

2018 年专业人才培养状况 报告

山东旅游职业学院

2018 年 11 月

2018 年专业人才培养状况 报告

山东旅游职业学院

2018 年 11 月

目 录

山东旅游职业学院 2018 年专业人才培养状况年度报告.....	4
专业一：2018 年酒店管理专业人才培养状况报告.....	8
专业二：2018 导游专业人才培养状况年度报告.....	16
专业三：2018 年旅游英语专业人才培养状况报告.....	25
专业四：2018 年空中乘务专业人才培养状况报告.....	41
专业五：2018 年餐饮管理专业人才培养状况报告.....	51
专业六：2018 景区开发与管理专业人才培养状况年度报告.....	65
专业七：2018 市场营销专业人才培养状况年度报告.....	75
专业八：2018 年旅行社经营管理专业人才培养情况报告.....	85
专业九：2018 年人力资源管理专业人才培养状况报告.....	102
专业十：2018 年应用法语专业人才培养状况报告.....	112
专业十一：2018 年应用韩语专业人才培养状况报告.....	124
专业十二：2018 年旅游日语专业人才培养状况报告.....	130
专业十三：2018 年会展策划与管理专业人才培养报告.....	139
专业十四：2018 年环境艺术设计专业人才培养状况报告.....	149
专业十五：2018 年计算机信息管理专业人才培养状况年度报告.....	166
专业十六：2018 年电子商务专业人才培养状况报告.....	174
专业十七：2018 年表演艺术专业人才培养状况报告.....	179
专业十八：2018 年高尔夫运动与管理专业人才培养状况报告.....	184
专业十九：2018 年国际邮轮乘务管理专业人才培养状况报告.....	191
专业二十：2018 年民航安全技术管理专业人才培养状况报告.....	203
专业二十一：2018 年烹调工艺与营养专业人才培养状况报告.....	215
专业二十二：2018 年西餐工艺专业人才培养状况报告.....	221
专业二十三：2018 年中西面点工艺专业人才培养状况报告.....	230
专业二十四：2018 年旅游管理专业人才培养情况报告.....	236
专业二十五：2018 年会展策划与管理专业人才培养报告.....	242

山东旅游职业学院

2018 年专业人才培养状况报告

引言

山东旅游职业学院前身是山东省旅游学校，2004 年 7 月，经省政府批准，改建为专科层次的全日制普通高等学校。学院实行山东省教育厅与山东省旅游发展委员会双重领导、以山东省旅游发展委员会为主的管理体制。2005 年 10 月，迁至占地 1000 亩的新校区。2008 年 8 月，获得了由美国优质服务科学学会颁发的世界服务业最高奖——国际五星钻石奖；2009 年 10 月，成为中国旅游职业教育界“常青藤联盟”——“中国旅游院校五星联盟”的盟校；2010 年 8 月，山东旅游职业学院获批为山东省省级示范性高等职业院校建设单位；2011 年 5 月，学院成为中国旅游研究院旅游职业教育研究基地；自 2012 年起连续 5 年承办全国职业院校技能大赛高职组中餐主题宴会设计赛项。2012 年 11 月，学院成为山东省技能型特色名校建设工程首批立项建设单位。2016 年 2 月以优秀等级通过验收。2018 年，学院获批“山东省新旧动能转换精品旅游示范基地”。

一、学校基本情况

（一）人才培养定位

坚持以人为本，致力于教育学生“学会求知、学会做事、学会共处、学会做人”，秉持“我们是绅士淑女，我们培养绅士淑女”、培育“职业精神、职业素养、职业技能、创业创新”四大核心素质、塑造现代旅游管理服务精英等核心办学理念，培养实践能力强、综合素质高，具有娴熟的技能、流利的外语、优雅的气质、完备的知识、良好的职业素养、拥有人文情怀、热爱民族文化、具有国际视野的高素质应用型、技能型人才。

（二）办学理念

学院抓住人文化这一衡量现代大学办学水平和人才培养质量的核心指标，紧密结合旅游业服务性产业的特性，以学生为本，以教师为本，关注师生人文诉求，全面提升校园文化建设水平，锻铸服务为本的办学理念体系和管理风格。坚持“旅游教育与市场接轨，与国际一流水准接轨”的办学方向，践行“我们是绅士淑女，我

们培养绅士淑女”、“培养现代旅游管理服务精英”的人才培养理念，加强精神文化建设，适应旅游业“面对面提供服务”的特点，将“关爱和尊重他人”作为绅士淑女理念的精神内核贯穿于教育、教学、管理、服务工作的全过程，强化公民教育和素质教育，教育全体师生以服务他人、服务行业为荣，以尊重他人、奉献社会为傲。

（三）办学规模

学院目前有全日制高职在校生 7006 人，校内专任教师 243 人，校内兼课教师 61 人，校外兼职、兼课教师 149 人，生师比为 17.56: 1。设 5 系 1 部 1 中心 7 个二级单位：饭店管理系、旅行社管理系、旅游外语系、休闲产业管理系、营养与烹饪系、基础部和计算机网络中心。

（四）办学条件

目前，学院占地面积 672644.00 平方米，生均占地面积 96.09 平方米；校舍总建筑面积 235,592.00 平方米；教学科研及辅助用房 171,583.00 平方米，其中占比最大的是实验室、实习场所，占地面积 128,411.00 平方米，生均宿舍面积 6.65 平方米；教学科研仪器设备值 6369.53 万元，年新增 22.26%，生均教学科研仪器设备值 8951.00 元；图书馆现有馆舍面积近 7000 多 m²，馆藏纸质图书 58.43 万册，本学年新增 2.23 万册；生均图书 82.11 册，生年均增 2.08 册；中文纸质期刊 398 种，电子专业期刊 5620 种。录像带、VCD 教学光盘等多媒体资料 1 万多盘，数字图书 15 万余册，常用数据库 4 个。现刊 400 多种，报纸 30 多种。每百名学生拥有计算机 10.17 台；拥有网络多媒体教室 116 间。学院现有校内实训基地 79 个，建筑面积 127390.00 平方米，本年度校外实训基地共 174 家。

（五）经费投入

本年度学校经费收入总额 11,822.110 万元，其中，学费收入 3,619.350 万元，财政经常性补助收入 5,998.000 万元，中央、地方财政专项投入 1,558.600 万元，社会捐赠 20.000 万元，其它收入总额 626.160 万元。学校经费支出总额 4,135.030 万元，其中，基础设施建设 1,849.980 万元，设备采购 638.56 万元，日常教学经费 440.330 万元，教学改革与研究 236.000 万元，师资建设 264.000 万元，图书购置 80.000 万元。

（六）专业设置

为更好地适应旅游市场对人才的需求，围绕旅游产业“食、住、行、游、购、娱”六大传统要素，结合“养”等新要素，学院不断调整专业设置和专业方向，构建以酒店管理、旅行社经营管理、航空服务、烹饪工艺、旅游电子商务、旅游英语、环境艺术设计为核心的七类专业群，基本形成了结构合理、覆盖面广、特色鲜明、优势突出的专业体系，涉及旅游、文化艺术、电子信息、交通运输、教育与体育、财经商贸、公共事业 7 个专业大类。为旅游人才的培养奠定了基础。目前，学院开设 32 个专业，2018 年招生专业 26 个。

表 1 专业设置情况表

序号	专业大类	专业代码	专业名称
1	农林牧渔大类	510202	园林技术
2	交通运输大类	600207	交通运营管理
3		600405	空中乘务
4		600406	民航安全技术管理
5		600302	国际邮轮乘务管理
6		600403	定翼机驾驶技术
7		600404	直升机驾驶技术
8		电子信息大类	610210
9	610203		计算机信息管理
10	财经商贸大类	630302	会计
11		630801	电子商务
12		630701	市场营销
13	旅游大类	640105	酒店管理
14		640301	会展策划与管理
15		640201	餐饮管理
16		640101	旅游管理
17		640102	导游
18		640103	旅行社经营管理
19		640104	景区开发与管理
20		640202	烹饪工艺与营养
21		640204	中西面点工艺
22		640205	西餐工艺
23		640106	休闲服务与管理
24	公共事业大类	690202	人力资源管理
25	教育与体育大类	670210	应用法语
26		670208	应用韩语
27		670204	旅游英语
28		670207	旅游日语
29		670405	高尔夫球运动与管理
30	文化艺术大类	650122	人物形象设计
31		650111	环境艺术设计
32		650201	表演艺术

（七）就业创业情况

2018 年，我院毕业生总数为 2285 名，分布在 26 个专业。截至 11 月 29 日，就业人数 2273 人，就业率为 99.47%。其中灵活就业人数为 5 人，签订劳动合同人数为 2136 人，专升本人数为 70 人，应征入伍人数为 10 人，出国人数为 40 人，自主创业人数为 29 人，暂未就业人数为 12 人。

2018 年继续延续良好势头，毕业生就业总体形势依然保持供不应求的局面，且通过加强对学生的就业创业教育，学生就业以灵活就业方式向劳动合同就业方式转变。2018 年，毕业生劳动合同就业比率为 93.47%。毕业生就业去向以省内为主，范围进一步扩大，国内以广东、上海、北京、深圳等旅游业发达地区最为集中，国外就业主要分布于日本、阿联酋、新加坡、韩国、香港、澳门等国家和地区。在行业分布上以酒店、旅行社、景区、航空公司等传统旅游企业为主，逐步扩展到商业、银行、房地产、外贸、销售等行业领域。

专业一：2018 年酒店管理专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

本专业面向酒店行业管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，具备酒店服务与管理的基本能力，适应现代酒店服务及中基层管理等职业岗位要求的技术技能型人才。

通过学习，使学生掌握本专业所必需的人文社会科学与管理学科等基础理论，具有较强的现代酒店经营管理等能力，形成良好的心理素质、身体素质。学生毕业后能运用所学理论知识和技能，在各类酒店、各类社会餐饮连锁等领域，从事餐饮、前厅等一线岗位服务、管理等实际工作。

二、培养能力

（一）专业设置情况

酒店管理专业是学院传统优势专业、品牌专业，也是学院重点建设专业。1991年山东省旅游学校成立之初便开设了宾馆服务与管理专业。2004年起招收高职层次的学生，2009年被山东省教育厅确定为省级特色专业，2010年被评为“山东省级教学团队”。

酒店管理专业始终坚持以市场需求为导向，重视学生综合职业素养的培养，向社会输送了大批优秀毕业生。多年来为山东乃至全国酒店业培养了大批专业人才。

（二）在校生规模

酒店管理专业自2004年9月开始招生以来，每年招生人数都在迅速增加。截至2018年，本专业招生人数已累计达到8000余人，是我院招生规模最大的专业。当前的在校生情况为：

表1 酒店管理专业（酒店管理方向）在校生数量

年级	2014 级	2015 级	2016 级	2017 级	2018 级
在校生人数	416	493	550	651	660
招生对象	普通高中 (中等职业学校)	普通高中 (中等职业学校)	普通高中 (中等职业学校)	普通高中 (中等职业学校)	普通高中 (中等职业学校)

（三）课程设置情况

本专业课程主要包括：公共基础、公共选修课、专业基础课、专业核心课、专业选修课和综合实践教学课程。公共基础课、专业基础课体现夯实专业基础和可持续发展的要求；专业核心课体现培养岗位核心专业能力的需要；专业选修课程选择体现不同专业方向人才的知识、能力、素质结构；综合实践教学强化实践能力和创新能力培养；综合素质教育融入人才培养全过程，体现复合型、创新型人才的需要。

（四）创新创业教育

创新创业教育是现代职业教育的内在要求。在酒店管理专业的专业教学过程中，渗透了创新创业教育的教学方法和教学思想。

1、教学内容设计过程：教学内容以酒店管理实际工作任务为设计依据，以学生完成教学任务为目的。学生的学习过程是做-教-学-做，教师的已有的教学思路不会束缚学生学习思维过程，只是起到引导和帮助作用。这样的教学设计利于学生创新思维的发展。

2、模块课程的辅助：该专业采用平台+模块的课程体系，模块课程进行了创新创业教育课程的开设，学生可以选修。

3、丰富的第二课堂：第二课堂是学生发挥其自主创新的重要舞台，该专业的学生建立了相应的社团组织，参加从班级到院级及更高级别的技能大赛，提升了自已的创新能力。

三、培养条件

（一）教学设备情况

教学设施设备是教学过程的基础保障。目前该专业教学所用教师均为多媒体教室，多媒体设备完全支持教学过程。此外，校园实现了无线网络覆盖，教学过程中可以随时共享网络资源，教师既可以随时与学生分享网络上的专业相关信息，也可以实现与学生的实时网上交流。

在学生校内实训方面的投入较大。校内除建有 8000 平米的四星级实习酒店一座以外，本专业还拥有客房实训教室 2 间、中餐实训教室 1 间、西餐实训教室 1 间、客前烹制实训室 1 间，实习酒吧 1 间，可同时满足 400 余人在校内进行模拟实操训练。

表 3 校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	前厅实训室	熟练掌握前厅服务流程	前厅服务与管理	50 人
2	中式铺床实训室	熟练掌握中式铺床技术	客房服务与管理	50 人
3	泰晤士酒吧	熟练掌握常见酒水的调配	酒水知识与酒吧管理	50 人
4	中餐厅实训室	熟练掌握中餐餐台物品摆放	餐饮服务与管理	50 人
5	西餐厅实训室	熟练掌握西餐餐台物品摆放	餐饮服务与管理	50 人
6	学而书吧	熟练掌握咖啡制作等专业知识	餐饮服务与管理	50 人
7	兰亭茶社	熟练掌握中国茶艺等专业知识	酒水知识与酒吧管理	50 人
8	品酒实训室	熟练掌握常见酒水的鉴赏	酒水知识与酒吧管理	50 人
9	华艺教室	掌握各类花艺知识	花艺选修课	50 人
10	客前烹制实训室	掌握菜肴的制作知识	餐饮服务与管理	50 人

（二）教师队伍建设情况

酒店管理专业现有专兼职教师 56 名，大都具有良好的教育背景和丰富的实践从业经验，其中专任教师 26 名，兼任教师 28 名，外教 1 名，兼职 1 名；学历方面，博士学位 1 人，具有研究生或硕士以上学历学位教师 32 人，研究生在读教师 6 人；年龄方面，教师大都在 25 岁至 45 岁之间，结构合理，年富力强；职称方面，副高职称以上教师 10 人，其中正高职称 5 人，23 人具有中级职称；并且，100%教师具有双师素质；另外，本专业教师有 10 余人具有海外留学经历。

（三）校外实训基地

截至目前，与国内外三十几家知名的五星级饭店建立了良好的合作关系，每年学院都有大批学生赴海内外实习研修，其中从 2006 年至今本专业有 200 多学生赴阿联酋迪拜高星级酒店实习，有 200 多学生赴新加坡实习，有 100 多学生赴在澳门的威尼斯人酒店、英皇酒店、银河酒店实习等，目前本专业实习生在全国酒店行业内是实习人数最多、实习地点分布最广、实习酒店档次最高的专业之一。

表 4 国内主要实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（累计人次）
1	洲际饭店集团 Inter Continental Hotels Group	2000 至今	450

2	上海金茂君悦酒店	2009 至今	270
3	香格里拉饭店集团 Shangri-la	2009 至今	240
4	厦门国际会展中心酒店	2005 至今	400
5	丽兹卡尔顿酒店	2009 至今	180
6	上海西郊宾馆	1999 至今	460
7	济南索菲特银座大饭店	2000 至今	400
8	上海花园饭店	2006 至今	320
9	青岛海景花园酒店	1999 至今	300
10	山东大厦	2008 至今	290
11	济南喜来登酒店	2009 至今	150
12	北京歌华开元大酒店	2009 至今	150
13	北京中国大饭店	2009 至今	140
14	广州郎豪酒店	2010 至今	180
15	三亚国光豪生酒店	2010 至今	210
16	三亚悦榕庄	2011 至今	200
17	北京泰山锦江饭店	2011 至今	150
18	北京中粮君顶酒庄	2011 至今	120
19	南京侨鸿皇冠假日酒店	2012 至今	130
20	济南万达凯悦酒店	2012 至今	260
21	青岛海尔洲际酒店	2012 至今	240
22	青岛中心假日酒店	2013 至今	130
23	青岛涵碧楼	2013 至今	90
24	上海智选假日酒店	2013 至今	80

表 5 海外主要实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	Armani Hotel 阿玛尼酒店（八星）	2008 至今	35
2	Emirates Palace Hotel 皇宫酒店（八星）	2008 至今	25
3	Burj Al Arab 帆船酒店（七星）	2006 至今	46
4	Atlantic The Palm 棕榈岛亚特兰蒂斯酒店（六星）	2006 至今	24
5	豪华六星级酒店 Capelle 嘉佩乐	2010 至今	16
6	新加坡圣淘沙度假酒店	2011 至今	28
7	威尼斯人酒店	2010 至今	35
8	四季酒店	2013 至今	16
9	新濠天地、	2009 至今	30
10	银河星际度假村	2012 至今	40

（四）教学方法和手段

1、项目教学

酒店管理专业当前有百川花园酒店、学而书吧、休闲吧、实验实训设施等教学实训室，对部分专业课程实施项目教学。从确定任务开始，团队分工、资料收集、产品设计一直到形成最终产品并创造效益，都有学生自主完成，项目指导教师提供指导和考核验收的任务。这种方式的运用，将改变学生单纯、被动地接受知识传输的学习方式，锻炼学生自主学习的能力。

2、完善实训性岗位教学

学院百川花园酒店作为校内生产性实训基地，也是一家正常运行的四星级酒店，本专业充分发挥这一独特优势，本专业学生大二期间在百川花园酒店完成四周的实训课程，真正做到将课堂搬进酒店。学生在真实的环境中，体会酒店经营管理的每一个环节、每一个细节，并通过填写“实训报告”记录每天的学习内容。专业指导教师与学生一起进酒店，并对教师提出“两个指导”要求（即：“走动指导”、“个体指导”），及时、有针对性的解决学生遇到的各类问题。在完成随机指导的同时，要求指导教师归纳学生的共性问题进行集中辅导，每周不少于2次。

3、加强专业社会实践

为鼓励本专业学生最大限度的进行专业学习，本专业设计制定了《酒店管理专业实践手册》。根据学生专业知识的认知规律，设计不同的工作任务。要求学生在完成实践、考察之后，完成相关课业。指导教师进行工作验收，并对发现的问题进行指导。

4、深化“导师制”

为强化学生实习过程管理，实习过程推行推行导师制。每位学生实习过程都有对应的导师，导师重点关注学生专业素养养成以及专业指导。主要职责为：负责解答学生实习中遇到的与专业相关问题；介绍行业发展的新动态。

同时，本专业将充分利用现代化教学手段，如课件、投影、音像设备、网络技术，使学生可以在打破时间和空间的限制下获取专业知识。

（五）培养机制与特色

1、构建基于工作过程的“教学做”一体化、全实境工学结合的教学模式。利用校内四星级百川花园酒店优势，在真实生产经营的环境中，完成部分教学工作任务，充分体现“做中学、做中教”，融“教学做”一体化的教学方式。培养学生的职业能力、职业精神和职业素养，打造学生的核心竞争力，实现学生毕业后能够直接成为企业合格员工的培养目标。

2、“项目导向，任务驱动”教学。在充分的专业调研分析之后，基于工作过程，提取工作任务，分析任务所需能力，根据能力需求设计课程教学任务，组织教学内容，设计教学情境，完成工作过程系统化课程体系开发。

3、深化产教融合、校企合作，提高专业教学水平。酒店管理专业十分重视校企合作，先后与境内外多家酒店集团和企业建立了合作关系，共同开发课程，组织教学，培养人才。学校则为企业诊断把脉，在人力资源开发、员工培训、服务质量提

升方面给他们以智力支持。在与企业的长期合作中，形成了一批高质量的稳定的实习实训基地。到目前为止，我们建立的国外实习基地有 30 多家，国内优秀豪华饭店 40 多家，其中国际品牌饭店集团有 7 家。

4、实行实习“双导师制”，助力学生发展。在实习阶段，进一步加强实习生管理工作，在对学生顶岗实习情况进行全面调研的基础上，饭店管理系出台了《饭店管理系各专业“实习生导师”制度》。构建了以系主任为总负责人，各教研室主任为组长的“实习生导师”团队。每位实习生导师，负责 10—20 名实习生的指导工作。负责学生《企业顶岗实习报告》的写作指导、专业问题的答疑解惑、心理的疏导安慰、职业生涯规划的指导等，助推学生不断成长和发展。

五、培养质量

从该专业的招生情况来看，招生质量水平较高。该专业录取学生均为第一志愿录取，从主观来看，学生是自主选择酒店管理专业。在学校教学过程中来看，学生也表现出较好的学习主动性，酒店的企业环境为学生学习酒店管理提供了直接的职业依托，大量的案例、实训项目均来自酒店的真实任务，使学生能够更加直观和深入的学习酒店管理的业务内容，这增强了其学习的趣味性和目的性，因此，学生的学习愿望还是强烈的。

六、毕业生就业创业

通过对 30 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对教学质量给予了高度评价，认为课程内容安排合理，教学注重实际动手能力的培养；对我院酒店管理专业毕业生给予了充分肯定，指出毕业生能够迅速融入岗位，其技能水平达到了直接上岗的要求，并且具有良好的职业道德。毕业生“好用、实用、耐用”，“下得去、用得上、留得住”等，都是企业对本专业毕业生的真实评价。国内外很多实习单位对我院学生情有独钟，多数学生在顶岗实习期间就得到用人单位的签约，实现了实习与就业一体化。第三方权威机构麦可思数据有限公司完成的我院 2017 年度用人单位使用与需求评价报告中表明，用人单位对我院酒店管理专业毕业生整体表现满意。聘用过本校酒店管理专业应届毕业生的住宿和饮食业用人单位中，有 91%认为本校应届毕业生的整体表现高于外校应届毕业生平均水平。住宿和饮食业用人单位对本校应届毕业生的整体表现评价见图所示。

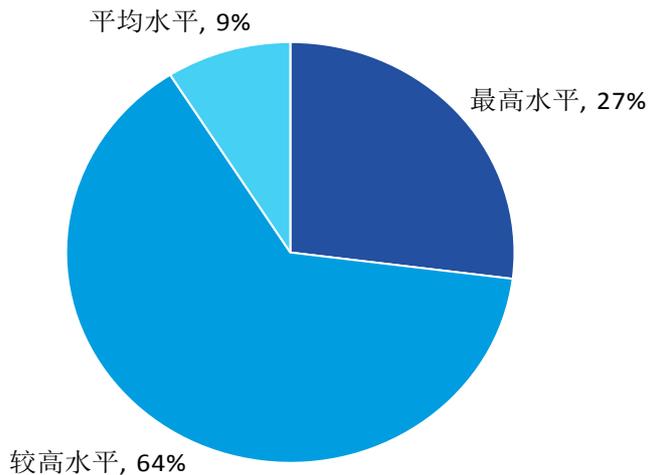


图 住宿和饮食业用人单位对本校应届毕业生的整体表现评价

七、专业发展趋势及建议

（一）本专业将继续依托酒店管理专业现有的实训条件和实习合作企业，在此基础上建设突出酒店管理实践能力培养的实训实习体系。具体如下：

1、深入开发百川花园酒店实训功能：目前酒店管理专业学生参加百川花园酒店为期 4 周的实训项目，实训期间主要是熟悉酒店业务部门和业务内容，业务管理内容了解较少。实训结束后即无任何后续工作。通过专业群建设，本专业的 4 周实训期间需要了解酒店管理部门工作内容并结合酒店业务部门工作进行深入理解。在校期间，参与百川花园酒店的员工招聘、培训工作全过程，作为校内实训项目。

2、建立区域实训基地：目前学院所在章丘地区酒店数量多，档次不高，酒店管理体系不健全，这是学生参与的好时机。在专业群建设期内，以学生为参与主体，全面参与章丘区域内酒店酒店管理的员工招聘、培训工作。

3、重建实习合作模式：目前本专业学生实习基本是酒店管理业务实习，虽然也为学生建立了实习手册，学生需要完成酒店实习任务，但是实习条件有限，任务完成率不高。在专业群建设期内，根据酒店管理专业培养目标，重新选择实习单位，改变实习模式，使学生能够在酒店各部门体验学习。

（二）存在的问题及整改措施

酒店管理专业作为一个管理特点比较浓厚的专业，如何建设成适合高职学生学习的专业是该专业建设的关键问题。要解决这一关键问题的重要措施就是建设适合专业发展的实训实习体系，培养兼具企业管理经验和懂得教学规律的师资队伍，创建适于人才培养目标实现的人才培养模式。具体改革举措如下：

1、建立系统的实训实习体系。从校内学习过程开始，注重实训环节，理论与实践并重。建立校内认知实训——区域浅层综合——酒店深入运用的实训实习体系。学生即使在酒店业务部门实习，也懂得酒店管理知识的如何运用。

2、培养才技兼具的双师型师资队伍。教师的培养在于循序渐进，坚持不懈。本专业兼具酒店管理的内容和酒店管理的特色，专业本身就是酒店管理在酒店管理中的运用，因此教师不仅仅知道酒店管理的知识，还应熟悉其与酒店的结合过程。因此，在师资队伍建设方面，首先建立由学校专任教师和企业兼职教师组成的教学小组；其次，形成每学期教师到企业挂职两到三个月的机制；再次，教师考取酒店管理资格证书。

3、创新产教融合、校企合作的人才培养模式。校企合作形式多样，酒店管理专业适合理论+实践+理论的培养模式。为了实现高职教育的高素质的技术技能型人才培养目标，课程设置上酒店管理课程应在二年级学习，实习过程中建立实习生导师制度，引导学生用酒店管理的思维思考业务管理中的问题。

专业二：2018 导游专业人才培养状况年度报告

一、人才培养目标

本专业面向旅行社行业，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握导游岗位基础知识、基本技能和综合职业能力，适应旅行社导游员、出境领队等岗位工作的技术技能型人才。

通过学习，使学生具备适应旅行社发展的导游基础知识、导游相关业务、政策法规等基础理论，具有较强的导游讲解、组织协调、处理国际旅游相关业务、处理突发事件、团队管理、沟通谈判等职业能力。毕业后能运用所学理论知识、技能和能力，在旅行社行业从事导游岗位、出境领队岗位等实际工作。

二、培养能力

围绕“全国导游人员资格考试”进行课程体系的重新构建，突出了学生核心能力的培养。同时为适应学生专业综合素质的差异，因材施教，分类培养。

本专业每年招生为 80-120 人，在每年新生入校后，我们对学生进行了充分的动员，在学生自愿的基础上，结合学生专业综合素质差异和特色班的特点精心设计选拔方案，有效地将不同类型的学生分流到不同的导游班级：英语交际能力较好的同学优先进入出境领队班，各项水平较平均的同学进入了中文导游班等，较好地实现了因材施教，分类培养。

（一）整合职业资格考试科目，重构课程体系

在人才培养方案中，将全国导游人员资格考试的相关科目列为正式的课程，授课时间与证书考试时间相衔接，实现课程教学与考证相统一。在课程设置、教材选择与教学进度安排时尽量与职业资格考试的内容、要求和时间相一致。

表 1 山东省全国导游人员资格考试与人才培养方案课程安排对照表

山东省全国导游人员资格考试安排 (考试通过获得导游员资格证书)			课程安排	
考试时间	考试科目	考试用书	课程名称	授课时间
每 11 月	全国导游基础知识	《全国导游基础知识》	全国导游文化知识	第一学期
	地主导游基础知识	《地方导游基础知识》	山东导游文化知识	第二学期
	导游实务	《导游实务》	导游实务	第一学期

	旅游政策法规	《旅游政策法规》	旅游政策法规	第一学期 第二学期
	现场口试	《山东省模拟导游》	模拟导游	第一、二学 期

（二）围绕职业资格证考试内容，创新课程教学模式



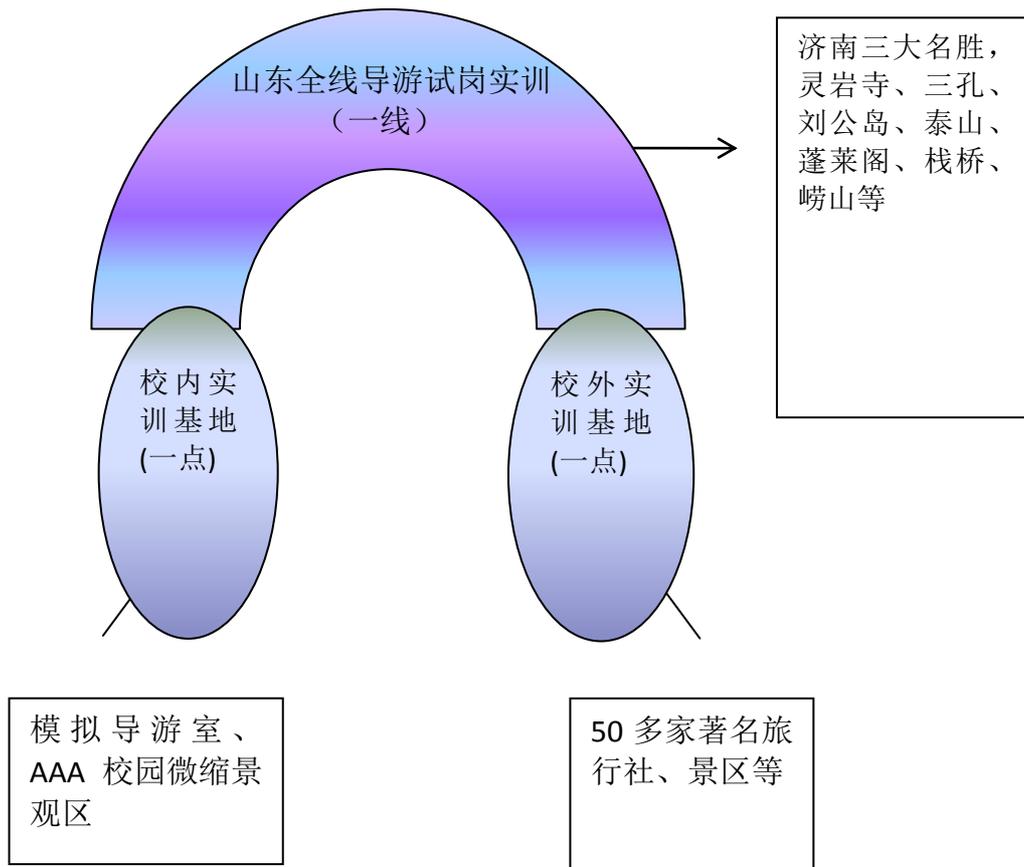
图 2 导游专业实践教学示意图

教师合理地把相关教学内容设计到各个教学环节或场景中，运用灵活多样的课堂教学法，如安全分析、情景模拟，提高学生的参与度，激发和调动学生学习的积极性、主动性和创造性。

在教学手段上，广泛开展多媒体教学，如多媒体课件、教学幻灯片、教学光盘放映等电教设备的组合，制作多媒体课件，使课程教学集文字、图象、视频、声音、动画于一体，教学内容图文并茂，形象、直观，增强学生的学习兴趣。

（三）结合职业资格特点，完善实践教学环节

针对与山东省全国导游资格考试相关的四门课程，设置实践教学课程，编写实训大纲和实训指导书，建立和完善了亮点一线的实践教学体系。



通过“课证融合”的教学改革，在高职旅游专业课程学习过程中融入职业资格认证，将山东省全国导游资格考试与导游专业人才培养方案深度融合，学生学习兴趣显著提高，职业资格考证通过率较高，达到了人才培养高层次性、知识的实用性、能力的职业性等效果。

三、培养条件

(一) 通过内培外引，打造专兼结合教学团队

导游专业教学团队为旅行社管理系乃至学院中教学与科研力量最强、教学改革成果最多的一支教学团队，团队由 13 人（含兼任教师 4 人）组成，其中教授 2 人、副教授 3 人、讲师 8 人、硕士 6 人、博士 1 人，高级技术职务教师比例为 38.5%，中级以上技术职务比例为 100%；专业教师中“双师”型教师比例为 100%，是一支年龄结构、学历结构、知识结构合理，充满生机的“双师素质”队伍。



图 3 导游专业教师与校园十佳导游合影

(二) 建设高水平实践教学基地，构建学生实践平台

本专业历来重视校内外实训基地建设，良好的校内外实训环境为专业发展和人才培养奠定了良好的基础。目前，本专业拥有校内三维立体全景导游模拟实训室一个，此外，国家 AAA 级校园景区实训基地为导游专业的实训课程开展提供了得天独厚的实景环境；学院全资兴办的山东远航国际旅行社通过“校中店”的形式直接为教学服务，可以满足导游专业学生短期体验、工学交替等实训内容的需要。同时，本专业与国内数十家大型旅游企业建立了长期合作关系，构建了较好的学生实践平台，基本满足导游专业学生校外顶岗实习的需要。

四、培养机制与特色

(一) 建立了立体化的实践教学体系，学生的实践能力有了质的提高，得到社会和企业用人单位的一致认可。

全力打造立体化的实践教学体系。在校内实训基地建设上，学院投资近 100 万元建设了高标准的 3D 全景视频模拟导游室，录制了全省的主要景点，使教学与模拟实景紧密结合，基本实现了教学身临其境之效果；学院还斥资建设了校园微缩景观区（2012 年，该景观区已成功获批为国家 AAA 级校园景区），模仿全省主要景点，建设了诸多微景，为实训教学提供了真实的室外景区讲解环境。2016 年，又建设模拟导游接待室一个，使导游工作的全过程都能在校园内模拟完成。山东全线导游试岗实训也是导游专业重要的实训教学内容，学院每年安排导游专业学生到全省各主要景区（点）实际考察、跟团及导游讲解体验，进行试岗实训，极大地提升了学生的

行业认知和社会实践能力。在校外实训基地建设上，与 50 多家省内外著名景区、旅行社等建立了稳定的校企合作关系，为导游专业学生顶岗实习奠定了坚实的基础。

良好的实践教学设施的建设对于学生实践能力的培养效果非常显著，学生导游证考试连续多年面试通过率 90%以上，导游专业学生更是广受用人单位好评，每年不到毕业季已被企业订购一空。

（二）建立了多层次的以赛代训的精英导游培养模式，为高端导游市场输出了大量的人才

本专业在完成基本教学目标的基础上，还针对高端市场需求，着力建设以赛代训的精英导游培养模式。

1、山东旅游职业学院的校园导游大赛是与导游人才培养直接相关的最基础的赛事活动，截止 2018 年已经成功举办十二届。本专业指导教师对参赛选手进行一对一辅导，培养出一个在导游基础知识、讲解能力、带团技巧、才艺、应变能力等多方面综合素质较高的精英导游团队；该团队同时承担着我院大部分行政接待任务，综合素质在实践中进一步得到提升；

