

国家提升专业服务产业发展能力·中央财政支持专业

旅游管理专业建设方案

黑龙江职业学院
旅游与人文艺术学院
2012年6月25日

旅游管理专业建设方案

专业名称：旅游管理（专业代码：640101）

项目组组长：

张玲 黑龙江职业学院 旅游与人文艺术学院 院长

项目副组长：

何大伟 黑龙江省旅游局法规处 处长

杨雪松 哈尔滨市导游协会 副会长

韦敏芳 伏尔加庄园文化旅游有限公司 总经理

李勇民 黑龙江职业学院 旅游与人文艺术学院 副院长

项目组成员：

辛宇杰 哈尔滨青年国际旅行社 总经理

曲华 蓝太阳国际旅行社 总经理

朱春秋 华信国际旅行社 总经理

范涛 康辉国际旅行社 经理

张学勇 哈尔滨光大国际旅行社 总经理

张建昱 开元旅业集团 副总经理

吴琼 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 副教授

孙启源 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 副教授

刘宏申 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

张东娜 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

陈洪宏 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

范贞 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

韩婷 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

徐得红 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 讲师

王伟 旅游与人文艺术学院 旅游管理专业 助教

主要合作企业（排名不分先后）：

伏尔加庄园文化旅游有限公司

意博商务会展公司

康辉国际旅行社

华信国际旅行社

哈尔滨光大国际旅行社

喜达屋国际酒店集团

开元酒店集团

建设期：2年（2012—2013年）

一、专业建设基础

（一）行业背景及人才需求分析

1. 行业背景分析

现代社会经济的快速发展，带来了世界旅游业的兴旺，据世界旅游组织统计，2010年国际旅游人数达到9.4亿人次，旅游业收入9190亿美元，分别比2009年增长6.6%和4.7%。目前旅游业已经成为我国国民经济新的增长点，“十一五”期间，我国国内旅游人数年均增长12%，全国旅游业总收入年均增长15%。2010年，全国旅游业总收入1.57万亿元人民币，国内旅游人数达21亿人次，中国已经成为全球第三大入境旅游接待国和第四大出境旅游消费国。

据黑龙江省统计局统计，2010年我省接待国内外游客1.59亿人次，实现总收入883.3亿元，旅游总收入占全省GDP的8.63%。黑龙江旅游业正在由小产业向大产业转变，呈现出发展越来越快、贡献越来越大的良好态势。“十二五”时期，黑龙江省将深入推进“八大经济区”和“十大战略工程”建设，其中在旅游产业中重点发展以冰雪、清凉、生态、边境为主线的“黑龙江北国特色”和“贸易旅游综合开发工程”，实现由旅游资源大省向旅游经济大省转变，旅游业年均增长15%左右，年总收入将达到1500亿元以上，黑龙江旅游业迎来了新的发展机遇。

2. 人才需求分析

中国旅游业多年来保持了良好的发展势头，作为世界旅游强国，迫切需要大量的高端技能型旅游人才。据国家旅游总局统计，目前全国旅游直接从业人员达1200多万人，间接从业人员5100多万人。预计到2015年全国旅游直接从业人员将达到1700万人，间接从业人员将达到8300万人。每年旅游业专门人才缺口至少200万人。

“十二五”期间，黑龙江省将突出发展贸易旅游业，建设国际滑雪旅游胜地和避暑休闲度假胜地，把旅游业培育成为支柱产业。在这样的发展形势下，我省旅游人才中存在的总量不足、层次较低、结构不尽合理等问题。到“十二五”末期，黑龙江省旅游人才需求总量将达35万人，而我省开设旅游管理专业的41所高职院校每年培养旅游相关专业的毕业生不足5000人，因此迫切需要加大职业教育建设力度，培养更多高端技能型专门人才，以满足我省旅游业发展的需要。

（二）现有基础

我院旅游管理专业开设于2002年，已有毕业生800余人，现有在校生281人，近三年以来，毕业生的平均就业率达到98%。经过近几年的建设，旅游管理专业在人才培养模式、课程体系建设、实习实训基地建设、师资队伍建设和社会培训服务等方面都取得了一定的成绩。

1. 初步形成了“工学交替”的人才培养模式

校企合作培养人才，使本专业初步形成了“工学交替”的人才培养模式。按照学生在旅游企业的职业成长规律，根据基本素质、岗位操作、职业拓展能力要求，建立了模块式课程体系，积极推行双证书制度，加大了实践教学课时的比例。

2. 基本组建了一支专兼结合的双师型教师队伍

目前拥有专兼职教师 23 人，其中专任教师 13 人，兼职教师 10 人。专任教师中，教授 1 人，副教授 3 人，讲师 7 人；省级名师 1 人；具有硕士学位 7 人；双师素质教师占 70%。聘请行业企业专家能手担任兼职教师，为旅游管理专业学生进行技能与管理理念的培训。“十一五”期间，旅游管理专业教师主持并参与各类科研课题 26 项；公开出版教材 17 部，其中主编教材 10 部，参编国家“十一五”规划教材 7 部；在国家核心期刊及各类专业期刊发表科研论文 41 篇。

3. 校内外实训基地初具规模

目前已建有导游实训室（兼前厅模拟实训功能）、客房服务实训室与餐饮服务实训室。在学院的大力支持下，与康辉国际旅行社、伏尔加庄园文化旅游有限公司、哈尔滨香格里拉大酒店等旅游企业合作建立校外实训基地 15 家。

4. 与知名旅游企业建立合作关系

与伏尔加庄园文化旅游有限公司、康辉国际旅行社等知名旅游企业，在人才培养、课程开发、师资队伍建设、技术服务及实习实训基地建设等方面建立了较为稳定的合作关系。

5. 专业群实现教学资源共享

以旅游管理作为龙头，辐射带动酒店管理、旅游英语、商务英语、应用外语等专业的建设，实现了部分实训室和课程等教学资源的共享。

（三）存在不足

1. 课程体系建设有待进一步完善

现有的课程体系过于强调旅游行业一线基层员工的技能培养，管理能力和素质教育方面还有待加强。

2. 实习实训条件有待改善

现有实训室的实际条件与企业的真实工作环境还有较大的差距，实训基地建设规模较小，设施设备不足，不能完全满足教学要求。

3. 校企合作体制、机制有待进一步完善

校企合作的深度和广度不够，“校中厂”、“厂中校”的建设有待于突破。

二、旅游管理专业建设的目标

（一）总体目标

以立德树人为根本，培养具有良好的职业素养，能够胜任旅行社运营、景区服务与管理、酒店管理、会展策划等工作的旅游行业高端技能型专门人才。探索建立以理事会为基础的紧密型校企合作办学体制机制，开办校园旅行社和在企业设置研发部，与企业共同开发 3 项特色旅游产品，完成 2 门核心课程教材的编写；探索旅游管理专业中高职衔接、系统培养的机制，构建中高职系统培养体系；建设能体现企业文化的、有职场氛围的校内外实训基地；在原有的工学交替人才培养模式下，构建“2112 工学交替”人才培养模式，建立高职与旅游管理岗位群无缝对接的“树型”学习领域课程体系，并构建

旅游管理专业中、高职协调衔接的系统培养课程体系；建设专兼结合、梯队合理的双师型教学团队，提高教师社会服务能力；建立结构合理的第三方评价体系；实现教学资源、实习实训基地等方面的专业群共享。通过两年的建设，将旅游管理专业打造成为“专业水平高、社会剪务能力强、专业群辐射带动作用明显”的特色品牌专业。

（二）具体目标

1. 建立紧密型校企合作办学体制机制

成立“旅游管理专业校企合作理事会”，吸收合作的中职院校加入理事会，建立紧密型校企合作办学体制机制。计划与康辉国际旅行社以合作经营的方式，在校园设立营业部，进行组团、接团工作，并提供旅游产品设计、旅游咨询等服务。旅行社由企业人员与教师共同管理，学生参与工作，使课程内容与旅行社实际经营业务对接，让学生体会旅行社工作压力，提高职业意识，切实提升实践能力。在光大旅行社、伏尔加庄园成立研发部，专业教师与企业人员共同进行旅游湿地旅游产品开发、实训线路设计。

2. 构建“2112 工学交替”人才培养模式，深化课程体系改革

以校企深度合作为基础，构建“2112 工学交替”人才培养模式。深化课程体系改革，将课程内容与实际工作任务对接，以德育为先，基础素质培养与分向定位相结合，构建“工学交替”特色的“树型”课程体系。校企合作共同开发核心课程，建立完善的课程资源库。

3. 组建专兼结合、梯队合理的师资队伍

提升教师教育教学能力，加大教师培养力度，提高教师科研水平；建立教师实习与培训制度，选派骨干教师考取旅行社经理证等行业资格证书，增强双师素质；在企业建立“教师工作站”，培养青年教师社会服务能力；从合作企业聘请 10 名校外兼职教师任课，使兼职教师授课量达到专业课的 50%。建设期内打造一支教学水平高、剪践能力强、科研能力突出、结构合理的双师型教学团队。

4. 建设功能完备的校内外实训基地

结合本专业特点，新建模拟导游实训室、旅游微格实训中心和网络旅游实训室；在现有基础上与康辉国际旅行社、伏尔加庄园、意博商务会展公司、凯达工业旅游基地等著名企业合作建立 5 家实习实训基地。在我院玉泉基地设立“冰雪旅游实训基地”，在光大旅行社成立研发部，共同建设市旅游集散中心；在伏尔加庄园建立生产性实训基地，建设集教学、培训、社会服务功能于一体的校外实训基地。同时，在学生顶岗实习期间积极建立实习实训安全责任分担制度及学生顶岗实习意外保险制度。

