
声 明 函

黑龙江省高等教育教学成果奖评审组：

对于我单位申报的 2013 年优秀教学成果做如下声明：

1. 申报材料内容真实准确，相关附件的原件与复印件的内容一致；
2. 申报的纸质材料与网上填写上传的内容一致；
3. 本项目不存在知识产权争议和任何法律纠纷。

若有违背，我单位愿承担由此而产生的一切后果。

特此声明！

黑龙江省经济管理干部学院

旅游与人文艺术学院

二零一二年十二月二十日

目 录

一、项目相关课题材料	1
1. 课题 1 阶段性成果	1
课题 1 结题评审书	2
2. 课题 2 课题结题报告	3
课题 2 结题证书	3
3. 人才培养方案	4
二、项目组成员情况及获奖情况	5
1. 刘宏申——黑龙江省高职高专教育旅游类专业教学指导委员会委员、教材建设分会秘书长	5
2. 刘宏申——黑龙江省导游人员考试口试考官	5
3. 刘宏申——中国高等教育学会公共关系教育专业委员会理事	6
4. 刘宏申——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师	6
5. 刘宏申——康辉国际旅行社百合之旅营业部培训经理	7
6. 刘宏申——黑龙江省教育培训中心培训讲师	7
7. 刘宏申——2012 年学院师德先进个人	8
8. 刘宏申——2012 年学院青年教学能手	8
9. 刘宏申——2011 年论文获奖	9
10. 刘宏申——2005 年院级优秀教师	9
11. 刘宏申——2005 年院级优秀教师	10
12. 刘宏申——2010 年院级优秀教师	10

黑龙江省高等教育教学成果奖申报作证材料

13. 刘宏申——2012 年院级教学成果一等奖·····	11
14. 刘宏申——课改验收证书·····	11
15. 刘宏申——全国教育科学“十五”规划重点课题先进个人·····	12
16. 刘宏申——黑龙江省教育科学研究院优秀教育科研成果奖·····	12
17. 张玲——省级教学名师·····	13
18. 张玲——全省优秀教师·····	13
19. 张东娜——第五届哈尔滨市导游大赛优秀指导教师奖·····	14
20. 张东娜——第二届青年教师专业技能竞赛一等奖·····	14
21. 张东娜——2009——2010 学年第二学期教案二等奖·····	15
22. 陈洪宏——黑龙江省教育培训中心培训讲师·····	15
23. 陈洪宏——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师·····	16
24. 陈洪宏——泉州崇武西沙湾假日酒店发展有限公司培训讲师·····	16
25. 陈洪宏——2011—2012 学年学院优秀教师·····	17
26. 陈洪宏——青年教师专业技能竞赛三等奖·····	17
27. 范贞——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师·····	18
28. 范贞——牡丹江新南江大酒店有限公司培训讲师·····	18
29. 范贞——康辉国际旅行社诚恒之旅营业部客座讲师·····	19
30. 范贞——青年教师专业技能竞赛三等奖·····	19
31. 吴琼——康辉国际旅行社百合之旅营业部终身名誉顾问·····	20
32. 吴琼——黑龙江省职业教育学会“十一五”规划课题结题证书·····	20
三、专业建设方案·····	21
四、项目相关成果·····	22
1. 论文——提升旅游管理专业服务产业能力研究·····	22
2. 论文——高职院校旅游管理专业与地方旅游产业相结合的研究	

究	24
3. 论文——提升旅游管理专业服务地方产业能力的几点思考	26
4. 论文——高职旅游管理专业“工学交替”教学模式实践研究	28
5. 论文——高职旅游管理专业校外实训基地的建设与管理	30
6. 论文——高职《餐饮服务与管理实务》课程标准与餐饮岗位技能标准对接研究	32
五、与企业签订的校企合作协议书	33
1. 伏尔加庄园订单培养协议	33
2. 康辉国际旅行社订单培养	33
3. 青年国际旅行社订单培养	34
六、校企合作成果总结（参见成果展示网站）	34
七、用人单位意见反馈	34
1. 08级宋佳获五缘水乡度假风景区2010年度第三季度技能服务明星	34
2. 08级廉艳春获五缘水乡2010年第二季度服务明星	35
3. 08级卞海滨、孙丽微与钱其琛的合影	
4. 西沙湾假日酒店反馈意见	36
5. 浙旅杭州千岛湖温馨岛度假村反馈意见	37
八、旅游管理专业08级毕业生质量跟踪调研报告	38
九、项目研究成果总结	41
十、教学成果鉴定书	48

一、项目相关课题材料

1. 课题 1 阶段性成果（截图，原件见成果展示网站）

阶段性成果一

旅游管理专业服务社会能力调研报告

21 世纪，作为朝阳产业的旅游业已经成为新的国民经济增长点，国家旅游局负责人在中国旅游振兴发展高层研讨会上说，目前中国旅游业在国内生产总值中的比例 2005 年为 6%，2010 年达到 7%，2015 年达到 8%，到 2020 年有望达到 11%。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，旅游强国需要旅游强才，旅游精才。作为旅游业三大支柱之一的旅行社业在人力资源方面的状况又是怎样的呢？

一、旅游从业人员现状

业内人士都知道，旅游是一个“听起来很大，走进去很小；看起来很好，干起来很苦”的领域。旅游行业人员，特别是旅行社行业人员流失严重成为全国各大旅行社最为头痛的问题。

（一）流失率过高，特别是导游岗位

其实从目前的趋势来看，毕业生在择业时，一些人更愿意到旅行社工作，旅行社的工作具有相对独立性和挑战性，对自身综合素质的培养和提高也大有裨益。可是为何干了一段时间，都纷纷离开，业内一些导游诉说其中的原因：

阶段性成果二

旅游管理专业与产业结合研究报告

高职教育的主要功能是培养符合地方经济建设和社会发展需要的高素质技能型专门人才，要实现这一培养目标，很大程度上取决于高职教育的培养方式、方法和途径。旅游管理专业多年来，根据高职教育特点和规律，结合地方经济发展实际和学院办学历史，围绕实现“娴熟的专业技能+可持续发展的综合素质”培养目标，注重“三对接一贯穿”，即专业与地方产业对接，人才培养规格与用人单位需求对接，课程与岗位工作任务对接，校企合作贯穿人才培养全过程。

旅游业作为综合性产业，在带动相关行业发展的同时，能增强我国的经济活力，提高我国人民的生活质量，以及增加社会就业机会等方面起到非常重要的作用，因此旅游业也日益发展成为我国国民经济的支柱产业之一。同时，一个国家旅游环境的好坏，还是这个国家国民素质、国家实力、乃至国际形象的侧面反映。我认为一个地方旅游环境的好坏，不仅是一个地方国民素质，地方实力，更是地方国际形象的反映。几十年来，我国的旅游业在不断发展壮大，旅游业经济仍将继续地保持高速地增长，在旅游产品、旅游规划以及旅游行业管理等方面都将步入世界先进行列。在旅游业迅猛发展的同时，更要求一批批高素质的旅游从业人员来推动我国旅游业的持续发展和进步。

课题1 结题评审书（截图，原件见成果展示网站）

黑龙江省经济管理干部学院
黑龙江职业学院
院级课题
结题评审书

课题编号: 201121R
 课题类别: 一般
 课题名称: 提升旅游管理专业服务产业能力研究
 课题负责人: 李勇民
 所在部门: 旅游与人文艺术学院
 联系电话: 13633668176
 结题年月: 2012年12月

填写日期: 2012年11月4日

一、数据表

1. 课题名称(全称-学名):

提	升	旅	游	管	理	专	业	服	务	产
业	能	力	研	究						

2. 课题研究成果(阶段性成果及最终成果)

序号	成果形式	成果名称	成果发表的期刊或出版社及发表时间	备注
1	报告	旅游管理专业服务社会能力调研报告		阶段性成果
2	报告	旅游管理专业与产业结合研究报告		阶段性成果
3	报告	提升旅游管理专业服务产业能力策略研究		阶段性成果
4	报告	课题结题报告		阶段性成果
5	论文	提升旅游管理专业服务地方产业能力研究——以黑龙江职业学院为例	东方企业文化 2012年第22期	最终成果
6	论文	提高旅游管理专业服务与地方产业的结合研究——以黑龙江职业学院为例	赤子 2012年第22期	最终成果
7	论文	提升旅游管理专业服务地方产业能力的策略研究——以黑龙江职业学院为例	经济生活文摘 2012年11月下旬刊	最终成果
8	人才培养方案	旅游管理专业人才培养方案		最终成果

3. 课题组成员:

序号	姓名	性别	出生年月	职称	职务	研究专长	对成果的贡献
1	李勇民	男	1970.00	副教授	旅游与人文艺术学院副教授	旅游管理	论文、研究报告

六、关于课题验收意见

1. 课题负责人所在部门对课题的评价:

该课题选题合理, 研究可行, 成果符合现代职业教育理念, 同意结题。

负责人签字: 张松 单位(盖章):  2012年11月4日

2. 专家组鉴定意见:

该课题针对地方产业需求, 研究过程, 成果应用性强, 具有现实指导意义, 同意结题。

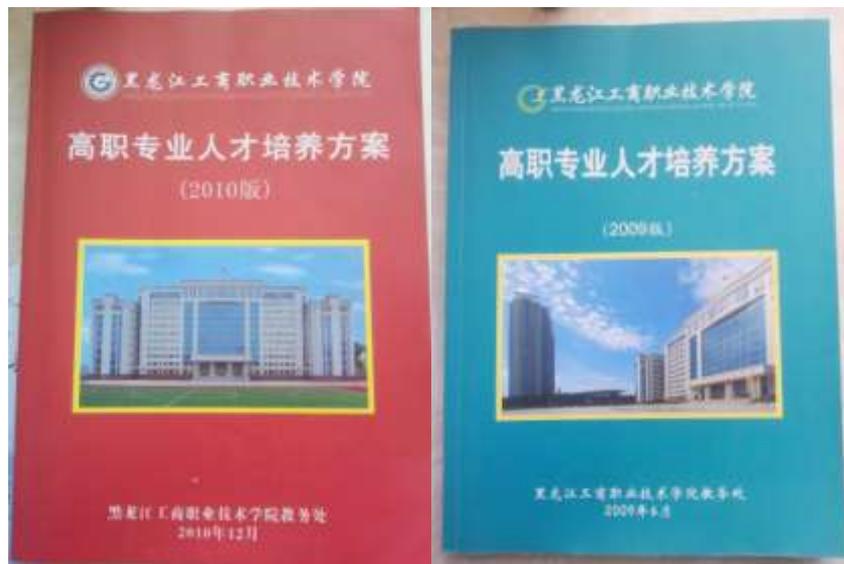
专家组组长签名: 张松 2012年11月4日

3. 科研处意见:

同意结题

负责人签字: 平邓 印剑 单位(盖章):  2012年11月4日

3. 人才培养方案（截图，原件见成果展示网站）



旅游管理专业人才培养方案

一、招生对象与学制

1. 招生对象：高中生或“三校生”；
2. 学制：三年。

二、人才培养目标与就业岗位

1. 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、美等方面全面发展的，掌握旅行社服务与管理、景区策划及酒店管理等基本知识与方法，具备沟通协调、营销策划、团队协作、开拓创新等能力，面向旅游行业，从事导游、旅行社计调、旅游产品设计与销售、会议旅游策划、景区服务与管理、酒店服务等工作，“精服务、懂管理、善策划”的高端技能型专门人才。

2. 就业岗位

主要就业岗位：导游员、旅游接待服务人员、景区讲解员、会展业与酒店业一线服务人员、旅行社计调员等。

次要就业岗位：旅游产品策划与营销人员、会展策划人员、旅游企业管理者、会展项目管理者等。

三、职业资格要求

要求学生在校三年期间，至少考取劳动部门颁发的专业技能证书一个，并鼓励学生考取多项资格证书。具体规定，见表一《各岗位对应获得证书情况》。

四、人才培养规格

二、项目组成员情况及获奖情况

1. 刘宏申——黑龙江省高职高专教育旅游类专业教学指导委员会委员，教材建设分会秘书长。



2. 刘宏申——黑龙江省导游人员考试口试官



3. 刘宏申——中国高等教育学会公共关系教育专业委员会理事



4. 刘宏申——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师



5. 刘宏申——康辉国际旅行社百合之旅营业部培训经理



6. 刘宏申——黑龙江省教育培训中心培训讲师



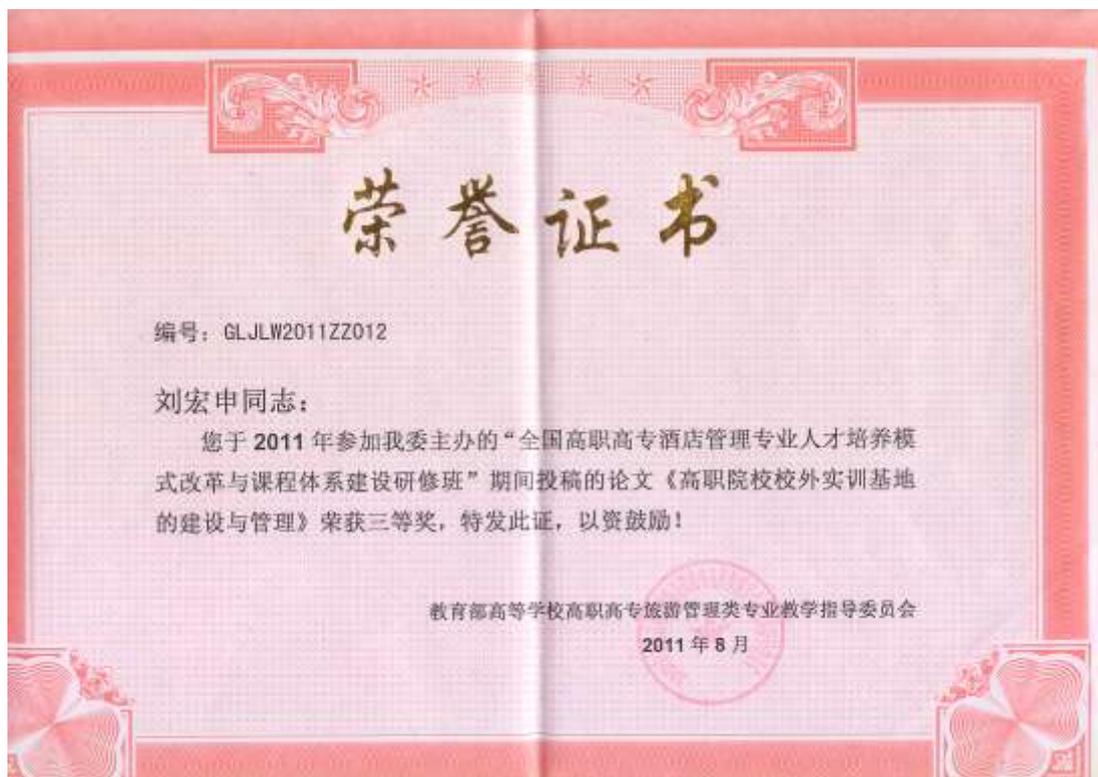
7. 刘宏申——2012 年学院师德先进个人



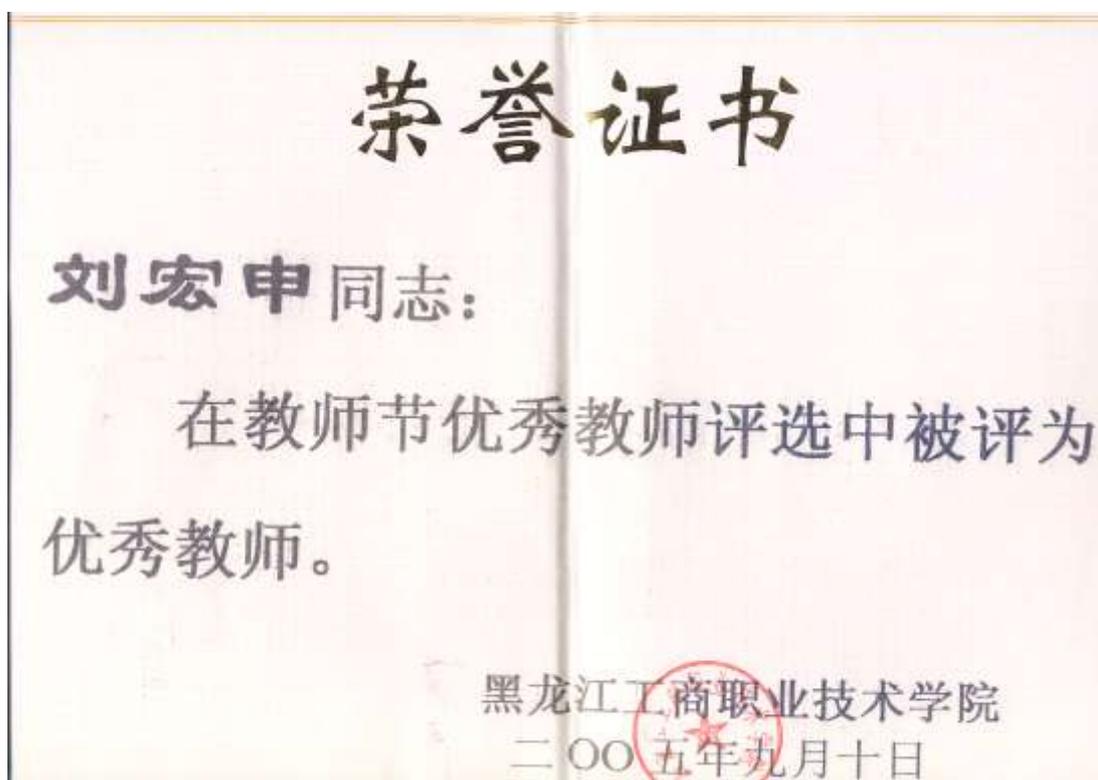
8. 刘宏申——2012 年学院青年教学能手



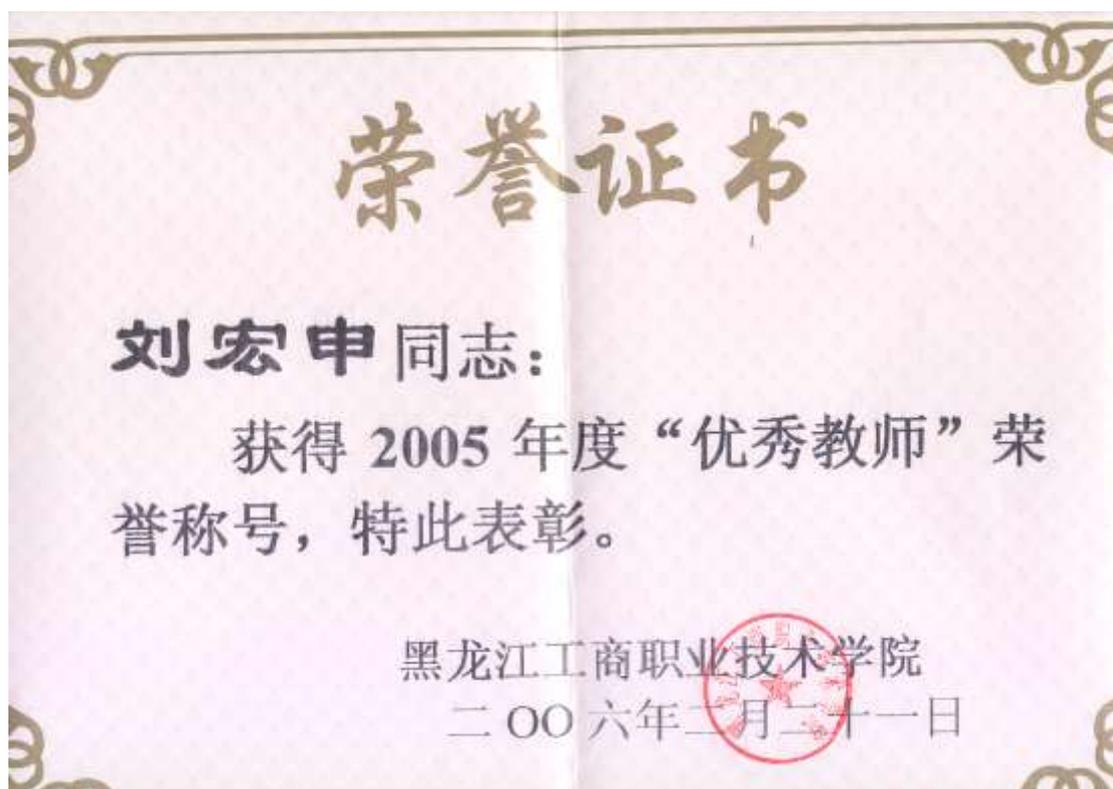
9. 刘宏申——2011 年论文获奖



10. 刘宏申——2005 年院级优秀教师



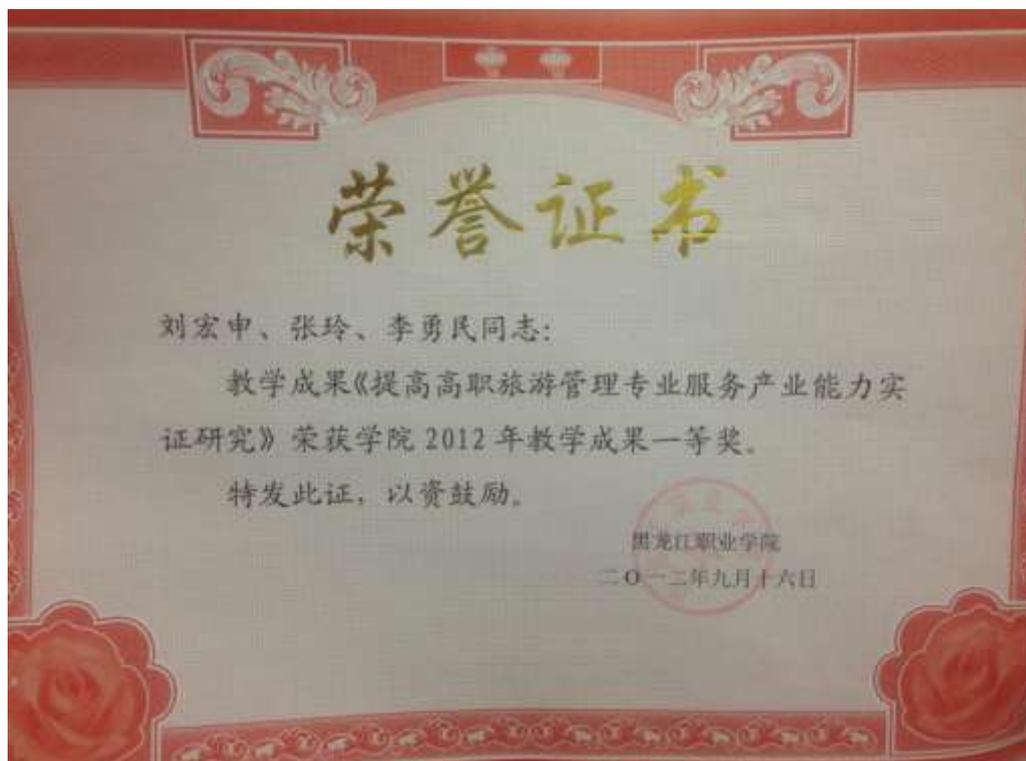
11. 刘宏申——2005 年院级优秀教师



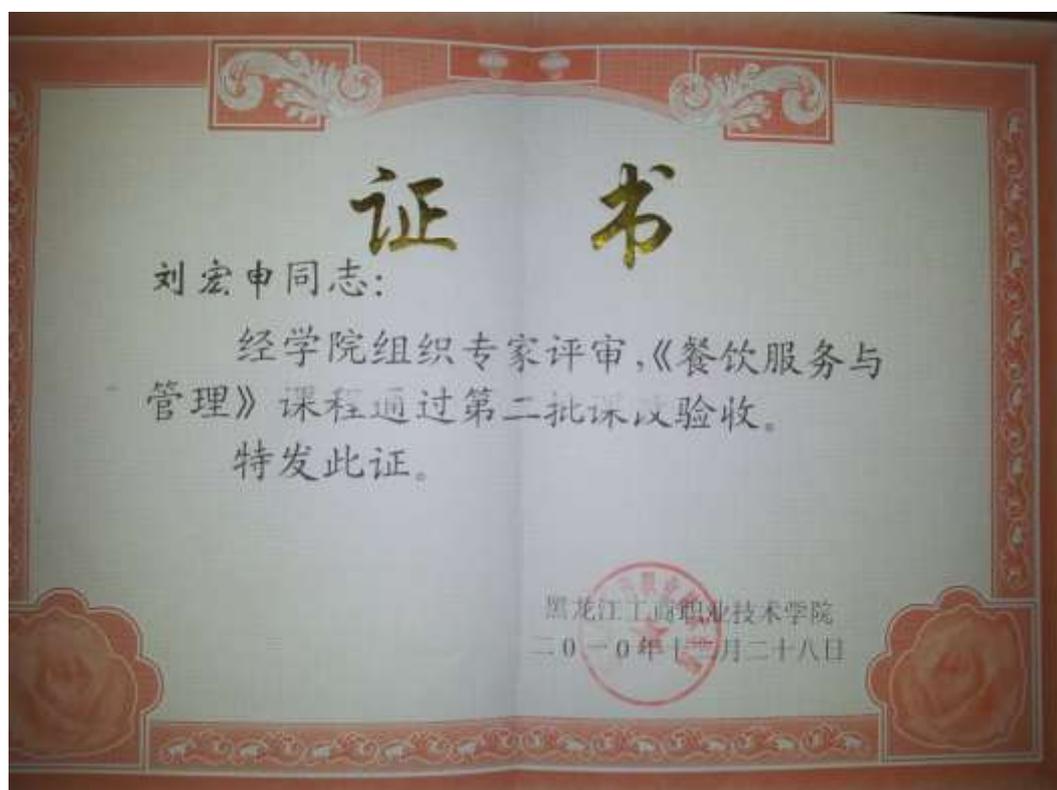
12. 刘宏申——2010 年院级优秀教师



13. 刘宏申——2012 年院级教学成果一等奖



14. 刘宏申——课改验收证书



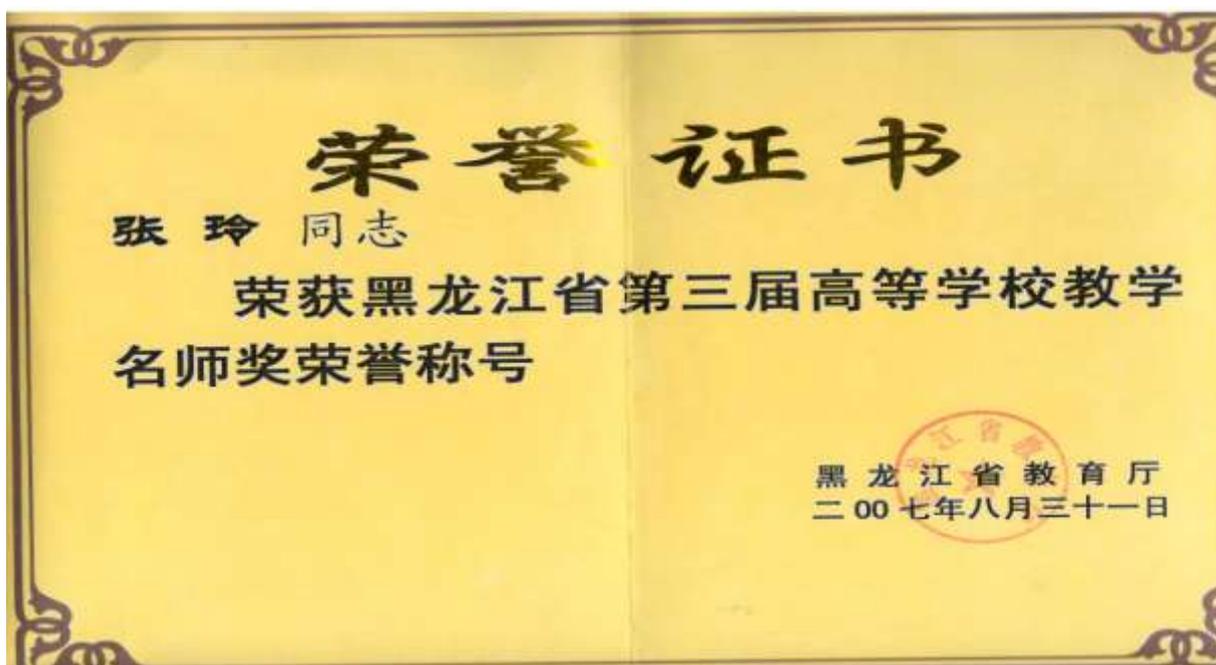
15. 刘宏申——全国教育科学“十五”规划重点课题先进个人



16. 刘宏申——黑龙江省教育科学研究院优秀教育科研成果奖



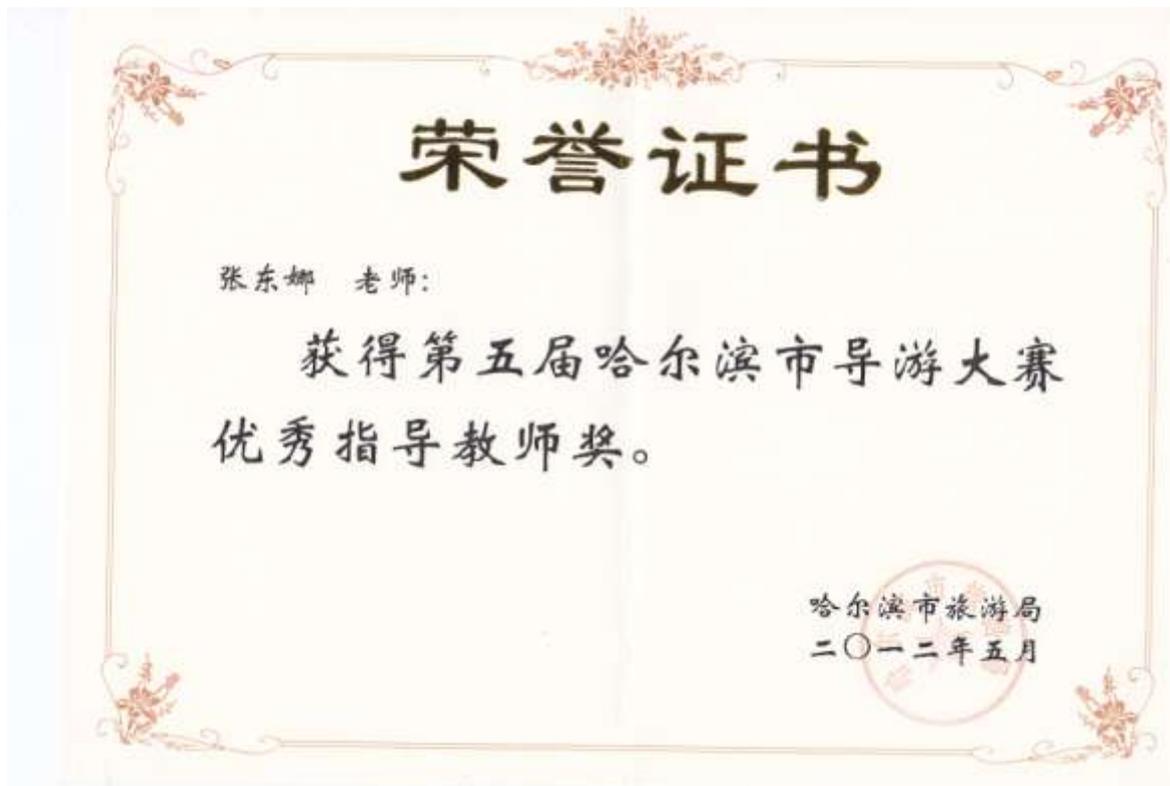
17. 张玲——省级教学名师



18. 张玲——全省优秀教师



19. 张东娜——第五届哈尔滨市导游大赛优秀指导教师奖



20. 张东娜——第二届青年教师专业技能竞赛一等奖



21. 张东娜——2009——2010 学年第二学期教案二等奖



22. 陈洪宏——黑龙江省教育培训中心培训讲师



23. 陈洪宏——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师



24. 陈洪宏——泉州崇武西沙湾假日酒店发展有限公司培训讲师



25. 陈洪宏——2011—2012 学年学院优秀教师



26. 陈洪宏——青年教师专业技能竞赛三等奖



27. 范贞——哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司培训讲师



28. 范贞——牡丹江新南江大酒店有限公司培训讲师



29. 范贞——康辉国际旅行社诚恒之旅营业部客座讲师



30. 范贞——青年教师专业技能竞赛三等奖



31. 吴琼——康辉国际旅行社百合之旅营业部终身名誉顾问



32. 吴琼——黑龙江省职业教育学会“十一五”规划课题结题证书



三、专业建设方案（截图，原件见成果展示网站）

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
2011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

项目组副组长：

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）

四、项目相关成果

1. 论文——提升旅游管理专业服务产业能力研究（刘宏申）



东方企业文化·公司与产业 2012年11月

提升旅游管理专业服务地方经济能力研究

——以黑龙江职业学院为例

刘宏申

(黑龙江职业学院, 哈尔滨, 150080)

摘 要: 高职院校的主要职能是培养技能型应用型人才, 服务地方经济, 旅游管理专业更需要在确定培养目标, 强化师生实践能力, 服务地方经济方面找到适合自己的发展路径。本文以旅游管理专业为例, 研究如何通过授予专业主人培养质量, 从而达到提升服务经济能力的目标。