2、在学院大赛的基础上，本专业作为历届济南市“星耀泉城”导游大赛的优秀组织单位，选拔培养了一批学生在此项赛中得到很好的训练和提高，并取得优异成绩，同时，这些学生也成为济南市政务导游的主要力量；

3、通过以上两个基础赛事，本专业又选拔培养选手连续参加了全国旅游院校和职业院校的各类导游大赛，同样也取得优异成绩。

通过组织和参与各项赛活动，本专业形成了完备的赛事机制和赛事文化，对教学产生了积极的促进作用，实现了赛与学的完美融合，也为学生就业创造了大量的机会，使他们成为各级政府政务导游以及旅行社高端旅游市场的主力军。

五、培养质量

（一）学生发展

本专业培养模式于 2011 年开始在导游专业中逐步实施，先后惠及 600 多名学生，学生的学习积极性明显提高，全国导游资格证考试首次通过率达到 90%，远超山东省平均通过率（30%）。在全国大赛中也屡获佳绩：2013 年首届全国职业院校导游服务技能大赛中，本专业学生代表山东队斩获中文组第一名；2014 年的全国旅游院校导游大赛获一等奖三项，二等奖两项，全国职业院校导游大赛中获二等奖一项。2016 年 3 月，由山东省教育厅主办，我院旅行社管理系承办的“2016 全国职业院校技能

大赛——导游服务赛项山东选拔赛，专业我选手 13TG 刘豪荣获英文组第二名的好成绩。2016 年 5 月 10 日，由教育部主办的 2016 年全国职业院校技能大赛高职组“神州视景”杯导游服务赛项在福建漳州拉开帷幕，经过两天激烈的角逐，我院学子荣获“一金一银”的好成绩。2017 年、2018 年，本专业又先后组织并参加了山东省第一届、第二届导游大赛，我院选手均取得了团体第一名的优异成绩。

在实习和就业岗位，本专业 90% 以上的学生已经成为企业的骨干力量，表现出色，深受用人单位和社会的好评。

（二）课程与教学改革成效

随着成果的不断推进，在多方面取得了良好的效果，成功建设了国家级、省级精品课程各 1 门；建设省级优秀教学团队 1 个；编写专业教材 10 多部，申报省级及以上课题 20 余项；发表专业论文 30 多篇。2012 年，本专业被确定为山东省技能型特色名校工程重点专业，并斥资 530 万元，用于该专业的专项建设，2014 年，本成果被评定为山东省优秀教学成果一等奖。

（三）社会影响和辐射

随着我院导游专业知名度的不断提高，每年有近 15 家相关院校到我院参观和学习导游专业建设发展情况。同时，借助导游专业发展优势，我院也成为山东旅游培训中心（每年培训旅游相关行业人员 2000 多人次）、山东省导游资格考试的主考区之一、2014 年春季高考技能考试中文导游的全省考点；本专业大部分教师均多次担任全国导游资格考试现场考试的评委，同时，多名教师多次被全国及各省、市的导游大赛聘为评委。

六、毕业生就业创业

（一）建立“两平台+两模块”的课程体系，人才培养质量显著提升

作为学院传统骨干专业，导游专业近几年得到了重点发展，在内涵建设方面完善了校内实验实训条件，巩固了“两平台+两模块”的课程体系，突出了校企合作机制建设、双师素质培养和专兼职教学团队建设。不断提高教育教学质量，确保学生的理论、实践双过硬，不断提升毕业生就业竞争力，用人单位对毕业生的业务水平、敬业精神、职业素质、服务意识等方面具有较高评价，综合称职率高达 91%。

（二）毕业生受到了用人单位的一致好评

通过对 30 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院导游专业毕业生给予了充分肯定，认为该专业教学注重实际动手能力的培养，课程内容安排合理，

毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生“好用、实用、耐用”；“下得去、用得上、留得住”。

表 2 麦可思-导游专业统计数据

指标	全国平均水平 (%)	学院平均水平 (%)	导游专业 (%)
愿意推荐母校	61	71	74
就业现状满意度	59	69	83
教学满意度	86	92	95

导游专业同多家旅行社和景区建立了长期合作关系，如山东嘉华文化国际旅游集团、济南国信旅行社有限公司、康辉旅游集团济南国际旅行社有限公司、山东省中国旅行社、山东省中国青年旅行社、深圳世界之窗、上海欢乐谷、港中旅国际（山东）旅行社有限公司济南分公司、齐鲁孔子文化国际旅行社、山东中铁旅游广告集团公司等，所培养的学生受到了用人单位的一致好评。

七、专业发展趋势及建议

（一）发展趋势

随着国民经济的快速增长，人们生活水平的不断提高，我国旅游事业也得到了迅猛发展，旅游已经成为社会公民生活的重要组成部分。目前，我国出境旅游、入境旅游和国内旅游三大市场空前繁荣。据世界旅游组织预测，到 2020 年，中国将成为世界上排名第一的旅游接待大国和排名第四的客源输出国。旅游业已经成为我国国民经济的支柱产业。

随着消费者生活水平和出游成熟度的不断提高，我国的旅游形式逐渐由以观光旅游为主转向观光、休闲度假和体验等旅游形式并存的局面，专项旅游日益丰富和发展，特别是红色旅游、政务旅游、乡村旅游、工业旅游、农业旅游等旅游形式被逐步开发和兴盛起来。

我国的旅游市场状况已经发生了很大的变化，入境游、出境游、专项旅游等迅速扩张和发展。入境游需要英文导游、出境游需要领队、专项旅游需要专项知识丰富的专项导游等。而我们高职院校的导游专业一般以培养传统的中文导游即以培养国内地接导游和全陪导游为主，这一培养模式显然已经不能适应和满足变化的旅游市场对导游人才的需求变化。

（二）专业发展建议

1、明确培养目标，创新培养模式

充分考虑高职教育的特点，明确人才培养的终极目标，建议构建就业导向，能力本位，理论、实践、综合素质三维渗透的高职导游人才培养模式。构建理论教学、实践教学和综合素质养成三大培养体系，即精要、实用的理论教学体系、能力主导的实践教学体系、全方位渗透的综合素质养成体系，通过渗透与融合实现对人才的全面打造。

2、构建标准统一，符合行业需求的课程体系

课程设置方面首先应该划分模块，明确概念，统一标准。所有课程进修模块分割，每类课程中分为必修课和选修课，院校在完成必修课的同事可以根据情况选择符合自身特点的课程。其次要明确各类课程所占比例，比如总学时中：公共基础课组占20%，专业技术基础课组占30%，专业核心课程组占30%，其余20%为任选课组合。公共基础课使学生具备良好的基础素养，有沟通交流、团队协作、灵活应变、承受压力的能力，专业基础课使学生拥有旅游行业和产业的一定的基础认识和知识，拓展学生的就业维度，专业核心课使学生拥有过硬的专业技能，以过硬的专业素养来适应旅游行业对导游专业（方向）的需求，选修课程使学生能够在选修课程中加强、理论应用能力、知识继续学习的能力。再次，规定实践实训课程的总体比例，使高职类的导游专业（方向）学生拥有技能性优势，有较强的实践上手能力、操作适应能力和知识应用实际的能力，统一的基本框架，保证了基础知识模块的厚度，保证了专业课的知识量准备，加强了实践实训技能的培养，同时也有了一定的拓展宽度。

另外，充分认识行业发展需求，分析新阶段导游员面临的机遇和挑战，增加适合新业态发展的课程，如户外活动组织、研学旅行等相关课程。出于对学生未来发展的考虑，增加管理类课程。

3、明确实践能力培养细节

“实践育人”始终是旅游职业教育的生命线。实践能力是国际公认的职业人才必备的核心素质，对学生实践能力的培养是旅游职业教育的生命线。应该提高实践课程的比例，将实践能力培养穿插在每一学期，有步骤、多渠道、多层次地开展实践教学。明确实践课程的时长、时间、目标等细节问题。比如第二学期开设模拟训练课，第三学期开始开设企业实践课，增加学生接触行业、企业的机会，增加短期实训次数，使学生在校期间能够具备一定的服务能力。

八、存在的问题及拟采取的对策措施

（一）进一步建立合理可行的教师实践教学体系

导游专业属实践性较强的行业，对于实习、实训的要求较高，同时，随着行业快速发展，教师进一步深入到行业学习已势在必行。

（二）师资队伍的培养力度有待进一步加大

导游专业师资较少，而教学、行业服务任务较重，从长远来看，对于整个专业建设会形成的制约，因此，需要加大对专业带头人和骨干教师的培养力度。

专业三：2018年旅游英语专业人才培养状况报告

一、培养目标

本专业面向国内外高星级涉外酒店、涉外旅游企事业单位或外资企业管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必须的英语语言文化知识、涉外饭店管理、旅游管理等基础理论，具有较强的英语交际能力和涉外高星级饭店前厅、餐饮、客房，旅行社计调、中英文导游和出境领队所需要的英文旅游服务及管理的能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在国内外高星级酒店、国际旅行社等企事业单位，从事涉外饭店服务与管理，涉外旅行社计调、导游、出境领队等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

（一）培养规格

1. 知识要求

- （1）了解必要的人文社科知识；
- （2）了解主要英语国家概况和跨文化交际知识；
- （3）掌握必备的思想政治理论和相关政策与法律知识；
- （4）掌握扎实的中英文语言基础知识；
- （5）掌握旅游行业相关知识；
- （6）掌握高星级酒店或国际旅行社基层岗位管理知识。

2. 能力要求

- （1）具有英语听、说、读、写、译综合技能；
- （2）具有酒店前厅、餐饮及客房岗位操作能力；
- （3）具有酒店相关部门基层管理能力；
- （4）具备跨文化交际能力；
- （5）能够用英语进行导游讲解与服务、出境领队服务及旅行社业务咨询；
- （6）具有旅游政策法规应用能力；
- （7）具有旅游市场营销能力；
- （8）具有旅游活动计划调度及组织管理能力；

- (9) 具有旅行社经营与管理能力；
- (10) 具备专业实践能力和一定的创新能力；
- (11) 具有使用计算机查找资料和操作相关软件的能力。

3. 素质要求

- (1) 具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- (2) 具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- (3) 具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- (4) 具有良好的身体素质，能适应艰苦工作需要；
- (5) 具有良好的职业素养及敬业精神；
- (6) 具有积极的工作态度和责任意识；
- (7) 具备自主学习和终身学习能力；
- (8) 具有较强的业务素质，能够进行改革创新；
- (9) 具有一定的创业意识和创业精神；
- (10) 具有良好的团队协作能力。

(二) 专业设置

表 1 专业设置方向及就业岗位

序号	专业方向	专业面向	初始岗位	发展岗位
1	酒店管理方向	国内外高星级酒店	前厅部服务员	前厅部领班、主管、部门经理
			餐饮部服务员	餐饮部领班、主管、部门经理
			客房部服务员	客房部领班、主管、部门经理
2	旅游管理方向	国际旅行社	计调员	部门经理、门市经理
			导游员	出境领队、部门经理

(三) 在校生规模

表 2 2017 年旅游英语专业在校生情况

年级	2016 级	2017 级	2018 级	合计
人数	103	106	122	331

(四) 课程设置

根据旅游英语专业的人才培养目标和规格，结合“能力共融、学岗交替”的人才培养模式，分析核心工作岗位和典型工作任务，构建课程体系。按照饭店管理方向和旅游管理两个方向的就业岗位知识及能力要求，结合学生认知规律，制定具体的专业课程及分层次教学计划，培养专业能力，提升职业素养。素质课程平台旨在加强职业精神和职业素养教育；专业课程平台包括英语听、说、读、写、译等英语语言基础与涉外旅游企业相关岗位业务技能及基层管理知识课程，旨在提高学生的英语语言交际能力和旅游专业技能。按照饭店管理和旅游管理两个方向设置专业方向模块课程，突出职业素质和岗位技能培养；素质拓展模块由能够挖掘专业职业潜能，全面提升岗位技能和核心能力的选修课程组成。此外，综合实践课以实践教学为主，旨在提升学生的思想素质、身心素养和旅游职业素养，使学生在课余时间拓展知识领域并尽可能地多参加社会活动，积累经验，提升学生职业形象、职业态度、职业道德和职业精神，增强学生就业竞争力，从而形成了以英语交际能力为基础、掌握旅游服务技能、具备管理能力的综合性人才。基于岗位需求的专业课程设置如下表所示

表 3：饭店管理方向主干课程构建表

岗 位 名 称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
前厅部 服务员	1. 前厅预订服务能力； 2. 前厅接待服务能力； 3. 前厅收银服务能力； 4. 前厅问询服务能力； 5. 前厅礼宾服务能力； 6. 总机服务能力； 7. 商务中心各项服务能力。	1. 英语语言交际能力； 2. 酒店前厅预订能力； 3. 了解酒店客房基本常识； 4. 计算机操作能力； 5. 酒店财务基础知识； 6. 能为客人办理行李寄存服务； 7. 跨文化知识。	1. 掌握前厅服务的工作流程和工作方法； 2. 具有较好的分析和解决实际问题的能力； 3. 具有查找资料获取信息的能力； 4. 具有良好的组织协调能力； 5. 具有中英文倾听与表达能力。	1. 遵纪守法，遵守酒店的规章制度和员工守则； 2. 敬业精神与责任感； 3. 较强的心理素质，勇于克服困难； 4. 良好的职业素养； 5. 主动能动性； 6. 团队协作能力； 7. 学习能力；	英语听说、英语口语、饭店实用英语、前厅服务与管理（双语）、饭店服务技能、旅游市场营销、饭店管理、跨文化交际
餐饮部 服务员	1. 餐饮预订接待能力 2. 餐饮部摆台能力	1. 英语语言交际能力 2. 餐厅对客接待能力	1. 掌握餐饮服务的工作流程和工作方法； 2. 具有较好的分析和解决实际问题的能力；		英语听说、英语口语、饭店实用英语、餐饮服务与管理（双语）、饭店

	3. 菜品推荐能力 4. 餐饮部结账收银能力	3. 点餐及菜品推荐能力 4. 餐厅服务知识 5. 宴会礼仪及服务知识 6. 跨文化知识	3. 具有良好的组织协调和团队协作能力； 4. 具有处理客人投诉及个性化需求的能力； 5. 掌握餐饮部基层管理工作方法和工作策略。	8. 灵活应变能力； 9. 人际沟通能力。	服务技能、旅游市场营销、饭店管理、跨文化交际
客房部服务员	1. 客房卫生及质量管理能力 2. 客房对客服务能力 3. 公共区域清洁与管理能力 4. 客房部基层日常管理能力	1. 英语语言交际能力 2. 客房卫生标准客房设施配备知识 3. 布草洗涤知识 4. 客房用品保管知识 5. 跨文化知识	1. 掌握客房服务的工作流程和工作方法； 2. 具有较好的分析和解决实际问题的能力； 3. 具有处理客人投诉及个性化需求的能力； 4. 具有客房物品清洁与维护能力。 5. 掌握客房部基层管理工作方法和工作策略。		英语听说、英语口语、饭店实用英语、客房服务与管理（双语）、饭店服务技能、饭店管理、跨文化交际、

表 4：旅游管理方向主干课程构建表

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
导游员	1. 具有用英语完成导游讲解的能力； 2. 具有导游服务能力； 3. 具有旅游活动组织、管理能力； 4. 具有旅游市场营销能力； 5. 具有旅游政策法规应用能力；	1. 英语语言交际能力； 2. 导游讲解能力； 3. 规范服务的能力； 4. 组织管理能力； 5. 市场营销能力； 6. 跨文化知识；	1. 掌握独导游服务工作的基本方法和工作策略； 2. 具有较好的分析和解决实际问题的能力； 3. 具有查找资料获取信息的能力； 4. 具有良好的沟通能力与组织协调能力； 5. 具有处理客人投诉及个性化需求的能力。	1. 遵纪守法，遵守旅游政策与法规和导游管理制度； 2. 敬业精神与责任感； 3. 较强的心理素质，勇于克服困难； 4. 良好的职业素养； 5. 主动能动性； 6. 团队协作能力； 7. 学习能力； 8. 灵活应变能力； 9. 人际沟通能力。	英语听说、英语口语、旅游政策与法规、旅行社经营管理、旅游英语、导游英语、导游实务、导游基础知识、跨文化交际、英语国家概况

计调员	1. 具有用英语完成业务咨询的能力； 2. 具有计划调度能力； 3. 具有良好的沟通交流能力； 4. 具有旅游政策法规应用能力； 5. 具有旅游经营和管理能力。	1. 英语语言交际能力； 2. 旅游线路设计能力； 3. 业务咨询能力； 4. 计划、组织能力； 5. 市场营销能力； 6. 跨文化知识；	1. 掌握制定工作计划和调度旅游活动涉及各服务部门的方法与策略。 2. 具有较好的分析和解决实际问题的能力； 3. 具有查找资料获取信息的能力； 4. 具有良好的沟通能力与组织协调能力； 5. 具有处理客人投诉及个性化需求的能力； 6. 掌握基本的旅行社门店管理工作方法与工作策略。	英语听说、英语口语、旅游政策与法规、计调实务、旅行社经营管理、旅游英语、实用英语写作、跨文化交际、英语国家概况
-----	--	--	--	---

（五）创业创新教育

针对经济建设和社会发展对培养复合型人才的需求，旅游英语专业将摒弃无法适应市场需要的单一外语专业和基础技能的人才培养方向，探索创新创业人才培养模式，实行个性教育，提升毕业生和专业教师的核心竞争力。

1、科学定位创新创业教育目标。

确立以培养受教育者创业精神、坚定创业意志，激发创业思维，提升受教育者的创业能力及解决实际问题的能力为目标。制定通过不断实践中培养学生多维能力一体的创新创业人才培养方案。

2、构建创新创业教育课程体系。

将创新创业教育置于素质教育及专业教育的视野下，融入学校的人才培养方案中，落实到大学教育教学的全过程。在构建的“两个平台+两个模块”的课程体系中，增加培养学生专业能力，提升学生职业素养，凸显旅游外语系特色的创新创业教育课程，如《大学生创新创业教育基础与能力训练》、《旅游公共关系》、《大学生创业心理拓展》等。

3、改进教学模式与授课方式。

明确 2 名创新创业教育负责人（1 名来自创新创业教育专职教师，另一名为创新创业者），在教学、科研、校企合作等方面确保专业水准。鼓励教师开设创新创业课

程和指导创新创业实践。鼓励创新创业教育教师积极开设创新训练类课程，突出培养学生的创新思维、意识和能力。加强系部辅导员队伍创新创业教育研修与学习，以强化对学生日常创新创业活动的引导和指导。

4、开展第二课堂创业实践活动。

一方面，根据语言类学生特点与旅游教学经验，可通过举办创新创业讲座、模拟创业实践等方式，丰富学生的创新创业知识和体验，提升学生的创新精神和创业能力。另一方面，邀请外语系往届具有创新创业经历的校友回校，举办校友面对面活动，通过往届校友与在校同学分享创新创业经历，增长学生创新创业知识。

三、培养条件

（一）教师队伍建设

旅游英语专业教师通过参加丰富多样的教学竞赛活动，以赛促教，提升了专业水平和职业素养。青年教师积极参与各项教学类比赛，取得了优异的成绩。

表 5：旅游英语专业教师参加比赛一览表

赛项	讲授者	名次
山东省职业院校教学能力大赛	李盈慧	三等奖
山东省职业院校教学能力大赛	孔亚楠	三等奖

旅游英语专业定期派教师参加各类教学和业务培训学习，积极提升专业和双师素质。

表 6：教师参加培训一览表

培训时间	培训名称	培训人员
2018.05	外语学科核心课程开放课堂暨骨干教师高级研修班	王鹏
2018.3	山东省职业院校旅游服务类师资培训	马莹
2018.4	第二届全国高职院校英语教学论坛	王正
2018.05	山东省高校外语教学发展论暨高职英语教学研讨会	李盈慧、张培培、李红
2018.08	全国高校教师发展论坛	马莹、裴霞、刘峰、李盈慧、刘海燕



图 1、图 2：专业教师参加师资培训和教师发展论坛

（二）实训条件建设

2018 年，旅游外语系进一步完善校内实训室的建设和使用。充分利用校内丰富的实训资源，欧美文化体验室、孚日法餐厅，红酒品酒教室等，给学生创造了更好的外语学习环境和氛围，激发了学生的学习兴趣，提高了教学效果。日本、韩国文化体验室外部和内部装修已经完成，等内部装饰物品到位后就可投入使用。

充分利用校内外的实训资源，真正将其融入到日常教学、课堂实践中，开展体验式教学活动，激励学生学习外语的热情，培养学生的人文素养，加深对目的语国家传统文化的了解，切实发挥教学投资效益，提高教学质量。

创设文化体验教学环境，使学生对目的语国家文化有直观的认识，提高语言学习兴趣，培养跨文化交际的意识能力，满足实际育人要求。在各文化体验室内建信息资源共享库、图文吧，加强文化内涵建设。加强校企合作、共建专业、双向参与的力度，吸引国内外知名企业品牌文化入驻旅游外语专业群的文化体验室，在实训教室开辟专区展示参与共建企业的品牌文化。

截止到目前，学生校外实习人数为北京长富宫中心酒店一年期实训人数 4 人，6 个月期实训人数 12 人。上海国际会议中心一年期实训人数 16 人。海南三亚山海天一年期实训人数 9 人。威海铂丽思酒店 12 个月实训人数 2 人。赴阿联酋实习 2 人、赴新加坡实习 6 人、赴星梦邮轮 5 人、国际邮轮实习 1 人。

（三）积极推进专业信息化建设

旅游英语专业教育信息化需要培养四方面的队伍，首先是信息化教师队伍，提高教师的现代信息技术应用能力；其次是信息化管理队伍，使参与教育管理的人员掌握现代信息技术，提高工作效率；第三是信息化技术维护队伍，保证信息化基础

设施的正常运行；第四是信息化理论研究队伍，对教育信息化建设中出现的新情况、新问题进行总结、研究、探索，为教育信息化建设提供理论上的支撑和指导。

全面提升专业教师教育信息化水平，实现教育管理信息化，教育教学信息化，学生学习信息化。使教师的信息化应用能力达到较高水平，使学生应用教育信息化资源学习的能力得到大幅提高，实现教师、学生、资源和外界的互联互通，使数字校园成为我校教育教学质量提高的重要手段。

表 7 资源共享课程建设一览表

课程类型	课程名称	主持人
山东省高职院校精品资源共享课	乘务英语	孔亚楠
山东省高职院校精品资源共享课	跨文化交际	李领娣
山东旅游职业学院精品资源共享课	旅游英语	胡萍
山东旅游职业学院精品资源共享课	领队英语	李盈慧

四、培养机制与特色

（一）不断深化校企合作

旅游英语专业以专业建设指导委员会为依托，与大型涉外旅游企业的联系密切，每年定期邀请知名旅游企业的总经理与专业教师一起研讨专业课程建设、教学、实习、实训、学生管理及学生就业等人才培养各个环节中容易出现的问题，集思广益，对进一步完善人才培养方案，切实提高教学质量，助力企业健康发展起到了积极的促进作用；通过建立企业人员兼职授课、学生顶岗实习、专任教师参与企业兼职教师管理等相关制度，使现有的教学更加专业化，学生的学习内容与市场需求同步接轨；同时我们也帮助合作企业宣传产品，促进企业与校园文化的交流、融合，实现人才共建、资源共享、优势互补、合作共赢的建设目标。

更好的提升专业师资水平，提高教学质量，培育发展新动力，旅游英语专业派出王正、丁蕾两位老师赴酒店进行了为期一个月的企业顶岗培训，并在全系进行了挂职经验介绍大会。王正、丁蕾老师进行顶岗的酒店是上海宝华万豪酒店和天津丽兹卡尔顿酒店，两个酒店皆为万豪酒店管理集团下的品牌酒店。王正老师挂职部门为餐饮部，丁蕾老师为部门轮岗。在酒店顶岗期间，酒店为老师制定了详细的培训

计划，两位老师在一个月中深入实践，理论和操作技能都得到了极大的提升，在一线岗位上也收集了一手的资料和案例，对于今后的课堂教学有极大的帮助。



图 3、图 4 丁蕾老师和王正老师在酒店挂职

（二）注重实践教学方法的高素质“双师型”教师队伍

旅游英语专业在 2018 年进一步走出学校，面向企业，面向社会，紧密依托行业和企业，共同建立产学合作的教育机制。注重实践教学方法的高素质“双师型”教师队伍。积极探索高水平“双师型”教师培养模式，提升教师专业能力、实践创新能力、信息技术应用和教学研究能力，提高具备“双师”素质的专业课教师比例。积极探索高水平“双师型”教师培养模式，提升教师专业能力、实践创新能力、信息技术应用和教学研究能力，提高具备“双师”素质的专业课教师比例。



图 5:王志玉副主任做专题讲座



图 6: 李忱老师担任国赛评委

（三）深化分层次教学，因材施教

为了更好地将公英语教学与各专业知识相结合，根据老师们的教学特点和经历，以及年龄、职称的均衡比例，在师资安排上老师们相对固定地在某个系任课，便于积累经验、了解所教专业知识，老中青传帮带，形成团队。

根据老师所教专业和使用教材，形成不同备课小组，由骨干教师担任负责人，集体备课，定期讨论和制定教学中出现的问题，集思广益。制定统一的教学进度、教学核心内容、教学方法、考核标准、考核内容等等。在统一标准下，老师们再根据各自班级学生英语水平调整教学具体措施，协调好教学与考核、评价的关系。2015 级酒店管理专业本科班在专业英语教研室教改实施小组精心指导和培训下，全部顺利通过专升本转段英语考试，并且在专科阶段英语四级通过率已经达到 50%。通过教学改革几年的经验积累和总结，2016 级本科班学生初次参加四级考试通过率就达到 60%，预计专科阶段通过率会达到 80%。

选取认真负责、有大赛经验的老师分别组成英语写作大赛、口语大赛指导培训团队，总结往年比赛特点、经验、教训，制定学生培养方案。根据英语语言特点，基本功训练需要长期扎实地进行，采取了长期培训和赛前集训相结合的方式。每年在新生开学初组织英语写作和口语院级大赛，借此提高学生英语学习积极性，同时选拔基础好的学生，分配指导老师，进行为期一年的培训和赛前集训。同时不断吸收年轻老师加入指导教师团队，互相学习和交流，最终培养更多具有指导学生参与高级别大赛能力的老师。

（四）坚持以人为本，优化学生管理

围绕“以人为本、全面实施素质教育”的战略主题，坚持“一切为了学生”的理念，全面贯彻党的教育方针，以培养学生成人成才为根本宗旨，加强学生职业道德、职业技能和就业、创业、升学能力的培养；加强学生管理队伍建设，特别是建设好辅导员、学生会两支队伍；强化学生自我管理机制。坚持每天进行课堂秩序检查工作。为保证教学工作有序进行，根据教学督导室的安排，每天进行查课；组织安排 2016 级旅游英语专业学生实习工作，积极开展实习前教育，并顺利完成送队与实习合同签订等各项工作；顺利完成 2017 级旅游英语专业学生分方向工作，调动学生海外实习积极性，让学生明确实习就业目标。确保 2018 届毕业生顺利完成就业工作。根据学生工作处安排，积极开展毕业前各项准备工作，积极督促学生参加供需见面会签订就业合同，有序整理我系毕业生档案，督促学生

为正常领取毕业证办理各项手续，保证毕业典礼当天发放毕业证工作有序进行。

（五）坚持育人为本，创新学生德育机制建设

将“一切为了学生”作为学生管理工作的核心理念，进一步深化改革，更加注重内涵建设，“做专、做细、做强”学生管理工作。建构“激励、引导、约束”的“三维”德育机制，不断加强和改进德育工作，创新德育内容、方法和途径；做到组织保障有力、管理机制健全、德育工作队伍素质高、校风校纪好。

（六）提升学生综合素质，大力推进学风建设

坚持德育为先、能力为重、全面发展，着重培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。加强学生的思想素质教育、人文素质提升、创新精神、集体主义精神、团结协作能力教育。加强学风建设，引导学生崇尚职业技能、热爱学习、勇于创新、敢于创业。完成学院分配的接待任务。通过组织一系列的安全宣传活动，提高了学生对安全问题的警惕性，增强了学生对火灾、盗窃、网络诈骗、食品安全以及交通安全等问题的预防与辨别能力。

五、培养质量

（一）就业质量不断提高

2016年-2018年，学生就业率整体有所提高。2018年毕业人数96人，三名同学通过了山东省专升本统考考入了理想的本科学校继续深造。旅游英语专业2016年-2018年就业情况详见表8。

表8 旅游英语专业2016年-2018年就业情况

年份	毕业生数	就业人数	就业率
2016	113	108	95.6%
2017	77	69	89.61
2018	96	96	100%

为了更好地了解旅游企业内部岗位群状况和岗位能力需求情况，以便我们更加明确高职旅游专业人才培养需求，从2017年下半年开始，我们以实证分析的研究方法，对山东省、市、区、县各级旅游行政管理部门、省内知名涉外旅行社、世界知名连锁饭店、涉外旅游企业等单位，面向人力资源部经理、目标岗位一线工作人员和领班、部门经理等人士，以及本专业历届毕业生，展开了深入全面的调研。此次调研采取了行业企业考察、座谈会、问卷调查等方式。从2017年下半年首先制

定了调研方案，结合目前国内外旅游市场人才要求，及省内高职院校旅游英语专业设置的实际情况，在 2017 年 7 月设计出“基于企业需求的高职旅游类学生职业素养现状调查问卷”，调查内容包括调研单位基本信息、高职旅游类学生可从事的各级岗位、岗位要求应具备的基本知识、基本能力、职业素养、人才培养课程设置体系合理性、用人单位的毕业生满意度、对学院人才培养的建议等。调研结果显示，在实习或就业中，旅游英语专业学生展现出较为扎实的英语语言基础和服务技能，但是在人际沟通能力和自主学习能力等非智力因素方面仍有所欠缺；教师在指导学生在岗实训、顶岗实习过程中存有行业认知、企业岗位工作经验不足等问题。

表 9：旅游英语专业 2016、2017、2018 年各项赛事获奖情况

第八届外研社全国高职英语写作大赛山东赛区选拔赛	省级	201710	山东赛区 二等奖	李奕娆
第八届外研社全国高职英语写作大赛山东赛区选拔赛	省级	201710	山东赛区 三等奖	罗杰维
第八届外研社全国高职英语写作大赛山东赛区选拔赛	省级	201710	专业组二 等奖	史蕊
2016 年全国职业院校技能大赛 高职组导游服务（英语）比赛	国家级	201606	二等奖	马天
2016 年山东省职业院校技能大赛 “英语口语”项目	省级	201611	一等奖	张晗
2016 年山东省职业院校技能大赛 高职组（英语导游服务）	省级	2017.01	一等奖	岳佳佳
第八届外研社全国高职英语写作大赛山东赛区选拔赛	省级	201811	专业组三 等奖	张惟一

（二）社会影响力明显增强

旅游英语专业学生通过考取饭店服务技能证书、导游证等，提升了自身就业竞争力。根据麦可思评估机构所做的《山东旅游职业学院毕业生中期职业发展评价年度报告（2015）》，旅游英语专业毕业生工资收入水平在各专业中名列第二。2016 年旅游英语专业毕业生就业范围进一步扩大，国内以上海、北京、三亚等旅游业发达地区最为集中，国外就业主要分布于阿联酋、新加坡、香港、澳门等国家和地区。在行业分布上以酒店、旅行社、机场等传统旅游企业为主，逐步扩展到商业、银行、房地产、外贸、销售等行业领域。

通过对 20 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院旅游英语专业毕业生给予了充分肯定。认为旅游英语专业教学注重语言能力、操作技能、职业素养及国际视野的培养，课程内容安排合理，毕业生的英语语言应用能力和技能水平达到

了直接上岗的要求。旅游英语专业毕业生“勤奋、吃苦、好学、上进”，我们的实习生在各个岗位上也表现优异，2015 级旅游英语专业学生王云飞获得上海迪士尼度假区“优秀员工奖”；2015 级旅游英语专业学生党光君获得三亚万豪山海天大酒店 2017 年 10 月份“卓越实习生奖”；2015 级旅游英语专业学生刘均芳获得洲际济南智选假日酒店 2017 年度优秀员工和 2017 年第三季度突出贡献奖。

2018 年 6 月，上合峰会在青岛召开。旅游英语专业 24 名学生有幸参加了此次国家重大活动的有关服务工作。峰会之前，学生们进行了紧张的训练和一次次的演练，为的就是更好的服务每一位国家领导人，展示中国特色和山旅学生的风采。



图 7：旅游英语学生服务青岛上合峰会

2018 年 9 月 3 日至 4 日，2018 年中非合作论坛峰会在北京举行在北京召开，着眼于中非关系发展的现实需要而决定召开的峰会。该峰会主题为“合作共赢，携手构建更加紧密的中非命运共同体”。中国国家主席习近平出席开幕式并发表主旨演讲。中非合作论坛非方成员领导人将应邀与会，有关非洲地区组织和国际组织代表出席峰会有关活动。2017 级旅游英语专业学生张欣参与了此次会议的服务。

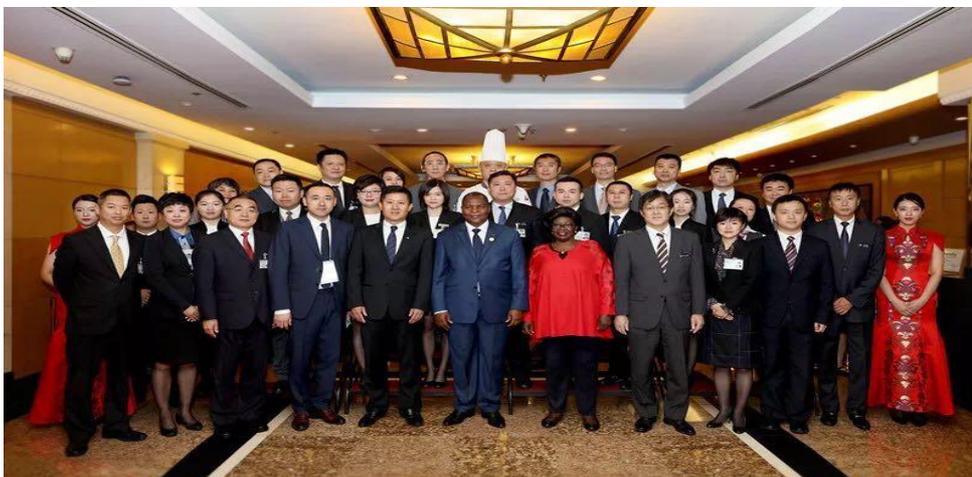


图 8：2017 级旅游英语专业学生张欣服务 2018 年中非合作论坛

六、毕业生就业创业

（一）积极构建创新创业平台

旅游外语系构建创新教育基地平台宗旨是培养大学生创新创业能力，锻炼团队精神；强化实践意识，提高综合素质，丰富第二课堂，活跃求知氛围；采用新型教育培养模式，提供全程个性化辅导，为学生的最终就业打下坚实的基础。实施以知识培养到能力培养转型为目的，结合创新型大学的定位和学校“创新+创业”的人才培养目标，进行教育创新。建立健全创新创业基地的管理制度和机构，探索基地运行模式和长效机制，培养创新创业人才。

