

2008年浙江省新世纪高等教育教学改革研究项目“旅游类专业教学改革研究与实践”成果

浙江省旅游类 高职高专教育发展研究

ZHEJIANG TOURISM VOCATIONAL EDUCATION DEVELOPMENT STUDY

王昆欣 胡 敏 李成军 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

2008 年浙江省新世纪高等教育教学改革研究项目
“旅游类专业教学改革研究与实践”成果

浙江省旅游类高职高专 教育发展研究

王昆欣 胡 敏 李成军 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

浙江省旅游类高职高专教育发展研究 / 王昆欣, 胡敏, 李成军著. — 杭州: 浙江大学出版社, 2011.9

ISBN 978-7-308-09063-6

I. ①浙… IV. ①王… ②胡… ③李… III. ①旅游业—高等职业教育—研究—浙江省 IV. ①F592.755-4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 184641 号

浙江省旅游类高职高专教育发展研究

王昆欣 胡 敏 李成军 著

责任编辑 孙秀丽

封面设计 联合视务

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 6

字 数 185 千

版 印 次 2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-09063-6

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571) 88925591

前 言

(一)

我国旅游教育与改革开放同步,经历了从无到有,从小变大,由弱及强,由强渐盛的发展过程。30 多年来,作为人才摇篮的旅游院校为旅游行业培养了数以万计的专业人才,为提高旅游从业人员素质、促进我国旅游业的发展做出了积极贡献,旅游院校已成为我国旅游业人才培养的主要基地。

纵观 30 多年旅游教育的发展,可以看到我国旅游教育体系已基本形成。旅游教育体系可分为层次体系、教学体系和师资体系。

在层次体系上,我国的旅游教育已形成了研究生(博士、硕士)一本科(学士)一高职高专一中职中专教育体系。这样的教育层次体系在人才培养结构上已经比较完整。

在教学体系上,旅游教育长期强调理论教育与实践教学的统一,它不仅具有较强的专业性,同时又有强烈的行业特点,强调应用性。当前,大多数的旅游院校已形成了“教材一实验一课堂教学一实践教学一课程建设一专业建设”的教学体系。整个教学体系与层次结构相互联系,相互照应,形式多样,呈现出不同特色。

在师资体系上,旅游教育已经凸显了拥有行业经验的“双师型”教师的重要地位。旅游院校的师资队伍已经基本形成了由“校内专业师资——行业专业师资——理论课程师资——实践课程师资”共同组成的构架。那些从高校毕业后直接到校任教,或“半路出家”,从其他专业“转行”的教师在当前的师资体系中逐渐减少。

旅游业的特殊性,要求旅游人才不仅要有扎实的理论知识,更要掌握一定的从业技能和良好的服务态度与意识,因此,旅游职业教育担当了旅

游行业人才培养的主要角色。在旅游教育体系中,职业教育占了重要的份额。可以预见,随着旅游职业教育的职业特性的继续强化,越来越多的符合市场需要的人才将被培养出来,旅游职业教育必然会成为今后旅游行业人才培养的主要基地。

(二)

长期以来,我国旅游教育无论在教育理念,还是在教学实践方面都落后于旅游业的发展。旅游教育没有充分认识旅游、旅游业的特点,没有形成与之相适应的旅游教育的方法和规律,而是用传统的教育分类、学科教育以及教育思想指导旅游专业办学。于是,大批旅游管理专业的毕业生未能进入旅游业工作,同时旅游业缺乏高素质专门人才的现状长期得不到有效解决。培养旅游业需要的人才是旅游院校的根本职责和任务,因此,旅游院校亟须认识和解决两个命题:“旅游业需要怎样的人才”和“怎样培养旅游业需要的人才”。

旅游业需要怎样的人才?

这是人才培养目标定位的重要问题,也是旅游院校办学的出发点。本书的第一部分试图回答这个问题。

为了准确反映旅游业人力资源管理及供需现状,剖析浙江旅游业人力资源发展的特点,全面了解浙江省旅游业人力资源状况,掌握旅游人力资源开发的特点和规律,根据国家旅游局的统一布署和要求,浙江省作为全国旅游人才资源调查统计试点单位,于2008—2009年在全省旅游行业展开旅游人才的调查,通过调查“盘点过去、把握现在、规划未来”。

浙江旅游职业学院承担了这次调查的任务。通过调查、分析和研究,发现了许多对人才培养和教育教学改革十分有益的启发,特别是目前旅游业人才现状、人才需求、人才发展等问题,所以课题组将全国旅游人才资源调查统计浙江省试点工作的主要结果编入本书,详细报告了调查的数据、需求的预测、问题的分析、对策的思考。

怎样培养旅游业需要的人才?

旅游业与传统产业的区别,使旅游教育成为一个不同学科、各种技能融合交叉的教育体系。旅游院校的根本任务是培养旅游业需要的人才。在本书第三部分,有11个案例介绍了浙江省部分高职院校在旅游人才培

养上的经验。各校依据自身的情况培养不同专业的旅游人才,颇有参考的意义。

旅游企业用人基本标准有两点:一是接近企业需求;二是能迅速融入企业,解决实际问题。同时,由于社会的发展使得工越来越细,旅游业对人才知识、能力和素质要求呈现越来越高的趋势。旅游高职院校必须善于洞察这些发展趋势,以市场为导向,及时、准确地把握,结合自己的特色优势,培养出专业人才。

在人才培养方式上,旅游高等院校需要不断的思考和创新,尤其是在课程系统与教学方式上,更应强化实践性。在完善旅游专业理论性课程设置的基础上,加强应用型课程设置。应用型课程的设置要注意应用和先进,增强实用性和战略性,这样才能保证院校人才的特色供给与旅游人才需求的成功对接。同时,加强实验室建设和校企合作,为学生自主学习和自我培养创造良好的环境和条件。通过全程产学交叉的教学方式,使学生可以将所学理论应用于实践,并把在实践中发现的问题带回学校与教师共同研究,寻求解决问题的途径,培养学生创新意识和批判性思维能力,使学生成为既有扎实理论基础,又能解决企业常见问题,符合企业需求的人才,最终缩短学校与社会的距离,使学生、企业、学校三方都受益。

(三)

为进一步深化高职高专教育教学改革,提高教育质量,充分发挥行业部门、专家学者对高等教育教学改革与建设的研究和指导作用,2008年7月浙江省教育厅组建成立了18个高职高专专业教学指导委员会,旅游类专业教学委员会有幸成为其中一员。我们的旅游类专业教学委员会委员中有浙江省旅游局副局长许澎、浙江大学教授邹益民、西溪湿地国家公园人事总监余世勇等专家,更多的是高职高专教学第一线的教师,大家志同道合,都想为旅游教育做点事,3年来根据教育厅的要求我们做了几方面的工作。

- 1.组织开展全省高职高专旅游类专业现状的调查,基本掌握了各校各专业的办学情况,就旅游类专业的发展提出了建议。

- 2.指导和推动全省高职高专旅游类专业、课程、师资、教材、实验实训等方面工作,积极推进工学结合。

4 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

3.积极开展旅游教育的国际化交流,组团出访台湾,与台湾中华观光协会、育达商业技术学院、台湾观光学院进行了广泛的交流。组织委员参加国际会议等等。

为了加快推进旅游类专业的建设和发展,为了培养更好更多的旅游专业人才,为了早日实现浙江省建设旅游经济强省的目标。我们把几年来做的调查研究和工作成果进行整理,汇集成册,也是教学委员会工作的重要成果之一。

本书历经三年,是集体劳动的结晶,凝聚了浙江省高职高专旅游类专业教学委员会全体委员的心血。胡敏、李成军和我是主要执笔者,主持了本书中主要课题的研究。褚倍、张永波、李亚男、方敏、李冬、吴占格、徐峥、罗峰、杜金玲、赵炜、赵金芳、徐迅、韩昱参与了第一部分课题研究;吴盈盈参与了第二部分课题研究;沃斌峰、乐盈、蒋炯坪、徐云松、汪亚明、钱兴成、吴军卫、张建融、周国忠、王江飞、黄慧、童索凡、蔡敏华、孔德洪、李俊、郑昭彦、葛米娜、冯海霞、康保苓、徐晓燕、胡鸣等老师提供了第三部分的案例;胡敏负责全书的统稿和案例的征集整理工作。本书的研究和写作得到了国家旅游局人事司陈献春司长、刘桐茂副司长;浙江省旅游局叶建国副局长、许澎副局长,人教处徐海处长;浙江省教育厅高教处雷炜等同志的指导与帮助。旅游类专业教学委员会主任委员和秘书长单位——浙江旅游职业学院,对工作的开展给予了极大的支持和帮助。浙江大学出版社从教学委员会成立起就参与了调研等工作,对本书的出版给予了特别帮助,在此我们一并深表感谢。

根据省教育厅的文件规定,今年是本届教学委员会工作的最后一年,当2012年新年钟声敲响的时刻,我们将完成使命。但我们将铭记一起工作的快乐,分享一起工作的成果,将继续在各自岗位为旅游教育做贡献。

王昆欣 主任委员

浙江省教育厅高职教育旅游类专业教学委员会

2011年2月12日 于杭州

目 录

第一部分 浙江省旅游人才资源调查与研究	1
1 引言	1
1.1 调查与研究背景	1
1.2 调查与研究意义	4
1.3 调查与研究方法	4
2 现状	9
2.1 全省旅游人才资源现状总体分析	9
2.2 各旅游企业人才现状	16
2.3 各类旅游人才现状分析与比较	25
2.4 其他旅游机构人才资源现状分析	30
3 需求	35
3.1 旅游人才需求规模预测	35
3.2 旅游人才需求结构预测	39
4 问题	42
4.1 旅游人才现状存在的一些问题	43
4.2 问题产生的原因分析	45
4.3 特色旅游人才资源现状存在的问题	47
4.4 旅游国际化与人才缺失	48
5 对策	48
5.1 改善行业环境	48
5.2 提升职业发展空间	51
5.3 协调旅游人才的区域平衡	54
5.4 提升旅游教育水平	56
5.5 提升旅游培训效益	58

2 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

5.6	大力推动旅游国际化人才开发	61
5.7	提升旅游主管部门的人才管理和服务水平	63
第二部分 浙江省旅游类高职高专教育发展总体情况		65
1	浙江省高职高专旅游类专业发展状况	65
1.1	浙江省旅游产业发展背景	65
1.2	浙江省高职高专旅游类专业发展情况	66
1.3	浙江省高职高专旅游类专业发展建议	80
2	浙江省旅游类高职教育人才培养模式 ——以浙江旅游职业学院“四品”人才培养模式为例	83
2.1	人才培养模式的基本框架	83
2.2	品行教育:铸做人之品,育做事之行	85
2.3	品质教学:兴旅唯在人才,人才唯在教学	88
2.4	品位培育:处处重品位,人人求品位	105
2.5	品牌塑造:源于学生,利于学生	113
第三部分 浙江省高职高专旅游类专业发展案例		124
1	凸显旅游专业特色,实现教育服务社会——浙江工贸职业技术 学院酒店管理专业发展探索	124
1.1	专业特色之一:文化旅游策划室	124
1.2	专业特色之二:拟景旅行社	127
2	浙江广厦建设职业技术学院旅游管理专业发展探索	131
2.1	人才培养模式	131
2.2	教学内涵建设	132
3	丽水职业技术学院旅游管理专业“分阶段螺旋式”工学结合 人才培养模式探索与实践	133
3.1	“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式内涵	134
3.2	构建适合人才培养模式的课程体系	135
3.3	完善适合人才培养模式的质量控制机制	136
4	以奖促学,持续发展——浙江经贸职业技术学院酒店管理专业 工学结合实践探索	136

4.1	专业办学理念——后续发展式的人才培养模式	136
4.2	工学结合的具体案例——与浙江宾馆的合作	137
4.3	合作成果	138
5	浙江东方职业技术学院旅游英语专业工学结合模式探索	139
5.1	授课方式凸显工学结合	140
5.2	校外实训基地顶岗凸显学生培养工学结合方式	141
5.3	教师挂职凸显师资力量工学结合	142
6	浙江旅游职业学院酒店管理专业实践教学基地建设模式 ——以上海花园“6+2”学习型实习模式为例	143
6.1	上海花园饭店“6+2”学习型实习模式内涵	143
6.2	“6+2”学习型实习模式的支持保障体系	146
6.3	“6+2”学习型实习模式的效果	147
7	浙江旅游职业学院导游专业“四位一体”综合实训中心建设实践	150
7.1	建设理念	150
7.2	教学实践	151
8	浙江旅游职业学院景区开发与管理专业建设实践	154
8.1	人才培养模式特色	154
8.2	教学内涵建设特色	154
9	浙江旅游职业学院休闲服务与管理专业基于“校企深度合作共建 工学结合资源平台”的探索与实践——以高尔夫人才的培养为例	156
9.1	校企共建高尔夫工学结合资源平台的目的	157
9.2	校企共建高尔夫工学结合资源平台的思路	157
9.3	目前所具备的条件	157
9.4	具体实践方案	158
9.5	预期效果	159
10	浙江旅游职业学院旅游工艺品设计与制作专业建设探索	159
10.1	人才培养模式特色	159
10.2	教学内涵建设特色	159
10.3	实践教学基地建设模式	160

4 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

10.4 教学改革研究	160
11 浙江旅游职业学院旅游日语专业学生赴日研修项目实践	161
11.1 赴日研修生的选拔培训工作概况	161
11.2 历届赴日研修生概况	163
11.3 日方的评价及取得的成效	164
11.4 赴日研修项目的特色	165

第四部分 浙江省教育厅高职教育旅游类专业教学委员会

重要活动纪事	166
1.浙江省高职教育旅游类专业教学委员会成立大会 (第一次工作会议)	166
2.浙江省高职教育旅游类专业教学委员会 2009 年工作会议 (第二次工作会议)	167
3.第三届浙江省旅游职业教育创新论坛	167
4.浙江省旅游教育代表团赴台湾交流访问	168
5.2009 年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材评审会 (第三次工作会议)	169
6.浙江省高职教育旅游类教学委员会 2010 年工作会议 (第四次工作会议)	169
7.2010 年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材评审会 (第五次工作会议)	170
8.“合作·互赢 推动两岸旅游教育交流与合作” ——海峡两岸“5+1”旅游院校校长论坛	170
9.第十一届国际文化旅游大会	171
10.浙江省教育厅 2010 年高校教学专项检查	172
主要参考文献	173

表 目 录

表 1-1	近五年浙江省旅游业发展基本情况一览表	2
表 1-2	近五年浙江省旅游经济发展主要指标一览表	2
表 1-3	公式中的各项取值表	7
表 1-4	各类旅游企业人数分配表	8
表 1-5	数据处理及统计方法	8
表 1-6	旅行社人才各年龄段职称情况表	21
表 1-7	技术型人才证书持有情况表	26
表 1-8	其他旅游机构人才教育程度表	31
表 1-9	其他旅游机构人才持证情况表	32
表 1-10	其他旅游企业职称情况表	33
表 1-11	其他旅游机构人才外语掌握情况表	34
表 1-12	未来 3 年内人才需求总量预测表	36
表 1-13	未来 3 年内各地区人才需求总量预测表	37
表 1-14	未来 3 年内各类旅游企业人才需求总量预测表	38
表 1-15	未来 3 年内各类特色旅游企业人才需求总量预测表	38
表 1-16	未来 3 年内各层次学历人才需求总量预测表	39
表 1-17	未来 3 年内酒店主要工作岗位人才需求总量预测表	40
表 1-18	未来 3 年内导游人才总量需求预测表	40
表 1-19	未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一 I 对操作型 人才需求量预测表	41
表 1-20	未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一 II 对技术型 人才需求量预测表	41
表 1-21	未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一 III 对管理型 人才需求量预测表	42
表 1-22	未来 3 年内外语人才需求量预测表	42

6 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

表 1-23	未来 3 年内韩语与日语人才需求量预测表	42
表 1-24	浙江省高学历高职称人才地域分布表	45
表 1-25	主要未评级的岗位分布表	52
表 1-26	旅游行业未来可发展的资格证书汇总表	54
表 1-27	不同人才类型的培训内容一览表	60
表 1-28	2005—2007 年浙江省入境旅游客源国人数统计表	62
表 1-29	各岗位人才的外语培训需求表	63
表 2-1	浙江省高职高专旅游类专业名称一览表	66
表 2-2	浙江省高职高专开设旅游类专业院校一览表	67
表 2-3	浙江省高职高专旅游类专业近三年就业率一览表	71
表 2-4	浙江省高职高专旅游类专业精品课程一览表	72
表 2-5	浙江省高职高专旅游类专业专任教师年龄结构表	76
表 2-6	浙江省高职高专旅游类专业专任教师学历结构表	77
表 2-7	浙江省高职高专旅游类专业专任教师专业技术职称结构表	78
表 2-8	浙江省高职高专旅游类专业近三年实践基地数一览表	80
表 2-9	浙江旅游职业学院酒店管理专业课程结构比例 (适用于单考单招学生)	92
表 2-10	浙江旅游职业学院酒店管理专业实践环节安排	93
表 2-11	浙江旅游职业学院近四届毕业生就业情况统计表	111
表 3-1	浙江广厦建设职业技术学院校外实训基地一览表	132
表 3-2	浙江旅游职业学院景区开发与管理专业模块课程组成	154

图 目 录

图 1-1	各学历层次人员构成比例图·····	10
图 1-2	学历和岗位类型关系图·····	11
图 1-3	杭州与义乌学历结构比较图·····	11
图 1-4	杭州与衢州学历结构比较图·····	12
图 1-5	资格证书和岗位类型关系图·····	12
图 1-6	各层次职称结构比例图·····	13
图 1-7	职称和学历关系图·····	13
图 1-8	职称和人才类型关系图·····	14
图 1-9	性别与岗位类型关系图·····	14
图 1-10	职称和年龄关系图 ·····	15
图 1-11	酒店人才岗位分布图 ·····	17
图 1-12	酒店人才岗位类型分布图 ·····	17
图 1-13	酒店人才学历分布图 ·····	18
图 1-14	旅行社人才类型与其证书获得情况图 ·····	19
图 1-15	旅行社人才岗位类别与职称情况图 ·····	20
图 1-16	旅行社人才类型及其特长关系图 ·····	22
图 1-17	各种类型人才比例图 ·····	26
图 1-18	操作型人才比例图 ·····	27
图 1-19	操作型人才学历比例图 ·····	28
图 1-20	操作型人才职称比例图 ·····	28
图 1-21	操作型人才年龄层次分布图 ·····	28
图 1-22	管理型人才学历层次比例图 ·····	29
图 1-23	管理型人才职称构成比例图 ·····	29
图 1-24	其他旅游机构人才类型比例图 ·····	30
图 1-25	其他旅游机构人才各类型及其教育程度情况图 ·····	31

8 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

图 1-26	其他旅游机构人才持证情况图	32
图 1-27	其他旅游机构人才职称构成情况图	33
图 1-28	其他旅游机构人才外语掌握情况图	34
图 1-29	2009 年 1—3 月浙江省入境旅游客源国比重	61
图 2-1	浙江省高职高专旅游类专业专任教师双师素质比例图	78
图 2-2	浙江旅游职业学院“四品”人才培养模式结构图	84
图 2-3	浙江旅游职业学院教学质量监控三位一体目标体系	97
图 3-1	浙江工贸职业技术学院拟景旅行社机构设置图	128
图 3-2	丽水职业技术学院“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式 ...	134
图 3-3	浙江经贸职业技术学院酒店管理专业“三阶段教学法” 示意图	137
图 3-4	浙江经贸职业技术学院酒店管理专业“实践三步曲”示意图	137
图 3-5	上海花园饭店“6+2”学习型实习模式示意图	145
图 3-6	上海花园饭店“分析—综合—评价”螺旋式实习过程示意图	145
图 3-7	浙江旅游职业学院导游专业“四位一体”综合实训中心 示意图	152
图 3-8	浙江旅游职业学院休闲服务与管理专业高尔夫工学结合 资源平台	158
图 3-9	浙江旅游职业学院旅游日语专业历年赴日研修生人数图 ...	164
图 3-10	浙江旅游职业学院旅游日语专业历届赴日研修生 就业情况图	164

第一部分 浙江省旅游人才资源 调查与研究

1 引言

根据国家旅游局《关于同意开展全国旅游人才资源调查统计试点工作的批复》(旅办发〔2008〕88号)文件精神,浙江省作为全国旅游人才资源调查统计试点单位,于2008—2009年在全省旅游行业展开旅游人才的调查。在国家旅游局人事司的直接领导下,在北京第二外国语学院总课题组、浙江省统计局的指导下,“浙江省旅游局人才资源调查统计课题组”完成了全国旅游人才资源调查与统计在浙江省的试点工作。

本次调查主要分为两个部分:其一,全省旅游类企业及机构的普查;其二,全省旅游类企业及机构人才的抽样调查。本文主要针对抽样调查结果进行分析,探析全省旅游人才现状的特点及存在的问题,并提出建议 and 对策。

1.1 调查与研究背景

近年来,随着我国社会经济的发展,旅游业得到了快速发展,在国民经济中的地位也不断提高。预计“十一五”期间旅游收入年均增10%。而到2010年,中国旅游业总收入将达12260亿元人民币,相当于GDP的7%。到2020年,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国,旅游业总收入将达到25000亿元人民币以上,年均增长7%,占GDP的比重提高到8%左右。

经过这些年的发展,旅游业已成为浙江省新的经济增长点和国民经济支柱产业之一。从2004—2008年,浙江省旅游总收入逐年增长,五年间共增加了1129.5亿元,增长100.8%,年均增长率达到19.04%。2008年,全省旅游总收入达到2250亿元,同比增长11.1%,比全国平均增长

2 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

幅度(5.8%)高 5.3 个百分点,相当于全省地区生产总值(21486.92 亿元)的 10.5%,相当于全省服务业增加值(8811.17 亿元)的 25.5%。随着旅游经济实力的提升,浙江省旅游业在全国的地位更加突出,至 2008 年年底已位列江苏、广东之后,居全国第三位(表 1-1)。

表 1-1 近五年浙江省旅游业发展基本情况一览表^①

年份	旅游总收入 (亿元)	增减 (%)	相当于 GDP 比例 (%)	名次
2004	1120.5	45.9	9.62	5
2005	1378.82	23.1	10.3	5
2006	1690.12	22.6	10.7	5
2007	2025.8	19.9	10.9	4
2008	2250	11.1	10.5	3
年均增长率	19.04%			

具体看,旅游外汇收入五年来年均增长率 23.50%。2008 年,我省旅游外汇收入 30.24 亿美元,同比增长 11.7%,比全国增长幅度(-2.6%)高 14.3 个百分点,仅次于广东、上海、北京、江苏,列全国第五位(表 1-2)。

国内旅游收入五年来年均增幅达到 19.14%。2008 年年底国内旅游收入达 2040 亿元,比上年增长 12.1%,比全国平均增长幅度(12.6%)低 0.5 个百分点。我省国内旅游收入排名由 2004 年的第五名上升至 2007 年与 2008 年持续保持第二名的好成绩。

表 1-2 近五年浙江省旅游经济发展主要指标一览表

年份	入境旅游						国内旅游					
	人次 (万)	增减 (%)	名次	收入 (亿美元)	增减 (%)	名次	人次 (亿)	增减 (%)	名次	收入 (亿元)	增减 (%)	名次
2004	276.7	53.0	5	13	29.8	5	1.1	26.0	6	1012.5	29.9	5
2005	348	25.8	5	17.16	32.0	5	1.3	20.4	5	1239.7	22.4	5

^① 数据来源:2008 年浙江旅游概览,内部资料。

续表

年份	入境旅游						国内旅游					
	人次 (万)	增减 (%)	名次	收入 (亿美元)	增减 (%)	名次	人次 (亿)	增减 (%)	名次	收入 (亿元)	增减 (%)	名次
2006	426.8	22.6	4	21.33	24.3	5	1.6	26.6	5	1519.6	22.6	3
2007	511.2	19.8	4	27.08	27.0	5	1.9	18.3	4	1820	19.8	2
2008	539.7	5.6	3	30.24	11.7	5	2.1	9.4	4	2040	12.1	2
年均 增长率	18.18%			23.50%			18.50%			19.14%		

在我省旅游经济实力逐年上升的同时,我们也不得不注意到旅游行业易受外部环境变化影响的现实。2008年,受全球金融危机及各种突发事件的影响,我国旅游行业呈现了“两增长,一下降”的状况,即国内旅游、出境旅游保持增长,入境旅游出现下降。在此背景下,我省旅游行业经受了严峻考验,虽然2008年国内旅游、出境旅游及入境旅游在总体上还是保持增长态势,但各项旅游经济指标的增长速度均出现较大程度降低。

总体来看,这些年我省旅游业虽然已取得了长足发展,但还面临不少问题:长期积累的结构性的、素质性的、体制性的问题依然存在,主要表现是旅游产品比较单一,旅游品牌和特色产品不突出,旅游建设和管理体制尚未理顺,旅游人才短缺,旅游国际化水平仍然不高,等等。加之当前旅游业呈现出国际化、高端化、个性化、集群化和信息化的发展大趋势,又面临全球金融危机加剧的形势,我省旅游业发展既面临难得的历史机遇,也面临着宏观环境深刻变化的严峻挑战。旅游人才的相对匮乏正成为阻碍旅游业进一步发展的障碍,并日益引起了人们的关注。

要把浙江省尽快从旅游大省建设为旅游强省,把旅游业培育成服务业的龙头产业,对旅游人才现状的掌握对于制定人才发展战略、准确进行人才需求定位等都具有重要意义。

为了准确掌握我国旅游业人才供需现状,2008年6月20日,国家旅游局发布《关于同意开展全国旅游人才资源调查统计试点工作的批复》(旅办发〔2008〕88号),同意浙江、吉林、陕西展开全国旅游人才资源调查

与统计的试点工作。

1.2 调查与研究意义

本次调查与研究是国家旅游局全国旅游人才资源调查统计工作浙江省试点工作的一个重要组成部分。通过对全省旅游人才资源调查统计,摸清全省各地、各类旅游人才总量、结构和素质状况,总结和分析全省旅游人才资源开发的特点和规律;通过试点,为全国旅游人才调查统计工作的开展积累经验。同时,在调查中发现存在的问题,为旅游主管部门决策服务。

1.3 调查与研究方法

1.3.1 关于抽样

本次抽样计划选取 0.99 置信区间为课题研究的置信区间,所需抽取的样本数初步估计为 66853 人。以上抽样方案的数值设定以及人员数目的抽取在统计层面上已经达到较高的信度,且误差不会超过 0.01,因此可以较好地估计旅游从业人员人力资源的现状。表格填报人数为 48475 人,除去教育机构和行政机构外,有效样本 44040 人,根据公式推断,实际置信区间为 98.83%。^①回收总数据量为 729555,其中无效数据量为 80544,无效率占 11.04%。

1.样本定义

根据 2008 年浙江省星级饭店(酒店、宾馆)、旅行社(国内旅行社与国际旅行社)、景区(包含工农业旅游点、高端旅游点)和部分农家乐等旅游企业的名录清单,我们将样本定义为所有浙江省星级饭店、旅行社、景区和农家乐等旅游企业及机构的从业人员。

2.样本计算公式

本次抽样采用的是美国统计学家 Cochran 于 1977 年提出的经典公式:

$$\textcircled{1} \text{ 根据修正公式: } n = \frac{(Z_{\alpha/2} + Z_{\beta})^2 (p \times q)}{e^2}, \text{ 在上述公式中,一条约定俗成的经验法则是将 } \beta \text{ 设为 } 4\alpha, \text{ 最大允许估计误差为 } 1\%, \text{ 即 } e \text{ 等于 } 0.01, \text{ 并设定 } p \text{ 等于 } 0.50, \text{ 因此 } q \text{ 也等于 } 0.50, \text{ 因此当取样数目 } n \text{ 为 } 44040 \text{ 时,反推上述公式可知, I 型错误置信区间为 } 0.9883。$$

$$n = \frac{(1 - \frac{n}{N}) \times \frac{(Z_{\alpha/2})^2 (p \times q)}{e^2}}{v} \quad (1)$$

公式(1):估计总体百分比时所用的样本容量计算公式

但是,如果需要对研究假设进行检验的话,则上述公式需稍加改动,这时不仅要考虑 α 错误也要考虑 β 错误(一般情况下假设 H_0 与 H_1 分布的标准误差相同),因此,有如下公式:

$$n = \frac{(1 - \frac{n}{N}) \times \frac{(Z_{\alpha/2} + Z_{\beta})^2 (p \times q)}{e^2}}{v} \quad (2)$$

公式(2):对研究假设进行检验时所用的样本容量计算公式

从上述公式可以看出,如果要对假设进行检验,则需要的样本容量比单纯对总体百分比进行估计所需的样本容量要大,因此,从最大样本角度考虑,公式(2)适合对所需样本量进行估计。

上述公式中各个字母的含义如下:

n :样本量或完成合格单元的调查数

N :合格总体的大小

$Z_{\alpha/2}$:对应正态分布条件下犯 I 型错误的双侧临界值

Z_{β} :对应正态分布条件下犯 II 型错误的单侧临界值

p :用于计算样本量的类别的比例

q :即为 $1 - p$

e :最大允许估计误差

v :预估问卷有效的比例

公式(2)用语言来表述就是,所需抽取的样本量的大小等于有限总体的纠正因子 $(1 - \frac{n}{N})$ 乘以这一样本发生的概率水平(同时考虑 α 错误与 β 错误,比如 α 水平等于 0.05, β 水平等于 0.20),然后乘以方差或总体变量的变异,最后除以允许的最大误差的大小(比如允许的最大估计误差为 $\pm 3\%$)。即有:

$$\text{样本容量} = \text{有限总体纠正因子} \times \frac{\text{概率水平} \times \text{标准误差}}{\text{最大允许误差} \times \text{有效问卷的比例}}$$

公式(2)的语言表述

为了估计样本总量 n , 采用以下方法: 由于一开始不可能知道具体抽样的人数 n 的值, 因此, 先把有限总体的纠正因子忽略掉 (有研究表明当样本量小于总数的 5% 时, 有限总体的纠正因子对最终结果的影响可以忽略不计), 得到所需的样本数 n_0 , 然后计算 $\frac{n_0}{N}$ 的比例, 如果 $\frac{n_0}{N} < 0.05$, 则不必修正, 反之则利用 Cochran 在 1977 年提出的修正公式对 n_0 进行修正, 具体修正公式参见公式 (3), 最后计算出最后所需的样本总量 n 。

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} \quad (3)$$

公式 (3): 总体修正因子计算公式

因此, 先把上述公式 (2) 转化为如下形式:

$$n_0 = \frac{\frac{(Z_{\alpha/2} + Z_{\beta})^2 (p \times q)}{e^2}}{v} \quad (4)$$

公式 (4): 公式 (2) 的简化形式

3. 调查的置信区间、最大允许估计误差

首先根据惯例, 初步计划定制 I 型错误置信区间为 0.95 (0.99), 此时 α 等于 0.05 (0.01), 即最终结果, 在做假设检验时, 犯 I 型错误的概率为 0.05, 此时对应的 $Z_{\alpha/2}$ 等于 1.96 (2.58)^①; 定制 II 型错误的置信区间为 0.8 (0.96), 即在做假设检验时, 犯 II 型错误的概率为 0.2, 此时 β 等于 0.20 (0.04), 统计检验力 $1 - \beta$ 等于 0.8 (0.96)。

其次, 最大允许估计误差为 1%, 即 e 等于 0.01, 填报有效的预估比例 v , 初步定在 0.70 左右 (此比例取值美国大型研究调查的结果)。

最后由于各种调查数据的分类的总体比率各有不同, 因此这里采用最保守估计法 (即抽取最大样本数), 设定 p 等于 0.50, 因此 q 也等于

① 根据修正公式: $n_0 = \frac{(Z_{\alpha/2} + Z_{\beta})^2 (p \times q)}{e^2}$, 在上述公式中, 一条约定俗成的经验法则是将 β 设为 4α , 最大允许估计误差为 1%, 即 e 等于 0.01, 并设定 p 等于 0.50, 因此 q 也等于 0.50, 因此当取样数目 n_0 为 44040 时, 反推上述公式可知, I 型错误置信区间为 0.9883。

0.50。综上所述,公式中的各项取值如表 1-3 所示:

表 1-3 公式中的各项取值表

公式中各个项目	取 值
$Z_{\alpha/2}$	1.96 (2.58)
Z_{β}	0.84 (1.75)
E	0.01
V	0.70
p	0.50
q	0.50

4. 抽样方法

先将旅游企业按星级饭店(酒店、宾馆)、旅行社(国内旅行社与国际旅行社)、旅游景区(包含工农业旅游点、高端旅游点)和乡村旅游(农家乐)分为四类;然后针对每类企业根据行政地区将其划分为杭州、湖州、嘉兴、金华、义乌、丽水、宁波、衢州、绍兴、台州、温州、舟山等 12 个区域;对于各类企业,又可以将星级饭店分以下五层:一星级、二星级、三星级、四星级、五星级;将旅行社划分为两层即国内旅行社与国际旅行社;景区分为以下 6 层:0A(无级别)、1A、2A、3A、4A、5A,乡村旅游(农家乐)则按照规模分为以下三层:小型、中型和大型。

计划按各层人数占总体的比例来分配抽样比例。如果部分旅游企业无法获取总人数,本研究计划将在已有数据基础上,运用模型模拟实际数据进行抽样。

5. 样本分配

本次统计,以签订劳动合同的浙江省内抽样到的旅游企业员工为准;旅游事业单位不在编人员不做抽样。乡村旅游(农家乐)以常年经营的单位为主,经营有明显季节性的不作硬性要求。

为了能更详细地指导样本容量的分配,在充分参考了各地企业的规模(数量)、人数的基础上,特制订如下抽样分配表(表 1-4):

表 1-4 各类旅游企业人数分配表

地 区	抽样比例	抽样人数
星级饭店(酒店、宾馆)	61.70%	41248.301
旅行社(国内旅行社与国际旅行社)	5.50%	3676.915
旅游景区(含工农业旅游点、高端旅游点)	12.50%	8356.625
乡村旅游(农家乐)	20.20%	13504.306
总计	100%	66853

1.3.2 数据处理

调查统计试点工作从 2008 年 6 月开始,2009 年 3 月结束。调查统计数据截止时间为 2008 年 12 月 31 日。本次统计共收集到 48475 人的相关数据。

收集到的数据汇总表没有人才所属企业类型、所属地区、年龄、从业时间等直接信息,但可以通过编辑程序、进行计算获取以上信息。数据处理及统计方法见表 1-5。

表 1-5 数据处理及统计方法

序号	项目	统计方法	备注
1	获取人才所属地区信息	将 12 地市的所有下属县市全部列入关键词	如将“上城、下城、江干、拱墅、西湖、滨江、萧山、余杭、桐庐、淳安、建德、富阳、临安”全部列入杭州地区
2	获取人才所属企业类型信息	通过提取岗位或企业名称关键词定义企业类型	如将“前厅服务员、行李服务员、客房服务员、餐饮服务员、厨师”等岗位人才的企业或标有“酒店、餐饮、饭店、宾馆、山庄、酒楼”字样所属企业为酒店
3	获取年龄信息	编辑公式计算“调查截止时间—出生时间”得知	
4	获取从业时间信息	编辑公式计算“调查截止时间—从业起始时间”得知	

程序不能识别者,通过人工识别进行辨别。

通过 Excel2007 的数据透视表功能,进行数据分析,并将数据输出为近 100 张各种类型的图表。

2 现状

2.1 全省旅游人才资源现状总体分析

概括起来,当前旅游人才现状主要有以下几个方面特点:

1. 星级饭店人员占总人数的一半以上

本次调查显示,星级饭店(酒店、宾馆)人员占人数的 64.07%,旅行社(国内旅行社与国际旅行社)占 15.46%,景区占 8.93%。

2. 旅游人才学历以中学、中专为主

本次调查显示,旅游人才学历以中学、中专为主,本科和研究生学历旅游人才总量偏低。

3. 旅游人才 40 岁以下者占多数

浙江省旅游人才年龄以 20~29 岁为主,人数占总数的 42.11%;其次是 30~39 岁之间,人数占总数 26.39%,两者共占总数的 2/3 以上。这说明旅游行业年龄结构年轻化较为明显。

4. 未评级者超过半数

未参加职称评审的旅游人才超过 2/3,具有初级职称的旅游人才仅占总数的 21.62%。

5. 岗位类型以服务人员为主

旅游三大产业中,以旅游服务人员为主,酒店中服务人员所占比例为 63.98%,旅游景区中为 41.16%。旅行社中的专业技术型旅游人才比重最高,达 73.56%。

2.1.1 总体规模分析

浙江省旅游业在岗在编从业人员约为 23 万人,其中星级饭店(酒店、宾馆)人员占人数的 64.07%,旅行社(国内旅行社与国际旅行社)占

15.46%,景区占8.93%,教育机构占1.63%,新兴业态^①占1.05%,工农业旅游点占0.67%,农家乐占0.55%,休闲旅游0.13%。其中女性从业人员占总人数的56.21%,男性占43.79%。

2.1.2 教育状况

1. 学历结构

通过调查发现,旅游人才学历结构呈现以下特点:

(1) 旅游行业学历以中学和中专学历层次为主

中学和中专学历层次占总人数的比例分别高达40.77%和23.63%,起始学历为硕士研究生的人员仅占0.80%(图1-1)。

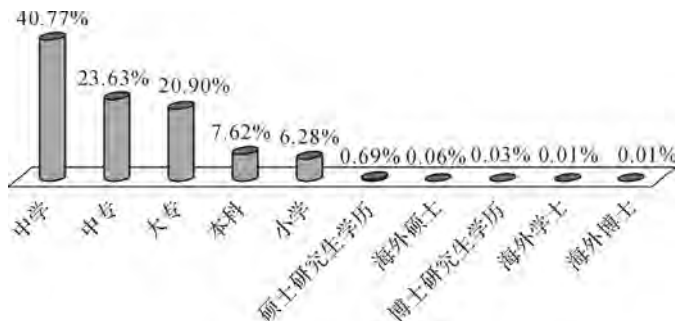


图 1-1 各学历层次人员构成比例图

(2) 低学历者多从事服务岗位,高学历者多从事技术或管理岗位

中小学学历者从事服务岗位的比例高达62.99%,而从事管理和专业技术岗位者只有8.41%和10.05%。学士、硕士及以上学历者从事管理或者专业技术岗位的比例提高了很多,如学士从事管理岗位者达到48.91%,硕士及以上学历从事技术岗位者比例为54.19%(图1-2)。

^① 这里新兴业态是指在原来传统旅游业态的基础上经过产业间不断发展、演变、融合、创新而涌现出来的新的经营形态。业态(type of operation)一词起源于日本,是流通企业经营形态的简称,旅游新兴业态是指根据时代的变化和时尚的变化,创造出能够满足游客心理、情感、审美享受的新形态。本次调查将“推广中心”、“旅游形象”、“策划中心”、“咨询中心”、“促销中心”、“旅游集散中心”、“旅业集团”、“旅游实业”、“文化旅游”、“新世界国际旅游”、“旅游投资”等旅游企业界定为新兴业态。

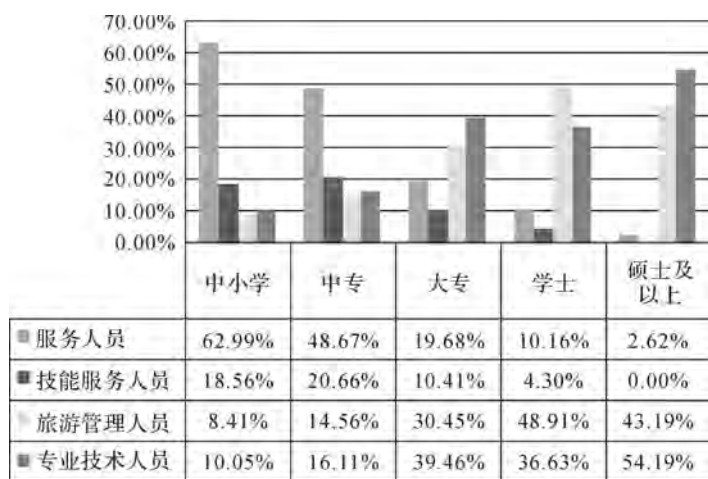


图 1-2 学历和岗位类型关系图

(3) 不同类型旅游企业学历结构存在差异

酒店业从业者低学历比例明显高于其他类型企业。景区从业者各层次学历水平比较平衡,但本科学历者所占比例在所有类型企业中最高,为 14.70%。

(4) 学历结构构成存在地区差异

社会经济水平、旅游发展水平较高的地区,中高端旅游人才相对密集。杭州从业者大专学历人员占到了总人数的 1/3 以上,比例明显高于其他地区。杭州与义乌各学历结构层次比较见图 1-3,图 1-4。

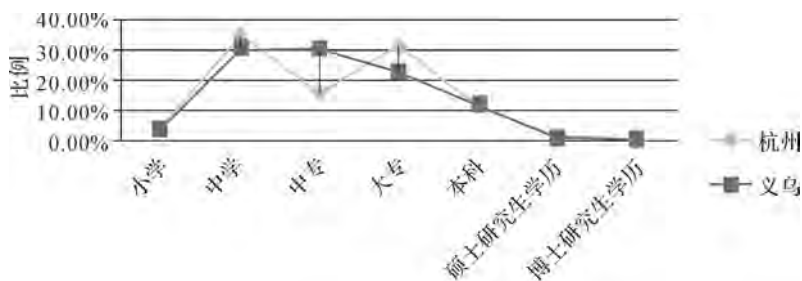


图 1-3 杭州与义乌学历结构比较图

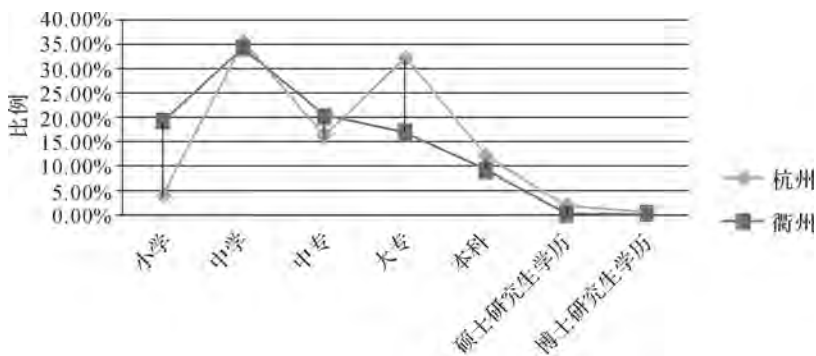


图 1-4 杭州与衢州学历结构比较图

2. 持证情况

(1) 将近一半的人持有资格证书

旅游从业人员中 49.78% 持有一个以上专业资格证书,持有两个及两个以上证书的比例很小,为 8.86%。在持证人群中,专业技术人员持证率最高,为 88.65%。服务人员最低,为 39.51% (图 1-5)。

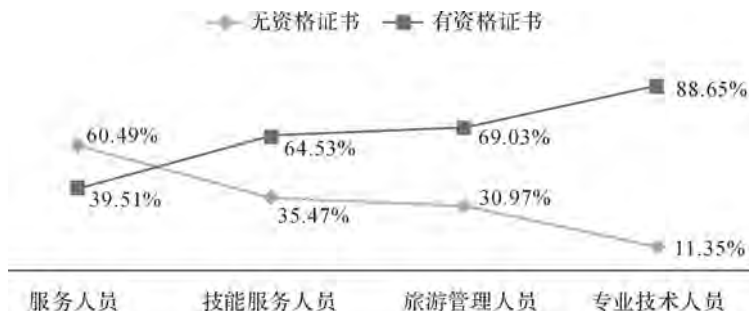


图 1-5 资格证书和岗位类型关系图

(2) 不同类型企业持证率存在差异

在各类旅游企业中,旅行社持证率最高,75.05% 的人持有一个专业资格证书,其他人员持有两个或两个以上,无资格证书的人员比例最低,只有 4.44%,教育机构从业人员持证率次之,只有 14.72% 的人员没有专业资格证书。

3. 职称

(1) 约三分之二的人员未评级

旅游业未评级者人数最多,占总人数的 67.76%;其次为初、中级职称人数,分别占 21.62%、7.80%;高级职称人数为最少,只有 2.81%(图 1-6)。

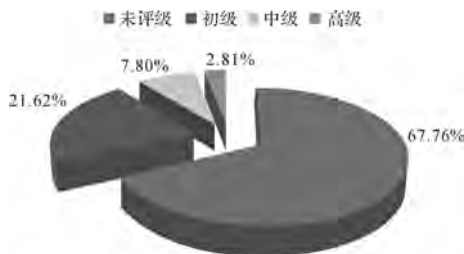


图 1-6 各层次职称结构比例图

(2) 随着学历的提升,未评级比例相应降低

中小学学历者未评级的比例接近 80%,而硕士及以上学历者的比例则只有 35%(图 1-7)。

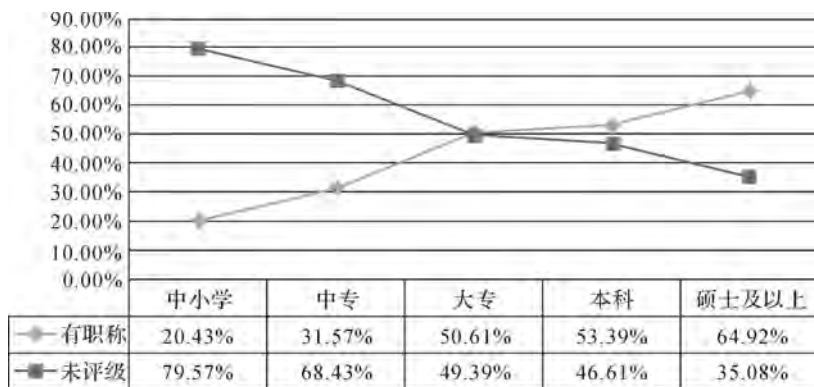


图 1-7 职称和学历关系图

(3) 不同人才类型,职称获取情况存在差异

操作型人才中未评职称的比例最高,为 79.54%;管理型人才次之,为 67.69%。技术型人才中具有初级职称比例为 55.22%,是三种人才类型中比例最高的(图 1-8)。