关键词: 旅游管理 地方经济 能力 研究

中图分类号: F792

文献标识码: A

文章编号: 1672-7155(2012)11-0024-04

高职教育作为一种面向地方经济建设的高等教育, 其培养目标、培养人才、教学技术等都是以服务地方经济, 促进社会发展为目的而开展的。随着社会经济变化的快速发展和国际交往的加深, 我国旅游业迅猛发展, 旅游业不仅是我国第三产业的重要组成部分, 更是一个新的经济增长点。

黑龙江省旅游资源丰富, 黑龙江已实现了从资源大省向旅游大省的转变。由于黑龙江旅游产业正在重新结构, 对旅游人才的需求不断产生和扩大, 服务地方经济, 为地方经济发展和旅游业管理和技术人才是黑龙江职业学院一贯打出的发展之路。

一、通过专业调研, 明确新形势下的人才培养目标。旅游业综合性产业, 涉及行、住、食、游、购、娱六大要素, 旅游管理专业一直以来致力于旅游行业基层管理人才的培养。通过与企业专家深入探讨, 综合目前经济现状, 黑龙江职业学院旅游管理专业确定了新形势下的人才培养目标, 即: 培养适应社会主义和谐社会建设需要, 拥护党的基本路线, 德、智、体、美等方面全面发展, 具备旅游产品设计及开发, 旅游产品推广, 旅游行业运营管理, 旅游企业管理等基本知识及技能, 爱岗敬业, 团队协作能力强的高素质应用型人才, 从事旅行社运营、景区管理及其他企事业单位的“相关层、管理、策划”旅游行业高端技能型专门人才。

二、通过深化课程改革, 提高人才培养水平。以“工学交替”人才培养模式为框架, 以旅游管理专业职业能力分析为基础, 构建职业标准, 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践和就业的主要岗位群, 并通过对岗位群工作任务和主要岗位知识、专业能力及素质, 确定行动领域, 并与其转化学习情境课程, 构建与旅游管理岗位无缝对接的学习情境课程体系, 防止共同开发专业课程, 坚持德育为先, 首抓职业素养教育贯穿始终。

课程改革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, 按照岗位职业能力要求设置课程, 跨不同岗位服务工作任务, 以“工作领域”为载体, 设计教学情境, 构建适应高职学生特点的全体系学习平台, 将旅游行业的新知识、新知识、新知识广泛地融入课程, 增强学生解决实际问题的能力, 将具体岗位及岗位要求作为主要学习内容, 增强学生与校内专家参与评价的意识, 制定课程的标准, 完善课程评价流程, 实践性评价过程, 实践性评价过程。

三、通过建设校企对接机制, 提升人才培养质量。旅游管理专业的职业标准与企业文化标准列入人才培养全过程, 针对黑龙江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“五个对接”。

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、休闲、生态、边境为主题的“黑龙江特色”和“基础设施综合开发工程”, 旅游管理专业第四阶段一目标, 以“旅游管理专业校企合作理事会”为载体, 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和企业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, 产业发展的带动专业建设, 形成专业、产业发展, 实现专业与产业对接。

2. 课程内容与职业标准对接。校企双方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大纲, 完善职业标准制定课程内容, 重点将教学要求与企业岗位技能要求相衔接, 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“学校模拟旅行社”, 在校内环境中引入企业文化, 加强学生职业素养教育, 开展实践教学, 采用任务驱动的教学方法, 课程内容与旅行社实际岗位业务深度融合, 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, 学生在读期间可以考取全国导游员资格证书等职业资格证, 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. 职业能力与终身学习对接。针对需要职业能力提升或提高的毕业生, 广泛开展相关后续课程和继续教育, 实现学生职业能力与终身学习对接。

四、通过搭建校企合作平台, 实现从理论到实践的跨越。

校企合作是一项长期的、艰巨的工作, 需要校企双方共同达成共识, 不断磨合, 找出最好的合作形式, 在校企合作方面, 旅游管理专业成立“旅游管理专业校企合作理事会”, 建立校企合作长效机制。

旅游专业实训基地与旅游企业建立了长期、稳定的合作关系, 明确社会责任感、使命感, 管理规范的旅行社、星级酒店、高端酒店, 会场所作为学生实践基地, 并每年进行考核和评价, 根据人才动态需求的企业要求, 将学生送到旅游企业进行实践, 实践教学环节包括认知实习、交替实习、顶岗、专业实习, 实践期间旅游企业师傅和指导教师, 以学校管理为辅, 学院和企业各指派一名指导教师, 双方共同努力, 使学生真正进入工作岗位, 在实践中学习, 实习考核由实习单位指导教师和学校实习指导教师共同完成。