学生在互联网和各种媒体浪潮下也加入了创业浪潮，很多学生创建了淘宝店铺、微信店铺，开启了自己的创业生涯。目前我系正通过职业生涯规划等课程，向同学们讲解国家相关政策，鼓励进行大学生创业，为学生提供更多的创业平台。12级旅游英语专业学生杨婷婷自主创业，创办了杨抽抽服装店，12级石晓玲同学也开办了自己的服装店。13级旅游英语专业的薛忠秀同学创办了少儿培训机构。

表 11 学生创业一览表

序号	年级	姓名	创业项目
1	16E1	赵佳倩	餐馆
2	16E2	张雨	社区超市
3	13E3	薛忠秀	少儿培训
4	12E3	李先阳	旅行社
5	12E2	杨婷婷	服装店
6	12E3	石晓玲	服装店

（二）学生创业案例

2012级旅游英语专业学生李先阳在校期间表现优异，积极参加各项活动。2014年通过海外面试，在阿联酋迪拜 Hunter International Travel&Tourism 担任计调；2016年于美国 American Rainbow International Inc；2017年回到国内，成立了山东极暇旅游开发有限公司。李先阳作为优秀海外实习生代表，回到母校给新生

介绍了海外实习经验和创业的经验，使新生们受益颇多。

七、专业发展趋势与建议

旅游业是国民经济新的增长点，在国内外旅游市场蓬勃发展的时代背景下，市场对旅游英语人才仍将保持较大需求。旅游英语专业作为培养高素质技术技能型旅游英语类人才的主要专业，仍然保有很大的发展空间，人才培养工作有庞大的旅游就业市场作为支撑，简言之，本专业有较强的市场竞争力，专业发展前景良好。

面对良好的发展机遇与前景，旅游英语专业将：（一）继续细化人才培养工作，完善分方向人才培养、海外班人才培养；（二）提高双师素质，提升教育教学水平，稳步提升专业竞争力；（三）创设更多与行业零距离接触的机会，适当拓展学生在校学习期间的实习实训时间；（四）搭建更加广阔的海内外实习、就业平台，帮助学生实现投身旅游业的梦想；（五）中教、外教通力合作，坚持全英授课，开展各类特点鲜明的英语赛事和活动，营造浓郁的英语氛围，突显旅游英语专业特色。

八、存在的问题及拟采取的对策措施

（一）人才培养模式

旅游外语专业群将以培养能力为本位，以就业为导向，以培养学生的职业能力及外语类应用复合型技能人才为主要目的，让学生真正把语言当作一门工具去解决专业上的问题，能学以致用，让专业教学、职业化、实用化。

（二）课程建设

积极探索“学习的内容是工作，通过工作学习”教学做一体化的模式。不断的拓展工学结合类型，包括项目化课程和双证课程。

实施项目化教学改革。积极推行旅游外语专业群各专业进行项目化教学改革，将《计调实务》《旅游英语》等课程建成项目化教学改革课程。

推进体验式教学模式。结合我院的多种类型的校内实训室、英美文化体验室、以及即将建成的日韩体验室，积极探索《饭店实用英语》、《英语跨文化交际》、《乘务英语》、等课程的体验式教学，

探索课证融合的教学管理模式。尝试将《基础英语》、《饭店服务技能》设为双证课程。学生需要在完成学习任务的同时，获取该课程的配套技能证书和能力证书。

形成“TAFE+山旅”模式。2016年，我系有8名教师参与了澳大利亚职业教育教师四级证书（TAFE）。培训内容包括澳洲职业教育体系和评估验证标准、职业技能包以及拆包方法、职业教育理论教学、技能教学设计和工作现场指导的培训原则及方法等多个模块。建设期内，积极探索TAFE模式与旅游外语专业群如何更好的融合，努力形成“TAFE+山旅”模式，努力培养更多的具有国际化视野的现代旅游业精英。

（三）师资队伍建设

培养一支专兼结合、结构合理、注重实践教学方法的高素质“双师型”教师队伍。积极探索高水平“双师型”教师培养模式，提升教师专业能力、实践创新能力、信息技术应用和教学研究能力，提高具备“双师”素质的专业课教师比例。落实五年一周期的教师全员培训制度，实行新任教师先实践、后上岗和教师定期实践制度。培养造就一批社会知名度高、行业影响力大的“教练型”教学名师和专业带头人，建成一支专兼结合的高水平师资队伍。

（四）社会服务能力

依托旅游外语系旅游国际合作研究所，加强与行业企业的交流与合作，发挥专业教师的优势和影响力，为社会及行业企业提供各类培训服务；紧密契合区域经济社会发展规划，发挥专业群教师语言优势，积极配合地方政府及旅游企业，推进地方旅游景点及酒店的国际化发展；紧随社会及行业企业发展动态，进一步拓宽专业教师社会服务领域，提高技术服务与研发能力，力争在横向课题研究、旅游智力扶贫等方面取得突破。

专业四：2018年空中乘务专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向国内外航空公司、机场等民航企业，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的民航旅客运输规定等基础理论，具有较强的客舱服务和地面服务等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在航空公司和机场等企事业单位，从事民航乘务员、值机员、售票员等岗位实际工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

1、知识要求

- （1）掌握民航旅客运输规定的基础知识；
- （2）掌握空中乘务心理学基本知识；
- （3）掌握民航服务礼仪知识；
- （4）了解民航主要客运机型知识；
- （5）了解民航法律法规知识；
- （6）了解航运地理知识。

2、能力要求

- （1）具有良好的对客沟通能力；
- （2）能够运用良好的英语语言交际能力进行对客服务；
- （3）能够运用现代信息技术查找资料获取信息；
- （4）具有较好的分析和解决实际问题的能力；
- （5）具有应急处置等方面的能力；
- （6）具有使用计算机进行值机系统、售票系统操作能力；
- （7）具有客舱安全管理能力；
- （8）具有客舱服务能力；
- （9）能够针对特殊旅客提供个性化服务。

3、素质要求

- (1) 具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- (2) 具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- (3) 具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- (4) 具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。
- (5) 具有敬业精神；
- (6) 具有积极的工作态度；
- (7) 具有较强的业务素质，能够进行改革创新。
- (8) 具有较强的安全意识和服务意识；

二、培养能力

(一) 专业基本情况

我院是山东省开设空中乘务专业最早的院校，经过多年建设和发展，该专业2012年被评为省级特色专业，为我院名校建设重点专业；2016年中国旅游协会旅游教育分会对全国旅游高职高专院校开设的13个旅游类核心专业进行排名，我院空中乘务专业全国排名第二。空中乘务专业拥有经航空公司培训的一流的专业师资，专业教学团队为院级优秀教学团队。按照国家现代职业教育理念的要求，积极推行工学结合、校企合作的办学模式，引进国内最先进的模拟客舱设备和乘务员 CBT 软件、售票、值机、安检、登机系统，实现了专业课程的直观形象化教学。2015年12月学院与厦门航空公司及青岛航空公司签署了定向班培养协议，开启了订单制培养新模式。在人才培养、师资力量、实训条件，以及实习与就业等方面均走在全国前列，取得显著成绩，得到用人单位、社会和学生的高度认可。近年来空乘专业面试报录比近13:1，生源质量良好，目前空乘专业在校生达到796人。

(二) 课程体系构建

我国目前正从民航大国向民航强国转变，国内航空业进入高速增长的黄金时代，面对这样的机遇，我们将以人才培养为核心，着力突出专业办学特色，加快提升办学水平，深化教学改革和专业课程体系建设。本专业与北京广慧金通科技有限公司进行了合作，在校企合作的长效管理机制和监控体系下，构建、完善空乘专业“以岗导学，校企共育”人才培养模式。

在专业建设指导委员会的指导下，联合北京广慧金通有限公司，进行人才需求、岗位及工作任务调研，明确专业核心岗位（民航乘务员、民航值机员、民航售票员），进行岗位能力分析，进而归纳典型工作任务，确定主干专业课程（学习领

域)构建“两平台+两模块”课程体系,即素质课程平台、专业课程平台、专业拓展课程模块、素质拓展课程模块。

以空乘专业培养面向的主要职业岗位为依据,按照“岗位需求、任务分析、能力定位、课程设置”步骤,深入民航企业进行专业调研,由行业专家、专业带头人、骨干教师共同研究,分析并确立民航乘务员、民航客运员相关服务岗位(群)典型工作任务和行动领域,分析民航乘务员以及相关服务岗位(群)典型工作任务对应的能力、知识、素质要求,系统设计学习领域,突出职业能力培养,完成空乘专业课程体系开发。职业素质培养贯穿人才培养全过程。根据学习领域与行动领域的对照关系,参照中国民航总局《公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121SF)中有关民航乘务员培训的行业标准和劳动与社会保障部制定的《民航乘务员》的国家职业标准,以职业素质养成和职业能力培养为主线,构建由两个平台(专业教育课程平台、素质教育课程平台)和两个模块(素质拓展模块、专业拓展模块)组成的“平台+模块”课程体系,实现学生的“职业精神、职业素养、职业知识、职业技能”四大核心能力全面发展的培养。

(三) 创新创业教育

作为新时代的大学生,要积极贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,树立创新创业意识。空中乘务专业在专业教学中注重培养学生的创新精神、创业意识和创新创业能力。将创新创业教育定位为面向全体学生的素质教育,这种素质教育是与专业教育相融合的。不仅要培养学生的创业能力,更强调创业所需要的创业意识和创新精神,以及解决问题的运筹能力、人际交往能力、承受压力和挫折的心理品质。积极组织学生参加“创新创业大赛”、“百川论坛”等活动开展创新交流;组织丰富的创新创业讲座。选聘知名公司、企业、研究所等单位的创业企业家、技术专家、投资经理以及国内外优质的创新创业师资来校开展创新创业讲座和报告,与学生交流体会,启迪学生思想,激发创新创业热情,提升创新创业能力。

三、培养条件

(一) 教学经费投入

为提高教学质量,突出教学工作的中心地位,实现人才培养目标,保证教学经费及时、足额投入到教学工作中,能够满足课程资源开发、教学设施配备、教学资料、教师培训、外出学习交流活动等经费需要。严格要求所有经费支出要按照当年

下达的预算方案，坚持量入为出、专款专用、统筹安排、确保重点的原则，严格执行，力争做到有预算不超支，无预算不开支。确保总量，逐年增长的原则。保证生均教学经费的逐年增长；加大教学科研仪器设备投入；必须保证生均教学设备值不低于教育部规定标准，并逐年增长。

（二）教学设施

近年来，学校不断投入教学设备，人才培养条件日趋完善。学院与北京广慧金通教育科技有限公司、济南机场股份有限公司校企合作，强化实训基地建设，实训条件日趋完善。学校于 2008 年引进价值 120 万的 CBT 软件，建立了 CBT 模拟训练中心，使教学更直观化、形象化。2009 年投资 500 万建设了功能先进的空乘专业教学实训中心，引进了 1:1 仿真波音 737 模拟舱一架、建立了客舱服务训练基地，配备了模拟机型 170 架、航空博物馆一间，礼仪训练教室一间，专业化妆教室一间，形体训练教室两间，还设有贵宾室、值机模拟、售票模拟实训室、航空卫生和体能训练室，为培养空乘专业学生的实践操作能力提供了优良的设施保障。

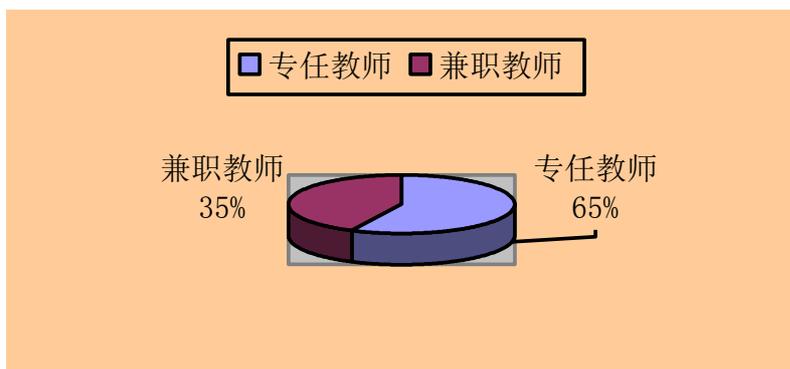
校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	模拟舱	客舱服务实训	客舱服务	60 人
2	礼仪实训室	服务礼仪训练	民航服务礼仪	50 人
3	形体实训室	形体姿态训练	形体姿态训练	50 人
4	化妆实训室	职业形象塑造	化妆	50 人
5	售票实训室	民航客票销售	民航客票销售	20 人
6	值机实训室	办理乘机手续	值机	20 人
7	模拟贵宾室	贵宾室服务	贵宾室服务	20 人
8	CBT 模拟训练中心	客舱服务	民航概论	50 人
9	航空卫生实训室	医疗急救	医疗急救	25 人
10	体能训练室	体能训练	体能	50 人

（三）专业教师团队

本专业现有专兼职教师 21 人，其中，在岗专任教师 8 名，在岗企业兼职教师 6 名；专业带头人 2 名，由 1 名教学经验丰富、实践能力强、教科研水平高的专任教

师和 1 名来自企业的实践经验丰富、理论水平高、具备一定科研能力的行业专家组成；骨干教师 5 名；双师素质比例达 100%。空乘专业教学团队 2014 年被评为院级教学团队。教师队伍知识、学历、职称、年龄和学缘结构合理、专兼结合、教学水平高、实践能力强，形成校企专兼职教师团结协作、优势互补，共同完成学生专业教育的良好局面。



（四）校外实训基地

我们与省内外航空公司、机场建立了较为密切的合作关系，为学生实训、实习提供广阔的平台，包括山航、南航、东航、厦航、上海吉祥航空等航空公司，以及北京首都机场、济南遥墙机场、深圳机场等单位定期来我院面试学生，择优录取，提供实习岗位。

校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	济南遥墙国际机场	2005 年至今	50
2	山东航空公司	2005 年至今	50
3	辽宁金通航空培训有限公司	2007 年至今	200
4	山东国际航空培训有限公司	2005 年至今	200
5	东海航空公司	2014 年至今	20
6	首都国际机场	2008 年至今	30
7	深圳机场	2013 年至今	30
8	南方航空公司	2008 年至今	30
9	上海吉祥航空公司	2014 年至今	30
10	厦门航空公司	2008 年至今	20
11	河北航空公司	2013 年至今	20

（五）信息化建设

以现代信息技术为支撑，通过与民航企业合作，开发和建设专业教学资源库（包括课程标准、教学资料图片、录像、多媒体课件、视频资源、电子教案、实训指导、试题库、网络测试等），创新教学形态，满足专业建设共性需求，实现优质资源共享。

1、校园网络课程建设

依托学院数字化教学综合服务平台，完成了6门核心课程的课程标准、电子教案、教学课件、教学录像、实验实训指导书、网上测试（试题库建设）等信息的收集整理，逐步实现专业教学资源网络共享，带动专业群及相关专业建设，并通过学院数字化校园网络系统，不断扩大共享范围，更好地为企业和同行服务。

2、远程学习指导和交流建设。利用无线数字移动技术探索和建设全新模式的虚拟教学互动课堂，通过建立专业QQ群、微信、蘑菇丁等学生互动平台，实现“时时、处处、人人”共享型数字化学习资源平台。加强对毕业生的跟踪服务，使学生在工作岗位上就能够与教师保持经常性的联系和交流，及时获取教师的指导，满足学生终身学习的需要。

四、培养机制与特色

（一）探索建立“互动共建、双向参与”的校企合作运行机制，实现校企深度融合

空乘专业作为学院重点建设专业，建立健全了各项管理制度，更好地贯彻了实施“双向参与、双向服务、双向受益”的校企合作精神，通过会议的召开，部署、总结校企合作工作，明确校企合作的工作方向，提高了校企合作成效。

在学院校企合作体制机制改革背景下，创新了校企合作体制机制；建立了空乘专业建设指导委员会，为专业建设诊断把脉，确保人才培养能够满足企业技术进步对航空服务人才不断变化和发展的新要求；形成完善的专业内部管理机制。依据学院多元联动、产教一体、互利共赢校企合作办学宗旨，组建了空乘专业管理委员会，成员由休闲产业管理系主任、副主任，金通公司济南部主任、副主任组成，宏观协调校企双方的相关工作，负责对教育教学和学生工作的统一管理。由休闲产业管理系统筹安排空乘专业的日常教学管理、教学质量评价、教学研究和教师培养等工作；金通公司济南部主要负责学生实习就业等校企合作方面的事宜。负责本专业毕业学生的就业推荐工作，协助学校做好空乘专业学生的日常管理工作，承担部分专业课教学，协助学校进行专业教师的培训工作。校企真诚合作的办学机制，共谋

发展的模式、互利双赢的举措、按职权参与管理的方式，为空乘专业毕业生学业质量、技能素质和就业层次提供了坚强保障。

（二）合作办学

发挥合作办学单位在教学设施、人力资源方面的优势，校企双方在专业教学、教师团队建设、学生管理、实训基地建设等方面充分合作。发挥合作办学单位在教学设施、人力资源方面的优势，校企双方在专业教学、教师团队建设、学生管理、实训基地建设等方面充分合作。企业参与人才培养的全过程，培养适应行业、企业需求的高素质技能型人才。

（三）创新“以赛促学、学赛结合”教学模式，突出职业综合能力和职业素质培养

航空专业深化教学改革，推展项目化教学，并把赛事活动引入到教学中，以赛促学、学赛结合，提升学生的实践能力和学习热情。我系举办了“金通杯”航空服务专业技能大赛，休闲系礼仪大赛，并将比赛项目纳入到民航服务礼仪、客舱服务、客舱安全管理等课程教学内容，使学生在比赛中获得知识，提高学生的学习热情，提升了专业服务技能，全方位打造了我院空乘专业形象。“以赛促学、学赛结合”是专业教学模式的创新，也是校企合作、校企共建人才培养模式的体现。

五、培养质量

（一）良好的声誉使招生人数节节升高，学生就读空乘专业的意愿越来越强烈。

在招生方面，2016年本专业招收学生人数为240人，2017年为276人，2018年280人。山东旅游职业学院报名人数创近年来新高，充分证明了山东旅游职业学院空乘专业在山东乃至全国的领先水平。且本年度应届毕业生的实习就业率高达100%，专业对口率70%，升空率高达40%，2015、2016、2017、2018年连续四年，我院荣获由教育部颁发的“高校空乘专业毕业生就业工作先进单位”荣誉称号。

我院空中乘务专业代表队在2018年高等学校民航服务技能大赛本次大赛中取得了专科组综合亚军的好成绩，并获得民航服务技能比赛银奖，团体展示亚军，民航知识与竞赛铜奖三个单项奖，我院被教育部授予“就业先进单位”。通过本次面试，我院2017级空中乘务专业代表队与志愿者34名成员全部被航空公司预定。另外，我院空中乘务专业240余名同学中有150余名同学被南方航空、东方航空、厦门航

空、四川航空、成都航空、吉祥航空、深圳航空、山东航空、青岛航空、九元航空等航空公司预定，升空率达到 70%；其他同学也被首都机场、广州白云机场、武汉天河机场等地面单位预定，一次性就业率达到 100%。我院空中乘务专业获得高职专科组就业面试升空率及总就业率第一名的好成绩。



（二）毕业生得到用人单位的好评

通过对二十余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，从调查的结果看，用人单位对我校毕业生的敬业精神、适应能力等予以充分肯定，达 95%以上，一致认为我院空乘专业在工作中都表现出较高职业敬业素养，对他们的知识水平和技能也给予较高的评价。认为课程体系对应岗位需求，教学注重实际动手能力的培养，课程内容安排合理，毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生形象好、踏实肯干、服务意识强，专业知识扎实。根据对近三届毕业生的抽样调查，目前空乘专业的学生就业单位稳定，就业质量良好，有的已成为我省民航企业的骨干力量，有的走上了不同层次的初级管理岗位。

六、毕业生就业创业

2016 届航空服务专业毕业生李增光在校学习，积极向团组织靠拢，志愿加入学生会，为系部做力所能及的事情。期间担任过系学生会公寓部部长，系学生会主席，以上工作锻炼了较强的沟通能力，担当责任。在实习期间跟着朋友接触了洗化用品行业，当时跟合伙人成立了山东秋增贸易有限公司，主要是做一次性毛巾的出口业务。随着业务的不断发展，偶然的的机会，了解到环保节能行业。随着深入了解，认为该项业务有很好的发展前景，在 2018 年下半年，将公司正式更名为山东朗诺节能设备有限公司，目前公司正常经营。

七、空中乘务专业人才社会需求分析及发展趋势分析

中国航空业正在迅速发展，预计将于 2022 年赶超美国，成为全球第一大市场。2018 年上半年，在中国注册的航空公司在国内外航线上的客运量已达 3.04 亿人次，该数据在 2017 年上半年为 2.78 亿人次。这意味着，在 2018 年，中国航空公司的客运总量将突破 6 亿人次大关。预计 2018 年中国航空客运量或将突破 6 亿人次。

《中国民航“十三五”发展规划》从行业规模、发展质量、保障能力、绿色发展四个方面提出了发展的具体目标：安全水平保持领先，运输航空每百万小时重大及以上事故率低于 0.15。战略作用持续增强，民航对国民经济贡献不断提高，航空运输在综合交通中的比重进一步提升，旅客周转量比重达到 28%。运输总周转量达到 1420 亿吨公里，旅客运输量 7.2 亿人次，货邮运输量 850 万吨，年均分别增长 10.8%、10.4%和 6.2%。保障能力全面提升，运输机场数量达到 260 个左右，基本建成布局合理、功能完善、安全高效的机场网络。空域不足的瓶颈制约得到改善，空管保障能力稳步提高，年起降架次保障能力达到 1300 万。服务品质明显改善，全面提升运行质量，航班正常率力争达到 80%，全面提升服务水平，打造民航“真情服务”品牌，增进旅客对民航真情服务的获得感。通用航空蓬勃发展，基础设施大幅增加，标准体系基本建立，运营环境持续改善，服务领域不断扩展，通用机场达到 500 个以上，通用航空器达到 5000 架以上，飞行总量达到 200 万小时。

2018 年 3 月 30 日中国民航总局正式下发《推进国内千万级机场“无纸化”便捷出行项目方案》，对在千万级机场推行“无纸化”便捷出行工作进行了全面部署，要求年底前 32 家千万级机场全部支持“无纸化”便捷出行。“无纸化”乘机服务主要是运用旅客人脸识别、电子登机牌等信息化手段，为旅客提供高效便捷的乘机服务，解决了广大旅客值机“排队时间长”、手续繁琐等一系列乘机难题，将缩短旅客办理乘机手续的时间，提升广大旅客的出行体验，让越来越多的旅客通过自主、自助办理乘机手续，达到航空出行时无缝对接，机场运行各方将会适时告知旅客出行信息。根据中国民航局运输司的初步测算，以去年全国民航客运量计算，实行“无纸化”乘机以后，可以提升值机效率，减少运行成本，年节约纸张 143 万吨，节约社会时间 4800 万个小时。

从区域情况看，2018 年 2 月 4 日，《济南遥墙国际机场总体规划》（2007 年版）获民航总局批准，这对济南国际机场的发展具有重要而长远的意义。修改后的总体规划以 2020 年为近期目标年，2040 年为远期目标年。近期按满足 2020 年旅客吞吐

量 1500 万人次、货邮吞吐量 13.3 万吨、年飞机起降 13.7 万架次进行规划。远期按满足 2040 年旅客吞吐量 4700 万人次、货邮吞吐量 70.6 万吨、年飞机起降 40.7 万架次进行规划控制。

因此，从全国及区域经济的发展来看，民航业仍处于高速发展的阶段，对人员的需求仍然是非常旺盛的。但同时，越来越多的旅客通过自主、自助办理乘机手续，达到航空出行时无缝对接，地面服务岗位的需求量也会大幅度降低，我们在学生培养方面要注意调整相关课程，并时时关注行业发展动向，使教学内容与行业发展现状相吻合。

八、存在的问题及对策措施

1、进一步加大教师到企业培训学习力度，努力提升实践应用能力

由于航空服务领域对安全要求较高，航空公司往往不接收企业挂职锻炼项目因此专职教师没有相关的从业经验，在教学过程中，特别是更加注重的实践教学环节的专业技能教学方面会导致理论与实践严重脱节，在传授知识的过程中，也会力不从心，所以建议本专业的专兼职教师在平时的教学过程中，如果有机会到航空公司内部交流学习经验，多参加相关的专业论坛，会为今后的教学工作提供很多专业层面的帮助。

2、进一步争取企业支持，多渠道筹集资金，加大实训设施投资力度

鉴于本专业的专业特殊性，本专业更注重学生的实际操作过程，因此，从总体上看，实训课程的开发与推进在提高空乘专业学生的适应能力和实践能力上确实起到了一定的作用，并且在实训教学过程中，还可以营造一种真实的职业环境，能使学生在这种环境的熏陶下，按照未来职业岗位群对基本技能的要求，进行实际操作训练和综合素质培养，使学生从思想上不断提升自己的职业道德和对企业的归宿感，从而实现“零距离”上岗，缩短从学校到工作岗位的磨合期的培养目标。因此，学院应该在了解行业行业最新技术和发展动态，适当的引进具有高技术含量的实训项目，使学生在实训过程中，使学生在实训过程中，学到和掌握本专业领域先进的技术技能，达到“以岗导学”的效果，使实训的内涵恰好与民航人才培养的目标与方向相吻合。

专业五：2018 年餐饮管理专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

本专业面向国内外著名餐饮企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的餐厅服务、营养搭配、餐饮企业管理等基础理论，具有较强的现场操作、组织策划等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在国内外著名餐饮连锁等企事业单位，从事生产、服务和管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

（一）专业设置情况

1、行业发展对人才的需求量很大

餐饮业作为我国第三产业中的一个传统服务性行业，始终保持着旺盛的增长势头，取得了突飞猛进的发展，展现出繁荣兴旺的新局面。与此同时，我国餐饮业发展的质量和内涵也发生了重大变化。在经济发展新常态下，餐饮业同样进入理性回归、满足大众需求、适应市场变化、着力提升质量与效率的发展新常态。首先，大众化餐饮由于刚性需求而增长比较稳定，成为推动整个行业趋稳回暖的最大动力，有机餐饮、快餐团餐、特色餐饮、农家乐等细分业态发展迅速，还具有较大的发展空间。

在餐饮经济发达地区竞争日趋激烈的环境下，未来五年，着眼于中小城市的大量现实或潜在需求，通过扩大有效投资、促进消费升级、发挥新型城镇化带动作用，着力把内需潜力激发出来，将是餐饮业发展的新动力。在此期间，大型连锁餐饮品牌的属地化覆盖将具有巨大的市场空间，并将在提升区域餐饮业发展水平方面发挥积极的带动作用。

国家统计局日前发布的数据显示，2015 年，全国餐饮业收入实现 32310 亿元，同比增长 11.7%，首次跨越 3 万亿元关口。今年 1-2 月，全国餐饮收入 5651 亿元，同比增长 11.3%，以较快发展速度实现平稳开局。餐饮行业发展方式的转变对人才的需求也发生了改变。不仅在数量上对餐饮人才的需求巨大，无论是一线基层的服务人员，后勤服务人员，还是各级管理人员，各大酒店及餐饮企业都存在着很大的人

才缺口。另外，在人才结构和素质上的要求也有所提升。

2、提高专业人才职业素养迫在眉睫

从 2017 年对省内 30 家酒店的问卷调查可以了解到，酒店对应届大学毕业生的素质要求与毕业生进入酒店的实际工作表现差距很大。主要表现在以下方面：

专业知识与技能要求	综合素质要求	应届大学生实际工作表现
专业技能、知识	职业道德	职业道德素质不高
礼仪知识	服务意识	服务意识淡漠 缺乏吃苦奉献精神
专业英语知识	表达能力（中英文）	专业英语对话能力差
酒店业概况	创新能力	工作中缺乏创新能力
形体训练	亲和力	
服务心理学知识	应变能力	
公关能力	实际运用能力	解决和处理问题的能力差
协调能力	适应各种环境的能力	适应各种环境的能力差 工作的主动性差
沟通能力	自我挑战能力、逻辑思维与独立思考能力、分析判断能力	面对困难压力等因素时心态调整能力差

从中我们不难看出，酒店业对应届大学毕业生的综合素质要求有所提高。随着社会发展的进步，顾客对服务业的期待值越来越高，人性化、个性化的服务在酒店业的全面开展，对酒店业的从业者提出了越来越高的要求，他们不再是简单的技术操作工，而是能够了解客人需求的、体贴入微的、高素质服务人员。

3、餐饮企业对人才知识、能力、素质结构的需求有所提升

首先是知识结构，调查结果表明，企业普遍认为，餐饮管理与服务、康乐管理与服务、食品营养与卫生方面的知识、酒店服务职业道德等专业基础知识和专业课程非常重要。在企业发展的过程中，企业对人才的需求也呈现多样化的趋势，规范化服务和个性化服务提供的最佳结合也成为消费者的要求。

其次是能力结构，企业一致认为，学生的能力要求着重体现在：服务技能、职业礼仪、职业道德、语言表达能力、外语表达能力、行业政策法规的领悟和理解、经营与管理能力、资源的规划与开发能力是必须具备的能力，计算机办公软件的操作能力也是必备的办公技能，良好的沟通能力也是现代酒店人才要求具备的基本素质。

最后是素质结构，对于社会所需求的人才素质要求而言，专业知识是最核心的

素质、专业技能是学生对知识实践运用的集中体现。加入世界贸易组织后，外来企业日益增多，对学生的英语听说能力的要求越来越高。计算机作为现代化的办公手段，其应用能力也非常重要。受工作形式的影响，对行业从业者的职业道德素质和团队精神有着更严格的要求。另外，创新能力、积极的心态、仪容仪表、领导能力和良好的身体素质也成为现在酒店从业者的必备素质。

为适应行业的发展状况，2011年学院在酒店管理专业下设餐饮管理与服务方向。经过两年的发展，2013年单独成立餐饮管理与服务专业。

（二）在校生规模

自2011年9月，餐饮服务与管理方向开始招生以来，每年招生人数都在迅速增加。至2013年成立专业，招生人数已达到150余人。目前在校生包括2015级60人，2016级53人，2017级60人。

（三）课程设置情况

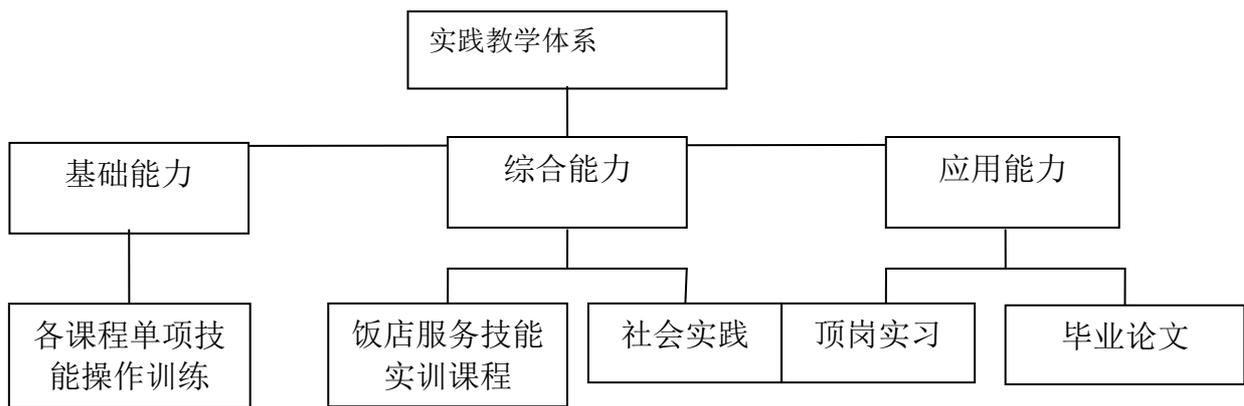
以餐饮行业对餐饮管理与服务专业毕业生基本素质和职业能力的要求为主线构建课程体系。将思想素质、职业基本素质、语言能力、管理基础素质、酒店服务与管理能力几个模块相互结合，突出专业特色，整合课程，有机地设置、开发课程体系。

1、理论教学体系

在课程设置上体现以职业素质为核心的全面素质教育培养。专业课设置以饭店业岗位为基础，同时兼顾行业的最新发展趋势，以形成较完整、合理的课程体系。

2、实践教学体系突出，符合高技能人才培养的课程体系

按照由浅入深，不断深化的教学规律，构建了包括基础能力培养、综合能力训练和应用能力提高的三层次实践教学模式。形成了包括基本技能训练、实训操作，社会实践、顶岗实习、毕业论文、课内外专业活动等主要教学环节，贯穿于酒店管理专业人才培养全过程的综合实践教育体系，即三段一体化的实践教学体系。三段一体化的实践教学体系，是以实践能力训练为主线，由初级到高级，由简单到复杂，逐步靠近培养目标的实践教学体系。



1、基础能力培养

新生入学后通过大约一个月的军训，在整理内务卫生，队列会操等一系列活动中不断磨练意志品质，锻炼吃苦精神。开学后，学院组织安排专业教师带领学生参观高星级酒店，进行现场讲解，使学生对所学专业有一个全面了解，培养了学生的专业素质，激发了学生的学习积极性。学生在校期间还定期参加社会公益活动，通过各种形式的社会公益活动，切实培养了学生服务社会的意识，使其成为真正的社会公益事业的志愿者，提高了学生的综合素质。

大学一年级，学生将学习饭店概论，管理学基础等专业基础课以及餐饮服务和客前烹制两门专业课程，是学生掌握基本的管理论知识和餐饮企业服务的相关环节。其中基本技能训练是教学的重要内容之一。操作训练课程占到总课时的 30%以上，再加上模拟操作等内容，专业实践课时量达到近 50%。礼仪修养、形体课程的训练也将使学生综合素质得到极大的提高。大一期间，学院还将根据学生的实践操作水平提供相应的校内外实训锻炼机会。

为了激发学生的学习积极性，培养学生的个性发展，每年都会从新生中经过考核，挑选优秀学生进入花式调酒、茶艺表演和插花艺术兴趣小组，同时教师休闲吧的管理学生也会从新生中招聘服务人员。

通过多种教育形式，旨在提高学生的专业技能水平，强化学生的专业意识，激发学生的专业兴趣，提高专业实践水平。

2、应用能力训练

餐饮管理与服务专业在于净雅集团合作开设定向班后，采用“1+1+1”的人才培养模式，即第一年在校学习，第二学年顶岗实习，最后一年顶岗返校学习。实习期间，学生将接受集团全方位的培训和严格的管理，将经受繁重的工作和陌生的环境