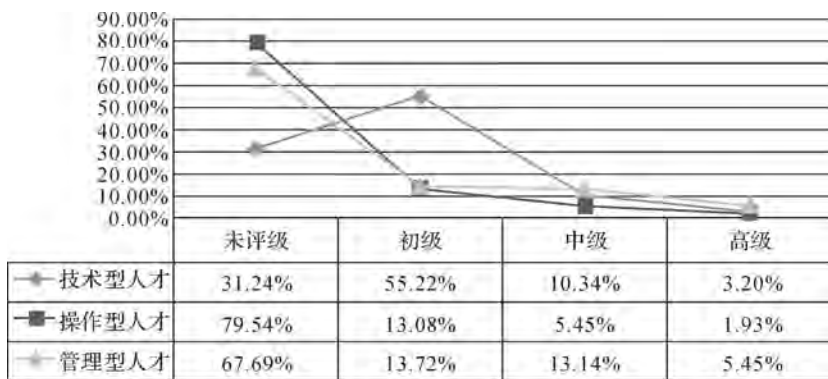


图 1-8 职称和人才类型关系图

4. 外语水平

(1) 懂外语的人较少

在所有被调查者中,懂外语者仅占 23.12%,懂第二外语的从业人员很少,比例仅为 1.31%。

(2) 年龄越轻懂外语者越多

掌握外语人员中,年龄在 20~29 岁之间的比例为 60.55%,30~39 岁之间的比例为 22.27%。工龄情况与年龄结构相类似:掌握外语的人员中,工龄在 0~3 年的占到了 55.13%,3~6 年的占 21.13%。

2.1.3 性别

旅游从业人员中女员工占 56.21%,总体上人数要多于男员工。其中女性以从事服务岗位为主,占 54.68%;技能服务人员男女的比例比为 3.28:1;管理人员中男性比女性略高,约为后者的 1.4 倍(图 1-9)。

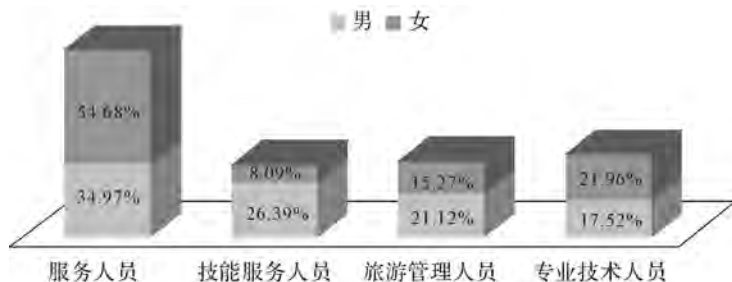


图 1-9 性别与岗位类型关系图

酒店员工中男女比例基本相当,女性员工比例稍高;而旅行社中女性员工比例明显高于男性员工,比例超过 2 倍;景区类旅游企业男性员工比例接近女性员工的 2 倍。

2.1.4 年龄

(1) 旅游行业以年轻人员居多

旅游行业 20~29 岁(包括 29 岁)之间和 30~39 岁之间分别占到总数的 42.11% 和 26.39%,两者相加超过从业人员总数的一半。

(2) 不同年龄段人才类型结构不一样

20 岁以下者大部分是服务人员,占到这个年龄段旅游人才的 71.77%;20~29 岁之间的旅游人才中,服务人员和专业技术人员较多,分别占到该年龄段的 46.57 和 26.59%;30 岁以上人员中,服务人员、技能服务人员、旅游管理人员、专业技术人员大约分别占 40%、15%、25%、16%。但有意思的是企业管理人员在不同年龄段都基本维持在一个比较稳定的比例,约为 34%,在 30~39 岁之间则达到 41.53%。

(3) 不同年龄段,职称结构不一样

未评级和初级职称人群在 20~29 岁之间分别占到 40.17% 和 56.28%,之后所占比例逐渐下降;而中级职称在 30~39 岁之间达到最大值(36.57%),高级职称在 40~50 岁之间达到最大值(33.46%)(图 1-10)。

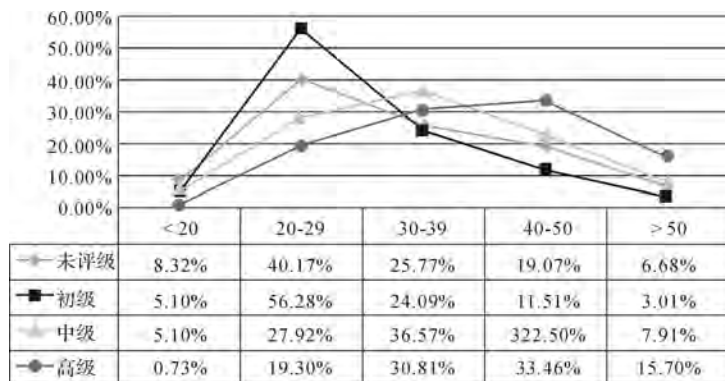


图 1-10 职称和年龄关系图

2.1.5 从业时间

(1)从业时间较短

旅游行业中0~6年的从业者占到69.2%,其中0~3年的占47.98%。

(2)不同类型岗位员工从业时间具有不同特点

服务人员、技能服务人员、专业技术人员从业时间在0~3年之间的比例都非常高,分别占到58.05%、49.75%、47.23%;但旅游管理人员从业时间0~3年的只占到21.23%,旅游管理人员具有9年以上从业时间者达到40%,而服务人员只有30%。

2.1.6 特长经历

(1)特长项目较少

拥有职业特长经历的旅游人才,旅游管理人员、技能服务人员、专业技术人员、服务人员分别占各自人员总体的28.88%、11.28%、9.26%、9.42%。

(2)特长项目以职业经理为多

旅游人才所持有的特长项目以职业经理居多,占到13.16%。调查发现,企业管理人员、行政事业与组织人员持有与旅游相关的一些核心特长项目的旅游人才占到相应行政级别大约30%,具有职业经理能力的比例高达70%,特长项目的分布过于集中。

(3)特长项目与职业关联度不大

调查发现,特长项目与岗位要求不匹配,没有特长经历或与旅游行业关联度较小的特长项目占到82%。企业管理人员、行政事业与组织人员特长项目持有率分别只有29%和33%,旅游电子商务人员则为25%,管理人员为43%。

2.2 各旅游企业人才现状

各旅游企业人才的现状既存在一些共性特征,也有一些个别特征。具体说来,就是存在酒店员工的工作岗位以基层服务员居多、旅行社人才持证率较高以及几类旅游业态从业人员的特长项目均与自身从事的岗位关联度不高等现象。下面将分别对酒店、旅行社、景区以及其他旅游企业人才资源现状进行分析,并在此基础上进行相互比较。

2.2.1 酒店人才资源现状分析

1.酒店业服务人员占一半以上

在酒店业,服务人员比例达63.98%、技能服务人员比例达17.91%、

旅游管理人员为 11.21%，专业技术人员仅占 6.90%。服务人员中，餐饮服务人员、其他服务人员、客房服务人员人数最多。其中，餐饮服务人员占 21.38%、其他服务人员比例达 16.38%，客房服务员比例为 13.68%。而对于旅游电子商务之类的较新兴的旅游类岗位在酒店业中的比重甚微，仅有 0.01%（图 1-11，图 1-12）。

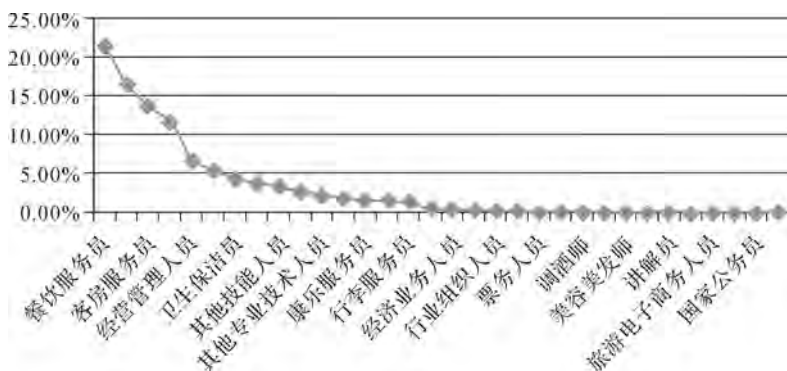


图 1-11 酒店人才岗位分布图

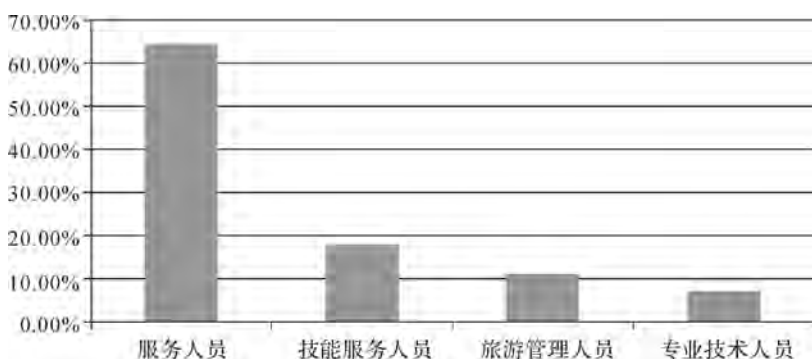


图 1-12 酒店人才岗位类型分布图

2. 酒店员工教育状况分析

(1) 学历状况分析

酒店业中 60.17% 的员工仅受过中学及以下的教育，受过中专及大专教育的比例为 37.75%，本科以上比例仅为 2.08%（图 1-13）。

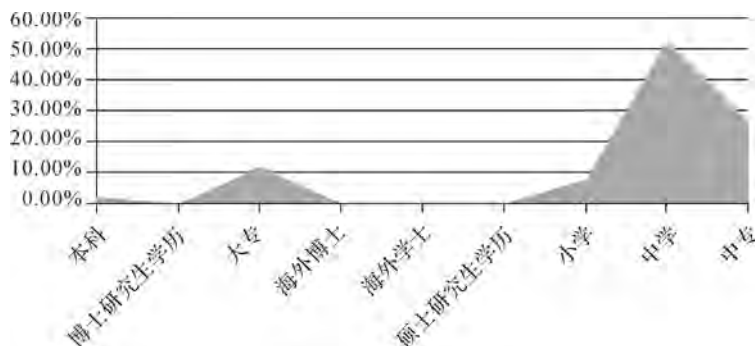


图 1-13 酒店人才学历分布图

(2) 持证情况分析

在酒店业,未获得证书的人员比例达 51.79%,持有一个证书的员工比例为 43.81%,餐饮服务员、康乐服务员、客房服务员以及其他服务员等基层岗位人员大多未取得证书。

(3) 职称情况分析

从职称状况来看,酒店员工未评级员工比例达 76.49%,初级职称员工为 13.87%,中级职称为 7.12%,高级职称仅 2.52%。

(4) 外语掌握情况分析

酒店行业懂外语的员工比例仅占 16.09%,懂第二外语者仅占 1.17%。

3. 酒店员工性别分析

酒店业女员工比例要稍稍高于男员工,旅行社业女员工比例相对较高。女性员工所从事岗位主要为操作型服务岗位。

4. 酒店员工年龄状况分析

酒店员工 39 岁以下人员比例占 76.23%,主要为操作型人才,40 岁以上年龄层次的员工主要承担管理类及技术类工作。

5. 酒店员工从业时间

酒店员工工作年限在 6 年以内的比例为 72.15%,这与酒店员工年轻化特点有一定关联,也与酒店业员工流失率较高有关。

6. 酒店员工特长项目分析

酒店员工的特长项目主要为职业经理(比例为 12.21%)及其他(比例为 84.81%)与行业关联不大的特长项目。

2.2.2 旅行社人才资源现状分析

旅行社以技术型人才为主(占 73.56%),操作型人才(包含普通服务人员及技能服务人员)与管理型人才人数比例大致相当,分别占 13.57%与 12.87%。^①

旅行社各岗位中,导游员占旅行社人才总数的 68.15%,其次是经营管理人员,占 8.77%,接着是计调人员(5.47%)、办事员(2.91%)、营销人员(2.84%)、驾驶员(2.27%)等。

1. 教育状况分析

(1) 学历状况分析

旅行社人才中,约 54.12% 为大专学历,18.38% 为中专,13.55% 为中学,本科占到 11.95%。另外,小学水平的人才为 1.36%,硕士比例仅 0.64%。

(2) 持证情况分析

旅行社人才持证率较高,95.56% 的人才至少具备一种以上资格证书。其中大部分人才具备导游证(占证书持有比例的 65.71%),另外也有部分人才同时具备导游证、IC 卡导游证、驾驶证。

不同的人才类型,持证率也有所不同,如技术型人才不具备证书的仅为 1.8%,但大部分人只具备一种证书(比例为 82.73%);而操作型人才不具备证书的人数比例最高,占 13.77%;管理型人才具备至少两种证书的人数比例最大,为 38.49%,详见图-14。

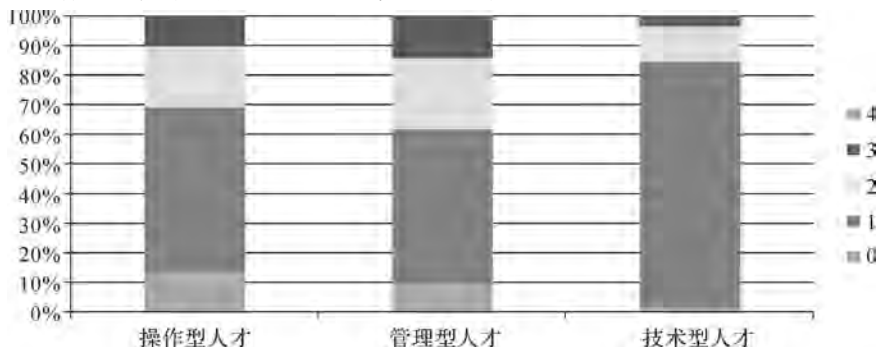


图 1-14 旅行社人才类型与其证书获得情况图

^① 三者的界定及其区别具体见 2.3 部分。

具体来看,人数最多的导游员持证率为 99.02%,经营管理人员为 94.37%,计调人员为 89.76%。

基本还不具备执业证书的岗位类型是卫生保洁员,持证率接近 0。持证率相对较低的岗位为票务人员、国家公务员及讲解员,分别为 66.22%、66.67% 及 67.86%。

(3) 职称情况分析

未评级的人员占到旅行社人员总数的 29.91%,初级职称人数占总人数比例为 64.79%,中级职称人数比例为 4.43%,而高级职称人数比例仅为 0.87%。

旅行社不同岗位类别,评级情况也有所差别。专业技术人员除了 17.44% 的人员未获得职称外,其中以获得初级职称人数为最多,占 79.10%。在所有类别中,普通服务人员未评职称的人数比例最大,为 83.15%,其次为技能服务人员及旅游管理人员,分别为 67.46%、60.17%,详见图 1-15。

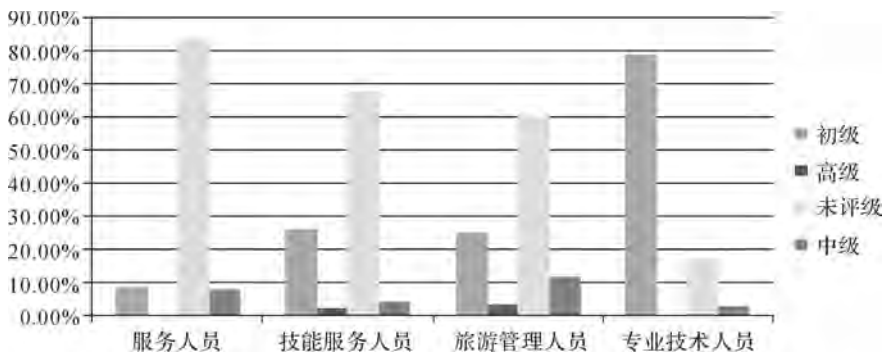


图 1-15 旅行社人才岗位类别与职称情况图

其中,导游员未评级者占 14.69%,经营管理人员占 56.62%,计调人员占 57.32%。评级情况最好的是旅游教学师资及工程技术人员,都具备职称。评级情况最差的是卫生保洁员、厨师、救生人员,均无职称;其次是讲解员、驾驶员,均有 88% 以上的人员未评级。

(4) 外语掌握情况分析

总的来说,旅行社掌握外语者的比例为 45.09%。其中,普通服务人员掌握外语情况相对最差,掌握外语比例仅为 16.85%,而专业技术人员的外语掌握情况最好,掌握比例为 52.82%,旅游管理人员与技能服务人

员的外语掌握情况相差不大,分别为 24.59% 与 23.17%。

导游员的外语掌握率为 54.86%,经营管理人员的外语掌握率为 27.09%,计调人员外语掌握率为 29.51%。其他岗位中外语掌握率大于 50% 的是旅游教学师资(100%)及领队(55.32%)。外语基本不掌握的岗位是工程技术人员、卫生保洁员、旅游科研人员、国家公务员、救生人员、厨师。其他外语掌握率在 20% 以下的有:驾驶员(1.18%)、其他技能人员(3.39%)、其他专业技术人员(11.00%)、办事员(15.60%)、其他服务人员(17.05%)、旅游金融人员(17.71%)及讲解员(17.86%)。

2.旅行社员工性别分析

旅行社男性明显少于女性,约为 1:2.76。不同的人才类型,其具体比例有所不同。如在技术型人才中,女性构成的主导地位更突出(占 78.26%);其次是操作型人才,女性比例为 64.27%;而管理型人才中,女性比例相对较少(55.09%)。

3.旅行社年龄状况分析

旅行社人数最多的是处于 20~29 岁之间的人员,占 64.20%,其次是 30~39 岁(21.65%)、40~50 岁(8.86%)、大于 50 岁(3.00%)及小于 20 岁(2.28%)。

随着年龄的增长,中高级职称比例加大,初级职称比例减少。但小于 20 岁的未评级比例为 28.65%,20~29 岁的为 24.12%,相差并不很大,然而,30~39 岁人才中未评职称的比例更大,40~50 岁年龄段及大于 50 岁年龄段的未评职称情况更盛,40~50 岁人才中有 50.45% 的人没有职称,50 岁以上人才中有 60% 有职称,详见表 1-6。

表 1-6 旅行社人才各年龄段职称情况表

年龄 (岁)	职 称				总计
	初级	高级	未评级	中级	
<20	71.35%	0.00%	28.65%	0.00%	100.00%
20~29	73.66%	0.17%	24.12%	2.06%	100.00%
30~39	54.99%	1.85%	34.65%	8.51%	100.00%
40~50	37.35%	2.71%	50.45%	9.49%	100.00%
>50	21.78%	4.00%	60.00%	14.22%	100.00%
总计	64.79%	0.87%	29.91%	4.43%	100.00%

4. 旅行社员工从业时间

旅行社员工中 87.88% 的人从业时间在 9 年以下。具体来看,技术型人才易于流动,95.59% 的人才从业时间在 9 年以下,其次是操作型人才(78.76%)、管理型人才(53.42%)。

其中,导游员中 60.05% 的人才从业时间在 0~3 年;卫生保洁员从业时间多 0~3 年。计调人员相对稳定,从业时间 3~6 年的占 30.00%,6~9 年的占 22.20%。

5. 旅行社员工特长项目分析

本次调查中,78.02% 人的未能列出特长项目。特长项目中,职业经理占到 15.62%,其次是营销特长(3.26%)。技术型人才中,掌握金融、规划设计、文化艺术、信息技术特长的比例均高于操作型人才及管理型人才。管理型人才的职业经理人特长及企划特长掌握比例均高于其他两种人才,详见图 1-16。

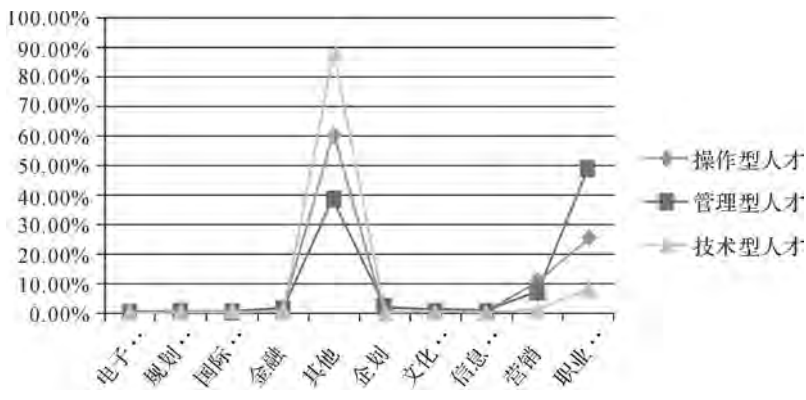


图 1-16 旅行社人才类型及其特长关系图

90.99% 的导游员特长为其他项目,6.66% 为职业经理,而同导游员胜任特质有一定相关性的文化艺术及国际交流、营销特长,具备的比例仅为 0.53%、0.04%、0.92%。经营管理人员的特长与其岗位较为符合,60.27% 人才的特长为职业经理,其次是其他特长项目(26.18%)及营销(8.98%)、企划(2.59%)。57.56% 的计调人员特长为其他项目,31.22% 的计调人员特长是职业经理,5.61% 为营销,岗位与特长相关不明显;与岗位有一定相关性的国际交流、信息技术特长掌握比例非常低,分别为

0.49%、0.98%。

2.2.3 景区人才资源现状分析

1. 总体规模分析

总体来看,景区旅游人才中,操作型人才比例为 58.19%,管理型人才为 23.92%,技术型人才为 17.89%。从岗位来看,经营管理人员、办事员等人数规模最大,其中,服务人员比例达 41.16%、旅游管理人员为 23.92%、专业技术人员达 17.89%、技能服务人员为 17.03%。

2. 教育状况分析

(1) 学历层次分析

景区人才学历层次总体来看较低,中专及以下学历者比例达 63.44%,大专及以上学历者仅占 36.56%(其中大专为 23.3%)。其中,服务人员的学历多为中专以下,专业技术人员与旅游管理人员学历多为大专及以上。

(2) 持证情况分析

景区旅游人才中未获证书的员工比例达 41.81%,持有一证的员工比例为 48.51%。学历层次越低,持证数目越少。在中专学历人才中,61.92%的员工持有一证;在大专学历层次人才中,56.25%的员工持有一证,本科及以上学历层次员工所获得的证书数量相对较多。

(3) 职称情况分析

景区旅游人才中,未评级的员工比例为 81.53%,初级职称为 10.08%,中级及以上比例为 8.39%。未评级的员工中,多数为服务人员,同时从业时间相对较短,有必要提升这部分人群参与职称评定的意识,既有利于其个人未来职业发展,同时也有利于企业的稳定。

(4) 外语情况分析

景区工作人员中,懂外语的员工比例略高于酒店,为 29.56%。但懂第二外语的比例极低,仅为 0.99%。

3. 性别情况分析

与酒店和旅行社性不同,景区男性员工明显多于女性员工,其中男员工比例为 60.57%。在工程技术人员、经营管理人员、救生人员等岗位类型中,男员工比例高于女员工尤为明显。而从职称层次来看,男员工呈现出两极化态势,表现为未评级及获得高级职称的男员工数量明显高于女

员工,比例分别为 61.77% 和 70.09%。

4. 从业时间与海外工作情况分析

景区员工从业年限在 9 年以下的比例达 80.08%。此外,景区工作人员中有过海外工作经历的员工比例微乎其微,仅占 0.24%。

5. 特长经历情况分析

具有职业经理特长的比例占 13.77%,具有其他与本行业关联不大特长的比例为 75.43%。

2.2.4 特色旅游人才资源现状分析

在特色旅游企业^①中,服务人员比例占到 63.21%,其次为旅游管理人员,其比例为 17.38%。在特色旅游企业人才类型分布中,操作型人才比例为 74.10%。

1. 特色旅游企业员工教育程度分析

(1) 学历层次分析

特色旅游企业员工受教育程度从总体来看略微偏低,主要集中于中学、中专以及大专学历,三者之和达到 83.56%。

(2) 持证情况分析

管理型人才与技术型人才所获证书数量明显高于操作型人才,其中,技术型人才持证率达到了 82.79%,管理型人才持证率达到 77.91%。除此之外,通过调查分析得出,证书普及比例较高的受教育群体集中于大专以上学历的人群。未获得证书的人才类型中,操作型人才所占比例最大。

(3) 外语掌握情况分析

在特色旅游企业中,懂外语的员工比例为 13.89%,比例偏低,有待加强对员工的外语培训。而管理型人才与技术型人才的外语普及率要明显高于操作型人才。

2. 性别情况分析

在特色旅游企业内,男员工数量占据绝对多数,为 61.29%。从总体来看,特色旅游企业中,男性员工比例均高于女性员工比例,这与酒店及

^① 本次调查将“疗养院”、“休养所”、“义乌小商品城”、“购物”、“东阳横店影视城”、“生态观光园”、“度假村”、“度假区”、“花卉场”、“生态旅游”、“生态农业”、“新安江水电厂”、“传化大地”、“旅游贸易”、“凯洲实业”、“大虎打火机”、“观光农业”、“梦娜袜业”、“红色生态休闲”、“购物中心”、“汇其乐实业”、“促销中心”、“旅游投资”等界定为特色旅游企业。

旅行社行业有所区别。

2.3 各类旅游人才现状分析与比较

本课题将旅游人才划分为三大类,即操作型人才、技术型人才和管理型人才。这三类人才各自特征比较如下:

(1)操作型人才一支独大

浙江省旅游企业中,操作型人才比例最高,为 62.16%,远远超过了技术型人才 20% 和管理型人才 17.83% 的比例。技术型人才分布在旅游科研人员、工程技术人员等 9 类岗位中,其中导游员比重最高为 54.88%;管理型人才分布在经营管理人员中的比重最高,占 43.74%;操作型人才分布广泛,多见于餐厅、客房、厨房等岗位。

(2)操作型人才、技术型人才年轻化趋势更加显著

旅游行业从业人员年轻化较明显。操作型人才、技术型人才主要集中在 20~29 岁年龄段,年轻化趋势更加显著,管理型人才则集中在 30~39 岁年龄段。

(3)大专以上学历者主要为技术型和管理型人才

大部分操作型人才的学历还只是中学以下水平,其中又以小学学历居多;大专以上学历者主要为技术型和管理型人才。

2.3.1 技术型人才

1. 人才定义

本次调查将技术型人才定义为:旅游企事业单位中,在专业技术岗位工作或具有专业技术职务(资格)的人员,主要包括:旅游教学师资、旅游科研人员、工程技术人员、经济业务人员、旅游规划设计人员、旅游电子商务人员、旅游金融人员、领队、导游员、其他专业技术人员(图 1-17)。

2. 人才规模

技术型人才约占总数的 20%,略高于管理型人才规模。

3. 岗位分布

技术型人才分布在旅游科研人员、工程技术人员、经济业务人员、旅游规划设计人员、旅游教学师资、旅游电子商务人员、旅游金融人员、导游员、讲解员等 9 类岗位中,其中导游员比重最高,为 54.88%;其次是其他专业技术人员 14.30%。

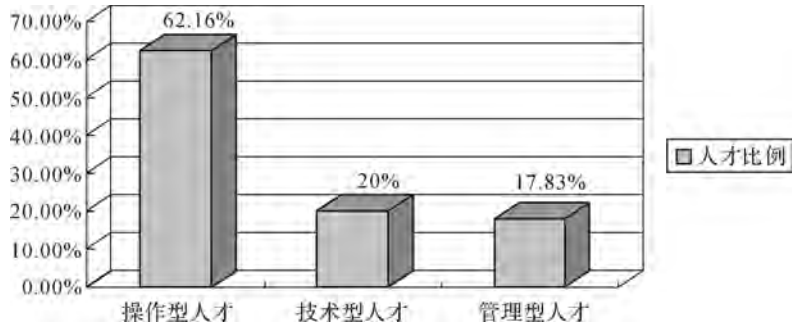


图 1-17 各种类型人才比例图

4. 职称情况

技术型人才以初级职称为主,占全部技术型人才的 55.22%,而中级职称占 10.22%,具备高级职称比例则微乎其微,只有 3.2%,未评级人员占 31.24%。

5. 持证情况

技术型人才中持有率最高的证书是导游证(43.77%),其次会计从业资格和教师资格证书,比例都很低,只有 2.3% 和 3.82% (表 1-7)。

表 1-7 技术型人才证书持有情况表

专业资格证书	技术型人才
教师资格证	2.30%
会计从业资格证	3.82%
统计从业资格证	0.13%
律师证	0.00%
医师证	0.11%
厨师证	0.16%
导游证	43.77%
领队证	0.08%
IC 卡导游证	2.41%
驾驶证	1.70%
口译证书	0.01%
其他	18.79%

6.其他情况

技术型人才从业时间为0~3年者约占47.23%的比重,3~6年者有24%,6~9年工龄的占11.42%,累计达80%以上的人员工龄在9年以内。12年以上工龄的比例非常低。

2.3.2 操作型人才

1.定义

操作型人才包括一般服务人员和技能服务人员,主要包括票务人员、餐饮服务员、营销人员、医护人员、卫生保洁员等17个岗位。

2.人才规模

操作型人才占全体从业人员总数的62.16%,所占比例远高于其他两种人才。在酒店和景区中,操作型人才所占比重均已过半,分别达到81.89%和58.19%,而旅行社中操作型人才的比重要远低于酒店和景区,仅占13.57%(图1-18)。

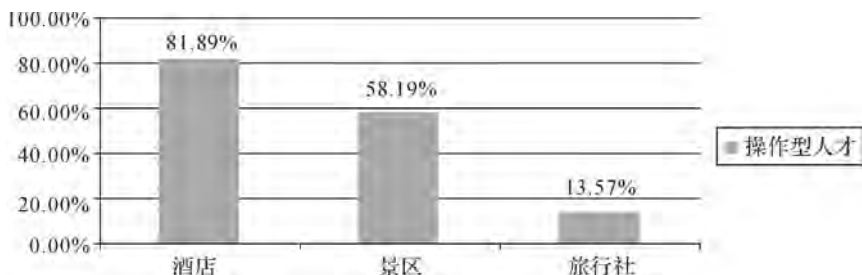


图 1-18 操作型人才比例图

在操作型人才中,其他服务员、餐饮服务员、客房服务员和厨师所占的比重比较大,分别达到了24.16%、22.12%、14.17%和12.78%。

3.教育状况

操作型人才中中学和中专学历所占比重较大,分别达到了53.00%和26.36%,本科以上学历比重仅占1.80%。

从图1-19,图1-20中可以看出,绝大部分操作型人才未评级,人数比例高达79.54%,高级职称的人才比重仅为1.93%。

4.其他

操作型人才主要分布在20~29岁年龄层,比例达到43.03%。30岁

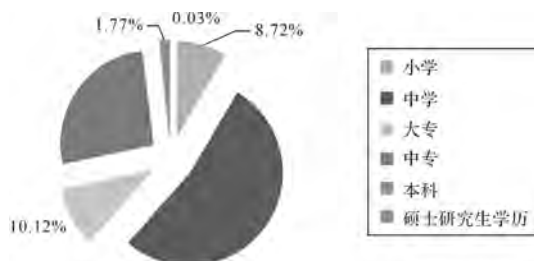


图 1-19 操作型人才学历比例图

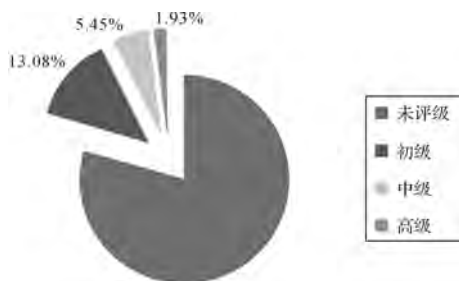


图 1-20 操作型人才职称比例图

以上年龄阶段,具体为:30~39岁占24.68%;40~50岁占16.52%;50岁以上仅占5.27%(图1-21)。

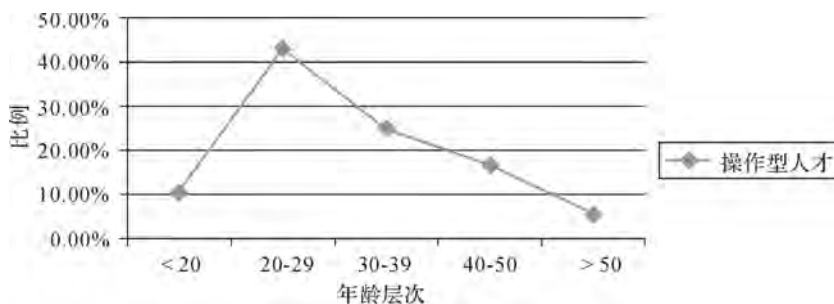


图 1-21 操作型人才年龄层次分布图

操作型人才从业0~3年的人数比重最高,为55.90%。其人数分布,随着从业时间增长比重逐渐下降。

2.3.3 管理型人才

1. 人才定义

本次调查将国家公务员、行业组织人员、经营管理人员、办事员和其他行政管理人员定义为管理型人才。

2. 教育状况

在管理型人才中,大专占 35.69%,本科为 20.90%,中学为 19.58%,中专为 19.29%,中学以下学历和本科以上学历的管理型人才比重很少,不足 5%(图 1-22)。

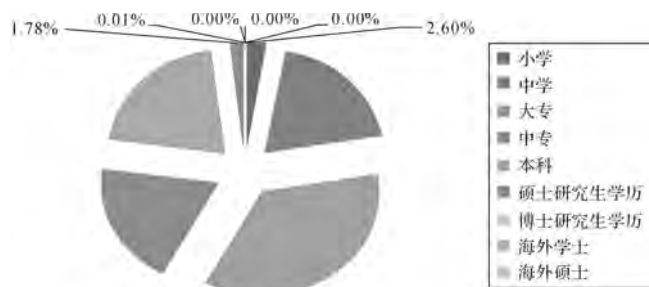


图 1-22 管理型人才学历层次比例图

从图-23 中可以看出,管理型人才的未评级比重为 67.69%,从初级职称到高级职称人数分布呈递减趋势,其中初级职称为 13.72%、中级职称为 13.14%、高级职称为 5.45%。

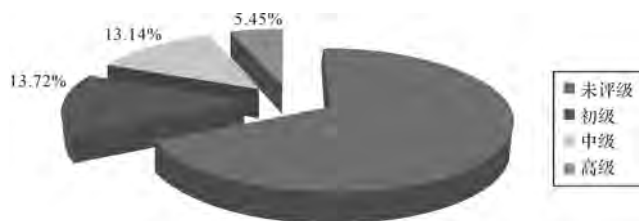


图 1-23 管理型人才职称构成比例图

3. 其他

从年龄分布来看,大部分管理型人才的年龄分布在 30~50 岁之间,其中 30~39 岁之间的比重最大,达到了 37.14%;40~50 岁段的比重为 28.72%。

2.4 其他旅游机构人才资源现状分析

2.4.1 其他旅游机构人才总体规模分析

本部分包括旅游行政机构、教育机构、工农业旅游点、休闲旅游、农家乐以及新兴业态等。总的看来,本部分人才中以管理型人才居多(占 56.55%),操作型人才以及技术型人才比例相差不多,分别为 20.78% 和 22.67%。

教育机构中占多数的是技术型人才(86.93%),行政机构、工农业旅游点及新兴业态中占多数的是管理型人才(分别为 72.25%、53.25%、44.99%),农家乐及休闲旅游中占多数的是操作型人才(分别为 78.20%、59.38%),详见图 1-24。

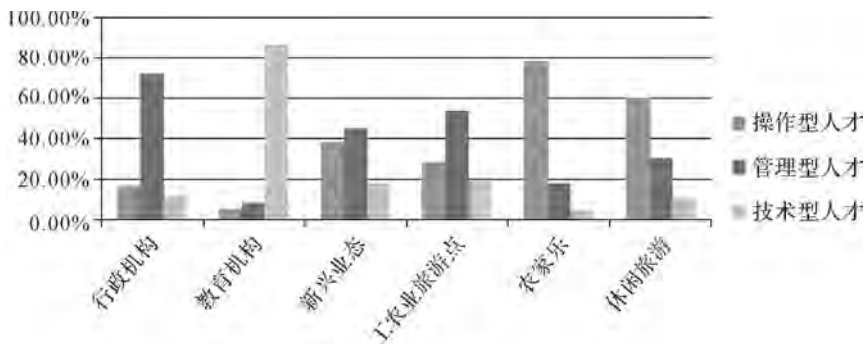


图 1-24 其他旅游机构人才类型比例图

2.4.2 其他旅游机构人才教育状况分析

1. 学历状况分析

本部分旅游人才中占最多数的是大专以下学历(占 39.77%),其次为本科学历(29.36%),再次为大专学历(25.96%),硕士占到 4.63%,博士占 0.29%。就各旅游机构来看,教育机构中大学学历以上占到 90.48%,其次是行政机构(60.73%),再次是新兴业态(58.15%),而工农业旅游点,休闲旅游以及农家乐人才的学历水平相对较低,大学以上学历人才比例分别为 32.5%、31.24% 和 8.27%,详见表 1-8。

表 1-8 其他旅游机构人才教育程度表

旅游企业种类	教育程度					总计
	大专以下	大专	本科	硕士	博士	
工农业旅游点	67.49%	28.48%	3.72%	0.31%	0.00%	100.00%
教育机构	9.52%	15.10%	54.95%	18.53%	1.90%	100.00%
农家乐	91.73%	4.89%	3.38%	0.00%	0.00%	100.00%
新兴业态	41.85%	34.77%	21.61%	1.77%	0.00%	100.00%
行政机构	39.27%	28.38%	29.53%	2.80%	0.03%	100.00%
休闲旅游	68.75%	26.56%	3.13%	1.56%	0.00%	100.00%
总计	39.77%	25.96%	29.36%	4.63%	0.29%	100.00%

操作型人才的学历水平明显低于管理型及技术型人才。操作型人才中中学占 44.28%,其次为中专、大专及小学。而管理型及技术型人才的学历比例最高的均为本科,其次是大专、中学及中专。对技术型人才来说,硕士研究生学历也占到了相当的比例(10.17%)。技术型人才相比较与管理型人才来说,学历整体水平略高。详见图 1-25。

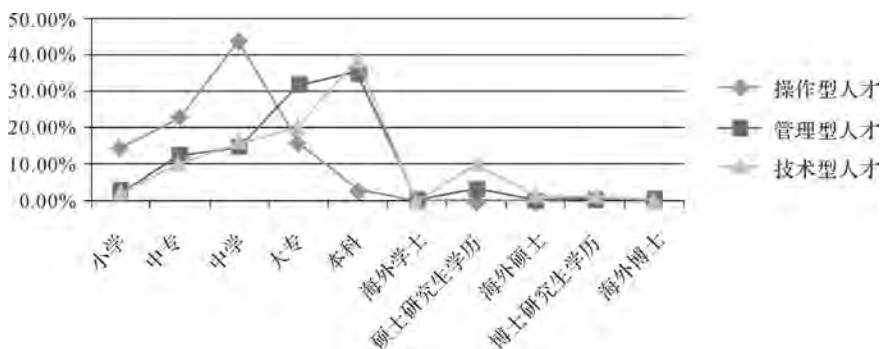


图 1-25 其他旅游机构人才各类型及其教育程度情况图

2. 持证情况分析

总体来看,持证率为 67.41%。具体来看,教育机构人才持证率最高,为 85.28%,且持证两种及以上的比例也达到 43.78%。工农业旅游点持证率次之,为 72.14%,行政机构为 67.84%、休闲旅游为 64.06%,农

家乐持证率最低,为 31.58%,详见表 1-9。

表 1-9 其他旅游机构人才持证情况表

旅游企业种类	证书的数目				总计
	0	1	2	3	
行政机构	32.16%	54.26%	10.67%	2.91%	100.00%
教育机构	14.72%	41.50%	22.84%	20.94%	100.00%
新兴业态	47.15%	36.54%	11.00%	5.30%	100.00%
工农业旅游点	27.86%	63.16%	6.50%	2.48%	100.00%
农家乐	68.42%	27.82%	3.01%	0.75%	100.00%
休闲旅游	35.94%	54.69%	9.38%	0.00%	100.00%
总计	32.59%	50.12%	11.79%	5.50%	100.00%

技术型人才持证率最高,达到 88.65%,管理型人才其次,达到 69.03%,操作型人才最少,为 46%,见图 1-26。

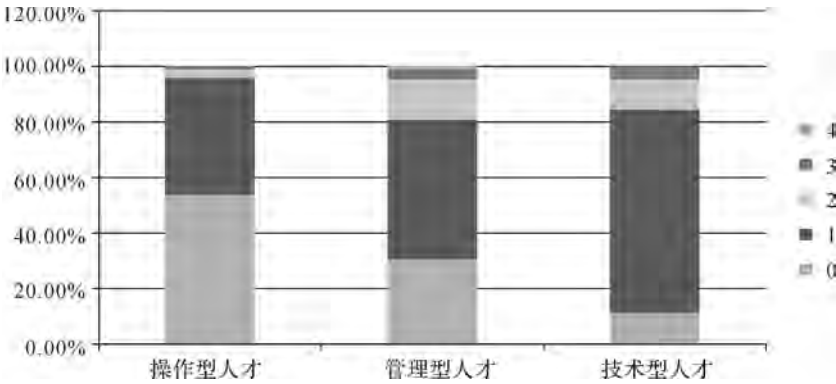


图 1-26 其他旅游机构人才持证情况图

3. 职称情况分析

总的看来,未评职称的旅游人才(占 59.37%)多于具备职称的人才。具体来看,休闲旅游点中未评职称的比例最少(15.63%),其次是教育机构(23.48%);未评职称比例最多的是工农业旅游点及农家乐,分别为 89.78% 及 82.33%(表 1-10)。

表 1-10 其他旅游企业职称情况表

旅游企业种类	职 称				总计
	未评级	中级	初级	高级	
行政机构	62.35%	14.61%	17.14%	5.90%	100.00%
教育机构	23.48%	41.24%	18.40%	16.88%	100.00%
新兴业态	67.78%	13.56%	11.98%	6.68%	100.00%
工农业旅游点	89.78%	4.64%	2.48%	3.10%	100.00%
农家乐	82.33%	7.52%	8.65%	1.50%	100.00%
休闲旅游	15.63%	48.44%	34.38%	1.56%	100.00%
总计	59.37%	17.74%	15.79%	7.09%	100.00%

在未评职称人群中,普通服务人员的比例最大,为 83.71%,其次为旅游管理人员(67.69%)、技能服务人员(67.62%)。而专业技术人员未评职称的比例最小,为 31.24%。已评职称中,初级、中高级职称合计占 13.54%,详见图 1-27。

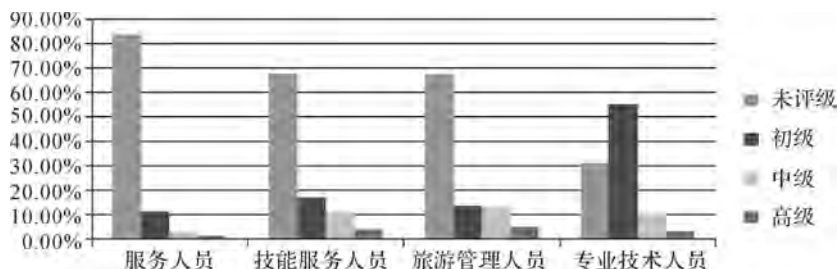


图 1-27 其他旅游机构人才职称构成情况图

4. 外语掌握情况分析

教育机构人才中掌握外语的人数多于未掌握的人数(掌握比例为 69.8%),其他旅游单位的外语掌握人数均少于未掌握人数,新兴业态掌握比例为 34.28%,行政机构为 20.37%,工农业旅游点为 20.12%,休闲旅游点为 17.19%,最少的为农家乐(4.89%),详见表 1-11。

表 1-11 其他旅游机构人才外语掌握情况表

旅游企业种类	是否懂外语		总计
	是	否	
行政机构	20.37%	79.63%	100.00%
教育机构	69.80%	30.20%	100.00%
新兴业态	34.18%	65.82%	100.00%
工农业旅游点	20.12%	79.88%	100.00%
农家乐	4.89%	95.11%	100.00%
休闲旅游	17.19%	82.81%	100.00%
总计	27.80%	72.20%	100.00%

就人才类型而言,专业技术人员外语掌握率高于旅游管理人员、技能服务人员及普通服务人员。专业技术人员掌握外语的比例为 51.69%,旅游管理人员为 26.07%,技能服务人员及普通服务人员分别为 9.93%、2.94%,详见图 1-28。

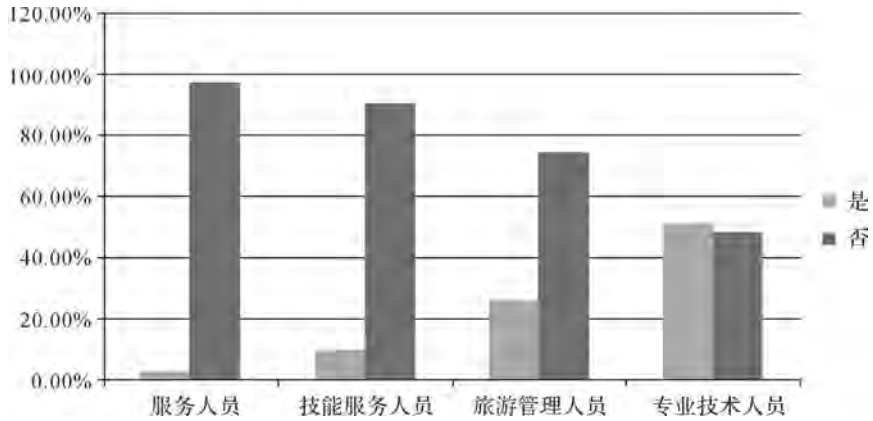


图 1-28 其他旅游机构人才外语掌握情况图

进一步分析,外语掌握率最高的是旅游教学师资(82.05%)。基本未掌握外语(掌握比例小于 10%)的岗位人才有行李服务员、餐饮服务员、康乐服务员、医护人员、救生人员、旅游科研人员、卫生保洁员、厨师、其他