随着社会经济不断发展, 旅游业的知识储备作用日益突显, 旅游管理专业应责无旁贷地承担起为区域旅游业发展提供人才保障和智力支持的责任。

参考文献:
[1] 王淑娟. 搭建校企合作平台 服务地方旅游产业[J]. 中国高教科技与产业, 2009, (11)

2. 论文——高职院校旅游管理专业与地方旅游产业相结合的研究

稿件录用通知

编号: A00501

李勇民 同志:
您撰写的《高职院校旅游管理专业与旅游产业相结合的研究
——以黑龙江职业学院为例》一文, 经编辑部
审核通过, 拟刊发于《赤子》杂志 2012 年第 22 期。

《赤子》杂志由中华人民共和国文化部主管, 中国社会经济文化交流协会主办, 是经国家新闻出版总署批准出版的国家级期刊, 刊期为半月刊, 国内统一刊号: CN 11-4627/C, 国际刊号 ISSN1671-6035; 期刊出版许可证, 京期出证字第 4627 号。

经办人: 才玉萍

咨询电话: 13945137502

《赤子》杂志社编辑部
2012年11月12日

高职院校旅游管理专业与旅游产业相结合的研究 ——以黑龙江职业学院为例

李勇民（黑龙江职业学院，哈尔滨 150080）

【摘要】：在旅游产业快速发展的形势下，结合黑龙江旅游行业，分析我院旅游管理专业的现状，并从校企合作、人才培养模式、课程体系建设等方面，探讨旅游管理专业与旅游产业相结合的新模式。

【关键词】：旅游管理专业；旅游产业；人才培养

“十一五”期间，黑龙江旅游业实现了跨越式发展，据黑龙江省统计局统计，2010年黑龙江省接待国内外游客1.59亿人次，实现总收入883.3亿元。旅游产业的大发展带动了人才需求的增长，但是目前黑龙江省旅游人才存在的总量不足、层次较低、结构不合理等问题，因此迫切需要加大职业教育发展力度，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。

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，近三年来，毕业生的就业率达到98%以上。经过多年的建设，旅游管理专业在校企合作、创新人才培养模式、课程体系建设和社会培训服务等方面都取得了一定的成绩，在专业与产业相结合方面进行了有益的探索，初步形成了具有自身特色的专业与产业结合模式。

一、创新校企合作体制机制，建立紧密型校企合作关系

（一）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。

（二）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》。明确各方工作职责、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权责关系，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。校企合作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。

二、创新人才培养模式，培养高端技能型专门人才

（一）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勘察，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”。

（二）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。

三、开展社会服务，提升专业服务产业能力

（一）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，委派教师赴国内外进行培训，全体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提供300人次以上的专业培训。

（2）职业资格证书考前辅导

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书考前辅导班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，同时也为企业员工进行在岗培训。

（二）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，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，并编写实训教材。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。

综上所述，学院旅游管理专业建设和发展是一个系统工程，需要在实践中不断积极的探索和总结，只有实行科学合理专业建设和发展，才能在激烈的旅游教育行业竞争中立于不败之地。这就要求我们必须以旅游行业发展和旅游企业实际需求为依托，积极推进校企合作，建立适应旅游职业岗位要求的人才培养模式和课程体系，构建特色化的工学交替顶岗实习模式，提高学生实践能力，才能在未来专业发展拥有更为广阔的空间。

参考文献：

[1] 胡晓晶，俞彤，朱智. 高职院校旅游管理专业人才培养模式研究_以河源为例 [J]. 贵州商业高等专科学校学报，2010（3）.