所带来的各种压力，但是得到的锻炼也是前所未有的。期间，集团和学院都将安排实习指导教师进行辅导。通过一年的实习，学生的综合素质、各方面能力都得到了极大的提高，同时，也意识到了自己各方面的不足。结合实习，学生将把所学专业知知识加以重新的认识和梳理，在指导教师的帮助下进行分析，重新查找自己的优劣势，以便利用第三学年再次进行知识的提升。

3、综合能力训练

为使学生能够尽快的达到专业实践标准，根据学生在岗位中的所反映出来的实际问题，学生进入大学三年级，将会学习企业运行管理，市场策划，酒吧运营管理，厨房管理，食品安全与营养配餐等专业提升课程。结合之前学习的基础专业课程和学生顶岗实习的实际情况，学生对这些管理提升类课程的学习更有针对性，能极大提高学习的有效性。

学院每年面向学生组织饭店服务技能大赛，80%的学生将参加不同项目的比赛，同时还组织学生参加全省各项专业比赛。通过竞技的形式，检验了教学效果，促进了学生的学习热情，提高了学生的专业水平。此外，学生还需要参加普通话考试、英语水平考试、计算机能力考试和职业技能考试。

(三) 引入职业资格证书或技术等级证书，实施“双证书”教育

本专业学生在校期间必须考取由劳动部门统一组织的饭店服务师（初级或中级）等级证书。

表 2 教学进程表

课程类型	课程编码	课程名称	学分	学时数		各学期授课周数与周学时						备注	
				总计	实践	一	二	三	四	五	六		
						15周	18周	14周	18周	18周	18周		
素质必修课	214110010	思想道德修养与法律基础	2	30	0	2							
	214090020	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	0		2						
	214090030	形势与政策	1	18	0		1						
	214090040	大学语文	4	72	0		4						
	215090010	计算机基础	2	30	15	2							证书计算学分
	211090010	基础英语 1	4	60	0	4							*
	211090011	基础英语 2	4	72	0		4						
	212090030	礼仪修养	2	30	16	2							*

	212090010	体育 1	1	30	24	2							
	212090020	体育 2 (形体)	1	36	30		2						
	214130050	职业生涯规划	1	16	0	分四个学期完成						第四学期考核	
	小计		24	430	85	12	13	0	0				
素质任选课		素质任选课	12	216	72		√	√					
	小计		12	216	72	0	0	0	0				
专业必修课	209110180	旅游概论	2	30	0	2							*
	211110220	英语听说 1	2	30	0	2							
	211110221	英语听说 2	2	36	0		2						
	211110180	英语口语 1	2	30	0	2							
	211110181	英语口语 2	2	36	0		2						
	211110182	英语口语 3	2	28	0			2					
	211110183	英语口语 4	2	36	0				2				
	209110070	饭店管理概论	4	56	0			4					*
	209110080	饭店服务心理学	2	28	0			2					*
	0904051	餐饮技能实训	2	30	30	2							
	0903139	餐饮英语 1	2	28	6			2					*
	0904049	餐饮英语 2	2	36	6				2				
	209060090	餐饮服务与管理	4	72	18		4						*
	209110530	现代厨房管理	2	28	0			2					
	209110380	酒水知识与酒吧管理	4	56	42			4					*
	0903153	食品安全与营养配餐	2	28	0		2						
	209110460	饭店工程与安全	2	36	6				2				
	209060110	饭店市场营销	4	56	8			4					*
	209110270	饭店信息系统实务	2	36	18				2				
209110600	中外饮食文化	2	28	0			2						
	小计		48	744	134	8	10	22	8				
专业限选课 (限选 2)	209100040	葡萄酒赏鉴	2	36	26			2					
	209110470	饭店新业态	2	36	6				2				
		餐饮项目运营	2	36	4				2				*
	0903050	酒店装饰艺术设计	2	36	0				2				
	209110450	饭店法规	2	36	10				2				*
	209110160	饭店财务管理	4	72	20				4				*
	214100030	沟通技巧	2	36	0				2				

0 学 分)	209060020	饭店人力资源管理	4	72	0				4			
		急救常识	2									
		收益管理	2									
	0904049	订单企业课程	4	72	0	0	0		4			订单班必修 非订单班选修
	小计		20	360	66	0	0	2	18			
综 合 实 践 课	214130020	军事理论、训练及入学教育	3	72	72	3周						
	212130010	站姿训练	0.5			√	√	√	√			第四学期评定
		第二课堂	4									
	214130060	综合实训	4	96	96				4周			
	214130070	跟岗实习	16	384	192							
	214130080	顶岗实习	20	480	480					√	√	
	213130010	毕业实习	4	60	60						√	
	小计		51.5	1092	900	0	0	0	0	0	0	0
合计		155.5	2842	1257	22	23	24	26	0	0		

（四）创新创业教育

对本专业学生的创新创业教育分两方面来完成，一方面通过对课程体系的设计上增加创新创业课程，进行课程的项目化改革，启发学生的创新创业意识和思维，另一方面通过校内活动的设计，开办创新创业社团和和创新创业项目，加强引导，提升学生的创新创业能力。通过两方面课程教学和课外引导的综合运用来提高学生的创新创业能力。

三、培养条件

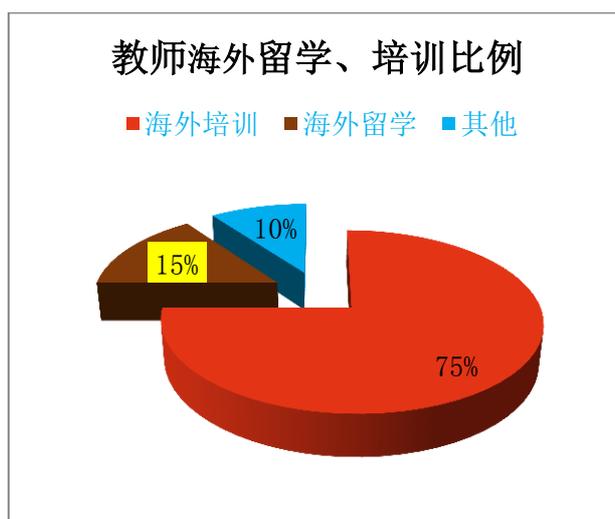
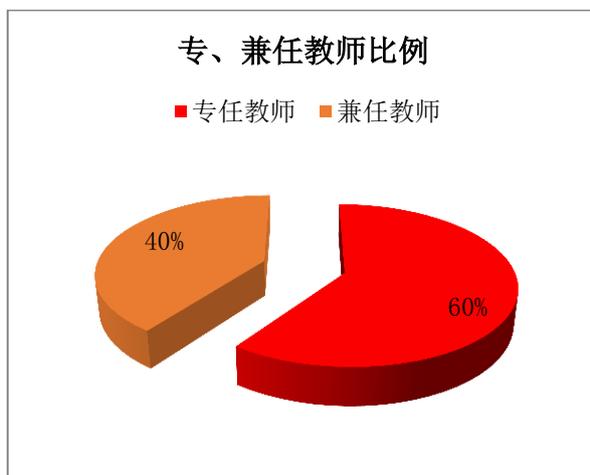
（一）教学设备

本专业学生拥有非常优越的教学条件和设备。所有上课教室均为多媒体教室，教师均使用多媒体课件授课。除此之外，学生实践教学方面，校内除建有 8000 平米的实习酒店一座以外，本专业还拥有餐饮操作间 1 间、客前烹制操作间 1 间，实习酒吧 1 间，营业性茶社一个，经营性休闲吧一个以及一个专业咖啡吧，可同时满足 200 余人在校内进行实践模拟训练。

今年新建成饭店生态体验馆，位于国内高校酒店管理专业唯一的四星级实训中心——百川花园酒店内部，占地 3000 余平方，总建筑面积 2800 平方米，展览内容

主要包括“葡萄酒酒窖”“白酒文化教室”“赴日法餐厅”“涵碧中餐厅”“烹饪演示教室”等十几个等专题，是集“教学、科研、典藏、陈列和经营”五位一体的国内高水准的综合类饭店体验馆，上述几个专题教师均是本专业学生的校内教学设备。

（二）教师队伍建设



本专业现有专兼职教师 33 名，他们大都具有良好的教育背景和丰富的实践从业经验，其中专任教师 17 名，兼任教师 17 名；博士学位 1 人，具有研究生或硕士以上学历学位教师 15 人，研究生在读教师 6 人；年龄大都在 25 岁至 45 岁之间，结构合理，年富力强；副高职称以上教师 7 人，其中正高职称 5 人，12 人具有中级职称；有 19 人为双师型教师，具有中级以上职称及职业资格证书，90%以上教师具有双师素质；另外本专业教师有 10 余人具有海外留学经历。

本专业师资力量雄厚，科研能力较高，其中 1 人为国家教育部高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员，17 人为省级专业评委。《饭店餐饮管理》、《酒吧管理与酒水控制》先后被评为省级精品课程，同时编辑出版了 10 余部高职专业教材，并

在全国及省级专业刊物上发表论文多篇，获得了良好的社会声誉。

近两年，借助学院特色名校建设工程的实施，本专业的师资队伍建设取得了长足的发展和进步，具体如上图所示。

（三）实习基地

我院在过去 22 年的发展历程中，酒店管理专业与国内外十几家知名的五星级饭店建立了良好的合作关系，每年学院都有大批学生飞赴海内外参与实习就业，依托在饭店专业群中的餐饮管理与服务专业的学生均可参与这些星级酒店餐饮的实习。

除此之外，本专业还开拓了自己的实习基地和校企合作方式。2012 年，跟净雅集团合作开设定向班，更为本专业的学生提供了更为快速和直接将理论融入实践的机会，学生可以在第二学年进企业进行实践，而后再返回学校进行有针对性的学习。2013 年与北京安妮意大利餐饮有限公司合作进行定向培养，至此，学生除了一个中餐实习基地以外，又增加一个西餐实习基地。2014 年，本专业与北京“礼信年年”餐饮有限公司合作，将学生的实习开拓到团餐经营领域，学生直接参与团餐的经营管理，2017 年与济南舜和酒店集团签署合作协议，开展订单班培养。

优越的实习实训条件使得本专业学生的实操能力走在了全国各大旅游职业院校学生的前列。

四、培养机制与特色

（一）产学研协同育人机制

1、建立了企业人员参与的专业建设指导委员会

在专业设置、培养方案设计方面，本专业紧贴市场，加强与企业的联系，成立了由企业老总、行业专家、高等院校专家以及学院专业骨干教师组成的“专业建设指导委员会”。其基本职能是根据人才市场需求的现状与变化，提出专业设置与调整意见；根据行业发展，提出专业培养目标、专业岗位的知识结构、能力标准、技能训练要求；根据以能力为中心的人才培养思想，与学院一起制定专业培养计划、课程教学大纲等。

2、在专业教学方面与企业紧密合作，保证教学内容紧贴行业要求

在理论和实践课程教学方面，加强与企业之间的合作。经常派教师到行业企业参观学习，充实教学内容。

充分利用学院是山东省名酒店俱乐部成员的有利条件，选派教师参加俱乐部各项会议和活动，与企业密切联系，了解行业动态和需求，不断充实和更新教学内

容。

在实践教学中，本专业经过多年的努力，建立起了一批国内外稳定的高水准实习实训基地，为实践教学创造了良好的条件。通过在企业的实践性教学与实习，使学生深入酒店接触实际经营活动，了解企业现状、经营管理特点、服务要求，切实感受和参与企业服务管理全过程。

3、积极开展行业培训

借助学院搭建起的良好平台，本专业承担了全省酒店行业的众多培训任务。近年来与多家酒店和旅游企业进行合作，共培训酒店从业人员达万余人，受到业内人士的广泛好评。从 2015 年起，以酒店管理专业群师资力量为主的餐饮部、客房部经理（主管）培训班共举办了 70 余期，为酒店进行专项培训有 200 余次，参训学员多达万余人次。参与酒店管理的输出教师有 20 余人次；每年本专业教师还参与多家高星级酒店的暗访和星级饭店的评审、复核工作，成为我省酒店业发展重要的智囊团和人才阵地。

4、做好企业的参谋，推动行业发展。

本专业教师先后 30 多次赴全省各高星级酒店进行暗访，为企业解决管理中的难题。多次为企业进行主题活动策划。申报了省级课题——《山东旅游职业教育人才培养与使用》，与省内多家星级饭店共同进行的有关人力资源方向的专业课题，受到行业内的广泛关注。本专业教师还参与了山东大厦，山东舜和酒店集团等企业管理大全的编写，参与了舜耕山庄服务质量提升项目，目前正在与济南中豪大酒店合作进行酒店成本管控项目的实施。

5、重视校企人员互兼互聘方面的合作

本专业先后聘请多位优秀企业管理人在本专业代课，另外本专业十余名教师先后到企业参与管理，这些都极大地促进了校企之间的沟通联系，成为本专业产学发展的重要推动力。

另外，今年本专业教师的科研成果取得丰厚的成绩。其中有三位老师分别结题一项市院级课题，五位老师获得省部级课题立项，六位老师参与国家教育教学基金课题一项。这些科研项目的参与极大地提升了教师的科研水平，也丰富了教师的教学内容。

（二）合作办学

2012 年，跟净雅集团合作开设定向班，更为本专业的学生提供了更为快速和直

接将理论融入实践的机会，学生可以在第二学年进企业进行实践，而后再返回学校进行有针对性的学习。2013 年与北京安妮意大利餐饮有限公司合作进行定向培养，至此，学生除了一个中餐实习基地以外，又增加一个西餐实习基地。2014 年，本专业与北京“礼信年年”餐饮有限公司合作，将学生的实习开拓到团餐经营领域，学生直接参与团餐的经营管理。2017 年开始，尝试探索与山东舜和酒店集团的订单班培养模式。通过与不同层次不同类型的企业的多种合作形式，来提高学生的培养层次，增强其对社会和企业的适应能力。

（三）教学管理

1、规范教学管理

教学管理中严格了教学规范，各教研室教研活动加强了教学经验的交流，把“备”的重点放在对学生的了解和教材的分析上；把“教”的重点放在学生的学法指导上，把“导”的重点放在学生的心理、思维的疏通上；把“考”的重点放在学生自学能力和创新能力的培养上，因材施教。同课程教师集体备课，在教学上，统一目标，统一重点，统一进度，统一检测。

2、重视实践、实训课程

针对高职教育的特点，我们在教学环节中特别注意对实训课程的要求。对于操作课程要求，每个训练项目要有实训报告；每个训练项目要有评分细则；操作分数要记入学生的平日成绩；学生上专业操作课必须穿着工装；课堂秩序、操作间卫生责任到每位任课教师。餐饮实训课开出率达到 100%。在综合性实践训练课中，授课地点全程安排在实训中心酒店内进行，并建立了以实训报告为媒介的综合职业素质培养模式。

3、考试模式

随着素质教育的推进，我们力求尝试性地构建素质教育的评价体系。通过考试的引导作用，提高学生的知识运用能力、自学能力、分析和解决问题的能力、自我评价能力等。

考试不仅仅作为学年期末终结性学业成就的检测手段，不断加大日常考评的比例。考核形式力求多样化，理论模块以闭卷为主，间或采用开卷考试，同时根据不同课程特点，采用课业设计、案例分析、调查报告等形式；技能模块以操作考核为主，注重过程式考核。考核内容与专业实践紧密结合，考核学生灵活运用知识的能力，考察学生综合运用知识解决实际问题的能力。

4、注重教学方法和教学手段改革

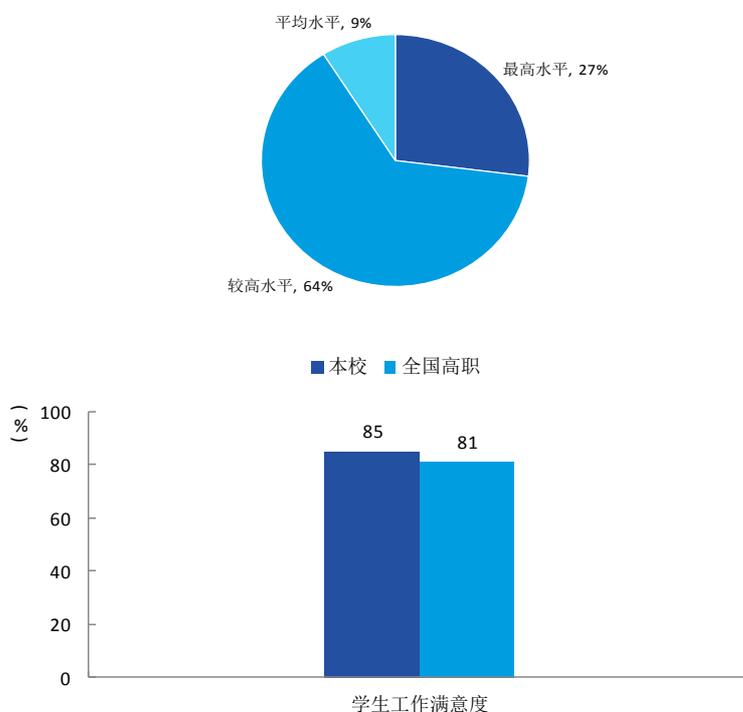
充分体现“实用、实践、实效”的高职学院专业教学思想，重在培养学生的工作能力。将教学从教师为中心转向学生为中心，推广互动式、研究型学习。突破传统教学方法，采用启发式教学，实行“教学与实训混合”和“注意共性与注意个性相结合”的教学，采用现场讨论、案例分析、模拟训练、启发教学等教学方法，加强教学的针对性。强化实践教学，注重动手能力的培养，突出操作技能训练，技能实训课程根据各岗位的不同特点与任务，采用多种多样的能力训练方法。此种教学方法旨在使学生不仅可以学到知识，而且还能够获得更多的研究方法。培养了学生自己分析问题、解决问题的能力，口头表达能力和创新能力。推广多媒体教学，本专业所有课程均使用多媒体教学。

五、培养质量

（一）毕业生就业情况

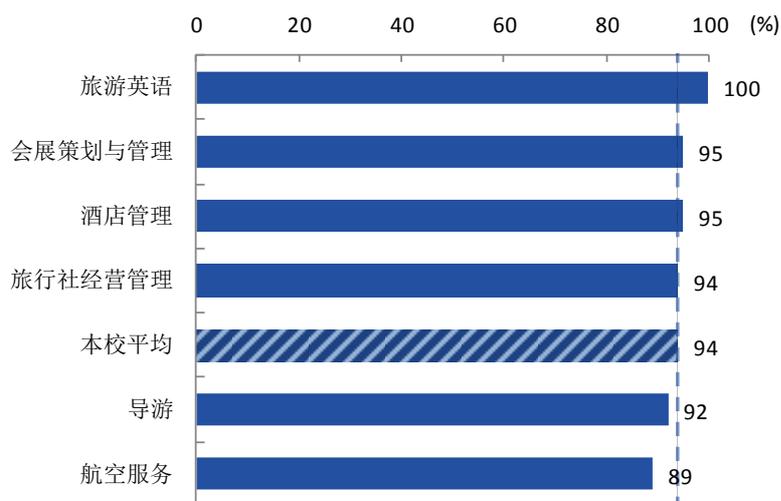
本专业 2017 年毕业生 36 人，就业人数 36 人，就业率达到 100%。毕业生就业地域以山东省为主，企业是接收本专业毕业生的大户，以餐饮业为主要的就业流向。

（二）就业单位满意率



通过连续几年的追踪调查，用人单位对本专业学生的满意率达 60%以上，高于同类院校的平均水平。学生工作满意度达到 85%。

（三）学生就读该专业的意愿



本校 2017 届各专业毕业生对母校满意的人数%

在对 2017 届毕业生的调查中，本专业与酒店管理专业进行群体性数据统计，统计结果显示，酒店管理专业群中学生对母校的满意度调查达到 95%，高于全校平均值 1 个百分点。

六、毕业生就业创业

2016 届毕业生的创业人数已经有所增加，目前，累计已有 5 名同学在实习毕业之后进行了自主创业，如蔡延安同学自主开办的火锅店，高关凯同学的小餐饮店等。为增强学生的创业能力，我们在学生的培养过程中采取了以下措施：

（一）开办创业课程或者讲座，仅 2016 年开办创业教育相关的讲座达 10 余场。

（二）广泛开展创业实训，我院利用现有的实践教育基地，指导学生开展自主经营，并配备专业教师进行指导。

（三）以实训基地为平台，根据教学情况，开办了学而书吧、兰亭茶社、游艺吧等创新创业孵化基地。

七、专业发展趋势及建议

餐饮行业的发展在未来呈现出了一下特点：休闲餐饮发展空间进一步壮大，越来越多的品牌加入互联网营销、餐饮定制化进一步发展，智能化厨房和服务优势开始凸显。从行业的发展趋势，我们可以看出，行业对人才的应变能力和创新能力提出了很高的要求，特别对互联网营销、智能化服务和私人订制等特点的出现，为我

们培养未来的餐饮人才提出了挑战。为应对这种挑战，我们应该在餐饮管理与专业的课程设置、教学方法和学生素养的提升方面进行改革。

八、存在的问题及整改措施

（一）存在的问题

1、专业课程体系需进一步优化

行业发展非常快，对人才培养提出了新的要求，我们在人才培养的过程中应该不断研究行业的特点，来调整人才培养的体系，以使人才符合行业的发展要求。

2、师资力量需进一步加强

师资队伍的专业结构、年龄结构还不尽合理，双师素质教师的比例还要继续提高，专业带头人、青年教师到企业培养的力度还要加大，教学名师还比较少，相对稳定、深入介入教学、独立担负课程教学的兼职教师队伍尚未形成。

3、校企合作需进一步深入

本专业的校企合作虽已取得了一定的效果，各订单班的建设开展的如火如荼。但是，校企之间的合作还仅仅停留在学生实习阶段，虽然有的订单班有定向单位定期授课，但是在课程共建、师资培养、学生素质等方面的合作还需进一步深入。

（二）努力方向

1、以行业发展为指导，优化课程体系

开展新的行业人才需求调研，针对行业对人才的需求特点，进行课程体系的调整，加入新课程。

2、培养与引进相结合，建设高水平专兼职师资队伍

以培养为主、引进为辅，重点培养教师熟悉现代酒店静音管理核心技能，发挥好现有教师的作用，培养好有潜力的教师，有计划地引进高素质的教师。加大骨干教师和青年教师深入企业的培养力度，加大人才引进的力度，加大能工巧匠型兼职教师队伍建设力度。

3、加强校企深度合作，突出合作成果

在原有合作企业的基础上，开拓新的合作品牌，并进一步实现优胜劣汰。在合作过程中，加强校企共建课程、校企共建实训设施、校企共建师资等合作，并加大学生在校期间与企业接触的机会，进一步提升人才培养水平。

专业六：2018 景区开发与管理专业人才培养状况年度报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业主要面向旅游风景区、博物馆、主题公园、旅游景区开发规划机构，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必须的基本理论和专业知识，具有较强的旅游景区景点服务、接待、营销、策划与管理等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游景区、旅游开发规划机构及旅游产业相关的企事业单位，从事景区项目策划、景区营销、景区服务与接待、景区经营与管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

1、知识要求

- （1）了解景区规划与旅游资源开发理论知识，了解景区运行规律；
- （2）掌握景区讲解服务、接待与咨询服务、营销等专业知识；
- （3）具备旅游景区管理、开发、策划等理论知识；

2、能力要求

- （1）能够对景区发展问题进行诊断的能力；
- （2）具备景区讲解、营销、管理的能力；
- （3）具备景区策划、开发等创新能力

3、素质要求

- （1）具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- （2）具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- （3）具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- （4）具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。
- （5）具有敬业精神；
- （6）具有积极的工作态度；
- （7）具有较强的业务素质，能够进行改革创新。

二、培养能力

（一）专业设置情况

为适应我省旅游业蓬勃发展的需要，适应旅游市场对专业景区工作人员的大量需求，2007年我院开设了景区开发与管理专业。本专业经过几年的发展，在人才培养模式、课程体系建设、师资团队建设、教学方法改革、实习实训条件等方面均取得了提升与改善。扎实的专业基础和丰富的教学经验为省内外旅游景区及相关领域输出了大量的高素质技能型人才。

（二）在校生规模

本专业招生对象为高中毕业生或者中职毕业生统考成绩达到国家正规录取线者。

本专业学制为全日制三年。

本专业现有在校生129人，实习生34人。

（三）课程设置情况

1. 课程体系构建

景区开发与管理是一门新兴的应用性学科，学科历史短，具有极强的综合性和实践性，涵盖了众多的学科门类，同时又与旅游实践联系紧密。景区专业的学科特点决定了其课程设置不仅要涉及诸多学科门类而且要紧密联系实际开设课程。在培养高素质技能型人才的目标指引下，通过广泛社会调研，确立了景区开发与管理专业能力目标，以职业技能培养为核心，在不断调整与改革中，构建了科学合理、层次分明的专业课程体系。在完成基本素质教育的前提下，设置了专业基础课，并以此为平台，对应未来就业岗位（群）所需的专门技能，设置了专业核心课程板块和综合实训以及顶岗实习。同时，为了扩大学生的知识面和职业素质，还设置了丰富的专业选修课。整个课程体系结构严谨，层次分明，形成了完整的旅游景区的高素质技能型人才培养体系。

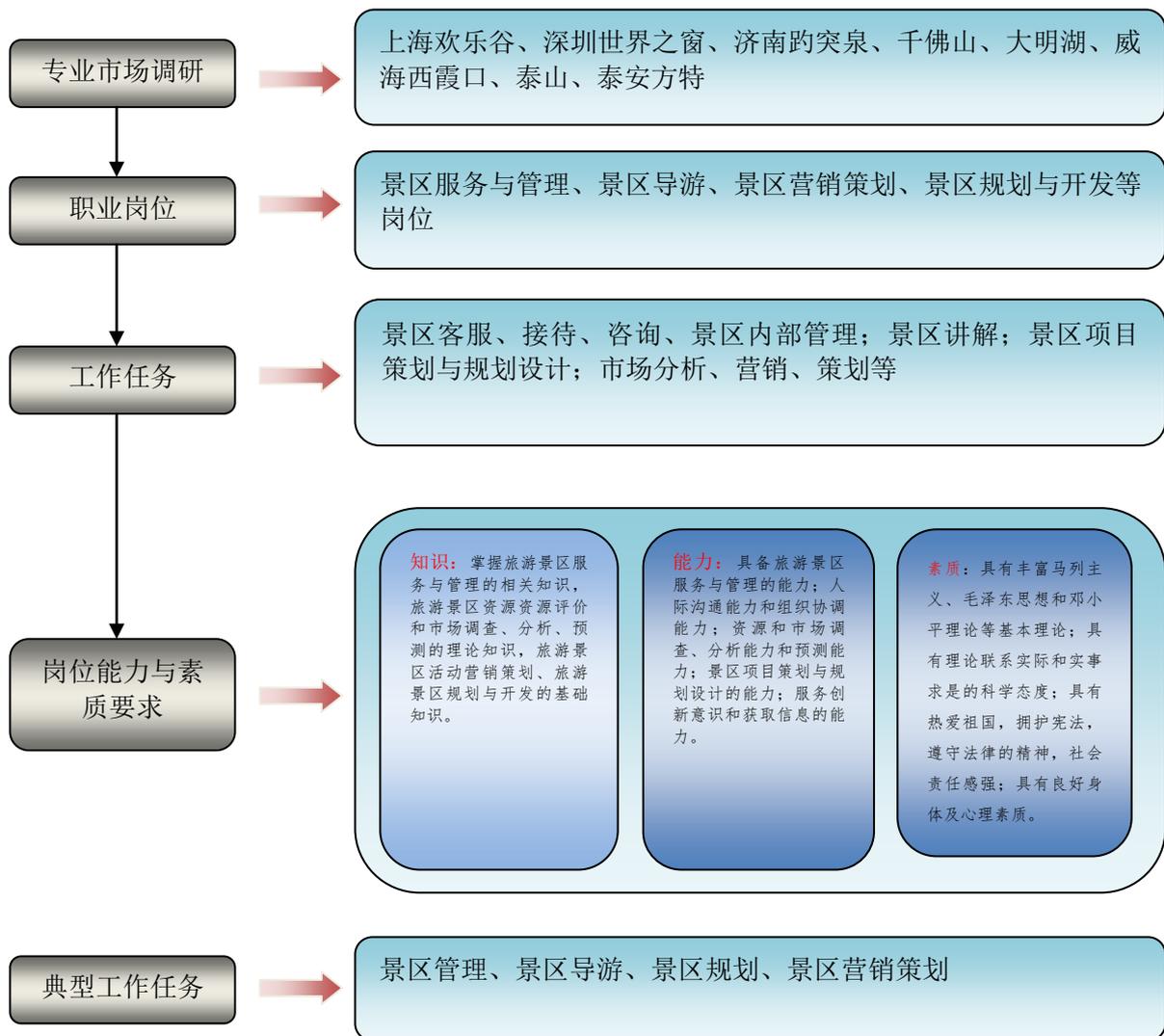


图 1： 课程体系构建示意图

表 1： 主干课程构建表

岗 位 名 称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
景区服务与管理	景区客服、接待、咨询、景区内部管理	1.景区各个服务环节的标准化服务的能力； 2.景区内部、游客管理的能力； 3.景区各类活动的运营管理能力。	1.具有探索新技术能和自学新知识的能力； 2.具有较好的分析和解决实际问题的能力； 3.具有开拓、创新能力；	1.具有较强的服务意识，对客态度热情； 2.积极主动承担工作任务； 3.具有敬业精神与责任感； 4.能够遵纪守法，遵守景区的规章制度和员工守则。	旅游景区管理、景区人力资源管理、旅游心理学、景区安全与管理实务等
景区导游	景区讲解	1.较强撰写景区导游词的能力； 2.景区导游服务的能力； 3.良好的语言表达能力和沟通能力。	4.具有查找资料获取信息的能力。		导游基础知识、模拟导游、旅游心理学等

景区规划与开发	景区项目策划与规划设计	1.旅游资源的调查与评价的能力; 2.景区各类项目的策划的能力; 3.基本的旅游规划与设计的能力; 4.专业规划制图软件的操作能力。			旅游项目策划、旅游景区规划与开发、旅游资源评价与开发、旅游景观鉴赏
景区营销策划	市场分析、营销、策划	1.良好的人际沟通能力; 2.较强的资源和市场的调查、分析、预测的能力; 3.景区市场营销及策划的基本能力			旅游项目策划、旅游商品开发与营销

2. 专业核心课程描述

表2: 专业核心课程描一览表

序号	课程名称	主要内容与要求	参考学时
1	景区服务与管理	本课程主要阐述旅游景区接待服务、导游服务、商业服务,以及景区设施维护与管理、环境管理、营销服务与管理、服务质量管理、资源管理与可持续发展等内容。	60
2	景区模拟导游	本课程主要针对景区的导游服务工作进行授课,阐述景点导游服务程序,自然景观的导游方法,人文景观的导游方法,以及景点导游的其他必备技能。	72
3	旅游资源评价与开发	本课程主要讲述旅游资源的内涵、主要类型、旅游资源调查与评价的基本方法和旅游资源开发的原则和程序。	28
4	旅游商品开发与经营	本课程主要讲述旅游商品的内涵、主要类型、旅游商品经营和开发的原则和程序。	72
5	旅游景区规划与设计	本课程主要讲述景区旅游资源调查与评价,景区开发的可行性分析论证,景区形象定位,景区功能分区,景区基础与接待服务设施设计,景区游、娱、购项目设计,景区建设投融资设计等方面的内容。	72
6	旅游项目策划	本课程主要阐述旅游策划的原则和程序、旅游策划的技巧、旅游发展战略策划、旅游形象策划、旅游广告策划、旅游产品策划、旅游节庆活动策划以及旅游营销策划等内容。	72
7	旅游景区安全管理实务	本课程主要讲述景区安全的有关知识和案例,包括景区安全生产、景区安全事故的防范、安全隐患排查。	36
8	景区市场营销	本课程主要讲述旅游商品的内涵、主要类型、旅游商品经营和开发的原则和程序。通过学习使学生熟悉旅游商品的内涵和类型,掌握旅游商品经营与开发的基本思路。	72
9	景区人力资源管理	本课程介绍旅游景区人力资源管理的相关内容,系统地讲述了旅游人力资源管理的基础理论、基本知识和实用技能,是一门应用性、综合性非常强,涉及很多学科类别的课程。	72
10	旅游景观鉴赏	本课程从旅游美学角度对各类旅游景观进行分析、鉴赏,以我国主要的、常见的旅游景观为对象,介绍和分析如何引导学生去认识、游览、欣赏各类旅游景观。	36

3、创新创业教育

为培养本专业学生的创新创业技能，提高创新创业能力，本专业在人才培养上主要采取了以下措施：

(1) 加强创新创业教育课程建设和师资建设

学校是开展创新创业教育的主体，学生是接受创新创业教育的客体，主体要为客体提供内容丰富、针对性较强的创新创业课程体系。要在专业教育基础上，以转变教育思想、更新教育观念为先导，以提升学生的社会责任感、创新精神、创业意识和创业能力为核心，以改革人才培养模式和课程体系为重点，大力推进高等学校创新创业教育工作，不断提高人才培养质量。要把创新创业教育有效纳入专业教育和文化素质教育教学计划和学分体系，建立多层次、立体化的创新创业教育课程体系。突出专业特色，创新创业类课程的设置要与专业课程体系有机融合，创新创业实践活动要与专业实践教学有效衔接，积极推进人才培养模式、教学内容和课程体系改革。

(2) 加强大学生创新创业实践平台建设

要让大学生具备一定的创新创业能力，光有创新创业教育环节是不够的，创新创业必须落实到具体的创新创业实践活动之中，学生才能真正运用所学知识和技能获得创新创业成果。目前大学生创新创业实践平台建设已经初具体系，形成了多层次、立体化、校内校外各方共同参与大学生创新创业实践的新格局。

(3) 立足创新，引导和鼓励大学生走创新创业发展道路

大学生从学会创新到学会创业需要政府、社会、家庭、学校的正确引导和积极鼓励支持。由于创业本身是一项纷繁复杂的经营活动，它包括了创业团队的组建、经营项目的选择、创业资金的筹措、经营场地的落实、营销渠道的拓展、生产管理、人事管理、财务管理、公司注册等一系列实践性、针对性、关联性都很强的活动，而这些活动对于大学生来说平时很少涉猎甚至从未接触过。大学生在校期间接受的创新教育和创新实践的机会往往比创业实践的机会要多一些，有些学生的创新能力很强，但他们往往缺乏把创新成果转化为创业成果的能力，不知道如何去创业。有些学生虽然有了好的创业项目，但由于受资金、场地等因素的制约，创业项目的开发最终无疾而终。

三、培养条件

（一）教学经费投入

学校每年为本专业投入的教学经费约在 50 万元人民币左右，这些经费主要用于教师的工资、培训、考察，以及教学设备的更新、维护，除此之外还有教学材料的补充、收集等方面。