5. 开展多样化的社会服务，提升专业服务产业发展的能力

支持教师考取培训资格证书，提升教师的技术培训能力，开发适用于教学及企业员工培训使用的培训资源库；开展导游员资格证、饭店服务员等级证等职业资格证书考前辅导；在旅游企业成立研发部，参与旅游调研和规划，设计旅游产品，并积极参与企业员工素质提升工程，对企业进行对口支援，使本专业更好地服务于黑龙江地区旅游业。

6. 建设科学、有效的质量评价体系

建设由导游协会、用人单位、学生家长等方面构成的科学、有效的质量评价体系。通过跟踪反馈、质量评估等方法综合评价旅游管理专业的教学质量，从而不断改进教学方法、提高教师业务水平，改革人才培养模式，达到提高教学质量的目的。

7. 构建中、高职系统培养体系，拓宽中高职专业人才成长途径

职业教育应围绕黑龙江省经济社会发展总体规划和主体功能区定位，合理确定旅游管理专业中职和高职的人才培养规格，注重二者在培养目标、专业内涵、教学条件等方面的延续与衔接。中高职教师共同研究创新适合中高职的课程体系，开发适用中高职教育衔接的教材，建立系统培养课程体系。根据培养目标，课程设置由浅入深：中职课程重基础，强应用，让学生初步建立职业概念；高职课程重实践，强创新，鼓励学生在真实或模拟的工作场景中发挥主观能动性和实践性。通过系统培养达到打造能够服务地方经济发展的专门人才的目的。与中职教师共同建立中高职教育教学资源库，实现中高职教育教学资源共享，使中高职教学模式与方法实现紧密衔接。建立教师交流制度，与中职教师进行中高职教育衔接研讨，为中职教师进行教学方法培训；通过在企业成立研发部，联合中职教师共同编写旅游管理专业中职教育、高职教育系列实训教材。

三、建设内容

（一）校企合作体制机制建设

1. 建立校企合作运行体制

（1）成立“旅游管理专业校企合作理事会”。理事会成员由学院代表、企业代表、行业及行业协会代表和旅游政府部门人员共同组成。（理事会的职责及名单详见附件1）

（2）制定和完善校企合作制度。

①制定《旅游管理专业校企合作理事会章程》。明确本院校、中职院校与企业三方工作职责、校企合作制度及阶段性工作任务。定期举行理事会会议（每学期1—2次）、人才培养方案论证会、校企供需见面会及旅游类技能大赛等活动，从机制上规范校企双方责权关系，确保校企合作能够有序健康持久的开展。

②制定企业和学院专业共建制度。与中职院校及企业三方共同制定人才培养方案与课程标准，共同建设课程资源库，共同开发课程等，并规范专业教师挂职锻炼和学生顶岗实习等有关制度。

2. 建设校企对接机制

以旅游管理专业校企合作理事会为基础，深化校企合作，将职业素养与企业文化渗透到人才培养的全过程，推进素质教育。针对黑龙江省旅游行业对人才的需求，重点提升专业服务产业的能力，实现“专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接”。

（1）专业与产业对接。“十二五”期间，黑龙江省在旅游产业中将重点发展以冰雪、清凉、生态、边境为主线的“黑龙江北国特色”和“贸易旅游综合开发工程”。旅游管理专业将紧紧围绕这一目标，以“旅游管理专业校企合作理事会”为依托，加强专业与行业企业联系互动。充分发挥专业在教学科研方面的优势开展与旅游行业发展相关的行

业调研与科研课题研究，提供技术服务与人员培训，促进产业发展。同时，产业发展也将带动专业建设，形成专业、产业协调发展，实现专业与产业对接。

(2) 课程内容与职业标准对接。校企合作，共同参与人才培养方案的制定，将旅游行业职业标准引入教学内容，并根据职业标准制定课程内容，使专业教学要求与企业岗位技能要求相适应，实现课程内容与职业标准对接。

(3) 教学过程与生产过程对接。利用“学府校园旅行社”，在校园环境中引入企业文化，加强学生职业素养教育。开展项目教学，采用任务驱动的教学方法，课程内容与旅行社实际经营业务渗透融合，使教学过程与生产过程对接。

(4) 学历证书与职业资格证书对接。推行“双证书”制度，学生在校期间可以考取全国导游员资格证书、旅行社经理证书及酒店管理师证书，使学生毕业时能同时获得学历证书和相应的职业资格证书，实现学历证书与职业资格证书对接。

(5) 职业教育与终身学习对接。针对需要职业晋升或学历提高的毕业生，广泛开展相关培训课程和继续教育，实现学生职业教育与终身学习对接。

3. 校企合作，强化实践育人功能

(1) “校中厂”。与康辉国际旅行社合作共同建设“学府校园旅行社”，由企业人员与教师共同管理。企业指派总经理和财务人员各一名，学院指派一名教师任副经理，学生参与实际运营工作。通过完成实际工作任务的锻炼，能有效地提高教师的实践动手能力和科研服务能力。同时由于课程内容与旅行社实际经营业务渗透融合，让学生体会实际工作压力，提高竞争意识，提升实践能力。此外，邀请企业专家共同完善专职教师业务素质评价体系和学生职业能力评价体系，充分发挥“校中厂”的实践育人功能。

(2) “厂中校”。在光大国际旅行社设立“培训研发部”，在伏尔加庄园建立生产性实训基地。一方面实行企业专家为主，学院教师为辅的专业教学工作机制，联合中职院校共同开发中高职衔接课程体系、行业培训体系和教学资源，为企业提供智力与研发支持；另一方面在企业设课堂，由企业能工巧匠指导学生在企业进行生产性实习，专业教师、旅游企业共同制定实践教学方案和实习实训安全保障制度，强化实践育人功能。同时，为中职院校教师与学生提供实践机会。校企合作制度与管理运行机制建设经费预算见表 3-1。

表 3-1 校企合作制度与管理运行机制建设经费预算（单位：万元）

建设内容	经费预算		
	2012 年度	2013 年度	小计
校企合作制度与管理运行机制建设	4	5	9
合计	4	5	9

(二) 人才培养模式及课程体系改革

1. 旅游管理专业人才培养目标

培养适应社会主义市场经济建设需要，拥护党的基本路线，德、智、体、美等方面全面发展，具备旅游产品设计与开发、旅游产品销售、旅游行业对客服务、旅游企业管理等基本知识和沟通协调、营销策划、团队协作的职业能力，面向旅游等行业，从事旅行社运营、景区管理及酒店会展管理等工作的“精服务、懂管理、善策划”的旅游行业高端技能型专门人才。

2. 校企合作共建“2112 工学交替”的人才培养模式

以黑龙江旅游业发展对人才的需求为依据，通过在职场环境中学习锻炼，将职业素质、职业意识、职业道德与现代企业文化融入人才培养全过程，通过将学校的教学过程和企业工作过程紧密结合，构建“2112 工学交替”人才培养模式。

第 1、2 学期学习公共课程与专业基础理论知识，突出专业基本素质的培养，对哈尔滨滑雪节、冰雪节、哈洽会、湿地旅游文化节以及哈尔滨旅游景点进行实地考察，加强学生对旅游业的感性认识，了解职场环境为深入学习奠定基础。

第 3 学期开设旅行社业务实操等课程，将专业课程内容完全融入校内旅行社的业务操作流程，培养学生在旅行社各岗位的业务能力，注重对职业意识和职业素质的培养。

第 4 学期开设景区管理、会展服务、酒店服务与管理等课程，根据学生在各岗位的实践成绩来指导学生进行职业生涯的定位，分方向继续深化学生在旅行社、景点景区、酒店、会展服务方面的业务能力培养，使学生掌握旅游业各岗位群的操作流程，并将职业道德内容贯穿学习过程中。

第 5、6 学期根据学生职业生涯的定位安排学生到相应校外实习实训基地进行毕业顶岗实习，进一步提高业务水平，使学生完成社会身份的转变，与职场环境零距离接触，培养学生的职业素养，成为一个合格的“旅游人”。

人才培养模式经费预算见表 3-2。

表 3-2 人才培养模式建设经费预算（单位：万元）

建设内容	经费预算		
	2012 年度	2013 年度	小计
人才培养模式	10	6	16
合计	10	6	16

3. 课程体系改革

以“2112 工学交替”人才培养模式为依据，以旅游管理专业职业能力分析为基础，对接职业标准，根据旅游管理专业主要职业岗位（群）的任职要求和工作任务，创建专向人才培养方案，构建与旅游管理岗位群无缝对接的“树型”学习领域课程体系，校企共同开发专业课程。课程体系开发过程见图 3-1。