3. 论文——提升旅游管理专业服务地方产业能力的几点思考

《经济生活文摘》杂志

稿件采用通知

陈洪宏 同志：

您（们）撰写的《提升旅游管理专业服务地方产业能力的几点思考——以黑龙江职业学院为例》一文经我社编辑部审核通过，拟发表在《经济生活文摘》杂志 2012 年第 11 月下半月刊。

特此通知，请勿再投其他刊物。

国内统一刊号 CN11-4505/F、国际标准刊号 ISSN1009-5535

作者单位系黑龙江职业学院



提升旅游管理专业服务地方产业能力的几点思考

——以黑龙江职业学院为例

黑龙江职业学院 陈洪宏

摘要:高职院校在服务地方产业发展过程中要发挥自身的特色优势,增强服务功能,提升服务能力,本文以黑龙江职业学院为例,对提升旅游管理专业服务地方产业能力从四个方面进行了思考与探讨。

关键词:专业 服务 地方产业 思考

专业服务地方产业是指学校运用自身的人力、智力、资源优势,为社会、行业、企业提供服务,为地方经济发展服务。地方产业的特色、结构、经济效益等决定和制约着职业教育的专业结构、技能培养方向等。同时,职业教育根据地方产业结构和地区经济发展潜能,规划和培养不同类型和层次的劳动力群体,推动和促进地方经济的发展。

随着“中国哈尔滨冰雪节”和“哈尔滨滑雪节”等旅游品牌的唱响,黑龙江省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。据国家统计局统计,2011年黑龙江省共接待入境游客206.52万人次,国内游客2.02亿人次,旅游业总收入1091.51亿元,比上年增长23.53%。“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,黑龙江旅游业迎来了新的发展机遇。

在这种旅游行业形势大好的情况下,正值黑龙江职业学院建设国家骨干院校的关键一年,那么作为国家中央财政支持的重点专业——旅游管理专业如何能更好的为地方产业服务,就是我们身为职业教育者应该认真思考的问题。

一、提升旅游管理服务地方产业能力,校企合作机制是关键

首先,要成立“黑龙江职业学院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。要制定和完善校企合作制度。首先制定《旅游管理专业校企合作理事会章程》,明确理事会各成员的工作职责、校企合作制度及阶段性工作任务,同时每学期举行一至二次理事会会议、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。

其次,制定企业和学院专业共建制度。与企业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。

二、提升旅游管理服务地方产业能力,双师型师资队伍是根本

在人才培养过程中,教师就是根本。因此,高职教师不仅需要具有本专业扎实的理论知识和丰富的教学经验,还必须具有从事本专业实际工作的能力。

黑龙江职业学院旅游管理专业为了提高专业教师的动手能力与专业技能,培养一支双师型的师资队伍,建立了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挂职锻炼和考取职业资格证书,提高专业教师的专业能力和技能操作水平。

同时,还采用“外引内培,结对提高”的方式,引进行业、企业专家、管理骨干及技能高手担任兼职教师。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的一半左右的教学任务。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。

三、提升旅游管理服务地方产业能力,校内外实训基地建设是途径

高等职业教育的培养目标是使学生获得某一特定职业或职业群所需的实际能力(包括技能和知识等),为生产建设、管理、服务第一线培养高技能人才。它与普通高等教育的最大区别在于要紧密结合实际,强调与产业的有机结合。为了加强学生的动手能力与实践操作,校内外实训基地的建设是根本途径。

(一)“校中厂”建设。黑龙江职业学院旅游管理专业与旅行社合作共同建设“校园旅行社”,由企业人员与教师共同管理,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。

(二)“厂中校”。在旅游企业设立“培训研发部”和生产性实训基地。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,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。

三、提升旅游管理服务地方产业能力,开展社会服务是方法

(一)为旅游企业进行培训,建立行业培训资源库。注重专业培训功能的拓展,发挥专业终身教育的作用。每年为旅游企业员工进行专业培训。同时在企业建立教师工作站,建立行业培训资源库。

(二)积极参与企业员工素质提升工程

与旅行社合作,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。

(三)职业资格证书考前辅导

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书考前辅导班1-2期。与全国导游资格证命题人员合作授课,也能为企业员工进行培训。

(四)为合作企业提供支援

在人才培养方案的制定过程中,在每个学期加入机动周,逢黑龙江省的旅游旺季,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。

参考文献:

1. 任君庆,《高职院校双师型师资队伍建设探讨》,教育与职业,2005年第五期
2. 周晓红,夏兰,《职业教育与区域经济的现状及协调发展对策》,重庆职业技术学院学报,2006年1月

4. 论文——高职旅游管理专业“工学交替”教学模式实践研究

稿件录用通知

编号: A01683

刘宏申 同志:

您撰写的高职旅游管理专业“工学交替”教学模式实践研究一文,经编辑部

审核通过,拟刊发于《赤子》杂志 2012 年第 12 期。

《赤子》杂志由中华人民共和国文化部主管,中国社会经济文化交流协会主办,是经国家新闻出版总署批准出版的国家级期刊,刊期为半月刊,国内统一刊号:CN 11-4627/C,国际刊号 ISSN1671-6035;期刊出版许可证,京期出证字第 4627 号。

经办人: 才玉萍

咨询电话: 13945137502



高职旅游管理专业“工学交替”教学模式实践研究*

(黑龙江职业学院 刘宏申)

【摘要】高职教育特色形成的基础是科学优化以培养职业能力为目标的的教学模式。本文通过对目前高校高职旅游管理专业教学模式存在的现状和问题,阐述“工学交替”的教学模式在高职旅游管理专业中国的应用,针对性地提出了问题的解决原则和方案。

【关键词】旅游管理 教学模式 工学交替

教学模式可以定义为是在一定教学思想或教学理论指导下建立起来的较为稳定的教学活动结构框架和活动程序。作为结构框架,突出了教学模式从宏观上把握教学活动整体及各要素之间内部的关系和功能;作为活动程序则突出了教学模式的有序性和可操作性。

高职教育的主要功能是培养符合地方经济建设和社会发展需要的高素质技能型专门人才,要实现这一培养目标,很大程度上取决于高职教育的培养方式、方法和途径。

一、高职旅游管理专业现有教学模式的弊端:

目前高职旅游管理专业现有的教学模式一般为“2+1”模式,即前两年在校学习,第三学年到企业进行顶岗实习,这样做存在的问题非常明显:

(一) 学生基本操作训练明显不足

旅游管理专业是实操性非常强的专业,但是我国大部分高职院校因为资源条件限制,无法让学生在实操方面做出更多的尝试。绝大部分课程都不得不“纸上谈兵”。另外,学校惯例是将最后一年定位学生实习的时间。这就陷入了学生实践中忘记理论,理论中无法实践的怪圈。理论与实践相结合是旅游管理专业教学的良好模式。实践中学习理论的机会已经过去,这对于学生深入领会并实际运用所学理论知识造成了时间上的障碍。学生进入工作岗位后,在面对实际问题时,依然会手忙脚乱,没有条理,甚至会对本职工作失去信心。

(二) 课程设置不科学,重理论轻实践

旅游管理专业在课程设置上,管理学、经济学和旅游学的基础理论应该是学科基础理论。然而现实中由于培养目标不明确,培养方向设计容易出现各种偏差。一是在基础课程、专业基础课程、专业课程中,原应重点加强的学科基础理论与专业基础理论课程却被大大压缩,用更多的课时进行专业课程的学习。由于学生过早、过多地进行专业学习,造成学生理论基础不够扎实,知识面较窄,学习能力不足,走上工作岗位后缺乏发展后劲。二是专业课程设置特别注重理论知识的传授,忽视对学生进行行业基本素质和能力的培养,使学生适应旅游行业相关岗位任职要求的时间较长,不利于其尽快地脱颖而出。

二、高职旅游管理专业“工学交替”教学模式研究

“工学交替”中的“工”与“学”体现了“学中做、做中学”的核心理念,有利于人的协调发展,同时也体现了高职院校教学改革的价值取向,即从封闭的学校教育走向开放的社会教育,从单一的学校课堂走向实际的职业岗位,从理论学习为主转向实践过程为主,从学科体系教学转向职业能力培养。就旅游管专业来看,其“适销对路”的旅游行业高端技能型专门人才。而培养高端技能型专门人才,就一定要让学生动手、到实际岗位去实践、去锻炼、去体会。归纳而言,其具有以下特征:

(一) “工学交替”教学模式的多元性

从工学交替的目的来看,学生是工学交替的行为主体;从教育教学责任承担的层面来考察,学校是实施工学交替的重要主体;而如果从合作对象来看,旅游企业便是工学交替不可缺少的主体。三者都需要认真贯彻执行政府部门出台的关于工学交替的政策,积极参与职业教育,自觉担负起共同旅游行业高端技能型专门人才的社会责任,为工学交替创造良好的实践条件、学习氛围和工作环境。

(二) “工学交替”教学模式的弹性化

弹性化教学应是工学交替培养模式的必然要求。高职院校旅游管理专业应在国家规定的学习时间范围内,根据工学结合进程中的情况,有弹性地安排教学内容和教学时间,实现学生在学校的学习与在企业的实践有机结合,知识教学与技能训练的有机结合,分散学习与集中学习的有机结合,从而提高教学的实效性和针对性。

(三) “工学交替”教学模式的职业性

高职院校旅游管理专业要强化学生作为未来社会职业

人在专业知识和专业技能方面的训练,为他们将来的职业生涯做准备。当前,我国产业结构的急剧调整造成了应用型人才短缺的严峻现状,如何适应这一需求是高职教育必须面对的现实。基本职业能力是高端技能型专门人才的基本要求,因此以职业为导向,把培养职业者作为自己的重要任务,是高职教育适应经济发展的实际要求。