（二）教学设备

本专业目前使用的教学设备主要有教室多媒体教学设备、以及游客中心、旅行社实训室等。

（三）教师队伍建设

目前景区开发与管理专业建成了一支素质高、业务精、能力强的专业教师队伍。现有专任教师 15 人，其中 80%为硕士以上学历：教授 3 人，副教授 1 人，讲师 8 人，助教 3 人；专任教师 12 人，100%具备双师型素质；在年龄分布上以 30-40 岁为主。

（四）实训条件建设

1、校内实训条件

（1）国家 AAA 级旅游景区（山东旅游职业学院校园）

功能：在校园景区内进行景区模拟导游、景区服务与管理、旅游资源评价与开发、旅游景区规划与开发、旅游项目策划、旅游景区安全管理实务等课程的技能训练与实践。

（2）山东远航国际旅行社

功能：进行导游实践课程的相关训练，适用于导游实务、模拟导游、导游基础知识、旅行社经营管理等相关课程的技能训练。

（3）百川花园酒店

功能：适用于景区人力资源管理、景区市场营销、旅游商品开发与经营、旅游企业财务管理等课程及景区酒店服务与管理相关的技能训练。

（4）模拟导游实训室

功能：主要适用于模拟导游、导游实务等课程相关实训活动。

表 4：校内实训室一览表

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	适用范围（职业鉴定项目）
1	国家 AAA 旅游景区	校内实训	1	机构完整、配置相对齐全的校园景区	景区服务与管理训练 模拟导游训练 景区产品营销、旅游接待等训练 饭店服务技能训练
2	模拟导游室	校内实训	1	3D 展示屏幕	
3	山东远航国际旅行社	校内实训	1	全资质 AAAA 旅行社	
4	百川花园酒店	校内实训	1	学校自有四星酒店	

2、校外实训基地

学院与数家省内外著名景区景点建立了长期合作关系。

表 5：校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	上海欢乐谷景区	2011	100
2	深圳世界之窗	2010	50
3	北京古北水镇	2014	20
4	上海迪士尼	2016	40
5	济南九如山风景区	2016	60
6	浙江横店影视城	2016	20
7	济南朱家峪风景区	2015	60

（五）信息化建设与应用

现代教学技术在本专业中的应用主要有以下几点：

1. 现代教育技术作为教学手段在自主学习教学模式中的运用

在教学实践中结合现代教育技术的特点，设计了一种自主学习教学模式，主要分为以下几个步骤：

第一步：创设情境，提出问题

动机是一切学习的原动力，它是推动学生自主学习活动的主动因素，是学生学会学习的前提。教学设计中首先要注重激发学生的学习动机，培养其求知兴趣，变“要我学”为“我要学”。从而进一步激发学生参与交互式学习的积极性，在交互过程中去完成问题的理解、知识的应用和意义的建构。

第二步：小组学习，主体探索

解决问题是学习的目标，学生要围绕提出的问题进行学习。教师给学生提供一些常用网站，学生以 3 人小组进行网络环境下的协作学习。学习中学生先进行分工，如各人在不同的网站上网搜索一些搜索的方法技巧，体现了学生学习独立性。在搜索到结果后大家一起研究，为了一个共同的学习目标而努力，又体现了学习的合作性。

这个环节充分利用网站资源，让学生独立自主地收集信息，并分析、综合、提炼和重组有用信息，以寻求对前面所提出问题的解答，教师帮助学生解决学习过程中遇到的困难。学生网上查询、小组合作学习时，教师要留给学生足够的时间和空间，满足学生探索的需要。

第三步：交流协作，解难释疑

所谓“协作学习”是把不同层次的学生搭配成学习小组，让他们围绕同一学习材料，按教学目标的要求，进行互相讲座、互帮互学、相互启发、相互评价、相互激励等小组合作方式，在轻松愉快、生动活泼、合作竞争的良好协作环境中共同进步。在“协作学习”过程中，生生间进行双向流动的信息流主要是学生个体的建构意义，它由学生用网上获得的信息，用自己的语言独自内化而组织形成的。以这种“学生语言”在学生间交流，学生更易理解和掌握。

第四步：成果汇报，问题解决

学生在小组内探索、交流、达成共识后，接下来由各组组长汇报学习的结果。对学生的回答没有对错之分，只有合理不合理之分；教师可对学生的方案提出适当的建议，为学生建构对知识的理解提供概念框架，提示新旧知识之间联系的线索，帮助学生建构当前所学知识的意义。帮助、促进学生对当前学习内容所反映的事物的性质、规律以及该事物与其它事物之间的内在联系达到较深刻的理解。

2. 现代教育技术作为教学手段具有许多突出特点

现代教育技术就是运用现代教育理论和现代信息技术，通过对教与学的过程和教与学的资源的设计，开发利用，评价和管理，以实现教学优化的理论与实践。它包括幻灯、投影、录音、电视、光盘、计算机等现代教学媒体和抽象形式表现出来的作用于教与学实践中的科学理论知识、系统方法。由此可见，现代教育技术不仅要运用人以外的物质资源，还要注重人自身学习智能及资源的作用，这对于合理配置教学资源，优化教育结构与过程，进一步提高教育教学质量与效率呈现出强大的

生命力，并表现出许多突出的特点。

四、培养机制与特色

（一）产学研协同育人机制

1、创新人才培养目标

以创新人才培养为目标，根据景区开发与管理专业人才能力需求分析，基于“理实一体、工学结合”的人才培养模式，构建了“实践应用—实训强化—综合素质提升—企业顶岗实习”四阶段的实践教学体系，并提出了实施措施和保障体系。在人才培养实施过程中，突出体现项目嵌入、能力递进的原则，以完成项目任务为载体，以能力培养为主线，将核心能力分为职业基础能力、职业核心能力和职业综合能力，使学生实现“职业基础能力—职业核心能力—职业综合能力”的递进式发展。

2、校企共建实践教学体系

根据高等职业技术教育的特点，实践教学体系以职业技能训练为主线，不仅在一系列实践课程中安排实训、参观和练习，将知识加以应用和深化；还设计了系统的职业技能训练，从而使课程体系有效地反映了知识、能力、素质相结合；学校、行业、社会相结合；学习、应用、创造相结合的办学理念以及人才培养以“理论与实践相结合；实验、实训与资格证考核相结合；学校教学与社会用人单位相结合”，强化学生职业能力培养。

表 6：校外实习实训课程一览表

序号	类型	实习实训学期	时长	主要企业
1	企业试岗实训	1	1 周	济南九如山风景区 济南朱家峪风景区
2	企业顶岗实训	2	2 个月	上海欢乐谷
3	企业顶岗实习	6	6 个月	上海迪士尼、深圳世界之窗、古北水镇等

（二）教学管理

根据学院教务处的安排，在系主任的指导下，由专业负责人协同专业教师完成专业人才培养方案的修订、校外师资的聘请、校外实训实习基地的考察、管理、校内实训设施设备的完善。以系为单位每学期进教师座谈会和学生座谈会。根据学校统一安排，完成教师评价考核工作。

五、培养质量

应届毕业生就业率 100%，对口就业率 100%；上届毕业生就业率 100%。

六、毕业生就业创业

通过校企合作，岗位对接培养，提升学生专业技能，保证就业对口率。

七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

截至 2018 年，山东省共有旅游休闲区点 3785 个，其中 A 级景区 1173 家。A 级景区接待游客 6.4 亿人次，比上年增长 21.3%，景区总收入 507.9 亿元，比上年增长 9.3%。景区的数量在快速增加，经营集团化、产品多元化特征突出，景区管理方面的人才需求缺口较大。长期以来，本专业的培养以景区接待服务和景点导游为主，而随着景区的多元发展，及竞争的加剧，规划设计水平和营销策划能力将成为景区进入市场、提升经济效益的基础与保证。

八、存在的问题及整改措施

（一）扩大生源数量

本专业自招生至今一直维持在 1 个班，30 人左右。今后将加大宣传招生力度。

（二）提升师资专业水平

因为本专业生源较少，故专业师资主要从旅游管理相关专业的师资中引进，缺乏具有景区规划设计、营销策划实践经验的教师。今后三年，将加大专业教师企业挂职力度，加强与企业的交流、调研，并增加企业兼职教师比例。

（三）完善课程体系，改革教学模式

通过优化教师队伍，加强企业调研，重新梳理课程体系，提高规划设计和营销策划方面的课程比例。通过增加 CAD、PS 等软件课程，提高学生的平面设计能力与图文制作水平，与企业活动策划岗、市场营销岗、管理运营岗对接，提高学生的操作能力和管理水平。

专业七：2018 市场营销专业人才培养状况年度报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向山东省区域内旅游相关产业和行业，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的市场运行规律和营销工作流程等基础理论，具有较强的旅游市场开发、产品推销、客户管理、市场调研等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游产业（酒店、景区、旅行社等）及其他相关产业等企事业单位，从事市场开拓、产品销售、市场调研、客户关系管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

1、知识要求

- （1）了解市场经济运行机制和旅游业运作相关知识；
- （2）掌握旅游市场环境分析、消费者分析、4P理论、营销理念等核心知识；
- （3）具备一定的计算机应用和英语相关知识；
- （4）掌握客户关系管理相关知识

2、能力要求

- （1）能够在传统旅游行业和旅游OTA行业中谋求就业；
- （2）具备市场一线开拓、产品销售推广、调研等专业能力；
- （3）具备客户关系管理与服务的基本技能
- （4）具备一定市场嗅觉、拥有服务创新意识、基本创业技能

3、素质要求

- （1）具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- （2）具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- （3）具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- （4）具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。
- （5）具有敬业精神；
- （6）具有积极的工作态度；

(7) 具有较强的业务素质，能够进行改革创新。

(8) 具有一定的商业感知素质和较强的服务精神。

4、就业岗位

表 1：主要就业岗位分析表

序号	就业领域	初始岗位	发展岗位
1	管理咨询业及相关产业	市场调研专员、销售专员	市场调研主管、销售经理
2	管理咨询策划业	策划专员	助理策划师
3	OTA 及其他在线企业	网络营销专员、电子商务专员	网络营销主管/经理
4	旅游业（旅行社、景区等）	计调员、门市专员	计调师、门市经理

二、培养能力

（一）专业基本情况

市场营销专业隶属于旅行社经营管理系，现有在校学生 150 人，其中 50 人校外自主实习。2007 年我院开设了市场营销专业，本专业经过几年的发展，在人才培养模式、课程体系建设、师资团队建设、教学方法改革、实习实训条件等方面均取得了提升与改善。扎实的专业基础和丰富的教学经验为省内外旅游及相关企业输出了大量的高素质技能型人才。

本专业学制为三年。本专业招生对象为高中毕业生或者中职毕业生统考成绩达到国家正规录取线者。

（二）课程体系构建思路

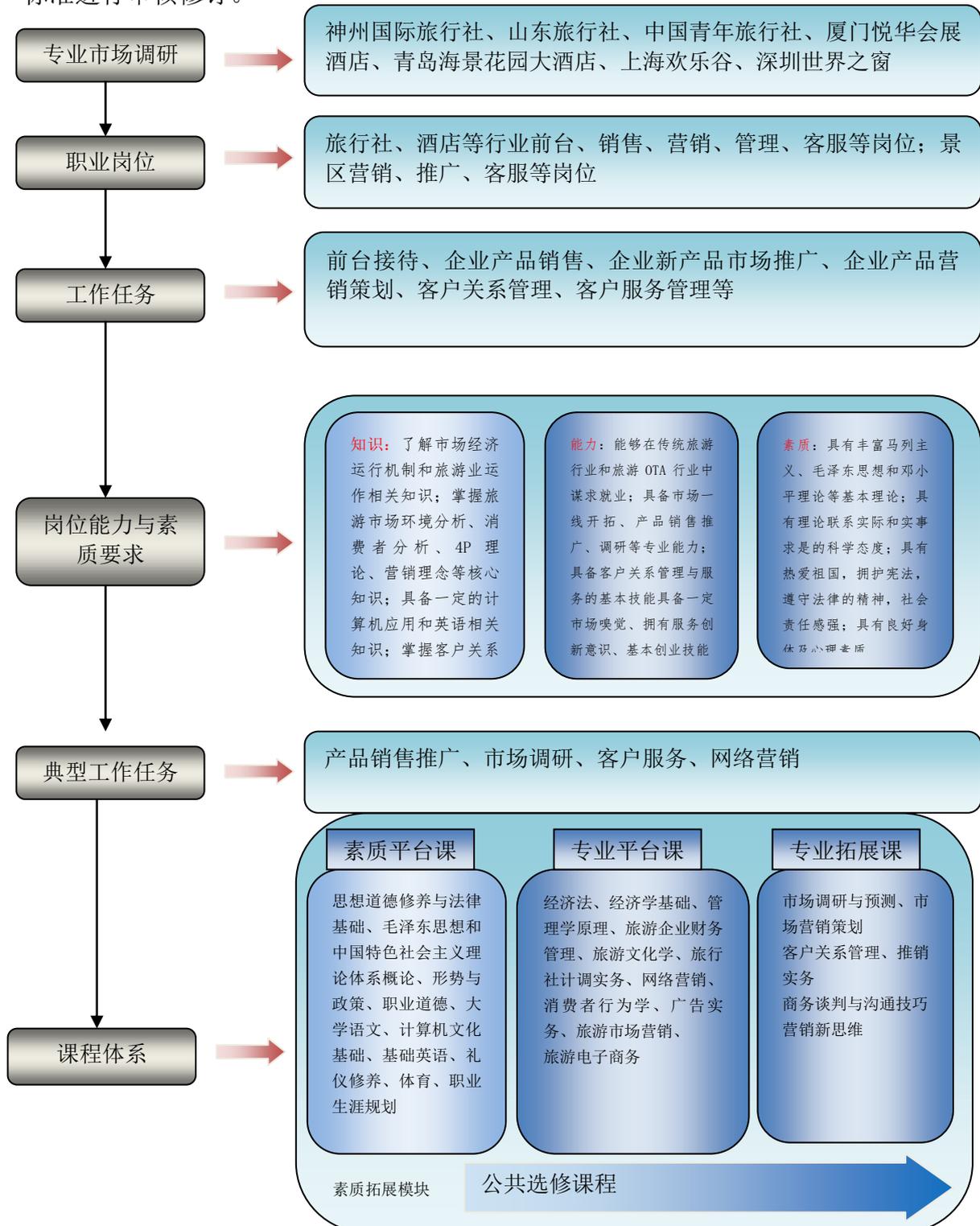
1、人才培养模式

以创新人才培养为目标，根据市场开发与营销专业人才能力需求分析，构建了“实验强化—实践应用—创新能力培养—综合素质提升”四阶段市场营销专业实践教学体系，并提出了实施措施和保障体系，人才培养模式中，突出体现项目嵌入、能力递进的原则，把课程从知识、概念、定律、逻辑推导为载体变成以完成项目任务为载体，以能力培养为主线，将核心能力分为职业基础能力、职业单项能力和职业综合能力，实现学生从“职业基础能力—职业单项能力—职业综合能力”递进。

2、课程体系构建

通过广泛社会调研，确立了市场营销专业能力目标。归纳出了市场营销专业的六大专业能力，即能制定市场分析方案或有效执行市场任务，包括市场调研、营销

环境分析、顾客购买行为分析、竞争对手分析等；能制定或有效执行营销方案，包括市场细分、目标市场选择、市场定位及撰写营销战略方案；初步具备客户开发能力，如商务谈判、推销技巧的使用。能初步进行销售流程管理，如销售渠道建设与管理、基本销售账目核算、计算机操作及软件运用等；具有销售团队建设与管理的能力，或有效执行相关工作的能力，包括建立销售团队、培训销售人员、激励和管理销售人员；初步具备客户管理与服务能力。在此基础上，对课程体系构建、课程标准进行审核修订。



（三）专业课程体系构建

表 3：专业平台课程体系表

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
产品销售推广	1、现有产品销售促进 2、新产品销售推广	1、利用专业技能完成现有产品的销售促进 2、利用相关专业技能完成新产品的市场推广	1、具有探索新技术和自学新知识的能力； 2、具有独立制定工作计划的能力； 3、具有较好的分析和解决实际问题的能力； 4、具有开拓、创新能力； 5、具有查找资料获取信息的能力； 6、具有较强逻辑性和科学的思维方法能力。	1、服务意识、态度热情； 2、主动能动性； 3、敬业精神与责任感； 4、遵纪守法，遵守酒店的规章制度和员工守则。	《推销实务》、《广告实务》、《消费者行为学》等
市场调研	产品、行业、市场、需求等相关一线调研工作	1、调研问卷的设计、组织、实施 2、沟通能力			《市场调研与预测》、《消费者行为学》、《商务谈判与沟通技巧》等
客户服务	1、售前咨询 2、售后服务 3、客户关系管理	1、商务谈判与沟通能力 2、客户服务能力			《客户关系管理》、《商务谈判与沟通技巧》
网络营销	1、旅游 OTA 营销推广 2、在线产品销售 3、网站日常维护与管理	1、计算机相关能力 2、网络营销能力			《网络营销》、《营销新思维》、《旅游电子商务》等

（四）实践课程体系

实践教学是整个教学体系中重要的组成部分，是职业教育中不可缺少的重要环节。构建合适的实践教学体系已经成为很多高职院校特色发展以及实训基地建设的重要依据。我们根据市场营销专业的课程体系和专业特点，构建了一个具有“321”特点的市场营销专业教学实践教学体系。其中，“3”代表实践分三个阶段：营销基本技能实践阶段；营销核心技能实践阶段；营销综合技能实践阶段。“2”代表校内实践和校外实践，“1”代表“一个中心”即以提高学生职业技能和素质为中心。

“技能递进、能力渐升”，构建突出职业能力培养的实践教学体系，突出职业能力培养，根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）—专项技能（技术）—综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能

力渐升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。

表4 实践课程体系表

	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
顶岗实习、毕业实习报告					跟岗实习、顶岗实习	顶岗实习、毕业实习报告
竞赛活动		山东省市场营销技能大赛 / 创新创业大赛		山东省市场营销技能大赛 / 创新创业大赛		
专业综合实训环节		市场调研、商务谈判	营销策划、推销实务	网络营销		
理实一体教学环节		消费者行为分析、营销礼仪	推销实务	客户关系管理		
公共实践环节	军事理论、训练及入学教育、公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、站姿训练		

三、培养条件

(一) 教学经费投入

学校每年为本专业投入的教学经费约在 30 万元人民币左右，这些经费主要用于教师的工资、培训、考察，以及教学设备的更新、维护，除此之外还有教学材料的补充、收集等方面。

(二) 教学设备

本专业目前使用的教学设备主要有市场营销 ITMC 沙盘实验室，配置 50 台电脑

用于日常上课沙盘操作。

（三）教师队伍建设

目前景区开发与管理专业建成了一支素质高、业务精、能力强的专业教师队伍。现有专职教师 10 人，其中 80%为硕士以上学历：教授 3 人，副教授 1 人，讲师 4 人，助教 2 人，100%具备双师型素质；在年龄分布上以 30-40 岁为主。

（四）实训条件建设

1. 校内实训条件

- a. 国家 AAA 级旅游景区（山东旅游职业学院校园）
- b. 山东远航国际旅行社
- c. 百川花园酒店
- d. 市场营销 ITMC 沙盘软件实验室

表 4：校内实训室一览表

序号	设备名称	用途	基本配置
1	国家 AAA 旅游景区	校内实训	机构完整、配置相对齐全的校园景区
2	市场营销 ITMC 沙盘软件实验室	校内实训	50 台配置 ITMC 软件的电脑室
3	山东远航国际旅行社	校内实训	全资质 AAAA 旅行社
4	百川花园酒店	校内实训	学校自有四星级酒店

2. 校外实训基地

学院与数家省内外著名景区景点建立了长期合作关系。

表 5：校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	上海欢乐谷景区	2011	100
2	深圳世界之窗	2010	50
3	北京古北水镇	2014	20
4	上海迪士尼	2016	40
5	济南九如山风景区	2016	60
6	浙江横店影视城	2016	20
7	济南朱家峪风景区	2015	60

（四）信息化建设与应用

现代教学技术在本专业中的应用主要有以下几点：

1. 现代教育技术作为教学手段在自主学习教学模式中的运用

在教学实践中结合现代教育技术的特点，设计了一种自主学习教学模式，主要分为以下几个步骤：

第一步：创设情境，提出问题

动机是一切学习的原动力，它是推动学生自主学习活动的主观因素，是学生学会学习的前提。教学设计中首先要注重激发学生的学习动机，培养其求知兴趣，变“要我学”为“我要学”。从而进一步激发学生参与交互式学习的积极性，在交互过程中去完成问题的理解、知识的应用和意义的建构。

第二步：小组学习，主体探索

解决问题是学习的目标，学生要围绕提出的问题进行学习。教师给学生提供一些常用网站，学生以 3 人小组进行网络环境下的协作学习。学习中学生先进行分工，如各人在不同的网站上网搜索一些搜索的方法技巧，体现了学生学习独立性。在搜索到结果后大家一起研究，为了一个共同的学习目标而努力，又体现了学习的合作性。

这个环节充分利用网站资源，让学生独立自主地收集信息，并分析、综合、提炼和重组有用信息，以寻求对前面所提出问题的解答，教师帮助学生解决学习过程中遇到的困难。学生网上查询、小组合作学习时，教师要留给足够的时间和空间，满足学生探索的需要。

第三步：交流协作，解难释疑

所谓“协作学习”是把不同层次的学生搭配成学习小组，让他们围绕同一学习材料，按教学目标的要求，进行互相讲座、互帮互学、相互启发、相互评价、相互激励等小组合作方式，在轻松愉快、生动活泼、合作竞争的良好协作环境中共同进步。在“协作学习”过程中，生生间进行双向流动的信息流主要是学生个体的建构意义，它由学生用网上获得的信息，用自己的语言独自内化而组织形成的。以这种“学生语言”在学生间交流，学生更易理解和掌握。

第四步：成果汇报，问题解决

学生在小组内探索、交流、达成共识后，接下来由各组组长汇报学习的结果。对学生的回答没有对错之分，只有合理不合理之分；教师可对学生的方案提出适当

的建议，为学生建构对知识的理解提供概念框架，提示新旧知识之间联系的线索，帮助学生建构当前所学知识的意义。帮助、促进学生对当前学习内容所反映的事物的性质、规律以及该事物与其它事物之间的内在联系达到较深刻的理解。

2.现代教育技术作为教学手段具有许多突出特点

现代教育技术就是运用现代教育理论和现代信息技术，通过对教与学的过程和教与学的资源的设计，开发利用，评价和管理，以实现教学优化的理论与实践。它包括幻灯、投影、录音、电视、光盘、计算机等现代教学媒体和抽象形式表现出来的作用于教与学实践中的科学理论知识、系统方法。由此可见，现代教育技术不仅要运用人以外的物质资源，还要注重人自身学习智能及资源的作用，这对于合理配置教学资源，优化教育结构与过程，进一步提高教育教学质量与效率呈现出强大的生命力，并表现出许多突出的特点。

四、培养机制与特色

（一）产学研协同育人机制

1.创新人才培养目标

以创新人才培养为目标，根据市场开发与营销专业人才能力需求分析，构建了“实验强化—实践应用—创新能力培养—综合素质提升”四阶段市场营销专业实践教学体系，并提出了实施措施和保障体系，人才培养模式中，突出体现项目嵌入、能力递进的原则，把课程从知识、概念、定律、逻辑推导为载体变成以完成项目任务为载体，以能力培养为主线，将核心能力分为职业基础能力、职业单项能力和职业综合能力，实现学生从“职业基础能力—职业单项能力—职业综合能力”递进。

2、校企共建实践教学体系

根据高等职业技术教育的特点，实践教学体系以职业技能训练为主线，不仅在一系列实践课程中安排实训、参观和练习，将知识加以应用和深化；还设计了系统的职业技能训练，从而使课程体系有效地反映了知识、能力、素质相结合；学校、行业、社会相结合；学习、应用、创造相结合的办学理念以及人才培养以“理论与实践相结合；实验、实训与资格证考核相结合；学校教学与社会用人单位相结合”，强化学生职业能力培养。

（二）教学管理

根据学院教务处的安排，在系主任的指导下，由专业负责人协同专业教师完成

专业人才培养方案的修订、校外师资的聘请、校外实训实习基地的考察、管理、校内实训设施的完善。以系为单位每学期进教师座谈会和学生座谈会。根据学校统一安排，完成教师评价考核工作。

建立完善的教师互评和听课制度，每学期要求专兼职教师必须听取相关专业的教师上课，并认真填写听课记录表，积极开展组内教师互评。

认真组织教师参加教学活动月和各项教学比赛，要求每位教师每年至少参加一次教学活动月活动。

五、培养质量

毕业生就业率能够实现 100%，初次专业对口就业率在 95%，毕业生受到用人单位好评，社会对专业评价较好，就业单位满意率在 95%以上，学生就读该专业意愿在 100%。

六、毕业生就业创业

积极鼓励学生参加创新创业活动，通过组织学生参加省级创新创业大赛活动，让学生熟悉创业流程，结合所学知识积极参与创业活动。

创建往届优秀创业毕业生回校上课的机制。通过引入往届优秀创业者，通过经验分享、课程讲授等多种方式，指导毕业生就业创业工作。

学生就业工作处积极开展各种就业辅导活动，帮助学生一次就业。

通过校企合作的方式，实现岗位对接，提升学生学校向企业的快速过度。

七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

市场营销人员是各个企业、特别是大型企业不可缺少的人才。根据我国有关资料统计，从 20 世纪 80 年代中期至今，我国企业界自办或协办的人才交流会约两千多场次，而每一次的人才交流会上，市场营销人员都是最受欢迎、最供不应求的人才，随着市场竞争的日趋激烈，这种势头在未来将越来越猛烈。营销人才需求很大，比较好找工作，对学历要求不很高。

随着我国经济的高速发展，人才的竞争越来越激烈，市场营销专业的需求缺口却越来越大，市场营销的就业前景非常可观。市场营销专业是需求较大的专业，各类企业均需要，就业前景很广阔。

我国市场经济的不断完善，市场营销已经渗入到各种各样的企业里，不仅是外资

企业、民营企业,国有企业也都在讲市场营销,所以对这方面人才的需求将继续看好,并有继续升温的可能。但是,因为市场营销的特殊性,做市场营销需要各种能力,不是学市场营销的人就适合做市场营销,专业知识反而变得不是很重要,很多低文凭的人愿意付出更大的劳动获得更多的回报,形成了营销专业学生的强劲的对手,给毕业生造成了一定的压力。

八、存在的问题及对策措施

1、本专业教学联系实践上存在客观不足。建议担任课程的教师能联系校外至少一位企业实训指导教师,共同进行课程的项目化设计与教学,并邀请校内实训指导教师能给予学生担任至少四课时的教学工作。

2、部分实践性强的课程有待加强。建议安排合作企业实训指导经理进行现场授课,增强学生学习体验性。

3、师资力量的有待强化。建议本课程加强师资引进和培养,做好校企合作的衔接,鼓励引进有实践经验的教师。通过培训的方式,培养自有教师实践发展。

专业八：2018年旅行社经营管理专业人才培养情况报告

一、培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、全面发展，具有一定的文化水平、良好的职业道德和工匠精神、较强的就业创业能力，掌握旅行社经营管理的基本知识和主要技术技能，面向旅行社、在线旅游公司等旅游服务企业，能够从事旅行社产品策划、旅游供应商采购、旅游活动日程安排、旅游产品咨询、旅游产品营销、旅游网络运营、旅游售后管理、导游和领队服务等工作的高素质技术技能人才。

二、培养能力

（一）专业设置和发展状况

自1992年本学院（校）设立旅行社经营管理以来，至今已经有24年的历史。2011年本专业的教学团队被评为省级教学团队。2012年，本专业被山东省评为省级名校重点建设专业。经过三年的建设，本专业的培养能力获得很大的提升。2015年与导游专业、旅游管理专业合并进行专业群建设。2017年牵头起草全国旅行社经营管理专业教学标准和山东省旅行社经营管理专业教学指导方案。

（二）在校生情况

目前在校生人数227人，其中2017级99人，2018级128人。在外实习的学生是116人，2018年毕业的学生122人。每年招生人数变化不大，在全国的同专业院校中是招生最好的。

（三）课程设置

1、开发思路

旅行社经营管理方向课程开发以经营管理工作过程作为的参照系，打破传统以学科完整性构建体系的框架。通过对旅行社经营管理调研，考察经营管理工作流程，部门和岗位设置情况，分析经营管理典型性工作任务、相关工作过程和核心职业能力，形成对经营管理岗位的准确描述，分析归纳对应的职业行动能力，注重与社会、行业、企业对人才的技能要求相结合，构建以能力为本位的课程体系，课程的制定及教学的评价吸收行业、企业专家参与和指导，并根据人才市场需求变化不断调整。

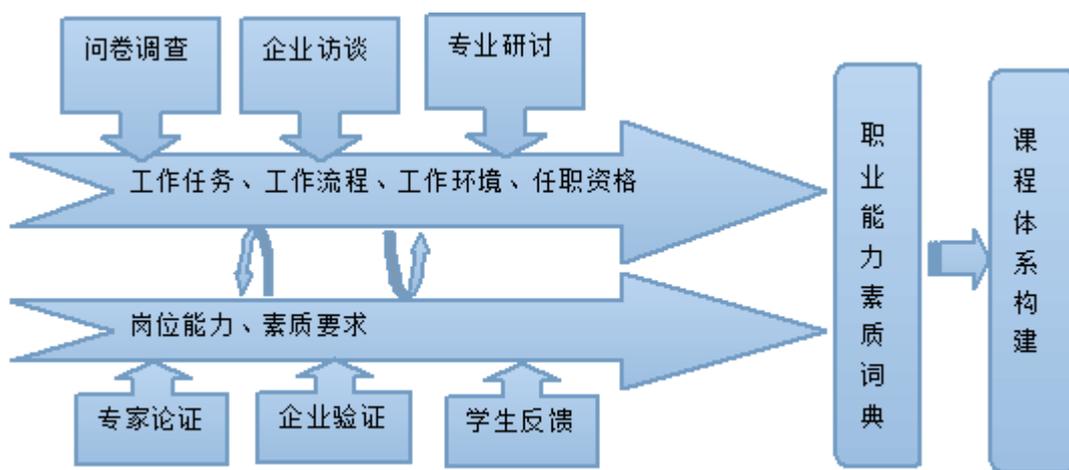


图1 课程体系构建思路

2、课程体系构建

旅行社经营管理专业构建以职业精神、职业素养、职业知识、职业技能四大能力为核心，兼顾学生个性化发展需求的“两个平台+两个模块”的课程体系（如表1）。实施“一条主线（职业能力培养为主线）、贯穿专业核心技能培养贯穿始终、注重人文素质培养。“素质课程平台”是指在学院课程建设的基础上，在学院制定和校园文化的熏陶下，教会学生“如何做人、如何做事、如何求知”，使学生打上山东旅院文化的烙印；“专业课程平台”是指专业基础课程和专业核心课程设计，专业基础课程强调站在旅行社经营管理的角度去服务其他行业，增加行业背景知识的了解；专业核心课程是由支撑旅行社经营管理专业特色的课程组成，通过对核心课程的学习，能够基本完成旅行社经营管理专业的培养目标，符合人才培养规格；“素质拓展模块”是基于学生兴趣供学生自由选择的公共选修课。“专业拓展模块”针对旅行社以上岗位之外所开设的课程，目的是引导学生选择自己感兴趣的岗位，提高就业竞争力。图2是本专业课程架构设计，表1是本专业主干课程构建表。

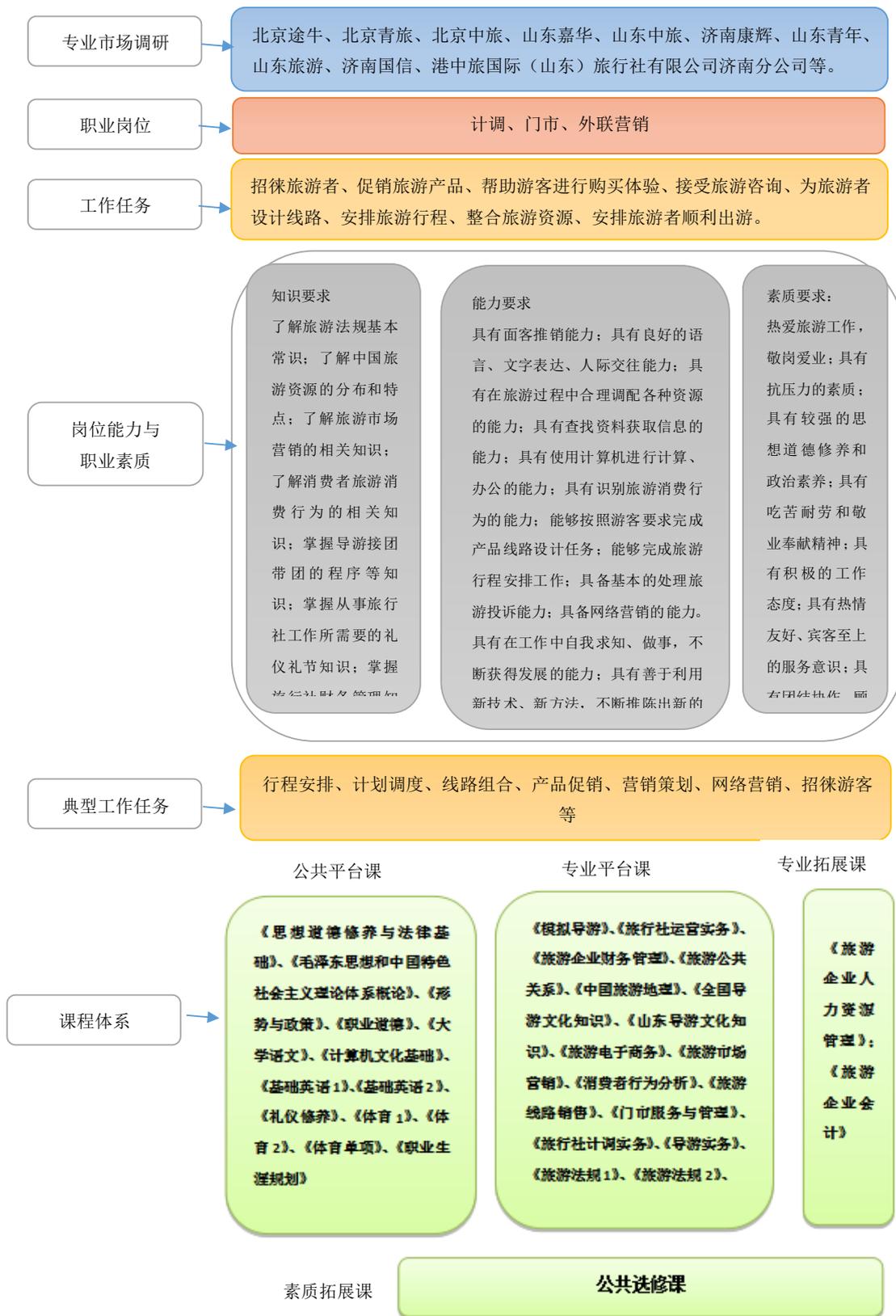


图2 旅行社经营管理专业课程体系构建示意图

表1 主干课程构建表

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
计调员	1.行程安排 2.计划调度 3.线路组合 4.产品促销 5.营销策划 6.网络营销 7.招徕游客	1、具有旅游线路设计能力 2、具有行程安排和旅游资源调度的能力 3、具有旅游产品营销能力；	1、具有较强的逻辑性和科学的思维方法； 2、掌握计算机信息查询和办公的技能； 3、有一定的文字表达和写作技能；	1、具有吃苦耐劳和敬业奉献精神； 2、具有较好的分析和解决问题的能力； 3、掌握常用的文、史、哲知识，拥有一定的审美、鉴赏能力； 4.热爱祖国、遵纪守法	《思想道德修养与法律基础》、《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》、《形势与政策》、《职业道德》、《大学语文》、《计算机文化基础》、《基础英语 1》、《基础英语 2》、《礼仪修养》、《体育 1》、《体育 2》、《体育单项》、《职业生涯规划》。 《模拟导游》、《旅行社运营实务》、《旅游企业财务管理》、《旅游公共关系》、《中国旅游地理》、《全国导游文化知识》、《山东导游文化知识》、《旅游电子商务》、《旅游市场营销》、《消费者行为分析》、《旅游线路销售》、《门市服务与管理》、《旅行社计调实务》、《导游实务》、《旅游法规 1》、《旅游法规 2》、
门市接待员					
外联营销员					