服务人员、其他专业技术人员、驾驶员、计调人员、其他技能人员及票务人员。

2.4.3 其他旅游机构人才年龄状况分析

其他旅游机构中年龄为 30~39 岁的人才占 31.52%,其次是 40~50 岁(29.48%)、20~29 岁(26.64%)、大于 50 岁(11.29%)及小于 20 岁(1.07%)。

不同机构类型,年龄结构不一样。就教育机构来说,专业技术人员构成比例最大,为 86.93%,其年龄主要集中于 20~29 岁(占 42.92%),其次是 30~39 岁(占 31.09%)、40~50 岁(18.54%)。

3 需求

3.1 旅游人才需求规模预测

对于与其他产业关联性极强的旅游产业来说,确定旅游人力资源的需求规模是一个非常重要的问题,因为旅游人力资源规模并不是越大越好,它应该与相关产业协调发展。因此,科学地预测浙江旅游人力资源需求规模对浙江旅游业发展是非常重要的。

旅游人力资源需求总量的发展规模与速度,主要取决于经济、科技、社会的发展水平与速度,具体讲,一是国民经济运行速度(如 GDP 增长速度),二是旅游收入总量,三是旅游要素投入状态(如人力、资金等的投入)。据此,本报告在考虑这些因素的关系后,通过数学模型来预测未来几年内人才需求的基本情况。

3.1.1 人才总量需求预测模型

本数学模型将用人均国民生产总值增长速度、入境旅游人数增长速度、国内旅游人数增长速度、技术进步速度来综合估计和推算旅游人力资源的发展速度,其计算公式为:

$$v = \frac{m + a + i + l}{4} \quad (*)$$

其中: v 表示旅游人力资源增长速度, m 表示人均 GDP 增长速度, a 表示技术进步速度, i 表示入境旅游人数增长速度, l 表示国内旅游人数增长速度。

查相关最新资料,可知,浙江省 2008 年全省国内生产总值(GDP)为

21486.9 亿元,同比增长 10.1%,因此,有 $m=10.1\%$;浙江省 2008 年 1—11 月累计接待入境旅游人数 504.3 万人次,同比增长 7.5%,因此有 $i=7.5\%$;1—11 月累计接待国内旅游者 1.89 亿人次,同比增长 7.5%,因此有 $l=7.5\%$;同时根据浙江省发改委“十一五”期间浙江省全社会固定资产投资规模年均增长 11%。从生产函数着手可导出 a 的值。设生产函数为:

$$y = F(t, K, L)$$

其中 y, K, L 分别表示总产出、资金和劳动力, t 表示时间,对公式进行微分等处理后可以求出 $a=5.35\%$ 。最后,将上述各值带入(*)可知, $v=7.61\%$ 。2008 年年底,浙江省旅游从业人员的规模大约有 415000 人,^①由此,可以预测未来几年内浙江省旅游人力资源需求总量见表 1-12:

表 1-12 未来 3 年内人才需求总量预测表

(单位:万人)

年份	旅游从业人员	净需求
2008	41.5	/
2009	44.7	3.2
2010	48.1	3.4
2011	51.8	3.7

3.1.2 各地区人才需求预测

从表 1-12 可以看出,未来 3 年内每年人才的缺口数目为 3.5 万人左右,并且呈递增趋势。按上述预测模型,分别统计浙江省各个地区相应指标值^②后,得到各个地区对人才总量需求的增长速度。

结果显示,各个地区对人才需求的增速不同,其中杭州、温州增速有所放缓,分别为 4.36% 和 4.69%,台州增长速度列全省之首,为 16.82%,

^① 这里的总人数既包括在岗在编的有劳动合同的从业人员,还包括一些没有劳动合同的人员或灵活就业人员等。

^② 数据源于国家统计局网站:<http://www.stats.gov.cn/>;浙江省旅游局网站:http://www.tourzj.gov.cn/ZWWlyzlytj_list1.aspx

其中其次是丽水和金华,分别为 10.42% 和 9.12%;而湖州、衢州、义乌、宁波等地则保持相对稳定,以近均数增长;而嘉兴增长速度仅为 2.24%,该地也是去年全省唯一入境旅游呈负增长的地区。以下是未来 3 年内,各地对人才需求总量的预测表(表 1-13)。

表 1-13 2008—2011 年各地区人才需求总量预测表

(单位:万人)

地区	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
杭州	11.35	12.21	13.14	14.14
宁波	6.64	7.14	7.69	8.27
温州	4.88	5.25	5.65	6.08
台州	3.12	3.36	3.62	3.89
绍兴	2.77	2.98	3.21	3.45
金华	2.24	2.41	2.59	2.79
湖州	2.00	2.15	2.32	2.49
舟山	1.99	2.14	2.30	2.48
丽水	1.92	2.07	2.23	2.40
义乌	1.85	1.99	2.14	2.30
嘉兴	1.78	1.91	2.06	2.22
衢州	0.97	1.04	1.12	1.21
汇总	41.5	44.7	48.1	51.8

3.1.3 各类旅游企业与机构人才需求预测

由于近几年省政府把发展农家乐作为农民的新增收点,不仅每年安排大量财政资金用于扶持农家乐发展,还出台了税收鼓励措施。因此农家乐的发展迅猛,据不完全统计,现在全省有农家乐性质的企业已经超过 1 万家,从业人员达 8 万人以上,年平均发展速度高达 18%^①。

此外,还出现了一些新兴业态,虽然数目不多,但其发展如雨后春笋。以下是未来 3 年内,此类旅游企业对人才需求总量的预测表(表 1-14)。由

^① 该数据源于浙江省旅游局内部资料。

于本次调查未能完整收集到相关数据,考虑到新兴业态的人才需求量的增速会高于 7.61% 的平均增长速度,这里设定模拟值为 9%,用于理论预测。

表 1-14 2008—2011 年各类旅游企业人才需求总量预测表

(单位:万人)

旅游企业种类	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
酒店	26.59	28.58	30.73	33.02
旅行社	6.41	6.90	7.43	7.99
景区	3.70	3.99	4.29	4.62
行政机构	3.12	3.36	3.62	3.89
教育机构	0.67	0.73	0.78	0.84
新兴业态	0.44	0.475	0.52	0.564
工农业旅游点	0.28	0.30	0.32	0.34
农家乐	0.23	0.27	0.32	0.37
休闲旅游	0.05	0.06	0.06	0.07

3.1.4 特色旅游企业人才需求预测

吕祖善省长在全省旅游产业发展大会上提出,浙江旅游业“要从观光旅游为主向观光、休闲度假和商务会展齐抓转变”^①。这就为浙江省特色旅游的发展进一步明确了方向,即着重发展休闲度假和商务会展旅游。因此,本课题组预测未来特色旅游企业人才的需求量将呈迅速上升之势。但因为特色旅游企业属于浙江省“十一五”旅游规划重点发展企业,所以这里设定特色旅游类企业的人才需求量的增速将高于 7.61% 的平均增长速度,这里设定的模拟值为 8%,用于理论预测。表 1-15 是未来 3 年内,各类特色旅游企业对人才需求总量的预测表。

表 1-15 未来 3 年内各类特色旅游企业人才需求总量预测表

(单位:万人)

年份	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
人才需求总量	2.5	2.6	2.9	3.1

^① <http://www.tourzj.gov.cn/zw/zhuanti/2009212/Doc1.aspx?id=707>

3.1.5 各层次学历人才需求预测

我国旅游业已经逐步呈现出由较低层次的“观光旅游”向更为高级的消费模式——以情景化、体验化为特征,融合高品位吃、住、行、游、购、娱活动为一体的“体验旅游”过渡的趋势,而从业人员低层次的学历结构已经越来越难以适应这种发展。供需矛盾解决的关键在于提高旅游从业人员的整体素质与学历。结合浙江省“十一五”旅游发展规划,提高大专乃至本科以上学历人才的比例将成为今后旅游业的长期发展方向。这里设定大专及本科学历的需求量会有所增加,设定模拟值为9%,用于理论预测。以下是未来3年内各层次学历人才需求总量预测表(表1-16)。

表 1-16 2008—2011 年各层次学历人才需求总量预测表

(单位:万人)

教育程度	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
小学	2.61	2.64	2.66	2.67
中学	6.92	8.21	9.59	1.08
中专	9.81	0.55	1.36	2.22
大专	8.67	9.45	0.31	1.23
本科	3.16	3.45	3.76	4.10
硕士学历及以上	0.33	0.36	0.38	0.41

3.2 旅游人才需求结构预测

3.2.1 主要岗位人才需求预测

本次调查发现酒店业中,餐饮服务员、其他服务人员与客房服务员三个岗位的人数占据了酒店从业人员的一半以上,分别为21.38%、16.38%和13.68%。随着酒店业进一步发展,未来3年内这三个工作岗位的需求量将仍然呈上升趋势,但是上升速度会有所放缓。考虑到酒店主要工作岗位的人才需求量的增速将低于7.61%的平均增长速度,这里设定的模拟值为6%,用于理论预测。以下是未来3年内酒店主要工作岗位人才需求总量预测表(表1-17)。

表 1-17 未来 3 年内酒店主要工作岗位人才需求总量预测表

(单位:万人)

岗位类型	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
餐饮服务人员	5.70	6.04	6.40	6.79
其他服务人员	4.40	4.66	4.94	5.24
客房服务员	3.60	3.82	4.04	4.29

同样,旅行社的从业人员中,有 68.15% 的人员从事导游工作。导游需求量仍然呈一定程度的上升趋势,但是对初级导游的需求增速会有所放缓,而对中高级导游的需求增速则有所增加。考虑到中高级导游人才需求量将高于 7.61% 的需求平均增长速度,这里设定的模拟值为 9%,用于理论预测。表 1-18 是未来 3 年内导游人才总量需求预测表。

表 1-18 未来 3 年内导游人才总量需求预测表

(单位:万人)

岗位类型	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
初级导游	1.56	1.67	1.80	1.94
中高级导游	0.04	0.05	0.05	0.06
导游员	1.60	1.72	1.85	2.00

3.2.2 各类型人才需求预测

本次调查发现总体上操作型人才最多,占到所有从业人员的 62.17%,而技术型人才和管理型人才则各占 20.00% 和 17.83%。但是对于每种企业来说,这个比例差距很大,根据劳动密集型程度的不同将各类企业分为三大类:第一类是劳动密集型程度较高的企业,这类企业操作型人才居多,典型是景区、酒店、农家乐和休闲旅游,为劳动密集型企业(机构)Ⅰ;第二类是劳动密集型程度一般的企业,这类企业技术型人才居多,典型是教育机构和旅行社,为劳动密集型企业(机构)Ⅱ;第三类是劳动密集型程度较低的企业,这类企业管理型人才居多,典型是工农业旅游点、新兴业态和行政机构,为劳动密集型企业(机构)Ⅲ(表 1-19、表 1-20、表 1-21)。

上述这三大类企业对人才类型的需求是不同的。对于第一类企业,

这类企业劳动密集程度高,员工流动性大,对操作型人才的需求旺盛,相比之下对技术型与管理型人才的需求则相对保持稳定。设定操作型人才预计每年以 9.1% 的速度增长,而技术型人才和管理型人才则预计分别以每年 5% 和 4.5% 的速度增长,用于理论预测。

表 1-19 未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一 I 对操作型人才需求量预测表

(单位:万人)

企业种类	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
景区	2.16	2.35	2.57	2.80
酒店	21.78	23.76	25.92	28.28
农家乐	0.18	0.19	0.21	0.23
休闲旅游	0.03	0.04	0.04	0.04

第二类企业对技术型人才需求旺盛,相比之下对操作型与管理型人才的需求则相对保持稳定。这里设定技术型人才预计每年以 9.1% 的速度增长,而管理型人才和操作型人才则预计分别以每年 5% 和 4.5% 的速度增长,用于理论预测。

表 1-20 未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一 II 对技术型人才需求量预测表

(单位:万人)

企业种类	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
教育机构	0.586	0.640	0.698	0.762
旅行社	4.718	5.147	5.616	6.127

最后,第三类企业对管理型人才需求旺盛,相比之下对操作型与技术型人才的需求则相对保持稳定。这里设定管理型人才预计每年以 9.1% 的速度增长,而操作型人才和技术型人才预计分别以每年 5% 和 4.5% 的速度增长,用于理论预测。

表 1-21 未来 3 年内劳动密集型企业(机构)一Ⅲ对管理型人才需求量预测表

(单位:万人)

企业种类	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
工农业旅游点	0.15	0.16	0.18	0.19
新兴业态	0.20	0.21	0.23	0.25
行政机构	2.26	2.46	2.69	2.93

3.2.3 外语人才需求预测

随着近年浙江省入境旅游人数逐年增加,对外语人才的需求急剧增加。而本次调查发现,旅游从业人员中有 76.88% 的人不会任何外语,而在会外语的 23.12% 中,只有 1.31% 懂第二外语。浙江省外语人才需求迫切。但是,分析本次调查数据后发现,在会第二外语的人才中,只有 0.32% 的人会使用韩语,而有 0.83% 的人会使用日语,因此会韩语的外语人才需求显得更加迫切(表 1-22,表 1-23)。这里设定外语人才需求量将高于 7.61% 的需求平均增长速度,设定模拟值为 8%,而会韩语与日语的外语人才设定模拟值 9% 的速度增长,用于理论预测。根据浙江省“十一五”旅游发展规划,未来 3 年内,外语人才,尤其是会韩语与日语的外语人才需求会有猛增。

表 1-22 未来 3 年内外语人才需求量预测表

(单位:万人)

年份	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
外语人才需求量	9.60	10.36	11.19	12.09

表 1-23 未来 3 年内韩语与日语人才需求量预测表

(单位:万人)

语种	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年
韩语	0.031	0.034	0.037	0.040
日语	0.080	0.087	0.095	0.103

4 问题

所谓问题往往导源于一些难以解决的矛盾。就旅游人才资源现状来

说,问题主要源于供需之间的矛盾或差距,它往往表现为旅游人才的短缺或不足。本次旅游人才现状的调研发现了一些问题:其一,旅游人才的结构性短缺,如某些急需人才类型短缺,如旅游国际化人才、中高级经营管理人才等;其二,旅游人才整体素质不高;其三,人才地域分布不均衡;其四,从业时间偏短等。而这些问题仅仅是旅游产业运行过程中一些深层次的矛盾所导致的现象,只有这些矛盾得到解决或缓解,问题才有可能得以解决。

本课题认为,问题的原因主要有以下一些:其一,旅游行业整体的行业环境与其他行业之间存在差距,如薪酬待遇、工作舒适程度等。这导致旅游行业就业吸引力不高,使得高素质人才不愿意进来,行业内有经验的优秀人才大量流失,并且导致行业人才整体素质难以全面提高。其二,旅游行业中人才的有效供给与需求之间存在一定的落差,如高层次经营管理人才的供给难以满足需求,人才的地域需求与供给之间存在矛盾等。其三,旅游人才的行业管理与需要之间存在一定的差距。具体分析如下:

4.1 旅游人才现状存在的一些问题

4.1.1 人才整体素质不高

旅游人才的受教育程度及职称是衡量旅游人才素质高低的重要指标之一。因此,本文主要以受教育程度及职称这两个因素来分析人才整体素质问题。

1. 旅游管理型人才学历层次偏低

长期以来,学历层次偏低是浙江省旅游人才现状存在的普遍问题。目前,浙江省旅游管理人才学历虽然相对较高,但仍主要以中学、中专学历为主,只有30%以上具有本科学历。这大大限制了整体管理素质的提升。

2. 旅游人才职称普遍偏低

未评级的被调查者占总数的67.76%,在有职称的被调查者中,初级职称者占总数的21.62%,中级职称者占7.8%,高级职称者仅占2.81%。数据表明,浙江省旅游人才资源的职称水平总体偏低。

4.1.2 从业时间偏短

各类人员从业时间偏短是最突出问题。其中,从业时间在0~3年的被调查者占总数的47.98%,从业时间在3~6年的占21.22%,即从业时

间在 0~6 年的被调查者超过总数的 2/3。

4.1.3 人才的结构性短缺

通过调查发现,浙江省旅游人才的短缺,不是旅游人才总量的短缺,而是人才结构性短缺。结构性短缺主要体现为一些高层次人才缺乏。高层次人才是一个相对概念,是指具有较高学历或较高职称,综合素质较高的专业技术型人员和管理型人员,也常指能熟练掌握或运用某种知识、技能和专长的人。具体说来主要缺乏以下类型人才。

1. 高学历、高职称的人才欠缺

本次调查结果显示,本科学历者仅为 7.62%,研究生以上学历者只有 0.80%。高职称、高学历人才一般担任中高级管理岗位或技术岗位,由于这些人才的欠缺,致使这些岗位合格人才远远难以满足需求。

2. 有经验的技术型人才欠缺

本报告所指的高层次旅游人才还指具有较高学历和一定职业专长的旅游人才,如旅游营销人才、旅游市场人才、旅游策划人才、旅游规划人才、会展旅游人才、旅游商品开发人才、度假和商务旅游开发人才以及与国际接轨的职业经纪人、小语种导游等。

3. 特色旅游服务人才短缺

根据浙江省“十一五”旅游发展规划,到 2010 年,浙江省将基本建成旅游经济强省。今后 5 年,浙江省将形成文化、海洋、生态、商贸、休闲、红色旅游六大产品系列,而从事海洋、生态、商贸等特色旅游的服务人才十分匮乏。

4.1.4 人才地域分布不均衡

一般来讲,旅游人才的地区分布与其旅游业发展水平成正比,即旅游业越发达的地区,旅游人才越密集,即形成集聚效应,这属于正常现象。但是,由于一些地域经济发展水平较低,待遇及发展机会受到限制等原因,尽管旅游行业发展较快,也难以吸引足够的高素质人才。

调查数据显示,杭州从业人员占全省总数比例为 27.34%,但大专学历人才占全省大专人才总数的 41.5%,本科占 41.3%,硕士研究生占 62.8%,博士研究生占 81.2%,高级职称人数占 34.26%。旅游经济综合排名第二和第三的宁波温州在高学历和高职称人才数量方面与杭州存在较大差距。宁波虽然从业人员总数占到 16%,但是,高学历、高职称人才

比例却没有达到 16%。具体见表 1-24。

表 1-24 浙江省高学历高职称人才地域分布表

地域	总人数分布	大专	本科	硕士	博士	高级职称
杭州	27.34%	41.50%	41.34%	62.80%	81.25%	34.26%
湖州	4.82%	3.58%	4.20%	4.76%	0.00%	8.36%
嘉兴	4.28%	3.58%	3.33%	0.30%	0.00%	1.91%
金华	5.39%	4.82%	4.39%	3.87%	6.25%	4.92%
丽水	4.63%	3.29%	5.50%	0.30%	0.00%	2.93%
宁波	16.00%	11.38%	10.45%	13.39%	6.25%	16.95%
衢州	2.34%	1.89%	2.79%	0.60%	0.00%	1.03%
绍兴	6.68%	4.30%	3.65%	1.49%	0.00%	8.22%
台州	7.53%	5.98%	5.47%	2.98%	0.00%	6.60%
温州	11.75%	11.62%	8.04%	2.98%	0.00%	9.61%
义乌	4.46%	4.84%	6.93%	3.87%	6.25%	2.35%
舟山	4.79%	3.22%	3.93%	2.68%	0.00%	2.86%

4.2 问题产生的原因分析

4.2.1 旅游行业缺乏就业吸引力

长期以来,旅游行业薪酬待遇普遍较低。以旅游业从业人员最多的住宿和餐饮业为例,根据国家统计局公布的调查数据,2009 年上半年,住宿和餐饮业名列平均工资最低的三个行业之一,其平均工资为 11661 元,只为全国平均水平的 79.7%。^①

行业的薪酬待遇相对较低,无疑降低了行业吸引力,也是员工跳槽的主要原因。本课题组的问卷调查显示,82.1% 的人的跳槽原因选择了“其他行业的高薪吸引”。^②

① 国家统计局,上半年城镇在岗职工平均工资为 14638 元, http://www.stats.gov.cn/was40/gjtjj_detail.jsp?searchword=%B9%A4%D7%CA&channelid=6697&record=25

② 另外的跳槽的原因分别为:13.3% 的人选择“在其他企业能得到提升”,4.6% 选择了“对本企业不满”。

除薪酬待遇之外,旅游行业工作时间比较长,工作比较辛苦,也在很大程度上成为吸引人才的障碍。

薪酬待遇较低,工作比较辛苦,由此导致行业缺乏足够的就业竞争力,从而形成高素质高学历人才不愿进入旅游行业,进入行业的人员多为低学历人员,同时行业内有经验的优秀人才大量流失的现象。这是旅游行业人才整体素质不高、从业时间偏短等现象产生的主要原因之一。

4.2.2 人才有效供给的不足

1.有效数量的不足

旅游人才有效供给数量的不足不是指供给总量不够,而是指满足行业发展需要的人才不够。

本次调查结果显示,旅游行业以中学和中专学历层次为主,占总人数的比例分别高达 40.77% 和 23.63%。一般来说,中学学历即具备普通中学毕业的学历(包括初中),而中专学历可能是中等专业学校毕业、职业高中或技校毕业。这组数据揭示着一个重要的现象,即旅游业至少 40% 以上由普通中学提供人才供给,这些人没有接受过任何有关服务技能或职业道德的正规教育。由中等或高等院校旅游类专业毕业的人才,由于缺乏精确的数据,其总量不确定,但是可以肯定,难以满足行业快速发展的需求。

2.人才质量不足

近年来,旅游教育规模快速扩张,到 2008 年,高等旅游院校在校生已经达到 24670 人,中等院校 24749 人。^① 根据 2006 年省教育厅相关数据推测,2008 年浙江省中等旅游教育和高等教育大专层次的毕业生规模已经基本上能满足当年旅游行业正常的人才规模扩张的需求。在这种情况下,各层次旅游院校培养能否提供满足行业需要的人才受到了更多的关注,即对有效供给的关注逐渐由数量扩张转向质量提升。

总体说来,由于普遍存在本科教育“理论化”,专科教育“本科化”,职业教育“普教化”状态,当前旅游教育难以达到社会对学生实践能力的要求,旅游院校人才培养质量难以满足旅游业发展的需要。

^① 浙江省旅游局:《浙江旅游概览(内部资料)》。

3. 有效培训不足

由于目前从业人员中有近 40% 的人进入旅游行业前未接受相关专业教育,要想提高旅游行业整体素质,必须不断对这些人进行相应的培训,提高其素质。但是由于培训师的缺乏、资金不足、或时间冲突等原因,企业培训效果不是很理想。

4.2.3 人才职业发展空间有限

所谓人才职业发展空间主要指职称、职业资格证书、岗位提升制度等能为人才职业的进一步发展提供机会的一些制度环境。

当前企业一般将待遇与岗位或职务挂钩。人才如果在同一工作岗位上工作多年,而没有职务或岗位的提升,则缺乏进一步职业提升空间。这样不利于人才的成长。当前我国的职称体系大多是针对专业技术型人才的,具有相对密集的知识技能含量,是不可被随意代替的。针对一般操作型人才的职称体系相对不完善,而且对于非公有制旅游企业员工的职称评审也并不是很重视。另外,企业对于员工职称评审及认定也不是很重视。这就形成当前评职称的人数较少的现象。调研发现,浙江省旅游从业人员中未评级的占 67.76%,即便是在评级比例最高的技术型人才中,未评级比例也达到 31.24%。

4.2.4 主管部门的管理服务不足

当前旅游人才建设过程中,旅游主管部门重管理、轻服务的现象还未得到改变。旅游人才规划、旅游管理的信息化服务水平等都还有待进一步提升。

4.3 特色旅游人才资源现状存在的问题

1. 管理型人才和技术型人才比重偏低

在特色旅游人才调查中,操作型人才占总数的 74.10%,而管理型人才和技术型人才分别占 17.38% 和 8.52%。因此,在特色旅游发展过程中,要提高管理型人才和技术型人才的比重,使得特色旅游协调发展。

2. 特色旅游人才持证比例极低

持有其他证书和未持有证书的比重分别是 44.35%、41.86%,持证旅游人才仅占总数的 13.79%。

3. 特色旅游人才特长项目有待于进一步挖掘与提高

在特色旅游人才中,不具有特长项目的旅游人才占 85.65%。

4.4 旅游国际化与人才缺失

1. 旅游外语人才偏少

外语水平的高低成为我国旅游国际化发展的一个重要门槛。通过分析发现,没有掌握外语的被调查者占总数的 76.88%,懂外语者中掌握英语的仅有 11.18%。

根据调查问卷对旅游人才的分类,专业类技术人员和服务人员懂外语的比重较高,都超过总数的 1/3,而对于旅游管理人员和技能服务人员,他们懂外语的比例较低,分别为 19.62% 和 10.01%。

2. 掌握外语水平者其分布区域差异明显

义乌市作为全世界最大的小商品批发市场,外商较多,因此旅游从业者的外语水平远高于其他城市。该市 62.64% 的从业者掌握至少一门外语。另外,外语掌握者比例较高地区为杭州市,约占 33.63%,最低的是舟山市(8.79%)和丽水市(9.13%)。

3. 掌握第二外语者严重不足

在第二外语的掌握情况调查中,没有掌握第二外语的占 98.69%,浙江省旅游人才的第二外语掌握程度偏低。

5 对策

针对上述的问题,本部分逐一提出解决的对策,具体如下:

5.1 改善行业环境

营造优良的人才成长环境,涉及因素众多,本文仅就改善薪酬待遇等行业生存环境、完善职业经理人制度等方面提出一些措施,为改进人才的行业环境尽微薄之力。

5.1.1 改善薪酬待遇

薪酬是企业对员工为企业所做的贡献(包括他们实现的绩效,付出的努力、时间、学识、技能、经验与创造)而支付的相应报酬。旅游行业属于劳动密集型行业,整体上说,其从业人员薪酬待遇要获得根本提高,有一定难度。但是,目前这种薪酬状况难以吸引高素质人才,并导致旅游行业内大量有经验人才的流失,这不能不说是一个需要严肃面对的问题。本课题组认为需要从以下方面着手,提高行业吸引力,缓解人才流失问题。

1. 设立行业指导性最低工资标准

旅游行业是一个季节性很强的行业,旅游旺季和淡季,企业收入变化较大,这在很大程度上影响员工收入。为了使员工有较为稳定的收入来源,建议由省旅游主管部门联合省劳动保障部门设立行业指导性最低工资标准,具体数额根据各地实际情况及不同岗位类型设立。该标准不是最低生活保障标准,而是最低收入标准。

2. 完善基本保障体系

逐步完善员工基本保障体系,主要内容为“四金”,即养老金、住房公积金、失业保险金、医疗保险金,使之基本覆盖全省各类旅游企业。

3. 加强监控

最低工资水准和基本保障体系的建立都离不开主管部门的监督。监督分为主动监督和被动监督两类,主动监督即在企业各类审查中将这两项列入审查内容,督促企业引起重视,并将不合格者名单予以公布;被动监督主要是鼓励举报,对有关举报进行核查,并给予相应惩罚。

4. 重视优秀人才的奖励

难以留住优秀人才,是旅游行业人才困境的主要表现之一。如何将优秀人才留在本企业或行业内对旅游企业或主管部门来说是一个需要认真探讨的问题。本课题组认为旅游企业和主管部门主要可以采取以下措施:

(1)完善浙江省杰出旅游人才奖励制度,从省、行业、企业三个层面完善落实相应的奖励制度和激励措施,充分调动旅游人才多做贡献的积极性,营造吸引人才、留住人才、激励人才的良好环境。如导游岗位可以考虑设立“省级金牌导游员”的奖励措施,奖励那些优秀导游。其他各级主管部门也可以设立相应层级的奖励措施。

(2)通过制订“职业阶梯”计划,以发展机遇吸引人。

(3)对于企业的核心人才,通过发放期权、股权等方式,将企业与个人的利益有效捆绑在一起,实现人才资本与企业资本共同增值。

5.1.2 完善职业经理人制度

针对目前旅游行业高层次高素质管理人员欠缺的问题,旅游主管部门及旅游企业需合力建立和完善职业经理人制度。就旅游主管部门来说,应创造有益于职业经理人队伍发展的政策及法律的宏观环境,就旅游

企业来说,应建立起有利于职业经理人队伍发展的微观制度环境。具体如下:

1. 实行市场化运作,改善企业治理结构

实施职业经理人制度的一个基本前提就是企业所有权和经营权的分离。在当前浙江省旅游企业中,饭店业由于投资主体的多元化,企业所有权和经营权的分离相对较容易。本次调查数据显示,饭店业中,国有企业占13%,集体企业占5%,私营企业占45%,股份制企业占18%,外商投资占5%。但是景区基本上为国家所有,主体相对单一,市场化运作难以展开,所有权和经营权无法分离,职业经理人制度也就难以实行。在这种情况下,企业管理者易于走向官僚化,难以促进管理队伍素质的提高。因此对各级旅游主管部门来说,要想提高管理者的经营主动性,提高旅游企业的经营效益,合理地完善旅游企业的所有权和经营权的分离势在必行。

2. 完善职业经理人的运行机制

完善职业经理人运行机制的关键环节是有效激励与约束。要充分发挥职业经理人的效能需要做到适才适用,充分授予经营权,在给予尊重与信任的同时从内部约束和外部约束完善职业经理人约束机制。内部约束包括公司章程约束、合同约束、组织机构约束、激励性约束。外部约束包括:法律约束如制定《职业法》;市场约束如产品市场的竞争性约束,经理人市场性约束,资本市场的充分约束等;社会团体约束如成立经理人协会;道德约束;媒体约束;等等。

绩效考核是有效激励的前提与基础。以企业目标实现度与效益为主要指标,使个人奋斗目标和企业发展紧密结合。通过年薪、奖金制度、股票期权等物质奖励以及社会认可和培养激励性企业文化等精神奖励相结合,对达标经理人进行有效激励。

3. 完善职业经理人培训制度

随着现代科学、经济、文化的快速发展,管理者岗位需要及时进行知识理念更新,尤其是调动、提升时更需要获得相关的培训以求获得成功与发展。针对职业经理人素质的提高应建立起全程、个性的培训体系。就培训内容来说应包括语言培训、管理技能培训和商业知识及国家政策的培训。根据不同人员的不同需要及不同岗位需求进行不同的培训。

5.2 提升职业发展空间

如上文第四部分所述,职业发展空间不足是制约人才成长的一个主要原因之一。要解决这个问题,需从根本上改革当前的职称评审制度及资格证书评审制度,具体如下。

5.2.1 改革职称评审方式

1. 重视非公有制企业或单位员工职称评审

《浙江省专业技术资格评审工作实施细则(试行)》(浙人专〔2006〕351号文件)第五条就非公有制民营企业员工职称评审申报等明确提出,“无主管部门的股份制企业、民营企业等按属地原则,经当地人事行政部门指定的申报渠道逐级向相应的评价机构申报。无主管部门的省级企业直接向相应的评价机构申报”。因而,该文件从制度上已经为非公有制企业员工申报职称扫平了道路。

2. 把申报权交给个人

《浙江省专业技术资格评审工作实施细则(试行)》(浙人专〔2006〕351号文件)第五条规定将职称申报主体限定为企业。对于那些在不重视职称评审的企业员工来说,职称申报无疑多了一些限制条件。因此,本课题主张职称评审制度还需进一步完善,即只要符合规定的评审资格、条件,允许个人自主申报。对专业技术人员自主申报权利的赋予,在解决人才交流市场存档人员职称申报问题的同时,给专业技术人员足够的自我评价,自我申报的空间,可以促进个人的主观积极性和能动性。

3. 把评审权交给社会中介机构,即建立政府指导下的专业技术社会评价机制

可以采取以考代评、考评结合、专家答辩等多种方式,代替人为定性评价的主观性办法。确定专业技术职务任职资格社会中介评价可以相对保证客观、公正,减少“人情”、“关系”因素;可以冲淡重资历年龄所带来的负面效应,让有能力的专业技术人员把主要精力投到业务中,而不是去熬年头、拼学历。

4. 采用更加灵活的企业内部职称制度

我国的职称体系大多是针对专业技术型人才的,具有相对密集的知识技能含量。而针对一般服务员的职称体系相对不完善,其操作型的工作具有较强的可替代性,并不需要很多技能,故技术型人才中具有职称的

比例要远远高于操作型人才。所以,对于技术型人才的职称评级,仍要紧抓,争取做到技术型人才有职称可评,不同职称不同待遇,激发其评职称的热情,促进其专业技术的提升。

对于操作型人才,可以根据实际情况调整考核范围,比如,在星级饭店可以增加服务员的职称评定内容,按从业时间长短、职业技能高低等条件评出一到五星级。其中,一至三星为服务员,四星为服务员,五星为高级服务员等。

5.2.2 扩大职称评审范围

一般来说,采用专业资格准入制度的某些岗位评级程度较高,比如旅游师资与导游员,而服务员一类的基层岗位参与评级的意愿及规模均相对较小(未评级比例均占同一岗位总数 60% 以上)。对于经营管理人员,目前有关此类的职称评定仍多以社会培训的形式,只能认定为是专业资格而未能形成一套严格的职业经理人职称体系,同时也存在部分岗位以专业资格代替职称的现象(1-25)。

因此,有必要针对上述主要问题,对现有职称评审范围进行扩大,这主要包括以下两层含义:

(1) 对于部分已有职称体系,但参评人数规模不大的岗位,有必要发挥行业与企业的力量,塑造良好的社会行业环境,促进更多的员工参与职称评定,增强其职业发展的意愿与成就感,同时达到充实行业、企业力量的效果。

(2) 对于部分目前还没有职称体系或者职称体系有待改进的岗位,则有必要扩大职称评定体系范围,解决此类岗位从业人员职业发展的后顾之忧。

表 1-25 主要未评级的岗位分布表

岗位	无职称比例	岗位	无职称比例
康乐服务员	86.65%	卫生保洁员	94.50%
讲解员	79.59%	其他服务人员	90.70%
餐饮服务人员	78.74%	票务人员	83.51%
客房服务员	78.36%	行李服务员	80.76%
营销人员	76.90%	前厅服务员	76.89%

续表

岗位	无职称比例	岗位	无职称比例
国家公务员	73.30%	其他技能人员	72.71%
经营管理人员	63.87%	旅游电子商务人员	70.83%
厨师	62.75%	行业组织人员	70.59%
计调人员	58.84%	其他行政管理人员	61.23%
救生人员	58.25%	旅游规划设计人员	58.62%
经济业务人员	57.96%	其他专业技术人员	54.07%
调酒师	53.57%	旅游金融人员	53.58%
工程技术人员	51.86%	旅游科研人员	50.00%
领队	48.84%	旅游教学师资	18.17%
导游员	15.95%	总计	67.76%

数据来源于本次调研,表中比例为某一岗位中未评级人员占同一岗位人员总数之比。

5.2.3 完善旅游职业资格体系

总体上来讲,无职业资格证书的从业人员占据比例较大,这不利于旅游从业人员专业素质的提高及职业发展空间提升。要提高浙江省旅游从业人员的专业资格证书的比例,可以从以下三方面着手。

1. 资格证书制度完善

(1) 严格就业准入控制,规范劳动力市场,完善企业用工制度

浙江省旅游业要严格实行“对口聘任持证上岗”的制度,来激发社会、学校、学生和有关鉴定单位开展技能培训和技能鉴定的积极性,真正使“职业资格证书”成为求职就业的“通行证”。

(2) 加强职业技能鉴定机构的业务建设和组织建设

鉴定质量是职业技能鉴定的生命线,也是提高职业资格证书社会认可程度的基本前提。首先,要建立以旅游业市场需求为导向的职业资格考试标准,本着客观、公正、公平、公开的原则规范考务程序,按照国家新的旅游业职业分类,优化考核标准;根据经济建设和社会发展的要求加强和完善试题库建设,尤其要加强行业试题库和新兴业态试题库的建设;严把命题、考核、阅卷、评分关,提高鉴定质量,提高职业资格证书和专业证书的含金量和可信度。其次要加强技能鉴定机构的组织建设和考评员队

伍建设。建立健全技能鉴定机构;组建清正廉洁、务实高效的工作人员队伍,严格考评员培训考核持证上岗制度和“培训、考核、评定、选拔、淘汰、提高”的竞争机制。

(3)完善相关法规政策,加大对职业技能鉴定机构的监管力度

为了全面提高鉴定质量,要完善职业技能鉴定的法规政策,使鉴定工作走上规范化、法制化的轨道。一方面及时检查、监督鉴定机构的工作,完善培训考核制度,形成培训、考核、监督有效分离的管理体制;另一方面要规范各类职业资格认定的相关活动。

2. 资格证书范围拓展

由于旅游业的发展日新月异,各种新的岗位伴随行业的发展不断涌现,但专业资格证书制度的发展却大大滞后,既不利于人才选拔,同时也不利于弥补岗位缺口。对于一些新兴岗位,有必要通过专业资格证书范围的扩大来规范行业与个体行为,对于一些因考核问题而导致含金量偏低的证书,如旅游饭店的主管、领班证书,则应当扩大考核的形式,改变原有一纸考核定乾坤的方式,增加对工作能力进行过程性测试的考核。具体见表 1-26。

表 1-26 旅游行业未来可发展的资格证书汇总表

岗位	参考名称	考试内容与方式	负责部门
旅游规划设计人员	旅游规划师	旅游目的地策划 /项目式过程性测试	省旅游主管部门
计调人员	旅游协调师	阶段性业务能力考核	省旅游主管部门
旅游电子商务人员	旅游电子商务师	项目式过程性测试	省劳动保障部门
保健按摩师	SPA 按摩师、足浴师等	阶段性业务能力考核	省劳动保障部门
行业组织人员	旅游行政管理师	阶段性业务能力考核	省劳动保障部门

5.3 协调旅游人才的区域平衡

受发展机会、工资待遇、经济发展水平等影响,旅游经济发达的杭州等大城市形成“旅游人才高地”,高学历高素质人才以及一些紧缺人才往往集中于杭州等地,并且开设旅游专业的高校、职业学校、培训机构也以杭州居多。而旅游经济相对落后地区则形成“旅游人才洼地”。要平衡人

才的地域分布需要从两个方面着手:其一,对当前各地区的人才培养规模进行适当调控;其二,采取合理措施,促进人才向“洼地”流动。

5.3.1 协调教育规模的地域分布

截至2008年,浙江省旅游类院校共有112所,其中高等院校33多所,中等旅游职业学校79所。^①

浙江旅游人才教育资源总体说来,主要集中在杭州(27%)、宁波(13%)、金华(10%)、温州(9%)等地;本科院校主要集中在杭州(48%)、宁波(16%);大专院校主要集中在杭州(38%)、温州(13%)、金华(13%);中等职业学校主要集中在杭州(22%)、宁波(13%)、金华(10%)等地。

但这些地域旅游人才的需求与其教育规模并不等同。这里以杭州等地为例说明教育规模的地域均衡问题。根据不同地区的人才需求预测,以2010年为例,总需求增幅约为3.4万人,其中杭州增幅为9300人,占全省需求增幅的27%,与其教育规模所占比重大致相当;宁波比例为16%,温州为12%,其教育规模的比重略小于其需求的比重。很明显,从数据上分析,杭州的教育规模能满足自身人才需求,但宁波、温州等地还需要从外地引进人才。

要解决这些地区高层次的人才需求,除了从人才富集区引进外,还可以考虑合作办学,引进优质教育资源等。

5.3.2 鼓励人才向“洼地”流动

1. 引导浙江省内各地域之间的平衡发展和优势互补

政府和旅游主管部门,可以加强宏观调控,促进人力资源合理流动,尤其是需要选择有重点地扶持部分地区。

(1)鼓励实行旅游业务“外包”方式,比如衢州需要数名德语水平较好的导游员,而本市旅行社找不到合适的人员,则可以把这个业务外包给杭州某旅行社。这对于现有的行业管理规范是一个挑战。

(2)鼓励分公司、连锁店等形式。处在人才劣势地区的旅游企业,可以在具有人才优势的地区开办分公司或者连锁店,这样就等于为企业引入了所需的优秀人才。

^① 浙江省旅游局,2008年浙江旅游概览(内部资料)。

2. 充分利用长三角地区的优势,加强旅游人才的区域合作

长江三角洲是我国经济发展速度最快、经济总量规模最大的经济板块之一,已被公认是世界第六大都市圈。目前,动车组的开通已将几大城市间的联系又推进了一大步,不久的将来,城际高速列车的开通会让长三角城市的联系更加紧密。

这要求长三角地区在遵循政府引导、市场运作、开放自主、互惠共享、优势互补等原则的基础上,通过不断推进该区域人才开发的资源共享、政府协调、制度衔接和服务贯通,建立长三角区域人才开发机制,逐步形成统一的人事制度框架、人才市场和人才服务体系,最终实现区域内人才的自由流动。

5.4 提升旅游教育水平

5.4.1 协调各层次招生规模

教育机构培养规模是关系浙江省旅游业人才需求是否得到满足的最重要因素之一。教育规模的适时调整对于合理提供教育供给、满足旅游人才需求具有重要意义。

(1) 硕士及以上学历层次的招生规模

近三年,研究生学历人才的需求,年平均增加为 200~300 人,这部分人才需求大部分来自于旅游院校科研人员、授课教师的增长等。可以考虑较多引进外来人才,假如外省引进人才占总需求的 1/2,那么本省培养规模达到每年 100~150 人应当是比较适宜的。

2006 年研究生招生数为 38 人,2000—2006 年研究生年平均扩招率为 26%,按照这个扩招率,2009 年研究生招生人数会达到 76 人,2010 年达到 96 人,2011 年达到 121 人,可见,仍然不能满足需求。

建议旅游类专业人才培养规模可适当扩招,2009 年研究生招生人数达 104 人,2010 年达 146 人,2011 年达 204 人,基本上可以满足需求。

(2) 本科学历层次的招生规模

对于本科人才需求,浙江省开设旅游类专业本科院校约 25 所,大部分综合性大学的旅游类专业,多依托学校原来的某些专业组建,以管理学、地质学等居多,学校可以根据实际需求引导相关专业的学生转换到旅游专业。

根据预测,本科层次人才需求数量为:2009 年为 2900 人,2010 年为 3100 人,2011 年为 3400 人;而 2006 年招生数为 1529,2000—2006 年均

扩招率为 25%,2008 年招生数为 2316 人,毕业时间为 2012 年,与需求还有一定差距。

(3) 大专学历层次的招生规模

浙江省招收高职旅游类专业的旅游院校约为 32 所,但是大专招生规模是本科招生规模的 3 倍左右,所以,大专院校培养压力较大。2000—2006 年年均 29% 的扩招率,使得 2006 年大专招生人数已达 4486 人^①,2008 年招生数 8515 人^②。根据预测,2009—2011 年大专人才需求增幅为 7800 人、8600 人、9200 人。2006 年招生的学生 2009 年毕业,毕业生数量与需求还有一定差距,2012 年毕业生数量大致可以满足需求。

(3) 中专学历层次的招生规模

对于“塔基”中职学校来讲,中专层次人才需求平均年增幅约为 7500~8500 人,而 2006 年中职学校招生数已经达到 14137 人,2008 年招生人数达到 16556 人,2009 年毕业生人数即可达到 1.4 万人左右,2012 年达到 1.6 万人左右。其人才培养规模已经大于人才需求预测,应该缩减培养规模。

5.4.2 完善校企合作的旅游教育模式

旅游教育与旅游行业是两个各自独立的运行体系,各自有着自身的运行规律和动力源泉。旅游行业在市场经济环境中必须遵循市场运行规律,其一切直接发展动力以市场需求为基础。但是,旅游教育系统却依附于教育体系,其直接发展动力来源于教育发展的压力,比如高等教育扩招压力取决于高等教育大众化的压力而不完全取决于现实需要等。

两个系统的相互独立性越大,则两者越难以形成相互支持,互相促进的关系。由此带来的后果就是旅游教育培养的人才难以适应旅游行业发展的需要,而反过来旅游行业的发展也难以促进旅游教育的发展。面对这个问题,本课题组提出要加强教育教学改革,实施“校企合作、零距离办学”人才培养模式。^③即学校的人才培养应与行业紧密相连;毕业生一到行业就能适应第一线岗位工作,使毕业生“下得去、留得住、用得上、干得好”。

第一,紧紧围绕旅游行业发展的需求开设专业,并及时根据旅游业的

① 数据来源:2006 年浙江省教育厅,以下 2006 年数据来源同。

② 数据来源:2008 年浙江省旅游行业教育培训情况统计,浙江省旅游局内部资料,以下 2008 年数据来源同。

③ 王昆欣,旅游高等教育人才培养模式的思考,旅游学刊,2008(1):11—12.