三、高职旅游管理专业“工学交替”教学模式实践

目前,我院旅游管理专业应用“工学交替”教学模式,从2009级开始试验,已取得了良好的效果。具体做法如下:

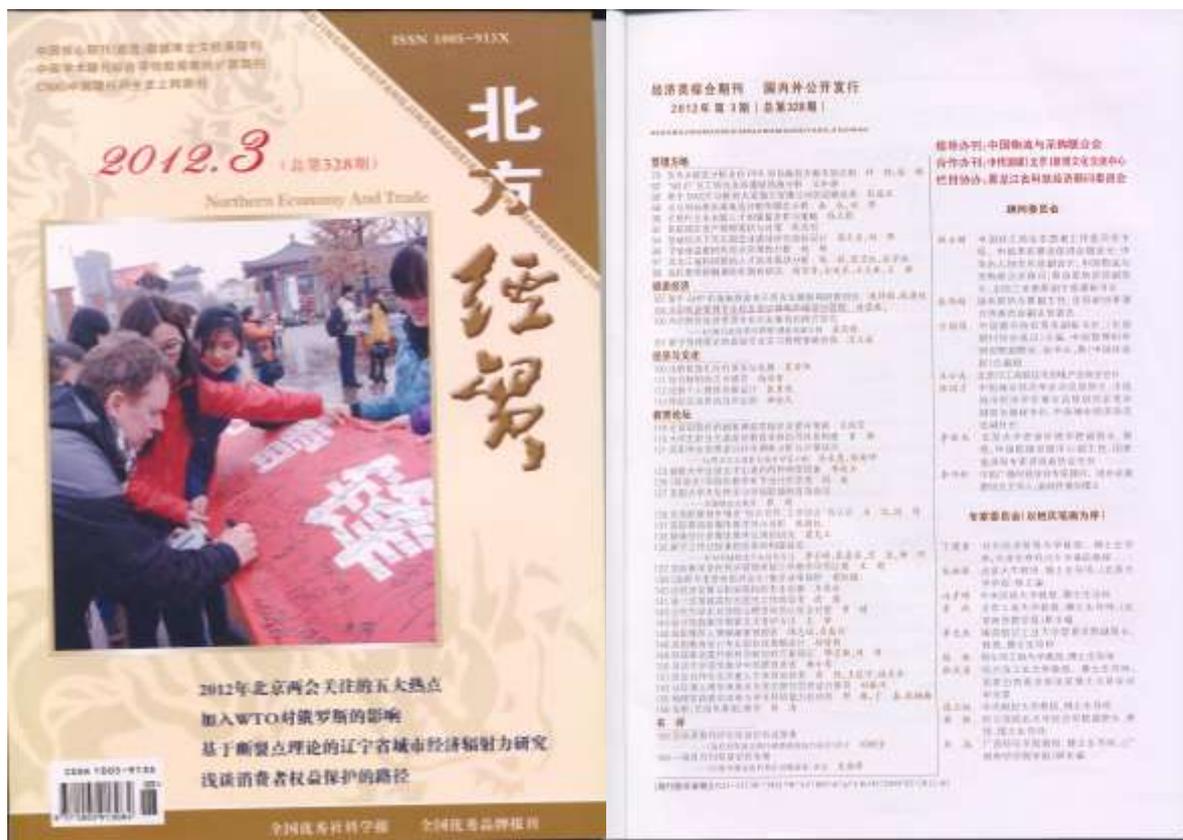
第一学期之初设置“专业认知周”,利用一周时间安排学生赴旅游企业参观,旅游企业专家到校讲座,通过这个形式使学生对于即将开始的专业学习产生浓厚兴趣;第二学期后四周,第三学期前四周加上暑假共计四个月时间进行第一次交替实习。通过这四个月的实习使学生了解岗位、养成职业习惯、培养职业意识,明确今后的发展方向;第三学期、第四学期在校学习,学生们将带着他们在岗位上遇到的问题回到学校,认识到理论学习的重要性,有针对性的学习。并在课程内容中设置管理岗位知识,使学生具备职业发展能力第五、六学期进行顶岗实习,实现从学生到职业人的完美转变,根据跟踪调查,很多学生在顶岗实习阶段适应快,职业意识好,受到企业好评。更有部分同学提前转为企业正式员工,并得到了提拔,实现了自我价值。

高职旅游管理专业应该借助多种途径加强养成教育,提高学生的职业意识,增强学生的职业自豪感;多方位、多渠道加强师资队伍建设;强调实训教学环节,注重培养学生的实践能力;完善旅游管理专业的课程体系和学生的知识结构

参考文献:

- [1] 郭永英、孙庆春. 循环实践教学模式在高职旅游管理专业中的应用研究[J]. 嘉应学院学报, 第25卷第1期
- [2] 张海洪. 优化高职旅游管理专业教学模式,提高学生学习能力[J]. 河南教育, 2010, (08)
- [3] 李艳. 高职旅游管理专业教学模式改革探析[J]. 出国与就业, 2012, (04)
- [4] 梁慧燕. 高职旅游专业“五双”教学模式探讨[J]. 哈尔滨职业技术学院学报, 2012, (04)
- [5] 乔伊斯、荆建华(译者)、宋富钢(译者)、花清亮(译者). 教学模式. 中国轻工业出版社, 第1版(2002年1月1日)
- [6] 丁宗胜. 高职旅游管理专业“旺进淡出”工学交替教学

5. 论文——高职旅游管理专业校外实训基地的建设与管理





6. 论文——高职《餐饮服务与管理实务》课程标准与餐饮岗位技能标准对接研究

《经济生活文摘》杂志

稿件采用通知

刘宏申 同志：

您（们）撰写的《高职〈餐饮服务与管理实务〉课程标准与餐饮岗位技能标准对接研究》一文经我社编辑部审核通过，拟发表在《经济生活文摘》杂志 2012 年第 12 月下半月刊。

特此通知，请勿再投其他刊物。

国内统一刊号 CN11-4505/F、国际标准刊号 ISSN1009-5535

作者单位系：黑龙江职业学院

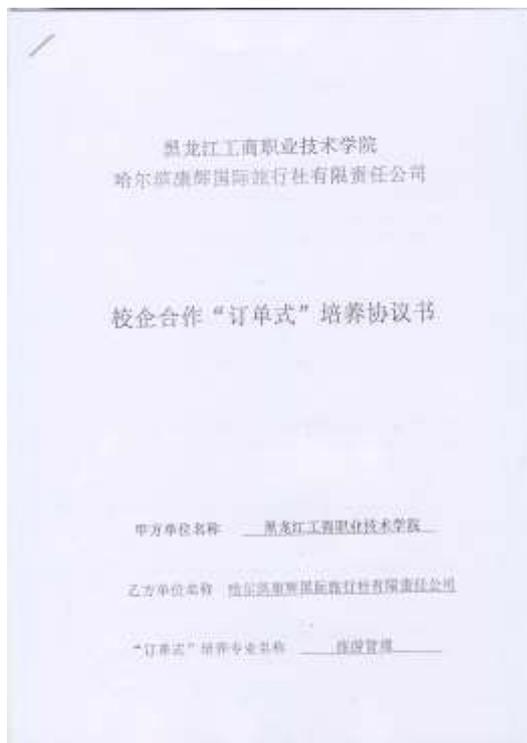


五、与企业签订的校企合作协议书

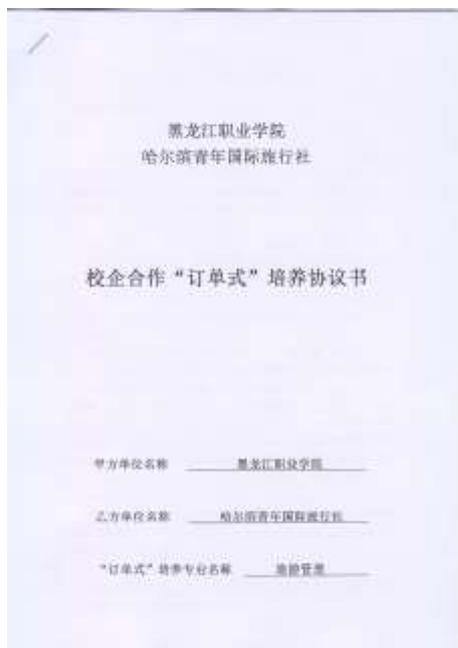
1. 哈尔滨伏尔加庄园文化旅游有限公司订单培养协议



2. 哈尔滨康辉国际旅行社订单培养



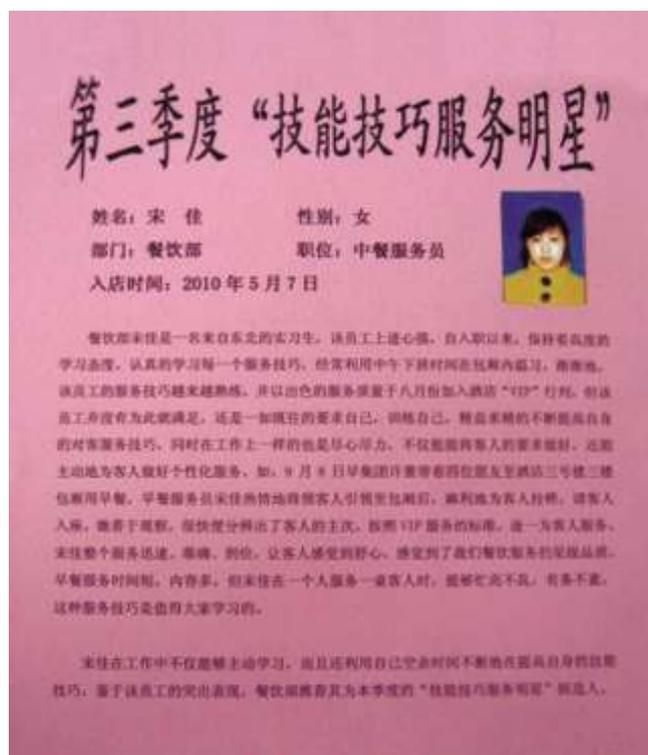
3. 哈尔滨青年国际旅行社订单培养



六、校企合作成果总结（参见网站）

七、用人单位意见反馈

1. 08 级宋佳获五缘水乡度假风景区 2010 年度第三季度技能服务明星



2. 08级廉艳春获五缘水乡 2010年第二季度服务明星



3. 08级卞海滨（后排左二）与孙丽微（前排右四）与钱其琛的合影



4. 西沙湾假日酒店反馈意见

感谢信

尊敬的黑龙江工商职业技术学院领导：

首先感谢贵校组织实习生来我西沙湾假日酒店实习，这是对我酒店的信任。姜楠、孙昊等二十五名实习生长途跋涉，从东北来到了东南的海峡西岸，跨越了地域差异，迅速地适应了当地环境，经过了在我酒店客房部、前厅部、中餐厅、西餐厅四个月的实习，现已圆满完成了实习任务。他们在实习过程中态度端正，勤奋好学，勤勤恳恳的努力学习本岗位技能，丰富了专业知识，也培养了他们独立工作能力。并且，通过在各岗位的学习，实习生增强了岗位操作技能，现已普遍具备了高星级酒店基本操作技能。