3、实践教学体系

“技能递进、能力渐升”，构建突出职业能力培养的实践教学体系，突出职业能力培养，根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）—专项技能（技术）—综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能力渐升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。实践教学体系构建示意图如图 3 所示。



图3 实践教学体系构建示意图

（四）创新创业教育

1. 课程搭建，将创新创业“遗传代码”设计进课程

创新创业教育理念转化为教学实践需要通过课程体系构建和课程建设，依托有效的课程载体才能“落地”。创新创业教育的内容体系与课程体系互为支撑，内容体系为课程提供课程体系的支撑，课程体系为内容体系提供内容实现形式的支撑。创新创业教育课程体系的构建和建设由三个层次组成：

表 2 旅行社经营管理专业创新创业教育课程体系

层次	课程体系构建与课程建设	课程目的
普及类课程	定期聘请实训基地成功的旅行社创始人和职业经理人开展创业和创新过程的讲座；开设创新创业知识准备类课程如《旅游经济学》、《旅游法规》、《旅游财务管理学等》；职业指导类课程如《职业生涯规划》和《就业指导》等相关课程。	旨在培养学生创新创业意识、激发学生的创新创业动力，掌握创业环境、创新创业必备的知识。
技术技能类课程	在旅行社经营管理专业核心课中《旅行社经营管理》、《旅游市场营销》、《旅游线路销售》、《旅行社前台接待》、《旅行社计调实务》中增加创新创业项目训练；利用旅游微商店管理平台 MS 增设《如何在网上开一家旅行社》实践课程，帮助学生系统地学习创新创业的知识和技能。	旨在让学生掌握创办一家旅行社或相关旅游企业所需要的知识、技能，如何在市场变化中开拓业务和进行工作内容创新。通过实训教学与企业实战教学两种教学模式，让学生了解创业过程与模式，掌握创业的方法和步骤，提高自主创业意识和创业成功率。
项目类课程	从本专业与旅行社四大岗位的关联入手，设计实战项目，如校园十佳导游比赛、导游考试山东踩线旅游线路设计、奖励旅游创意策划大赛、“挑战杯”及创业设计类竞赛、旅游线路销售大赛等。	旨在培养学生创新创业实际运用能力的课程，以项目为载体，以活动为导向，采用教学做一体化，有针对性地加强对创新创业过程的辅导。

2. 平台孵化，丰富创新创业教育支撑载体

创新创业课程体系搭建帮助学生了解和掌握这方面的知识和技能，如何将创新创业教育落实到学生的学习和实践中去还需要铺就通往创新创业的平台，让学生树立创新精神和实现创业梦想。

（1）重视专业文化建设，营造创新创业氛围

依托专业，把创新创业文化建设纳入校园文化建设的范畴中。宣传国家与山东省在创新创业方面给予的支持和优惠政策，贯彻国家创新创业大政方针；展示旅行社行业创新创业的典型案例和模范人物，每学期举办一到两期创业人生访谈录，将在创新创业中领军人物请到课堂，与创新创业英雄面对面交流创新创业故事，近距离感受创新创业的酸甜苦辣；开展旅行社业创业大讲堂、创新创业论坛，邀请国内外知名专家、创新创业企业家和经理人以及优秀员工等围绕创新创业教育和创新创

业热点问题与师生进行沟通交流、探讨；依靠本专业的优势，举办“大学生旅游节”和“大学生旅游线路展销会”等文化活动，不断提高活动质量，扩大活动影响；创建旅行社创业社团，与社会需求对接，提高学生创新创业技能。通过创新创业文化建设，营造积极向上，勇于创新的氛围，充分激发学生的创新创业热情。

（2）对接市场需求，建立旅游产品营销中心

依托校内实训基地，对旅游实训平台进行简单改造，引进旅行社产品线上销售平台，成立旅游产品营销中心，服务学校师生及周边居民，承担旅游产品咨询、旅游线路宣传、旅游资源推介、旅游合同签订、旅游费用收取等相关业务。旅游产品营销中心作为本专业的创业实体店，学校提供创业场地、软硬件设备，在保障设施设备正常运营和保养的前提下，免费出租给具有创业理念和创业意愿的学生，配备专业指导教师一名，指导学生如何通过平台开展相应的旅游业务。学生通过旅行社经营管理建设指导委员会等校企合作平台寻找合适的旅游产品，或专业教师引进适合学生创业的项目。学生对产品进行策划、包装和促销活动，通过微信和网络平台上发布，获取佣金和项目活动收入，学院从创业盈利中抽取小部分管理费用。依托校内实训基地改造旅游产品销售中心，可以使每个学生同时独自在实训基地进行现实场景的反复练习，并通过考试系统验证所学，不断地进行自我完善，熟练后可以进入销售中心上岗，直接体验实际经营，大大缩短从理论到实践的过程。

（3）举办旅行社职业经理人职业规划大赛和创新创业大赛，提供创新创业展示平台

旅行社经营管理专业的培养目标是旅行社行业的职业经理人，结合专业培养目标举办旅行社经理人职业规划大赛。大赛面向所有的学生，通过自我认知、职业认知、职业决策、职业发展路径、职业计划、自我监控等现场展演，为学生提供展示创新能力、实践能力和专业实力的重要平台。大赛以职业生涯规划书面作品、自我展示、面试等方面进行角逐，以此传播普及职业规划理念，引导学生树立正确的成才观、就业观和职业规划意识，指导学生学习掌握职业规划的一般方法，熟悉自我、了解就业环境，树立正确的职业目标，进一步推动学院就业工作的深切开展。

为搭建为学生创新创业服务的平台，采用“学院主导、公益支持、市场机制”的方式举办创新创业大赛，大赛由专业主办，聘请企业相关人员作为评委，创造机会让企业参与学校的教学活动。大赛的费用采用企业赞助的形式，大赛的主题和内容由市场决定，选择将人才培养与市场实际需求相结合的项目，举办“旅游营销宣

传创意大赛”或“精品旅游线路设计创新大赛”等相关赛事，让学生的创新创业成果能真实服务市场需求，同时培养学生切合实际的创新创业能力。

（4）开展技能比赛，提高职业能力

职业技能比赛是加快培养创新创业型高技能人才的最有效途径。为了促进与企业的深度合作，职业技能比赛采用专业所在的系部主办，比赛题目来自于企业一线真实的案例，旅行社主要岗位精英参与比赛命题、指导及评判工作。职业技能比赛与企业实习生选拔结合起来，面向本专业所有的实习生，安排企业现场招聘参赛选手，表现突出的学生可以获得几家单位实习邀请，学生可以选择自己心仪的企业和理想的岗位，另一方面实习单位也可以优先选择实习生，把脉学生的实习需求。技能比赛突出职业技能导向，在专业课结束学生上岗实习前进行，既是对专业培养效果的检验，又可以通过聆听用人单位的心声来调整专业培养方向和内容，同时也是学生综合实践能力的一次大练兵。

3. 控制耦合，创新创业教育融入专业建设

创新创业教育是学校教育的有机组成部分，从属于学校教育的大局，必须全方位融入到学校人才培养工作中去，打造人才培养一体化模式。学校教育也要充分认识到创新创业教育对人才培养的重要意义，增强服务意识，引导学生提高能力、健全素质，鼓励学生开展创新创业实践，为学生提供创新创业信息提供、项目引进、技术指导和平台搭建等相关服务。学校教育需要改革现有的教育体制和教育内容，在专业教育中渗透创新创业教育，把创新创业能力和素质作为目前激烈变革形式下专业人才培养的重要目标，重新规划设置课程内容和教学方式，使创新创业教育促进和强化专业教育。站在创新创业培育的角度上，专业教育是创新创业教育的基础，创新创业教育不能脱离专业教育而孤立地进行。创新创业能力是在复杂多变的环境中，面对牵头万绪的工作，能够迅速抓住要害，发现机遇并抓住机遇，找到解决问题的办法。这种能力不能像具体技能和技巧那样教授和传授的，它必须通过现代科学知识、人文知识所包含的文化精神的熏陶和教化才能潜移默化地生成。因此，创新创业教育需在专业人才培养目标的指引下，完善课程体系架构，融合教学内容，改革考核方案，培养教学队伍和健全教学管理。

4. 校企共育，促进校企深度融合

创新创业人才培养是为了适应目前行业和企业多变的环境对人才质量需求而进行的，最终服务于行业企业发展的战略需要，必须根植于行业企业环境，从行业企

业中来，到行业企业中去，在实践中获得成长和检验。在创新创业教育方面，需要行业企业的高度参与，与学校共同培养，才不至于偏离教育的方向。行业企业可以在创新创业的课程搭建、平台孵化、师资队伍培养、教学设备建设等方面多方渗透。课程搭建上专业可以在三个层次行与行业企业合作：第一个层次，创新创业教育基础类课程背景资料来源于行业企业，通过对行业企业的市场调研结合创新创业教育规律而形成；第二个层次，创新创业技能型课程立足于行业企业岗位现有和未来的职业需要，由专业和行业企业共同完成；第三个层次，创新创业项目化课程完全来源于行业企业真实环境和案例，以行业企业为主导，专业培养改造。搭建平台孵化创新创业项目采用学院企业双主导，由专业组织和承办，但以行业企业为核心，孵化的创新创业项目均来自于企业的实际需求。

三、培养条件

（一）师资条件

本专业现拥有专任教师近 30 名，高级职称比例达 33%；博士 2 人，硕士 8 人，总数占专任教师总数的 48%；双师素质教师比例达 94%以上。专业教师均具有丰富的社会实践经验，4 位专业教师担任了山东省导游资格考试评委、全国大赛裁判，3 名专业教师曾任旅行社总经理和外联部经理。自 2012 年至 2016 年底，本专业教师承担了 14 项省级及以上重要课题研究。2011 年该专业教学团队被评为“山东省高等学校省级教学团队”。

（二）校内实训条件

本专业拥有 2 个校内实训场所，导游模式实训室和旅行社经营管理模拟实训室（如表 1 所示），能同时容纳 50 名学生实训，基本满足了教学的需求。

表 1 校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	旅行社经营管理模拟实训室	（1）模拟旅行社，完全与企业接轨仿真建设，具备旅行社运营的主要功能； （2）模拟旅行社运作，实现旅行社接待会客谈判、计调行程设计、旅游产品的设计销售； （3）模拟教学软件后台资料数据真实，旅行产品定价可以参与市场竞争。	《旅行社经营管理》、《旅行社计调实务》、《旅行社市场营销》、《旅行社人力资源管理》、《旅行社门市服务与管理》等	50 人
2	导游模拟实训室	导游讲解模拟实景训练	《导游基础知识》、《模拟导游》、《导游业务》等	50 人

（三）校外实训基地

本专业与12家旅行社建立了稳定的校外实训基地，校外实训基地除了作为实训教学、职业素质训导、职业技能训练与鉴定等平台外，还是开展教学改革、科学研究、就业指导等工作的多功能场所（如表2所示）。

表2 校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	北京途牛	2013 年	15
2	北京青旅	2013 年	15
3	北京中旅	2013 年	10
4	山东嘉华文化国际旅游集团	2004 年	50
5	山东省中国旅行社	2004 年	50
6	康辉旅游集团济南国际旅行社	2004 年	50
7	山东省中国青年旅行社	2004 年	50
8	山东旅行社国际旅游有限公司	2005 年	60
9	济南国信旅行社有限公司	2006 年	20
10	山东旅游有限公司	2008 年	30
11	港中旅国际（山东）旅行社有限公司济南分公司	2009 年	20
12	青岛青旅	2012 年	30

四、培养机制

（一）深化校企合作，建成校企合力共建的长效运行机制

成立旅行社经营管理专业建设指导委员会，制定专业建设指导委员会章程，制订《专业建设指导委员会工作制度》、《专业建设指导委员岗位职责》等 3 项相关文件。每年年初制定工作计划，年末进行工作总结。执行每年 1 次的例会制度。建设期内，形成校企合作的教學评价机制，聘请 5 名企业人员担任本专业教学质量检查小组成员，定期对本专业教学工作进行检查并提出建议。截止到 2016 年，签订合作协议达到 35 个，合作企业接收学生顶岗实习规模不少于 90 人/年，就业学生规模不少于 80 人/年。

（二）以培养旅行社业经营管理高素质技能型人才为出发点，创新人才培养模式

旅行社经营管理专业每年都对旅行社经营管理专业人才需求状况和需求质量进行调研，在掌握大量一手资料的基础上，提出更贴近市场需求和专业发展现状的“三岗贯通，分岗训练，市场对接”的人才培养模式。为创新人才培养模式，本专

业引进和改造旅行社经营管理模拟实训软件，引进企业真实的经营场景，创造模拟实训即实战的效果。学习和提高教学手段和教学方法，注重学生人文素质的构建，为提升学生的人文素养搭建平台。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式，构建科学的教学质量保障体系。

五、培养质量

（一）人才培养质量显著提升

作为学院传统骨干专业，旅行社经营管理专业在内涵建设方面完善了校内实验实训条件，巩固了“两平台+两模块，岗位课程动态化”的课程体系，确立创新了“三岗贯通、分岗培训、对接市场”的人才培养模式；外延方面则突出了校企合作机制建设、双师素质培养和专兼职教学团队建设。不断提高教育教学质量，确保学生的理论、实践双过硬，不断提升毕业生就业竞争力，使本专业毕业生的质量得到了用人单位的高度认可。2017年-2018年招生持续火爆，报名人数远远超出计划人数。实习毕业生遭到用人的争抢，往往是实习毕业时间不到，就被用人单位预订一空，招生毕业双双飘红。

（二）技能大赛暂露头角

在专业建设发展过程中，我们重视以赛促教，以赛代训，全面发展学生素质，积极鼓励学生参加各类专业服务技能的大型赛事，通过赛事的历练提升专业水平，同时也增强本专业在同类院校中的影响力。

2017年4月，在全国职业院校导游服务技能大赛在杭州浙江旅游职业学院举行，旅行社经营管理专业16级的李芳同学参加了比赛，凭借精彩的发挥，最终荣获二等奖。

（三）社会评价广泛赞誉

通过对30余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院旅行社经营管理专业毕业生给予了充分肯定，认为教学注重实际动手能力的培养，课程内容安排合理，毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生“好用、实用、耐用”；“下得去、用得上、留得住、升得快”等。

六、培养特色

（一）探索建立了“一个中心、三段对接”的校企合作运行模式，实现校企深度

融合

首先确立“以旅行社人才需求为中心”的观念，一切以社会需要和旅行社人才需要为准则，致力于发挥学校的优势和潜力去解决企业用人需求的问题。加强校企合作组织体系建设，以专业建设指导委员会为平台，在人才培养方案制定阶段、校内理论学习和实训阶段、校外实践教学实习三个阶段中，约定学校和旅行社双方各自承担不同的教学任务、教学内容，然后按照协议共同实施教学环节，共同培养旅游企业需要的实用性人才，最终实现学校供给与企业需求之间的“零对接”培养目标。

(二) 创新了“三岗贯通、分岗培训，工学结合，校企共培”人才培养模式，培养旅行社经营管理行业高素质技能型人才

在对旅行社经营管理人才的社会需求充分调研的基础上，学院邀请了行业企业专家多次对旅行社经营管理专业人才培养模式进行讨论和研究，充分考虑旅行社经营管理专业人才培养要与市场接轨，与国际一流水准接轨。本专业的采用“三岗贯通、分岗培训，市场对接”的人才培养模式。

三岗贯通 为适应目前旅行社对多面手综合性人才的需求特点，结合旅行社经营管理中计调、门市接待、外联营销等岗位对职业能力和职业技能的共同需要，设计共通的课程，实现三个岗位能力的共同培养，使学生具备三大岗位基础的知识 and 能力，为岗位专业打下基础。

分岗培训 实现三大关键岗位共同培养的基础上，针对每个岗位的个性特点和特殊要求，开发对应各个岗位的课程，分别进行训练和培养。

校企共培 聘请旅行社行业专家共建教学团队，制订人才培养方案、课程标准和教材，担任专业课程教学，对顶岗学生进行实习指导。引进目前旅行社普遍使用的旅行社管理软件，进行教学化改造，形成旅行社经营管理专业模拟教学软件，将真实的市场环境通过高科技的形式搬进课程，培养真正适应行业需求、适合企业岗位需要的技术技能人才。

工学结合 在第五学期，学生跟岗实训，采用半工半读的形式，上半天班，学习半天。将理论知识与实践有效地结合起来。用理论指导实践，从实践中提炼理论知识。启发学生学会在工作中思考，并会分析在实际工作中遇到的问题和解决问题，在解决问题中积攒经验教训，不断提高职业能力。

七、毕业生就业创业

本专业为推动毕业生创业开展了一系列工作。修改人才培养方案，将学生创新创业教育贯穿人才培养过程，面向全体学生开发开设创新创业教育专门课程；改善说教和灌输式的教学方法，坚持理论联系实际，注重实际效果；组织学生参加创新创业竞赛，如“全国职业院校导游技能大赛”、“全国旅游线路设计技能大赛”、“全国营销技能大赛”等相关赛项，为学生毕业创业打下坚实的基础；聘请行业优秀创业者来校向学生讲述创业中的经验教训，对具有创业意向的学生进行一对一创业辅导；利用宣传栏和专业课堂，向学生讲解国家、山东省和济南市在支持大学生创业出台的一系列优惠政策及申请方法，着力培养学生创新精神、创业意识和创新创业能力。目前根据我们掌握的资料，最近 3 年来本专业在行业内成功实现创业的毕业生有 2 名。

八、存在的问题及对策措施

（一）存在的问题

1、社会对专业认识不足，教育主体对人才培养重视不够

从凤凰旅游网所公布的旅游调查报告获悉，2017 年中国国内游已经超过 50 亿人次，预计 2020 年将达到 64 亿人次，2022 年有望达到 80 亿人次。2017 年入境旅游达到 1.39 亿人次，预计 2020 年将达到 1.50 亿人次，稳居世界前列。从产业发展来看，中国国内已经形成包括 2.79 万个旅行社、4.5 万个住宿和餐饮法人企业、3 万多个景区景点和数百万家旅游企业在内的庞大旅游产业体系，且部分旅游企业已经开始在全球进行布局，中国旅游业发展前景光明，旅行社作为旅游主体的关键环节，势必需要快速形成规模并获得长足的发展。

2、教师实践经验匮乏，执教能力不够

专业人才的培养离不开专业的教师，目前我国旅游类高职院校的师资大部分采用“学校进学校”“先引入后培养”的方法，因而承担旅行社经营管理专业课程的教师绝大部分都是理论基础不够扎实，实践经验极为匮乏。教师的后期的培养碎片化，缺乏系统性。

同时，旅游业发展迅猛，大众旅游时代已然来临，定制旅游、体验旅游、房车旅游、共享旅游等多种旅游形式的出现，旅行社内部工作内容的精细化和专业化，无一不在挑战教师的执教能力。没有一线工作经验的教师根本无法满足现在旅行社

行业快速发展的需求，教师的专业知识和技能的更新需要速度快，教学理念的拓展领域广，对教师的教学和操作能力要求极高，从而也加大了对教师的培养难度。

3、课程设置思路狭窄，教材开发理念滞后

课程设置是专业建设的核心要素，旅行社经营管理专业 2017 年度专业建设情况调研问卷显示，大部分旅行社经营管理专业的课程设置都呈现出普适性强、专业特色不突出、课程覆盖面狭窄、课程杂而不精、缺乏时效性等特点。超过 50%的院校选择《旅行社计调业务》《旅行社经营管理》《旅行社产品设计》《旅游市场营销》等课程作为专业核心课程，但是旅游市场瞬息万变，80 后、90 后已成为旅游消费新主体，他们的消费特征更多地体现出“生活式激发、多元式决策、智能式前行、分享式评价”等特点。针对这样的用户需求，高校并没有设置相应的课程与之对应。除此之外，《“十三五”全国旅游信息化规划》发布实施，《旅游电子商务标准》等行业规范正加快制定发布，一大批在线旅行社（OTA）借助互联网技术，为游客实时提供旅游资讯、快捷预订等服务，互联网旅游日新月异，旅行社行业急需既懂旅游又懂互联网的技术人才，而大部分院校的课程设置却无法满足行业网络化时代的需求。

此外，市场上适应现代旅游特点与旅行社经营管理专业相关教材极为匮乏。大部分的院校教师以自己编著为主，绝大多数理论性过强，从学科体系出发，无法体现出“职业化”，实践实训指导性不强，以具体岗位为指导内容的专业性教材几乎是零存在。显然在全域旅游时代下，教材的更新周期已经无法跟上旅行社行业的快速发展和变化，教材内容滞后，内容与岗位实际需求严重脱节。

4、学院教学资源分配不均，招生就业存在窘境

由于旅行社经营管理专业是新兴专业，与老牌的专业相比取得的成绩还不突出，通常不是学院内的国家级、省级重点专业（含示范、骨干、优势专业），该专业在某些院校中处于弱势专业，属于聊胜于无的地位，在师资力量配备、科研开发、校内实训基地等资源竞争中往往处于劣势。在招生指标数，学院往往倾斜于老牌优势专业，招生指标大多为一个班的数量，加上在考生由填报学校到填报专业、取消校内专业调剂的高考改革后，旅行社经营管理专业面临第一志愿不足的压力。近几年，旅行社行业形象仍无好转的迹象，各种相关的负面新闻时时见诸于报端，学习本专业究竟能在什么岗位上就业，从事什么样的工作，对于家长和学生来讲都不熟悉，造成该专业的社会认可度不高，专业吸引力较弱，造成一定程度上的招生困难。某些院校一旦面临招生困难，就毫不犹豫地手起刀落砍掉该专业。在就业上，

旅行社经营管理专业职业面向广，对接岗位群大，首次就业比率通常较高。但是，新入职员工工作时长、工资收入低，使人员流动率也居高不下。

（二）对策措施

1、加大宣传扩大专业影响，对标岗位进行人才培养

旅游业的快速发展已经凸显出旅行社相关岗位方面的专业人才缺口，高校及时进行人才培养和人才补位输出责无旁贷。

学院作为招生主体，应该充分利用现代化互联网手段，创新招生模式，让更多人认识到旅行社经营管理方面的就业前景和发展潜能。除了进行专业宣传外，学院可以扩大招生主体，拓宽生源来源。一方面可以和企业进行联合招生，或者和有影响力的旅行社合作，让旅行社自己解决生源问题，学校解决阶段性人才培养问题。另外，我们可以考虑让已经就业但是需要提升理论层次或专业技能旅游类和非旅游类的社会人员回校进行回炉再造，最终实现旅游企业、学校和学员的三方共赢。

解决生源问题的关键问题之一在于如何培养人才，培养什么样的人。学生是展现专业水平的“活广告”，做好专业人才培养是关键。在明确人才培养目标和人才培养模式前，专业负责人必须进行充分的社会调研，了解企业人才需求标准，定位岗位技能需求，确定人才培养目标和模式，有针对性设置学习内容。根据社会人才需求和区域特点，制定动态、开放的人才培养方案，避免专业建设理论化、同质化（尤其要区别于旅游管理专业的建设目标）；同时课程设置要紧跟时代发展，并最大限度发挥企业作用，从而使人才培养和社会人才需求进行无缝链接，使人才培养具有针对性，最终实现学生的零距离就业。

2、打造一支结构合理、专兼结合实践教学能力强的教师团队

高等职业院校的本质在“职业”，区别于普通高等院校的最大特点就是要求教师具有很强的专业实践能力。旅行社行业的快速发展，需要教师有足够的能力及及时进行理论和实践的转化和衔接，有的放矢实施教学。

（1）增加兼职教师比例，引入旅行社行业精英

在教师引入标准上，应打破高职院校的“学校进学校”“先引入后培养”的引入机制，学校可以采取“引进来和送出去相结合”的方式，除了录用旅游相关专业的毕业生外，还可以考虑引进企业精英或者派教师到企业进行最少半年至一年的锻炼。对于在岗教师要定期进入旅行社学习，补充旅游业快速发展所需的新知识新技能，及时进行教学内容更新。同时，学校要提高教师双师素质证书取得门槛，增加

旅行社工作经历这一条件，甚至可以请旅行社和学校共同考核教师的双师素质。学院还应积极联合当地旅行社的行业协会和旅行社企业选拔优秀的旅行社专业技术人员，建立兼职教师师资队伍，以就近满足教学需求。

（2）教师评价管理应凸显职业教育特色

目前，在高职院校职称评定方面明显过于重视科研而忽略教师的职业能力和执教能力。高职院校职称评定要突出高职教育特点，评价因素要涉及教师的实践能力，以此督促教师积极主动进入企业进行自我提升，这样一举两得解决了教学和职称的双向需求。因而笔者建议在教师评价管理中，应加大业务能力的考核比重，在职称、晋升、绩效等方面增加实践能力的考核标准要求，各院校还应出台相应完善的挂职锻炼奖励政策，以此来鼓励教师提升自身的实践教学能力。

3、构建全方位实践教学及管理体系

旅行社业务实操性特点突出，实现旅行社经营管理专业的校内外实训课程统一化、构建校内外全方位的实践教学及管理体系已经势在必行。

（1）加大实训实践课程在教学计划中的比例

在专业人才培养方案制定过程中，除了合理安排理论课程外，还要科学合理地加大实训实践课程的比例，形成“校内仿真模拟实训+校外岗位实践”相结合的实训课程体系。其中校内模拟实训可以利用现有模拟实训室或校内自营旅行社实施，有条件的学院可以引入旅行社企业的旅游项目到校园进行实训或实战演练。除此之外，校内实训可以借助于旅游线路设计大赛、导游讲解大赛、旅游网络营销大赛等技能大赛平台，实现学生岗位技能提升，促进产教结合；校外岗位实践可以通过旅游电商运营、旅行社顶岗实习等社会实践等方式得以实现。

（2）组建“学工办”等实习实训组织机构

旅行社行业具有明显的淡旺季特点，为了更好安排好本专业的实习，应该成立专门的实习实训管理组织，浙江旅游职业学院就针对旅行社专业组建了“学工办”机构，专门安排人员对学生实习进行统一安排，取得了较好的效果。实习实训机构还应设置具体的负责部门并明确成员职能，制定完善的实习实训规章制度、标准和流程，用制度来约束学生的实习实训行为，用标准来衡量实习效果，用流程来规范实习过程。

（3）明确校企双方责任，构建校企合作利益共同体

2016年4月，国家教育部等五部门联合出台了《职业学校学生实习管理规

定》，明确了校企双方的责任，提出了对企业减免税收的政策，但从目前来看，现实支持力度依旧不够。目前旅游职业院校的校企合作方式大多为“订单班”和“顶岗实习”，大部分旅游企业疏于对学生的管理，管理主体依旧在学校。我们应明确校企双方职责，组建学生实习实训教师指导团队，将实习企业经验丰富员工纳入指导团队，具体负责监控并指导，对学生在实习中出现的专业问题提供咨询和帮助，确保学生实习工作的顺利有效进行。

除此之外，我们可以借鉴浙江旅游职业学院校企合作的新模式——企业制学院。构建校企利益共同体，搭建双方可以沟通协商的组织机构，办学主体是校企双方，这样企业就不会游离于学校之外，依托企业全真的实训条件和专业技能人才，既能激发学生学习的激情，又缓解旅行社企业在旅游旺季的用工荒，为其提供人才储备。

4、拓宽课程设置思路，校企合作共同开发教材

旅游业作为中国国民经济战略性支柱产业，无论从国家宏观发展要求，还是从自身发展需要，都到了从高速旅游增长阶段转向优质旅游发展阶段的关键时期。传统的旅游方式已经无法满足现代游客的多样化需求，由旅游新产品、新业态催生出来的新职业层出不穷，在这种背景下，高职旅游学校原有的课程就不能局限于仅仅教会学生从事工作的基本知识与技能，而是应该发掘学生可持续发展的潜力，让学生毕业后能够自如应对不断变化的旅游行业和职业，提高学生的竞争力。

（1）拓宽课程设置思路，优化课程体系，引入企业课程评价标准

首先，课程的设置思路应紧紧跟进旅游市场的变化，增加专业拓展课程和职业素养课程，来提升学生的可持续发展能力，例如很多公司在奖励员工出游时，希望增加一些团队拓展活动以增加公司的凝聚力，这样就可以在课程体系中的拓展课程中加入一门户外拓展课程，以满足学生未来就业的能力需求；自助游、自驾游客户在出游之前经常会参考一些网络上的旅游游记，这样就可以在职业素养课程加入游记写作课程，从而拓宽学生的就业领域。其次，结合学校自身的专业结构和所拥有的各类型专业资源来设置有针对性的课程，并优化课程体系，课程的设置符合旅游市场需求以实用为主，避免内容空洞、涉及面广、理论性过强、重复性、与专业脱离不实用的课程。最后，改变传统的课程考核标准，专业课引入企业评价标准。尽管现在大部分院校摒除了传统应试考核方式，采用了过程性考核+终结性考核的方式，但是考核主体依旧是教师，其实旅行社专业核心课程考核可以采用开放式的校

企考核。例如《旅行社计调业务》课程结束后，通过教师与旅行社一线的计调人员依照计调的岗位要求和标准，共同设置考试内容，这种考试的内容应该以真实的计调工作内容为要求来设置，答案不具唯一性，是开放性的，目的在于发挥学生的创新能力和独立工作能力，旅行社计调工作人员可以通过现场或网络直接参与考核。

（2）鼓励校企共同开发教材，支持实用校本教材的使用

教材是实施教学的基本依托，而目前高职院校的旅游类教材大多数教学内容空洞，过时，与时代发展和旅行社行业需求相脱节，以致很多教师上课根本不使用所订教材。教材的作者大部分为院校的专业教师，并无企业一线工作经历，教材内容脱离实际，实用性差，无法满足教学需求。

要想确保教学内容的针对性和实用性，首先，学校应鼓励专业教师与旅行社行业专家共同合作，进行教材建设。以岗位需求，工学结合的思想构建教材的编写体例，以项目化任务式体例拓展教材内容。通过最新的企业案例、项目等情境引入，结合图片和内容，设计能够启发学生探究思考的问题，重在启示和塑造学生的职业能力，突出教材的时代性和实用性。其次，学院和企业形成嘉奖机制来鼓励教师和企业人员参与教材编写，同时学校应出台激励政策鼓励专业教师积极参与校本教材的开发。一本教材从编写到出版的周期较长，但校本教材的开发不一定需要出版社出版，可以以讲义、辅助材料等形式发给学生，这样就可以依据旅游市场变化弥补教材空缺、及时调整教学内容，符合时代发展需求。

专业九：2018年人力资源管理专业人才培养状况报告

一、人才培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向酒店、社会餐饮、培训机构等相关行业，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的酒店经营管理与人力资源管理等基础理论，具有较强的酒店人力资源管理专项技能与能力和酒店一线部门中基层团队管理等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在酒店、社会餐饮、培训机构等企事业单位，从事人力资源管理、培训管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

（1）知识要求

- ①了解酒店人力资源管理的内涵与发展变革；
- ②了解酒店人力资源规划的重要性知识；
- ③理解基本的劳动法律政策知识
- ④掌握酒店人力资源部的组织结构、职能与任务知识；
- ⑤掌握酒店人力资源管理中“招聘、培训、绩效、激励、薪酬、员工关系处理”等基础知识；
- ⑥掌握组织人力资源体系建设的方法知识；
- ⑦掌握项目团队管理的基本方法知识；

2、能力要求

- ①能够进行酒店人力资源管理流程设计；
- ②具备酒店人力资源状况调查分析的能力；
- ③具备酒店人力资源管理中“招聘、培训、考核、激励、薪酬、员工关系处理”等基本技能的运用能力；
- ④具备对酒店人力资源的合理配置能力；
- ⑤具备团队建设管理方法的运用能力；
- ⑥具备酒店劳动关系维护能力；

3、素质要求

- ①具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；

- ②具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- ③具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- ④具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。
- ⑤具有敬业精神；
- ⑥具有积极的工作态度；
- ⑦具有较强的业务素质，能够进行改革创新。
- ⑧具有良好的个性品质和抗挫能力、能够胜任基层岗位工作。

二、培养能力

（一）专业设置情况

该专业前身为酒店管理专业（人力资源管理方向），其设置于 2011 年，并于当年组班教学。班级的产生形式为酒店管理专业招生，学生进校后通过专业介绍和宣讲，由学生和系部双向选择进行组班，2011 年该方向 55 个学生组织一个班级学习。2013 年，该方向正式申报为人力资源管理专业（酒店管理方向）并开始招生，2013 级招生 52 人，2014 级招生 105 人。从 2105 级开始，该专业招生人数重新调整，基于就业情况和行业需求的调研，2015 级招生 52 人，2016 级招生 50 人，2017 级 41 人，2018 级 41 人，近几年均延续了组建一个班招生的招生计划。截至 2017 级招生来源均为普通高中且参加夏季高考的学生，从 2018 级开始，开始招收夏季高考生和单独招生的学生。