发展规划和用人需求,适时调整专业。

第二,校企合作,实现双赢。学院通过成立开展“订单班”等措施架起与旅游企业的合作桥梁。“订单班”有两个特点:一是合作办学的部分费用由企业方承担,实习实践场地由企业免费提供;二是企业主管、部门经理担任班级的兼职教师,定期讲授企业文化、实践操作技能等课程,这些学生在企业眼里就是“准员工”,在主管眼里就是“准同事”,可以很好地调动双方的积极性。

第三,课堂教学与实践教学合二为一,主要在“课堂—课程—专业—企业”⁴个层面上,实现理论知识与实践知识的螺旋式整合。

5.5 提升旅游培训效益

培训主要解决在岗从业人员的素质提升问题。而且企业员工对培训多持肯定态度。通过对3003家旅游企业员工对培训态度的调查显示,53.7%的人对接受培训“非常积极”,45.2%的人“一般”。实际上,当前的培训主要包括两方面:其一旅游主管部门组织的行业培训。根据省旅游局的统计,全省旅游主管部门组织的行业培训16475人次,各类岗位资格培训4015人。^①其二,企业培训。调查发现,企业培训主要内容是专业技能培训和新员工入职教育,占总数的75.4%。当前的培训有力地提升了员工素质,但仍存在一些问题,就主管部门组织的培训而言,培训对象较为狭窄,社会效果有限;就企业培训而言,缺乏必要的培训师资以及培训与工作时间冲突是员工反映的突出问题。就景区和农家乐等其他旅游企业而言,资金也是突出的问题之一。^②为了进一步提高培训实效,本课题提出以下对策:

5.5.1 培训援助计划

当前培训主要有以下类型:其一,主管部门负责的一些资格或高级岗位培训,比如酒店星级评定培训、旅行社导游的年审培训;其二,旅游行业总经理(部门经理)的岗位培训等及商业性质的考试培训;其三,一些援助性质的培训,如“送教下乡”、对农家乐员工进行培训等。本课题组认为,

^① 浙江省旅游局,2008年浙江旅游概览,内部资料

^② 38.9%的被调查者认为“缺乏称职的培训员”,32%的被调查者认为“培训与工作时间冲突”,26.7%的景区和25.5%的其他旅游企业被调查者认为“缺少资金”是突出问题。

一些规模较小的企业或新兴企业人员,由于资金、师资等条件限制,很难由企业自身开展有效的培训。为了进一步提升旅游行业从业人员素质,旅游主管部门应开展“培训援助计划”。

(1) 培训援助的性质及重点

旅游主管部门的培训援助应该成为政府扶持政策的重要内容之一。这种援助培训不同于商业性质的培训及企业培训,这种援助应侧重其他培训不愿意做或难以做到的一些内容,主要包括三方面:其一,困难地域或企业的援助。这些地区或企业由于条件限制,仅凭自身力量难以有效开展培训,这样政府的扶助十分关键。政府可多开展针对这些地区的旅游人才培训活动,如对农家乐等进行送教下乡活动。其二,社会急需但是商业培训无利可图或企业自身意愿不足或缺乏条件的培训内容,如旅游职业道德、旅游急救知识等。其三,紧缺人才的培训。

(2) 援助形式及经费

主要采取项目运作形式。各级旅游主管部门根据需要,申请一定数量的财政支持培训项目,并将项目打包整体外包给相应的旅游院校或培训机构。其中各级旅游主管部门责任主要在于监督、评价和宏观管理培训项目,而项目具体操作则由承包的院校或培训机构负责。

5.5.2 “1+X”培训基地计划

当前旅游主管部门的附属培训机构由于缺乏独立师资,难以承担这些培训任务,一般企业缺乏相应的培训师资,而一些大型旅游集团具有一定的教学资源,但是缺乏培训的资质,因而造成资源浪费。而旅游院校教学条件得天独厚,但能满足旅游企业需要的培训师资却不足,因此也难以独立承担培训任务。根据浙江省的实际,目前可以由省旅游局牵头,将企业和院校各自优势进行整合,设立一些培训基地,主要承担企业培训师培训的任务,同时也进行中高级人才培训。由省旅游局设定成立培训基地的标准,并在税收上给予一定的扶持。

1. 基地的层次

培训基地分为两个层次,即一个高级基地和若干个中初级基地,形成“1+X”的格局。高级基地设立一个,以高等旅游职业院校为依托建立,整合一些大型旅游集团的教学资源设立,主要培训中高级管理人才、技术人才以及高级培训师等高层次人才。中初级主要以中等旅游职业院校为

依托建立,整合地方上一些大型旅游集团的教学资源设立,主要培训地方的普通员工或一般技能人才及普通培训师。缺乏培训师的企业可以申请选派学员。

2.基地的组织与管理

基地不是常设机构,由所在院校进行日常管理,包括师资的安排、课程设计等;省旅游局负责培训任务的调配及培训效果的监控;企业负责提供师资及师资的顶岗等培养。根据需要,分设各类专业班级,按班级进行学员管理。

3.基地中的师资培养

(1)师资来源

由校企双方提供师资,教师由省旅游局发放聘书,人事关系由所在单位负责。师资可以由基地到合作企业选聘,也可以到所在院校选聘,还可采用选派教师到旅游企业顶岗工作、与企业展开各项合作项目等方式进行培养。

(2)师资培训内容

培训内容主要有教学技能模块、专业发展模块、职业道德模块三大部分,可以根据学员和企业需求进行选择。

5.5.3 针对性地确定培训内容

本课题认为,由于工作性质和任务的不同,管理型、技术型、操作型三类人才的培训重点应有所不同。具体见表 1-27。

表 1-27 不同人才类型的培训内容一览表

序号	人才类型	培训侧重点	培训形式
1	管理型人才	应侧重从战略决策、政策制定等较为宏观的角度进行关于行业趋势把握、人才管理、经营企划、领导艺术等能力的提高。	外请知名专家讲座、高层次研讨会、选派到国内外先进企事业单位参观学习、选送参加如 MBA、EMBA 等高学历再教育等方式
2	技术型人才	提高其所属岗位的专业技术能力	邀请专家指导培训、选派人员赴外单位考察学习先进经验技术、参加专业技能再教育培训班
3	操作型人才	各项工作基本技能培训;企业文化培训、先进理念的灌输以及个人职业生涯规划规划等。	师徒制一带一在岗培训、请单位优秀职工授课、交叉轮岗培训等

5.6 大力推动旅游国际化人才开发

旅游国际化人才开发主要指的是培养或引进懂外语、熟悉国际旅游行业发展及操作规则的人才的各项措施,主要解决国际化人才不足的问题。具体措施如下:

5.6.1 培养外语人才

以国家旅游局出台的《中国旅游业“十一五”人才规划》为指导,努力提高对国际化旅游人才队伍建设重要性的认识。进一步拓展旅游国际化道路,包括产品国际化、营销国际化、服务国际化、制度国际化、心态国际化、运营国际化、人才国际化等,而这其中最重要、最根本的就是人才和人才队伍的国际化。

第一,坚持国际化的培养理念。发展依靠人才,同时发展又能惠及人才,集聚人才,建设一支数量充足、结构合理、专业化的国际化旅游人才队伍是旅游更好走向世界、打响品牌的根本所在。因此,必须高度重视旅游国际化人才队伍建设,把建设一支适应发展需要的高素质专业化旅游人才队伍作为推进旅游发展国际化的中心环节。

第二,有针对性的培养方向。根据 2009 年 1—3 月浙江省入境旅游客源国情况(图 1-29),来自日本、韩国的入境旅游人数比例非常高,各占 19.4%、18.5%,其次是欧洲及美洲国家。因此需要加强日语、韩语、英语等语种的培训,努力缩小旅游服务接待人员与国外游客之间的语言隔阂,提高人才的国际化程度。

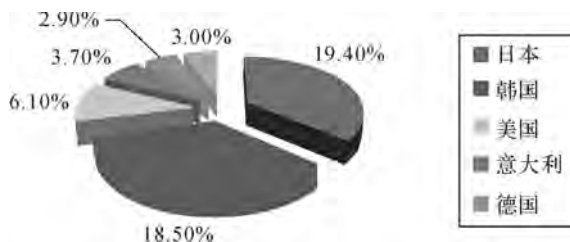


图 1-29 2009 年 1—3 月浙江省入境旅游客源国比重

第三,构建国际合作的人才培训体系。比如杭州 2004 年启动的 I-DEA(国际高级旅游目的地管理师)培训及资格认证项目是对“请进来”模式的初步尝试。将国际顶尖的教师请到国内来上课,不仅可以提高一

次性受培训规模,也可以让国际专家更了解杭州的旅游,提出宝贵意见,为杭州旅游在国际上摇旗呐喊。这一国内首创的国际化培训经验,既要向其他城市推广,又要向旅游业各类企业推广,增加受惠人数。

与此同时,还要进一步开展“走出去”的培训模式。欧洲是世界旅游人才培养的摇篮,“走出去”模式则是为了全面考察国际旅游教育、管理、培训模式,吸收发达国家的经验为我所用。比如瑞士洛桑模式、美国康奈尔大学模式等等。

5.6.2 实施外语人才引进计划

引进高素质外语人才可以实施以下几个计划:其一,实施小语种人才引进计划。如表 1-28 所示,根据 2005—2007 年浙江省入境旅游客源国人数的统计^①,大力引进懂马来语、泰语、德语等小语种的紧缺导游人才,以便开拓新兴入境旅游市场(东南亚等国)来弥补老牌入境旅游市场需求的减少。

表 1-28 2005—2007 年浙江省入境旅游客源国人数统计表

客源地 \ 年份	2005 年	2006 年	2007 年
日本	41.96 万人	53 万人	65.6 万人
韩国	45.43 万人	50.83 万人	61.5 万人
美国	17.65 万人	21.58 万人	27.1 万人
马来西亚	17.78 万人	16.27 万人	17.5 万人
新加坡	10.86 万人	11.21 万人	12.9 万人
德国	7.19 万人	8.4 万人	10.1 万人

其二,“海龟倍增”计划。重点引进在发达国家有从事旅游行业,具有国际化背景且具有一定海外旅游管理经验的复合型人才。

5.6.3 推进柔性人才流动机制改革

仅靠引进国际化人才和国外知名专业旅游教育机构的培训还是不够的。国际人才流动的主要方式是“柔性流动”,要根据柔性流动的特征,加快相关制度的改革。

^① 数据来自 2008 年浙江省旅游局统计公报。

1.完善居住证管理制度

根据人才柔性流动不改变国籍、不入户口的特点,建立一套全新的人才柔性流动机制。完善居住证管理制度,凡在所在城市生活、工作半年以上的,虽然没有更改国籍、户籍,应发给所在城市居住证,纳入所在城市常住居民统计范围,享受市民待遇。

2.建立完善的柔性人才社会保障及待遇制度

“柔性流动”的国内人才,凡在所在城市生活、工作一年以上的,必须纳入所在城市社会保障的统筹范围。对于“柔性流动”的国际人才,应会同各有关部门,尽快研究出一套相应的社会保障制度。政府应当在政策上对聘用外籍员工应有所放宽,因为旅游市场国际化后,聘用外籍员工是迎合市场的需求,不仅能进一步提升服务质量,而且能吸引外国游客。

5.6.4 有针对性开展普通员工外语培训

调研显示,从业人员中有 76.88% 的人不会任何外语。该状况与我省旅游国际化的需求存在较大的差距。

为了更细致探究哪些岗位存在迫切外语培训需求,在分析各人才岗位对外语能力的需要程度基础上,把人才岗位分为两大类,不同类型的人才,外语培训侧重点各不相同,具体见表 1-29。

表 1-29 各岗位人才的外语培训需求表

序号	外语需要程度	岗位	侧重点	培训形式
1	不可避免要与外国游人交流	导游员、领队、讲解员、前厅服务员等	外语口语能力	企业内部培训班
2	具备良好外语技能有助于工作更出色的完成	经营管理人员、国家公务员、旅游电子商务人员、旅游金融人员、旅游规划设计人员、经济业务人员等	一定的外语读写能力	营造学习氛围,创办各种竞赛等形式多样

5.7 提升旅游主管部门的人才管理和服务水平

5.7.1 加强旅游人才规划工作

旅游人才规划有助于从战略上把握旅游人才未来发展的方向,对于制定正确的人才政策具有重要的指导意义。各级旅游主管部门要加强旅

游人才规划工作,主要做好以下工作:

1. 设立相应领导机构

成立各级旅游主管部门负责人为首,以人教处主要负责的旅游人才规划领导小组,并成立办公室,指导人才规划工作。

2. 积极开展调查研究,找准问题

积极开展各项人才调研工作。为了弥补旅游主管部门人手不够的缺陷,可以将调研课题以项目形式外包给相关旅游院校或专家,提升调研质量。

3. 完成各类旅游人才规划的编制工作

各级旅游主管部门组织人员完成一个总的旅游人才发展规划以及各类旅游企业人才发展规划,如酒店人才发展规划、景区人才发展规划、旅行社人才发展规划等。

5.7.2 提升旅游人才的行业服务水平

1. 建立浙江省旅游人才环境测评中心

建立浙江省旅游人才环境测评中心,定期进行人才环境测评。依托旅游院校(系),成立旅游人才环境测评中心,浙江省旅游局以课题研究形式对其予以资助,定期发布浙江省各地市旅游人才(从业人员)的就业环境指数,以实现对各地就业环境的宏观监控。

2. 建设旅游人才信息库

可以建立浙江省旅游人才信息系统,系统集成全省旅游饭店、旅行社、景区景点、旅游车船公司等各部门的人才信息资源;建立开放共享的人才基础信息库和分类人才资源信息库,重点建设高层次人才、企业经营管理人才和高技能人才信息数据库;建立完善人才信息收集、整理、发布、交流机制和功能,为人才统计、预测、分析和服务提供技术平台。

3. 完善旅游人才信息统计系统

建立以浙江省旅游局人教处为核心,包括各地市旅游局的人教(处)科、各旅游企业的人力资源部为终端的旅游人力资源信息统计系统。为了弥补各级旅游主管部门人教(处)科人手不够的问题,可以以课题形式将具体统计工作外包给旅游院校或研究机构。

第二部分 浙江省旅游类高职高专教育发展总体情况

1 浙江省高职高专旅游类专业发展状况

为了全面了解我省高职高专旅游管理类专业的办学现状及教学情况,加强旅游管理类专业的内涵建设和教学改革,浙江省高职高专旅游类专业教学委员会于2009年5月对浙江省高职高专院校旅游类专业发展情况开展了调查。本调研报告数据主要来自浙江省高职教育旅游类专业教学委员会各委员单位所承担的调研资料以及省教育厅、省旅游局等部门提供的数据。数据统计至2009年底为止,部分数据统计至2010年。

1.1 浙江省旅游产业发展背景

1.1.1 浙江旅游产业发展概况

2009年,面对波及面广、持续时间长、冲击力大的全球性金融危机和甲型H1N1流感的叠加影响,在省委、省政府的正确领导下,浙江省各级旅游部门深入贯彻全省旅游发展大会精神,按照“内树信心,外拓市场,冷静应对”的方针,迎难而上,千方百计扩消费、拓市场,保持了全省旅游经济平稳较快发展,取得了令人满意的成绩。

2009年,全省接待入境旅游者570.6万人次,同比增长5.7%;实现旅游外汇收入32.2亿美元,同比增长6.6%;接待国内旅游者2.44亿人次,同比增长16.8%;实现国内旅游收2423.5亿元,同比增长18.8%;实现旅游总收入2643.7亿元,同比增长17.5%,相当于全省地区生产总值(22832.4亿元)的11.6%,相当于全省服务业增加值(9827.5亿元)的26.9%,旅游经济综合实力居全国第三(居江苏省、广东省之后)。2009年,我省旅行社组织出境旅游人数为62万人次,同比增长15.3%。

1.1.2 旅游产业人才供需情况

截至 2008 年年底,全省旅游院校[含开设旅游专业的学校(系)]总计 112 所,在校学生 49419 人。其中高等旅游院校(含开设旅游系、旅游专业的院校)33 所,在校学生 24670 人;中等旅游职业学校(含开设旅游专业的学校)79 所,在校学生 24749 人。2008 年全省旅游院校招生数为 27423 人,毕业生人数 22440 人。

浙江的资源特色、区域特征、经济优势决定了旅游业在浙江未来产业发展中的重要地位,而旅游经济强省的建设又推动了浙江旅游业的转型升级,各地政府均把旅游作为优先发展产业,对内大力扶持,对外积极推广,形成了旅游业的跨越式发展。但产业的迅速扩张与旅游人才的紧缺已日趋明显成为一个矛盾体。数据表明,今后五年浙江旅游直接从业人员将新增 60 万~80 万人,而目前浙江省每年各类旅游专业的毕业生中从事旅游行业的人数不足 2 万人,人才缺口之大显而易见。并且,目前浙江省旅游从业人员素质偏低、高层次人才奇缺同样束缚着浙江旅游业的快速发展。

1.2 浙江省高职高专旅游类专业发展情况

通过对全省高职高专旅游类专业的布点、招生与就业情况、教学内涵建设、师资状况、科研状况以及实践教学基地建设等观测点进行调研,浙江省高职高专旅游类专业发展情况如下。

1.2.1 专业布局

到 2010 年,我省相关院校所设置的高职高专旅游类专业有 14 个,其中:目录内专业 12 个,目录外专业 2 个。详见表 2-1。

表 2-1 浙江省高职高专旅游类专业名称一览表

序号	专业名称	专业代码	专业类别
1	旅游管理	640101	目录内
2	涉外旅游	640102	目录内
3	导游	640103	目录内
4	旅行社经营管理	640104	目录内
5	景区开发与管理	640105	目录内

续表

序号	专业名称	专业代码	专业类别
6	酒店管理	640106	目录内
7	餐饮管理与服务	640201	目录内
8	烹饪工艺与营养	640202	目录内
9	烹饪工艺与营养(西餐)	640221	目录内
10	旅游英语	660109	目录内
11	旅游日语	660111	目录内
12	旅游工艺品设计与制作	670111	目录内
13	休闲服务与管理	640161	目录外专业
14	会展策划与管理	640107	目录外专业

目前,浙江省设置有高职教育旅游类相关专业的院校共计 29 所。其中,设置旅游管理专业 19 所(个);酒店管理专业 16 所(个);导游专业 5 所(个);会展策划与管理专业 6 所(个);景区开发与管理专业 2 所(个);旅行社经营管理专业 3 所(个);涉外旅游专业 2 所(个);旅游英语专业 8 所(个);旅游日语专业 1 所(个);旅游工艺品设计与制作专业 1 所(个);烹饪工艺与营养专业 2 所(个);烹饪工艺与营养(西餐)专业 2 所(个);餐饮管理与服务专业 2 所(个);休闲服务与管理专业 1 所(个)。具体名单见表 2-2。

表 2-2 浙江省高职高专开设旅游类专业院校一览表

序号	院校名称	专业名称
1	浙江教育学院	旅游管理
2	浙江树人大学	旅游管理
		会展策划与管理
3	浙江旅游职业学院	酒店管理
		导游
		旅行社经营管理
		旅游英语
		旅游日语

续表

序号	院校名称	专业名称
3	浙江旅游职业学院	景区开发与管理
		会展策划与管理
		休闲服务与管理
		旅游工艺品设计与制作
		烹饪工艺与营养
		烹饪工艺与营养(西餐)
		旅游管理
		餐饮管理与服务
4	浙江商业职业技术学院	酒店管理
		烹饪工艺与营养
		烹饪工艺与营养(西餐)
		导游
		旅游英语
		餐饮管理与服务
5	浙江经济职业技术学院	酒店管理
6	浙江经贸职业技术学院	酒店管理
		会展策划与管理
7	杭州职业技术学院	旅游管理
8	浙江育英职业技术学院	酒店管理
		旅行社经营管理
		会展策划与管理
9	浙江长征职业技术学院	旅游管理
		酒店管理
		旅游英语
10	杭州万向职业技术学院	酒店管理
11	绍兴文理学院	酒店管理
12	浙江越秀外国语学院	旅游管理
		旅游英语
13	湖州职业技术学院	旅游管理
		涉外旅游

续表

序号	院校名称	专业名称
14	嘉兴职业技术学院	旅游管理
15	宁波城市职业技术学院	旅游管理
		酒店管理
		导游
16	宁波职业技术学院	涉外旅游
17	宁波大红鹰学院	旅游英语
18	浙江工商职业技术学院	旅游管理
19	浙江国际海运职业技术学院	旅游管理
20	浙江海洋学院	旅游管理
21	金华职业技术学院	旅游管理
		景区开发与管理
		酒店管理
		会展策划与管理
		旅游英语
22	义乌工商职业技术学院	旅游管理
		导游
		酒店管理
		会展策划与管理
23	浙江广厦建设职业技术学院	旅游管理
		酒店管理
		旅游英语
24	丽水学院	旅游管理
25	丽水职业技术学院	旅游管理
		旅行社经营管理
26	台州科技职业学院	旅游管理
		酒店管理
		导游
27	浙江工贸职业技术学院	酒店管理
		酒店管理(导游方向)

续表

序号	院校名称	专业名称
28	温州职业技术学院	酒店管理
		旅游管理
29	浙江东方职业技术学院	酒店管理
		旅游英语

1.2.2 专业招生与就业情况

1. 专业招生情况

由于持续发展的旅游业和良好的就业形势,浙江省不少高职院校加强了对旅游类专业的重视程度,同时不断有新的高职院校开设出旅游类专业,招生规模不断扩大。加之开设旅游类专业的高校普遍处于区域经济相对发达、交通便捷的大中城市,相对优质的教育资源,对考生有巨大的吸引力。近几年来,浙江省高职旅游类专业报考人数均为招生指标数的2倍以上,招生情况比较乐观,第一志愿录取率接近100%,单考单招的中职学生的录取分数还高于全省分数线30~50分。

2. 专业在校生情况

2009年,我省13个(餐饮管理与服务专业2009年尚未开始招生,以后相关数据统计中不包括这个专业)高职旅游类专业累计在校生15263人。其中,旅游管理专业在校生人数最多,达到5019人;其次为酒店管理专业,在校生人数为4113人,导游和旅游英语专业在校生人数均超过了千人,分别为1522和1235人;休闲服务与管理专业为新办专业,在校生人数最少,为91人;涉外旅游和旅游工艺品设计与制作专业因在全省分别只有一所高职院校开办,在校生人数也相对较少,分别为153人和103人。

3. 专业就业情况

相对于本科院校,由于学生良好的职业定位以及与用人单位良好的岗位契合度,旅游类高职毕业生的就业形势要好很多。如表2-3所示,近三年,高职旅游类专业毕业生的就业率均在96%以上,其中,导游、旅行社经营管理、景区开发与管理、旅游日语、旅游工艺品设计与制作等专业就业率甚至达到99%以上。

表 2-3 浙江省高职高专旅游类专业近三年就业率一览表

专业名称	2006 年	2007 年	2008 年
旅游管理	98.21%	98.28%	98.40%
涉外旅游	92.00%	100.00%	97.00%
导游	98.98%	99.30%	99.44%
旅行社经营管理	98.60%	99.10%	99.65%
景区开发与管理	99.50%	98.50%	99.00%
酒店管理	99.30%	97.88%	98.89%
烹饪工艺与营养	98.30%	98.05%	99.30%
烹饪工艺与营养(西餐)	98.00%	98.00%	100.00%
旅游英语	98.60%	97.40%	98.73%
旅游日语	100.00%	99.03%	98.56%
旅游工艺品设计与制作	无毕业生	100.00%	100.00%
休闲服务与管理	无毕业生	无毕业生	无毕业生
会展策划与管理	96.80%	94.40%	97.00%

1.2.3 教学内涵建设状况

目前,我省旅游类高职院校已逐步走出本科教育专业课程压缩版的状态。通过人才培养模式创新、课程体系重构和教学内容的改革形成了自己的特色和优势;加强与产业紧密结合度,强化课程内容与工作之间的相关性,加大了理论与实践的整合力度,提高学生职业能力培养的效率。

1. 人才培养模式

在人才培养模式上,各高职旅游院校均突出了“校企合作”、“订单培养”、“工学结合”等特点,倡导学生的课堂学习与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,在真实的职业情境中训练学生的职业技能,取得相应的工作经历,从而顺利进入职业生涯。近年来,各院校不仅积极探索“工学结合”等培养形式,而且在内涵建设上更注重改革与创新,充分体现了职业教育过程的实践性、职业性和开放性。

经过多年的实践,不少学校总结了一些成功的经验,如浙江旅游职业学院在订单班基础上,开创了“企业制学院”——“君澜学院”,完全从企业

的需要出发组建班级,培养个性化、高素质旅游人才,满足了企业招收多方面专业人才的需要,学生的出路也有了更好的保障,是校企深入合作的一种探索。浙江经贸职业技术学院酒店管理专业的“后续发展”人才培养模式,即坚持在传授给学生理论与实践技能的同时,提升学生的后续发展能力,形成“在实践中磨砺成才”的教育策略,强调通过实践来提高学生的全面素质和综合职业能力,注重奠定学生继续学习的基础,以引导其“学会发展”,体现了对学生可持续发展的关注。浙江商业职业技术学院酒店管理专业与订单企业共同对专业培养岗位(群)的能力要素进行分析和认定,重新制订教学计划,将边学边做、工学交替贯穿于教学全过程,设计、开发和实施“进阶培养、学工交替”的“SM-LP”人才培养方案等。

2. 课程设置

近年来,我省大部分高职旅游类专业已开始尝试突破原有课程体系,对学科体系知识进行解构并突出强调职业能力的重构,并在专业核心课程建设上进行校企合作,融入产业要素,使专业核心课程更具有开放性、实践性和职业性,保证教学内容与职业岗位工作、技术进展及地方产业紧密联系,为培养一线高技能人才奠定稳固的基础。

(1)精品课程建设情况

我省开设高职高专旅游类专业的学校起点和综合实力有较大差距,因此精品课程建设情况参差不齐。根据表 2-4 所示,目前我省高职高专旅游类专业共立项 7 门国家级精品课程,15 门省级精品课程,53 门市级或校级精品课程。

表 2-4 浙江省高职高专旅游类专业精品课程一览表

专业名称	所属院校	课程名称	立项级别
旅游管理	杭州职业技术学院	餐饮服务与管理	省级
	杭州职业技术学院	花卉园艺技术	省级
	宁波城市职业技术学院	中国旅游文化	省级
	丽水学院	旅游会计	省级
	丽水学院	旅游规划与开发	省级
	丽水职业技术学院	旅游概论	省级
	宁波城市职业技术学院	旅游景区管理	市级
	宁波城市职业技术学院	旅行社经营管理	市级

续表

专业名称	所属院校	课程名称	立项级别
旅游管理	宁波城市职业技术学院	旅游地理学	市级
	浙江工商职业技术学院	导游基础知识应用	校级
	台州科技职业学院	台州历史文化	校级
	宁波城市职业技术学院	旅游美学	校级
	浙江国际海运职业技术学院	导游业务	校级
	浙江国际海运职业技术学院	旅游管理基础	校级
	浙江师范大学	旅游企业管理原理	校级
	金华职业技术学院	导游业务	校级
	丽水学院	旅游目的地形象策划	校级
	义乌工商职业技术学院	康乐经营管理	校级
	温州职业技术学院	旅游资源评价与开发	校级
涉外旅游	宁波职业技术学院	导游业务	校级
导游	浙江旅游职业学院	导游实务	国家级
	浙江旅游职业学院	旅游政策与法规	省级
	宁波城市职业技术学院	导游业务	市级
	宁波城市职业技术学院	旅游政策与法规	市级
	宁波城市职业技术学院	导游英语口语	市级
	台州科技职业学院	导游业务	校级
	台州科技职业学院	导游文化基础知识	校级
	义乌工商职业技术学院	旅游文化	校级
	浙江旅游职业学院	旅游心理学	校级
	浙江旅游职业学院	客源国概况	校级
	浙江旅游职业学院	中国旅游文学	校级
	浙江旅游职业学院	导游文化基础知识	校级
	浙江旅游职业学院	杭州模拟导游	校级
	浙江旅游职业学院	华东模拟导游	校级
	浙江商业职业技术学院	旅游心理学	校级
旅行社 经营管理	浙江旅游职业学院	旅游电子商务	校级
	浙江旅游职业学院	旅行社产品设计	校级
	浙江旅游职业学院	旅行社计调业务	校级

续表

专业名称	所属院校	课程名称	立项级别
景区开发与 管理	浙江旅游职业学院	旅游资源评价与开发	国家级
	浙江旅游职业学院	景点导游	国家级
酒店管理	浙江商业职业技术学院	客房服务与管理	国家级
	浙江经济职业技术学院	管理学基础	国家级
	浙江经济职业技术学院	企业 ERP 沙盘应用	国家级
	浙江经济职业技术学院	客户沟通技巧	国家级
	浙江旅游职业学院	餐饮服务与管理	省级
	浙江旅游职业学院	饭店质量控制	省级
	浙江商业职业技术学院	前厅服务与管理	省级
	温州工贸职业技术学院	管理能力训练	市级
	宁波城市职业技术学院	饭店管理概论	市级
酒店管理	宁波城市职业技术学院	酒店客房与前厅管理与实务	市级
	宁波城市职业技术学院	酒店餐饮管理与服务	市级
	义乌工商职业技术学院	旅游饭店管理学	校级
	浙江商业职业技术学院	餐饮服务与管理	校级
	浙江经贸职业技术学院	现代酒店业英语	校级
	浙江经贸职业技术学院	酒店餐饮管理实务	校级
	浙江经贸职业技术学院	酒店客房实训	校级
	温州职业技术学院	饭店管理概论	校级
	浙江旅游职业学院	食品雕刻	省级
烹饪工艺 与营养	浙江商业职业技术学院	中式烹调工艺	校级
	浙江旅游职业学院	旅游英语	省级
旅游英语	浙江旅游职业学院	旅游英语	校级
	浙江旅游职业学院	英语模拟导游	校级
	浙江旅游职业学院	综合英语	校级
	浙江旅游职业学院	翻译技巧	校级
	浙江旅游职业学院	英语泛读	校级
	浙江旅游职业学院	英语视听说	校级
	浙江旅游职业学院	大学英语	校级
	浙江旅游职业学院	景区专业英语	校级
	浙江旅游职业学院	饭店英语	校级
	浙江旅游职业学院	饭店英语	校级

续表

专业名称	所属院校	课程名称	立项级别
旅游日语	浙江旅游职业学院	日语精读	校级
	浙江旅游职业学院	旅游日语	校级
	浙江旅游职业学院	日语泛读	校级
会展策划与管理	浙江旅游职业学院	会展策划与营销	省级
	浙江旅游职业学院	会展服务与管理	省级
	浙江经贸职业技术学院	会展实务	省级

(2)课程改革情况

从各专业的课程设置来看,已有相当数量的专业根据职业能力和职业素质的形成过程以及学习领域与工作的内在联系,构建了工作过程为导向的专业课程体系;为培养学生的工作技能,构建以岗位技能和实践能力为主线的实践教学体系和教学模式。如,浙江商业职业技术学院导游专业的“Y”型三基模式课程改革方案,坚持课程设置少而精的原则,实现了快速提升学生职业能力的目标。浙江经贸职业技术学院的会展策划与管理专业实施“职业能力模块化教学”课程体系,确定会展策划、会展营销、会展设计、会展服务为会展专业培养的四个职业岗位方向,并据此确定相应的核心技能,设置相应的核心课程。

(3)专业资格证书获取情况

目前,我省大部分旅游高职院校在专业教学计划中设置 40 课时左右进行针对性考证培训,有不少高职院校还设有职业技能鉴定机构。据统计,我省旅游高职学生可参加考试获得的职业资格证书近 20 种。

其中,旅游管理专业因各院校专业方向定位较宽泛,学生获取的资格证书近 10 种,包括会展助理管理师、人力资源管理师助理、酒店主管领班证、餐厅服务员上岗证、客房服务员上岗证、前厅服务员上岗证、全国导游人员资格证书、出国领队资格证、旅行社计调岗位证等。酒店管理专业学生获取的资格证书种类也较丰富,但多围绕星级酒店岗位,譬如前厅、客房、餐厅、调酒等初、中、高级证书以及主管领班证等。其余专业学生获取的资格证书相对较统一,譬如导游专业学生以全国导游人员资格证书和出国领队资格证书为主,会展策划与管理专业对应获取的资格证书为助理会展师资格证书和会展策划师资格证书为主,旅游工艺品设计与制作

专业以装饰美工证为主。

此外,全国导游资格证书因报考条件对专业不做限制以及开设多种语种,选择报考此资格证书的学生涉及专业最多,除导游专业外,还包括旅游管理、涉外旅游、酒店管理、旅行社经营管理、景区开发与管理、旅游英语、旅游日语等专业。而浙江东方职业技术学院酒店管理专业学生获取的 ISO9000 质量管理体系内部审核员资格证书、宁波城市职业技术学院酒店管理专业学生获取的国际注册营养师初级证书,都是全省其他院校同类专业学生未曾获取过的资格证书。

1.2.4 师资状况

近年来,随着高职教育的发展,高职院校的师资队伍日益庞大,师资队伍水平得到进一步提升。从表 2-5 各专业专任教师年龄结构上看,我省高职旅游类专业师资年龄结构普遍呈现年轻化态势,专任教师中新教师多,45 周岁以下教师占总专任教师的 80% 以上。从表 2-6 现有的教师学历结构看,各专业本科、硕士学历的教师占据绝大多数,博士学历的教师比例还比较少。从表 2-7 现有教师专业技术职称结构来看,我省大部分高职旅游类专业中高级职称比例较高,尤其是中级职称人数所占比例最高,部分专业如休闲服务与管理专业高级职称比例超过了中级职称比例。

表 2-5 浙江省高职高专旅游类专业专任教师年龄结构表

专业名称	总人数 (人)	年龄结构(人)		
		35 岁及以下	36~45 岁	46~60 岁
旅游管理	169	106	53	10
涉外旅游	10	7	3	0
导游	36	22	9	5
旅行社经营管理	22	11	7	4
景区开发与管理	14	9	5	0
酒店管理	104	60	35	8
烹饪工艺与营养	9	2	5	2
烹饪工艺与营养(西餐)	9	2	6	1
旅游英语	59	42	8	9

续表

专业名称	总人数 (人)	年龄结构(人)		
		35岁及以下	36~45岁	46~60岁
旅游日语	8	3	5	0
旅游工艺品设计	5	1	3	1
休闲服务与管理	6	3	1	2
会展策划与管理	35	22	11	2

表 2-6 浙江省高职高专旅游类专业专任教师学历结构表

专业名称	总人数 (人)	学历结构					
		博士研究生		硕士研究生		大学本科	
		人数 (人)	比例 (%)	人数 (人)	比例 (%)	人数 (人)	比例 (%)
旅游管理	169	3	1.78%	95	56.21%	68	40.24%
涉外旅游	10	0	0.00%	9	90.00%	1	10.00%
导游	36	2	5.56%	12	33.33%	22	61.11%
旅行社经营管理	22	0	0.00%	13	59.09%	9	40.91%
景区开发与管理	14	0	0.00%	9	64.29%	5	35.71%
酒店管理	104	0	0.00%	76	73.08%	26	25.00%
烹饪工艺与营养	9	0	0.00%	5	55.56%	4	44.44%
烹饪工艺与营养(西餐)	9	0	0.00%	3	33.33%	4	44.44%
旅游英语	59	2	3.39%	30	50.85%	26	44.07%
旅游日语	8	1	12.50%	5	62.50%	2	25.00%
旅游工艺品设计	5	0	0.00%	4	80.00%	2	40.00%
休闲服务与管理	6	1	16.67%	3	50.00%	2	33.33%
会展策划与管理	35	0	0.00%	17	48.57%	9	25.71%

表 2-7 浙江省高职高专旅游类专业专任教师专业技术职称结构表

专业名称	总人数 (人)	专业技术职称结构					
		高级		中级		初级	
		人数 (人)	比例 (%)	人数 (人)	比例 (%)	人数 (人)	比例 (%)
旅游管理	169	52	30.77%	74	43.79%	43	25.44%
涉外旅游	10	2	20.00%	6	60.00%	2	20.00%
导游	36	12	33.33%	20	55.56%	3	8.33%
旅行社经营管理	22	9	40.91%	11	50.00%	2	9.09%
景区开发与管理	14	4	28.57%	9	64.29%	1	7.14%
酒店管理	104	42	40.38%	46	44.23%	15	14.42%
烹饪工艺与营养	9	3	33.33%	3	33.33%	3	33.33%
烹饪工艺与营养(西餐)	9	2	22.22%	5	55.56%	2	22.22%
旅游英语	59	18	30.51%	24	40.68%	16	27.12%
旅游日语	8	0	0.00%	7	87.50%	1	12.50%
旅游工艺品设计	5	2	40.00%	3	60.00%	1	20.00%
休闲服务与管理	6	3	50.00%	2	33.33%	1	16.67%
会展策划与管理	35	5	14.29%	15	42.86%	7	20.00%

近几年,我省高职旅游类专业采取多种手段进行懂技术会教学的“双师”队伍建设。根据图 2-1 所示,烹饪工艺与营养(西餐)、旅游日语专业双师素质教师比例达到 100%,导游、旅行社经营管理、烹饪工艺与营养、旅游工艺品设计与制作等专业双师素质比例均达到 80% 以上。

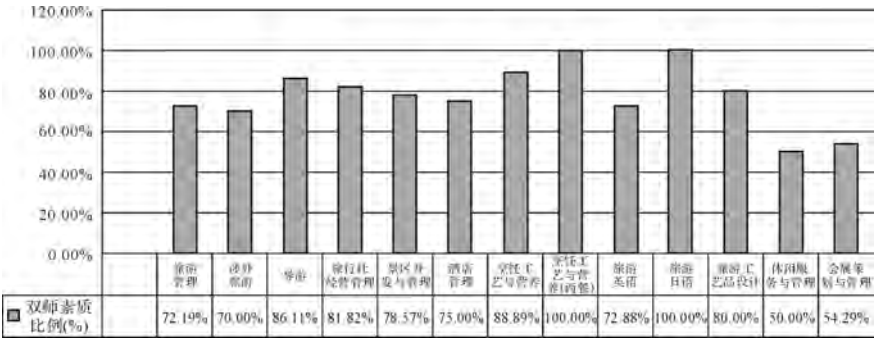


图 2-1 浙江省高职高专旅游类专业专任教师双师素质比例图

1.2.5 科研状况

由于我省大部分高职院校是从以往的中专、职高、技校升级而成,科研工作起步较晚,科研总体水平与本科院校相比还有很大差距。但随着高职院校产学研结合发展思路的确定,以及近几年新进教师学历素质和科研素质水平的提高,高职院校的科研水平和科研能力不断提升。根据教育部《关于批准第六届高等教育国家级教学成果奖获奖项目的决定》(教高〔2009〕12号)文件,浙江旅游职业学院王昆欣教授主持的“高等旅游职业教育国际化人才培养的实践与研究”项目荣获国家级教学成果二等奖;王昆欣教授主持的“旅游景区无形资产的构成因素及评价指标体系研究”项目获得2010年度国家社会科学基金项目立项。这两项是高职旅游类科研所获得的最高级别奖项和立项,表明我省部分高职旅游研究领域已经达到了国家级水平。

近三年,高职旅游类专业立项的科研项目约220项,其中国家级课题3项,省部级课题约50项,市厅级课题约100项,横向课题46项。这些科研成果在一定程度上推动了行业的发展,加速了技术进步,密切了校企协作。

1.2.6 实践基地建设

我省旅游高职院校普遍建立起了与课程相配套的校内实训室,且均按较高标准建设,设施完善,功能健全,能配合完成各种形式的课堂教学,在实践教学过程中发挥着重要作用。校内实训室基本上按全真的要求建设和管理,不少旅游高职院校还拥有自己的实验酒店,部分学校开设的旅行社、面点房、餐厅等实训基地由学生自主运营,为学生提供了丰富的实习内容。而校外实训基地则普遍呈现规模较大、品牌较强、规格较高的特点,并在选择和建设校外实训基地时都投入了较大的人力和财力,在合作机制、管理体制等方面进行了积极的探索,形成了很多行之有效的经验。

从表2-8可以看出,我省高职旅游类专业校内外实训基地数呈逐年递增的趋势。其中,旅游管理与酒店管理专业校内外实训基地数量最多,至2008年分别达到274家和213家,也有部分专业因开办时间短,校内外实训基地总数不足10家。

表 2-8 浙江省高职高专旅游类专业近三年实践基地数一览表

专业名称	2006 年实践教学		2007 年实践教学		2008 年实践教学	
	校外实训 基地数	校内实训 基地数	校外实训 基地数	校内实训 基地数	校外实训 基地数	校内实训 基地数
旅游管理	109	56	128	63	198	76
导游	59	10	66	11	72	11
旅行社经营管理	52	5	56	6	62	8
景区开发与管理	6	4	9	4	11	4
酒店管理	128	49	150	49	160	53
烹饪工艺与营养	18	19	20	20	30	20
烹饪工艺与营养 (西餐)	15	12	20	20	19	20
旅游英语	26	11	28	11	43	13
旅游日语	17	1	19	1	18	1
旅游工艺品设计	2	2	2	2	3	2
会展策划与管理	28	4	30	4	30	4

1.3 浙江省高职高专旅游类专业发展建议

1.3.1 专业定位

1. 存在问题

(1) 专业定位不明确

高职教育的人才培养应基于工作过程或工作岗位,但仍有部分院校的专业设置过于宽泛,亦步亦趋跟随本科院校的路子走,不能体现高职教育的特点。如部分院校设置的旅游管理专业,在课程上并不能明确体现职业方向,所学知识较为宽泛,导致学生无法进行明确的职业定位。

(2) 专业定位趋同

在新一轮的高职教育改革浪潮中,各院校非常注重提高专业档次,提升办学品位,使很多专业的定位不约而同的趋向于较高层次的职业或岗位。如酒店管理专业均把眼光瞄准高星级酒店,但实际上,目前社会上酒店的形式和层次非常多样,如星级酒店、经济型酒店、纯餐饮酒楼、西餐咖啡吧、快餐厅等不一而足。在这一行业发展的背景下,极少有院校的校企

合作伙伴是此类经济型酒店或专业型餐馆,这就显示出专业定位与行业发展的脱节。

2. 建议

(1)明确各专业办学定位和人才培养目标,坚持以就业为导向、以服务为宗旨、产学研结合的办学方针,立足高等教育层次,突出职业教育特色。

(2)根据地方经济结构、产业布局结构、重点和支柱产业发展前景等因素,建立规范、科学和系统的专业建设规划。

(3)课程体系设置紧跟产业发展态势。课程设置上要考虑高等职业教育与地方产业结构关系,课程建设上要融入产业要素,保证教学内容与职业岗位工作、技术进展及地方产业紧密联系。

1.3.2 区域分布

1. 存在问题

考生向优势地区集中。杭州作为省会城市和国内著名的旅游城市,在全省的旅游职业教育发展中走在前列,对考生的吸引力不断增强,致使区域教育发展不平衡扩大。在杭的省属综合性高职院校基上都开办了旅游类专业,且招生分数远高于省内其他高职院校,而其他几个二线城市虽然也有不少高职院校开办旅游类专业,但办学规模、专业建设、实训设施等方面还与在杭院校存在一定差距。

2. 建议

杭州等优势地区应根据区域经济和旅游产业发展的要求,不断进行市场调研,在专业内涵和质量建设方面加大改革力度;其他地区应根据区域经济和地方产业发展状况,在专业设置、人才培养、招生政策等方面加大建设力度。

1.3.3 供求关系

1. 存在问题

供求的结构性矛盾突出。尽管各高职院校旅游类专业投入了大量的人力、物力,在人才培养模式、课程设置、教学方法等方面进行了一系列的改革,但仍与学生的职业期望和企业的人才需求存在一定的差距。很多院校过于强调企业对人才的需求,并简单地把高职院校理解为人才的供给者,忽视了学生才是人力资源的真正提供者,导致学生职业诉求没有得到足够的重视,毕业后不愿意从事教学目标所设定的工作,行业人才流失

率较高,个别专业毕业生一年后仍从事所学专业的工作者寥寥无几,从而加剧了人才供求的矛盾。

2. 建议

关注学生技能培养的同时还要关注学生个体综合能力的发展。在人才培养目标、课程体系设置上不仅要体现学生职业技能的训练,还要体现学生创新思维模式的培养,深入挖掘每个学生的内在潜能,实现学生在岗位上和社会上的可持续发展。

1.3.4 师资条件

1. 存在问题

(1)专任教师与行业发展联系相脱节

近几年来,旅游行业发展迅速,信息技术的运用、国际化元素的渗透,使旅游业进入了新的发展阶段。例如,烹饪行业不再是简单的食品加工烹调技术,而是集时尚、休闲、养生等新理念于一体的文化现象,然而这种发展趋势在教学中很难得到体现,主要原因在于教师与行业发展联系相脱节。

(2)兼职教师监管难

在校企合作的人才培养模式下,企业兼职教师已经成为教学工作中的生力军。由于学校无法形成对企业兼职教师有效的制约和监管,致使兼职教师的教学水平难以监控,特别是在企业教学期间,企业兼职人员往往对学生重使用轻培养,学生实习的效果难以达到学校和学生的预期效果。

2. 建议

构建校内校外“双师”队伍。使专任教师与来自企业一线的兼职教师相结合,发挥各自优势,分工协作、各司其职,在专业教学中聘请具有企业界丰富经验的专家,让他们直接参与到人才培养过程中,对企业的标准、师资、需求实行“拿来主义”。

1.3.5 实训条件

1. 存在问题

(1)校内实训基地全真环境难成真

很多高职院校的校内实训基地设施一流,在硬件上与真实的职业岗位并无不同,做到了“全真”,如真正的标准客房、餐厅、旅行社等。但旅游

行业属于现代服务业,它所面对的真实的环境主体不是指物而是指被服务的人,而模拟不同性格、不同身份的客人不容易实现,所以很多校内实训基地只有“全真”之表,而无“全真”之实,并不能很好地为学生提供职业磨砺的机会。

(2)校外实训基地实习质量不高

从校外实训基地从统计数据上看,企业长期提供稳定的实训岗位的不多。很多时候,学生名义上在校外进行专业实习,实际做的却是志愿者就能做的临时性工作,既不能满足学校对实习时间的要求,又因为工作缺乏技术含量,不能保证实训质量。学生虽然经过了半年或一年的实训,但对旅游企业的整个运转流程仍不了解。

2. 建议

构建校内校外“双基地”。校企共订人才培养方案、校企共享教学资源与设备、校企共管教学过程、校企共监教学质量、校企共选订单学生。突破浅层次、宽范围的合作形式,向深层次校企合作推进。

2 浙江省旅游类高职教育人才培养模式——以浙江旅游职业学院“四品”人才培养模式为例

2.1 人才培养模式的基本框架

“品行、品质、品位、品牌”人才培养模式(图 2-2),即由品行、品质、品位、品牌这四个基本元素构成。

2.1.1 品行是人才培养的基石

品行教育是对学生的行为规范、礼仪礼节、职业道德和职业素养依据旅游行业的标准进行的养成教育。职业教育已不再是单纯的职业训练或培训,而是完整地包括对职业的认知、情感和技能的教育。因此接受过高等旅游职业教育的学生首先应该理解旅游行业对从业者职业道德、礼仪等方面的要求,更应该培养自己对职业的热爱,只有这样才能提高职业地位,提升旅游行业的保有率。

2.1.2 品质是人才培养的保障

品质教学是指旅游经济发展过程中,能满足旅游业特定岗位需求,以其创造性劳动,对旅游及相关行业具有一定贡献的旅游从业者所具备的知识和能力。高品质的旅游人才需要从培养目标、人才培养方案、师资、教学