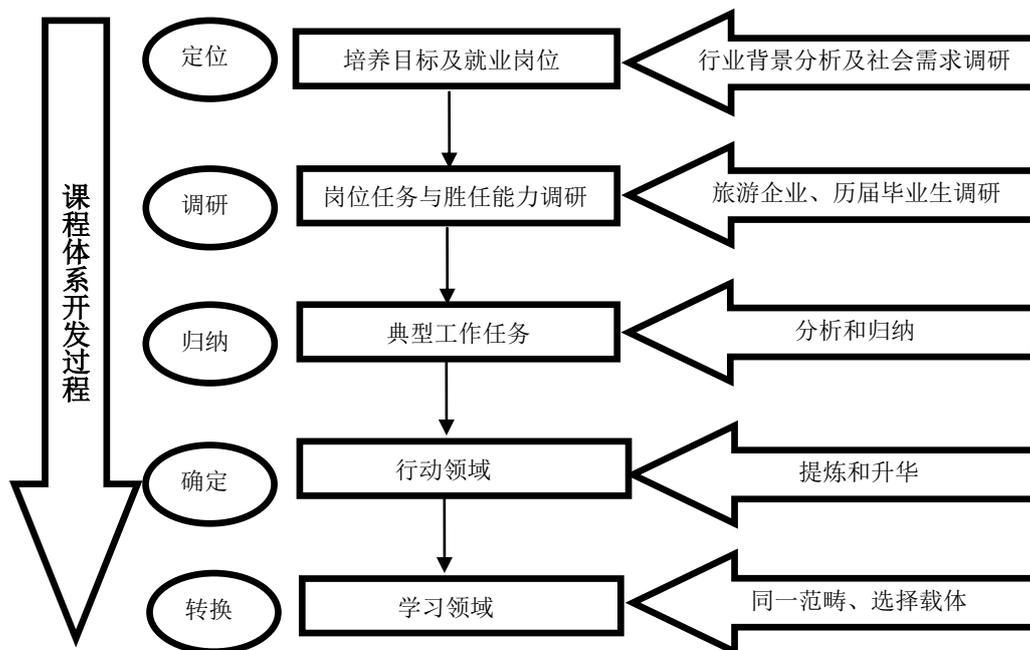


图 3-1 课程体系的开发过程

旅游管理主要岗位能力分析见表 3-3，典型工作任务转化学习领域过程见图 3-3，旅游管理专业学习领域（课程）方案见表 3-4。

（1）课程体系开发

对接旅游行业职业标准与企业文化，校企共同开发课程，注重中高职课程衔接，构建与旅游管理岗位群无缝对接的“树型”学习领域课程体系。

①构建“树型”学习领域课程体系。

旅游管理专业教学团队通过广泛专业调研，与行业、企业专家共同研讨，确定了旅游管理专业学生实习和就业的主要岗位群。并通过对岗位群工作任务和能力需求情况的分析，归纳出旅游管理专业的典型工作任务和主要岗位知识、专业能力及素质，确定行动领域，并将其转化成学习领域课程。坚持德育为先，课程与“校中厂”工作任务渗透融合。“树型”学习领域课程体系见图 3-2。

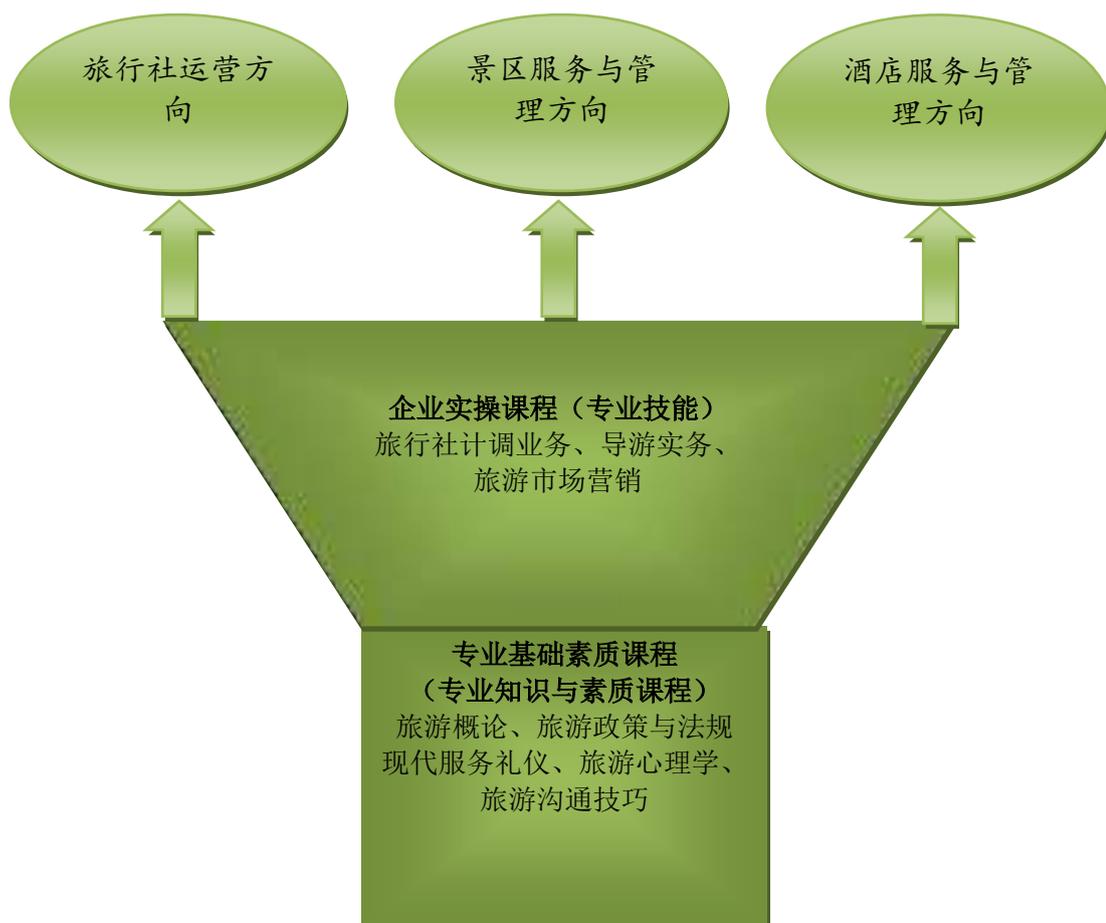


图 3-2 “树型”学习领域课程体系

表 3-3 旅游管理专业主要岗位能力分析表

岗位 (群)	岗位描述	知识	职业能力			素质
			专业能力	社会能力	方法能力	
旅行社运营	门市接待	1. 门市部接待; 2. 计算机、传真机操作; 3. 委托手续办理; 4. 旅游产品销售。	1. 消费者心理知识; 2. 销售技巧; 3. 门市服务程序; 4. 外国游客接待技巧。	1. 接待客户的能力; 2. 解答客户问询的能力; 3. 与客户沟通的能力; 4. 行程介绍、推销的能力。	1. 良好的沟通与协调能力; 2. 良好的协作意识和团队精神; 3. 整体思考、合理利用资源的能力; 4. 做计划、作决策、逻辑思维与判断能力; 5. 自我评价、自我展示能力。	1. 思想道德素质: 具有正确的世界观、人生观和价值观, 爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、; 尽职尽责的职业精神和工作态度 2. 文化素质: 使学生具有一定的文化品位、审美情趣、人文素养和科学素质; 3. 身心素质: 严格执行操作规范、吃苦耐劳的优良品质、严谨细致的工作作风、熟练的工作技能和科学的创新精神; 良好的身心素质和承压、抗压能力; 4. 职业素质: 整洁端庄的仪容仪表; 自尊自强、不卑不亢的服务艺术; 临危不惧、遇事不慌的职业素养; 良好的职业道德; 良好的沟通与交流能力; 具有持久地保持积极、乐观、主动的人生态度和
	计调	1. 旅游产品设计与线路开发; 2. 编制与完善接待计划; 3. 落实接待计划; 4. 配合与协调旅游团工作; 5. 统计与分析旅游接待活动; 6. 异常情况处理知识。	1. 市场需求调查的能力; 2. 线路设计的能力; 3. 对外采购、联络的能力; 4. 成本核算的能力; 5. 产品报价的能力。			
	导游	1. 根据旅行社和游客签订的合同, 按照接待计划做好接团准备与联络工作; 2. 安排游客参观、游览, 提供讲解服务; 3. 配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿、购物等; 4. 协助处理旅游活动中遇到的各种问题; 5. 做好送团与团队评价工作; 6. 处理团后的报销、遗留问题等工作。	1. 历史、地理、文化知识, 旅游政策法规知识; 2. 讲导游辞解的基本技巧、艺术、方法; 3. 社会新闻、国家大事等时事政治知识; 4. 突发事件处理的程序; 5. 对客服务的心理知识。	1. 运用礼貌服务进行对客服务的能力; 2. 熟练讲解的能力; 3. 有效沟通和协调团队运行的能力; 4. 控制团队的能力; 5. 突发事件的处理的能力; 6. 推销和提升旅游产品的能力; 7. 有效反馈和评价产品质量的能力。		
	会议旅游服务	1. 会议、展览的运行与策划; 2. 会议团队接待; 3. 会议团队服务、运营; 4. 会展展示、营销; 5. 会展策划与管理。	1. 掌握“大型会议、博览会、会议和奖励旅游业”以及旅游饭店等管理学原理; 2. 掌握旅游经济、会展礼仪、旅游心理、会展营销知识; 3. 掌握 AutoCAD、Photoshop 等软件的基本功能的使用。	1. 具有人际沟通、公文处理、计算机运用和外语表达的能力; 2. 具有会展筹备和展示的运作能力及会议展览的业务接待和策划管理能力; 3. 具有会议展览布置、展品展示与装饰的能力。		
景区讲解	1. 景区景点介绍; 2. 旅游线路设计。	1. 掌握景点景区的基本情况以及相关的文化内涵; 2. 掌握本景区中最佳旅游线路、最简单旅游线路等不同线路的设计知识。	1. 熟练的接待服务能力; 2. 良好的口语表达能力; 3. 良好的组织协调能力; 4. 灵活的处事能力。			