（二）在校生规模

目前人力资源管理专业（酒店管理方向）在校生为 2016 级、2017 级、2018 级学生。每个年级在校生数量见下表 1。

表 1 人力资源管理专业（酒店管理方向）在校生数量

年级	2016 级	2017 级	2018 级
在校生人数	50	41	41
招生对象	普通高中	普通高中	普通高中

（三）课程设置情况

人力资源管理专业（酒店管理方向）课程体系设计以“素质导向、能力突出、实践并重”为指导原则，构建以必修课打造核心能力，以选修课训练专项能力，以

第二课堂拓展综合能力的三维立体课程体系。在充分调研基础上，融入行业、企业发展需求，考虑专业发展的前瞻性，课程进行了第一课堂教学与第二课堂教学两大方面的设计。第一课堂课程体系包括了素质基础课、组织任选课、专业必修课、专业限选课的理论学习（含理实一体化教学）和专业实践课程。第二课堂体系包括社会公益劳动、各类比赛、兴趣小组、外出服务、参与大型项目等，培养学生在复杂工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力，体现复合型、创新型人才的需要。

专业现在使用的课程体系包括了素质必修课、素质拓展课、专业必修课、专业限选课、综合实践课等五大类课程类型，素质必修课主要包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、大学语文、大学英语、计算机应用基础、体育、形势与政策、军事训练及入学教育等基础课程，培养学生的政治素养、文化素养和体育素养等，素质拓展课包括素质任选课和第二课堂，主要培养学生的综合素质。专业必修课前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、英语口语、人力资源专业英语、饭店人力资源管理、商务写作、沟通技巧、饭店法规等课程，教授学生酒店人力资源管理基础知识和专业知识，培养学生的专业素质和专业能力。专业限选课主要包括人力资源管理实用案例分析、饭店信息系统实务、饭店服务心理学、饭店新业态、饭店财务管理、饭店市场营销、饭店薪酬与绩效管理课程，是对学生的人力资源专业能力的提升和训练，是对专业知识的运用能力的培养。综合实践课程主要包括站姿训练、顶杆实习、跟岗实习等课程，培养学生综合问题处理能力。

（四）创新创业教育

创新创业教育是现代职业教育的内在要求。在人力资源管理专业（酒店管理方向）的专业教学过程中，渗透了创新创业教育的教学方法和教学思想。

1、教学内容设计过程：教学内容以酒店人力资源管理实际工作任务为设计依据，以学生完成教学任务为目的。学生的学习过程是做-教-学-做，教师的已有的教学思路不会束缚学生学习思维过程，只是起到引导和帮助作用。这样的教学设计利于学生创新思维的发展。

2、模块课程的辅助：该专业采用平台+模块的课程体系，模块课程进行了创新创业教育课程的开设，学生可以选修。

3、丰富的第二课堂：第二课堂是学生发挥其自主创新的重要舞台，该专业的学生建立了相应的社团组织，参加从班级到院级及更高级别的技能大赛，提升了自己

的创新能力。

三、培养条件

（一）教学设备情况

教学设施设备是教学过程的基础保障。目前该专业教学所用教师均为多媒体教室，多媒体设备完全支持教学过程。此外，校园实现了无线网络覆盖，教学过程中可以随时共享网络资源，教师既可以随时与学生分享网络上的专业相关信息，也可以实现与学生的实时网上交流。

在学生校内实训方面的投入较大。校内除建有 8000 平米的四星级实习酒店一座以外，2017 年建成并开始投入使用的饭店生态体验馆，建设了模拟前厅、模拟客房、涵碧中餐厅、孚日法餐厅、泰晤士酒吧、酒窖、实训酒吧等多样实训体验室和智慧交互式教学设施和教室，可同时满足 400 余人在校内进行模拟实操训练。

表 3 校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	前厅实训室	熟练掌握前厅服务流程	前厅服务与管理	50 人
3	中式铺床实训室	熟练掌握中式铺床技术	客房服务与管理	50 人
4	泰晤士酒吧	熟练掌握常见酒水的调配	酒水知识与酒吧管理	50 人
5	中餐厅实训室	熟练掌握中餐餐台物品摆放	餐饮服务与管理	50 人
6	西餐厅实训室	熟练掌握西餐餐台物品摆放	餐饮服务与管理	50 人
7	学而书吧	熟练掌握咖啡制作等专业知识	餐饮服务与管理	50 人
8	兰亭茶社	熟练掌握中国茶艺等专业知识	酒水知识与酒吧管理	50 人
9	品酒实训室	熟练掌握常见酒水的鉴赏	酒水知识与酒吧管理	50 人
10	华艺教室	掌握各类花艺知识	花艺选修课	50 人

（二）教师队伍建设情况

本专业师资力量逐渐增强，团队建设更为合理。现有专业专任教师 5 名，其中副教授 2 名，讲师 3 名，留学经历教师 1 名，均为双师型教师。另外根据专业特点，本专业与酒店管理专业共享师资资源，酒店管理专业现有专兼职教师 56 名，大都具有良好的教育背景和丰富的实践从业经验，其中专任教师 26 名，兼任教师 28

名，外教 1 名，兼职 1 名；学历方面，具有研究生或硕士以上学历学位教师 32 人，研究生在读教师 6 人；年龄方面，教师大都在 25 岁至 45 岁之间，结构合理，年富力强；职称方面，副高职称以上教师 10 人，其中正高职称 5 人，23 人具有中级职称；并且，100%教师具有双师素质；另外，本专业教师有 10 余人具有海外留学经历。

（三）实训条件建设

1、校内实训条件

人力资源管理专业主要的主要校内实训条件包括了四星级的百川花园酒店，是专业综合实训场所。此外还有酒店前厅、客房、餐饮、酒吧等实训场所。经营实训一体化实训场所如兰亭茶社、学而书吧、休闲吧等，都是主要的校内实训设施。

2、校外实训基地

截至目前，与国内外三十几家知名的五星级饭店建立了良好的合作关系，每年学院都有大批学生赴海内外实习研修，其中从 2006 年至今本专业有 200 多学生赴阿联酋迪拜高星级酒店实习，有 200 多学生赴新加坡实习，有 100 多学生赴在澳门的威尼斯人酒店、英皇酒店、银河酒店实习等，目前本专业实习生在全国酒店行业内是实习人数最多、实习地点分布最广、实习酒店档次最高的专业之一。

表 4 国内实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（累计人次）
1	洲际饭店集团 Inter Continental Hotels Group	2000 至今	450
2	上海金茂君悦酒店	2009 至今	270
3	香格里拉饭店集团 Shangri-la	2009 至今	240
4	厦门国际会展中心酒店	2005 至今	400
5	丽兹卡尔顿酒店	2009 至今	180
6	上海西郊宾馆	1999 至今	460
7	济南索菲特银座大饭店	2000 至今	400
8	上海花园饭店	2006 至今	320
9	青岛海景花园酒店	1999 至今	300
10	山东大厦	2008 至今	290
11	济南喜来登酒店	2009 至今	150
12	北京歌华开元大酒店	2009 至今	150
13	北京中国大饭店	2009 至今	140
14	广州郎豪酒店	2010 至今	180
15	三亚国光豪生酒店	2010 至今	210
16	三亚悦榕庄	2011 至今	200
17	北京泰山锦江饭店	2011 至今	150

18	北京中粮君顶酒庄	2011 至今	120
19	南京侨鸿皇冠假日酒店	2012 至今	130
20	济南万达凯悦酒店	2012 至今	260
21	青岛海尔洲际酒店	2012 至今	240
22	青岛中心假日酒店	2013 至今	130
23	青岛涵碧楼	2013 至今	90
24	上海智选假日酒店	2013 至今	80

表 5 海外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	Armani Hotel 阿玛尼酒店（八星）	2008 至今	35
2	Emirates Palace Hotel 皇宫酒店(八星)	2008 至今	25
3	Burj Al Arab 帆船酒店（七星）	2006 至今	46
4	Atlantic The Palm 棕榈岛亚特兰蒂斯酒店（六星）	2006 至今	24
5	豪华六星级酒店 Capelle 嘉佩乐	2010 至今	16
6	新加坡圣淘沙度假酒店	2011 至今	28
7	威尼斯人酒店	2010 至今	35
8	四季酒店	2013 至今	16
9	新濠天地、	2009 至今	30
10	银河星际度假村	2012 至今	40

（四）信息化建设与应用

饭店人力资源管理课程在 2015 年已经建成为学院院级精品课程，教学资源较为丰富。2016 年饭店人力资源管理课程被立项为省级资源共享课，教学资源包括了教学视频、教学 PPT、动画、试题等各种类型，在线教学方式丰富多样。自 2016 年至今，该课程一直在建设中，通过此次信息化建设，课程课堂的信息化程度大幅度提高。

（五）教学方法和手段

1、项目教学

人力资源管理专业百川花园酒店、学而书吧、休闲吧、实验实训设施等教学实训室，对部分专业课程实施项目教学。从确定任务开始，团队分工、资料收集、产品设计一直到形成最终产品并创造效益，都有学生自主完成，项目指导教师提供指导和考核验收的任务。这种方式的运用，将改变学生单纯、被动地接受知识传输的学习方式，锻炼学生自主学习的能力。

2、完善实训性岗位教学

学院百川花园酒店作为校内生产性实训基地，也是一家正常运行的四星级酒店，本专业充分发挥这一独特优势，本专业学生大二期间在百川花园酒店完成四周

的实训课程，真正做到将课堂搬进酒店。学生在真实的环境中，体会酒店经营管理的每一个环节、每一个细节，并通过填写“实训报告”记录每天的学习内容。专业指导教师与学生一起进酒店，并对教师提出“两个指导”要求（即：“走动指导”、“个体指导”），及时、有针对性的解决学生遇到的各类问题。在完成随机指导的同时，要求指导教师归纳学生的共性问题进行集中辅导，每周不少于2次。

3、加强专业社会实践

为鼓励本专业学生最大限度的进行专业学习，本专业设计制定了《人力资源管理专业实践手册》。根据学生专业知识的认知规律，设计不同的工作任务。要求学生在完成实践、考察之后，完成相关课业。指导教师进行工作验收，并对发现的问题进行指导。

4、深化“导师制”

为强化学生实习过程管理，实习过程推行推行导师制。每位学生实习过程都有对应的导师，导师重点关注学生专业素养养成以及专业指导。主要职责为：负责解答学生实习中遇到的与专业相关问题；介绍行业发展的新动态。

同时，本专业将充分利用现代化教学手段，如课件、投影、音像设备、网络技术 etc，使学生可以在打破时间和空间的限制下获取专业知识。

四、培养机制与特色

（一）构建基于工作过程的“教学做”一体化、全实境工学结合的教学模式。利用校内四星级百川花园酒店优势，在真实生产经营的环境中，完成部分教学工作任务，充分体现“做中学、做中教”，融“教学做”一体化的教学方式。培养学生的职业能力、职业精神和职业素养，打造学生的核心竞争力，实现学生毕业后能够直接成为企业合格员工的培养目标。

（二）“项目导向，任务驱动”教学。在充分的专业调研分析之后，基于工作过程，提取工作任务，分析任务所需能力，根据能力需求设计课程教学任务，组织教学内容，设计教学情境，完成工作过程系统化课程体系开发。

（三）深化产教融合、校企合作，提高专业教学水平。人力资源管理专业（酒店管理方向）十分重视校企合作，先后与境内外多家酒店集团和企业建立了合作关系，共同开发课程，组织教学，培养人才。学校则为企业诊断把脉，在人力资源开发、员工培训、服务质量提升方面给他们以智力支持。在与企业的长期合作中，形成了一批高质量的稳定的实习实训基地。到目前为止，我们建立的国外实习基地有

30 多家，国内优秀豪华饭店 40 多家，其中国际品牌饭店集团有 7 家。

（四）实行实习“双导师制”，助力学生发展。在实习阶段，进一步加强实习生管理工作，在对学生顶岗实习情况进行全面调研的基础上，饭店管理系出台了《饭店管理系各专业“实习生导师”制度》。构建了以系主任为总负责人，各教研室主任为组长的“实习生导师”团队。每位实习生导师，负责 10—20 名实习生的指导工作。学生通过面试（一般是当年的 5 月份）起，至实习期结束（一般是来年的 6 月份）过程中，负责学生《企业顶岗实习报告》的写作指导、专业问题的答疑解惑、心理的疏导安慰、职业生涯规划的指导等，助推学生不断成长和发展。

五、培养质量

人力资源管理专业（酒店管理方向）作为学院适应市场需求，新增设的专业，其将酒店人力资源管理作为主要学习研究目标群体，分析在此行业就业人力资源特点的普适性和专属性，为提高酒店行业人力资源质量为专业发展目的。截至 2018 年 8 月 31 日，该专业共 2016 届、2017 届、2018 届毕业生 200 余人，截至 2018 年上半年，就业人数 196 人，就业率为 98%。根据 20 家毕业生就业单位调查统计，该专业毕业生的敬业精神、职业道德、专业技能、专业知识是其推崇的毕业生素质的前四位，用人单位一致认为我院人力资源管理专业（酒店管理方向）在工作中都表现出较高职业敬业素养，对他们的知识水平和技能也给予较高的评价。认为课程体系对应岗位需求，教学注重实际动手能力的培养，课程内容安排合理，毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生踏实肯干、服务意识强，专业知识扎实，能够较快的用管理的角度来审视和处理工作岗位上的问题，大局观念强，处理问题的效率较高。

从该专业的招生情况来看，招生质量水平较高。该专业录取学生均为第一志愿录取，从主观来看，学生是自主选择人力资源管理专业（酒店管理方向）。在学校教学过程中来看，学生也表现出较好的学习主动性，酒店的企业环境为学生学习人力资源管理提供了直接的职业依托，大量的案例、实训项目均来自酒店的真实任务，使学生能够更加直观和深入的学习人力资源管理的业务内容，这增强了其学习的趣味性和目的性，因此，学生的学习愿望还是强烈的。

六、毕业生就业创业

通过对 20 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对该专业教学质量给予了

高度评价，认为课程内容安排适合企业实际需要，教学注重人力资源管理能力与酒店管理能力双能力的培养；对我院人力资源管理专业（酒店管理方向）毕业生给予了充分肯定，指出毕业生能够迅速融入岗位，能从人力资源管理的角度分析酒店各岗位的管理制度和岗位及任务设置，并且具有良好的职业道德。毕业生“好用、实用、耐用”，“下得去、用得上、留得住”等，都是企业对本专业毕业生的真实评价。

七、专业发展趋势分析

（一）本专业将继续依托酒店管理专业现有的实训条件和实习合作企业，在此基础上建设突出人力资源管理实践能力培养的实训实习体系。具体如下：

第一，深入开发百川花园酒店实训功能：目前人力资源管理专业学生参加百川花园酒店为期 4 周的实训项目，实训期间主要是熟悉酒店业务部门和业务内容，业务管理内容了解较少。实训结束后即无任何后续工作。通过专业群建设，本专业的 4 周实训期间需要了解人力资源管理部门工作内容并结合酒店业务部门工作进行深入理解。在校期间，参与百川花园酒店的员工招聘、培训工作全过程，作为校内实训项目。

（二）建立区域实训基地：目前学院所在章丘地区酒店数量多，档次不高，人力资源管理体系不健全，这是学生参与的好时机。在专业群建设期内，以学生为参与主体，全面参与章丘区域内酒店人力资源管理的员工招聘、培训工作。

（三）重建实习合作模式：目前本专业学生实习基本是酒店管理业务实习，虽然也为学生建立了实习手册，学生需要完成人力资源实习任务，但是实习条件有限，任务完成率不高。在专业群建设期内，根据人力资源管理专业培养目标，重新选择实习单位，改变实习模式，使学生能够在人力资源部门体验学习。

八、存在的问题及整改措施

人力资源管理专业作为一个管理特点比较浓厚的专业，如何建设成适合高职学生学习的专业是该专业建设的关键问题。要解决这一关键问题的措施就是建设适合专业发展的实训实习体系，培养兼具企业管理经验和懂得教学规律的师资队伍，创建适于人才培养目标实现的人才培养模式。具体改革举措如下：

（一）建立系统的实训实习体系。从校内学习过程开始，注重实训环节，理论与实践并重。建立校内认知实训——区域浅层综合——酒店深入运用的实训实习体

系。学生即使在酒店业务部门实习，也懂得人力资源管理知识的如何运用。

（二）培养才技兼具的双师型师资队伍。教师的培养在于循序渐进，坚持不懈。本专业兼具人力资源管理的内容和酒店管理的特色，专业本身就是人力资源管理在酒店管理中的运用，因此教师不仅仅知道人力资源管理的知识，还应熟悉其与酒店的结合过程。因此，在师资队伍建设方面，首先建立由学校专任教师和企业兼职教师组成的教学小组；其次，形成每学期教师到企业挂职两到三个月的机制；再次，教师考取人力资源管理师资格证书。

（三）创新产教融合、校企合作的人才培养模式。校企合作形式多样，人力资源管理专业适合理论+实践+理论的培养模式。为了实现高职教育的高素质的技术技能型人才培养目标，课程设置上人力资源管理课程应在二年级学习，实习过程中建立实习生导师制度，引导学生用人力资源管理的思维思考业务管理中的问题。

专业十：2018年应用法语专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向国内外旅游服务行业，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，具备旅游行业相应岗位必备的基本理论和专业知识，具有较强的法语听说读写语言能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在星级酒店，国际旅行社，外贸公司等企事业单位，从事翻译、导游、行政、酒店服务与管理等岗位实际工作的技术技能型外语人才。

（二）培养规格

1、知识要求

- （1）了解必要的人文社科知识；
- （2）了解主要法语国家概况和跨文化交际知识；
- （3）掌握必备的思想政治理论和相关政策与法律知识；
- （4）掌握扎实的中法文语言基础知识；
- （5）掌握旅游行业相关知识；
- （6）掌握高星级酒店或国际旅行社基层岗位管理知识。

2、能力要求

- （1）具有法语听、说、读、写、译综合技能；
- （2）具有酒店前厅、餐饮及客房岗位操作能力；
- （3）具有酒店相关部门基层管理能力；
- （4）具备跨文化交际能力；
- （5）具有用法语进行导游讲解与服务、出境领队服务及旅行社业务咨询能力；
- （6）具有旅游政策法规应用能力；
- （7）具有旅游市场营销能力；
- （8）具有旅游活动计划调度及组织管理能力；
- （9）具有旅行社经营与管理能力；
- （10）具有使用计算机查找资料和操作相关软件的能力。

3、素质要求

- (1) 具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- (2) 具有较强的旅游文化素质修养；
- (3) 具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- (4) 具有良好的身体素质，能适应艰苦工作需要；
- (5) 具有良好的职业素养及敬业精神；
- (6) 具有积极的工作态度和责任意识；
- (7) 具备自主学习和终身学习能力；
- (8) 具有良好的人际沟通能力；
- (9) 具有良好的团队协作能力。

二、培养能力

1. 专业设置

应用法语专业设置于 2007 年，学制三年。

表 1 主要就业岗位分析表

序号	就业领域	初始岗位	发展岗位
1	星级及涉外酒店	前台，餐饮，客房等	酒店中高级 管理人员
2	国际旅行社	导游、领队、计调、 柜台接待等岗位	中高级法语导游，领 队及旅行社负责人
3	外资企业外贸公 司	一般翻译、文秘及工 作人员	资深业务翻译 及中高级管理人员

2. 在校生规模

应用法语专业目前在校生人数共 86 人。

表 2 2017 年应用法语专业在校生情况

年级	应用法语
2018	33
2017	21

2016	32
总计	86

3. 课程体系

应用法语专业结合学院办学特点，培养具有一定法语听说读写能力，具备较丰富的法语语言国家文化知识，熟悉和掌握一定的专业基本理论和方法，适应涉外工作第一线需要的高技能型复合性专业人才。它突破了传统本科法语专业课程单一的不足，针对学生的技能培养增加了大量特色法语课程及旅游行业专业课程，如导游法语，饭店法语，商务法语，西餐烹饪基础（双语），饭店服务技能等。

经过多年努力，应用法语专业目前已度过摸索阶段，在不断探索改革中，形成了一套最完善的教学系统体系。

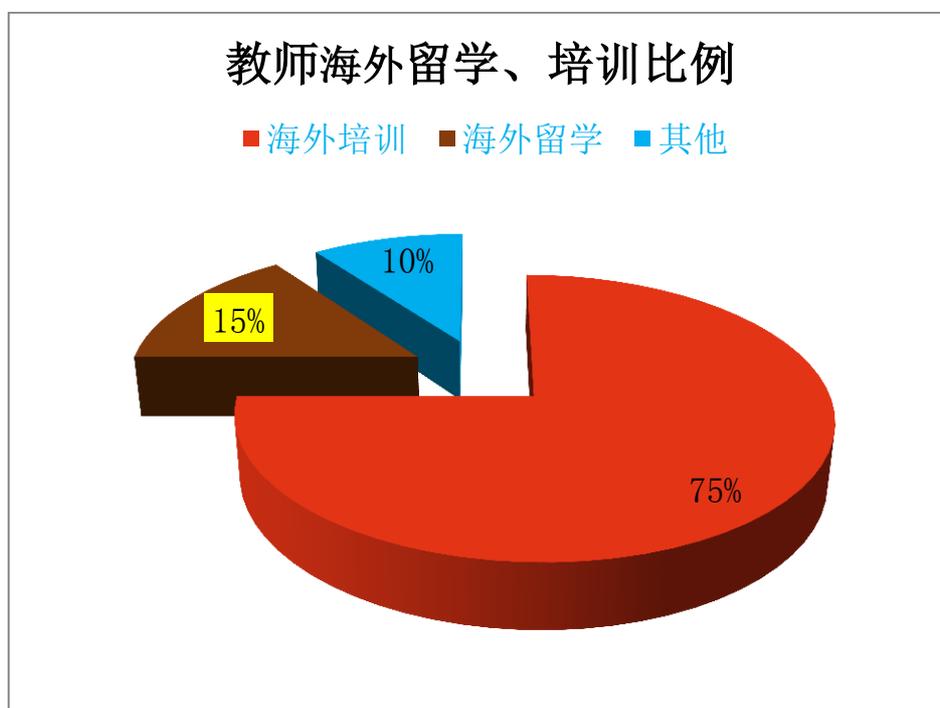


图1 教学体系构建过程

表 3 主干课程构建表

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	

酒店服务与管理	<p>1、前厅服务与管理</p> <p>2、餐饮服务与管理</p> <p>3、客服服务与管理</p>	<p>1、良好的法语会话沟通能力；</p> <p>2、具备旅游行业的职业道德；</p> <p>3、掌握专业服务技能知识，具备涉外服务能力；</p> <p>4、掌握岗位工作流程；</p> <p>5、熟悉各种设施设备的使用与操作。</p>	<p>1、收集处理信息的能力；</p> <p>2、获取新知识的能力；</p> <p>3、掌握新技术、新设备、新系统的能力；</p> <p>4、创新思维能力。</p>	<p>1、具有良好的公民道德与职业道德，社会责任感；</p> <p>2、具有合格的政治素养；健康的的身心素质；具有一定的人文、科学素养；</p> <p>3、必要的沟通能力、公关能力、团队精神以及创新和决策能力、再学习能力。</p>	<p>1.素质课程平台</p> <p>思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论、形式与政策、职业道德、大学语文、计算机文化基础</p> <p>体育、职业生涯规划</p> <p>2.专业课程平台</p> <p>初级法语、中级法语、初级法语口语、初级法语听力、中级法语口语、中级法语听力、法国概况、旅游概论</p> <p>3.专业拓展模块</p> <p>导游法语、商务法语、情景礼仪法语、饭店法语、西餐烹饪基础（双语）、饭店服务技能</p>
---------	--	---	--	---	--

三、培养条件

1. 教学经费投入

学院大力保障专业的各项教学、师资培训经费。

2. 教学设备

进一步完善校内实验实训基地建设，新建多功能语音室、孚日法餐厅及英美文化体验室，完善实验教室使用与管理制制度，制定学生参与实训教室管理及设施维护的管理办法。

进一步完善多功能语音室设备配置，购置教师操作控制平台、教师授课电脑、

学生终端、投影仪等主要设备设施，配备法语听说教学的教材和软件系统等，用于交互式语言技能训练，支持小组协作式学习、短信互动、合作学习、竞争学习、角色扮演、互助学习，通过形成良好的语言环境，激发学生的学习兴趣，培养学生良好的法语听说能力和自主学习意识，以便全面提高其法语实际应用能力。多功能语音室同时具有外语类技能考试、社会培训及技能鉴定的功能。

进一步加强孚日法餐厅硬件软件的提升。可进行饭店法语、情景礼仪法语、商务法语的情景课程部分授课，并可举办欧美国家特色的圣诞晚会、复活节庆典、万圣节化妆舞会等文娱活动，激励学生学习法语的热情，培养学生的人文素养，加深对法国传统文化的了解，从而全面提高学生的综合素质能力。通过英美文化体验室的建设，营造浓厚的语言学习氛围，使学生对西方国家文化有直观的认识，提高语言学习兴趣。

3. 教师队伍建设

(1) 师资队伍存在问题

目前应用法语教研室优点突出，但也存在很多问题。如专业师资少，专兼职教师共四人，年轻教师相关从业经验仍有欠缺存，与其他高校同专业教师交流较少等。

(2) 师资队伍建设方案

首先，加强师资队伍行业技能学习，可派教师到企业顶岗实习，挂职，或带队赴法实习生到酒店实习。其次，教师团队老带新，年轻教师多加强专业学习，不断提升自我。再次，积极参加高校、协会间法语专业研讨，座谈，会议活动，多向同行取经。最后，适当引进法语教学人才，不断充实壮大专业教师队伍。

4. 实习基地

应用法语专业与实训基地开展多方面合作，完善实习实训基地建设；进一步拓展国内外实习规模，整合优化校内外实训资源，加强实训基地管理，强化实训基地内涵建设，从而提升了实习基地“数量”与“质量”。

本专业拥有较齐备的教学设施设备和实习实训基地：有现代化语音室、模拟导游室、模拟酒吧，法式餐厅、英美文化体验室，教室全部安装投影设备，专业教师每人配备一台笔记本电脑；计算机机房六个。

(1) 国内实训保障

学校在国内拥有一批稳定的、高水准的教学基地，学生可以在北京、上海、广

州、深圳、厦门、海南的五星级涉外酒店实习，并且在省内 15 家旅行社设立了实习基地。

表 4 国内实训基地

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	多功能语音室	交互式语言技能训练、外语类技能考试、社会培训及技能鉴定	初级法语听力，中级法语听力，情景礼仪法语	64
2	模拟导游室	进行导游技能训练	导游法语	40
3	客房操作间	进行饭店客房服务技能训练	饭店服务技能，饭店法语	40
4	餐饮操作间	进行饭店餐饮服务技能训练	饭店服务技能，饭店法语	40
7	实习酒吧	进行饭店酒水服务技能训练	饭店服务技能，饭店法语	40
8	百川花园酒店（实训中心）	进行饭店各服务岗位技能训练	饭店服务技能，饭店法语	120
9	西餐实训教室	进行、西餐烹饪基础训练	西餐烹饪基础	40

(2) 海外实训保障

我院自 2008 年起与法国多个地区及学校开展合作。

法国孚日省合作赴法实习项目：

赴法实习是应用法语专业人才培养的亮点。自本专业设立起，学生就有机会赴我院与法国洛林大区孚日省及阿尔萨斯大区合作实习酒店实习（湖畔酒店集团、丽景宾馆、和平宾馆、索菲花园宾馆、宜居宾馆、瓦勒若黎宾馆等）。实习为期半年，包括语言学习、服务技能培训及带薪实习。至今已有 10 届学生百余人赴法。

除合作多年的实习酒店外，今年也同世界知名度假品牌地中海俱乐部首次合作，法国实习人数增至 22 名，进一步扩大了我院同法国政府及旅游企业的合作。

表 5 校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	法国孚日省湖畔酒店集团	2008 年至今	16 人
2	法国孚日省丽景宾馆	2008 年至今	14 人
3	法国孚日省和平宾馆	2008 年至今	14 人
4	法国孚日省索菲花园宾馆	2008 年至今	14 人
5	法国孚日省宜居宾馆	2008 年至今	12 人
6	法国孚日省瓦勒若黎宾馆	2008 年至今	12 人
7	法国阿尔萨斯大区 val joli 酒店	2015 至今	4 人
8	法国孚日省 vittel 地中海俱乐部	2018 至今	4 人
9	法国阿尔萨斯大区 issenbourg 酒庄	2018 至今	4 人

5. 现代教学技术应用

随着新课程改革的不断深入，现代教育技术越来越多的被应用于法语课堂教学之中。多媒体技术和法语的结合，有利于创造一个图文并茂、有声有色、生动逼真的教学环境，消除传统法语课堂教学手段简单的弊端，促进教学形式多种多样，优化课堂教学，全面提高教学质量。具体应用如下：

(1) 用现代教育技术，优化课堂教学结构。多媒体课件通过视听结合、声像并茂、动静皆宜的表现形式，生动形象的展示了教学内容，大力拓宽了学生的视野，有效促进了课堂教学的大容量、多信息和高效率，有利于学生开发智力、培养能力和提高素质，将课堂教学引入一个新的境界。学生不但可以阅读文字、听录音、看图片动画、做练习，还可以回答问题，提高口语表达能力，从而使课堂教学结构得到优化。

(2) 利用计算机网络，让学生进行网上对话训练或会话训练。教师可以利用相关的计算机语言和一些技术编制用于听力教学的软件。这些软件能创造仿真的语言环境，提供好的交互性，让学生进行模拟对话训练。学生还可利用一些软件和平台，与外籍朋友直接进行法语会话。

(3) 利用录音媒体，对学生进行听闻猜字训练。利用手机录音进行这种形式的训练，简便易行。我们将现有的材料中不适合听力测试的测试题做了调整。

(4) 利用法语听力 app，培养学生听力和表述能力。app 新闻资源丰富，内容新颖，利用媒体教学不难操作。这种形式的联系目的是帮助学生听法语时克服困难，增强信心，提高听力水平。

(5) 利用影视、录像、影碟等媒体，进行泛听训练。这些媒体直观生动，情景逼真，视听效果好，使学生对法语语言交流习惯有深入的了解，更好的领会听力材料的意思，培养口语交际能力，运用这些材料训练，学生学习积极性高涨，教学效果很好。

(6) 利用现代教育技术扩大信息输入量。随着社会信息化程度的提高，教学要传递的信息越来越多。现代化教育的合理运用可以增加课堂容量，减轻学生负担，提高教学质量。

(7) 利用网络培养学生的自学能力。在课堂上，教师和学生利用多媒体交流，学生和教师可以通过互连网络在世界范围内的图书馆、博物馆，科技馆，科技资料管理漫游，查询资料。

(8) 将信息技术有机地融入课堂教学中。信息技术具有集图、文、音、视、动、色为一体，综合表现力强的特征，改变了传统的“粉笔+黑板”的信息单一的表现形式。利用多媒体教学课件教学，课堂上对课件灵活处理，提高学生的学习效率。同时，及时反馈教学信息。利用信息技术，教师可以知道教学时学生的提问、完成、创新等方面，以及作业的完成情况，测验、考试情况分析，我们利用所获信息可调整教学计划，完善教学的侧重点，针对个别学生的不同情况对症下药，有效地提高教学质量。

四、培养机制与特色

本专业实行 2 年半法语语言及旅游行业专业知识学习+半年国内或一年海外实习，即 2.5+0.5 的人才培养模式。在前两年半的学习中着重培养学生的专业知识及专业技能，在第三年学生能够通过实习丰富知识，熟练技能，检验能力，了解行业，从而更好地完善自己，为踏入社会做好知识储备及能力准备。学院为本专业学生提供了大量的赴法实习机会，在法语语言环境中，从事星级酒店客房餐饮的服务工作。

得益于学院海外人才培养模式，赴法实习是应用法语专业人才培养方案的亮

点。自本专业设立起（2007 年），学生就有机会赴我院与法国孚日省合作实习酒店实习（湖畔酒店集团、丽景宾馆、和平宾馆、索菲花园宾馆、宜居宾馆、瓦勒若黎宾馆等）。实习为期半年，包括语言学习、服务技能培训及带薪实习。至今已有 10 届学生百余人赴法。学生们以流利的语言，热情的态度，敬业的精神，专业的服务，得到了法国合作单位的一致称赞。对学生们来说海外实习是非常宝贵且难得的经验，在提高法语语言水平的同时，又加强了专业素质，也为将来的就业增加了砝码。

大三设置高级法语，情景礼仪法语，饭店法语，高级法语听力(外教)，高级法语口语（外教）课程，学时为 14 周。针对学生即将海外实习的情况，安排 4 周的顶岗实习，这些课程的开设，进一步完善了学生的法语知识体系及提高了服务行业实用法语水平，填补了特色实用法语课程少的不足。学生在最后的一学期学习中能进一步的提高法语水平，增加知识储备，提高服务技能，更有社会竞争力。

应用法语专业的毕业生可在国际旅行社、星级酒店及外资外贸公司等领域从事服务、翻译、导游、外事接待等工作。随着国人对葡萄酒的热度不断高涨，由于法国是著名的葡萄酒产地，不少葡萄酒公司及酒庄也开始寻求服务型法语人才，这就为学生就业拓宽了路径。非洲对法语人才的持续大量需求，也保证了法语专业毕业生的海外就业。此外，专业毕业生也在不断积极自主创业，近年来也取得了不俗的成绩。

五、培养质量

该专业至今已有 9 届毕业生，主要就业方向为国际品牌五星级酒店，省内国际旅行社，外贸公司，葡萄酒进口公司。许多同学进入知名企业工作：北京四季酒店，北京凯宾斯基酒店、济南银座索菲特大酒店，青岛威斯汀大酒店、廊坊喜来登大酒店，广州 W 酒店，北戴河喜来登大酒店，吉祥航空、山东康辉国际旅行社，山东嘉华国际旅行社等，济南中粮君顶酒庄、济南中国联通、中国移动、银联山东省总公司等。每年 30%的毕业生选择在法国继续深造。许多毕业生积极自主创业，取得了非常可喜的成绩。

1. 专业毕业生就业率及就业满意度高。
2. 海外实习合作良好，法方用人单位对我专业学生赞不绝口。
3. 每年都有专业学生考取法语导游员资格。为省内法语导游队伍增添了新鲜血液。

4. 今年部分在校学生考取了葡萄酒行业相关证书，并积极参加各项葡萄酒方面专业赛事，一名同学代表山东省参加全国大学生侍酒师大赛。葡萄酒等酒水方面的学习为学生就业方向开辟了更广阔的渠道。

六、毕业生就业创业

2018 年应用法语专业毕业生共计 18 人，其中 16 人就业，2 人升学，就业率 88.9%，较往年略高。受法国实习政策变化的影响，今年赴法实习后在法继续深造的人数有所上升。

应用法语专业学生在互联网和各种媒体浪潮下也加入了创业浪潮，很多学生创建了淘宝店、微信店铺，开启了自己的创业生涯。也有往届优秀毕业生进入餐饮界自主创业，都取得了可喜的成绩。目前我系正通过职业生涯规划等课程，向同学们讲解国家相关政策，鼓励进行大学生创业，为学生提供更多的创业平台。