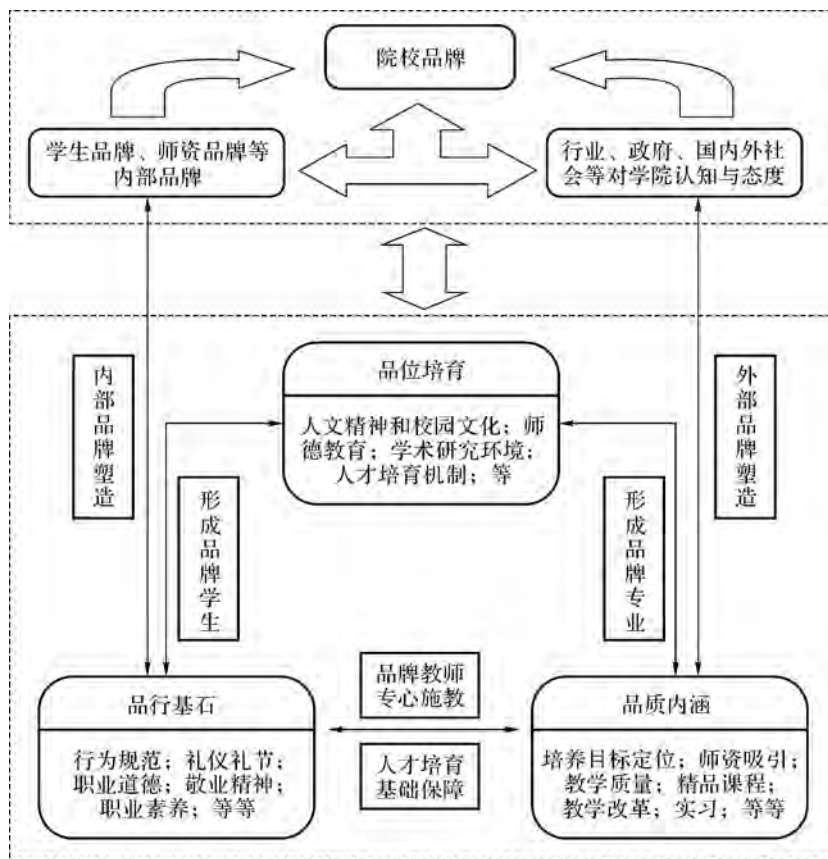


图 2-2 浙江旅游职业学院四品人才培养模式结构图

质量、课程设置、教学改革、专业实习和职业资格等多个方面锻造而成。

2.1.3 品位是人才可持续发展的动力

高校的品位集中地体现在校园文化建设中。它主要是指高校的教育思想,教师治学的精神、态度、作风、学风,大学追求的精神和格调,或者可以理解为,它是学术水平与管理水平相融合而产生的风貌。它不仅是高校一笔宝贵的财富,更是高校持续发展的原动力。力争让师生在潜移默化中形成一种独立思考、热爱生活、注重细节、自然和谐的人生态度。

2.1.4 品牌是人才的核心竞争力

品牌是高校最宝贵的资产,更是人才培养的核心竞争力。品牌的塑造存在于高校利益相关者的内心和想法当中,即由高校内部品牌和社会外部品牌塑造而成的。它包括了学生、教师、行业、政府、国内外社会对高校的积极感知。一个拥有良好声誉、较高知名度的高校品牌形成,不仅在人才培养上将发挥重要的作用,而且在提高专业的知名度和学校的信誉,增强学校的吸引力、凝聚力等方面,有着重要的意义。在品牌院校建设过程中,要明确品牌的独特优势,把提高核心竞争力作为品牌专业建设的灵魂,把提高核心竞争力作为创特色、塑品牌的重要切入点,重点集中投入,在师资队伍、教学设施、教学内容、教学方法等方面下大力气建设,带动教育教学质量的全面提高。

2.2 品行教育:铸做人之品,育做事之行

品行教育是时代发展对教育提出的要求,也是新时期教育发展的必然趋势,是一种以提高人的道德素质为主要内容,进而服务于社会为目的的教育模式,努力造就一批“有理想、有道德、有文化、有纪律”,德、智、体全面发展的新时期旅游业人才。对于旅游专业的学生来讲,品行教育不仅是一般的品德和行为规范,而是应该体现行业特点的,符合行业特征的品德和行为教育。因此,品行教育不仅在课堂中,而且通过日常的行为规范、实践活动来强化旅游行业所需的品行。学生品行的形成受多种因素的影响,对品行的教育也是多种手段合力的结果。在实际工作中,浙江旅游职业学院主要抓住了三个方面(图 2-2)。

2.2.1 营造品行教育的校园氛围

多年来,学院通过举办党校,学生干部培训班,学生干部工作会议,系(院)、楼层、社团等各级团组织的理论学习活动以及宣传橱窗、海报、院报、广播台、网络等多种宣传途径,让学生入学后更加了解马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想,坚定正确的政治方向,树立共产主义的信念和理想,掌握在社会政治生活中所应具有的政治知识,遵守政治行为准则,拥护中国共产党和社会主义制度,自觉、积极、热情、主动地参加建设有中国特色社会主义的伟大实践,为实现社会主义现代化事业而奋斗。

学院充分利用各种节庆纪念日和重大的历史性事件,设置教育情景,

有效开展思想教育活动,唱响爱国主义、集体主义精神,强化学生的思想认知。每年的学雷锋日,学院都开展学雷锋系列活动,强化志愿者继承和发扬雷锋精神,树立为人民服务的奉献精神意识,完善学生人格。每逢清明时节,学院团委组织学生党员、业余党校学生代表、各系(院)学生代表等人前往杭州云居山革命烈士纪念馆举行“缅怀革命先烈”的扫墓活动,激发学生的爱国主义热情。每年的12月,为纪念“一二·九”运动,学院又积极策划举办诗歌、散文朗诵大赛、征文比赛以及演讲比赛等各项活动。此外,学院还开设了一系列社会主义荣辱观的学习和交流活动,召开“树立社会主义荣辱观,争做合格大学生”座谈会,举办“诚信教育周”活动,邀请奥运会冠军孟关良等为同学们讲述了成长经历和心路历程,引导学生树立高度的责任心和诚信意识。

学院还组建了青年志愿者总队,坚持以“奉献、友爱、互助、进步”为服务宗旨,以“立足校内,面向社会”为服务方向,在认真做好校内服务工作的基础上,积极拓展社会服务,特别是为与旅游业相关的社会活动提供服务。目前已形成了以义务导游服务为精品服务项目,其他多种服务为配套的“一精多类”的志愿者服务工作体系。现已成立了5个志愿者支队,即学院志愿者假日旅游服务队、社区服务队、支教服务队、公交导乘服务队和由“心桥”手语协会成员组成的爱心服务队。学院志愿者的辛勤工作,也得到了各级领导和社会各界的好评,受到了良好的社会效应。先后得到了省委常委、杭州市委书记王国平、国家旅游局局长邵琪伟、省旅游局党组书记、局长纪根立等领导的亲切接见和充分肯定,以及省委教育工委副书记、教育厅副厅长蒋胜祥的大会表扬。学院青年志愿者总队连续三年荣获西博会志愿者活动先进集体,先后被授予浙江省青年志愿者活动先进集体、浙江省高校优秀学生社团、杭州市青年志愿者活动先进集体等荣誉称号。

学院还十分重视学生的心理素质教育,建立了学院、系(院)、班级和寝室四级心理危机工作网络,成立了心苑心理协会,并逐步形成了以专职心理辅导员为核心、多层面、多渠道的心理健康教育工作队伍。面对全校学生进行各种形式的心理健康教育,开展形式多样的咨询活动。学院还高度重视对心理咨询专、兼职人员的业务培训,以不断提高他们从事心理健康教育工作以及危机干预工作所必备的专业知识和技能方法。此外,

还注重对班主任、学生辅导员等学生工作教师进行心理健康知识的学习,提高他们对心理问题的鉴别能力、心理危机干预能力以及心理健康知识素养,帮助学生逐渐养成“自立、自信、自尊、自强”的心理品质,有效地保证素质教育工作的全面推进和人才培养质量的不断提高。

2.2.2 制定严格的规范和制度

从未来职业要求出发,从细节入手,积极培育学生饭店人的职业素养。职业素质的养成不是一朝一夕就能形成的,学校用引导或强制的手段改变学生的一些不良习惯,成为他们养成良好职业素质的摇篮。

学院努力创造一个有旅游专业特色的文明、卫生、优美、高雅的学习、生活环境,培养学生热爱旅游事业、热爱学校、热爱服务工作的高尚情操。在形成学生行为规范的进程中,学院通过开展“星级宿舍”等活动,培养学生热爱劳动,讲究卫生的品质,同时培养学生的集体凝聚力和互相关心、互相服务的素质;通过严格的纪律要求,如不迟到、不旷课、按时交作业、服装穿着要求等培养其在未来工作中遵守纪律的习惯;通过开展各种形式的辅导和咨询活动,帮助学生树立正确的人生观、价值观和心理健康意识,预防和缓解心理问题;等等。

2.2.3 建立长效管理机制,强化养成教育

养成教育是一个长期逐步提高的过程,学生良好行为习惯的形成不是一天两天就能形成的,它是一个知、情、意、行相互转化、相互助进的过程。因此旅游高职生品行的养成教育应根据高职教育和旅游行业特点,按照全面性、可行性、适用性、循序渐进性、差异性的原则,认真分析旅游行业的内涵和外延,并制定出切实可行的实施方法,建立长效管理的机制,逐步培养学生的良好品德。同时,良好行为习惯的形成是一个多次重复出现的过程,因此,它是需要多重刺激反复训练,我们结合社会、学校、学生进行了多种形式的活动,发挥高职学生主体反复进行行为习惯的训练;结合日常管理与重点抽查,通过军训、日常教学、实践教学逐步巩固学生的良好品行习惯。

作为旅游高职院校学生,进行礼仪知识的普及教育是学院对学生进行品行教育的重要方法和手段之一。为此,我们以我院学生礼仪教育为例,作养成教育分析。我院学生礼仪的养成教育具体包括以下几个方面:

1. 把礼仪融入始业教育,上好礼仪第一课

各专业在安排新生始业教育中,结合专业特点的礼仪教育都是其中的重要环节。教导新生学规范,学礼仪,使学生一开学就受到礼仪、礼貌、礼节方面的普及教育。

2. 充分发挥教师的表率作用

学生很多的时间是与教师在一起,因此教师的一举一动对学生的影响很大。我院各专业的大部分教师都有行业背景或实践的经验,学院始终不懈地要求每一位教师加强礼仪教育意识,并以自己良好的示范作用在课堂内外给学生以职业素养的熏陶。课堂是培养学生礼仪习惯的主渠道和主阵地,学生的大量活动是在课堂上表现出来的,课堂教学是进行礼仪教育的最佳时间和空间。各专业将礼仪贯穿学科教学的全过程,将礼仪教育与行为规范的养成教育和学科教学有机结合起来。

3. 把普及礼仪教育和日常规范行为的培养结合起来

培养学生文明的素养、良好的行为习惯,是增强学生礼仪修养的基础和目的。将禁止学生带食品、饮料进教室,不当着装进教室,不文明语言进教室等落实在平时的教学督查中。在橱窗张贴宣传画,对学生进行礼仪知识的普及宣传。国家一出台中国公民国内旅游、出境旅游的《文明公约》,我院就迅速组织学生认真学习,在全院营造浓厚的校园文明礼仪氛围,让学生边学习边应用,让文明旅游的理念落实在自己的日常生活、学习中。

4. 在培训中提升,在实践中历练

在有组织地安排学生出外实习、实践及毕业实习前,都要召开实践行前会,有针对性的安排礼仪培训、特殊注意事项等,力求每位走出校园的学生都能做到品行规范、气质优雅、知情达理。

2.3 品质教学:兴旅唯在人才,人才唯在教学

品质观念,来自企业管理,是根据“国际标准组织”(The international Organization for Standardization,简称 ISO9000)系列的品质管理(quality management)及品质保证(quality assurance)标准指导纲要发展而成的。这里定义品质为“一组固有特性满足要求的程度”。国内有学者分析了国内外高等教育界的见解,归纳出在教育实践中,对于教育品质应从三个层面进行认识:①内适品质,即在知识传递过程中,学生知识准

备的充分程度和为以后的“新发现”提供准备的充分程度;在知识生产过程中,表现为生产一部分知识对生产另一部分知识的意义,即学术价值。

②外适品质,指高校所培养的学生满足国家、社会以及用人部门需要的程度。其特点是注重外部需要,并以外部满足的程度作为评价教育质量高低的标准。③人文品质,学生个体的认识、情感、兴趣、特长、意志、质量等个性发展程度。强调学生作为人的自由与独立性、完整性、自我指导性,强调学生个体自由发展与在学校和教师帮助下,完成一定阶段的自我实现。浙江旅游职业学院的品质教学体系包括九个方面:

2.3.1 培养目标定位

1. 学院的办学定位

(1) 类型定位

以全日制高等职业教育为主体,积极发展旅游类成人教育和职业技能鉴定,积极发展国际合作教育,使学院成为浙江省旅游高等教育中心、浙江省旅游科研中心、浙江省旅游教育对外交流的重要窗口。

(2) 人才培养定位

形成以高职大专为主体、成人学历教育为延伸的人才培养体系,培养德智体全面发展,基础理论够用,实践应用能力强,适应旅游服务行业 and 第三产业第一线岗位需求的高等应用性专门人才。

(3) 办学形式定位

坚持社会化、国际化、开放式、多层次、多形式、多渠道、全方位的办学格局。坚持把“依托行业、产学结合、接轨国际”作为学院发展的方向,形成以全日制教育、成人教育、技能培训、国际教育等多种办学形式。

(4) 专业定位

以“服务行业、优化结构、注重应用、协调发展、突出特色”为原则,紧密结合浙江省及全国旅游业发展趋势,把专业建设作为学院重点工作来抓,形成以系为中心的专业建设体系,逐步形成以面向旅游业为主,现代服务业为辅的专业结构。

(5) 服务面向定位

学院在“立足浙江,服务全国”的基础上,以高职高专为主阵地,深化产学研合作,扩大社会服务,拓展旅游科研,形成多方位、多功能的服务体系,充分发展旅游职业教育在区域经济建设和社会发展中的积极作用。

2. 专业目标定位

浙江旅游职业学院依据社会经济特别是旅游行业的发展趋势,及时制定了专业规划,确定了以旅游类专业为主,相关专业为辅专业发展基本框架,并主动适应我省旅游业及相关行业对各类旅游人才需求的变化,适时调整与优化专业结构和资源配置,现已基本构建起以旅游类专业为机身,外语和艺术专业为两翼的专业结构形态。以旅行社、酒店、景区为专业领地,发展导游、旅行社经营管理、酒店管理、烹饪工艺与营养、烹饪工艺与营养(西餐)、酒店管理(酒店工程维护与管理)、人力资源管理、会计、景区开发与管理、会展策划与管理等 11 个专业。外语和艺术是旅游服务业的重要工具,以此为领地又发展出 7 个旅游相关专业:旅游英语、旅游日语、应用韩语、应用俄语、表演艺术、旅游工艺品设计与制作、空中乘务。形成了一般专业、重点专业、品牌专业三个专业结构层次,凸显了学生综合职业素质和职业能力的培养,有效地提高了人才培养的质量。学院的专业人才培养目标体现以下几个基本特征:①立足职业教育,培养高技能应用型人才;②立足经济社会发展要求和行业发展的要求,为旅游业的主流岗位提供符合需求的职业人才;③培养目标定位给出明确的就业范围、岗位群和岗位发展描述;④发挥中国优秀旅游城市、浙江省政治、经济、文化中心杭州的区位优势,服务于以杭州为中心的浙江省旅游业及相关产业的发展。

2.3.2 人才培养方案

1. 人才培养方案制定的指导思想

(1) 主动适应社会经济的需求

学院在制定和修整人才培养方案之前,都尽可能的进行社会需求调查,对旅游业人才需求的数量、种类、供给方式、素质能力、发展前景等进行充分的了解后,然后由教研室执笔起草,再经过由行业专家、政府职能部门领导、紧密型实习基地人力资源专家等组成的专业指导委员会的反复讨论,最后由学院学术委员会审定。人才培养方案制定过程体现客观性、科学性和权威性。

(2) 符合专业培养目标

高职教育人才培养目标是培养具有专业必备的基础理论知识、扎实的专业知识、较强的实践和独立工作能力,具有较好的创新能力和创新精

神、良好的综合素质、适应性强、能受社会欢迎的高级复合型、应用型人才。据此,我们对旅游专业人才的培养目标定位于:培养拥护党的基本路线,具有良好的职业道德和敬业精神,德、智、体、美全面发展,具有扎实的旅游管理与服务所需得基础理论、基本知识和熟练得操作技能,能适应现代旅游业一线工作需要的高素质技能型人才。

(3)以素质为根本,以能力培养为主线

高职教育以能力培养为本位。能力的培养、技能的训练是高职教学的核心,它有助于提高学生岗位适应能力,有助于人才的进一步发展。因此高职院校在制定人才培养方案过程中,既要贯彻德、智、体、美全面发展的教育方针,又要打破“学科本位”思想的束缚,树立“能力本位”的指导思想,注重学生综合素质的培养,以此体现高职的“职业性”特点。

(4)具有一定的超前性

旅游业是当今世界迅速发展的朝阳产业之一,它对旅游教育、旅游人才的要求是纷繁复杂的,有积极的也有消极的,有长远的也有眼前的;有正在兴起的也有逐渐消逝的。旅游人才的培养具有时滞性的特点,需要一定的周期才能完成既定的培养目标。因此我们在制订人才培养方案时,不能像照镜子一样简单地罗列当前旅游业的人才需求,而应该有预见性地分析未来旅游业发展特点,适当超前地规划人才计划。

2.人才培养方案的组成

(1)学制和招生对象

对不同学制和生源的学生,必须制订不同的人才培养方案。如同为三年制高职生,但有的来自普高,有的来自中专职高技校,他们对专业的理解和知识的掌握就存在差异,职业技能高低更是截然不同,因此必须分别编班,实行不同的人才培养方案。

(2)培养目标

培养目标必须明确。除了综合性的表述以外,我院还增加了就业范围、岗位群和岗位发展的描述。通过这些详细的目标设计,有助于发挥就业导向作用,使学生清晰地知道未来就业的岗位是什么,自己岗位发展的前景如何,从而更好地调动学习的积极性,促进自己的职业发展和个性发展,体现出“以人为本”的教育理念。

(3)培养规格

培养规格规定了对专业人才的德、智、体、美等方面的具体要求。如爱国爱党的精神,职业道德、服务意识和社会责任感,良好的身体和心理素质,必须掌握的专业知识和技能、必备的专业技能证书等。

(4)课程设置

学院将课程结构划分为公共基础课、专业基础课、专业课(含实训课)、专业选修课(院系开设)和公共选修课(学校开设)五大类,并对核心能力课程的名称、教学课时、教学内容、教学目的意义做出明确的规定。

(5)课程结构比例

课程结构比例规定了各大类课程占总学时的比例。通过这项指标的控制,使实践教学和理论教学的课时保持合适的比例,保证高职教育突出实践性的特点。见表 2-9。

表 2-9 浙江旅游职业学院酒店管理专业课程结构比例(适用于单考单招)

课堂教学	课程类别	课程学时 比 例	学时	学时分配	
				理论教学	实践教学
	公共基础课	34%	574	478	96
	专业基础课	22%	368	368	
	专 业 课	31%	520	414	106
	专业选修课	7%	120	120	
	公共选修课	6%	106	48	54
毕业综合 实 践	实 习		1080		1080
	毕业论文		60		60
总 学 时			2828	1428	1400
占总学时比例			100%	51%	49%

(6)实践教学环节

通过规定主要实践教学课程的名称、开设时间、对应的实践教学内容和要求、实践地点、考核方式,落实实践教学任务。仍以酒店管理专业为例(表 2-10):

表 2-10 浙江旅游职业学院酒店管理专业实践环节安排

序号	教学实践课程	学期	教学实践 内容、要求	实践地点	考核内容、方式
1	餐饮运行 与管理	1	餐厅服务	模拟餐厅	熟悉餐厅服务的程序、掌握基本操作方法
2	客房运行 与管理	2	客房服务	模拟客房	熟悉客房服务的程序、掌握基本操作方法
3	前厅运行 与管理	3	前厅服务	模拟总台	熟悉前厅服务的程序、掌握基本操作方法
4	调酒与酒吧 管理	3	调酒服务	模拟酒吧	初步掌握调酒的基本步骤和方法
5	毕业实习	4、5	饭店服务 与管理	实习饭店	熟悉饭店服务程序及业务流程,初步掌握饭店服务与管理技能
6	技术等级 考证	6	饭店服务技能	实验楼	通过至少一个工种的国家职业技能资格鉴定

(7) 教学进程表

教学进程表是将所有的课程以表格形式排列出来,清晰地反映特定的课程所属类别、学分、总学时、开设学期、考核方式等基本信息。

编制教学进程表时,必须按照个体的认知规律和旅游学科体系,注意各门课程的纵横联系。纵的联系是指课程的修读顺序和衔接,即由基础课到专业课,用前面所学的知识为后面所学的课程服务,由易到难,由浅入深,由简单到复杂。横的联系是指各门课程之间要有所分工,相互配合,避免重复或脱节。从全局和整体出发,建立科学的、整体优化的课程体系。

2.3.3 师资队伍建设

学院制定了一系列师资引进、师资培养、师资考核,提高教师积极性的制度;积极聘用了“专、精、尖”的兼职教师;从提高教师“三个层次”(学历、专业技术职务、教育观念)和“三个能力”(课堂教学能力、技术应用能力、科研能力)着手,努力实现了“知识学历、职业能力、行业阅历”的有机结合,以建设一支师德高尚、教育观念新,结构合理、专兼结合,能够适应学院长远发展要求的师资队伍。主要表现在:

1. 崇师德,树师风

师者为师亦为范。教师是履行教育教学职责的专业人员,承担教书育人,培养社会主义事业建设者和接班人、提高民族素质的使命。创建优秀高职院校必须依靠一支具有较高思想道德素质、突出学术成就、良好教风和团结合作精神的教师队伍。因此,我院将师德建设作为教师队伍建设的灵魂工程、中心工作,探求了不少切合实际的师德建设方法和途径。

(1) 坚持不懈地开展师德学习教育活动

通过新教师上岗培训、经常性的思想教育、集中学习和制度建设,加强师德教育。学院每年采取考察、交流、专题学习与讨论等方式,分别开展了“加强师德师风教育”、“树立现代高职教育的人才观、教学观和质量观”、“完善院、系教育教学工作二级管理体制”、“加强教学内涵建设”、“打造旅院品牌、走旅游特色之路”等教育思想大讨论。同时学院还不定期邀请浙江大学、浙江师范大学、浙江工商大学、杭州师范大学等大学的专家教授来院讲学、开设讲座,帮助每位教师加强自我修养,真正做到学高为师,身正为范。

(2) 学院从制度上来突出师德师风建设的中心地位,将师德建设落实到师资管理的政策导向中,落实到教育教学的各个环节中

每年选拔、表彰一批在教学、教育工作中师德突出、成绩显著的优秀教师、优秀班主任。用师德标准规范教师的教育教学活动,把师德作为教师工作考核的首要内容和职务聘任的重要依据,在教师专业技术职务评审中实行“师德一票否决制”。使师风师德建设融入教师执教成长的全过程,努力培养一支理论与实践相结合、教学与科研相结合、教书与育人相结合的队伍。严格师德规范要求,逐步把师德规范转化为教师的内在理念和自觉行动。学院对教育教学的各个环节都提出了严格而明确的师德要求;对违反师德规范的教师,根据《教学事故认定与处理办法》予以严肃处理,通过抓好“教风、学风、考风”建设,充分地调动了全体教师教书育人的积极性、主动性和创造性,涌现出一大批师德高尚、爱岗敬业的优秀教师,提高了教学质量。

2. 评“名师”,建“梯队”

2003年年底,学院正式启动“名师工程”,重点培养和引进“高学历、高职称、高校经历”为主的“三高”人才。为保证“名师工程”顺利实施,学

院每年投入百万元的奖教基金,用于人才引进和教师教学、科研、考察、进修等培训。通过“名师工程”的导向作用和获奖者的示范作用,广大教师的教学科研积极性得到极大提高,科研学术氛围也愈加浓厚。至2009年年底,学院已有1名教师入选省级中青年学科带头人,5名教师入选浙江省高职高专专业带头人,1名浙江省优秀教师,1名浙江省教学名师,2名浙江省教坛新秀,7名教师入选浙江省新世纪151人才工程第三层次,11名教师入选浙江省高校青年教师资助计划,27名教师入选院级学科(专业)带头人,19名教师入选院级青年骨干教师,初步形成了省校两级多层次的人才培养结构模式。

青年教师是我院教师队伍的主体,也是学院发展的希望所在,因此,学院十分重视青年教师的成长,探索、健全新教师培养机制,出台了一系列培养措施:①对于每一位新教师,由系部根据实际情况专门指定有较高业务水平的指导教师,及时制订针对性的培养计划,帮助新教师尽快渡过教学关、科研关、实践关。通过《浙江旅游职业学院新教师考核办法》,让他们把个人成长与学院发展紧密结合起来,自觉投身到教学和科研工作中去。②学院出台《浙江旅游职业学院关于教职工培训进修经费使用的规定》,积极鼓励教师学历进修。目前有56名青年教师在攻读硕士学位,已有11人获得硕士学位。其中攻读硕士、博士学位的青年骨干教师,按学院《“奖教基金”实施细则》的规定,学历进修费用将增加10%。③对于在教学、科研、管理育人等工作中成绩突出且思想作风好的青年教师,鼓励创新,鼓励破格,打破职称评定中的条条框框和论资排辈,以教学科研水平和业绩贡献为依据,加快青年教师的职称晋升。

3. 育“双师”,重“实践”

知识经济时代下的高职教育要求教师必须不断更新知识,把握学科前沿发展动态,熟悉专业实践各项技能,因此建立一支理论基础扎实又有较强技术应用能力的教师队伍是市场经济的要求,也是培养高素质应用型人才的要求。

针对近年来我院大部分新进教师是应届硕士生以及原有老教师知识储备已显陈旧的现状,学院为多数专业课教师设立了3~6个月的专业实践进修机会,选派他们到浙江省旅游局、国际、国内旅行社、高星级酒店、大型展览公司等旅游主管部门和旅游相关企业直接参与管理、策划与项

目开发等工作。通过紧密联系行业,发挥高校科研优势,既使广大旅游企业的发展有了理论指导,又极大地提高了教师的实践能力。近三年来,已有200余人次教师参加了国内外业务进修、挂职锻炼,为他们日后的实践教学打下坚实的基础。

聘请从旅游行业相关企业来的骨干、专家、能工巧匠来院任教,既能承担专业课和实践教学任务,强化学生专业实践能力培养,又能在人才培养、学科建设、科学合作研究、荐才引才、拓宽各种办学资源等方面为学院事业发展提供帮助和咨询。因此学院将兼职教师作为师资队伍的重要组成部分,走专兼结合的师资建设道路。学院制定《浙江旅游职业学院兼职教师管理办法》,建立兼职教师档案(包含基本信息、聘任文件、业务考核等),对兼职教师进行现代教育理论、多媒体技术等培训,鼓励参与教学改革。兼职教师充分发挥其行业优势,丰富的实践经验不仅产生良好的教学效果,使学生受益匪浅,也让专任教师在教学上得到借鉴和学习。

2.3.4 教学质量监控

教学质量监控体系是指在教学运行过程中,用以保障教学质量的一系列教学质量管理和监控机制。通过这些机制的有效运行,达到巩固和提高教育教学质量的目的。我院的教学质量监控体系构建考虑了两个层面的因素:一是学校内部的自我评价与监控体系;二是学校外部的监控与评价体系。

1. 教学质量的校内监控系统

(1) 组织系统

组织系统是教学质量监控的组织保证,由具体的机构和人员组成。机构和人员构成了教学质量监控的主体,担负着操作、实施和管理职能。主要参与监控的部门有教学工作委员会、教务处、教学督导组、招生就业指导处、学生工作处、各专业指导委员会、各系部、教研室等。它体现了教学质量监控的多元化。

学院由院长全面负责学校的教学工作,分管教学的副院长协助院长主持教学日常工作。建立了教学工作委员会,教学工作委员会由直接从事教学工作、有丰富教学经验的教师和熟悉教学工作、有经验的教学管理人员组成,在院长领导下,研究和决定学校教学管理工作中的重大问题。设立了教学督导委员会,督促日常教学工作,并提出建议和意见。建

立了院、系两级教学督导管理机构,明确院、系(部)两级管理职能,理顺院、系两级关系,学院侧重于目标管理,各二级学院(系、部)侧重于过程管理;教务处是学院教学管理部门,在主管院长领导下负责学院教学建设和教学工作的规划、协调和监督,做好学校教学工作改革和发展、人才培养规划和专业建设等各项工作;督导室协助教务处承担日常检查督导,并提出教改建议等职责;院(系、部)主任和教研室主任是组织教学活动的主体,是学科专业建设、课程建设、实践教学和学风建设的组织者和实施者,是进行教学过程的主要执行者。学院的教学质量监控组织体系包括由教学督导组、系(院、部)管理干部及同行专家三个维度所组成。

(2) 目标体系

教学质量监控的目标突出体现在人才培养上,形成了人才培养目标、人才培养过程和人才培养质量三位一体的目标体系。见图 2-3。

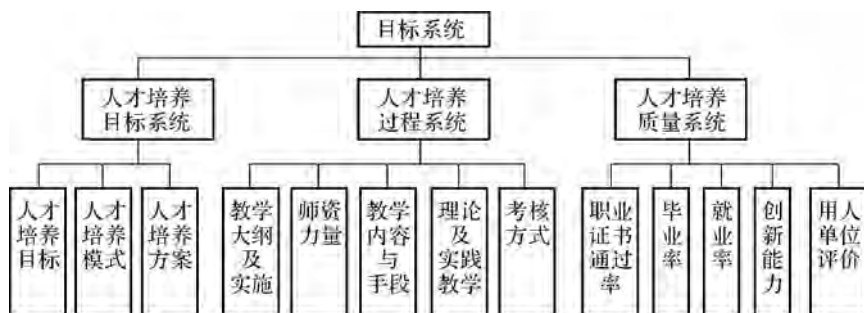


图 2-3 浙江旅游职业学院教学质量监控三位一体目标体系

(3) 保障系统

保障系统是整个教学质量监控的具体制度或办法,是整个运行系统的核心,主要体现在教学条件保障标准、岗位职责标准和教学管理标准等方面。在教学条件保障方面,主要侧重学院硬件投入,按照国家关于高等学校设置条件和办学监测指标体系的对照,达到相关要求。岗位职责标准包括对岗位职责的规定、岗位要求和岗位考核办法。教学管理标准包括教学信息系统(教师自我信息、学生反馈信息、管理信息、监控信息)、教学质量评价(课堂教学评价、课堂质量评价、教师教学评价和学生素质评价)以及教学管理的调控。

(4) 实施系统

主要包括教学信息收集、教学质量评价和教学管理调控方面。

① 教学信息收集

教师自我信息:教师在教学中起主导作用。教师在教学过程中,主动掌握教学信息,以不断改进教学方法,总结教学经验,指导学生学习。

学生反馈信息:学生在教学中起主体作用。学生在教学中亲身感受、体会,用以提高自我素质,并对教学中存在的问题向教师提出建议。

领导收集教学信息:学校领导通过听课、召开学生咨询小组座谈会、听取汇报等方式了解教学信息,指导教师教学,保证培养目标的实现。

教学管理部门信息:教学管理部门通过管理掌握教学信息,对课程设置、教材使用、教师教学能力、教学环节进行了解并随时调控。通过教学检查、考试分析、课程质量评价等了解、分析教学情况,从管理方面对教学质量进行监控。

教学监控部门信息:教学监控部门随时参与到教学活动中,了解课堂教学、实践教学等各环节情况,与教师共同研讨并进行指导。建立教学信息网络,定期收集学生对教学的意见。根据教学管理的有关制度、规定,督促各教学环节如备课、实训、辅导、作业等的落实,同时由教学管理部门或教学监控部门进行综合分析后向教师和学生反馈,以改进教学方法,达到调控目的。

② 质量评价体系

课堂教学质量的评价:是对每次课堂教学、实践教学及实训教学内容、方法、效果的评价,是整个教学质量评价中最基础的部分。通过评价,教师可以总结教学经验,提高教学能力与水平;学生可以总结学习内容、方法,提出建议和要求;质量监控部门可以了解教学活动的情况,提出建议。

课程质量评价:是对每门课程的教学质量进行评价。课程的设置是依照培养目标,在某段时间,通过教师与学生共同的教学活动,使学生掌握某方面的基本知识和技能。要随时了解教材使用情况、教师及学生情况、教学、理论考试及实践操作技能考试情况等,然后进行分析与评价。课程质量评价,不仅注重结论性评价,而且注重过程性评价,以利于调整教学活动,保证质量。

教师教学能力和教学情况评价:是对教师的综合评价,有利于对教师的培养和使用。包括自我评价、学生评价、组织评价等。

综合素质评价:是对学生素质的评价,也是对学生群体的评价。根据培养目标,对学生的基本专业技能、基础理论知识及学习、表达、创新能力等进行综合评价。通过评价,对培养计划、课程设置、教学内容和方法等进行调整和改进。

③教学管理调控

教学信息的收集和根据信息进行质量评价,目的都是为了对教学活动进行调控。对有利于实现培养目标的教学活动应肯定、鼓励或推广,对影响教育目标实现的教学活动应及时制止、纠正和改革。这种调控应是有效的、直接的,所以要与教学管理系统相一致。调控分及时调控和阶段性调控。对课堂教学方法、教学环节等方面的问题可及时反馈信息、及时调控,但涉及培养计划、培养模式、课程设置、教学管理等方面的问题只能进行阶段性调控。

2.教学质量的校外监控体系

(1)主管部门的监控

学院需要了解旅游行业和人才市场的需求状况,通过培养合格人才得到社会与旅游企事业单位的支持和帮助。旅游企业要想在市场竞争中取胜,必须有高素质、高水平的人才作后盾。这就要求学校和社会、企事业单位加强联系,互相沟通、合作。行业主管部门在其中起着学院通向社会、市场的主渠道的作用。同时也是学校教育改革与教学开发的参谋部和咨询机构,具有保证和监督作用。

(2)专业建设指导委员会监控

社会经济的变化要及时地反映到学院的专业设置与调整上来。办好并提升市场需求旺的老专业、品牌专业,同时要不断进行市场调研,停办一些市场饱和的专业,开发新专业。由企业人士、科研人员、教育专家组成专业指导委员会,收集各方面信息并进行科学分析,一方面对现有专业进行定期或不定期评估,给出定量评价结果,同时给出定性判断,以调整专业培养目标,指导职业能力分析,开发课程,构建课程体系,形成专业培养方案;及时反映技术、业务、管理上的变化,研究各专业在教学上的应变措施。另一方面推荐设置市场潜力大、就业前景广阔的新专业。

(3) 政府教育部门监控

教育行政部门同样关心高职教育的质量问题,通过行政或经济手段对所辖学校进行质量引导和监控。有的可能是单项的,如重点专业建设和验收、重点试验室(示范性实训基地)建设;也有的是综合的,如目前,教育部在全国范围内开展的高等教育人才培养水平评估,就是通过聘请有关教育专家,制定评估体系,对高职院校的软硬件和“产、学、研”等人才培养情况进行全面评估,通过评估达到“以评促建、以评促改、评建结合、重在建设”的目的。

(4) 人才市场、用人单位监控

人才市场只是为就业者提供就业平台,而真正能够了解一个人的工作能力和素质的是用人单位。人才市场给出了人才规格,而用人单位对员工的鉴定则是对个人工作能力的较全面反映。因此,高职院校通过与用人单位沟通,总结出人才培养过程中的薄弱环节和优势,从而加强薄弱环节、突出优势,进一步注重学生的个性发展,根据其兴趣帮助他们扬长避短,最终走上成才之路。

(5) 毕业生跟踪监控

随着教育产业的不断发展,学生和家长作为投资方为了其利益必然会对高职提出各种要求,但是真正能给学校办学模式、专业建设、人才培养等提出建设性意见的却是工作几年以后的毕业生。因为他们通过对在校期间所学知识、技能的实际应用,能够提出教学中存在的问题和不足,对指导教育教学改革具有借鉴意义。因此,高职院校搞好毕业生跟踪调查工作,是对教学质量实施监控的另一有效途径。

2.3.5 精品课程突破

从2001年开始,我院提出重点课程建设方案,坚持以教学、科研为中心,以专业建设为主线,以课程体系和教学内容改革为重点,以全面提高教学质量和办学水平为根本,认真探索新形势下旅游人才的培养模式。通过教学大纲、教材讲义、教案课件、习题试题库等的建设,积极实施精品课程和重点课程建设工程。

2003年教育部启动国家精品课程建设工作,按照建设具有一流教师队伍、一流教学内容、一流教学方法、一流教材、一流教学管理等特点的示范性课程的要求,我院对课程建设进行科学规划,有序推进,逐步完善并

形成了一整套的激励、保障、评价机制,促进课程建设的规范、良性发展,同时搭建了网络课程建设平台,为精品课程资源上网、实现共享提供了稳定、高效的环境。经过网上初评和会议终审、网上公示,继《旅游资源评价与开发》被列为2005年度国家级精品课程取得突破后,《导游实务》被列为2006年度国家级精品课程,《景点导游》被列为2007年度国家级精品课程。我院连续三年获得国家精品课程,是多年来狠抓课程建设并进行精心培育的结果。目前全院已建成100门校级核心课程、19门省级精品课程、3门国家精品课程,已基本形成院级精品课程、省级精品课程、国家精品课程递进、分层的优质课程体系。

2.3.6 教学改革实施

高职教育是职业教育发展中新兴的高层次的教育,要办好高职教育,教学质量是关键,而要搞好教学质量,必须狠抓教学改革。我院在实施教学改革的过程中,以准确定位、明确目标为原则,着重抓好以下几方面工作。

1. 以转变观念作为教学改革的先导

首先是转变人才观念。人才一般可分为四类:学术性人才、工程型人才、技术型人才、技能型人才。前两类人才主要是从事研究客观规律的或为社会谋取直接利益有关的设计、规划、决策工作的;后两类人才是直接在生产一线为社会谋取直接利益工作的,只有经过他们的实践,才能使学术型、工程型人才的设计形成生产力。我院自上而下,贯彻并明确本校培养的就是后两类人才,不是前两类人才,只有确立了正确的人才培养观念,才能更好地进行教学改革。

其次是转变办学观念。高职教育的办学方式是根据其在教育事业中的地位和作用决定的。在市场经济条件和旅游业快速发展的环境下成长起来的浙江旅游职业学院,把满足旅游业快速发展对高素质、高技能人才的需求作为办学的最高准则。这种办学的“最高准则”,就是使受教育者具有谋求职业的工作能力和本领,成为献身于旅游业的实用型人才。

最后是转变教学观念。在计划经济体制下,包括高职院校在内的各级各类学校都不同程度存在重理论、轻实践,重学科、轻能力,重知识灌输、轻探求引导的观念。这种教学观念根本无法适应新形势下的高职教育。在市场经济条件下产生的我院高职教育,跳出了旧的教学观念的束

缚,克服了那种重视层次、忽视类型,崇尚理论、忽视技能的理念。改变教学质量监控评价体系,从注重理论教学的监控评价转向对理论与实践相结合的监控评价,把学科本位的监控评价观念转向以能力为本位的评价观念。大力提高实践教学的地位,加大实践教学的力度,增加实践教学的课时,配备一流的实践教学设备、设施,努力形成符合高职教育特点的教育特色。

2. 抓好教学改革的关键——课程建设

首先加强培养模式研究,深化教育内容体系改革,形成“以职业需求为课程设置原则,职业分析为内容选择依据,职业活动顺序为课程组织形式,职业目标实现为课程评价标准的职业导向式职业技术课程开发与设计模式”。

其次是加强课程建设,深化教学内容和教学方法的改革,树立“专业设置与旅游经济发展密切相关,教学内容与企业创新紧密相连,人才培养规格和行业、企业单位的要求环环相扣”的指导思想,按照技术岗位和职业岗位的实际要求来设置、调整专业。以突出应用性、实践性的原则重组课程结构,更新教学内容。教师在授课传艺的同时,树立以学生为本位的观念,注意培养学生的科学思维方法和创新精神。在教法上,鼓励教师尽可能采用启发式、讨论式、“讲座式教学”、“项目培训法”和“分层教学法”等生动活泼的教学方法,加强师生双向交流,做到教学相长。在考核方面,积极推进考试的改革,根据实际情况,采取闭卷考试、开卷考试、口试、实际操作等多种形式的考核方法,着重考查学生综合运用所学知识解决实际问题的能力。但无论选择哪种形式的考试,都重视其效度、信度和区分度,以达到考试的预期目的。

最后是加强教学过程控制,改革实践课程教学。充分调动学生学习的积极性,教学质量的高低并不完全取决于老师,而是需要通过教育对象的主观努力才能实现。例如“分层次教学”,就是从学生的实际出发,采取有效措施,激励学生的学习动机,使他们处于一种学习的最佳状态,以不断提高学习质量。学生对教师课堂教学工作的评价是教学质量保证体系的重要组成部分,通过《教师课堂教学质量学生评价卡》,力争客观、公正地进行教师教学质量综合评价,由计算机统计分析,给出每位教师评分,作为对每位教师教学水平认定的参考。编制、采用高质量的符合高职教

育特点的规范、统一的教材,同时开展丰富多彩的教研活动,教研室的教研活动不仅停留在对教学教法改革进行探索和集体备课的层次上,还对专业知识和理论进行研究,提高专业教师的知识和技能培养。

3. 加强师资队伍建设,使教学改革得到保证

教师的素质对教学质量至关重要,我院对师资队伍建设主要从四方面着手,一是优化教师队伍结构,严格执行教师资格制度,优化教师队伍结构,培养骨干教师,提高具有研究生学历教师的比例,特别是建设具有教师资格和专业技术能力“双师型”教师队伍建设;二是鼓励和安排专业课教师下行业、企业挂职实践;三是结合职业资格证书制度,鼓励教师取得职业资格鉴定的资格;四是聘请行业、企业的专家参与教学及科研工作。

2.3.7 实习基地建设

实习实践是高职院校人才培养最重要的环节,职业技能是高职学生安身立命之本,实习基地建设是达成高职人才培养目标的重要基础,我院依据自身的优势和多年的办学实践及经营,各专业都建立了与专业特色相结合、关系密切、在行业内具有相当大影响力的一批实习实践基地。

以酒店管理专业为例。经过5年的建设与改革,酒店管理专业已初步建立起以外省特别是北京、上海、三亚等地市为主,覆盖数十家高星级酒店较为稳定的校外实训基地网络。本专业实训基地不仅地域分布广泛,而且涉及洲际、万豪、喜来登、凯悦、雷迪森、索菲特等六大国际知名品牌酒店。目前酒店管理专业有85%左右的学生在五星级酒店实习,其他的学生绝大多数在四星级酒店实习,只有极个别的学生在四星级以下的酒店实习。同时酒店管理专业还不断探索新的培养模式,如与省内的浙江世贸中心大酒店、杭州黄龙饭店、杭州索菲特西湖大酒店、开元旅业集团、宁波南苑饭店等企业合作,采用订单式培养的方式,在学生培养、员工培训、人才资源策划、企业文化设计、师资兼职、学院实验室建设、奖学金教基金等方面开展全面合作,形成紧密型合作基地。

又如导游专业,目前,导游专业与浙江省中旅、浙江省国际、浙江省中青旅、杭州市中旅、杭州大厦、港中旅等省内外几十家国际、国内旅行社,特别是杭州市大部分实力较强的旅行社,建立了稳定、良好的实习就业关系。一流的实习实践基地既为学生提供了行业内一流的实习机会,也为

学生的就业打下了坚实的基础。我院的实习基地不仅遍及全国,还包括日本、韩国、乌克兰、法国等国家。

2.3.8 多证书制度

学院历来重视学生职业技能的培训和考证工作。我们要求每一个毕业生都必须取得至少一种职业资格证书。学院在推行职业资格证书制度的过程中,在抓好与之相适应的专业课程设置、恰当选择教材、合理安排教学的同时,为拓展学生的就业面及可持续发展能力还实行多证书制度。

学院导游专业按照专业人才培养规划制定专业教学进程,要求学生第二学年的第一学期考出普通话导游证,同时,为适应旅游行业的发展及导游业务的拓展,在省旅游局的支持和授权下,在全省同类专业中率先开始了领队资格证的培训,学生取得领队证的时间在第二学年的第二学期,在第二学年的第二学期或第三学年的第一学期,针对行业的需求和部分学生的实际,导游专业还开展英语导游证的培训及组织参加考试,让部分英语基础好的学生再拿到英语导游证。这种“2+X”形式(“2”即为毕业证书和普通话导游证书)的多证书制度,在满足行业、企业对人才需求的同时,也增强了学生的就业竞争力和可持续发展能力。也为旅游企业的人才需求提供了良好的人力资源。

2.3.9 研究性实习

在学院人才培养方案中,我们对不同专业安排了半年至一年的毕业实习,并对实习的管理模式进行不断的改革和创新。

以酒店管理专业为例。该专业学生的实习必须完成两项任务:第一,让学生熟悉和掌握专业技能;第二,培养学生基层管理的能力。只有这样,我们的学生才能和操作型的中职学生和科研型的本科学生区别开来,突现高职学生的特色和优势。因此,酒店管理专业长达一年的实习教学是否成功,对于能否完成上述培养目标甚为关键。为此,学院在酒店管理专业进行了新实习模式的探索与实践。针对学生在酒店一年实习中的实际情况,对该专业的实习工作作了分析研究,提出了该专业学生“适应、思考、研究”三步渐进实习模式(以下称“三步渐进法”)。

所谓三步渐进法是指学生在实习期内按认知发展规律,在教师和酒店训导师的指导下,分“适应、思考、研究”三步层层递进,使学生在工作中主动学会观察问题、发现问题、分析问题、尝试解决问题,初步具有饭店基

层管理者的研究潜质,为成为饭店职业人打下较为扎实的理论和实践基础。其基本框架和内容如下:

第一步——适应:实习开始的前六个月,学生处于适应岗位和环境阶段,是三步实习模式的基础阶段。这一阶段要求学生在实习过程中要善于观察酒店内外环境,对酒店产品要有意识地关注,在与客人打交道的过程中不断地去体验,尤其是要尽快接受和融入酒店的企业文化。同时,作为酒店的员工所必需的一些基本技能技巧,尤其是日常的外语口语要尽快掌握。完成这个阶段意味着已经符合酒店合格员工的要求。

第二步——思考:实习过程的第七至九月,学生进入思考分析阶段,是三步实习模式的承上启下阶段。要求学生根据自己在工作中观察到的现象和发现的问题,侧重于微观层面的,从细微处着手,有重点地进行分析 and 反思。将所学知识逐步运用到实际工作中,不断的梳理、归纳和总结工作经验,并尝试设计解决方案。这一阶段,还要求学生具有饭店职业人的意识,主要体现在敬业专业上。要热爱酒店,要有强烈的客人意识、团队协作意识、沟通意识、角色意识,重视对态度、意志、情感等非智力因素的培养。

第三步——研究:实习过程的第十至十二月,是三步实习模式的目标达成阶段。从培养目标着手,站在酒店基层管理者的角度,去研究酒店基层管理者应该深入思考研究的问题,侧重研究宏观的、经营管理中深层次的一两个问题,使学生能将在课堂上学到理论知识运用到实习中去,做到真正的融会贯通,学以致用。这是本实习模式的重心所在,即是否具有实用性的研究能力是高职学生区别于中职学生的关键指标之一。

在此基础上,每个阶段都为学生建立可以量化的实习效果评价机制,进行有效的质量监控。总之,三步渐进实习模式的目标是使学生经过实习阶段和毕业后较短时间的锻炼,成为合格的基层管理人员。

2.4 品位培育:处处重品位,人人求品位

旅游业对从业人员的要求有句著名的表述:我们是为绅士服务的绅士,为淑女服务的淑女。这句话非常形象地说明了对旅游从业者品位的要求。高校的品位集中地体现在校园文化建设中。世界上任何大学都有其独特的文化品位,它不仅是学校的一笔宝贵的财富,更是学校持续发展的原动力。这里所谓大学的文化品位,主要是指大学的教育思想,教师治

学的精神、态度、作风、学风、大学追求的精神和格调;或者可以理解为,它是学术水平与管理水平相融合而产生的风貌。我院的校训是“励志、惟实、博爱、精致”。“励志”的核心是积极向上的精神;“惟实”反映治学的态度;“博爱”体现职业的特点,即爱祖国、爱党、爱社会主义、爱人民、爱集体、爱事业,保持博大的胸襟、和谐的精神;“精致”强调质量意识,讲究细节。我们的校园是精致的,我们的管理和服务是精致的,我们的教学活动是精心设计的,我们在细节上力求做到完美。为此,我们加强了三个方面的建设:

2.4.1 高起点的实习

1.有效的实践教学保障

(1)旅游类高职实践模式的理论研究

自学院成立以来,旅游高职的实践模式一直是我们研究的主要方向。学院的教学管理人员、实习实训教师会同旅游企业管理人员对此进行了理论和实践的探索,与实践教学有关的《高职酒店管理类专业“全程产学交叉”实践教学模式研究与实践》等成为省教育科学规划课题;《产学结合重在实践订单培养》、《以能力为本位的高职高专旅游专业课题改革与实践》等为省教育厅新世纪教改项目;《高职酒管专业“适应、思考、研究”三步实习模式研究》成为浙江省2006年教育厅高校科研立项项目。这些研究成果极大地促进了实践教学模式的不断完善。

(2)有效的实践教学体系

学院在借鉴兄弟院校成功经验的基础上,结合学院自身实际,摸索出一整套行之有效的实践训练体系,具体可概括为:一个理念、二类实训基地、三种实训教学模式、四项实训教学管理手段。

一个理念,即是指学院从上到下贯彻“以提高学生的职业能力为主线,全面提升学生的综合素质和创新能力”。

二类实训教学基地,即是指校内实训基地和校外实训基地。

三种实践实训教学模式。学院实践实训教学模式是在“课堂—课程—专业—企业”四层次实现理论知识与实践知识的螺旋式整合,从而实现职业能力的提升。根据不同情况,学院实践实训教学采用三种模式,即指高度仿真的情境教学、订单式教学、全程产学交叉式教学。这三种教学模式在传统的实践教学模式基础上深化了课堂实践教学的内涵,构建了一

个课堂操作实践、校内实习实训、考证训练、企业实习、毕业论文等环节的立体实践教学体系,使各专业实践教学课时都达到 45% 以上,真正实现了与行业一线的零距离对接。

所谓的情境教学,指的是教师通过创设高度仿真的实训环境来实施实践教学。由于学院的模拟实验室如模拟导游、模拟酒吧、模拟西餐厅本身具备营运能力,因此学生在实验室模拟操作犹如在真正的酒店工作。旅苑酒店一直对外营业,学生有机会去酒店各个部门见习和实习。又如酒管学院学生在学习餐厅服务时,老师可先让学生观看餐厅规范服务的录像带,然后在模拟餐厅里边讲摆台的操作规程,边实际操作,边现场纠正学生操作中的错误。学生们反映,在模拟课堂上得到的感受真切、实际、终身难忘。

所谓订单式教学模式,即以订单的形式与企业合作培养其所需的合格人才,学院与企业共同拟订培养目标和计划,在理论教学阶段便开始灌输企业的经营理念,实践教学阶段全部进入订单企业实习,毕业后进入该企业就业。自 2003 年起,学院先后与世贸中心大饭店、黄龙饭店、索菲特西湖大酒店实行订单培养,效果很好。

所谓全程产学交叉式教学模式,实际上是订单式教学模式的深化与拓展,其基本程式与订单式相似,所不同的就在于“全程交叉”上,即要求学生一进入学校,便开始按企业的要求选拔优秀学生组成一个班,从第一个学期开始每周抽出一天时间到企业去见习、体验,实习阶段才全部进入企业实习,毕业后可在该企业就业。今年学院酒店管理专业与西湖索菲特大酒店就签订了全程交叉教学合作协议。在交叉教学过程中,学生每周五到酒店进行见习和实习,酒店也常派管理人员来校开设讲座,介绍行业发展新动向、热点问题及应对策略。学院提前让学生深入地了解行业,酒店把企业文化带进了课堂,真正做到了学校与企业的全程双向交流。

四个实践教学抓手,是指抓专业定位,抓课程建设,抓师资培养,抓实践教学管理。学院对专业有非常明确的定位,经过行业专家的充分论证来设置专业,并通过对职业能力的分解来确定人才培养方案。课程经过不断的整合,正逐步形成适合高职高专旅游专业的课程体系。教师通过下企业挂职和不定期地与行业交流来提升自己的实践水平,所有实践课教师都是双师型教师,每个专业都有综合性实践训练课,必修实践实训课

开出率均达到 100%,全部由符合要求的双师型教师上课;实训课时间累计都在半年以上,其中《酒店管理》、《烹饪工艺与营养》和《景区开发与与管理》专业实习实训时间均在一年以上。

(3)建立了较为规范的实践教学管理机制

为使实践教学有序开展,促进实践教学的规范化运作,学院建立了较为系统规范的实践教学管理制度,制定了《实验教学运行办法》、《实验室工作规程》、《仪器设备管理办法》、《主要教学环节的质量标准·实验实训教学质量标准》、《实践课程考核办法》等。对校外实践教学,学院制定了《实习管理规程》、《实习生管理制度》、《实习教学质量标准》、《实践课程考核办法》等制度。学院在实训教学前精心准备,周密部署,具体落实实训任务、要求和计划。学校还为学生编制相关实训计划和实训教材或指导书,专门组织相关的岗前培训,进一步明确教学目的、任务、安全、考核、管理措施等。要求指导人员对实训全过程进行监控,做好学生考勤、任务进程、实训效果的记录,强化实践的过程管理。为严格考核,确保实践教学质量,学院组建了以院长、教务处、督导室和各系院为成员的实习巡视小组,及时了解学生的实习状况,并填写《实习生联系表》及时反馈学院和实习基地相关人员,保证实践教学目标的实现。

学院重点探索了实践教学考核制度,确保评价体制的规范合理。考核制度既对教师,也对学生。实践教学指导人员的定性与定量考核,主要从工作落实、基地联系、指导质量、工作态度、教学常规、学生管理等方面进行,建立起系统的对实践指导教师的考核规范,提高指导学生的实践教学效果。学生的考核主要通过实训的工作表现评定来完成,学生实训(习)成绩包括综合评价分、实训作业和最终考评分。综合评价含指导教师的评价、实习基地的评价和学生小组评价,作业评价主要是学生的实习(实训)报告、实习日记等书面作业质量评价。最终考评由系部或指导教师通过多种形式对实习成效进行总体考核。

2. 高质量的实践教学基地

(1)先进的校内实习基地

校内实训基地主要由实验酒店和实训楼两组建筑构成,建筑面积超过 10000 平方米。实训基地设备先进,软硬件配套,职业氛围浓,在本省乃至全国都处于先进行列。2005 年 11 月浙江省高职高专示范性实践教

学基地督查组专家对基地进行全面细致的检查评估,给予了充分肯定。

实验酒店主要由前厅、客房、大堂和二楼的多功能厅构成,是一座水榭庭院式的、具有涉外接待资质的三星级酒店。实训楼主要由烹饪实验室 15 个(中式烹调操作室、烹饪演示室、刀工操作室、食雕与冷拼操作室、粗加工操作室、面点操作室、西餐操作室、烹饪原料标本室、烹饪化学实验室及模拟厨房等),酒店实验室 10 个(模拟客房、模拟中餐厅、模拟西餐厅、模拟前厅、模拟酒吧、模拟铺床间、模拟卫生间、电工实训室等)。烹饪和酒店管理及其他相关专业的所有实践课都可以在这些实验室完成。以上设施设备大部分都具有实用性、先进性特点,在配套程度和类型上都能满足学院教学、科研及技能鉴定考核等需要,在省内甚至全国同类院校中处于领先地位。在设备数量上也能保证学生有独立操作、全面训练的条件,设备完好率在 97% 以上。

导游专业建成了国内第一个把虚拟现实系统集成技术运用于导游实践教学的“虚拟现实”导游实验室,在国内处于领先地位。它在国内第一个采用环幕背投方式,进行模拟导游课程设计内容改革,在室内将景点实景与导游讲解实时互动的实验室。它的建成,使导游专业的教学手段、教学环境得到了很好的提升和改善,提高了教学效果。既合理利用了资源,有节约了资源,使资源得到了优化配置。同时产生了广泛的社会影响,《中国旅游报》等作了专门报道,前来参观的单位络绎不绝,前后有 80 余所兄弟院校前来参观学习,现正在积极申请成为国家级的实训中心。

学院还根据专业特点和教学需要,以符合专业群建设和满足实验、实训和实习不同层次实践教学活动的目标,整合或新建了旅游规划实验室、旅管系网络实验室、语音实验室、计算机实验室、会计电算化实验室、世宗语音室等 35 个教学实验室,较好地满足了全校各专业的实训课教学。

学院还重视校园文化和职业氛围的营造,各实验室、实训基地对基础技能教学环境和职业技术教学的环境氛围进行规划和建设,使校内基地的环境和布局既有浓郁的校园文化氛围,又有企业人文环境的特点,通过校园文化与企业文化有机地结合,形成了良好的学习氛围和职业环境。

为提高实训基地的利用率,学院实行开放式管理:一是对内开放,除正常实训教学外,学院师生或本区域内或行业内的相关人员,只要在办理正常手续后,都可以在工作日进基地学习训练,如有特殊任务或第二课堂

活动,晚上和节假日也开放。二是对外开放,基地曾接待过山东旅游职业学院、山西旅游职业学院、天津管理干部学院等兄弟院校来校考察交流,省旅游局的各类培训班如旅游局长培训班、酒店管理人员培训班等都安排在基地进行。实训基地还成为一个有特色的旅游景点,接待了来自日本、韩国、法国及港澳地区的培训团共 11 批次,均收到很好的效果。

(2) 高层次的校外实习基地

学院遵循“依托行业,产学研结合,接轨国际”办学思路,既立足校内的基地建设,又重视校外基地的拓展和基地档次的提升。

学院在建立校外实训基地时提出了明确的标准与要求:大城市、高星级(等级)、技能岗位,体现了实践教学中高档次、高规格、国际化的特色。学院与北京饭店、北京王府饭店、上海新亚汤臣洲际大酒店、上海富豪环球东亚酒店、港中旅、浙江中国国际旅行社、浙江中国旅行社、杭州雷迪生酒店、杭州凯悦大酒店、浙江世贸中心大饭店等一批高星级酒店和东阳横店集团、杭州宋城集团、深圳华侨欢乐谷等旅游景区、电子商务企业为实践教学基地。在实践教学活动中,学生们在这些高档次、高规格、国际化的旅游企业中受到了系统的职业能力训练,即酒店管理、景区管理、导游服务、外语能力以及公关社交能力、计算机应用与信息管理能力规范训练,学生的各方面职业技能和实践经验都得到了很好的发展。学院本着校企双方互惠互利、互相支持的原则,通过订单培养、科研合作、就业直通等互动方式建立起校企紧密合作机制,先后在北京、上海、深圳等地建成了一批合作紧密、行业特色鲜明、能满足各类专业学生实践要求的校外实训基地。

学院在对外交流上已走在全省乃至全国同类院校的前列,在校生动对外交流的比例超过了全国同类院校。近年来,学院先后与日本、韩国、法国等国家以及港澳地区进行了互派留学生、实习研修、短期交流培训等多种形式的学习交流,共 29 次 420 人。在国外实践教学基地建设上,学院与日本银水庄温泉饭店、户田家温泉饭店、花の井温泉饭店、春日居温泉饭店等多家旅游企业建立起了良好的稳定的合作关系。这些合作方式也构成了学院比较稳定的海外实践教学基地。

2.4.2 高质量的就业

学院始终坚持“以就业为导向,以服务为宗旨,以提高教育质量为根

本”的办学指导思想,建立了完善有效的就业工作机制,建立了校企互动、互相信任、相对稳定的实习及就业市场,得到了毕业生和用人单位认同,继续保持高质量就业。

我们认为高质量就业就是学生们依靠自己的较高的专业技能,较强的适应能力,在求职竞争中,能够选择理想的城市,进入理想的企业,获得理想的岗位,得到理想的报酬。多年来,为了维持高质量的就业形势,学院采取了多种途径巩固原有的就业市场;进一步加强与用人单位人才培养及使用上的沟通,切实了解行业对人才的需求与要求,及时改进各专业的教学内容、方法,力求塑造学院的就业品牌,以品牌效应巩固就业市场,以高质人才培养策略稳定就业市场。在巩固原有就业市场的同时,学院还努力做宽、做深就业市场,扩大学院在整个社会的知名度,拓宽学院毕业生的就业渠道;建立以招生就业指导中心牵头的多级就业指导体系。

我院自 2003 年首届高职毕业生以来,已有五届共 4800 名毕业生。具体可见表 2-11。

表 2-11 浙江旅游职业学院近四届毕业生就业情况统计表

届别	毕业生 总数	签约 人数	签约率 (%)	就业 人数	就业率 (%)	留杭就业率 (%)
04 届学生	435	363	83.45	427	98.16	79.8
05 届学生	989	905	91.5	983	99.4	76.1
06 届学生	1566	1359	86.78	1548	98.85	58.56
07 届学生	1595	1465	91.85	1567	98.24	56.80
08 届学生	1770	1626	91.86	1735	98.02	53

自 2003 年以来有不少的毕业生进入世界排名前十的酒店工作,毕业生就业单位层次高,酒店就业的多为四星级以上酒店,如浙江世贸中心大饭店、雷迪森广场酒店、五洲大酒店、西湖国宾馆、西子宾馆、香格里拉大饭店、望湖宾馆等,四、五星级酒店为我院主要的酒店管理类毕业生用人单位。景区专业毕业生就业的多为 4A 级景区,如未来世界、雷峰塔旅游开发有限公司、深圳欢乐谷等。旅行社管理系毕业生多数在浙江省中国旅行社、中国青年旅行社浙江分社、杭州中旅、浙江海外旅行社、浙江康辉

旅行社、杭州天堂旅行社等省内外知名旅行社就业。随着就业市场的不断推广,毕业生的就业面也不断地扩大,近几年来都有毕业生到浙江省政府办公厅、浙江省电力公司、日本全日空航空公司等大型的机关、企业就业。

2.4.3 高雅的校园文化

1. 丰富的校园生活

一直以来,学院秉承“励志、惟实、博爱、精致”的校训,以大学生素质拓展计划为主线,以青春、活力、人文为特色,立志于广大青年学生的成长和成才,精心设计和组织开展内容丰富、吸引力强的思想政治、学术科技、文体体育等校园文化活动,把德育、智育、体育、美育渗透到广大青年学生喜闻乐见的活动之中,使大学生的思想感情得到熏陶、精神生活得到充实、道德境界得到升华。

我院校园文化建设的点睛之笔是成功营造了从五月份的“文化艺术节”到十一月份的“社团文化节”的“一年两节”的文化氛围。学院团学组织通过青年志愿者活动、寝室文化节、校园微笑大使评选、校园导游大赛、外国文化交流周、文明规范月、法制教育月等活动,在丰富我院学生的课余生活的同时繁荣校园文化,促进素质教育。此外,充分利用好各类节日和主题日,开展各类主题教育活动,唱响爱国主义、集体主义、社会主义主旋律,不断提高大学生的综合素质。

截至2009年底,我院社团共33个,种类多样,类型齐全。分为思想政治型、语言文学型、专业科技型、体育运动型、艺术文艺型五大类。其中,思想政治型社团包括心苑心理协会、邓小平理论学习协会、Pink女生社、“爱之翼”自强社;语言文学型社团包括旅通社、芳草地文学社、古原草诗社、演讲与口才协会、外语协会;专业科技型社团包括AC动漫社、美食协会、芽胚茶道社、钱塘旅游协会、“瞬间”摄影协会、E时代计算机协会、心桥手语协会、“明日之星”就业指导协会、绿色行动环保协会;体育运动型社团包括S.D篮球协会、小球协会、酷游溜溜族冰社、远华棋社、“冰火族”足球社、“动感”排球协会;艺术文艺型社团包括春之声合唱队、夏之梦健美操队、秋之韵舞蹈队、冬之恋礼仪队、炫舞盟、Popular时尚社、梦想话剧社、荷风书画社、Dream乐队。

“诗画江南,山水浙江”。作为全国著名的旅游专业高职院校,我们依

靠鲜明的学院特点和专业特色,注重学生人格魅力的形成和素质的培养,促使旅院学生德才并进,和谐成长,成就一批有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游事业建设者和接班人。

2. 专业的社会实践

自办学以来,学院一直以行业为依托,致力于培养用人单位青睐的具备良好的综合素质的旅游从业人员。基于此,对在校学生的实践教学显得尤为重要。除了为学生安排高层次的教学实习外,学院抓住高职院校学生的特点,充分发挥专业优势,做到理论与实践相结合,开展了一系列以旅游专业调研及考察工作为主,青年志愿者和勤工助学工作为辅,并广泛利用学生社团的载体开展有利于我院学生成长成才的各类社会实践活动。尤其是我院的青年志愿者工作,曾连续三年荣获西博会志愿者活动先进集体,先后被授予浙江省青年志愿者活动先进集体、浙江省高校优秀学生社团、杭州市青年志愿者活动先进集体等荣誉称号,并获萧山区志愿者行动特别贡献奖。我院志愿者社会实践活动范围广泛,效果深远,得到了社会各界的肯定。

到2009年年底,已形成了以义务导游服务为精品服务项目,其他多种服务为配套的“一精多类”的志愿者服务工作体系。现已成立了5个志愿者支队,即学院志愿者假日旅游服务队、社区服务队、支教服务队、公交导乘服务队和由“心桥”手语协会成员组成的爱心服务队。

2.5 品牌塑造:源于学生,利于学生

学院的品牌来自于学生的品牌。多年来,学生优良的品行和卓越的品质奠定了学院在旅游业界的品牌地位,也打响了“旅院人”的牌子,我们长期致力于将学院打造成“国际有名、国内知名、省内著名”的品牌旅游院校。构建品牌学院的办学理念、办学特色和办学成果,学院已在浙江省、旅游行业乃至全国旅游高职院校具有相当的影响力。我们通过三方面的努力塑我们的品牌:

2.5.1 打造品牌教师

1. 高标准、高起点引进

学院以引进“三高”(高学历、高职称、高校工作经验)人才为主要目标,特别是从行业引进的具有高职称的具有十分丰富实践经验的旅游从业人员,为学院师资队伍补充了新鲜血液。

实施名师工程,优化师资队伍。2003年年底学院正式实施“名师工程”,设立百万元的奖教基金,对引进的博士、教授和紧缺专业的副教授以及特殊人才,在工作、科研、生活上给予优厚待遇。学院每年投入100万元左右作为人才引进费,结合重点学科建设,加大引进高层次、高水平人才工作力度。学院还重视“借智”工作,聘请一些国内外专家学者来校兼职,组建一支校内外相结合的高水平的师资队伍,使师资队伍的职称结构、学历结构、年龄结构得到了明显的改善,提高了教学效率。

2. 多渠道、多元化培训

学院对师资的培训不全停留在学历、职称相关知识的培训。学院长期选派大批专业教师和管理人员走出国门,到世界一流的旅游院校学习、考察,实践最长的三年。

学院出台了《关于教职工培训进修经费使用的规定》,积极鼓励教师学历进修,投入超过50万元学历、学位经费专项费用,用于支持教师专业进修和攻读硕士、博士学位。教师通过下企业挂职和不定期地与行业交流来提升自己的实践水平。2003年至今,学院有超过200人次教师参加了教师国内外培训、业务进修,54名教师到浙江省旅游局、知名旅行社、高星级酒店、大型展览公司等旅游主管部门和旅游相关企业进行挂职锻炼。

学院各专业共有实践指导教师114人,其中,高级职称有25人,中级职称有46人。有本专业实际工作的中级(或以上)技术职称(含行业特许的资格证书及其有专业资格或专业技能考评员资格者)96人,占总数的84%,另有近5年参加两项以上应用技术开发研究成果被企业使用者16人占14%,两者总计98%。

加大经费投入,完善教学科研激励机制。获得浙江省高校中青年学科带头人、浙江省级高校青年教师资助计划资助对象、浙江省“新世纪151人才工程”第三层次培养人员、院级学科带头人、院级青年骨干教师等,学院分别给予3000元到3万元不等的经费支持。学院逐步把取得硕士学位作为申报晋升讲师及以上职称的必要条件,35周岁以下的青年教师必须取得硕士及以上学位,原则上要求本科毕业生从事教学工作的教师六年内取得硕士学位。学院还制定《新教师考核办法》,建立培养新教师指导教师制度,实施具有很强针对性的培养计划,同时加强新进教师的岗

前三门课、计算机、多媒体使用等培训工作,把好教学入口关。学院通过加大对科研支持力度,改善高层次人才的工作条件,提高其待遇等措施,鼓励教师的教学和科研积极性,并为此制定了《科研工作业绩量化标准及奖励实施办法》和《科研经费管理办法》,对教师科研给予了经费支持和政策倾斜,以科研开发和学术研究带动教育教学改革工作,提升教学水平和教学质量。对教师获省级以上的纵向科研项目按 1:1 配套,厅局级项目给予 1:0.5 的配套经费支持。

实施科研激励机制,提高教学质量。对于有科研重大成果的教师和省级学科带头人则根据科研成果的不同层次等级给予不同金额的奖励。目前,学院已有 35 人次教师因教学科研成果优秀而获得了共计 35 万余元的奖教基金支持。

3. 新思路、新方法的专业教学团队建设

有研究表明,构建教师教学团队,有利于实现“同伴互助”(peer coaching)。且与个人主义模式和竞争模式的工作方式相比较,团队工作模式有以下三个方面的优势:一是能导致更高的个人工作效能;二是能促进团队成员间形成更积极的人际关系并得到社会支持;三是能更有效地提高团队成员的心理健康水平,满足成员责任、成就、认可、成长和自尊的需要,增强组织的民主气氛,提高成员积极性。教师团队合作模式是指来自不同学科的教师在共同目的指引下,形成共同的价值追求(有共同的方向)自愿通过不同方式组成团队,指导学生研究性学习的模式。

学院于 2007 年 5 月正式启动“9+1”专业教学团队。通过团队负责人自愿申报、公开评审等程序,首批组建了景区、旅行社、酒店、餐饮、旅游外语及公共课程六个教学团队,每个团队投入建设启动资金各 10 万元,为打造高水平、高质量的师资队伍构筑了良好的平台。每个团队负责人由具有教授职称获具有硕士学位的副教授担任,团队成员由 5 名左右的骨干教师、5 名左右的双师型教师及 1~2 名行业名师构成,其中骨干教师都具有副高职称获具有硕士学位的讲师。总之,目前我院已初步形成了以教学水平高、实践能力强、具有行业企业经历的专业带头人或课程带头人为首的专兼结合的教师队伍梯队。

2.5.2 培养品牌学生

1. 强化实践,培养技能:以导游专业为例

导游专业是省重点专业,围绕“学历+认证+综合素质培养”的人才培养目标,根据专业的特点和重点专业的建设要求,导游专业尤其重视强化学生的实习、实践,培养、提高专业的操作技能。导游专业的实习实践主要分两块,一块是根据专业培养方案,组织学生赴华东旅游线实习踩线和毕业前的实习等。另一块就是导游专业所在系部旅行社管理系下属的导游管理委员会在节假日、寒暑假及大型旅游活动中,组织学生参与一线的实习、实践。

经过实习实践,学生能很好地将学校学到的知识运用到现实中,发现问题、解决问题、交流经验、挑战困难,充分发挥了主观能动性。学生在实际的实习实践中求知,在困难中探索,既轻松地掌握了知识和技能,又潜移默化地培养了能力和素质,整体素质有了质的飞跃。近几年来,导游专业学生在省、市各级导游大赛上频频获奖,众多实习单位也普遍认为导游专业学生较之其他大学的同专业毕业生,实际操作能力、交际能力和应变能力等较强,在学习实习结束后都表示,很希望与我院进一步合作,为他们不断输送人才,甚至有许多的学生在毕业前就被预订,为我省旅行社企业的发展提供了优质人力资源。

2. 订单培养:以酒店管理专业为例

酒店管理专业自2004年起对该订单培养的教育模式进行了全方位和多角度的探索和研究。先后与杭州酒店业中的翘楚——“浙江世界贸易中心大饭店”、“杭州黄龙饭店”和“开元旅业集团”达成了订单合作的协议。2005年,酒店管理学院又与法国雅高集团旗下的最高品牌酒店——西湖金宇索菲特(SOFITEL)酒店合作在2005级的近300名报名的酒店管理专业学生中选择了50名同学组成了索菲特班;2006年,又与开元旅业集团旗下的开元国际酒店管理公司合作在2006级的近300名报名的酒店管理专业学生中选择了50名同学组成了开元班,与宁波南苑饭店管理公司在2006级的近40名报名的酒店管理专业学生中选择了近20名同学组成了南苑班,2007年又分别与世贸中心大饭店及杭州黄龙饭店合作在2007级酒店管理专业的600多名学生中第二次举办了“世贸班”和“黄龙班”,使订单化办学范围更大,层次更高。合作更深入三年多来,酒

店管理专业共在五个年级的酒店管理学生中举办订单班 7 个,加入订单班的学生累计约 330 人。目前学院正与凯悦等国际一流酒店品牌接触,力争与国际一流酒店管理集团合作,使订单化培养的层次更高,范围更广,学生的就业质量更高。实施订单教育,有利于现代教育体制的改革和人才培养模式的改革,使学校的教学内容与社会的需求同步,有利于产学研结合,实现“校企生”三赢。

(1) 订单教育对学院有利

在专业教学中使用一部分企业师资和教学场地,解决了学校专业实践课师资力量、场地设施不足且针对性不强的弊端;使学校培养学生的教育目标更为明确,专业课程设置针对性更强,使学校在人才培养上避免盲目性,有的放矢地开展教学工作;教师可以更紧密地参与企业合作,参与酒店的服务、日常管理及行政工作,从实际工作中发现问题,解决问题,提高教师的教学能力;提高了科研及实际工作的水平和能力。2005 年—2006 年,酒店管理专业吴军卫、何立萍、赵炜三位教师先后完成了旅游职业学院《酒店管理专业“订单教育”实践探索》和浙江省旅游科学研究课题《酒店管理专业“订单式”人才培养模式实践与研究》的研究,2005 年在《中国科技信息》科技文化卷第 10 期发表了《酒店管理专业“订单教育”实践探索》的论文。

(2) 订单教育对企业有利

对企业而言,“订单班”也调动了企业参与学生培养的积极性。企业让学校培养自己急需人才且在本企业实习半年或 1 年,缩短了新进人才工作的适应期,给企业提供了考查学生,为未来发展储备大量相对稳定的管理人才的机会,同时企业会更加关注学校的生存和发展,不仅会对学校的发展提供帮助,还会积极主动地参与到学生培养的具体过程中,对学生渗透其“企业文化”,增加学生在未来岗位中的“实用性”。有利于调动企业办学的积极性和主动性,发挥企业人力资源和物资资源在办学过程中的作用,实现企业资源与学校资源的有机整合,优化资源配置。

(3) 订单教育对学生有利

对学生而言,使学生及早确定就业岗位,达到较高层次管理岗位所用时间最少,减少了学生的就业压力和是否能升职的顾虑,给学生就业、升职吃了“定心丸”,使学生能够静下心来努力学习文化知识和操作技能,在

实习时不必过多考虑是否能留在酒店就业,可以考虑如何做好本职工作,如何为酒店创造更多效益、减少支出,如何处理好与同事、与上级的关系,如何做好基层管理人员如领班、主管等等,达到“学有所成、学有所用、学有所归”的效果。据不完全统计,世贸班的50名学生于2006年6月毕业后,在半年内,已有20名同学升任领班,个别表现突出的同学已升任主管。学生主动接受企业文化的渗透,在企业提供的实际操作场地训练,学习上有目标,有利于教学质量的提高和学生管理的加强。有利于学生了解企业文化,熟悉企业规章制度,关注企业利益,加强学生对企业的认同,培养学生的主人翁责任感和敬业精神,增强学生的协作意识。由于企业为优秀学生提供了大量奖学金,对部分贫困生、特别是来自西部地区的贫困生而言,可以用奖学金支付部分学费,缓解因贫困而失学的压力。

2.5.3 接轨国际,走出国门

旅游教学国际化,就是最大限度地让旅游院校与国际接轨,让旅游教学真正走向国际化,培养学生成为国际型复合人才。让学生不仅能在竞争中取胜,而且具有国际旅游市场的开拓能力。

浙江旅游职业学院为实施教育国际化,选择日语专业为试点,2003年学院与日本国际友好饭店协会开始合作,每年分批选派学生赴日进行为期一年的研修。自2003年9月首批17名学生赴日研修,至2009年5月共组织11批269位学生赴日研修。学生通过在日本著名温泉饭店的研修,不仅专业知识、语言水平,特别是听说能力得到了很大的提高,而且通过亲身的经历对日本文化、民族习俗、风土人情、处事方式得以了解,以及在艰苦环境下磨砺出来的吃苦耐劳精神和事业上的开拓能力也得以很大的锻炼,使得他们在相关职场很受欢迎。在回国的学生中有13位学生被日本全日空上海和杭州分社录用,24位被日资企业录用,其他同学除个别在继续求学外,也都进入外贸公司和五星级饭店就职。这是学院坚持走教育国际化取得的成绩,同时也坚定我们对实施教育国际化办学方向的信心。

赴日研修项目是在学院“致力于国际化的旅游教育”的办学理念的指导思想下开设的。这几年来,在院、系两级领导的大力支持与帮助下,在日语教研室全体老师的不断努力下取得了一定的进展和成效。在2006年4月23日西安举行的“第五届赴日研修生研讨会”上,国际友好饭店协

会理事柏木小姐对我院赴日研修工作给予了高度的评价。基于历年赴日研修生的突出表现,也作为对我院研修生培训工作的肯定,在 2007 年的第二次赴日面试中,日本国际饭店协会破例给我院追加 6 人的赴日名额,达到了 22 人。这些都为进一步开展我院赴日研修项目,推行高职实践教育改革打下了扎实的基础。

在院领导的重视下,在参加赴日研修管理、教学、后勤全体工作人员的努力下,我们的赴日研修工作取得了较大的成绩与成效,为学院开展国际化教学提供了经验。但只仅仅是万里长征的第一步,拓宽学院国际化教学之路,还有很多工作需要做。

2.5.4 优化品牌效应

1. 行业品牌效应

作为旅游行业开办的高职院校,从创办的第一天起,学院就与旅游行业结下了精密的联系,明确走“依托行业、产学结合”的道路。学院各专业结合本专业人才培养工作实际,与相关的行业、企业及政府部门,开展了全方位、全过程、多层次的合作,与社会各界建立了互动互利、长期稳定的合作关系,有力地促进了人才培养工作水平的提高和学院的整体发展。

(1) 旅游企业全程参与学院人才培养工作,为学院的发展提供资源和智力支持

一些著名旅游企业对学院的建设提供了很大支持。在学院新校区建设过程中,浙江开元旅业集团投资了 1200 万元,东阳横店集团投资了 200 万元,充分表明了旅游企业与学院的合作诚意和友谊。

产学双方共同确定学院的专业设置和各专业的人才培养规格。学院每设立一个专业都要深入有关部门、行业、企业进行调查研究,了解行业、企业和社会对人才的需求,最终形成各专业设置的详细报告,以确保其可行性和有效性。如学院最早创办的导游、酒店管理、景区开发与管理等专业的设置及人才培养规格,都是在广泛听取专业指导委员会提出的建议后确定的。

参与审定各专业的人才培养方案和课程设置。专业的人才培养目标和规格的确定最终要落实到人才培养方案与课程体系中,人才培养方案与专业课程的设置是否合理,直接影响到人才培养目标的实现和人才培养的质量。因此,学院各专业在制定和修改专业人才培养方案和课程设

置时,都能及时召开专业指导委员会议,听取来自行业、企业的各位专家的意见和建议。学院规定,凡是没有经过专业指导委员会审定的人才培养方案、教学大纲等,教务处可以不予通过。专家们对专业的人才培养方案和课程设置都会提出中肯的意见。然后,专业教师再根据专家的意见进行讨论和修订。如针对旅游英语、旅游日语、应用韩语、应用俄语这些语言类专业,专家们提出学生应在学好语言的同时,掌握一门行业技能,于是我们在这些专业的人才培养过程中,调整了专业选修课程,开设了酒店、旅行社、景区的服务课程,规定学生务必选择一个技能方向学习,保证了我们的人才培养质量。这种做法,使我们的人才培养方案和专业课程设置更合理,更接近市场,我们培养的人才也更符合企业的要求,自然受到企业的欢迎。

行业、企业参与学院各个教学环节的教学活动。学院各专业还定期邀请行业、企业的专家给学生作专业学术讲座,如近三年来应邀到学院讲学的酒店总经理、旅行社总经理、旅游景区总经理等多达 70 多人次。他们将许多行业内最新的情况告诉学生,开阔了学生的视野,也培养了学生的职业道德,获得学生的好评。要使学生真正了解旅游企业,感受现代旅游企业氛围,提高职业素质与能力,仅仅是请进来是不够,还必须走向社会,在实际工作岗位中经受锻炼。在这一方面,我们得到了国内外关行业、企业的大力支持。如旅行社管理系专门成立了导游管理委员会,利用学生的双休日、寒暑假等闲暇时间,到各旅行社、景区担任导游。到 2009 年为止,导游管理委员会已与 49 家旅行社和旅游企业建立了合作关系(如浙江省中国旅行社、杭州市中国旅行社、杭州新世界旅游有限公司、杭州大厦旅行社等等),累计参加实践的学生人数达 927(人),人次数达 1251(人·次),人天数达 27639(人·天)。学院旅游日语专业根据自身专业特点,积极与日本国际友好饭店协会联系,先后选派了 209 名该专业的学生赴日本研修。这些学生在日本研修回国后,因过硬的专业服务技能和语言水平,受到了行业内企业的青睐。目前已有 14 名赴日研修生进入全日空航空公司工作。

(2)多形式、多层次的产学研合作办学模式促进校企合作

产学合作教育是一项复杂的系统工程,涉及学校、社会、企业、学生等各方面的关系和利益。在这个系统工程中,要使每一个环节都最大限度

地发挥作用,真正实现人才培养与需要的良性循环,就必须采取灵活多样的合作形式,以形成良好的合作体制与机制。在这方面,学院坚持“以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”,逐步加大旅游类应用型人才培养模式的改革力度,着力培养面向旅游管理与服务第一线、实践能力强、职业道德素质好的高动能人才。主要通过订单式和产学全程交叉模式两种培养方式来实现。

自2003年起,学院先后与世贸中心大饭店、黄龙饭店等实行订单培养,效果很好。所谓全程交叉式教学模式,实际上是订单式教学模式的深化与拓展,其基本程式与订单式相似,所不同的就在“全程交叉”上,一般的订单式教学只是在实习时学生才进入酒店学习,此前只是偶尔请订单企业老总或其他管理人员来校灌输其经营理念,而“全程交叉式”则是学生一进入学校,便开始按企业的要求选拔优秀学生组成一个班,从第一个学期开始每周抽出一天时间到企业去见习、体验,实习阶段才全部进入企业实习,毕业后可在该企业就业。2005年学院酒店管理专业与西湖索菲特大酒店就签订了全程交叉教学合作协议。在交叉教学过程中,学生每周五到酒店进行见习和实习,酒店也常派管理人员来校开设讲座,介绍行业发展新动向、热点问题和应对策略。学院提前让学生深入地了解行业,酒店把企业文化带进了课堂,做到了学校与企业的全程双向交流,拓宽了产学结合的方式和途径,真正实现了与行业一线的零距离对接。

2. 国际品牌效应

旅游业是“朝阳产业”,进入21世纪以来,随着经济全球化,国际旅游业朝着区域化、多样化、全球化、普及化、可持续化等方向发展,对旅游高职教育的人才培养模式提出了新的挑战。

多年来,我院积极探索旅游教育国际化办学模式。在实践中,树立了以学生发展为本观念、教学实践观念、教育开放等观念,提高了学院教育的国际化和开放度。不断加强同旅游教育发达国家(地区)的交流合作,取得了优异的成绩:①学院在校生对外交流的比率约10%。近三年,与国外互派留学生、实习研修、短期交流培训共29次,共503人。②现已与13个国家和地区的19所高校和国际友好协会建立了友好合作关系。③浙江省第一所具有招收外国留学生资格的高职学院(2003年4月);自2002年9月接收首名韩国湖南大学留学生开始,已招收外国留学生149

名,接待短期外国研修生 550 余名。④浙江省第一所与国外大学互派留学生的高职学院(2002 年 9 月);自 2001 年 5 月第一次选派 6 名学生出访韩国开始,现已有 354 名学生到韩国、日本、乌克兰、法国、泰国、新加坡、香港、澳门等国家和地区留学、研修、实习、访问。⑤浙江省高职学院专任教师中在国外留学、进修、培训和合作科研人数最多的学校;2000 年至今,学院有 123 位教师公派出访、学习、交流。⑥浙江省开设外国语专业数、在校外国留学生数、外国文教专家数、接待境外各类代表团人数、举办国际学术会议最多的高职学院之一。⑦拥有教育部批准的中外合作学历教育项目 2 项(2006 年);有 2 名外籍教师获得浙江省人民政府外籍人士最高奖“西湖友谊奖”(2004 年度、2005 年度)。

3. 社会服务品牌效应

高职院校不仅是培养应用型人才的主渠道,同时也应成为科研和社会服务的重要基地。长期以来,我院极力为众多旅游企业提供多层次的科研、开发、服务等智力支持。

(1)学院充分利用自己师资、教学条件和教材等方面优势为旅游企业培训人才

近三年来,学院各专业为社会和旅游企业培训员工 136 批次,培训人数达 14000 人次。如酒店管理专业先后为省内外 20 余家星级酒店提供酒店服务、酒店管理等方面的技能培训;旅游规划系先后为各地市旅游局和知名旅游景区的员工及管理人员提供了 19 次景区服务与管理方面的培训,每次培训均持续 3~5 天,获得了行业单位的好评。此外,学院早在 2002 年成立了成人教育学院,先后为行业内外举办了多层次的专业培训、语言(英、日、韩、俄)培训、专题研讨等非学历教育。5 年来,成人教育学院共为行业提供了 30 余场次,培训人数达 3000 人次。

(2)为旅游企业提供技术服务与管理支持

在推进产学合作教育过程中,学院充分利用人才集中、技术集中的优势,尽可能地派出教师参与旅游企业的开发项目,帮助旅游企业进行企业管理咨询,解决旅游企业发展中面临的问题。仅近三年来,旅游规划系教师充分利用学院的浙江省旅游科学研究院的平台,参加规划课题研究的人数达 100%,为政府、企业进行旅游规划、策划项目共 40 项,金额达 379.5 万元。其中如《浙江省旅游“十一五”总体规划》、《龙泉市乡村旅游发展总体

规划》、《德清下渚湖旅游开发总体规划》、《论西湖文化的地域演变及自然地理特点》、《浙江如何培养和建设一支高素质导游队伍》等均是旅游规划系教师为浙江旅游提供的技术服务项目。酒店管理学院也选派了多名教师到旅游酒店担任高层领导职务,给予旅游企业管理咨询和帮助。如选派沈建龙老师到萧山生态园和杭州萧山国际酒店两个单位担任常务副总经理,选派罗峰老师到千岛湖林业大厦担任常务副总经理,选派徐迅老师到最佳西方精品·杭州瑞丰格琳酒店担任餐饮部经理。这些都取得了良好的社会反响,也锻炼了我们的教师队伍,更有利于提高教学水平和教学质量。

第三部分 浙江省高职高专旅游类专业发展案例

1 凸显旅游专业特色,实现教育服务社会——浙江工贸职业技术学院酒店管理专业发展探索

当前,酒店管理专业在高校日益普及,专业建设日趋成熟,使得该专业的人才竞争越来越激烈。为了增强学生的社会适应能力和竞争实力,形成具有符合时代要求,知识、能力、素质协调发展,特色鲜明,具有示范作用的人才培养模式,浙江工贸职业技术学院管理系酒店管理专业积极拓展专业外延,无论是理论教学还是实践教学都增加了除酒店以外的与旅游相关的知识,具体体现在以下两个方面:

1.1 专业特色之一:文化旅游策划室

如果说高校为社会输送旅游专业人才是对行业进行“输血”的话,那么旅游业的持续健康发展则更需要行业自身具备良好的“造血”功能。因此,高校应当充分利用自身的师资力量、设备设施、教学场地等资源,面向社会举办旅游从业人员的专业培训,针对旅游企业自身发展战略,帮助其制定人力资源规划,提升管理人员的能力,挖掘人才潜力。其次,充分发挥高校的智力资源,直接参与或承接地方的旅游开发与规划项目,为地方经济、文化的发展服务。可见,高校已经开始从社会边缘的角色开始向社会中心渗透,走教育服务型高校的改革之路势在必行。

学院2009年启动、并与行业共建的“温州电子信息科技园”、“浙江创意园”和“温州知识产权服务园”三大园区建设项目推进了人才培养模式转型升级,为专业课程改革、教学方式改革以及专业实训提供了很好的素材。于是,在原有专业实训基地——工贸拟景酒店的基础上,在学院推行

教育服务型高校进程、大力开展三大园区建设的背景下,酒店管理专业的另一个工学结合的实训基地——文化旅游策划室应运而生。该策划室是为了拓宽旅游管理专业外延而建立的实训基地,旨在为学生提供一个扩展专业技能的平台,使学生更多地了解旅游相关行业及其人员素质要求,尤其是旅游规划与开发的能力要求,为学生就业增加竞争的砝码。文化旅游策划室一方面为酒店管理专业的拓展教学服务,另一方面也为地方的旅游业发展服务。

1.1.1 策划室现状

文化旅游策划室位于学院三大园区之一的浙江创意园内,面积约30平方米,主要工作是进行旅游策划以及文化旅游资源的开发,配备有三台电脑,一部电话,两个沙盘,一套讨论桌椅,一个资料柜和一个展示柜。策划室分两个区,即办公区和展示区,办公区主要用于旅游策划方案的讨论、制定;展示区主要用于策划项目的展示,其展示内容由两部分组成,第一部分是已经完成的四个旅游策划项目,即洞头黄金海岸线营销策划、洞头海霞军事旅游策划、苍南明清古城旅游开发与策划项目以及温州人起源地文化旅游规划。第二部分是正在进行的旅游策划项目:温州永嘉县耕读文化生态旅游策划、丽水遂昌金矿文化旅游策划和刘基文化旅游线路设计。

该策划室由专业老师负责管理,如课堂与实训基地的衔接、项目任务的分配、学生值日安排、日常事务处理等。

1.1.2 为教学服务

(1)与理论教学相结合

专业拓展的一个重要内容就是课程的拓展,酒店管理专业在开设传统专业必修课程之外,还开设了大量的旅游与导游方面的课程,比如《旅游地理》、《旅游文化与审美》、《旅游资源学》、《旅游市场营销学》等。这些课程是酒店管理专业必修课的补充,并与学院的三大园区建设相结合,积极开展课程教学改革,《旅游地理》和《旅游文化与审美》两门课在授课内容上实现了与创意园中的瓯绣、瓯塑等温州传统优秀文化的结合。《旅游资源学》和《旅游市场营销学》在授课内容上与文化旅游策划室的工作内容结合起来,如在教授旅游资源的类型时,将策划室承接的项目作为案例让学生进行旅游资源分析归类,拓展学生的旅游相关知识和技能。