区 服 务 与 管 理	景 区 管 理	1. 景区日常接待工作； 2. 景区突发事件处理； 3. 景区景点的宣传； 4. 景区营销策略。	1. 旅游节庆活动的策划； 2. 景区产品定位； 3. 旅游产品销售； 4. 旅游市场分析以及产品的推陈出新。	1. 以市场为导向的创新能力、理解能力、行动能力； 2. 熟练使用基础的营销工具； 3. 良好的人际沟通能力； 4. 较强的策划能力。			工作态度的能力； 具有热情周到、耐心细致的礼貌服务意识。
	景 点 开 发 与 规 划	1. 景区形象策划； 2. 景区旅游资源调查、分析； 3. 客源市场分析； 4. 旅游景区规划。	1. 景区所在地的经济、政治、文化等基本知识； 2. 旅游景区开发和规划知识； 3. 建筑知识； 4. 景区景点项目管理知识。	1. 发现问题、解决问题的能力； 2. 市场调研、分析、预测能力； 3. 大胆的联想、思维创新能力；情境模拟能力； 4. 独立进行旅游资源调查、评价的能力。			
酒 店 服 务 与 管 理	餐 饮 服 务	1. 中、西餐零点及团体就餐预订服务； 2. 中、西餐零点及团体餐迎领服务； 3. 中、西餐零点及团体餐前服务； 4. 中、西餐零点及团体席间服务； 5. 自助餐服务； 6. 客房送餐服务。	1. 餐饮管理与服务知识； 2. 食品营养与配餐设计知识； 3. 酒水菜点知识； 4. 突发事件的处理技巧； 5. 酒店餐饮服务礼仪知识 6. 处理客人投诉的程序与方法。	1. 餐饮部各主要岗位的操作技能； 2. 简单处理客人投诉的能力； 3. 有较强处理餐饮部突发问题的能力； 4. 独立设计自助餐、宴会餐台的能力。			
	客 房 服 务	1. 客房做床服务； 2. 客房做房服务； 3. 客房接待服务； 4. 客房楼层服务。	1. 客房楼层服务流程与规范； 2. 客房清洁流程与规范； 3. 处理客人投诉的程序与方法； 4. 酒店客房服务礼仪知识； 5. 客房安全、消防等知识。	1. 客房部楼层服务技能； 2. 客房部清洁技能； 3. 有灵活处理客房部突发事件的能力； 4. 简单处理客人投诉的能力。			
	前 厅 服 务	1. 接待服务； 2. 预订服务； 3. 礼宾服务； 4. 总机服务； 5. 商务中心服务； 6. 收银服务。	1. 接待、入住登记操作流程与规范； 2. 预订服务操作流程与规范； 3. 礼宾服务操作流程与规范； 4. 总机服务操作流程与规范； 5. 商务中心服务操作流程与规范； 6. 收银服务操作流程与规范。	1. 前厅部各主要岗位的操作技能； 2. opera 系统操作技能； 3. 简单处理客人投诉的能力； 4. 有灵活处理前厅突发问题的能力。			
旅 游 产 品 销 售 (三 个 岗 位 群 共 用)	1. 旅游咨询接待； 2. 掌握游客需要； 3. 旅游业务洽谈； 4. 签订旅游合同。	1. 营销理念知识； 2. 旅游产品知识； 3. 旅游市场知识； 4. 旅游政策法规知识； 5. 旅游消费者心理需求知识。	1. 市场开拓能力； 2. 策划产品销售活动的的能力； 3. 开拓旅游产品市场的能力； 4. 提高销售额的能力； 5. 业务洽谈的能力。				

岗位(群)		典型工作任务	行动领域	学习领域
旅行社运营	门市接待	1. 门市部接待; 2. 计算机、传真机操作; 3. 委托手续办理; 4. 旅游产品销售。	旅行社门市接待	旅游沟通技巧 现代服务礼仪 旅游心理学
	计调	1. 旅游线路设计; 2. 计划调度; 3. 异常情况处理。	计划调度	旅行社计调业务 全国导游基础知识 黑龙江地方导游基础知识
	导游	1. 接团准备与联络工作; 2. 安排游客参观、游览, 向游客提供讲解服务; 3. 安排旅游者的交通、食宿、购物等; 4. 处理旅游活动中遇到的各种问题。	导游带团	导游实务 全国导游基础知识 黑龙江地方导游基础知识 第二外语
	会议旅游服务	1. 会议、展览的运行与策划; 2. 会议团队接待; 3. 会议团队服务、运营; 4. 会展展示、营销; 5. 会展服务管理。	会议旅游策划 会议旅游接待	会展策划与服务 旅游公共关系 旅游危机管理 旅游心理学
景区服务与管理	景区讲解	1. 景区景点介绍; 2. 旅游线路设计。	景点讲解	景区服务与管理 旅游沟通技巧 现代服务礼仪 旅游公共关系 旅游危机管理 旅游心理学
	景区管理	1. 景区日常接待; 2. 突发事件处理; 3. 景区景点的宣传; 4. 营销策略。	景区日常工作	
	景区开发与规划	1. 景区形象策划; 2. 景区旅游资源调查、分析; 3. 客源市场分析; 4. 旅游景区规划与开发。	景区开发与规划	
酒店服务与管理	餐饮服务	1. 中、西餐零点及团体就餐预订服务; 2. 中、西餐零点及团体迎领服务; 3. 中、西餐零点及团体餐前服务; 4. 中、西餐零点及团体席间服务; 5. 自助餐服务; 6. 客房送餐服务。	餐饮服务与管理	旅游沟通技巧 现代服务礼仪 酒店服务与管理实务之 餐饮服务与管理模块
	客房服务	1. 客房做床服务; 2. 客房做房服务; 3. 客房接待服务; 4. 客房楼层服务。	客房服务与管理	旅游沟通技巧 现代服务礼仪 酒店服务与管理实务之 客房服务与管理模块
	前厅服务	1. 接待服务; 2. 预订服务; 3. 礼宾服务; 4. 总机服务; 5. 商务中心服务; 6. 收银服务。	前厅服务与管理	旅游沟通技巧 现代服务礼仪 酒店服务与管理实务之 前厅服务与管理模块
旅游产品销售(三个岗位群共用)		1. 旅游咨询接待; 2. 掌握游客需要; 3. 旅游业务洽谈; 4. 签订旅游合同。	旅游产品销售	旅游市场营销 旅游公共关系 旅游心理学

图 3-3 典型工作任务转化学习领域过程

表 3-4 旅游管理专业学习领域（课程）方案

学习领域课程		第一学年		第二学年		第三学年		教学方式	师资要求
编号	名称	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
1	旅游概论	32						课堂讲授、校内实训、校园活动	要求专业教师具备专业知识及旅游行业从业经历。
2	旅游沟通技巧	32							
3	现代服务礼仪	64						课堂讲授、实训室训练	要求专业教师具有扎实的理论知识与较强的实践能力，具备双师素质；
4	中国旅游地理	48							
5	导游实务	32	32						
6	全国导游基础知识		48					课堂讲授、企业讲座、实地参观	要求教师具备导游资格证考评员资格。
7	黑龙江地方导游基础知识		48						
8	旅游政策与法规		42						
9	旅游危机管理			36				课堂讲授、校内实训中心实训、校园活动、讲座	1. 要求专业教师具有扎实的理论知识与较强的实践能力，具备双师素质； 2. 专业教师与企业教师共同授课，部分实训课时由企业技能高手授课。
10	旅游公共关系			36					
11	旅游计调业务			42					
12	旅游市场营销			42					
13	旅游心理学			36				课堂讲授、讲座	要求专业教师具备专业知识及旅游行业从业经历。
14	旅游情境英语			56	54			课堂讲授、语音室实操	要求教师有扎实的英语功底，并具备旅游行业从业经验。
15	会展策划与服务				54			课堂讲授 实训室训练	1. 校企共同授课； 2. 专业教师具有旅游企业管理经历； 3. 兼职教师自于企业的中高层管理层。
16	景区服务与管理				54				
17	酒店服务与管理				36				
18	旅游职业规划				36			课堂讲授、课内实践	要求专业教师具备专业知识及旅游行业从业经历。
19	顶岗实习					468	338		校企共同授课

②课程资源库建设

从专业设置和专业能力要求的角度，将《导游实务》、《旅行社计调业务》等6门课程设置为专业核心课。将6门核心课程的课程标准、教学课件、电子教案、教学方法与手段、课程考核、案例库、试题库等建成资源库；教师在旅行社研发部建立旅游产品设计、景区管理、销售方法、导游带团技巧、职业素质培训等资源包，服务于各相关旅游企业。同时，与哈尔滨商务学院合作共同完成中职旅游管理类资源库的建设，使课程资源在内容上达到递进衔接。优质核心专业课程资源库建设规划见表3-5。

表 3-5 优质核心专业课程资源库建设规划

序号	课程名称	课程资源库建设内容	完成时间	合作单位
1	导游实务	1. 制定6门专业核心课程的课程标准、教学课件及教案； 2. 建立《导游实务》、《全国导游基础知识》、《黑龙江地方导游基础知识》等笔试以及口试题库； 3. 建设期内建立2门核心课程的校本教材。 4. 建立4门核心课程的课程培训包用于校内教学及旅游企业员工培训。	2012	康辉国际旅行社
2	旅行社计调业务		2013	市青年国际旅行社
3	景区服务与管理		2013	伏尔加庄园
4	会展策划与服务		2013	意博商务会展公司
5	全国导游基础知识		2012	市旅游局导游培训中心
6	黑龙江地方导游基础知识		2012	市旅游局导游培训中心

(2) 课程设计

以旅游管理专业核心课程《导游实务》为例，学习领域课程开发实例见表3—6，《导游实务》学习情境设计实例见表3—7。是高职高专旅游管理专业的核心课程，对培养学生的导游服务能力、带团技能、讲解技能、应变能力以及职业素养起主要的支撑作用。这门课程是全国导游资格考试的必考科目，是一门理论与实践紧密结合的应用性课程。本门课程以旅游市场需求为导向，以能力培养为主线，改革传统的学科课程结构模式，按照岗位群职业能力要求设置课程。将不同岗位导游服务工作流程，以“工作岗位”为载体，设计三大教学情境，构建适应高职学生特点的立体学习平台，将旅游行业的新知识、新技能、新流程及对从业者的职业新要求引入课程内容，将导游规范服务能力、导游讲解能力、特殊问题处理及应变能力作为主要教学内容。按照地陪、全陪、领队等导游不同工作岗位要求组织教学。采取学生自评、互评和校内外专家参与评价的办法，确定课程的成绩。充分体现该课程的职业性、实践性和开放性。课程体系改革经费预算见表3-8。