二十五名实习生通过自身的努力，下到一线服务员，上到酒店各部门负责人，乃至总经理、董事长，一致对黑龙江工商职业技术学院的实习生给予了很高的评价。

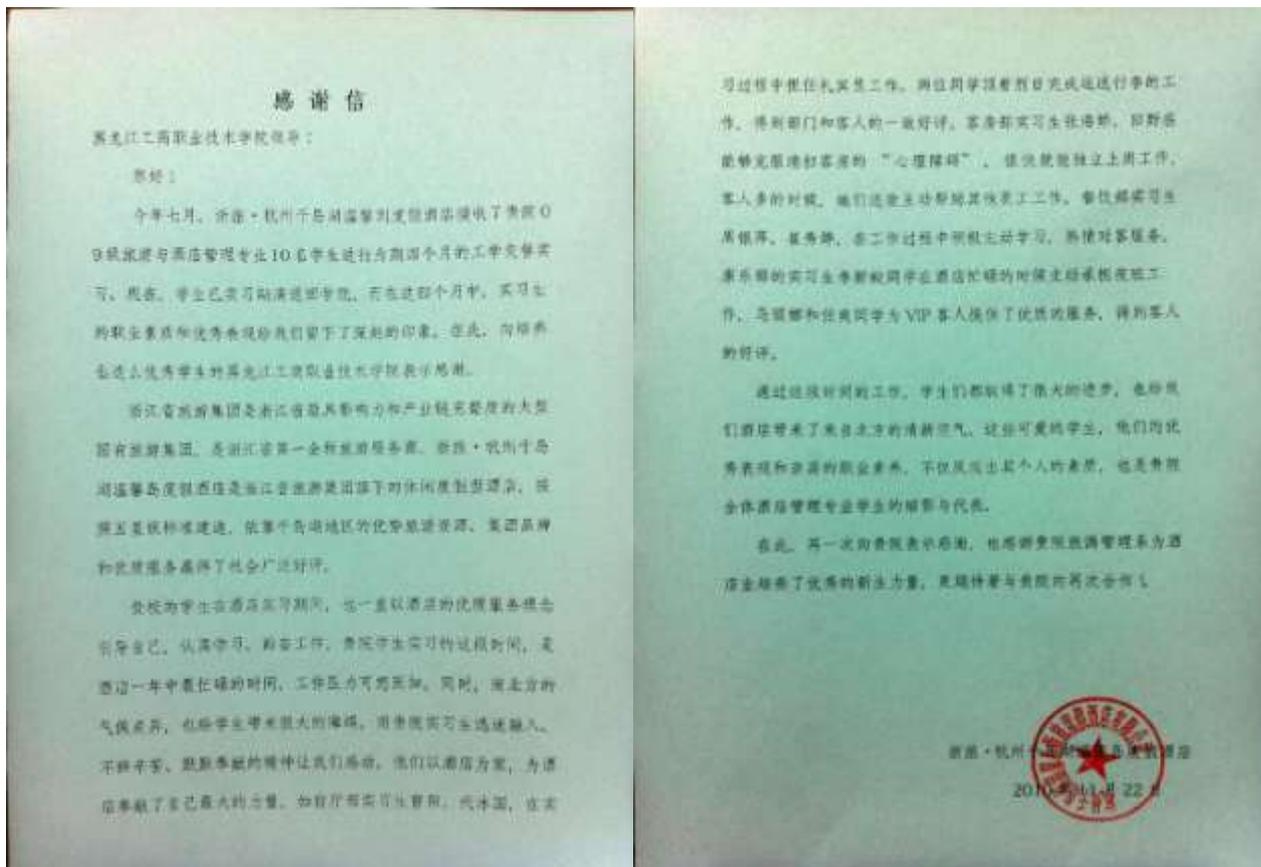
通过初次校企合作，我酒店了解到贵校的优质教学和学生的高素质，希望能够与贵校取得长期合作和更深入的合作，愿在我酒店建立贵校的实习基地，与贵校一起，相互支持，共同培养旅游、酒店管理的优秀人才。

特此感谢！并对黑龙江工商职业学院和这二十五名实习生寄予深切的祝福！对这二十五名实习生和贵校的其他毕业生提出诚挚的邀请！

福建泉州西沙湾假日酒店

2010年12月1日

5. 浙旅杭州千岛湖温馨岛度假村反馈意见



八、旅游管理专业毕业生质量跟踪调研报告（08级毕业生）

旅游管理专业 08 级毕业生跟踪调查分析报告

调查时间：2011年6月8日——2011年6月17日

被调查者：08级旅游管理毕业生、旅行社、酒店人力资源部、各部门主管和相关岗位的从业人员

调查人员：旅游与人文艺术学院旅游管理团队教师

报告内容：

一、调查情况分析

1、调查资料情况

本次调查共发放问卷 21 份，收回 16 份，个别访谈 6 份。

2、数据分析

1) 岗位及人才规格的调查分析

A.酒店及相关行业

岗位名称	客房、餐饮、前厅服务员	部门领班	饭店营销	部门经理	一般文员	其他
百分比	50	20	17	4	3	6

B.旅行社及相关行业

岗位名称	导游员	计调	旅游营销	一般文员	其他
百分比	85	8	7	0	0

2) 本专业人才所需的知识结构或课程开设情况的调查分析

课程名称	百分比	课程名称	百分比	课程名称	百分比
政治品德类	90	计算机基础	100	前厅服务与管理	100
客房服务与管理	100	餐饮服务与管理	100	酒店英语	100
中国旅游地理	100	酒店市场营销	100	旅游接待礼仪	100
形体训练	100	旅游法规	100	导游业务	100

3) 本专业的对资格证书要求的调查情况分析

序号	资格证书名称	十分需要	需要	不需要	无所谓
1	全国计算机等级合格证书	54%	46%		
2	全国高校英语等级合格证书	86%	14%		
3	导游资格证书	100%			
4	饭店高级服务员资格证	87%	13%		

二、调查结果

通过问卷调查和访谈，我们主要就行业发展动态、旅游人才需求状况和要求、当前高职旅游人才培养中存在的问题等方面进行了分析，具体情况如下：

（一）高职旅游人才培养规格和相对应的职业岗位群

1. 人才培养规格：德、智、体、美全面发展，具有从事旅行社导游，计调，销售；景区讲解服务和旅游商品销售和高星级饭店客房、餐饮、前厅等基层服务，领班、主管等基层督导管理，中层管理和饭店营销等工作的综合职业素质和实际操作能力。

2. 职业岗位群：（1）旅行社：导游、计调、营销；（2）高星级饭店：客房、餐厅、前厅服务、领班、主管、营销；（3）景区景点：讲解服务、旅游商品销售。

（二）职业岗位群对应的知识、能力、素质要求

1、知识要求

通过对旅行社的调查发现，企业认为员工最应该有的知识是：文学、历史、地理知识，礼仪知识，导游业务知识，旅游营销知识，管理知识，计算机基础知识，法律知识。酒店认为员工最应该有的知识是：酒店前厅、客房、餐饮服务理论知识，礼仪知识，菜肴、酒水知识（大酒店的急需人才：点菜员），酒店营销知识，酒店管理知识，计算机基础知识。

2、能力要求

通过对旅行社的调查发现，企业认为员工最重要的能力是：语言能力（包括普通话与英语口语），旅游接待能力，产品销售能力，组织协调沟通能力，应变能力，创新能力，自我完善能力。

通过对酒店的调查发现，企业认为员工最应该有的能力是：客房、餐饮操作能力，对客服务能力，点菜技巧，商务服务能力，前厅接待能力，办公室接待能力，组织协调沟通能力，应变能力，行政能力、创新能力，自我完善能力。

3. 素质要求

从调查中我们发现企业对员工素质的要求是：（1）思想素质，主要是：具有正确的世界观、人生观、价值观，吃苦耐劳精神，具有良好的组织纪律性，工作责任心和工作态度，特别是职业忠诚度。（2）身体、心理素质，一般来说，服务行业的工作劳动强度大，时间长，既要求有健康的身体，又要有较强健的体魄，能适应紧张高强度的工作；并且要求从业人员有一定的心理适应能力和应变、应急技巧。（3）基础文化素质，包括文、史、地、政策法规

等。(4) 交际礼仪素质, 旅游行业综合性、开放性强, 是一个和各种各样的人打交道的行业, 行业的特点要求从业人员有良好的礼仪素质。(5) 职业素质, 包括职业意识, 职业习惯, 职业技能, 职业理论。

(三) 本专业人才培养工作中应加强的方面

1. 加强职业意识的培养。包括对职业的认同感、职业道德、服务意识、职业忠诚度的培养。
2. 加强体能训练, 培养吃苦耐劳精神。
3. 加强心理素质训练, 提高受挫折能力。
4. 加强职业技能训练。
5. 加强沟通应变等综合职业素质的培养。
6. 加强形象气质塑造、语言表达、英语口语等能力的培养。

二、对策或措施

1. 加强专业教育

(1) 专业教育目的要明确。让学生全面了解专业发展前景, 树立信心; 让学生从分了解就业岗位及要求, 培养职业意识、确立学习目标、准确职业定位并有明确的职业规划。