(2)与实践教学相结合

文化旅游策划室为酒店管理专业学生的技能拓展搭建了一个平台,它打破了专业原有的局限性,形成以酒店管理为中心点、其他旅游相关技能为辐射面的实践教学模式。

策划室设立之初,就将酒店管理专业的学生作为重要参与者纳入项目运作之中,让学生参与到策划室承接的项目中来。为此,专门制定了一套完整详细的方案,即文化旅游策划流程图。首先,由老师做好前期准备工作,与项目委托方达成合作协议之后,接下来的实地考察调研和概念性策划都主要由学生参与完成,主要实训任务是:①实地调研收集规划区旅游资源资料;②设计客源市场调查表;③展开客源市场调查;④组织学生对调研结果进行分析和评估,分组讨论后每组提交各自策划大纲。最后将此策划大纲作为实训课程的考核成绩之一。

通过参与旅游策划项目,学生的思维、技能和职业素养都不再局限于酒店服务行业,学生的视野开阔了、思维更加活跃,这样就能将学生的潜力更好更全面地挖掘出来。

1.1.3 为地方服务

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》(征求意见稿)中对高等教育提出了明确要求:“高校要牢固树立主动为社会服务的意识,全方位开展服务。推进产学研用结合,加快科技成果转化;开展科学普及工作,提高公众科学素质和人文素质;积极推进文化传播,弘扬优秀传统文化,发展先进文化;积极参与决策咨询,充分发挥智囊团、思想库作用。”秉承我院建设教育服务型高校的宗旨,文化旅游策划室在为酒店管理专业提供拓展教学服务的同时,也把为地方旅游业发展服务作为一项重要任务,这也直接体现在策划项目中。

比如,洞头海霞军事旅游策划项目旨在进一步挖掘温州市洞头县红色旅游资源,深度开发洞头红色旅游产品,打响洞头红色旅游品牌,扩大洞头在全国的旅游知名度和美誉度,推进洞头现代化港口旅游城市和省级旅游经济强县的建设。该项目于2007年顺利结题,目前已经开始实施。

蒲壮所古城旅游开发策划项目是我院的一个文化扶贫项目,充分利用挖掘当地保存完好的古城资源开发旅游业具有以下重要意义:①促进

当地经济发展,加快当地新农村建设步伐;②更好保护古城文物,充分展现历史遗存;③填补明代军事遗址游的空白,丰富我国古城镇旅游的内容。该项目于2009年顺利结题。

温州永嘉县耕读文化生态旅游策划是我院与永嘉县政府合作的旅游策划项目。“耕读文化”作为楠溪江古村落原生态文化特色,是永嘉文脉之源,楠溪文化灵魂。该项目旨在将“耕读文化”所体现的爱国爱乡、崇文重教、勤劳俭朴、开拓创新的人文精神与价值理念,与当地优美的自然景观融合,让游客在欣赏风光的同时也能得到心灵的洗礼和性情的陶冶,从而提高当地的文化软实力,用文化带动永嘉县经济的第二次飞跃。

遂昌金矿国家矿山公园文化旅游策划是我院与浙江省遂昌金矿有限公司合作的旅游策划项目。遂昌金矿国家矿山公园是国家AAAA级旅游区,其悠久的采矿历史、完整的矿业遗迹、显著的名人效应、优美的矿区环境、丰富的黄金文化很具有特色。本项目旨在深入发掘遂昌金矿的黄金文化、资源特色和生态优势,努力将其打造成为长三角地区唯一集休闲、度假、求知、探秘、旅游观光为一体名副其实的黄金景区。

刘基文化旅游线路设计项目是我院与温州市旅游局合作的旅游策划项目,旨在通过深入挖掘刘基文化内涵,弘扬刘基的精神,加强文化与旅游产业的融合,以文化为载体促进文成当地的经济发展。同时向社会宣扬刘基思想精髓,寓教于游乐之中,让人们有所看、有所闻、有所想、有所得。

总的来说,文化旅游策划室作为酒店管理专业技能拓展的实训基地,为培养适应旅游行业发展的专业精深、知识面广的旅游人才提供了良好的软硬件条件,是酒店管理专业学生实训和对外开展产学研活动的一个特色平台。

1.2 专业特色之二:拟景旅行社

在当今旅游业迅猛发展,行业联系日益紧密的背景下,酒店管理专业(导游方向)仅仅把人才培养局限在饭店行业需求方面显然已经跟不上时代发展的步伐了。鉴于此,我们将专业培养目标提升到培养能够适应酒店、旅行社、景区景点等旅游企事业单位需求的综合素质过硬的高技能型人才的高度。

为了更好地拓展学生的技能水平,提高学生的综合素质和就业竞争

能力,同时提高学校教育对社会需求的适应能力,2009年,我们吸收工贸拟景酒店的成功经验,又孕育出一种特殊的工学结合模式,即在校内成立“拟景旅行社暨旅游服务中心”。

与工贸拟景酒店一样,拟景旅行社是模拟社会实体旅行社的形式,以酒店管理专业(导游方向)学生为主体,在专业教师的指导下组建的模拟团队组织。依据企业化运作的模式,在专业教师的指导下,由拟景旅行社承担教学计划规定的课题任务,开发与操作旅行社业务中的教学与实践活动。主体是学生,它以职业为导向,充分利用学校内、外不同的教育环境和资源,把以课堂教学为主的学校教育和直接获取实际经验的校外工作有机结合,贯穿于学生的培养过程之中。

1.2.1 拟景旅行社现状

(1) 基础设施

拟景旅行社位于我院管理系教学楼一楼,面积约40平方米,分为前台服务区、会客接待区和办公区。室内陈列有拟景旅行社的服务宗旨,相关规章制度,温州、浙江、中国以及世界地图各一幅,温州著名景点的图片及其概况。

(2) 机构设置

拟景旅行社完全按照实体旅行社情况进行机构设置,由财务部、导游部、计调部、安全部、市场部、旅游产品部和接待部七大部门构成,见图3-1。

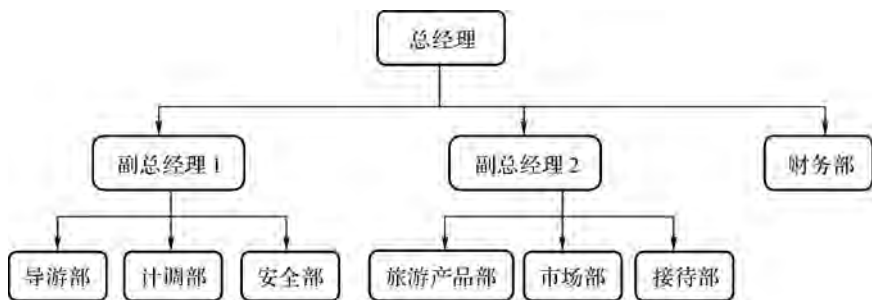


图 3-1 浙江工贸职业技术学院拟景旅行社机构设置图

拟景旅行社的机构成员由酒店管理专业大二的学生主管,以大二学生带大一学生的“师傅带徒弟”的模式承袭下来,各部门成员和职责都有

严格的规定,如下:

①总经理 1 人,副总经理 2 人,管理旅行社总体事务。

②接待部 5 人(经理 1 人,干事 4 人),负责旅游咨询、团体及散客的旅游接待以及办公室日常工作。

③导游部 11 人(经理 1 人,导游员 10 人),负责导游管理和带团工作。

④计调部 7 人(经理 1 人,票务 2 人,交通 2 人,综合事务 2 人),负责对旅游团的行程进行计划调度安排,包括旅游产品采购、统筹安排、协调联络、组织落实、业务签约、监督检查等。

⑤市场部 4 人(经理 1 人,干事 3 人),负责市场开发、旅游产品的销售和客户的联系。

⑥旅游产品部 5 人(经理 1 人,干事 4 人),负责旅游路线及相关产品的调研开发。

⑦安全部 4 人(经理 1 人,干事 3 人),负责安全保障工作。

⑧财务部 3 人(经理 1 人,会计 1 人,出纳 1 人),负责财务管理,如会计核算、成本费用管理、营业收入管理、利润管理等,由总经理直接管辖。

1.2.2 拟景旅行社业务运作

(1)服务对象

温州地区各中小学、高校的学生与老师。

(2)业务范围

①咨询:提供旅游景点、旅游线路的咨询,介绍推荐温州及周边景点。

②服务:一方面提供酒店服务,即与学院拟景酒店合作,为学生游客提供价廉物美的旅游住宿;另一方面提供导游服务,即为游客与合作旅行社提供导游服务,包括带团、导游词讲解等。

③联系:为游客联系旅行社,联系旅游包车,联系旅游饭店等。

(3)特色服务项目

①中小学春游、秋游活动接待。

②大学生双休日和节假日旅游接待与线路策划。

③大学之间联谊活动策划。

④科教旅游安排。

1.2.3 拟景旅行社特色与意义

拟景旅行社的设立给酒店管理专业(导游方向)学生开辟了一个新的就业领域,拓宽了该专业学生的就业范围,给学生搭建了一个与外界沟通交流的平台,这是我院酒店管理专业继拟景酒店和文化旅游策划室之后的又一个特色实训基地,其特色主要体现在以下方面:

(1)参照与依据旅游服务行业中,公司实体的企业化组织与运作模式,进行职业化培养体系建设。

(2)强化效能型旅游服务人才的培养过程,让学生在模拟企业化运作的模式中,学以致用,学会服务与创新、竞争与合作、双赢与共享。

(3)作为我院酒店管理专业的职能化人才培养特色与创新项目模式,运作目标直接导向旅游人才的专业化、职业化、市场化、社会化。

(4)在扩大学生知识面、拓宽就业范围的同时,也将学生的专业技能往更深的方向培养。

拟景旅行社在拓展学生专业技能,培养能够适应酒店、旅行社、景区景点等旅游企事业单位需求的综合素质过硬的高技能型人才方面具有很现实的意义:

(1)拟景旅行社业务操作的基本程序和方法,如组团、报价、团队操作管理、导游人员管理和其他相关部门的沟通、合作等,使学生能够掌握旅行社业务操作的基本流程,熟悉旅行社的业务。

(2)锻炼了学生日常工作的能力和技巧,如沟通能力与组织能力——怎样与餐饮部门沟通、与旅游汽车队沟通、与合作旅行社沟通、与导游人员沟通等。同时加深了对社会认识,体会到团队合作的重要性。

(3)通过拟景旅行社的实习增加学生实践方面的工作经验,让学生在实习单位的实战实习能够在短期内取得效果,尽快熟悉就业单位的工作过程,减少用人单位的培养、培训时间,为承担更高层次的工作奠定坚实的基础。

1.2.4 拟景旅行社发展方向

拟景旅行社是以酒店管理专业(导游方向)学生进行专业拓展实践为目的,从事旅行社业务的实训组织。与实体旅行社相比,拟景旅行社尽管在组织机构设置和人员配备方面已经初具规模,但由于成立时间不长,资金投入不足,且不具备法人资格,所以目前承接的业务有很大的局限性,

只能做一些旅游中介服务,因此旅游产品部、计调部等部门无实质工作任务。

鉴于此,我们着眼未来旅游行业发展和社会需求,为拟景旅行社制定了一个中长期的发展目标,即在五年之内将拟景旅行社建设成为一个具有法人资格的实体旅行社,可以承接国内旅行社的所有业务,为游客提供食、住、行、游、购、娱一条龙服务。同时,将拟景旅行社打造成为酒店管理专业(导游方向)工学结合的校内实习基地,以理论知识为基础,多元化的实践活动为方式,在校内外开展特色鲜明的活动,增加同学们的安全和旅游知识,培养和锻炼自身的能力,把旅游当作一种教育,把旅游与教育更好地结合,全方面推广管理系的教育方针,更好地为社会提供全方位的旅游人才。

文化旅游策划室和拟景旅行社是工贸拟景酒店的有力补充,成为我院酒店管理专业培养的重要特色,它打破了专业原有的局限性,形成以酒店管理为中心点、其他旅游相关技能为辐射面的旅游人才培养模式,是我院酒店管理专业为适应社会需求,改革创新教育理念的一种全新尝试,必定使酒店管理专业的建设和发展更具时代精神和活力。

2 浙江广厦建设职业技术学院旅游管理专业发展探索

2.1 人才培养模式

广厦学院旅游管理专业成立于2003年9月,经过近7年的摸索,初步形成具有特色的人才培养模式。本专业的人才培养目标是培养拥护党的基本路线,适应社会主义现代化建设需要,德、智、体、美等方面全面发展,掌握旅游管理专业必备的基础理论知识,具有旅游管理专业相关领域工作的岗位能力和专业技能,适应旅游管理专业服务和第一线需要的高素质技能型专门人才。

人才培养模式:通过课程模式、培养途径模式、师资队伍等构成要素的优化组合,逐步构建起以岗位职业能力为导向的“2+1”人才培养模式,即两年的在校学习以及一年的在外顶岗实习、毕业实习。两年在校学习注重理论知识和实践技能的结合,为学生走上顶岗实习岗位做好专业上的铺垫;学院加强对顶岗实习学生的指导工作,指导的形式主要有以下几

种;班主任老师的日常管理;脱产教师进行长期的巡视和指导;发展办成员进行的不定期巡视和指导;分院领导和专业负责人进行不定期的巡视和指导;专业教师的集中巡视、走访;实习生的自我管理。

课程模式:理论与实践并重。

培养途径:产、学结合(建立了完善的实践教学体系、实践课程的实施,加强校内外实习实训基地建设、加强专业教材建设、产学研结合);加强“双师型”教师队伍的建设。

2.2 教学内涵建设

2.2.1 课程建设

本专业改变传统学科型的课程模式,根据培养目标与基本要求设置课程,并根据本专业实践性强的特点,构建以职业能力为核心的模块化课程体系,突出学生职业能力的培养。本专业将学生应具备的职业能力分解为综合素质与能力、英语语言技能、岗位职业技能,以此为基础将职业资格认证和行业特需的内容合理融入教学计划,根据专业岗位群的任职要求,参照职业资格标准,将所有专业课程分成三大模块:英语语言模块、专业技能模块、文化模块。

本专业经过调研分析,结合毕业生应具备的知识、能力、素质要求,确定本专业核心课程为《导游实务》、《旅游政策与法规》、《旅行社经营管理》、《中国旅游地理》、《旅游公关与营销》。以核心课程建设带动一般课程建设,达到提高总体教学质量的目的。

2.2.2 实训基地建设

完善校内实训基地,大力拓展校外实训基地。截止到2010年5月,本专业共有校外实训基地12个,校内实训室4间,分别是导游模拟实训室、旅行社模拟实训室、礼仪实训室、语言实训室,能较好地满足学生专业技能实训要求(表3-1)。

表 3-1 浙江广厦建设职业技术学院校外实训基地一览表

序号	校外实习实训基地	类型	建立时间
1	东阳市广厦旅行社有限公司	紧密	2006.09
2	东阳市望之旅旅行社有限公司	紧密	2006.09

续表

序号	校外实习实训基地	类型	建立时间
3	东阳市中国旅行社有限公司	一般	2007. 03
4	东阳市旅游有限公司	紧密	2007. 05
5	东阳市交通旅游有限公司	一般	2007. 08
6	金华市山水旅游服务有限公司	紧密	2006. 10
7	义乌市华夏旅游有限公司	紧密	2008. 11
8	义乌顺风旅行社	一般	2009. 10
9	东阳市五洲大酒店有限公司	一般	2006. 08
10	金华双龙洞	一般	2003. 09
11	兰溪诸葛八卦村	一般	2009. 04

2.2.3 教学改革

1. 教学方法

在实施过程中,对教学方法、教学手段、考试方式等方面进行了相应的改革。专业教师十分重视教学方法改革,上课时,注重对学生的启发和引导,努力提高学生的课堂参与度,并且注重运用现代教学技术。本学期的专业课程 100% 采用多媒体教学,增强了课堂教学效果。在实践环节的教学中,教师结合实际项目,引入案例教学、小组讨论等方法,将理论和实践融会贯通。同时,对实践性较强的课程设置实验实训环节,如《旅游礼仪》课程理论与实践比例为 4 : 3,着重强化实际操作能力。

2. 课程考试、考核方式改革情况及成效

2009—2010 学年第一学期,本专业对专业课程进行了改革,对课程内容进行整合,实行项目化教学,90% 的课程考核方式实行驾驶证式考核(分为理论考试和技能考试)。从整体上来看,实行驾驶证式考核,学生对所学课程的目标有了更加深刻的理解,夯实了专业基础,提高了专业技能。

3 丽水职业技术学院旅游管理专业“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式探索与实践

传统的“2+1”“2.5+0.5”工学结合人才培养模式,学生前两年或两

年半在学校进行专业基础能力和专业基本技能训练;最后一年或最后一个学期在企业顶岗实习。旅游管理专业以分散式实习为主,这种传统模式使得实习中发现的问题没有机会通过进一步的在校学习得以解决。基于以上不足,我们创新性地提出了“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式,旨在培养综合素质高“一专多能”的复合型、应用型、开放型旅游人才,全面提升学生的专业技能、职业素养和可持续发展能力。该模式经过五年实践,取得了良好成效。

3.1 “分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式内涵

“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式是以学生为主体,以培养可持续发展能力为导向,将整个教学过程分起步期、成长期、发展期、提升期、成熟期五个阶段实施工学结合。整个教学过程由低到高、由浅入深、表现为“螺旋式”递进的特征,学校和企业为共同的实施主体。见图 3-2。

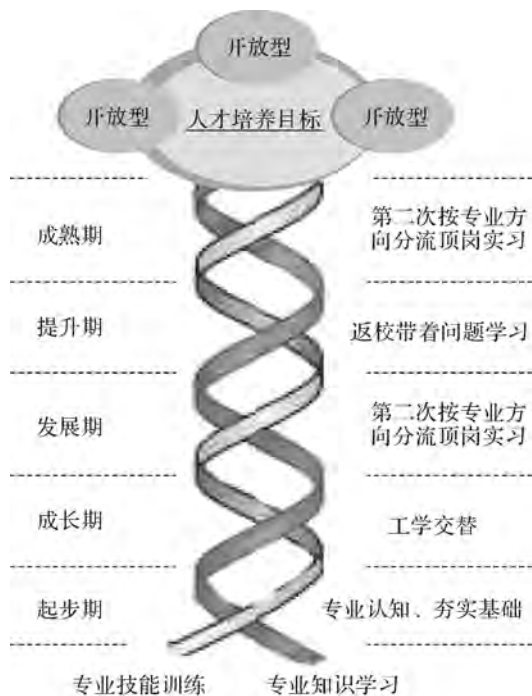


图 3-2 丽水职业技术学院“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式

起步期:第一学期,学校为主。以文化基础知识、专业基础知识和专业认知为培养目标,夯实基础,安排学生到旅游企业进行专业认知的实习。

成长期:第二、三学期,学校为主,企业为辅。利用课程实习,组织学生在景区实地导游讲解顶岗实习和综合实习;根据旅游业具有明显的季节性特点,建立黄金周、周末、寒暑假实习机制,全方位实施顶岗实习计划。

发展期:第四学期,企业为主,学校为辅。学生集中一个半月在校学习后,结合自身素质及发展潜力,确定专业方向,分流到旅行社、饭店、景区顶岗实习,直至暑期结束,培养学生娴熟的操作技能。每一专业方向指定指导老师,开始实行“导师制”,直至毕业。

提升期:第五学期,学校为主,企业为辅。学生返校学习《旅游市场营销》、《饭店管理实务》、《旅行社经营实务》、《景区经营管理》等管理提升课程。由于有过前一阶段的实践,第五学期的学习是带着问题的学习,可以增强学生学习的积极性和主动性,提高学习效果。这一阶段的专业学习,将是高职教学区别于中职教学的重要环节,使我们培养的学生即具有高技能,又具有一定的可持续发展能力。

成熟期:第六学期,企业为主,学校为辅。再次按专业方向分流,进行预就业顶岗实习。

3.2 构建适合人才培养模式的课程体系

以培养学生动手能力和可持续发展能力为基准,构建“递进式和模块化”一体化课程体系。根据市场调研确定本专业面向的岗位、岗位群及岗位能力要求,确定旅游管理专业的岗位核心技能,依据分阶段能力培养定位,整合各阶段主要课程,构建递进式课程体系。以每一阶段学生能力培养定位为起点,以相应的职业资格证书考核为终点,形成“阶段——能力——课程——教学内容——职业资格证书”的链条关系。以职业技能培养为核心,全面提高学生素质,设置“文化素质课、专业基础课、专业技能课、素质拓展课和区域特色课”五大模块,在完成大学基本素质教育的前提下,设置专业基础课。以此为平台,对应未来就业岗位(群)所需的专门技能,设置专业技能课程板块。同时,为了扩大学生的知识面和职业素质,设置了《摩崖书法艺术欣赏》、《古文字与旅游》等素质拓展课;为了体

现人才培养的差异性和区域特征,设置了《丽水旅游文化与旅游线路》、《景观生态学》等区域特色课。

3.3 完善适合人才培养模式的质量控制机制

顶岗实习质量控制包括学校质量监控和企业质量监控两个方面。学校质量监控主要以教学质量作为评价依据,具体通过教学质量评估、教学过程控制、考试考核等措施实现;企业质量监控主要以学生的基本职业素质和职业能力作为评价依据,主要通过岗位实习考核、就业反馈等措施实现。以“企业人才需求为人才培养导向”为特点,学校与企业相互监督各自职责,构建校企“顶岗实习过程管理”方案,实施全程监督考评,共同保障顶岗实习质量。

“分阶段螺旋式”工学结合人才培养模式的实施,取得了良好成效。每一次顶岗实习结束,进行详细的总结,并在此基础上形成鲜活案例,用于指导教学,从而达到真正的教学相长。学生通过两次选择专业方向分流实习,达到“一专多能”高素质复合型旅游人才的培养目标。校企双方对人才培养过程质量的有效监控,教育质量明显提高,在校生形成了一支品牌响亮的兼职导游队伍,深受丽水各旅游企业欢迎。在“全国导游资格证”考试中,成绩名列全省同类考生前茅。毕业生技能过硬、职业素养良好、适应能力强,经过企业一线不长时间的锻炼,很快完成从一线服务至基层管理的职业升迁。在培养学生的过程中也锻炼了一支优秀的专兼结合教学团队,专业教师实践能力得到跨越式提升,承担多项企业横向课题,担任企业顾问。

4 以奖促学,持续发展——浙江经贸职业技术学院酒店管理专业工学结合实践探索

4.1 专业办学理念——后续发展式的人才培养模式

浙江经贸职业技术学院酒店管理专业自成立以来就采用“2+1”教学模式(图3-3,图3-4),十分重视校企合作、工学结合。通过多年的实践与总结,逐渐形成了以后续发展能力培养为核心的专业办学理念,即坚持在传授给学生理论与实践技能的同时,提升学生的后续发展能力。为此,本专业在制定学生的整体能力培养目标时重点突出如下几个方面:①运用理

论解决酒店管理、服务中实际问题的能力;②具有吸收新知识,不断掌握新技术的能力;③组织管理能力;④自我提升能力。为达到以上目标,本专业构建了“在实践中磨炼成才”的教育策略,强调通过实践来提高学生的全面素质和综合职业能力,注重奠定学生继续学习的基础,以引导其“学会发展”。

校企合作、工学交替是提高学生实践能力和后续发展能力的重要手段,围绕“2+1”教学模式,本专业分三阶段实施教学与实践工作:将学生学习、实践、实习、工作有机结合起来。

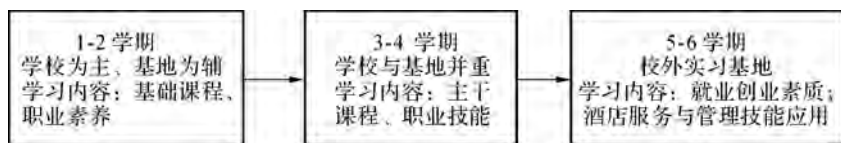


图 3-3 浙江经贸职业技术学院酒店管理专业“三阶段教学法”示意图

在长期的实践探索中,“三阶段教学法”逐渐与“实习工作三步曲”相结合,使得学生在实习工作中不仅锻炼自我,从中获益,还掌握了技能,职业素质得以不断提升,后续发展能力得到稳步提高。

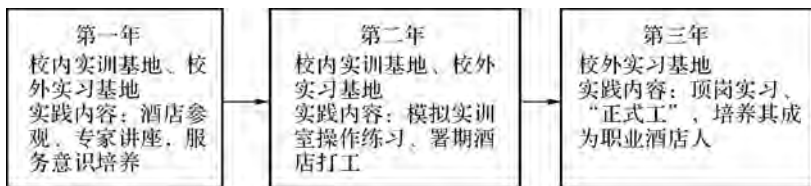


图 3-4 浙江经贸职业技术学院酒店管理专业“实践三步曲”示意图

4.2 工学结合的具体案例——与浙江宾馆的合作

通过多年的实践与总结,本专业在校企合作、工学结合方面形成了自己的特色,特别是与浙江宾馆的合作,在深度和广度上均取得了突破。2007 年,本专业正式成为浙江宾馆人才培养基地。

4.2.1 通过设立酒店奖学金提升学生积极性

自 2007 年起,浙江宾馆为该专业学生设立“浙江宾馆奖学金”。由浙江宾馆出资,对酒店管理专业每届学生中表现突出者予以奖励,每人 1000 元,并定期由浙江宾馆的人力资源培训部对这些学生进行授课、实

地参观学习与观摩,安排好这些学生的校外实习岗位,让学生在校期间就培养良好的酒店职业素质,增强实战能力,为学生的就业提供有利平台;企业奖学金的设立标志着专业与企业合作的进一步加强,同时也增强了学生的企业归属感。

4.2.2 强调“工中有学,工学合一”

由于企业的营利目的,实习生往往成为企业的廉价劳动力。工学结合当中,偏工而废学是一种常见现象。本专业在校企合作中十分注重工与学的平衡。“学是目的,工是手段”是本专业一直以来所强调的。

本专业2006、2007年共有25位学生赴浙江宾馆进行顶岗实习。按照本专业实施工学结合的“实践三部曲”,这部分学生在入学第一年就由专业老师带队赴浙江宾馆进行了实地考察,由浙江宾馆各部门管理人员为学生进行实地讲解,让学生在全真环境中形成对酒店行业的感知,为以后的实践打下良好的基础。第二阶段,专业聘请资深酒店管理人员到校为学生讲授部分专业课程,开设讲座。学生在学习理论知识的同时可以接触到来自工作第一线的管理人员的知识和经验,在专业教师的指导下将二者进行结合,进一步加深对书本知识的理解,为实践做好准备。第三阶段,学院、专业、酒店以及学生四方面紧密合作,完成顶岗实习工作。学院会定期安排实习学生的实习地点;指定专业老师专门负责学生的校外实习管理,定期与酒店联系,了解学生工作动态,并到酒店看望学生,召开由酒店管理人员、专业老师、实习学生共同参加的研讨会,对实习中出现的问题及时地进行分析和解决;各实训基地都配有专门的校外实习指导老师,可以及时地了解学生的学习、工作情况;学生自己组成实习小组,由组长负责处理一些日常事务,并详细填写专业实习记录,对工作进行及时总结。

4.3 合作成果

该专业与杭州国际假日酒店、最佳西方梅苑宾馆和马可波罗假日酒店等高星级酒店已经有将近8年的合作关系,成果丰厚:李坚目前为国际金钥匙组织成员,徐马军曾被派往香港管理见习,已升任杭州国际假日酒店餐饮营运经理,王诚现任杭州凯豪大酒店总经理助理。此外,部分同学已是杭州各大酒店的大堂经理、人力资源主管、领班。校企双方在合作中实现了双赢,学校为酒店输送了一大批后备干部。自2008年开始,浙江

世贸饭店管理有限公司也为本专业学生设立了专项奖学金,每年 30 人,每人 1000 元。

通过实施工学结合教学模式,该院酒店管理专业学生职业竞争力得到了明显提升。例如正在浙江宾馆工作的 17 名学生,他们通过自己的努力获得了客人和酒店的好评。总机实习生雷梅娟同学在酒店前厅技能大比武中从众多的老员工中脱颖而出,获得了三等奖的好成绩;销售部实习生邵燕参加了多个政府的一级接待任务,如全国人民防空工作会议、浙江省政协十届一次会议,她的工作受到了领导的高度评价。她也同时独立接待了多个销售额超过人民币 20 万元的会议,这中间有世界 500 强的企业。在接待各种不同类型的会议中,她也学到很多知识,也积累了很多的经验。中餐厅实习生梅桂在出色完成本职工作的同时,经常利用自己的休息时间帮助同事补习英语,得到了领导和同事的表扬。杭州国际假日酒店外方总经理 Mr Michael Weiss 先生给学院的一封信中,称赞了范巧巧同学的敬业精神,他写道:“您的行为超出了客人的期望,杭州国际假日酒店对于您积极的工作态度和诚实的品格感到骄傲和自豪。”并对学院能培养出这样优秀的学生表示感谢。范巧巧目前是该酒店西餐厅的督导。2002 年 8 月的《浙江信息报》以“专业技能响当当 敬业精神人人夸”为题,对本专业的建设成果、毕业生的就业情况进行了报道。本专业的毕业生就业率连续 5 年达到 98% 以上。《浙江日报》、《浙江饭店业》、《HELLO 你好》、《假日风》杂志都曾刊登了本专业学生勤奋工作的情景。钱萍同学在《浙江经贸职业技术学院学报》上发表《实践出真知》文章,表达对母校的培养之情。

5 浙江东方职业技术学院旅游英语专业工学结合模式探索

“工学结合”是一种以培养职业人才为主要目的的教育教学模式。在人才培养的全过程中,其以培养学生全面的职业素质、技术应用能力和就业竞争力为主线,充分利用学校和企业两种不同的教育环境和教育资源,通过学校与合作企业的双向介入,将学生在校的理论学习、基本训练与在企业的实践和学习有机地结合起来,为生产、建设、管理、服务第一线培养高技能人才。

该院人文系“以服务为宗旨、以就业为导向”的办学方针,根据市场需求的变化,结合温州旅游人才需求的实际情况,于2006年申报增设旅游英语专业,并于2007年首次招生。自学校倡导高职教育要努力抓好“工学结合”模式之日起,旅游英语专业积极开展了“工学结合”教学模式改革的探索与实践,取得了良好的效果。其人才培养模式的特色主要体现在校内课堂上实践知识的引入,校外实训基地的培养以及为提升课堂实践性方面对教师的培养三个方面。

5.1 授课方式凸显工学结合

根据旅游英语专业学生培养方案,该专业将学生课程模块分为四个部分:基础模块、技能模块、实践模块以及选修课模块。基础模块及选修课模块主要涉及理论知识,技能模块是理论到实践的过度,实践模块是理论和实践的完整结合。通过对学生理论与实践整体的培养,提升学生的综合素质与就业。

案例一:建立在导游业务、旅游政策法规、模拟导游等课程理论基础上的旅游景点考查课程。通过对各类旅游法规及导游服务流程等知识的了解,掌握好模拟导游技巧,通过做好充分的考察前准备之后,将学生带到实际景点例如雁荡山(世界地质公园)进行实地考察,理论联系实际,将所学知识活用。授课方式完全结合实景教育技巧,分三个步骤完成。首先是考察前在教室对其考察景区景点的二手资料进行充分的搜集,包括文字资料、图片资料以及视频资料等等,通过教师课前客观的分析及讲解以及同学对该景区知识点的讨论,间接地了解我们将要考察的目的地。其次,将学生分组,根据布置各小景点讲解的考察任务,通过行车途中对欢迎词及欢送词的讲解,锻炼学生的胆识及真实环境中的语言组织能力,表达能力及处理突发事件的能力,此外,通过对各小景点的现场解说,考查学生对各小景点的知识把握度。再次,每次考察结束后,在教室利用两个课时,由学生每组准备好总结,以PPT或者是论文形式分小组上台再次上演导游全过程,通过对整个行程的讲述,表达自己所获,并且经过各组的分析、全班同学的讨论和总结,提出景区景点所存在的优点、缺点,并找到改进的方法。

案例二:酒店英语的授课方式也彰显实景教育模式特色。首先,上课地点选在经管系酒店管理专业实训室,课程很好地利用了实训室前台,客

房及餐厅等设备,通过英语情景对话的模式,再现酒店服务外宾的各个环节。其次,授课过程中安排参观温州五星级酒店温州万和豪生大酒店,并邀请酒店人力资源培训部经理对酒店的各个部门业务进行介绍,安排学生参与酒店对内部员工的职业英语培训和职业技能培训。再次,教师在授课的过程中,通过引入酒店内部操作单据及操作步骤,做到课堂上充分实践。例如对酒店入住登记单、酒店预订单等等单据的操作。最后,在授课过程中,引入酒店内部电脑的操作程序,讲述各项操作程序中专业术语的翻译。例如酒店员工对客人入住步骤的电脑输入流程,通过网络截屏的方式,将每张图案通过 PPT 的演示来告诉酒店后台操作实际要填入的内容。

5.2 校外实训基地顶岗凸显学生培养工学结合方式

从 2008 年起,人文系旅游英语专业已先后与温州国旅旅游有限公司、温州新天地旅游有限公司、温州华夏旅游有限公司、温州中旅旅游有限公司、温州万和豪生大酒店等建立了合作关系,并签订了合作协议书。校外实训采取定期实习和不定期实训相结合的方式。根据学生就业方向的不同,组织学生分赴不同的校外实习基地学习;同时,根据企业的实际需要和学校的教学要求,额外安排一部分校外实训活动,以满足地方经济和学生自身发展的需要。此外,他们还与上述公司订立了“实习、试用、就业”三位一体的人才培养方案。旅游英语教研室不遗余力的抓住每个工学结合的时间,安排适当的学生参与适当的工作岗位进行学习。

案例一:周末时间工学结合。工学结合所提倡的是理论联合实践,通过校内所学理论指导实践,由实践去验证在校学习的理论,通俗的说法就是“学中干,干中学”。在此方针的指导下,旅游英语专业充分利用学生业余时间 and 校外工学结合实习基地的平台,通过学生周末导游、周末酒店各部门兼职等形式,不断为学生取得校外实践的机会。在此期间,旅游 07 级的七名学生导游在温州国旅、温州新天地等旅行社带团实践,其他同学也同时不同时间地获得在旅行社内部培训的机会,例如带学生踩点、做学生导游、致欢迎词等等;旅游 07 级、旅游 08 级以及旅游 09 级的同学均获得在万和豪生大酒店宴会部兼职锻炼的机会。学生普遍反映开阔了眼界,受益匪浅。

案例二:寒暑假工学结合。根据学生培养方案,为了学生毕业后能更好地和社会接轨,旅游英语教研室根据学生的不同定位分别从旅行社和酒店两方向为学生提供了工学平台。旅行社方向,通过参与温州海外旅

行社和温州国旅等温州旅行社龙头企业的顶岗实习,岗位包括景区管理、旅游产品策划、旅游门市接待、导游等,使得实践技能大幅度提高,且旅行社表示,根据大家实习期间优秀的表现,各社将优秀实习人员接受为毕业实习生,根据表现以后留任可免试用期。酒店方面,参加温州万和豪生大酒店(五星级)顶岗实习,通过学生轮批次的学习,虽然每组实践时间只有短短的15天,但是每位同学的实习感想中都明显体现出一分汗水一分收获的喜悦。令大家值得骄傲的是,旅游08级的丁婷婷同学由于在万和豪生实习期间表现优秀,被评为“优秀实习生”,酒店方提前颁发录用通知书,表明丁婷婷在毕业之后可以直接留任酒店,免试用期,而且职位跳过服务员从领班开始任职。

5.3 教师挂职凸显师资力量工学结合

双师素质的工学结合,就是培养具有较高理论素养与较强实践能力的双师型教师。《浙江东方学院双师型教师队伍管理办法》(浙东政〔2008〕3号)文件要求:担任专业课的教师每两年必须到行业企业实践3个月以上;学院已经认定“双师”素质教师,近5年没有企业工作经历的,必须在2010年底前到企业实践锻炼。要保证学生真正成为受市场欢迎的应用型人才,教师首先应成为具有较高的理论素养与较强的实践能力的双师型教师。为此,必须推进教师理论与实践相结合的进程,加强双师型教师队伍建设。加强双师队伍建设的基本做法是:

(1) 鼓励教师到企业兼职锻炼

专职教师到企业兼职锻炼,是培养双师型教师的重要途径,其基本作用是增强教师的实践能力。案例一:旅游英语教研室目前有一半老师采用平时兼职的方式在企业挂职,通过在温州万和豪生及温州国旅旅游有限公司各部门的学习,提高自己的实践技能,由此提高授课方式的实践与理论的结合度,从而提高课堂的实用性。

(2) 不断提高教师的理论素养和专业素养

这是培养双师型教师的一个重要方面。

(3) 积极支持教师参加科研活动,提高教师的科研能力

教师必须要有较强的科研能力。为此,必须加强对科研成果的奖励力度,激发教师的科研积极性;必须建立由学科带头人、中青年骨干教师组成的学术梯队;必须推进科研成果转化为教学内容,为教学服务。

(4)加强兼职教师队伍建设

扩大兼职教师队伍,目的在于聘请有丰富实践经验和较好职业技能的旅行社、宾馆、旅游行政部门的负责人或技术能手,到学校任教,以提高学生的实践操作能力。

总之,每种工学结合教育模式都有各自的适用场合,不同的学院、专业需结合自身的特点和企业的情况进行选择,找到对学校、企业、学生三方都有利的工学结合新模式,将工学结合在可持续发展中完善。

6 浙江旅游职业学院酒店管理专业实践教学基地建设模式——以上海花园“6+2”学习型实习模式为例

浙江旅游职业学院酒店管理系在人才培养中坚持以旅游市场需求为导向,以职业岗位为目标,以能力培养为中心,以技能训练为手段,以开拓创新为主旨,依据酒店行业对人才需求的多样性和教育资源配置的差异性,形成了一系列符合教育规律、适应社会与经济需要的特征,具有鲜明的办学特色。

在实践教学中,酒店管理系拥有稳定的实习基地,每年为阿联酋(迪拜)、北京、上海、广州、海南及浙江省内的高星级饭店输送 500~700 人实习生。为创新实践教学基地建设模式,酒店管理系一方面加强产学研密切合作,拓宽学生实践教学渠道,与企业单位合作建设实践教学基地;另一方面根据用人单位对人才的需求,缩短专业学生与社会需求之间的差距,努力提高学生的就业能力。

6.1 上海花园饭店“6+2”学习型实习模式内涵

6.1.1 背景

上海花园饭店开业于 1990 年,由世界知名的大仓(Okura)饭店集团管理,其 90% 以上客源为日本客人。浙江旅游职业学院于 2004 年与上海花园饭店建立实习合作伙伴关系,每年为其输送 30~60 名实习生。相比其他同类型的饭店而言,上海花园饭店更受实习生的欢迎,这主要得益于饭店“6+2”学习型实习模式。

1. 传统实习模式的不足

学习型实习模式,是相对于传统的实习模式而言的。传统的实习模式在国内已运行了近 10 年,在解决学生就业、缓解酒店用工紧张、为行业

储备后继人才方面的同时,各种问题也逐渐显现。传统实习模式多强调实习生的“员工”角色,实习生更倾向于是酒店的“廉价劳动力”。随着实习时间的推进,学生的新鲜感、兴奋劲逐渐消退,学生实习的稳定性变差,以种种理由提出请假甚至终止实习申请的学生增加,导致实习成效下降。

2. 学习型实习模式的优势

上海花园饭店“6+2”学习型实习模式的提出,有其现实意义。一方面,花园饭店的客源结构绝大部分是日本客人。为期1年的日语学习,使实习生掌握了基本的日语知识,能熟练运用日语对客服务,从而提高饭店的服务质量;另一方面,实习生具有“学生”和“员工”的双重身份,实习生的“学生”身份并未得到根本改变,他们对知识获取和未来发展规划的主观诉求在实习阶段同样会得到体现。学习型实习模式的特点充分考虑到实习生的这一利益诉求,在把实习生当做“员工”使用的同时,更重要的是,它在工作现场和工作之余能给实习生在业务和日语方面提供有效指导。从浙江旅游职业学院酒店管理系历届实习生的实习满意度来看,花园饭店实习生的满意度相比其他同类型酒店要高。

6.1.2 “6+2”学习型实习模式的内涵

传统实习模式,采取“工作—实习”模式,为实习生提供岗前培训和岗位培训,并为实习生配备业务娴熟的员工作为师傅,实行师傅导师制度。传统实习模式尽管为实习生提供业务指导和培训,但这种培训是零散的、不成系统的。而“6+2”学习型实习模式是指花园饭店在“一个目标”的指导下,采取“教育活动和生产活动相结合”的方式,为实习生提供“三大板块”的学习培训内容,完成“分析—综合—评价”螺旋式的实习过程,并以“三大制度”作为支持体系,最终实现实习的“三大效果”。其中,“6”指实习生每天生产活动6个小时,“2”指教育活动2个小时。具体如图3-5所示。

1. 实习目标

上海花园饭店借助其自成体系的学习培训方式,使实习生在学习培训中不断进行角色转换与适应,认可与接受饭店的文化价值观,并达到饭店期望的工作态度与行为,最终完全融入其中,成为饭店“内部人”。简而言之,上海花园凭借其“6+2”学习型实习模式,帮助实习生在实习过程中实现理论知识和实践知识的结合,促进学生了解饭店行业,加快向职业人的角色转变,从而提高实习生的留用率,有效缓解饭店的人才短缺问题(图3-6)。

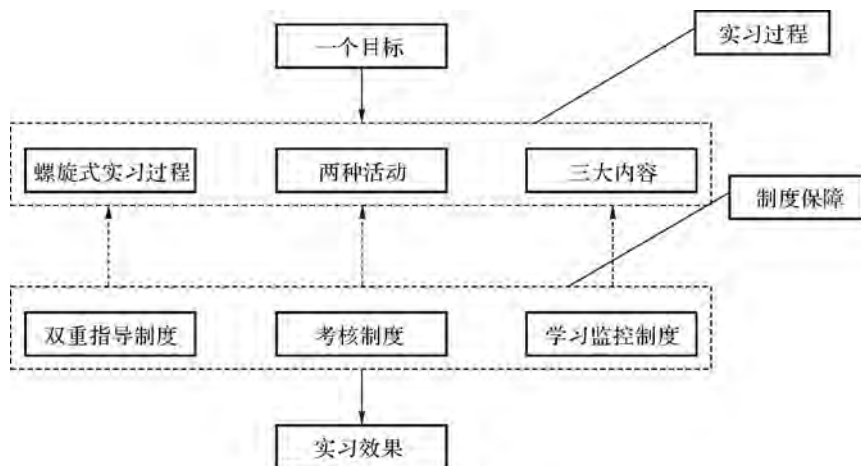


图 3-5 上海花园饭店“6+2”学习型实习模式示意图

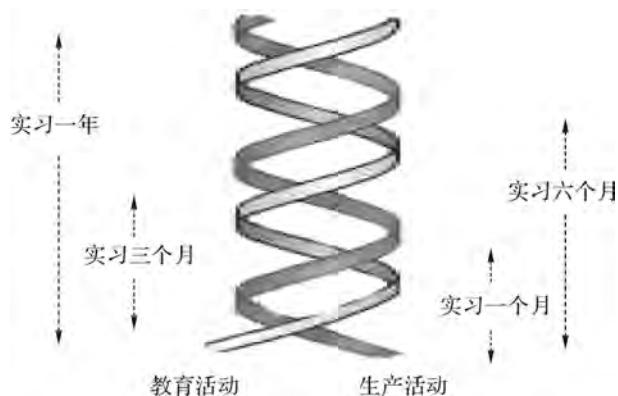


图 3-6 上海花园饭店“分析—综合—评价”螺旋式实习过程示意图

2. 实习过程

(1) “分析—综合—评价”螺旋式实习过程

“分析—综合—评价”螺旋式实习过程,指实习生通过发现实习过程中遇到的问题,利用在校期间获取的理論知识和在饭店培训获得的业务知识进行分析,在此基础上,实习生对各问题不断进行综合,最后对每个实习阶段(包括实习生一个月、三个月、六个月和一年等不同期限)进行评价。该螺旋式实习过程示意图如图3-6所示。

旋式实习过程是通过“两种活动”——即教育活动和生产活动来完成的。

(2)两种活动

上海花园饭店采取“教育活动与生产活动相结合”的模式。生产活动是指实习生作为饭店员工的工作过程。教育活动主要由三大板块的培训学习内容作为支撑,工作期间的教育活动以师傅指导为主,实习生师傅一般由部门领班担任,除了实习生师傅指导外,各部门还由部门副店长进行专门培训。教育活动与生产活动在整个实习过程中是相辅相成的,教育活动指导生产活动,生产活动促进教育活动。

(3)学习内容

上海花园饭店实习生的培训学习内容由三大板块组成:其一,岗位职业能力和技能体系,岗位培训由各现场制定实际操作培训计划,内容包括操作规范、工作技巧以及各部门常用外语口语,并进行考核,最后由各部门出具实习鉴定。其二,岗前培训,饭店在员工正式上岗前三天组织实习生进行岗前培训,内容涉及劳动纪律、食品卫生、安全教育、企业文化、饭店概况、职业道德教育以及各部门的业务操作运转情况。其三,外语培训(附件1),主要是日语的学习,比如《日语600句》、日本文化等内容,教学形式有讲授、日本影视欣赏、口语训练等,这主要是考虑到上海花园饭店是由日本大仓饭店管理的饭店,学习日语一方面有助于实习生融入到饭店企业文化中,另一方面有利于更好地对客服务。

6.2 “6+2”学习型实习模式的支持保障体系

6.2.1 “双重”指导制度

上海花园饭店实习生采取“学徒制”和“日语培训班班主任”的“双重指导制度”。一方面,实习生所在部门给每位实习生配备一名有经验员工,通常为领班,作为实习生的业务指导老师,业务指导老师在工作现场和工作之余给予实习生业务和心理上的有效指导。另一方面,实习生参加的日语培训班,配备有一名班主任,除了给予实习生外语上的支持外,还能及时干预学生在实习过程中出现的各种问题。

6.2.2 四段式的考核制度

上海花园饭店对实习生的考核采取“月度考核与年度考核相结合”的方式,包括实习生一个月实习跟踪、实习生三个月实习跟踪、实习生六个月实习跟踪、实习生一年实习跟踪(附件2)。饭店对实习生进行阶段性

工作考核,考核内容包括现场工作、学习情况和勤务外三方面,阶段性考核是总考核的基础,考核合格后发实习结业证书。这样,实习生对自己的言行举止、工作态度、业务技能及时负责,对自己也有一定的约束力。

6.2.3 严格的学习监控制度

上海花园饭店对“三大板块的培训学习内容”实施严格的学习监控制度。加强培训监控制度是保障培训质量、提高实习生业务和外语水平的一项基础性工作。监控制度主要依靠部门和人力资源部开展工作,通过检查、反馈等形式了解实习生的培训情况。岗前培训和岗位培训主要由人力资源部门和实习生所在部门进行出勤考核,而日语培训由日语培训教师做好学员的考勤记录,及时将教学情况反馈给主管,并将学员的考勤记录和学习成绩每月上交。在做好考勤制度的同时,饭店还通过定期的日语考试制度来检验学员的学习成果,并将学员的日语考核成果计入实习生的实习考核中。

6.3 “6+2”学习型实习模式的效果

6.3.1 日语水平得到提高

实习生在饭店实习过程中每天均有2小时学习日语的时间,从最基本的音标开始学习,经过一年的学习,最终达到《标准日语》初级阶段的水平。实习生普遍反映日语能力有了明显提高,能熟练使用日常日语对客交流。个别实习生在实习结束后能顺利通过大学日语三级考试。

6.3.2 职业角色完成转换

花园饭店,借助三大板块的培训学习内容,在培训时进行企业文化的培训,并在实习过程中融入饭店的企业文化,并通过组织的帮助、师傅的引导和个人的努力,真正担当起组织中的角色,使个人需求、兴趣及期待与组织要求相契合,表现出与组织文化相一致的态度、行为及价值观,从而实习生的组织承诺、实习满意度和稳定性就会提高,实习生在本饭店就业的可能性也就越大。

6.3.3 正确面对工作中的挫折

实习对于实习生来讲是从学校走向社会的一个过渡阶段,实习生能否有效完成“学生”向“社会人”的角色转换,是保障其实习能否顺利完成的一个关键。从现状来看,实习生在实习工作岗位上,与领导、同事之间的沟通交流、合作互助等方面都有待提高。调查发现,一些实习生缺乏积

极性、创造性,服务规范不到位、服务意识不强等现象屡见不鲜。这些问题对于实习生来说,都是实习过程中要经历的,但是很多实习生对自己没有正确的认识和定位,容易产生挫折感。

花园饭店采取了“学徒制”和“日语培训班班主任”的双重指导教师制度,不但能为实习生提供业务指导,而且能及时关注实习生的心理和情绪上的问题,对实习生进行挫折教育,引导学生积极面对挫折,正确面对工作生活中出现的问题。

附件 1:

上海花园饭店实习生日语教学计划

教学时间:每周一至周五 上午 9:30—11:30,下午 15:00—17:00

一、教学进度

1. 五十音图教学阶段(为期 3 周左右)

要求能正确掌握日语的清音、浊音、半浊音、长音、促音、拨音、拗音的发音、书写规范。辅助结合饭店料饮部常用品日语名词的背记。

与以往相比,将缩短 50 音图教学时间,但强度可能有所上升。

2.《标准日本语(初级)》教学阶段(辅助《饭店用语 600 句》教学)

在前期大强度的施压教学下,学生应该已经适应日语学习,对于饭店的工作环境也已基本熟悉。逐渐将教学的中心转移到《标准日本语》初级学习上,辅助以饭店 600 句的学习。加大 600 句记忆量。

二、教学要求

1.做好学员的考勤记录,记录各项考试、平时成绩。

2.单词教学:单词量是学习外语的最大瓶颈,因此保证课程单词熟记率是学好日语的关键。配合合理的复习频率,提高单词熟练度。

3.句型教学:让学生自主造句,鼓励学生多开口,减少老师个人的讲课时间,增加学生发言机会。

4.做好教学记录,及时将教学情况反馈给主管。学员的考勤记录和学习成绩每月上交。

附件 2:

实习生实习跟踪

姓名:

实习岗位:

入社日期:

实习期限:

一、现场工作

礼节礼仪		工作态度			职务完成能力			工作成果	
仪容仪表	微笑服务	纪律性	积极性	协调性	语言	理解力	知识技能	质量	数量

备注:

考绩分为好(完全符合标准和要求),一般(基本符合标准和要求),差(不符合标准和要求)

是否听从现场指挥? 工作表现如何? 接受过何种培训?