表 3-6 《导游实务》学习领域课程开发

学习领域	导游实务	学时	60
学习情景：			
1. 地陪导游服务程序（哈尔滨市二日游）			
2. 全陪导游服务程序（哈尔滨——北京五日游）			
3. 领队导游服务程序（新马泰十日游）			
职业能力要求：			
专业能力：			
1. 运用礼貌服务进行对客服务的能力；			

- 2. 熟练讲解的能力；
 - 3. 有效沟通和协调团队运行的能力；
 - 4. 控制团队的能力；
 - 5. 突发事件的处理的能力；
 - 6. 推销和提升旅游产品的能力；
 - 7. 有效反馈和评价产品质量的能力。
- 社会能力：
- 1. 良好的沟通与协调能力；
 - 2. 良好的协作意识和团队精神；
 - 3. 整体思考、合理利用资源的能力；
 - 4. 做计划、作决策、逻辑思维与判断能力；
 - 5. 自我评价、自我展示能力。
- 方法能力：
- 1. 利用现代化办公设备及软件的能力；
 - 2. 收集和处理信息的能力；
 - 3. 综合运用专业知识及理论知识的能力；
 - 4. 创新与设计的能力。

学习目标：

- 1. 理解导游概念、分类、职责、职业道德等内容。
- 2. 安排和组织旅游活动，做好导游讲解。地方陪同导游员的工作特点是具体、琐碎，要求地方陪同导游员不仅要细心，而且要耐心。
- 3. 监督实施旅游接待计划，做好各个旅游目的地的组织协调工作，重点是全程陪同和生活照料。
- 4. 监督落实接待计划，处理团队内部事务，并做好出、入境以及景区内的联络工作，维护旅游者的合法权益。
- 5. 处理旅游过程中各类突发事件，具有较强的应变能力。
- 6. 引导旅游者参观游览，为旅游者提供生动活泼的讲解，并进行安全提示，宣讲环保、文保知识。

学习内容：

- 1. 导游服务人员：导游服务的性质、原则及特点，导游人员的类型、素质要求；
- 2. 各项导游服务程序与规范：全程陪同导游员的服务程序与规范、地方陪同导游员的服务程序与规范、景点景区导游员的服务程序与规范；
- 3. 导游带团、讲解及心理服务能力：导游带团技能、导游语言运用能力、导游讲解技能；
- 4. 特殊问题与事故的处理及应变能力：事故的预防能力、各种事故的处理能力、对旅游者特殊要求及越轨言行的处理能力、对重点旅游者的接待和服务能力。

对象：

- 1. 掌握导游服务各项基本操作技能；
- 2. 各项导游服务流程；
- 3. 导游服务过程中突发事件及事故的处理和解决。

工具：

导游实训室、导游模拟沙盘、多媒体、计算机、打印机、导游旗、随身麦克等。

方法：

情境导向法与任务驱动法、案例分析与角色扮演教学法、情景模拟法、头脑风暴法、知识岛、游戏法等。

组织：

- 1. 导游服务前的准备；
- 2. 情景设计、模拟；
- 3. 工作小组对情景的计划与决定；
- 4. 小组评价。

要求：

- 1. 具有独立完成导游岗位工作的能力；
- 2. 通过自学获取新知识和新业务的能力；
- 3. 能够不断总结以提升自身技能及满足导游及旅游业其他岗位需求的能力；
- 4. 旅游产品的销售能力。

表 3-7 《导游实务》学习情境设计实例

学习项目	项目一 地陪导游服务程序		
学习模块(情境)	任务一 接待准备	学时数	8
学习目标	<p>1.知识目标 掌握接团所需的物品准备,接团前的联系工作,行程制定的原则、方法; 掌握编制旅游活动日程接待工作计划的原则和接待计划表的格式。</p> <p>2.能力目标 能根据所提供的旅游团信息做好接团准备工作,制定行程表,预订相关单位。</p> <p>3.素质目标 培养学生对导游服务工作的正确认识,了解导游工作的重要性和复杂性,增强对工作的自豪感和责任感。</p>		
主要学习内容		教学方法建议	
<p>1.导游服务的发展、性质、特点及原则;导游人员的分类、职责、考核与规范等;</p> <p>2.旅行社业务、出入境常识、交通知识、金融保险知识、旅游卫生及安全知识;</p> <p>3.熟练掌握接待计划的格式与内容;</p> <p>4.准确掌握接待计划各项服务内容;</p> <p>5.掌握落实相关项目的内容及方法;</p> <p>6.了解导游工作必须准备的必要物品和主要内容。</p>		<p>项目导向教学法 任务驱动教学法 情景模拟法 典型案例分析法</p>	
		考核评价方式	
		<p>考核目标: 能完成接团服务。</p> <p>考核标准: 准备充分; 程序完整; 服务内容无遗漏。</p>	
教学材料	对学生能力知识的要求	对教师能力知识的要求	
<p>教材、教案 演示幻灯片 旅游团接待计划 导游旗 导游证 纸笔</p>	<p>旅游业基本知识的掌握; 导游服务知识的了解; 搜集、整理网络信息的能力; 对客礼貌礼仪的掌握; 团队协作能力; 创新精神;</p>	<p>旅游业发展历程和行业前沿动态信息; 导游服务的相关知识; 地陪导游服务的工作内容及流程;</p>	
备注	要求学生提前对教材进行预习掌握导游服务的相关知识,并为以后的情景模拟打下基础。		

表 3-8 课程体系改革经费预算(单位:万元)

建设内容	经费预算		
	2012 年度	2013 年度	小计
课程开发	6	3	9
课程资源库建设	9	4	13
课程教学设计	2	4	6
合计	17	11	28

（三）建设专兼结合、梯队合理的师资队伍

以学院“四个一百工程”为契机，建立教师实习与培训制度。选派专业教师参加国内外学术研讨、培训以及到全国著名旅游院校学习交流，使教师能够及时掌握旅游业发展趋势和动态，掌握先进的高职旅游教育理念和教学方法，提高专业教师的理论水平，提升教师的教育教学及科研能力。此外，积极创造条件鼓励教师下企业（按各自的发展方向选择景区企业、旅游企业、酒店等）挂职锻炼，提高专业教师的专业能力和技能操作水平。

采用“外引内培，结对提高”的方式，培养校内、校外专业带头人2人，骨干教师11人；聘请10名行业、企业专家、管理骨干及技能高手担任兼职教师。通过校企合作、国际交流、国内外参观访问、学习培训等方式，提高旅游管理专业教师的综合素质。从合作企业引进具有先进管理理念和较强服务技能的行业专家和业务骨干作为兼职教师承担专业课程的50%教学任务。对兼职教师进行教育理论和教学方法培训及师德教育，鼓励其参与专业建设、课程开发和实训教学与指导，形成一支分工明确又密切合作的专兼职教学团队。专任教师与企业兼职教师互相配合，发挥各自优势，分工协作、各司其职。专业基础课程及教学设计主要由专任教师完成；实践技能课程主要由兼职教师完成；专业核心课程与教学设计由专任教师与兼职共同完成，校企共同建立有效的合作教学机制。

1. 专业带头人培养

旅游管理专业实行“双带头人”制。通过国内外培训、学习，在旅游企业高层管理岗位挂职，参加国内外学术研讨等一系列措施，培养校内专业带头人1名，并引进1名经验丰富、行业知名度较高的企业专家作为专业带头人，通过培养，使专业带头人具有先进的职业教育理念，掌握行业前沿领域知识，能够正确的把握旅游管理专业的发展方向。专业带头人培养规划见表3-9。

表 3-9 专业带头人培养规划一览表

姓名	培养措施	培养目标
刘宏申	1. 国内外培训、学习及交流； 2. 在旅行社、景区及酒店高层管理岗位挂职； 3. 参加有关培训进修； 4. 主持教学改革和科研推广工作； 5. 主持课程建设，主编本专业的教学计划、教学大纲和主干课程教材； 6. 主持实验室和校内外实训基地建设；	1. 能够把握专业建设发展方向，掌握旅游业前沿领域知识； 2. 带领教师团队与企业共同建设专业核心课程； 3. 制定科学的人才培养方案； 4. 教学改革取得显著成果，并能够带领团队进行专业建设； 5. 专业教学在国内职业院校中具有一定影响力。
杨雪松	1. 国内外培训、学习及交流； 2. 参加国内培训、交流及学术研讨； 3. 主持或参与国家各类课题。	1. 推动校企深度合作； 2. 结合人才培养模式进行课程开发与建设； 3. 在旅游业发展研究与文化研究等方面具有显著贡献； 4. 技术开发、服务项目开发等方面成绩显著。

2. 骨干教师培养

选派骨干教师参加国内外学术研讨、培训以及到全国著名旅游院校学习交流，提升教育教学及科研能力；积极创造条件鼓励教师下企业挂职锻炼，促进专业教师专业能力的提高，使教师的实践能力得到提升。骨干教师培养规划见表3-10。

