

## 阶段性成果三

### 提升旅游管理专业服务产业能力策略研究报告

#### 一、行业人才需求现状分析

21 世纪，作为朝阳产业的旅游业已经成为新的国民经济增长点，中国的旅游业在以 8.9% 的速度发展，到 2020 年，我国将成为世界上第一大旅游接待大国和第四位客源输出国。黑龙江旅游业的规划目标是到 2015 年，冰雪、湿地风情、五大连池等北国风光特色旅游成为知名品牌，旅游业成为重要支柱产业，实现旅游资源大省向旅游经济大省转变。

近年来，在国际人才市场上，旅游与酒店管理人才出现了供不应求的局面。据国家相关部门统计预测，目前全国旅游业从业人员 600 万人，实际需要专业旅游人才 800 万以上。中国对旅游管理专业人才的需求也日益增大，其行业前景非常乐观。中国各地大中小城市均把旅游业作为其经济增涨的源动力，其政府与社会投资将不断增加，将会是中国最具活力的行业。旅游业作为黑龙江重点扶持发展的产业，其可持续发展前景广阔。

#### 二、旅游管理专业服务产业计划

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

近年来，旅游管理专业黑龙江假日旅行社、中国青年旅行社、长城国际旅行社、哈尔滨飞扬旅游公司、喜达屋国际酒店集团、哈尔滨香格里拉大酒店、温州香格里拉大酒店等旅游企事业单位建立了较为稳定的合作关系。

为了能够更好的提高旅游管理专业服务旅游产业的能力，我们专业加强实习实训基地建设，完善实训基地与校企合作运行管理机制；建立“教师工作站”，加强双素质双结构专业教学团队建设；形成与“校中厂”——学府校园旅行社高度融合；建立“厂中校”——旅行社旅游产品研发部，与旅行社充分结合；提高专业培训功能，建立形成在全国有较大影响力的特色品牌专业。

计划与康辉国际旅行社合作，经营的方式，在校园设立营业部，进行旅游产品设计，提供旅游咨询服务，并进行组团、接团工作。旅行社由教师管理，提高双师素质；课程与旅行社实际经营业务渗透融合，学生参与工作，让学生体会实际社会工作压力，提高社会意识，切实提升实践能力；与境外旅行社进行深度合作，为校中厂赢利。完善“校中厂”工学结合管理制度。基地每年接纳 200 学生在“校中厂”基地学习，规范实训行

为，培养实训能力，培养实训素质，确实提高实训教学效果。

充分利用学院与旅行社共建的“厂中校”，组建由校企双方共同组成的“厂中校”校企合作委员会，从机制和制度层面规范校企双方责权关系，确保校企合作能够有序健康持久的开展。在蓝太阳旅行社成立研发部，与企业人员共同进行旅游管理相关专业的实训线路设计与开发，并编写实训教材，服务黑龙江省内开办旅游管理专业的本专科院校及中等职业院校。“厂中校”每年接纳 3000 人学时学生学习，接受 5 位教师进行 2 个月以上企业挂职锻炼。派遣 1-3 位教师常驻教师工作站开展工作，共同制订人才培养方案，围绕岗位工作过程分析、岗位核心能力确定等开发基于工作过程的核心课程，实施专业实践课程教学，进行企业人才培养，培养“双师型”教师等。

### 三、旅游管理专业服务产业具体措施研究

以生产性实训为特征的工学结合人才培养模式就是旅游管理专业在工学交替的人才培养模式指导下，根据生产的不同阶段、不同周期、不同季节的岗位技术要求，设置不同的课程或课程模块，把理论教学、实训教学与企业不同生产阶段、不同生产周期、不同生产季节结合起来，当理论教学结束后即安排学生到校企合作企业、单位进行生产实训，做到理论教学、实训教学与企业生产需求的高度统一，真正做到专业服务产业。具体措施如下：

#### （一）“校中厂”建设

##### 1. 创建“悠游校园旅行社”

以学院为主体，联合黑龙江省旅游局导游培训中心、哈尔滨市旅游局导游管理中心、康辉国际旅行社、黑龙江海外旅游总公司、黑龙江省中国国际旅行社，建设悠游旅行社，并建成集旅游产品开发、旅游线路设计、旅游产品推广营销、导游服务、数字旅游平台开发、个性化旅游产品、旅游咨询、组团、接团、交通票据销售等功能于一体的定制标准化示范推广体系。

