，

同时具备工匠精神，我相信同学们以后一定能够成为服务业大师。最后一点就是要站在对方角度考虑问题。这些习惯我们可以从现在开始慢慢养成，你可以不断反思，尽量改正不良习惯。我推荐大家一本书——《工匠精神》，这本书讲了秋山利辉企业的30条社训，每个进入这家企业的员工在三年实习期间必须要按照社训去做。有一句话我觉得非常有道理：观念决定心态，心态决定行为，行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。我们所学的这个专业，你能不能学好，首先还取决于你的观念。能够改变我们人生的从来不是普遍使用的大道理，而是由点点滴滴积累形成的习惯，这个习惯是我们能否成功的一个很重要的因素。



2019年5月14日，徐云松老师参观嘉兴技师学院邮展（许影超摄），并参与沈民权名师工作室2019年第三次线下集中研修活动

第三个关键词是“知识”。大家都知道旅游人需要什么样的知识，用一句话概括就是要“上知天文地理，下知鸡毛蒜皮”，也就是知识面越广越好，因此旅游行业的人多是“杂家”。我希望同学们趁年轻，尽量拥有丰富的知识。

第四个关键词是“技能”。各位可以想一想，无论从事导游还是酒店工作，究竟需要哪些技能。我们可以看一个针对全国每年各类高校毕业生的调查，调查结果显示，旅游从业人员认为第一重要的能力是有效的口头沟通，第二重要的能力是积极学习，第三种能力是理解他人。不同的专业，实际上所需要的技能也有所区别。那么在21世纪，我们还需要具备哪些能力呢？我认为是这三种：批判能力、创新能力和合作能力。如果你想成为一位杰出的旅游人，批判能力很重要。日常工作的运行你要思考，你要敢于思考，你只有这样才能真正学到一种本事。如果你能够养成批判思维，那么你就能成为一个很好的管理者。我改了这一首诗：“EQ诚可贵，IQ价更高，若为CQ故，两者皆可抛。”其中EQ是智商，IQ是智商，CQ是创造力，也就是说在21世纪创造力更为重要。还有一点，我特别想告诉各位，在现代社会，很多时候，你所交往的朋友可能会成为你一生的成功之笔、点睛之笔，但也可以成为你失败的一个方面，因此在年轻的时候如何交朋友非常重要。

第五个关键词是“觉悟”，我非常希望大家趁年轻，尽早开启非凡的觉悟。那什么叫觉悟？觉悟，就是觉醒，是对事物及其产生的发展规律的认识和理解程度。一个人觉悟的高低决定了他能动地参与自身与社会活动的方式和方法，并最终决定他社会活动的效率和

成果。我归纳下就这么几句话：第一，想得早；第二，醒得早；第三，做得早。你只有想得早、醒得早、做得早，那才有效果，这就是觉悟。那么我们旅游人需要哪些觉悟？我也归纳成三句话：第一，“人之不为，我为之”，人家不愿意做的事情我去做；第二，“人能一之，我十之”，人家只能做一件事情，我争取去做十件事情；第三，“人取乎中，我取乎上”，就是你要求越高，所达到的结果可能越理想。

我总结这五个方面：第一要有明确的目标，第二要养成良好的习惯，第三要具备一定的知识，第四要具备相应的技能，第五要有觉悟。这五个关键词是按我们在校期间的要求来排序的。但毕业之后，这五个词又该怎么排序呢？我认为应该是这样的：第一位，一个人要有目标，没有目标，一切都是白搭；第二位是觉悟，缺乏觉悟难以达到目标；第三位是习惯；技能与知识又排在这之后。日本的企业管理有这么一句话：知识不如技能，技能不如素质，素质不如习惯，习惯不如觉悟。

最后我想用陈独秀和梁启超的话来送给同学们，祝各位同学前程灿烂无比：

——青春如初春，如朝日如百卉之萌动，如利刃之新发于硎，人生最宝贵之时期。

——少年智则国智，少年富则国富；少年强则国强，少年独立则国独立；少年自由则国自由，少年进步则国进步；少年胜于欧洲则国胜于欧洲，少年雄于地球则国雄于地球。美哉我少年中国，与天不老！壮哉我中国少年，与国无疆！

课后访谈



学生：徐老师，请问您对“业界行家说旅游”这门课有什么看法？

专家：我觉得这个课很好，它好在：第一，同学们可以接触到教材或者书本以外的知识，因为这些业界行家肯定是来讲一些经验、感悟的，而这些往往是学校书本上没有的，所以开拓了大家的眼界。第二，大家可以利用这个平台接触到一些行业里的专家。这些专家能够给大家提供更多的就业机会或更好的就业平台。第三，虽然学校这个专业招生量不

大，但“业界行家说旅游”是一个宣传学校的好平台。所以我觉得沈校长开设这门课程非常好，很值得其他学校学习。

学生：徐老师，您对旅游这个行业有什么看法？

专家：我觉得就是这么几句话，第一，我们国内的旅游业肯定会发展得越来越快，肯定会发展得越来越壮大。第二，随着我国经济的发展，会对旅游从业人员素质要求越来越高。第三，我国在经过一段时间的发展后，旅游大国和旅游强国的形象肯定能在国际上完美呈现。

学生：徐老师，您有这么多年旅游从业经验，当过导游，当过领队，当过教师，这么多职业对您来说哪个是印象最深的呢？

专家：我从事教学时间最长，从事导游时间也很长，但最喜欢的还是教学，因为能够发挥自己的长处，当然，在从事其他行业时，我也能够做到“干一行，爱一行”。

学生：徐老师我想问一下，作为导游，英语学习是不是特别重要？

专家：我认为特别重要。你如果掌握了一门外语，那你从事的服务对象就不一样了，你也可以在更加广阔的天地里去遨游。如果你仅仅会中文，那你只能成为国内导游，就很少有机会成为国外领队或作为地陪接待外宾。所以，我觉得无论是导游还是酒店管理，掌握一门语言都很重要。

学生：徐老师，您从事过导游和领队，那您觉得导游这个职业累吗？

专家：要真的做好领队或导游，都需要付出。但是熟能生巧，其实几年做下来之后，你就会习以为常。但一开始可能心理负担会大一点，毕竟我们和机械不一样，面对的人是五花八门的，因此导游行业需要比较好的心理素质。

学生：徐老师，现在不是人工智能时代吗，那未来机器人会不会代替人类，将来导游会不会被人工智能影响并代替呢？

专家：科技对旅游的影响肯定是有。比如说现在的一些旅游胜地不需要地陪了，也不需要讲解员了，就只用人工智能就可以了。例如科大讯飞，他们研发的语音翻译只用植入个芯片，到国外去只带一个翻译器就可以了。包括现在的一些酒店，例如阿里巴巴旅游未来酒店基本没有服务员，都是机器人在服务。但是实际上旅游更多的是人对人、面对面的交流。从这个角度上来讲，无论科技再怎么发展，人工智能和机器还是替代不了人类。因为只有人跟人的接触，才能提供更加温馨的服务，才能够提供触手可及的温暖，而这些都需要人来完成。

录音整理：严格 缪悦婷 曹越强 黄欣懿 尼依措 刘诗赞

文字整理：钟秋妍



微课视频