表 3-10 骨干教师培养规划一览表

姓名	培养措施	培养目标
张玲	1. 国内外培训、学习； 2. 担任企业顾问； 3. 参加国内外学术研讨； 4. 为企业提供咨询服务； 5. 提供社会培训服务。	1. 充分发挥骨干教师作用，能够在专业建设及人才培养方案制定与实施过程中提出指导意见； 2. 科研与教学成果显著，指导专业优质核心课程改革； 3. 能够指导旅游管理实训教材与实训指导手册的编写； 4. 指导旅游管理专业培训包制作。
李勇民		
张东娜	1. 国内外培训、学习； 2. 参加国内外学术研讨； 3. 为企业提供技术服务； 4. 提供社会培训服务； 5. 旅游企业挂职锻炼。	1. 充分发挥骨干教师作用，具有旅游业前沿领域知识； 2. 能够在专业建设及人才培养方案制定与实施过程中提出方案与建议； 3. 科研与教学成果显著，主持 1-2 门专业优质核心课程改革，制定课程标准、课程整体设计及单元设计； 4. 能够编写旅游管理实训教材与实训指导手册。
陈洪宏		
范贞		
徐得红	1. 通过国内外培训、学习； 2. 教育部组织的师资培训； 3. 旅游企业挂职锻炼，企业员工培训，社会培训； 4. 参加国内外学术研讨。	1. 充分发挥骨干教师作用，具有旅游管理专业前沿领域知识； 2. 能够在专业建设及人才培养方案实施过程中提出建议； 3. 至少主持 1 门专业优质核心课程改革，制定课程标准、整体设计及单元设计。
韩婷		
王伟	1. 国内培训、学习； 2. 教育部组织的师资培训； 3. 旅游企业挂职锻炼； 4. 参加国内外学术研讨； 5. 校企双导师传、帮、带。	1. 具备与企业进行课程开发与建设的能力； 2. 能够积极参与专业建设及人才培养方案的制定与实施； 3. 科研与教学成果显著，主持或参与 1 门专业优质核心课程改革，制定课程标准、整体设计及单元设计。

注重青年教师的培养，加强教学团队的梯队建设。充分发挥“校企双导师制”的“传、帮、带”作用，从校企合作的企业挑选学识渊博、经验丰富的高层管理者和校内资深教师共同对青年教师进行指导，加强对青年教师教学能力和科研水平的培养，从而促进教学团队的梯队建设，形成数量充足、结构合理的专业教学团队。

3. 建立健全兼职教师“动态管理”机制

对兼职教师实行“动态管理”，建立兼职教师资源库，鼓励兼职教师承担教学任务，使兼职教师承担课时达到相应的比例。对于优秀的兼职教师将由学院给予一定的奖励，并可参加学院的职称评聘，充分调动兼职教师工作积极性。兼职教师队伍建设规划见表 3-11。

表 3-11 兼职教师队伍建设规划一览表

兼职教师类型	姓名	工作单位	技术方向	承担教学任务
企业专家	杨雪松	市导游协会	旅行社运营	旅行社经营与管理
企业专家	王紫	伏尔加庄园	景区运营	景区服务与管理
企业专家	王晓华	省旅游培训中心	会议旅游接待	会展策划与服务
企业专家	金杭甬	长春开元名都副总经理	酒店运行与管理	职业认知讲座 酒店运行与管理
企业专家	曲华	光大国际旅行社	定制旅游	职业认知讲座
企业骨干	仲荧	上海福朋喜来登人资总监	人力资源管理	员工管理实务

企业骨干	何 垠	上海佘山艾美酒店人资总监	人力资源管理	酒店员工管理实务
企业骨干	范 涛	康辉国际旅行社经理	旅行社计调	旅行社计调
企业技能高手	曲泊霖	嘉禾假日酒店餐饮部经理	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理
企业技能高手	张 波	华驿大厦客房部经理	客房服务与管理	客房服务与管理

4. 建立中高职教师交流制度

定期举办“教育教学改革培训班”，与中职院校教师探讨中高职教育分层教育方案，为中职教师进行教学方法培训；与中职教师共同建立中高职教育教学资源库，实现中高职教育教学资源共享，形成中高职教育标准体系，使中高职教学模式与方法实现紧密衔接。

师资队伍与服务能力建设经费见表 3-12。

表 3-12 师资队伍与服务能力建设经费预算（单位：万元）

建设内容	经 费 预 算		
	2012 年度	2013 年度	小计
专业带头人培养	8	9	17
骨干教师培养	12	15	27
兼职教师队伍建设	5	2	7
合 计	25	26	51

（四）建设校内外实训基地

1. 校内实训基地建设

结合本专业特点，新建模拟导游实训室，设立仿真导游实训平台，观光巴士旅游实训虚拟仿真模拟教学系统，提高学生实际导游讲解能力；新建旅游微格实训中心，拥有多媒体、录音录像、还原播放设备，可以进行旅游产品设计、导游带团接团工作程序、特殊事件处理等项目的实习实训；新建网络旅游实训室，配备旅游企业管理软件、电脑设备，模拟旅游企业管理，提升学生管理能力与创业能力。以“校中厂”作为校内实训基地，通过与教学内容紧密结合，使学生在真实工作环境下进行实习实训。

依托“校中厂”（学府校园旅行社）校内实训基地，进行旅游产品设计，提供旅游咨询服务，并进行组团、接团工作。旅行社由教师管理，以提高双师素质；课程与旅行社实际经营业务渗透融合，学生参与工作，让学生体会实际社会工作压力，提高社会意识，切实提升实践能力；与境外旅行社进行深度合作，扩大“校中厂”的业务范围。

在校内实习实训基地建设和使用过程中，构建合理的实习实训指导教师结构，建立学生考核、评估和培训制度，保障大型设备和精密仪器的完好率，同时按照“统一领导、分工管理、专人负责、节约使用”的原则，实践教学用耗材、低值品和易耗品由实习实训办公室归口管理并负责监督使用，各实训室按需领用并确定专人负责使用管理，加强

旅游实践教学标准化、规范化管理。

2. 校外实训基地建设

为保证学生实习实训质量，在现有基础上与康辉国际旅行社、伏尔加庄园、意博商务会展公司、凯达工业旅游基地等著名企业合作建立 5 家实习实训基地，以承担学生旅行社实训、景区度假实习实训、会展实习实训、酒店实习实训等任务。其中在我院玉泉基地设立“冰雪旅游实训基地”，该基地在夏天面对中小學生开展采摘夏令营及休闲旅游活动；在冬季开展滑雪、培养滑雪教练、会议接待服务等功能。在光大旅行社成立研发部，共同建设市旅游集散中心；在伏尔加庄园建立生产性实训基地。探讨“厂中校”校企合作模式，即学院与企业共建的“学府校园旅行社”，实行企业专家为主，学院教师为辅的专业教学工作机制，将旅游接待服务实训、旅游服务实训等课程的教学在企业真实职场环境中进行，共同开发课程体系、行业培训体系和教学资源；为企业提供智力与研发支持，共同参与人才培养质量评价，共同指导学生实习。

同时，在学生顶岗实习期间积极建立实习实训安全责任分担制度及学生顶岗实习意外保险制度，即学校为学生购买顶岗实习意外伤害保险，以保证学生顶岗实习过程中的安全。

校内实训基地建设规划见表 3-13，校内实训基地建设预算见表 3-14。

表 3-13 校内实训基地建设规划表

序号	实训室名称	主要设备	功能
1	旅游微格实训室	教师电脑、学生电脑、跟踪摄像头、电视机、交换机、导游实训桌、学生座位、多媒体教学软件	其功能由演播、演练、导游模拟训练和分散控制等多种功能组成，适合于 1—6 人的小组训练或个体训练，学生可以录下自己的视频音频，反复播放、反复观看，查错纠错、反复改进，旅游微格实训室是旅游专业学生理想的模拟导游实训场所。
2	模拟导游实训室	投影屏幕、投影机、触摸屏控制器、控制信号转发系统、控制软件、模拟导游教学主机、自动跟踪摄像系统、高清录播服务器、观摩区座椅、模拟导游教学实训系统软件	其功能用于模拟旅游各类场景，承担导游实训教学任务。同时，该实训室还可用于形体仪态与礼仪教学，训练学生基本的形体技能。
5	网络旅游实训室	电脑、多媒体教学软件及设备、投影及主控系统辅材、办公桌、椅、打印机、复印机、扫描仪、传真机	其功能用于旅游产品设计、旅游团接待、计调等项目实训。并能够满足旅行社实际业务的操作。

表 3-14 校内实训基地建设预算表（单位：万元）

建设内容			经费预算		
			2012 年度	2013 年度	合计
校内 基地 建设	新建	旅游微格实训中心	10	17	27
		模拟导游实训室	25	28	53
		网络旅游实训室	8	18	26
合计			43	63	106

（五）社会服务能力建设

充分发挥师资优势，开展社会培训，并为企业提供技术支持。在提供服务于地方旅游业的同时，提升教师的职业素质。

1. 积极开展社会培训

（1）为旅游企业进行培训

注重专业培训功能的拓展，发挥专业终身教育的作用，委派 2-4 名教师赴国内外进行培训，5 名以上教师考取行业考评员资格证书，如全国导游员资格考试考官证、礼仪培训师等资格证书，每年为旅游企业员工 30 人次以上的进行专业培训。

（2）职业资格证考前辅导

每年开设导游人员资格证、旅行社总经理证、旅行社经理证等职业资格证考前辅导班 1-2 期。与全国导游资格证命题人员合作授课，使学生的导游资格证通过率提升每期报考人数的 35%左右，也为中职院校基础较好的学生进行资格证辅导，也能够为企业员工进行培训。

2. 为旅游企业提供技术支持

（1）建立行业培训资源库

在光大国际旅行社建立教师工作站，成立研发部，联合中职院校教师协助企业人员进行旅游管理相关专业的实训线路设计与开发，建立资源库，并编写中高职实训教材，服务于黑龙江省内开办旅游管理专业的本专科院校及中等职业院校。

与伏尔加庄园合作，深度发掘伏尔加庄园的产品内涵，强化品牌特色；同时将着力规范景区各项服务，制定培训方案，为景区人员进行专业培训。

（2）积极参与企业员工素质提升工程

与康辉国际旅行社合作，共同制定企业服务质量评价标准，委派教师负责其旅行社市场督导、营业部服务质量考评工作。教师将扮演神秘顾客角色，对于营业部接待服务；企划部市场宣传；国内部、国际部导游带团服务等不同方面进行考评，按照企业服务质量评价标准打分。考评结果将作为企业晋升、嘉奖、惩罚员工的重要依据之一。