康辉国际旅行社悠游分社建成后，由康辉国际旅行社派人员与教师共同负责生产运行管理；学院与省市旅游局培训中心联合组建教学管理团队——企业专家工作站实施专业教学。单次容纳 20—30 名，每年能接收学生 200 人学习，每年接收 5 位教师 2 个月以上锻炼，并进行工作。

2. 在学院哈南校区内，建设康辉国际旅行社学府分社，并建成集旅游产品开发、旅游线路设计、旅游产品推广营销、导游培训考核、数字旅游平台开发、个性化旅游产品、景区综合技能实训等功能于一体的教学做一体化实训中心。学府旅行社建成后，由旅游与人文艺术学院旅游管理教学团队负责生产运行管理。单次容纳 40—100 名，每年能接收学生 20000 人/时学习，每年接收 20 位教师 2 个月以上锻炼。

## （二）“厂中校”建设

“厂中校”模式是将课堂搬出校门、进入企业，教师和学生进驻企业，在企业中设立课堂，教师和学生也可在企业兼职，还可聘请企业管理人员、技术人员担任教师。这种人才培养模式的好处在于学生在完成学业前，完全了解企业的工作环境，锻炼了意志，掌握了技能，培养了很好的社会适应性。“厂中校”模式也为企业直接构筑人才平台。

### 1. 在蓝太阳旅行社成立研发部

与企业人员共同进行旅游管理相关专业的实训线路设计与开发，并编写实训教材，服务黑龙江省内开办旅游管理专业的本专科院校及中等职业院校。

### 2. 在企业设立培训研发中心

依托哈尔滨市旅游局导游服务中心、伏尔加庄园、康辉国际旅行社等旅游企业，在企业中设立培训研发中心，一方面指导管理学生实习实训，另一方面为企业提供科技研发支持。在企业设立教室，课程由校企双方共同开发，其中一半课程（实践内容）由企业人员完成，另外一半（理论内容）由指导教师完成，从而实现与企业实际工作的零对接。

## （三）景区度假实习实训基地——伏尔加庄园

2011年，学院得到了哈尔滨伏尔加庄园的大力支持，委托学院对景区进行技术支持，计划在伏尔加庄园建立“教学、生产和景区研发”于一体的生产性实训基地。双方的合作是校企之间优势互补、互惠互利的零距离对接。一方面，学院的智力输出解决困扰企业的人才匮乏与技术难题；另一方面，企业为学院搭建了一个社会服务平台，并提供实践授课与演习的场所。

学院与景区合作后，将充分发挥人才优势与专业优势，进一步挖掘伏尔加庄园的产品内涵，强化品牌特色；同时将着力规范景区各项服务，制定培训方案，为景区人员进行专业培训。

## （四）会展实习实训基地——意博商务会展公司

在第四学期专向课程中，意博商务会展公司合作，结合课程教学情境，建设融“教、学、做”于一体的专业教室共同培养会展策划人才，并解决会展方向学生的专业对口实习与就业问题。

## （五）社会服务能力建设

旅游管理专业既有培养高技能学历人才的历史责任，还要承担培训业内人士、提升从业者素质和水平的历史任务。办好高职旅游与酒店管理专业，可以更好地为区域经济发展服务。

### 1. 技术服务

(1) 参与旅游调研和规划

参与签约校外基地企业的管理与服务，使专业能更好地服务于黑龙江地区旅游业的发展。

(2) 积极参与企业员工素质提升工程，

与康辉国旅合作，委派教师负责其旅行社市场督导、营业部服务质量考评工作。

(3) 为合作企业提供支援

学期设计机动周，在旅游旺季，为合作企业提供对口支援。

(4) 建立企业人力资源培训基地

通过校企合作，将企业的人力资源培训引入学校，在学院建立稳定的酒店人力资源培训基地。充分发挥学院人力资源以及实训室的优势为企业服务。例如：开元酒店集团将人力资源培训基地设置在我院，根据集团的发展战略，逐步将集团在东北地区的人才培养与酒店员工的培训安排在我院进行。

2. 技术培训

建立导游员资格证、领队证等职业资格证考前辅导班，聘请导游资格证命题人员讲课，提升学生与社会人员导游资格证过级率。

(执笔人：范贞、韩婷)