是否按时上下班,有无迟到、早退?

部长:

课长:

系长:

二、学习情况

学习态度			学习能力		学习成果	
守时性	专心度	预复习	理解力	反应速度	笔试	口试

备注:

考绩分为好(完全符合标准和要求),一般(基本符合标准和要求),差(不符合标准和要求)

上课是否专心听讲? 对授课内容是否做到预复习?

学习期间其他表现如何?

教师:

三、勤务外

生活习惯				遵规守章		
个人卫生	仪容仪表	床铺整理	合理休息	纪律性	服从性	互助性

备注:

考绩分为好(完全符合标准和要求),一般(基本符合标准和要求),差(不符合标准和要求)

是否同宿舍内其他员工和睦相处?

是否具有互助精神?

课长:

宿舍室长:

说明:本表由现场、总务课及研修课填写后交人事部研修课

人事部长:

研修课长:

7 浙江旅游职业学院导游专业“四位一体”综合实训中心建设实践

《国务院关于加快发展旅游业的意见》(国发〔2009〕41号)中明确提出:“要把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”,其中主要任务之一就是“提高旅游服务水平。”《意见》在保障措施中更是明确提出“加强旅游从业人员素质建设”,“提高导游人员专业素质和能力”。在国家旅游局颁发的《旅游服务质量提升纲要(2009—2015)》中,也将“导游服务质量提升工程”列为我国旅游服务质量提升要重点实施的七项工程之一。导游人才培养是深入贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》,全面提升旅游服务质量的重要内容。导游专业作为一个培养高素质技能型导游人才专业,始终遵循“学生主体、任务引领、能力本位”人才培养模式,将建设先进、高效、实用的校内模拟导游实训中心作为众多人才培养举措中的重中之重。在以往导游实训室的建设中,多为多媒体教室,教学手段单一,教学设备简陋,学生可参与性差。浙江旅游职业学院旅行社管理系借鉴兄弟院校的经验,结合自身实际和专业要求,2009年底启动导游专业“四位一体”综合实训中心建设。

7.1 建设理念

导游专业“四位一体”综合实训中心项目以全国领先的虚拟实景模拟导游实验室为基础,在中央财政、地方财政和学院的大力支持下,建成总面积超过1000平方米,集导游职业技能的教、学、练、用四位一体的现代导游服务技能综合实训基地。实训中心按照学生掌握知识程度深浅进行

布局,分为:①初级体验区(微格环境实验室):学生在每学期、每学年必须进入该场所进行演练并予以计时,最大程度最高频率地促进学生学业的提升;②中级教学区(教、练一体实验室):现场授课并通过学生小组模式进行演练,授课教师通过最先进的现代摄像技术实时观摩调控教学过程,对学生导游讲解的仪容仪表及知识掌握情况给出合理化建议;③终极展示区(虚拟实景实验室):学生对于知识掌握非常娴熟,并已经完成足够的学时后,可到演播厅进行操作,通过双向、多向评价打分系统实现知识掌握程度的考核评分,并将成绩纳入学生平时成绩和年终考核中,最终使学生达到导游员的基本技能水准。

利用先进的“四位一体”综合实训中心系统进行直观景点教学,使学生熟悉旅游景点、线路及导游方法、技巧的运用,熟练从事导游讲解工作,处理导游过程中出现的各种问题,足不出户就达到现场教学的目的,不会受安全、天气、时间等因素的影响,而且可以真正把学生们的兴趣调动起来,达到寓教于乐的目的,为导游证的现场导游考试及导游人员职业素养的提升打下良好的基础。

7.2 教学实践

通过高起点谋划、高标准建设和高要求管理建成集导游职业技能的教、学、练、用四位一体的现代导游服务技能综合实训基地和网络管理平台系统,供跨院、跨系、跨地区多专业及社会服务所用(图3-7)。

教——教师在教学中充分使用实训中心的教学设施和教学软件;

学——学生在学习过程中充分发挥实训中心的作用;

练——学生课后在实训中心自主锻炼提升职业服务技能;

用——实训中心不仅满足学生培养使用,同时还服务社会。

7.2.1 教——融合课程

实验室以导游专业核心课程的需求为出发点,针对《导游实务》、《杭州模拟导游》、《华东模拟导游》、《旅游美学》等课程体系的特色,安排功能分区,落实教学目标,实验室通过行业主流应用软件将企业的培训、导游工作的操作流程等纳入常规教学,开展实训课堂,培养学生动手能力、设计能力、动脑能力等。目前已经与中青旅、新世界等大型旅游企业达成共识。

7.2.2 学、练——开放管理

实验室采用开放的管理模式。一是课余时间对学生开放实验室,使四



图 3-7 浙江旅游职业学院导游专业“四位一体”综合实训中心示意图

楼的微格实训实验室成为学生技能演练的主要阵地,课上课下随时使用,高频率的练习加大了学生的训练强度,保证了人才培养的质量。二是实验室向学院的其他专业和行业企业开放,接纳社会企业培训,乃至承办省市级的各种导游大赛。实验室作为一个校际、校企资源共享平台,以多媒体、三维、二维等形式记录、存储、展示各类作品,为丰富学校的教学资源库提供了重要工具,相关教学资源可以通过互联网展示和传播,大大加强了校际间的交流互动,开放管理模式对现代旅游教学具有开拓性和示范性意义。

7.2.3 用——教研合一

导游专业“四位一体”综合实训中心是比较前沿的高科技教学系统,抠像技术、实时音频授课等诸多功能都涉及了高等教育教研的课题和研究方向,授课教师在课堂设计、课堂展示的过程中不断发现、探讨、改正、提升教学培养的模式方法,促进自身科研能力的提升,并最终反哺教学,为培养、培训高质量技能型紧缺人才提供条件保障。

附：

西湖(岳王庙)模拟导游实训课

一、实施形式

- 1.以小组为单位,到模拟导游实验室进行现场实验操作。
- 2.以班级为单位组织调研交流。

二、实训重点

- 1.模拟岳王庙游览讲解的全过程。
- 2.加强学生对该景区全部景点的详细了解 and 讲解。
- 3.提高导游人员带团技巧、讲解能力和心理服务能力及其综合运用。

三、实训项目:西湖(岳王庙)模拟导游

实训项目	模拟导游
实训要求	1.能够按照导游服务的基本规程独立完成导游讲解程序 2.逐渐熟悉掌握各接待环节的相互衔接
实训时间	2 学时
实训材料	导游员所需的工作用品
实训内容与步骤	一、实训准备 1.学生分组 2.设计好游览路线 3.对景区进行景点分解,由每组同学先分别担任导游员和游客等角色,角色可轮换 4.设定标准化的基本导游词,在此基础上学生可根据个人特色进行模拟导游 二、实训开始 1.导游员做好准备工作 2.欢迎词 3.进入景区的注意事项及行程介绍 4.景点讲解:岳王庙门楼、忠烈祠、南北碑廊、墓区(岳飞、岳云墓,四跪像) 5.实训期间承担游客角色的学生提出各类特殊问题让“导游员”处理,考核导游员现场处理的应变能力 6.学生互相点评 7.教师点评并示范 8.学生根据岳王庙虚拟现实的重要景点再次练习 三、实训结束

8 浙江旅游职业学院景区开发与管理专业建设实践

8.1 人才培养模式特色

8.1.1 人才培养目标定位及核心能力分析

人才培养目标定位:围绕旅游目的地建设与管理的需要,培养高素质景区服务管理人才以及旅游项目、旅游活动策划和市场推广人才。核心能力:景点讲解;VIP接待;产品营销与活动策划。

8.1.2 人才培养模式特色

景区专业经过多年的摸索,形成了以下特色:以项目为依托的“产教学”三合一融入式人才培养模式;以实践基地和学生自主学习组织为平台的双平台“5+2”多层次实践技能培养模式;以教学带科研,以科研促教学的双驱动教学质量提升工程。

8.2 教学内涵建设特色

8.2.1 课程体系改革

景区开发与管理专业重在培养第一线的高素质技能型人才,在课程设置上以职业技能为核心,同时关注学生全面素质的提高。根据专业对应岗位(群)的技能要求来确定学生的知识、能力和素质结构,并不断地进行教学内容和课程体系改革,构建了以职业技能为核心的“层次一模块”结构的专业课程体系(表3-2)。这一课程体系由基础层、支持层、核心层3个层次和服务管理、营销策划、规划开发3个模块的课程组成。

表 3-2 浙江旅游职业学院景区开发与管理专业模块课程组成

模块层次	服务管理	营销策划	规划开发
基础层	景区服务与管理(上) 沟通与礼仪	营销学基础 旅游概论	中国旅游地理 平面设计
支持层	中国旅游文化 管理学	市场调查与分析 旅游心理学	旅游资源调查与评价 景观设计
核心层	景区服务与管理(下) 景点导游 景区英语	旅游活动策划 销售技巧	旅游规划原理与实务 旅游形象设计

8.2.2 实践教学基地建设

1.校内实训基地

目前校内实习实训基地有景区博物馆和规划实验室。

景区博物馆:是一个集教学、科研、观赏于一体的博物馆,为师生提供了解、认识世界上重要旅游资源的一个窗口,利于学生增长知识、开阔视野。配套课程有新生始业教育培训、旅游资源评价与开发、旅游规划与开发、旅游景观鉴赏、旅游景区服务与管理、景点导游。

使用面积约 180 平方米。

规划实验室:以普通计算机制图教育为主,培养制图实用技能为本,为学生提供教学演示和实际操作的场所。配套课程有平面设计、景观设计、学生毕业设计。建设经费约 15 万元。设备构成有扫描仪、打印机、绘图仪、电脑等。

结合学院二期开发项目,拟建设景区管理实训中心,开发景区管理实训软件,模拟景区真实场景,具备为景区开发与管理专业学生开展服务管理、营销策划、规划开发等项目的实训教学功能

2.校外实习基地

稳定的校外实习实训基地有二十余家,多为 4A 级以上高品质景区,还有若干旅游行政管理部门,地域覆盖广东、上海、北京、江苏、浙江等旅游经济发达地区。紧密合作的高端实习实训基地为深圳欢乐谷,三度以“内地第一”的身份跻身亚太地区十大主题公园,荣登全球主题公园“光荣榜”,已与我院景区专业连续合作 6 年,为企业输送了近 200 名实习生,亦有多名学生毕业后进入欢乐谷或其连锁公司就业。

我们将在已有的基础上与行业企业建立合作平台,探索成立企业制学院,实施“联合培养、共同考核、双向选择、企业使用”的校企全程合作培养模式,实现深层次的产学研共赢。

8.2.3 教学改革研究

1.确立了“行动导向”的高职类景区专业实践教学体系

根据景区开发与管理专业培养目标及其岗位职业活动要求的调查,将专业的“关键能力”聚合为基本能力、专业能力、创造能力、社会与环境适应能力四个方面。确立了景点讲解、VIP 接待、产品营销与活动策划为该专业的“关键能力”,围绕“关键能力”设置课程群,并架构了有效的实

实践教学目标体系和内容体系。即,以技术应用能力为主体、职业素质训导和职业资格证书获取为支撑的“梁柱式”实践教学目标体系,以基本技能为基础,专业技能为重点,注重综合技能应用和创新能力的培养的“3+X”模块式实践教学内容体系。

2.以项目为依托的“产教学”三合一融入式教学方法改革

景区开发与管理专业成立了“学生主体、任务引领、能力本位”的“TC智苑工作室”,开展以工作项目作业团队与学生自主工作技能培养为两大子项目的建设,充分利用系部专业教师的产学研合作项目,积极鼓励学生参与市场调研、项目策划、资源评价等工作,拓宽了视野,提高了动手能力。

如2010年组建了宁海县温泉旅游资源开发与评价、浙江省旅游景区满意度评价、萧山区浦阳江生态经济区旅游项目策划、达利丝绸工业旅游区综合整治规划、临安市“十二五”旅游业发展规划、杭州市大兜路历史街区项目策划等6个项目工作团队,并积极调动工作室成员的积极性,鼓励参与多项专业技能实践、课程建设、技能大赛等。2010年组队参加了学院首届“新世界国旅杯”旅游产品策划大赛,并分别获得了2项最具潜力奖、1项最具专业奖;组队参加了学院2011年“挑战杯”项目,分别获得2项重点立项与1项一般立项,并顺利结题;其中,《富春江(富阳段)水上旅游产品开发》被推荐为2011年浙江省大学生科技创新活动计划(新苗人才计划)。

9 浙江旅游职业学院休闲服务与管理专业基于“校企深度合作,共建工学结合资源平台”的探索与实践——以高尔夫人才的培养为例

长三角运动休闲产业发展迅速,杭州等城市已将运动休闲产业作为特色产业加以重点培育。浙江旅游职业学院是国内首批、浙江省第一所开设休闲服务与管理专业的院校,以高尔夫运动为主的运动休闲是休闲服务与管理专业的主要培养方向。休闲专业目前已与西湖国际高尔夫乡村俱乐部、江滨一号高尔夫休闲会所等企业、省市体育局、富阳运动休闲委员会、省内外相关高校建立了良好的合作关系,在师资共享、学生实训基地建立已有一定的合作基础。

9.1 校企共建高尔夫工学结合资源平台的目的

校企深度合作共建高尔夫工学结合资源平台,是培养学生实践动手能力和创新能力的重要途径,通过该资源平台的建设,充分利用政府、企业、相关高校、协会等方面的优势资源,拓展专业发展在实践教学师资队伍、课程体系和教学内容改革、实践教学手段和教学方法改革以及实验设施等方面的空间,提升学生职业能力和素养,培养更多满足社会需求的人才。

9.2 校企共建高尔夫工学结合资源平台的思路

以现有西湖高尔夫国际乡村俱乐部、江滨一号高尔夫休闲会所为基础,进一步拓展校外合作空间,以构建校企深度合作的高尔夫工学资源平台为目标,提升学生职业能力、实践技能为核心,以校企共同指导学生实习实训、课程开发、师资培养为内容,遵循“深度合作、共享资源、技能提升”的原则,根据实践课程的安排、实习实训的需要、企业的需求,适时安排专业教师到企业挂职锻炼、邀请企业行家来校讲学,安排学生到企业实训、实习甚至就业,校企合作开发课程等途径,构建工学结合的资源平台。进一步建立高效的管理体制和运行机制,突出实践性、时效性、共享性,拓宽和优化专业发展的空间(图 3-8)。

9.3 目前所具备的条件

9.3.1 西湖国际高尔夫乡村俱乐部、江滨一号高尔夫休闲会所等企业是浙江旅游职业“六个一”工程的重要合作单位

西湖国际高尔夫乡村俱乐部、江滨一号高尔夫休闲会所等企业是浙江旅游职业“六个一”工程的重要合作单位。休闲专业目前已与上述企业建立了良好的合作关系,在师资共享、学生实训基地建立等方面开展合作。2008 级、2009 级休闲专业已有 30 多名学生在西湖国际高尔夫乡村俱乐部和江滨一号高尔夫休闲会所等企业实习,学生良好的精神风貌和吃苦耐劳的精神受到企业肯定。休闲教研室已有两位老师到高尔夫企业挂职锻炼,对高尔夫企业的运营有了全面的了解。休闲专业多次邀请高尔夫企业专家来校开设讲座,参与主干技能课程的讲授指导。校企之间已有的合作基础为工学结合平台的建立奠定了有力的基础。

9.3.2 休闲专业与省内外相关高校、省市旅游局建立了较好的合作关系

休闲专业的骨干教师兼为浙江大学亚太休闲教育研究中心的成员,



图 3-8 浙江旅游职业学院休闲服务与管理专业高尔夫工学结合资源平台

有较好的智力资源和人脉资源。

9.3.3 学院、系部大力推动校企合作的进程

由学院和系部主要领导出面与国际高尔夫乡村俱乐部、江滨一号高尔夫休闲会所签订校企全面合作协议、学院领导多次率队赴高尔夫企业考察、学院二期工程规划建设高尔夫练习场等举措,为推动工学结合资源平台的建设提供了有力保障。

9.4 具体实践方案

1.拓展企业和社会资源,与富春山居高尔夫俱乐部、上海的高尔夫企业、浙江省高球协会等建立密切合作关系。

2.通过请进来、走出去等途径,与品牌高尔夫企业在师资培养、学生实训、实习、就业、课程开发、企业员工培训等方面资源共享、深度合作。

3.择优选择一家高尔夫企业,建立高尔夫学院或高尔夫订单班,共同培养高尔夫人才。

4.争取最大限度发挥该资源平台的实践、引领、辐射、服务功能。

9.5 预期效果

1.建设高尔夫学院或高尔夫订单班,企业协助解决学生实习、实训,吸纳一定数量的学生就业。可能的条件下在浙江旅游职业学院成立“××国际高尔夫学院”,该学院有望是浙江省首家高尔夫学院。

2.校企合作开发课程《高尔夫运动实训指导书》。

3.培养1~2名专业教师。

4.争取建成长三角首个具有引领和辐射功能的高尔夫类型的工学结合资源平台。

10 浙江旅游职业学院旅游工艺品设计与制作专业建设探索

10.1 人才培养模式特色

旅游工艺品设计与制作专业的特色人才培养模式,具体体现在以结合旅游文化的工艺品专业特色,设计与制作相结合的专业课程教学,学生可以在“学中做,做中学”,专业技能与职业要求相结合的教学特色。

旅游工艺品设计与制作专业特色,主要是指在现代高职教育理论、以就业为导向的教育思想指导下,按照特定的高技能人才的培养目标和人才规格,以相对稳定的旅游工艺品特色教学内容和专业课程体系,特殊管理制度和评估方式,以及特色“产学研”结合的教学方式、方法和手段,实施高技能的人才教育的培养模式。如果以简化的公式表示,即:目标+过程与方式(教学内容和课程+管理和评估制度+教学方式和方法)。

旅游工艺品设计与制作专业,主要培养学生具有良好的职业道德和敬业精神,德、智、体、美等全面发展,能掌握运用旅游工艺品的设计与制作技能,又能具备一定的制作和鉴赏旅游工艺品的知识、能力和理念,能基本进行工艺品创作流程,能够适应生产、建设、管理、服务第一线的高技能应用性专门人才。

10.2 教学内涵建设特色

10.2.1 课程建设

公共基础课——占10%(包括英语、思政、语文、体育等)

专业基础课——占 25% (包括工艺美术史、计算机辅助设计、素描、装饰、雕塑、白描、旅游工艺品设计基础等)

专业课——占 55% (包括陶瓷、木雕、壁画、字画等)

专业选修课——占 5% (包括剪纸、篆刻等)

院级公共选修课——占 5% (包括生态旅游、插花艺术、军事理论、摄影基础等)

10.2.2 教材建设

旅游工艺品的特色教学主要强调平面和立体两大块的教学:平面是基础和设计的教学,立体主要是材料制作教学。

而具体教材建设主要分为基础、设计、制作三方面,都要结合旅游工艺品来进行设计。基础教材包括工艺美术史、素描、白描、雕塑等内容;设计包括旅游工艺品设计基础、计算机辅助设计、装饰基础等;制作包括陶瓷、木雕、壁画、综合等主要以材料为主进行的课程。

具体教材以材料教学为主,现仅有《陶瓷工艺品设计与制作》、《木雕工艺品设计与制作》、《壁画工艺品设计与制作》三种教材讲义,还有《综合装饰》正在规划建设中。

10.3 实践教学基地建设模式

实践教学基地建设包括五个工作室:陶艺工作室、木雕工作室、设计工作室、壁饰工作室、综合绘画工作室,一个作品陈列展示中心(包括收藏名家工艺品室和学生优秀工艺品展示室)。设计教学基地以模拟的产品设计主题,进行基础性练习和设计教学,突出特色。制作教学基地结合模拟的设计产品,进行以多种材料进行制作,强调材料特性。

旅游工艺品专业特色的实践教学内容,强调模拟主题旅游工艺产品和模拟工艺产品目标方向性的特色教学,主要围绕运用现有的材料进行设计和制作,在教中学和在学中做,真正体现“产学研”的特色高职教学。

10.4 教学改革研究

1. 强化产品的地域特色,突出“产学研”的高职特色教学,努力结合实际社会市场的需要,体现较强的经济和社会效益。

2. 具体课程设计主要以虚拟产品为主,结合全国各地的旅游文化和地域特色,进行旅游工艺品的设计和制作。同时,要结合我国非物质文化

遗产的各地方特点,进行继承传统和现代教育相结合的优化教学模式的改革。

3.设置特色旅游工艺品研究创作室,强调研究和原创性,依托浙江省旅游局,面向浙江省各旅游部门、面向社会市场。

4.设置一家旅游工艺品公司或者工厂,以学院为依托,校办工厂的模式,既可以教学,又可以为学生就业,产生效益,作为面向社会的窗口,体现高职特色教学。

5.教学改革主要从教学内涵(具体课程内容)上进行教学改革,强调以虚拟工艺品产品方案为导向,进行一系列的产品构思、设计、制作、保证、展示、销售等课程的改革。

11 浙江旅游职业学院旅游日语专业学生赴日研修项目实践

为了培养国际化旅游人才,培养我院学生的职业素养和职业能力,提高学生的就业竞争力,浙江旅游职业学院一直在努力开拓海外实习市场,探索高职实践教学改革的途径。2003年浙江旅游职业学院与日本国际友好饭店协会开始合作,开设赴日研修项目,陆续选派日语专业的学生赴日研修,至今已组织了14批372名学生赴日研修。旨在通过这一项目,给学生提供良好的语言学习环境和广阔的就业前景。日本国际友好饭店协会及其在中国的办事机构—中国研修生管理中心全面负责赴日研修学生在学习、研修和生活,同时承担着赴日研修学生回国后的部分就业推荐工作。

学生们经过一年的日本研修生活,日语专业能力、饭店服务的业务能力都有飞速的提高,赴日研修项目深受学生和家长们的好评。7年多来,我们以培养国际化、应用型的旅游日语人才为指导思想,在赴日学生选拔、细化教学目标、双师型师资配备、学生素质教育等方面进行探索与改革。

11.1 赴日研修生的选拔培训工作概况

11.1.1 规范的选拔程序

学院对赴日研修制定了非常严格的报名条件,从思想道德素质、身体素质到文化素质都做了相应的要求。并由班主任、所在系部、教务处和学

生处经过共同审核,最后由日语教研室老师经过语言综合测试以后,确定参加赴日强化班的学生。

在选拔赴日研修生的选拔考试中,为了体现公平、公正的原则,我们考卷出题和批改实行任课教师回避制度,并针对赴日研修的特殊性采取综合素质的评定法,以保证德、智、体全面发展的学生入选。所以在考试内容上,对学生日语语言的综合能力进行重点测试。综合能力考核成绩中,各科成绩的比例为日语精读 40%、听力占 30%、口语占 20%、平时操行占 10%。

11.1.2 赴日前明确的教学培养目标

被日本国际饭店协会面试选中的学生,学院还专门分班(赴日班、普通班)组织强化培训。培训期间,学生们不仅要学习旅游日语专业的专业课程,如日语口语、日语精读、日语听力、日语泛读、旅游日语、饭店日语、日本国概况等;还要学习酒店服务方面的课程,如前厅运行与管理、客房运行与管理、餐饮运行与管理等。这些课程都是针对日式服务而开设的,学生在通过了以上课程的考核后,方可赴日研修。

在心理素质培养上,我们会根据不同阶段进行一些心理素质教育:

第一阶段:选择期。让学生们认清研修的真正含义,告诉他们去日本的利与弊,让他们在确定目标的时候就有一个充分的心理准备。

第二阶段:面试期。学生往往在开始的时候对能到日本去充满了好奇和向往,但随着时间的推移,随着在学习上困难的不断出现,一些学生就会有点泄气,这时我们就会一边排除他们心理的障碍,一边把一些学长们的例子举出来,让他们感到前途的光明,树立他们的自信心。

第三阶段:行前准备期。在出发前,为了学生能有充分面对困难的心理准备,我们经常会请一些日资企业的日本企业家和管理人员,来给同学们讲述日本的企业文化,日本人对公司的敬业精神,让学生对日本的企业有一个概念;安排学生去一些日资企业参观,让他们亲身感受一些那里的工作氛围,这些都能为他们到日本研修带来很多的心理准备。最后我们还会以已发生的事例,给学生们介绍日本的社会规范和法律常识,尽可能防止他们发生违法违纪的行为。

在体能训练方面,我们除了增加体育课以外,还要求赴日班学生自行组织进行晨跑锻炼。这一方面锻炼了他们的体质,另一方面在共同的活

动中也培养了他们的团队精神;培养他们表达和沟通、积极主动做事、宽容与合作、顾全大局的优良品质。

11.1.3 良好的教学师资条件

为了提高赴日研修班学生的日语交际能力,学院不惜重金每年都通过日本国际饭店协会的推荐,引进高学历和有丰富教学经验的日本外教,并且在授课科目的安排上尽可能发挥日本外教的特长,在课时上尽量做到合理性,使得日本外教能够集中精力担任赴日研修强化班的课程。同时在学院日语教研室选择了几位有日本留学经历的教师担任赴日班的班主任工作。教师们通过自身在日生活的实际体验,在日常教学中能结合研修生的实际情况授课,很受学生欢迎。

11.1.4 制度化管理学生

日本是一个非常重视团队合作精神的国家,而且所有的赴日学生都是初次到异国他乡工作、学生、生活,在那里如果没有一个凝聚力很强的团队那就很难适应那里的环境,为此我们从多方面训练学生,如进行晨跑、晨读;让同一个研修饭店的学生组成一个团队,一起生活一起劳动、一起学习、一起进行社会活动,培养他们表达和沟通、积极主动做事、宽容与合作、顾全大局的优良品质。

同时为了更规范地加强对赴日班的管理,学院制订了严格的考勤、学习、卫生及生活方面的管理制度,并组织学生学习研修管理中心制定的《研修生管理细则》,使每位学生都具有明确的目标,能自尊自律自强,养成良好的学习习惯和行为,懂得承担责任,遵守纪律,并以点带面,以此来带动全专业的学生的学风建设。

11.2 历届赴日研修生概况

11.2.1 历届赴日研修生人数

从2003年派遣首届赴日研修生至今进入第8年,我院先后有14批共372名学生赴日本温泉大酒店研修(图3-9)。

11.2.2 历届赴日研修生回国就业情况

学生们在赴日研修期间,在各饭店的前厅、宴会厅、餐厅、咖啡吧、厨房、客房等工作岗位轮岗。在这一年时间里,他们克服各种困难,充分发扬团队精神、吃苦耐劳精神,服务技能及语言能力有了很大提高,尤其是口语进步突出,更重要的是通过知识技能的学习使他们的求知能力、应变

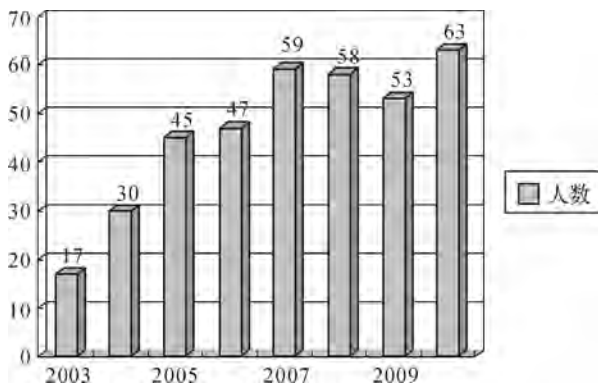


图 3-9 浙江旅游职业学院旅游日语专业历年赴日研修生人数图

能力、与他人相处的能力等各方面得到充分发展。他们出色的表现得到了日本国际友好饭店协会的好评,回国后也得到了社会及用人单位的高度评价(图 3-10)。

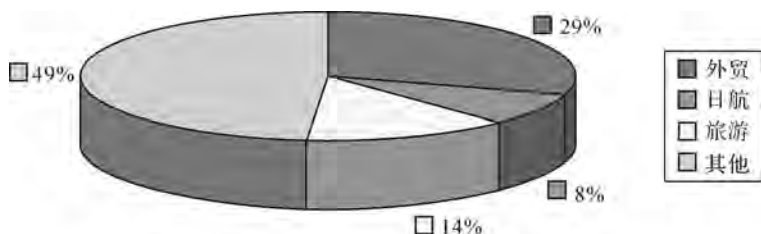


图 3-10 浙江旅游职业学院旅游日语专业历届赴日研修生就业情况图

11.3 日方的评价及取得的成效

赴日研修项目是在学院“致力于国际化的旅游教育”的办学理念的指导思想下开设的。这几年来,在院、系两级领导的大力支持与帮助下,在日语教研室全体老师的不断努力下取得了一定的进展和成效。

国际友好饭店协会柏木理事对我院赴日研修工作给予了高度的评价。她说:“赴日研修工作开展十年中,有不少学校研修生因质量不过硬而被取消研修资格,而浙江旅游职业学院在目前开展赴日研修的六所学校中是后来者居上。”在第一批研修生因语言问题受到协会的严厉批评后,学院领导高度重视该项目,狠抓研修生的质量管理,强化学生日语水

平,培养学生的团队意识、服从意识,引进竞争机制,全面提高研修生的综合素质。如今,浙江旅游职业学院的研修工作是全国所有学校中做得最好的。同时日本友好饭店协会也希望浙江旅游职业学院再接再厉,再创佳绩,成为全国赴日研修工作的一个品牌。

11.4 赴日研修项目的特色

21 世纪是人才竞争的世纪。保持旅游业持续可发展的关键因素是培养具有国际化视野的高综合素质的旅游人才。旅游日语专业的人才培养模式也应该与国际接轨,培养学生具有国际化的服务能力、交际沟通能力、语言表达能力、知识掌握能力。浙江旅游职业学院的“学生赴日研修项目”,在浙江省内是唯一的,学院对选派学生的挑选、思想教育、课程安排、强化培训等前期实际准备工作做得非常充分、完善,受到学生家长及日本饭店协会的高度评价。通过在日本饭店行业的研修,学生们不但提高了日语会话能力,而且又学到了日本文化、饭店服务规则、礼仪、操作技能等旅游行业的相关知识。由于与日本同事们同吃、同住、同干,学生们在工作中亲身体会了日本人的奉献自我的敬业精神、勤勤恳恳的工作态度、顾客至上的服务宗旨和抑制自我的团队协作精神,为做一个合格的、优秀的旅游服务人员打下了坚实的基础。

第四部分 浙江省教育厅高职教育 旅游类专业教学委员会 重要活动纪事

1 浙江省高职教育旅游类专业教学委员会成立大会(第一次工作会议)

时 间:2008年10月29日

地 点:浙江旅游职业学院旅苑酒店多功能厅

出席人员:王昆欣、雷炜、张跃西、徐云松、魏洁文、叶红、成荣芬、吴启元、余世勇

会议要点:

1.省教育厅高教处雷炜同志宣读了《浙江省教育厅办公室关于组建省高职高专旅游类专业教学指导委员会的通知》并颁发聘书。王昆欣教授受聘主任委员,徐云松教授受聘为委员兼秘书长。

2.各位委员围绕2008—2009年度教学委员会的工作计划开展了积极的讨论,并提出许多宝贵意见。

3.教学委员会主任委员王昆欣教授作讲话:

一是做好浙江省旅游专业现状的工作调研;

二是举办好旅游职业教育论坛;

三是积极参与省里举办的各项活动;

四是举办一期赴欧洲或台湾的师资培训班;

五是建立开通旅游职业教育资源网。

2 浙江省高职教育旅游类专业教学委员会 2009 年工作会议 (第二次工作会议)

时 间:2009 年 4 月 7 日

地 点:浙江旅游职业学院博爱楼二楼会议室

主 持:徐云松

参 加:王昆欣、张跃西、章平、魏洁文、叶红、成荣芬、李成军

列 席:樊晓燕 孙秀丽

会议要点:

1.增加和确定副秘书长人选。经教学委员会主任委员单位浙江旅游职业学院的提议,会议通过举手表决,推选浙江旅游职业学院教务处李成军博士为副秘书长,具体承担高职教育旅游类专业教学委员会日常工作。

2.2009 年重点工作新世纪教改课题《旅游类专业教学改革研究与实践》实施方案讨论,重点讨论了本课题研究意义、研究基本内容、课题实施方案以及各教学委员会委员分工和落实相关数据的收集、整理,分报告的撰写等。

3.2009 年其他工作开展或准备情况的讨论。对承办技能大赛活动、赴欧洲和台湾的师资培训班实施情况以及“旅游职业教育论坛”准备工作进行了讨论。

3 第三届浙江省旅游职业教育创新论坛

时 间:2009 年 5 月 13 日

地 点:安吉职业教育中心

主 题:接轨服务行业转型升级,实践旅游职教科学发展

参加对象:全省旅游职业院校旅游类专业(含旅游、会展、烹饪、酒店、导游、旅游英语以及景区等)负责人和专业教师 150 余人

研讨议题:

- ① 国际金融危机与职教旅游专业国际化
- ② 旅游产业转型升级与职教旅游专业现代化
- ③ 旅游职业岗位核心能力培养、课程开发与教材建设
- ④ 职教旅游专业教育教学模式创新

⑤ 职教旅游类专业人才培养方案优化

⑥ 职教旅游类专业实习管理模式创新

专家报告:

① 深化国际合作,打造专业品牌

② 推进课程两化,打造特色专业

③ 创新教学模式,提高教学质量

④ 组建双师团队,优化教学管理

⑤ 贯彻工学结合,推进教材开发

4 浙江省旅游教育代表团赴台湾交流访问

时 间:2009年6月15日—22日

地 点:台湾(台湾“中华”观光协会、育达商业技术学院、台湾观光学院等)

参 加:王昆欣、谢一风、陆书、魏洁文、佟冰、褚蓓

出访情况:

应台湾“中华”观光协会、育达商业技术学院、台湾观光学院等的邀请,以浙江省高职教育旅游类专业教学委员会主任委员王昆欣教授为团长的浙江省旅游教育代表团一行6人,在台湾进行了为期7天的访问。台湾“中华”观光协会会长唐学斌博士、副会长纪俊臣博士等会见了代表团全体人员,双方进行了友好交流。代表团还拜会了台湾“中华”两岸旅行协会理事长沈冠亚女士并亲切会晤。

访问期间,代表团考察了位于苗栗县的育达商业技术学院。该院有15个专业,21000余名学生,300余名专任教师。校长唐彦博博士和副校长王育文博士等陪同王昆欣院长一行详细参观了校园建设、重点实验室、图书馆、展览馆等等,双方就办学理念、专业设置、学生培养、师资建设等问题进行了深入的对话,并签订了学术合作与交流备忘录。

代表团在台湾观光学院考察时,受到了校长李铭辉博士的热情接待,参观了实验饭店、休闲专业实验室、SPA(水疗)实验室、航空服务实验室等等,双方就办学经费、专业建设、学生交换等方面的问题进行了交流。

期间,代表团还考察了台湾规模最大的旅行社之一雄狮旅行社,对旅行社的经营理念、管理方式、营销策略等留下了深刻印象。

5 2009 年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材评审会(第三次工作会议)

时 间:2009 年 7 月 17 日

地 点:浙江旅游职业学院博爱楼二楼会议室

主 持:徐云松

参 加:王昆欣、许彭、张跃西、邹益民、章平、魏洁文、叶红、成荣芬
会议内容:

根据省教育厅《关于认真做好 2009 年度省高校重点教材建设工作的通知》(浙教办高教[2009]54 号)和《关于 2009 年度省高校高职高专重点建设教材申报情况和评审办法》文件精神,浙江省高职教育旅游类专业教学委员会于 2009 年 7 月 17 日在浙江旅游职业学院召开了 2009 年度高职高专旅游类重点建设教材评审会。经教学委员会专家盲审、评议和民主投票,最终评选出丽水职业技术学院《新编旅游文化》等 20 门教材为 2009 年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材。

6 浙江省高职教育旅游类专业教学委员会 2010 年工作会议(第四次工作会议)

时 间:2009 年 11 月 27 日

地 点:杭州天马大酒店

主 持:徐云松

参 加:王昆欣、张跃西、章平、魏洁文、余世勇、胡敏

列 席:孙秀丽

主要内容:

1.表决通过了浙江旅游职业学院教务处副处长胡敏副教授为浙江省高职教育旅游类专业教学委员会副秘书长的决议,由胡敏副教授负责教学委员会的日常工作。原副秘书长李成军因工作岗位调动,不再担任副秘书长的职务。

2.重点研讨了省教育厅 2009 年新世纪教改课题《旅游类专业教学改革研究与实践》的研究工作。

3.讨论《浙江旅游职业学院专业建设规划(2010—2015)》。

4.总结了2009年旅游类专业教学委员会工作,研究了2010年委员会工作计划。

7 2010年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材评审会(第五次工作会议)

时 间:2010年8月13日

地 点:浙江旅游职业学院博爱楼二楼会议室

主 持:王昆欣

参 加:徐云松、张跃西、章平、魏洁文、叶红、成荣芬、胡敏

会议内容:

根据省教育厅办公室《关于做好2010年度省高校重点教材建设立项工作的通知》(浙教办高教〔2010〕106号)文件要求,浙江省高职教育旅游类专业教学委员会于2010年8月13日在浙江旅游职业学院召开了2010年度高职高专旅游类重点建设教材评审会。经教学委员会专家网评、会评和民主投票,最终评选出浙江工贸职业技术学院成荣芬《酒店营销原理和实务》等16门教材推荐为2010年度浙江省高职高专旅游类重点建设教材。

8 “合作·互赢 推动两岸旅游教育交流与合作”——海峡两岸“5+1”旅游院校校长论坛

时 间:2010年10月21日

地 点:浙江旅游职业学院旅苑酒店多功能厅

主 持:徐云松

会议内容:

10月21日,“合作·互赢 推动两岸旅游教育交流与合作”——海峡两岸“5+1”旅游院校校长论坛在浙江旅游职业学院举行。台湾高雄餐旅大学容继业校长、中国旅游院校五星联盟成员——南京旅游职业学院张新南院长、山东旅游职业学院宋德利院长、桂林旅游高等专科学校贾玉成校长、上海旅游高等专科学校杨卫武校长、浙江旅游职业学院王昆欣院长参加了论坛。出席论坛的还有省旅游局副局长、浙江旅游职业学院党委书记方敬华等。

高雄餐旅大学是目前台湾最优秀的旅游大学,其人才培养质量得到社会的充分肯定,办学中非常注重“专业化、企业化、国际化、人文化”理念的落实,具有学士、硕士、博士学位授予权。

中国旅游院校“五星联盟”成立于2009年10月,由南京旅游职业学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、上海旅游高等专科学校组成,该联盟以创造世界旅游教育的中国品牌为长期目标,开创了我国旅游职业教育高校联合的先例。

六位参会校长分别从服务旅游经济发展、人才培养模式、国际合作、两岸交流的不同角度,作了精彩纷呈的主题发言。

会议邀请了旅游类专业教学委员会的委员和浙江省高职高专院校旅游管理专业的教师参加。

9 第十一届国际文化旅游大会

时 间:2010年11月13日

地 点:杭州香溢大酒店

主 持:王昆欣

会议内容:

11月13日,第十一届国际文化旅游大会在杭州开幕。世界文化旅游协会会长郑圣彩教授,浙江省旅游局局长赵金勇,浙江省旅游局副局长、浙江旅游职业学院党委书记方敬华,杭州市西博办副主任黄峰,省旅游局、省教育厅相关部门负责人参加开幕式。来自中国、美国、加拿大、西班牙、菲律宾、韩国、日本、泰国、塞尔维亚等国家和地区的100余名文化旅游专家、学者和政府官员参加了大会。开幕式由浙江旅游职业学院院长王昆欣主持。

第十一届国际文化旅游大会由世界文化旅游协会和浙江省旅游局主办,浙江旅游职业学院和杭州市西博会组委会承办。国际文化旅游大会旨在为国际教育工作者、学者、研究者、行业从业人员、政策制定者和本科毕业生提供一个有关文化旅游和饭店服务业的论坛,为提升文化旅游及服务业提供了一个国际性开拓和探究的机会。2010第十一届国际文化旅游大会首次在中国大学举办,并列为第十二届杭州西湖国际博览会会展项目。

本届国家文化旅游大会是浙江旅游职业学院举办的最大规模国际性学术交流活动,71名境外学者来自20个国家,其中有3位大学校长。会议的会务接待和同声传译均由旅院外语系师生承担。本届国际文化旅游大会的主题为“文化旅游、超越巅峰”。大会为期3天,举行了旅游跨文化研究、游戏和博彩业、团队旅游发展和乡村旅游、现代化之后的旅游饭店业和同时出现的问题、旅游饭店业中的IT行业和网络化现象等6个专题会议,重点对与旅游和饭店业相关的预算和行业宏观经济、旅游和饭店业与社会、文化、经济和环境的矛盾、旅游饭店业与环境维护、旅游饭店业在规模和水平业务上的操作等议题进行研讨。

会议邀请了旅游类专业教学委员会的委员和浙江省高职高专院校旅游管理专业的教师参加。

10 浙江省教育厅 2010 年高校教学专项检查

时 间:2010年12月7日—16日

地点、人员:浙江农业商贸职业学院(王昆欣、魏洁文、章平)、义乌工商职业技术学院(徐云松、叶红、胡敏)、台州科技职业学院(章平、成荣芬、叶红)

工作内容:

根据省教育厅办公室《关于开展2010年高校教学专项检查的通知》(浙教办高教[2010]167号),旅游类专业教学委员会组织专家到浙江农业商贸职业学院、台州科技职业技术学院、义乌工商职业技术学院等三所学校进行了教学专项检查,共听课32节,召开座谈会3个,形成资料汇总1份。较好地完成了省教育厅的任务。

主要参考文献

- 1.王昆欣,李成军,褚蓓.浙江省旅游人力资源现状的分析.桂林旅游高等专科学校学报,2007(6):837—840
- 2.2008年浙江省旅游行业教育培训情况统计(浙江省旅游局内部资料)
- 3.张婷婷.辽宁省旅游人力资源的现状分析和对策.沈阳农业大学学报(社会科学版),2007(8):525—527
- 4.熊剑平.湖北省旅游人力资源现状分析与人才培植战略.湖北大学成人教育学院学报,2007(4):45—47