（3）为合作企业提供支援

每个学期设计机动周，在旅游旺季，为黑龙江地方旅游企业提供人员和技术支持，如在哈洽会、冰雪节、湿地节等期间，派教师及学生到企业服务，解决企业人手不足的问题。

（六）探索系统培养机制

探索中高职人才培养衔接的新模式，实现自主招生，构建旅游管理专业中、高职协调衔接的系统培养体系。改革职业教育模式，开创中高职教育直通线路。通过中高职衔接的一贯制模式、对口升学、直通制模式以及自主招生等形式，使旅游管理专业中高职教育能够实现良好的衔接。计划与哈尔滨商务学院合作，在学院建立旅游管理中高职衔接试点，双方教师共同合作，实现中高职教育的“十个衔接”。即与企业联合制定旅游管理专业中高职衔接人才培养方案，明确本专业中高职人才培养目标；紧贴旅游业产业

的转型升级，优化专业结构布局；深化旅游管理专业教学改革，共同研究创新课程体系和开发适用职业教育的教材，建立系统培养课程体系；强化学生素质培养，注重职业养成，改进教育教学过程；改造提升传统教学模式，实现教学资源共享，加快信息技术在中高职教育上的应用；改革招生考试制度，实现自主招生，拓宽专业人才成长途径；坚持以能力为核心，注重基础、技能的培养，推进学生、教师双方评价模式改革；加强师资队伍建设和，创造对外学习交流的机会，注重进行教师的培养培训，提升教师的专业水平；推进产教合作对接，促进专业服务于地方产业，强化行业指导作用；发挥职教集团作用，加强与行业、企业的联系，促进校企深度合作。

同时使职业教育和成人教育进一步沟通，通过进行本科试点，与其他高校实行联合办学等方式，依托高校开通高等教育直通线路。注重加强职后培训工作，使职业教育由职前转向职前职后并举，进而转向终身教育，加强中高职职业教育与职后培训的发展的空间。

（七）质量评价体系建设

教学质量评价主体除由学生、教师、管理者等组成外，还应重视用人企业、行业协会、学生及其家长等利益相关方共同参与对课程设置及教学质量的评价。学校教务处、实训中心及督导组联合制定目标管理制度，包括监测项目、观测点、分值、考核评价标准。教学质量目标及监测指标见表 3-15。

表 3-15 教学质量目标及监测指标

教学质量目标	主要监测指标
建设校企合作制度与管理运行机制	开设 1 家校园旅行社、在企业开设研发部 2 个；与企业共同开发特色旅游产品 3 项；制定中高职衔接人才系统培养体系。
构建人才培养模式	“2112 工学交替”人才培养模式通过论证并顺利实施。
课程与教学资源建设	建设 6 门核心课程，编写 2 本核心课程的校本教材，建立导游证考试课程的笔试题库和口试题库；构建中高职衔接的课程体系。
师资队伍与服务能力建设	培养校内、校外专业带头人各 1 人，骨干教师 11 人；聘请 10 名行业、企业专家、管理骨干及技能高手担任兼职教师。教师拥有职业资格证书率为 100%，50%以上教师具备职业鉴定资格。
实习实训条件建设	新建旅游微格实训中心、模拟导游实训室、网络旅游实训室等 3 个实训室；建设 5 家校外实习基地。
毕业生质量	毕业生双证书取得率 100%，一次性就业率达到 100%，专业对口率 90%以上，用人单位满意率 95%以上。

通过建立科学、系统的第三方评价体系，对建设项目实施全程跟踪与监控，确保建设项目的保质保量顺利实施，进而推动专业教学质量的提高。第三方评价体系具体由下列几个方面构成：

1. 导游协会对旅游管理专业学生专业技能的评价。

导游协会通过对用人单位的调研分析,对我院学生专业技能掌握情况给予详细的评价,充分发挥导游协会对课程设置及教学质量的指导作用。

2. 用人企业对顶岗实习学生及毕业生工作情况的评价制度。

聘请企事业单位专家对教学全过程和学生进行评价,委托企业定期反馈学生的实习和工作情况。

3. 建立健全学生家长反馈制度。

通过对家长跟踪调查,掌握学生毕业后职业的发展状况,建立家长对教学质量的调查评价体系,通过家长了解学生的需求,从而为教学改革提供依据。

质量评价体系建设预算见表 3-16。

表 3-16 质量评价体系建设预算表(单位:万元)

建设内容	经费预算		
	2012 年度	2013 年度	小计
导游协会质量评价体系建设	0.3	0.6	0.9
用人单位质量评价体系建设	0.3	0.8	1.1
学生家长反馈制度建设	0.4	0.6	1
合计	1	2	3

四、改革举措与保障措施

(一) 改革举措

1. 创新人才培养模式

以黑龙江旅游业发展对人才的需求为依据,深化工学结合、校企合作模式的改革,将现代企业优秀文化理念融入人才培养全过程,强化职业道德和职业精神培养,以旅游行业动态为导向,通过在旅行社的业务操作,将学校的教学过程和旅游企业的工作过程紧密结合,提高学生的旅游服务意识和业务操作能力,构建“2112 工学交替”的人才培养模式。建立并完善中高职衔接的系统培养体系。

2. 深化课程改革

推进专业核心课课程改革,构建与旅游管理岗位群无缝对接的“树型”学习领域课程体系。运用现代信息技术,采取任务驱动、项目导向等学做一体的教学模式。破解校企合作时间障碍和空间障碍,与企业共同设计课程标准与课程内容,实现课程内容与职业标准对接。与企业合作开发旅行社虚拟运营数字化教学资源,搭建校企数字传输课堂,将企业的营销运营等信息实时传送到课堂,使企业兼职教师在工作现场直接开展专业教学,实现校企联合教学。

在中高职系统培养方面,注重课程的衔接。要根据中、高职与旅游管理专业相近的专业大类的特点和要求,制定相互衔接的、统一的课程标准,确定科学合理的教学顺序和实施路线。

3. 推进校企合作体制机制改革

成立“旅游管理专业校企合作理事会”，形成“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的紧密型校企合作机制。制定《旅游管理专业校企合作理事会章程》，明确各方工作职责，明确校企合作制度及阶段性工作任务，理事会定期会议（每学期1-2次）、校企供需见面会及旅游类技能大赛等活动的举办。企业介入人才培养全过程，引入企业新理念，实现专业教学要求与企业岗位技能要求对接，将学校的教学过程和企业的生产过程紧密结合，校企共同完成教学任务。建立学生顶岗实习期间实习实训安全责任制度及学生顶岗实习意外保险制度。探索中高职人才培养衔接的新模式，实现自主招生、系统培养；中、高职教师企业联合制定旅游管理专业中高职衔接人才培养方案。

4. 改革师资管理制度

建立和完善双师结构教师队伍培养制度，提升教师双师素质。加强专业教师岗位管理，制定和完善激励机制，激发教师积极性和创造性。建立有效的团队合作教学机制，推进校企之间技术研讨和经验交流的制度化建设，提高技术服务能力；突出教学团队的梯队建设，发扬传、帮、带作用，加强青年教师培养，形成专兼结合、梯队合理的专业教学团队。

（二）保障措施

为了确保项目建设各项工作有序推进，需要建立切实有效的保障措施，从而规范协调各项工作，明确工作责任，充分调动各方面的积极性，保障建设工作能够顺利实施。

1. 组织保障

为了落实各项建设工作，专门组建了项目建设领导小组，由黑龙江工商职业技术学院旅游与人文艺术学院院长张玲担任组长，黑龙江省旅游局法规处处长何大伟、黑龙江省伏尔加庄园文化旅游有限公司经理韦敏芳、黑龙江工商职业技术学院旅游与人文艺术学院副院长李勇民任副组长，企业人员及旅游管理专业带头人和骨干教师任成员。项目建设领导小组负责制定具体的实施方案，确立阶段性的工作目标，有计划、分步骤、高质量地加快项目建设。

2. 政策保障

（1）人事制度改革。根据《黑龙江省事业单位改革的总体方案》和《黑龙江省事业单位分类意见》等有关文件，学院制定了《总体改革方案》、《内设机构调整意见》、《处级干部竞争上岗实施方案》、《科级干部竞聘方案》、《收入分配制度改革》等十几个配套文件。学院坚持“民主、公开、竞争、择优”的原则，实行全员竞争上岗，按照考试、考查、民族测评、民主推荐等程序，稳步推进学院干部人事制度改革。

（2）目标管理及评价体系改革。为了促进管理科学化、规范化和制度化，保证学院党委确定的各项工作目标的顺利实现，学院制定了《黑龙江工商职业技术学院目标管理办法》以及《部门年度目标管理考核办法》，对目标体系的构成和制定、目标任务的实施、目标任务的考核和奖励进行规范和说明。确定共性目标、专业建设年度目标和年度重点突出项目，坚持分级负责、民主公开，做到定量考核与定性考核相结合，部门自评、领导考核与群众测评相结合。

3. 资金及监管保障

专业建设资金较为充裕，中央财政给予支持的 213 万元建设资金将能够满足建设需要。同时，为保障资金的合理使用，特设立资金专户。实行经费单独核算，制定专款专用制度，严格按建设进度使用经费，执行财务制度，规定专项资金使用范围、审批权限、开支额度、绩效评价等，确保项目建设资金有效使用，并加强专项资金预决算管理。按照省政府的项目招投标管理规定，项目建设所需仪器设备等投资实行公开招标，有效提高资金的使用效率。

4. 质量控制

(1) 运行机制控制

实行主要领导责任制，对项目的申报审批、资金筹措、项目方案实施、运行及资产的保值增值等实行全过程负责。按照“分级管理、责任到人”的思路，将建设内容层层落实。同时，制定项目建设评价指标体系和评价办法，对项目建设方案的执行情况进行定期检查和评估，实现对项目建设全过程的动态管理。