(2) 专业教育形式多样化。包括课内课外、校内校外、假期实践、企业观摩与实践等, 除了开设相关的课程外, 可请企业专家讲座。

2. 课程设置突出职业岗位能力培养与综合素质培养

课程体系是保证人才培养目标实现的基础、手段、根本途径。根据调查中显示的旅游企业对人才的知识、能力、素质要求, 高职院校旅游管理专业人才培养目标应注重提高学生的语言运用能力、沟通交流能力、一线岗位服务能力、基层管理能力。课程应按以下模块设置: 公共课模块、岗位能力课模块(旅行社导游、计调及外联; 星级酒店前厅、客房、餐厅服务员、酒店部门主管、领班; 景点服务员)、选修课模块(专业基础能力和专业拓展发展能力、通用技能、人文素养)。

3. 改革教学方法, 突出职业技能培养。主要指教学中突出职业情景, 突出学生的主体地位, 调动学生的积极性, 重在培养职业意识, 养成职业习惯、培养职业技能, 通过酒店真实案例和酒店真实情景模拟加强教学的效果。

4. 完善实践教学体系。

由于旅游行业比其他行业更注重实践能力和实践经验, 因此, 培养合格的旅游从业人员应有科学、完整的实践教学体系, 包括: 实践教学形式(专业认识实习、课堂实训、实验室模拟实习、旅游企业岗位实习、毕业实习等); 各实践教学时数; 实践教学的组织形式、管理模式、考核制度等。

5. 根据旅游行业季节性的特点, 充分利用假期, 培养学生的职业综合素质。

九、项目研究成果总结

提高高职旅游管理专业服务产业能力实证研究 教育教学成果总结报告

一、成果研究背景

为了满足广大人民群众接受高等教育的要求，拉动内需促进经济增长，国务院决定从1999年起高校实施扩招政策，当年扩招三十万名大学生。以后几年以百分之二十的速度增加招生名额，从此中国高等教育步入大众化阶段，在全国高校大学生总数中，高职在校学生的数量已占大学生半壁江山。机遇与挑战并存，一方面满足了广大考生升入大学接受高等教育的愿望，给高等教育发展带来千载难逢的机遇；另一方面，落后的教育观念，陈旧的课程设置、单一的教学模式、双师型教师的匮乏、实训投入不足等，无疑给高职教育的发展，教育教学质量的提高带来严峻的挑战。

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显得尤为突出。到“十二五”末期，黑龙江省旅游人才需求总量将达到35万人，而我省开始旅游管理专业的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人才，以满足我省旅游业发展的需要。

为全面贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要》精神，根据《教育部、财政部关于支持高等职业学校提升专业服务产业发展能力的通知》要求，提升专业服务产业能力已经迫在眉睫。

二、成果研究内容

本教学成果本成果主要研究的内容有以下四个方面：

（一）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。

（二）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。破解校企合作时空障碍，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。

（三）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，明确理事会定期会议（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。建设“校中厂”、“厂中校”，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及学生顶岗实习意外保险制度。

（四）加强服务地方产业能力

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。

三、成果具体研究内容

强化应用、突出实践、服务地方经济发展是近年来黑龙江省经济管理干部学院旅游管理专业及相关专业都在积极探索，并予以实践的发展趋势。加强实

实践教学与实行“2112 工学交替”人才培养模式，培养高端技能型专门人才，提升专业服务产业能力已经成为本专业进行教育教学改革的重点。“以提高专业服务产业能力为核心建设高职旅游管理专业”这一课题围绕此问题的解决进行了有益的探索与实践。

（一）进行了国内外实践教学理论研究，确立了人才培养目标

课题组认为旅游管理专业人才培养模式的构建应具备专向性。由于传统的旅游管理专业人才培养目标定位模糊，好像什么都能做，其实什么也做不好，不符合产业内行业细分的要求，导致学生就业之后没有明确的位置，频繁跳槽，既影响个人的职业生涯发展，更不利于产业发展。旅游管理专业必须遵循以培养学生能力，服务区域经济和社会发展的要求，因此，课题组需要根据区域经济、社会、行业、产业背景等条件来构建旅游管理“2112 工学交替”的人才培养模式。

通过进行国内外实践教学的比较研究，合理定位旅游管理专业高职教育的人才培养目标，针对行业发展情况提出了：“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。”的目标，不断深化课程建设和教学方法的改革，突出教学中的实践性，强调学生人才培养的理念，满足学生能力培养相关需求，调动学生参与社会实践的积极性，保证应高职旅游管理专业人才培养模式顺利实施的可操作性。既满足旅游行业不同企业对人才的需要，又实现专业服务社会与黑龙江省地方经济发展，学生职业后续发展能力的双重目的。提出了旅游管理专业具有很强时代性与实践性的课程建设、人才培养模式应重点解决校企合作体制机制的构建，构建的原则及体系建立和运作的方法。

（二）开展了重实践，突出应用能力的高职旅游管理专业人才培养模式的教学实践探索

从2003年起，不断完善人才培养的课程建设与实践探索，提高了人才培养质量，形成服务社会的机制，加强了配套理论研究，提高了毕业生培养水平和就业质量。

1. 转变教育观念，能力培养至上

以强化实践，突出应用，服务产业为指导来满足专业课教学需求，满足学生未来就业、服务社会的需要。在系统掌握理论知识的基础上，强化能力培养。不求教学中教学大纲涉及的知识点面面俱到，力求让学生掌握学习方法，注重知识的灵活应用，培养终身学习的能力。

2. 加强实践教学，注重能力培养

旅游管理专业的课程大部分是实践性很强的课程，行业特点密切相关。近年来，旅游行业呈现快速发展趋势，与此同时，旅游行业中低价竞争、遍地开花、重复模仿的问题也在严重伤害着旅游行业和从业者的身心。伴随政府宏观调控的深化和旅游行业的发展，旅游业逐步走向规范和完善。旅游产业内部逐渐进行行业细分，从“大而全”逐步走向“小而精”。在教学中要求教师要把握时代动向，引导学生关注产业发展中出现的影响较大的问题，更要培养学生应用所学分析问题和解决问题的能力。既要在课堂上进行案例分析讨论，也要走出课堂，到实际工作岗位上进行体验，从而贴近产业发展要求，在就业前就明确自己的未来发展方向，能够脚踏实地地做好职业生涯规划，从而为地方经济发展服务。

3. 改革教学方法，制作并利用多媒体课件

通过传统教学与现代化教学手段的结合，通过案例分析、多媒体课件与理论介绍相结合的教学模式，增加教学内容的宽度与广度，增加课堂教学的信息量，提高学生学习兴趣。

4. 改革考核方法，适当降低理论考试所占权重，注重能力考核

将学生分析问题、解决问题、利用理论，应用具体问题处理问题的能力作为考核的重要内容。在课证融通课程中，如《导游实务》、《旅游法规》等，采用标准化试题，与职业资格证书考试对接。对于一些动手操作能力要求高的课程，采用过程考核与终结考核相结合，加大过程考核比例的方法，让学生成绩评定不再仅凭一张试卷决定，而是由学习全过程的表现决定。

5. 积极建设“校中厂”、“厂中校”，强化应用能力

旅游企业对于学生在人际沟通、团队合作等方面的职业素质要求很高。一方面，学生就业时需要一定的职业适应能力，而这种职业适应能力，仅靠校内模拟实训是难以培养出来的，另一方面，通过在“校中厂”的实践，使学生接触企业、接触社会，逐步改变学生的人生观、价值观和就业观，增强学生对社会的认识和适应能力。并且通过校外实训，使用用人单位与学生加强了解和沟通，

从而增加学生的就业机会。利用“校中厂”培养人才无疑是最为有效的方法。

(三) 加强了旅游管理专业课程建设

在 2002 年开设旅游管理专业之初时，虽为高职专业，但仍沿用学科式的课程体系。随着社会的发展和产业结构的变化，高职旅游管理专业的课程体系也在不断变化。目前，旅游管理以“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。

(四) 注重实践，为地方旅游产业发展服务

课题组成员近年来结合自己专业特长，注重实践，为黑龙江省旅游业的和谐发展作出了一定的贡献。课题组成员多数具有一定的社会兼职，如导游资格证考试口试官、旅游企业培训讲师等，这本身就为理论与实践结合提供了很好的平台。同时，结合黑龙江省旅游业发展的实际状况与科研课题，做了大量服务社会的有益工作，提高了学校的社会影响，也将理论研究进一步引向了实践领域，为政府决策、行业结构调整等更高层次的服务奠定了基础。

1. 开展旅游行业人才需求现状调查研究

2005 年至 2011 年，旅游管理专业每年都对旅游行业人才需求状况开展大量的调查研究。调研结果在人才培养目标调整、专业设置等方面都起到了非常积极的作用。

2. 写相关研究报告和学术论文，为政府决策提供依据

旅游管理专业提升服务专业能力研究，是课题组近年关注的问题。在该领域，在调研的基础上提出问题并撰写研究报告和学术论文，提供解决建议与对策，为政府决策提供依据。

3. 为旅游企业层举办不同层次的培训

注重专业培训功能的拓展，发挥专业终身教育的作用，委派多名教师赴国内外进行培训，6 名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，每年为旅游企业如康辉国际旅行社、伏尔加庄园、教育宾馆等企业员工 30 人次以上的进行专业培训。

除此之外，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书考前辅导班 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，也能够为企业员工进行培

训。

4. 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。

四、成果应用前景

本项目面对新形势下旅游人才需求的变化以及我国旅游高职教育人才培养模式改革的迫切需求，以现代教育思想为指导，紧扣旅游行业发展特征，提出了复合型、应用型旅游专业人才培养模式改革的方案，推进了课程体系的改革与优化，有利于创新意识和实践能力的培养，取得了一批较高水平的标志性成果，促进了教学质量的全面提高。

(1) 本项目所形成人才培养模式和课程体系，突出培养学生能力、注重应用，显著地提高了旅游管理专业的教学质量与人才培养质量，为学生的成长创造了良好的条件。七年来已有 800 多名毕业生走向旅游行业中各个工作岗位，为旅游行业输送了大量人才。

(2) 本项目建设的人才培养模式已经经过多年运行，并在应用中得到了专家的好评。

(3) 本项目促进了教师不断学习、不断提高，增加才干，以适应新形势下教学教研工作的需要。项目组成员不断完善教学课件、发表的相关论文，提高科研能力，项目组成员近年均在教学科研方面获奖。

(4) 本项目组成员积极参与旅游行业的实践，为黑龙江省旅游业发展做了大量工作，培训企业员工、企业基层管理人员达 800 人次。

此项目成果可供同类院校旅游管理专业参考使用，在文科服务类专业中具有较高的推广价值。

十、教育教学成果鉴定书