(2) 第三方评价控制

通过已建立的科学、系统的第三方评价体系，对于建设项目实施全程跟踪与监控，确保建设项目的保质保量顺利实施，推动专业教学质量的提高。

五、建设进度及预期绩效

建设内容		2012 年 12 月	2013 年 12 月
校企合作制度与管理运行机制建设	1. “校中厂”运行机制	<p>项目进度：完成专业理事会相关协议及章程等运行材料，校园旅行社正式投入使用。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①校企合作理事会体制机制初步建立；</p> <p>②旅行社设备齐全，开始营业，提供旅游咨询服务，并进行组团、接团工作；</p> <p>③教师参与管理旅行社，教师实践技能水平有较大提高。</p>	<p>项目进度：完成校企合作理事会协议及章程；实现课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①校企合作理事会机制体制、合作协议得到完善；</p> <p>②校企合作理事会正式运行；</p> <p>③在“校中厂”完成一定量的教学工作；</p> <p>④核心课程内容与旅行社工作过程对接，学生实践能力得到切实提升。</p>
	2. “厂中校”运行机制	<p>项目进度：完成校企合作协议及相关佐证材料。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①“企业研发部”建设方案形成；</p> <p>②“研发部”成立并挂牌；</p> <p>③旅游线路设计与开发工作展开；实训计划与实训方案设计取得一定成果。</p>	<p>项目进度：进一步研究“厂中校”运行机制。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①“企业研发部”正常运行；</p> <p>②编写岗位能力实训教材；建设旅行社行业培训资源库；旅游线路设计实训资源库。</p> <p>③“厂中校”开展的“模拟导游，实景培养”效果突出。</p>
人才培养模式建设	1. 人才培养目标	<p>项目进度：通过广泛调研论证，明确旅游管理专业人才培养目标，初步确立旅游管理专业人才培养方案。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①学生能够了解行业动态和具有良好的职业道德；</p> <p>②能够胜任导游、出境领队、旅行社计调、旅游产品销售等工作。</p>	<p>项目进度：学生在未来职业生涯发展方向中有所擅长的专业方向。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①使学生在旅行社运营、景区策划与开发、酒店服务、会展策划等方向中明确自身的职业生涯方向；</p> <p>②学生具备一定创业能力。</p>
	2. 人才培养模式	<p>项目进度：2011 级、2012 级人才培养方案的修订。</p> <p>预期绩效：</p>	<p>项目进度：完成近三年人才培养方案及教学计划的修订工作。</p> <p>预期绩效：</p>

		<p>①实行“2112 工学交替”人才培养模式。</p> <p>②学生完成两门素质教育课的学习，初步具备服务意识；</p> <p>③学生对旅游行业知识有深入了解。</p>	<p>①贯彻“2112 工学交替”人才培养模式；</p> <p>②学生在课程学习过程中重点突出自身职业生涯的发展方向；</p> <p>③学生业务能力有所提升，充分体会旅游行业特点，为自身未来职业生涯方向定位。</p>
课程与教学资源建设	1. 课程体系构建	<p>项目进度：构建旅游管理专业“树型”课程体系。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①开发基于工作过程系统化课程；旅游管理专业课程体系进一步完善。</p> <p>②校企共议制定全新专业人才培养方案并运行，取得较好效果。</p>	<p>项目进度：专业核心课程的课程标准全部制定完成。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①召开课程体系论证会，聘请专家论证“树型”课程体系；</p> <p>②旅游管理专业“树型”课程体系确立并实行；</p> <p>③与企业人员共同承担授课任务，学生实践能力迅速提升；</p> <p>④学生满意度调研报告；课程体系评价报告。</p>
	2. 课程设计	<p>项目进度：完成《导游实务》、《旅行社计调实务》、《景区服务与管理》、《会展策划与服务》等6门核心课程设计工作。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①进行企业调研，完成调研报告；</p> <p>②与旅游企业对口部门联合，确定4门课程的课程标准，设计教学模块，校企共建实训模块内容和考核方案。</p> <p>③完成4门核心课程的教学课件和案例库。</p>	<p>项目进度：完成《导游实务》、《旅行社计调实务》、《景区服务与管理》3门重点课程设计工作。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①实习基地调研，完成调研报告；</p> <p>②与旅游企业对口部门联合，确定3门重点课程课程标准，设计教学模块，校企共建实训模块内容和考核方案；</p> <p>③完成3门重点课程的教学课件和案例库。</p>
	3. 课程资源库建设	<p>项目进度：专业部分核心课程的课程标准、教学课件、电子教案、教学方法与手段、课程考核、案例库、试题库资源库初步完成。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①收集、汇总旅游管理专业教学文件；</p> <p>②《导游实务》、《旅行社计调实务》、《会展策划与服务》课程标准、课程考核、教学方法和手段建设。</p> <p>③收集、汇总专业课程素质教育教学资料（案例库、课件库、题库、教学视频材料库），实现资源共享。</p>	<p>项目进度：核心课程、重点课程的课程标准、教学课件、电子教案、教学方法与手段、课程考核、案例库、试题库资源库建设完成。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①《导游实务》、《旅行社计调实务》、《会展策划与服务》案例库、试题库建设完成；</p> <p>②《旅行社运营》、《景区策划服务》、《会展策划与服务》课程标准、课程考核、教学方法和手段建设完成。</p> <p>③《旅行社运营》、《景区策划服务》、《会展策划与服务》案例库、试题库建设完成；</p> <p>④学生通过资源库学习拓展专业知识面，专业理论水平得到提高。</p>
	4. 课程实施	<p>项目进度：校企合作开发课程，实行“分段式”的教学组织模式，建立能力考核与技能鉴定相结合的校企考评机制。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①素质教育与行业业态的课程由校内教师讲授，同时企业兼职教师承担一定比例的课时量；</p> <p>②课程改革取得一定成效；</p> <p>③依托黑龙江滑雪节、哈尔滨冰雪节等大型旅游活动锻炼学生实际工作能力。</p>	<p>项目进度：校企双方共同成为“育人”的两个主体，共同承担课程。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①教师与企业人员共同完成门核心课程的授课任务；</p> <p>②实训教学模块与校园旅行社紧密结合，制定业绩综合评定办法。与校外实训基地企业人员共同完成重点课程的课程设计、教学、教材建设和学生实习效果考核标准，使学生专向能力得到提高。</p>
师资队伍与服务能力建设	1. 双师结构教师队伍建设	<p>项目进度：“双带头人”制开始实行；骨干教师、青年教师培训计划制定实施。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①专业教师按培训计划进行国内外研修，学历提升进展顺利；</p> <p>②骨干教师与青年教师下企业挂职锻炼，实践技能显著提高。</p>	<p>项目进度：建立双师结构教师队伍。</p> <p>预期绩效：</p> <p>①教学带头人能够把握专业建设发展方向，掌握旅游业前沿动态；教学改革取得显著成果；专业教师教学水平优秀。</p> <p>②骨干教师充分发挥骨干作用，掌握旅游业前沿动态信息；专业技术能力与社会服务能力增强；科研与教学成果显著，</p>

			能够主持专业优质核心课程改革； ③青年教师教学能力有所提升，具备一定实践经验。
	2.专兼结合的专业教学团队建设	项目进度： 专任教师与来自企业一线的兼职教师发挥各自优势，进行合作教学。 预期绩效： ①兼职教师承担一定比例课时； ②专兼职教师共同建设核心课程； ③兼职教师“动态管理”制度确立； ④兼职教师资源库设立； ⑤建立“中高职教师交流制度”。	项目进度： 专兼结构合理的教学团队。 预期绩效： ①专兼职教师合作成果突出； ②专兼职教师共同建立旅游行业资格培训资源包，服务于社会。 ③“中高职教师交流制度”实现中高职教师交流，共同提高的目的。
实习实训条件建设	1.校内实训基地建设	项目进度： 建设旅游微格实训中心、模拟导游实训室。 预期绩效： ①建设旅游微格实训中心、模拟导游实训室； ②制定实训室使用与管理相关制度。	项目进度： 旅游微格实训中心、模拟导游实训室、网络旅游实训室建设完成。 预期绩效： ①完成相关管理制度的制定； ②相关实训室的配套设备配备完毕，并投入使用。
	2.校外实训基地建设	项目进度： 开拓康辉国际旅行社、伏尔加庄园、冰雪旅游实训基地 3 家校外实训基地。 预期绩效： ①为旅行社方向学生搭建实习平台，实践锻炼旅行社运营、计调与导游技能。 ②景区度假实习实训基地建设，一方面，智力输出解决企业的人才与技术难题；另一方面，企业为学院搭建了一个社会服务平台，并提供授课与实习实训的场所。	项目进度： 开拓专向对口实习基地市旅游集散中心、意博商务会展公司、凯达工业旅游基地 3 家，并实现深度合作。 预期绩效： ①结合课程教学情境，建设融“教、学、做”于一体的专业教室共同培养会展策划人才，并解决会展方向学生的专业对口实习与就业问题； ②与旅行社合作，结合培养方案实施“情境训教”；
其他	质量评价体系建设	预期目标： 制定适合工学结合课堂教学质量评价体系，提高教师课堂教学质量。 验收要点： 提供课堂教学质量评价体系。	预期目标： 完善质量评价体系，提高教学质量。 验收要点： 提供课堂教学质量分析报告。

六、建设经费预算

建设内容	建设经费来源及预算	
	申请中央财政 (213 万元)	
	2012 年	2013 年
校企合作制度与管理运行机制建设	4	5
人才培养模式建设	10	6
课程与教学资源建设	17	11
师资队伍与服务能力建设	25	26
实习实训条件建设	43	63
其他	1	2
合计	100	113