七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

以市场需求和就业为导向，以能力为本位，以素质教育为核心，以提高学生就业能力为目标，进行创新教学。以全面素质培养为本位，以提高综合能力为主线，建立和完善专业人才培养体系结构。

建立与专业培养目标相适应的理论和实践教学体系。加大旅游服务行业语言应用的相关课程及实践活动，让同学们在学中练，在练中学。就海外实习进行有针对性的授课及培训活动。进一步加大口语教学在课程中的比例。

法语专业有 5 个学期在校学习，较其他专业更长的学习时间，使得学生们能够更好的学习法语知识及服务行业专业技能。结合工作实际需求设置的专业法语课程，如饭店法语，情景礼仪法语、商务法语、导游法语，为学生们未来的实习及踏上工作岗位做了更好的铺垫。法语课程中实践的比例不断加大。如导游法语课程教师带领学生去景点实地讲授。教学手段更加丰富。全部课程使用多媒体教学。

为提高育人质量，今后应重点开展以下工作：

1. 突出实践教学，注重语法理论和实际会话能力相结合。
2. 加强师资培养工作，建立具备双师素质的师资队伍。鼓励教师积极参与旅游局和学院的各种外事接待活动，利用各种机会进行在职学习和研修。
3. 针对目前国内葡萄酒消费的热度，开设葡萄酒法语课程。
4. 采取各种措施，调动学生学习专业基础课和专业课的积极性。不定期举行丰

丰富多彩的课外法语活动，如法语角，法语歌曲比赛，法语书写大赛，葡萄酒知识讲座等。

5. 改变传统的考试考核办法。

6. 加强与社会相关企业的紧密结合，做好赴法实习的准备工作。

八、存在的问题及对策措施

1. 存在主要问题

(1) 具有丰富实践工作经验的兼职教师数量有待增加，专业带头人的专业建设能力和骨干教师的专业教学能力及实践操作能力有待提高。教师中年轻老师比例大，从教时间短，教学经验不够丰富，需进一步加强学习。

(2) 教师整体科研能力不足，需进一步提高科研水平，改进职称结构。

(3) 与企业实际紧密结合的专业课程体系和教材有待进一步开发。

2. 发展思路

(1) 加强专业硬件和软件建设

进一步完善专业课程体系建设。在现有课程基础上，结合社会发展及行业对法语专业人才需求，积极开发《葡萄酒法语》等新课程，并针对法语专业学生开设专业选修课，为全校师生开设全新的法语相关内容的公共选修课。在信息社会的大环境下，以新建多媒体教室为依托，重视发展多媒体课程的建设，丰富教学手段，更新教学内容。第二课堂是语言教学的有机组成部分，未来计划在法语专业中开展更多的专业竞赛，组织如法语文化周、法语角、法国电影周等文化活动。引进最新原版教材并研究编写新校本教材。计划在 5 年内完成新增院级精品课一门，校本教材一部，新增课程 2 至 3 门。

(2) 加强师资队伍建设，努力提高教师队伍的整体素质

针对当前专业教师教学经验不够丰富的现状，首先我们要积极争取学院的支持，加强在职教师的专业进修和学历层次的提高，并且通过外聘、反聘等各种渠道积极引进有实践经验的人员充实教师队伍。

在现有师资配备的基础上，从自身发展入手，改善师资队伍结构，提高学历水平。加强双师型教师培养，鼓励年轻教师到行业中锻炼实践，考取职业资格证书，构建双师型结构教学团队，加强实践教学环节，提高实践教学质量。通过“走出去，请进来”，聘请企业行业的专业相关人士加入到教师队伍中来。鼓励教师积极开展教科研活动，研究开拓与行业相关的法语专业论文、课题，参加各类教学比赛，

不断提升业务教学水平和自身的业务技能。力争 5 年内完成骨干法语教师专业化进程。

（3）加强校内外实践基地建设，使产学研合作实施落到实处

充分利用校内现有的丰富实训资源，真正将其融入到日常教学、课堂实践中。语音视听室、欧美文化体验室、孚日法餐厅，能使学生在最好的情境中学习、实践，最大程度地调动学习积极性。进一步完善大三赴法实习生百川实训制度。

加强和企业的联系、合作，了解企业对应用法语专业人员的需求。健全学生社会实践制度。为使学生了解社会，规定学生假期进行社会调查，并写出社会实践报告。

聘请行业、企业的实践经验丰富的工作人员作为专业的兼职教师。

应用法语专业以课程建设为平台，以师资队伍建设为基础，以青年教师为生力军，带动专业建设，加强教学管理，全面推进教学改革，优化课程设置，推动学科发展，形成专业特色。进一步加强国际合作，不断探索人才培养新模式，促进自身发展提高，努力培养高素质技能型法语人才。当前法语专业的校外实训基地主要集中在法国孚日省热拉梅市合作旅游酒店，未来 5 年力争与国内相关行业中建立较稳定的合作实训关系，初期目标定位在省内 5 星级酒店及国际旅行社，并进一步扩展到国内其他重要城市。

（4）深化校企合作

校企合作一直是应用法语专业的薄弱之处。除与法国孚日省的合作实习项目外，并无其他亮点。积极探索法语专业校企合作的可行模式，如行业法语培训：击剑法语、葡萄酒法语、法餐词汇、法式甜品等。

（5）加快教研室转型建设

针对小语种专业近年来招生不理想的情况，除进一步加大招生力度，丰富宣传手段外，应用法语教研室同时也积极调整转型。除外语教师专业化转型外，也可探索在全院部分专业中开设英法双语教学的特色班，如酒店管理专业英法双语班，西餐烹饪工艺专业英法双语班等，同时参与即将招生的葡萄酒侍酒专业的教学工作。

专业十一：2018 年应用韩语专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

本专业面向饭店、旅行社、韩资企业等企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握熟练的韩语语言文化交际能力，适应旅游行业的技术、管理等职业岗位要求的技术型人才。通过学习，使学生具有良好的职业道德和职业素养，掌握本专业所必需的旅游管理经营、旅游文化等基础理论，具有较强的韩语听说读写语言能力，形成良好的心理素质、身体素质。毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游服务、翻译、外事接待等领域，从事翻译、酒店服务与管理、旅行社等实际工作。培养能力（专业设置情况、在校生规模、课程设置情况、创新创业教育等）

（1）专业设置情况。山东旅游职业学院的前身是山东省旅游学校，韩语专业设立于 2005 年，于 2006 年与韩国金泉大学建立合作关系，12 年来共派遣出 200 余人。

近年来我院毕业生在高星级宾馆和与旅游相关的行业中的就业比率增高，部分就业与一流韩资企业，另有部分学生升入国内相关高等院校继续学习，或回到韩国自费留学深造。

十年来，在中韩双方各有关部门的共同努力下，赴韩留学项目得到了许多学生及其家长、社会的普遍认可，为我国旅游院校培养高技能、高质量的旅游人才提供了与国际接轨的平台。

（2）在校生规模。目前应用韩语每年招生计划在 40，今年招生 30 人，三年在校生为 100 人左右。

（3）毕业生就业率：2018 年毕业生就业率高达 95.91%

（4）课程体系与结构的设计

根据本专业人才培养目标，该专业共设公共课 7 门，专业课 8 门。主要课程有韩语精读、韩语听力、韩语口语、情景韩语、饭店韩语、韩国概况、导游业务、旅游概论、服务技能等。

课程类别	主要课程	知识能力
公共课	1.思想道德修养与法律基础 2.毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重	1.提高政治思想素质和职业道德水平； 2.掌握计算机应用能力； 3.培养现代化旅游业所需的基本素质； 4.有优雅的气质和强健的体魄；

	要思想概论 3.形势与政策 4.计算机应用基础 5.大学语文 6.体育（形体） 7.礼仪规范	5.有一定的文字表达和写作能力。
专业课	1.韩语精读 2.韩语听力 3.韩语口语 4.韩国概况 5.情景韩语 6.饭店韩语 7.饭店服务技能 8.导游业务	1.掌握基础韩语词汇、日常用语和语言语法知识； 2.具备韩语基本沟通能力； 3.具备一定韩语听、说、读、写等应用能力； 4.熟悉韩国国家地理、社会、历史知识； 5.具有阅读旅游韩语资料的能力； 6.了解韩国最新信息和动态； 7.具备酒店服务基本技能； 8.具备导游工作所需基本技能。
限选课	1.饭店管理概论 2.旅行社经营管理 3.旅游美学 4.导游基础知识 5.导游业务 6.普通话 7.菜肴制作 8.第二外语 9.服务心理学	1.掌握饭店经营管理的基本理论和方法； 2.掌握旅行社各项业务的管理方法； 3.了解导游基本业务； 4.了解旅游历史地理文化知识； 5.了解旅游审美的基础知识； 6.提高普通话水平； 7.了解常见菜肴的制作过程和技能； 8.初步掌握第二外语应用能力； 9.具备旅游服务所需基础知识。

二、培养能力

1. 教学经费的投入

学院在外语教学方面给予了高度的重视，出资建设了多媒体教室，语音室，模拟导游室，韩国文化体验室等。

运用多媒体辅助教学，是教学现代化的重要标志。多媒体集声音、图像、视频、文字于一体，使教学方法更加灵活，教学手段更加先进，教学内容更加丰富，教学效果更加显著。不但直观效果好，还可以有效地组织实施模拟训练，同时可以将国内外最新的信息和最新的研究成果及时融入教学，加大了信息量，提高了教学效果。通过制作韩语课件，播放韩国风情文化的相关视频，可以提高学生的学习兴趣，多媒体的使用不但丰富了教学内容，活跃了课堂气氛，同时使学生能更加了解韩国人的思维、风俗、习惯等等，提高了学生语言表达能力。

1、校园网。我校较早时期就设有校园宽带网，网络教学的硬件环境非常理想。办公室、计算机房、多媒体教室均已联网，学生可以轻松上网，了解最先进的专业相关信息。专业课程网络资源也很充足，为使学生更好地利用这些资源，专业教师经常为学生提供网络学习信息（提供了一百多个网页或网站，参见“网络学习资源共

享网页”文件夹),指导学习方法,把课堂教学的内容成功地延续到了课外。改变了过去“灌输式”的教学方法,充分利用了现代教育技术。

2、开设博客。为使本课程更加形象化、具体化和具有时代气息,我们还利用网络开设了博客。博客的主要内容由三个部分组成:一指导学生如何学习韩语,为其他课程教学提供方法指导和铺垫基础。二韩国文化的相关内容,让学生了解韩国风土人情和礼仪习惯。三、与旅游业相关的其他韩国概况,不仅单纯了解专业知识还能全面了解韩国文化、社会情况。

3、制作教学课件。目前学院绝大多数教室安装投影设备和音响设备,并为所有专任教师配备了个人笔记本电脑,结合教学内容及教学需要任课教师制作教学课件,配以图片、说明,指出重要知识点,使课堂教学更为直观,生动,高效。

4、韩国文化体验室。韩国文化体验室融入了韩国具有代表性的文化和风俗,它的建立,为学生提供了良好的学习韩语的环境和氛围,学生可在体验室内直接体验韩国的文化、风俗和习惯,可以更加有效地在特定氛围下进行语言的学习。

培养一支专业水平高、教学能力强的“双师”型教师队伍,突出职业教育特色。作为职业学院,必须突出职业教育的特色,这就需要加强“双师”队伍的建设。韩语专业的教师共有6人,其中中教5人,韩教1人。其中5名中方教师均具有全国导游员资格证,3人有多年旅行社工作经验,并在完成教学工作的前提下,经常担任省旅游局和学院的外事接待活动中的翻译工作和导游服务工作,长期兼职从事旅游和外事接待工作的经验,在教学工作中发挥了极大的优势和效果,能结合实际工作经验和当前旅游服务业发展的趋势想学生传授最实用、最有针对性的知识,大大促进了专业教学的效果。另外中方教师均曾在韩国留学,这有助于在教学过程中促进学生对韩国的了解。

实训基地情况

(1)校内条件。学院拥有计算机机房,语音教室,形体训练房,模拟导游室等校内实训场地,本专业所开设的实训课程和项目都可以在校内完成。新建的4星标准的百川花园酒店可提供学生顶岗实习;校内实习酒吧、餐饮操作间、模拟客房等实验室开放式使用,满足学生业余时间训练技能的要求。

(2)校外条件 学院与国内外知名企业建立长期合作伙伴关系,为学生校外实习提供可靠保障。我院与上海花园酒店、青岛海景花园酒店、济南皇冠假日酒店、威海铂丽斯大酒店、青岛涵碧楼大酒店等高星级酒店建立实习基地,保证学生实习的

需要。

三、培养机制与特色

产学研一体的教学模式。重视与国际酒店、国际旅行社的合作，走产、学、研一体化的办学道路。我们的目标是培养高水平、高素质的旅游服务业专业人才，所以必须加强与企业的合作，有针对性的培养综合型实用型人才。每年向星级酒店、国际旅行社等企业派遣实习生，既充分利用了所学的语言，又能提高实践能力，不断适应旅游行业的需要。

四、培养条件

(1) 打造人文环境

学院开设百川论坛，邀请人文、社会科学和自然科学各领域的著名学者来校讲演，培养学生的综合人文素质，效果良好。本专业还邀请校外知名教授、旅游业专家就韩语学习、出国留学、实习就业等问题，开展讲座和座谈。学院办有校报“百川报”，通过正确的舆论导向，在无形中对 学生进行职业素质教育。

(2) 组织丰富的业余活动

在外教的带领下组成韩语角，充分调动学生的学习兴趣，鼓励和激发学生更深入的学习专业的热情。学生一入校就组织学生根据自己的兴趣加入各种社团，在培养学生兴趣爱好的同时，发挥他们的特长和优势，锻炼交际能力。团总支和学生会经常组织学生开展外语角、外文演讲比赛、外文歌曲比赛、趣味运动会等活动，培养语言学习积极性。组织学生到敬老院帮困、到贫困小学讲课、到旅游景区捡拾垃圾等，开展公益思想教育。

(3) 加强日常管理

在学生日常管理中，把日常行为规范纳入学生考核范围，对于教室、宿舍卫生不合格，不遵守考勤规定，不符合日常行为规范的同学，取消出国研修、评优等的资格。

(4) 开展心理咨询服务

学院设有心理咨询室，配置专职心理咨询教师，接受学生的电话或现场咨询。当学生遇到自己不能排解的烦恼或学习上的任何情况都可随时请求帮助

(5) 组织学生参加韩语相关大赛

今年有一名学生参加了在山东师范大学举办的山东省齐鲁外包应用韩语大赛，

与省内本科院校学生同台竞争，荣获第九名；一名学生参加了山东省大学生韩文歌曲大赛。

五、培养质量

山东旅游职业学院与韩国大学的合作开始于 2006 年。每年选拔优秀学生赴韩学习。通过在韩国一年的专业学习，无论在韩语口语还是综合素质等方面都有了很大的变化和提高了。除此之外每年选拔优秀学生赴企业实习，通过实习所具备的良好专业素质和实践操作技能，为他们今后的就业，增添了一块含金量较高的敲门砖，增强了竞争力。实习过程中许多优秀学生受到了用人单位的好评。现在，他们都活跃于各省的五星级宾馆和与旅游相关的行业，以及一流韩资企业。

为了给学生提供更多的实习岗位，今年是与威海的铂丽思酒店合作的第二年，16 级的学生即将赴铂丽思酒店实习。

六、毕业生就业创业

目前韩语专业毕业生中有就职于旅行社、星级酒店，知名韩企等，还有部分毕业生进行了自主创业，做微商，进行韩国化妆品、韩国食品的生意，还有自己开设国际旅行社，成为中韩国际旅游业的领头人。

专业发展趋势及建议

随着今年来韩国来山东旅游的人次越来越多，韩语专业的毕业生也越来越受用人单位的欢迎。毕业生不仅在对韩酒店各部门中承担着重要的角色，也出现了许多优秀的韩语导游。但由于高职高专学制短，如何在较短的时间内让学生掌握一门外语，这是所有高职高专学院面临的共同课题。只有更好地发挥自己的特色，改革传统的教学方法，才能在短的时间内卓有成效地为社会培养更多合格的人才。

七、具体改革设想

(1) 强化专业建设，提高核心竞争力。职业院校的生命力就在于专业建设，而专业建设的生命力在于它的针对性、实用性。

(2) 不断调整教学计划，课程设置、加强实训教学环节。

本专业自成立以来，在坚持高职教育特色的前提下，紧跟时代步伐，密切关注和了解社会的需求趋势，及时调整教学计划，修订教学大纲，改革课程设置，突出专业特色，不断加强语言运用方面的课程比重和教学力度，充分利用学校已有语音

室等设施，强化学生的视听能力。并增加了饭店日语与情景会话，通过一系列改革来加强我们专业的教学特色。

（3）构建能力本位的课程体系，改革课程教学内容。

高职教育应坚持服务社会发展需要，注重新知识、新技术、新设备、新法规、的引进，注重知识的实用性和先进性。

作为旅游职业学院的外语教学，尤其是韩语教学，学生是从零基础开始学习，要在短短两年内掌握一门外语，达到在旅游服务行业运用外语与客人进行基本交流的目标，这就需要我们加强语言训练，在教学中结合职业教育的特点，运用科学和合理的教学方法，不断提高学生的学习深度和广度，向学生传授最新的、最实用的、符合行业需要和社会需要的专业的知识。

（五）存在的问题及装改措施

目前应用韩语专业在遵循传统及过去多年教学经验的基础上，本着培养应用型人才的原则，不断发现问题，研究问题，解决问题，积极进行教学改革，以顺应社会发展的需要。

根据本专业的培养目标和方向，建立较为完整的教学大纲体系。每门课程都根据学生现有的水平和可能达到的水准以及课程本身的特点，制定规范的具有可操作性的教学大纲。根据实训课程的实训要求，专门制定实训大纲，使实训教学有章可循。

语言教学应以基础教学为根本，反复练习，强化训练，用教师讲解与学生发表相结合的方法逐步提高学生的语言应用与表达能力。

为提高学生的语言实际应用能力，克服学生长期以来接受应试教育带来的不良学习习惯和思维方式，根据学院外语教学改革的发展要求，有针对性地加强了语表达能力和演讲能力的培养，在日常教学过程中重视口语的训练，在考试把口语作为一项重要的考核标准来考评学生。

专业十二：2018 年旅游日语专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

培养德、智、体、美、劳全面发展，适应社会主义市场经济和现代旅游业发展需要的，具有较高的政治素养和较好的职业素质，有较高日语水平和中日文化知识、具备较熟练的日语口语表达和人际交往能力，懂得旅游行业相关专业知识的饭店的服务人才和基层管理人才、国际旅行社的业务人才以及旅游相关行业的服务人才。

二、培养能力

1、专业设置情况

旅游日语专业设立于 1997 年。于 1998 年与日本国籍宾馆协会合作派遣学生赴日研修。学生所去的都是日本一流的温泉旅馆、其中多家还是日本天皇和皇后曾下榻过的。比如说在日本「专家评选的前一百名饭店」中连续 29 年综合排名第一和连续十一年服务评比第一名的银水庄就是协会下属的温泉旅馆。20 年来共派遣出 1300 余人。

现在的毕业生大都活跃于各省的五星级宾馆和与旅游相关的行业，以及日航、全日空等一流日资企业。另有部分学生升入国内相关高等院校继续学习，或回到日本的东京、大阪、名古屋、京都、和歌山等地的高等院校自费留学深造。

十几年来，赴日研修项目在中日双方各相关部门的共同努力下，已取得了巨大的成绩，得到了广大学生及其家长、社会的普遍认可，受到社会各界的关注并产生了较大的反响。山东电视台、齐鲁晚报等多家媒体曾专门对我院赴日研修生作过多次专访，并作了详细报道。省内的不少院校也多次到我院学习，探求派遣学生出国实习深造的路径。可以说，这个项目是一个非常成功的项目，它促进了我国旅游事业的迅速发展，对加强中日两国旅游教育的合作起到了重要作用，为我国旅游院校培养高技能、高质量的旅游人才提供了与国际接轨的广阔舞台。

2017 年，我院与日本神户国际大学缔结友好姊妹院校，开展 3+2、2+2 专升本留学合作。2018 年 9 月有 4 名同学报名参加此项目，目前正在神户国际大学开始了留学生活。今年 10 月份又有三名同学报名参加。

大阪观光大学、武藏野大学等日本诸多大学来寻求交流交换留学等合作，永德堂等大型企业来寻求工作合作。

2、在校生规模

表 1：2016 年旅游日语专业在校生情况

年级	旅游日语
2018	52
2017	43
2016	60
总计	155

3、课程体系与结构的设计

根据本专业人才培养目标，该专业共设素质平台课 10 门，素质扩展课 5 门，专业平台课 25 门。主要课程有日本文化导读、日语精读、日语听力、日语口语、情景日语、饭店日语、日本概况、旅游日语、日本商务礼仪、日语语法、日文写作、日语视听说、服务技能、模拟导游等。

本专业培养的毕业生多从事旅游服务行业，为此我们在课程结构的设计上，与其他院校相比加大了日语听说课的课时，二年级的口语课的周课时量达 6 课时。为提高日语听说的水平，口语课全部由日籍教师授课。

表 2：主干课程构建表

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
酒店服务与管理	1、前厅服务与管理 2、餐饮服务与管理 3、客服服务与管理	1、良好的法语会话沟通能力； 2、具备旅游行业的职业道德； 3、掌握专业服务技能知识，具备涉外服务能力； 4、掌握岗位工作流程； 5、熟悉各种设施设备的使用与操作。	1、收集处理信息的能力； 2、获取新知识的能力； 3、掌新技术、新设备、新系统的能力； 4、创新思维能力。	1、具有良好的公民道德与职业道德，社会责任感； 2、具有合格的政治素养； 健康的身心素质； 具有一定的人文、科学素养； 4、必要的沟通能力、公关能力、团队精神以及创新和决策能力、再学习能力。	素质课程平台 思想道德修养与法律基础 毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论 形式与政策 职业道德 大学语文 计算机文化基础 体育 职业生涯规划 专业课程平台 初级日语 中级日语 初级日语口语 初级日语听力
导游、领队等	导游计调领队				

外 企 职 员	翻译 文秘 行政管理 培训				中级日语口语 中级日语听力 日本概况 旅游概论 专业拓展模块 旅游日语 商务日语礼仪 情景日语 饭店日语 饭店服务技能 旅游服务用语
------------	------------------------	--	--	--	---

三、培养条件

运用计算机辅助教学，是教学现代化的重要标志。计算机、多媒体辅助教学，集声音、图像、视频、文字于一体，使教学方法更加灵活，教学手段更加先进，教学内容更加丰富，教学效果更加显著。不但直观效果好，还可以有效地组织实施模拟训练，同时可以将国内外最新的信息和最新的研究成果及时融入教学，加大了信息量，提高了教学效果。通过制作日语课件，播放有关日本饭店的光盘等，多创造机会让学生成为课堂的主人，通过互动加强学生语言实践，提高语言运用能力。这些不但丰富了教学内容，活跃了课堂气氛，同时使学生能更加了解饭店日语的实际操作及日本人的思维、风俗、习惯等等，提高了学生语言表达能力。

1、校园网

我校较早时期就设有校园宽带网，网络教学的硬件环境非常理想。办公室、计算机房、多媒体教室均已联网，学生可以轻松上网，了解最先进的专业相关信息。专业课程网络资源也很充足，为使学生更好地利用这些资源，专业教师经常为学生提供网络学习信息（提供了一百多个网页或网站，参见“网络学习资源共享网页”文件夹），指导学习方法，把课堂教学的内容成功地延续到了课外。改变了过去“灌输式”的教学方法，充分利用了现代教育技术。

2、开设博客

为使本课程更加形象化、具体化和具有时代气息，我们还利用网络开设了博客。博客的主要内容由三个部分组成：一指导学生如何学习日语，为其他课程教学提供方法指导和铺垫基础。二日本饭店服务业内容，让学生了解日本服务业。三、与旅游业相关的其他日本概况，不仅单纯了解专业知识还能全面了解日本文化、社会情况。将日本国家概况、日本酒店业最新动态、日本旅游业相关信息、图片等多种内容组合在一起，方便学生阅读、浏览，以提高学生学习日语的兴趣。通过开设

博客使学生对日本的饭店服务内容、服务技巧、服务用语以及日本的地理、历史、社会、文化、生活以及风俗习惯有所了解的同时，掌握日语这门语言。同时又什么专业知识方面的问题也能及时得到解答，方便快捷。

3、制作教学课件

目前学院绝大多数教室安装投影设备和音响设备，并为所有专任教师配备了个人笔记本电脑，结合教学内容及教学需要任课教师制作教学课件，配以图片、说明，指出重要知识点，使课堂教学更为直观，生动，高效。

培养一支结构合理、专业水平高、教学能力强的“双师”型教师队伍，突出职业教育特色。作为职业学院，必须突出职业教育的特色，而要突出其特色，加强“双师”队伍的建设是非常重要的。日语专业的教师共有 7 人，其中中方 6 人，日方 1 人。其中 6 名中方教师均具有全国导游员资格证，1 人有多年旅行社工作经验，并在完成教学工作的前提下，经常担任省旅游局和学院的外事接待活动中的翻译工作和导游服务工作，长期兼职从事旅游和外事接待工作的经验，在教学工作中发挥了极大的优势和效果，能结合实际工作经验和当前旅游服务业发展的趋势想学生传授最实用、最有针对性的知识，大大促进了专业教学的效果。另外中方教师中 4 人在日本宾馆实习带队一年。1 人是日本早稻田大学大学院日语教育研究科的高级访问学者。1 人山口大学博士在读。日语专业实现了全员“双师”型教师队伍。这样的师资队伍在真正的教学过程中能做到有的放矢，能突出职业教育特色。

4、实训基地情况

(1) 校内条件。学院拥有计算机机房，语音教室，形体训练房，模拟导游室等校内实训场地，本专业所开设的实训课程和项目都可以在校内完成。新建的 4 星标准的百川花园酒店可提供学生顶岗实习；校内实习酒吧、餐饮操作间、模拟客房等实验室开放式使用，满足学生业余时间训练技能的要求。

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	日本文化体验室	学习日本传统文化培训日式礼仪	日本商务礼仪、饭店日语、情景日语	50 人
2	多功能语音室	交互式语言技能训练、外语类技能考试、社会培训及技能鉴定	初级日语听力，中级日语听力，情景日语	64 人

3	模拟导游室	进行导游技能训练	旅游日语	40人
4	客房操作间	进行饭店客房服务技能训练	饭店服务技能, 饭店日语	40人
7	餐饮操作间	进行饭店餐饮服务技能训练	饭店服务技能, 饭店日语	40人
8	实习酒吧	进行饭店酒水服务技能训练	饭店服务技能, 饭店日语	40人
9	百川花园酒店(实训中心)	进行饭店各服务岗位技能训练	饭店服务技能, 饭店日语	120人

(2) 校外条件。学院与国内外知名企业建立长期合作伙伴关系, 为学生校外实习提供可靠保障。我院与日本国际友好宾馆协会已合作二十年, 共向日本派出研修生 1300 余人, 研修酒店累计达到二十九家。新增加日本酒店 1 家新泻汤泽大温泉酒店。今年面试合格 28 人, 于 3 月份和 9 月份赴日本实习。在国内与上海会展中心、北京长富宫酒店、三亚万豪山海天大酒店、威海铂丽斯大酒店等高星级酒店和山东银座旅游集团、山东嘉华国旅、山东海外国旅等大型知名旅行社建立实习基地, 保证学生实习的需要。

校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	今年接待学生量(人)
1	日本银水庄温泉酒店	1997 年至今	8 人
2	日本三朝馆温泉酒店	2014 年开始	2 人
3	日本满潮温泉酒店	2015 年开始	2 人
4	日本萩本阵酒店	2002 年开始	10 人
5	日本聚乐酒店集团	2003 年开始	6
6	日本一望馆酒店集团	1996 年开始	4
7	日本鸟羽温泉酒店	2017 年开始	4

8	日本新泻汤泽大温泉酒店	2017 年开始	2
---	-------------	----------	---

四、培养机制与特色

加强与日本国际宾馆友好协会的合作，走产、学、研一体化的办学道路。作为旅游日语专业，我们的培养目标明确，就是培养高水平、高素质的旅游服务业专业人才，所以必须加强与企业的合作，有针对性的培养人才。我院日语专业与日本国际宾馆协会的合作是与 1997 年。这些研修点都是日本一流的酒店，其服务水平也是世界一流的。研修回来的学生不光在日语水平上，综合素质和专业技能也有了很大提高。学生回国后大多活跃在五星级酒店和日资企业，部分学生还被日本航空和全日空录用。

国外研修实习实现国际化人才培养是本专业的一大特色。山东旅游职业学院与日本国际友好宾馆协会的合作开始于 1997 年。1998 年开始每年选拔优秀实习生赴日研修生。是全国 6 所和协会合作的院校中送学生最多的学校。研修生们通过一年在日本的研修，无论在思想作风还是综合素质、专业技能等方面都有了很大的变化和提提高。研修生通过实习所具备的良好专业素质和实践操作技能，为他们回国后的就业，增添了一块含金量较高的敲门砖，增强了竞争力。每批研修生尚未回国，就已被很多用人单位预订，成为不可多得的抢手人才。结束为期一年的研修，回到中国的学生们，受到了用人单位的好评。现在，他们都活跃于各省的五星级宾馆和与旅游相关的行业，以及日航、全日空等一流日资企业。

目前，我院学生在日本 4 个县的 4 家温泉度假酒店研修。这 4 家酒店均位于观光胜地，是日本国际友好宾馆协会的会员，规模大、档次高、管理好、服务优，在日本酒店业有相当的知名度。学生普遍反映，在日研修生活非常充实，像日本员工一样顶岗实习，各方面都得到了不同程度的锻炼和提高。学生赴日后，语言能力进步很快，熟悉了日式酒店的服务技能，亲身体验日本生活和日式服务，为将来的就业奠定了坚实的基础。

教学管理方面

(1) 打造人文环境

学院开设百川论坛，邀请人文、社会科学和自然科学各领域的著名学者来校讲演，培养学生的综合人文素质，效果良好。本专业还邀请校外知名教授、旅游业专家就日语学习、出国留学、实习就业等问题，开展讲座和座谈。学院办有校报“百

川报”，通过正确的舆论导向，在无形中对 学生进行职业素质教育。

（2）组织丰富的业余活动

在专业教师的带领下组成“樱花雨”日语协会，鼓励和激发学生学习专业的热情。2018 年成立插花社。学生一入校就组织学生根据自己的兴趣加入各种社团，在培养学生兴趣爱好的同时，发挥他们的特长和优势，锻炼交际能力。团总支和学生会经常组织学生开展外语角、外文演讲比赛、外文歌曲比赛等活动，培养语言学习积极性。组织学生到敬老院帮困、到旅游景区捡拾垃圾等，开展公益思想教育。

（3）加强日常管理

在学生日常管理中，把日常行为规范纳入学生考核范围，对于教室、宿舍卫生不合格，不遵守考勤规定，不符合日常行为规范的同学，取消出国研修、评优等的资格。

（4）开展心理咨询服务

学院设有心理咨询室，配置专职心理咨询教师，接受学生的电话或现场咨询。当学生遇到自己不能排解的烦恼或学习上的任何情况都可随时请求帮助

五、培养质量

山东旅游职业学院与日本国际友好宾馆协会的合作开始于 1997 年。1998 年开始每年选拔优秀实习生赴日研修生。是全国 6 所和协会合作的院校中送学生最多的学校。研修生们通过一年在日本的研修，无论在思想作风还是综合素质、专业技能等方面都有了很大的变化和 提高。研修生通过实习所具备的良好专业素质和实践操作技能，为他们回国后的就业，增添了一块含金量较高的敲门砖，增强了竞争力。每批研修生尚未回国，就已被很多用人单位预订，成为不可多得的抢手人才。结束为期一年的研修，回到中国的学生们，受到了用人单位的好评。现在，他们都活跃于各省的五星级宾馆和与旅游相关的行业，以及日航、全日空等一流日资企业。

目前，我院学生在日本 4 个县的 4 家温泉度假酒店研修。这 4 家酒店均位于观光胜地，是日本国际友好宾馆协会的会员，规模大、档次高、管理好、服务优，在日本酒店业有相当的知名度。学生普遍反映，在日研修生活非常充实，象日本员工一样顶岗实习，各方面都得到了不同程度的锻炼和提高。学生赴日后，语言能力进步很快，熟悉了日式酒店的服务技能，亲身体验日本生活和日式服务，为将来的就业奠定了坚实的基础。

2018 年，旅游日语专业参与院学生会、百川通讯社、各种学生社团、支教等

组织的“外语歌曲大赛”、“山旅风采季系列活动”及各类技能比赛。

六、毕业生就业创业

鼓励学生参加大学生创业活动，国家有大学生创业基金的财政支持。大学生创业不断掀起热潮，他们有热情有创造力，但仍缺乏经验和理论知识。教育部此次的建议，能让大学生能获得系统性的创业学习。并非人人都要去创业，而创业者敢想敢创的精神，和在复杂市场环境中解决问题的能力，是全体大学生都可以学习获益的。

七、专业发展趋势及建议

日语专业与日本国际宾馆友好协会的合作已经有二十年之久，随着近年旅游行业的不断发展，赴日研修归来的学生越来越受用人单位的欢迎。但由于高职高专学制短，如何在较短的时间内让学生掌握一门外语，这是所有高职高专学院面临的共同课题。只有更好地发挥自己的特色，改革传统的教学方法，才能在短的时间内卓有成效地为社会培养更多合格的人才。

具体改革设想：

(1) 强化专业建设，提高核心竞争力。职业院校的生命力就在于专业建设，而专业建设的生命力在于它的针对性、实用性。

(2) 不断调整教学计划，课程设置、加强实训教学环节。

本专业自成立以来，在坚持高职教育特色的前提下，紧跟时代步伐，密切关注和了解社会的需求趋势，及时调整教学计划，修订教学大纲，改革课程设置，突出专业特色，不断加强语言运用方面的课程比重和教学力度，充分利用学校已有语音室等设施，强化学生的视听能力。并增加了饭店日语与情景会话，通过一系列改革来加强我们专业的教学特色。

(3) 构建能力本位的课程体系，改革课程教学内容。

高职教育应坚持服务社会发展需要，注重新知识、新技术、新设备、新法规、的引进，注重知识的实用性和先进性。

作为旅游职业学院的外语教学，特别是日语教学，学生是从零基础开始学习，要在短短两年内掌握一门外语，达到在旅游服务行业运用外语与客人进行基本交流的目标，这就需要我们不仅要加强基础训练，更要在教学中结合职业教育的特点，运用科学和合理的教学方法，提高学生的学习兴趣，尽量向学生传授最新的、最实

用的、符合专业特点和要求的知识。

八、存在的问题及整改措施

目前旅游日语专业的发展在遵循传统及过去多年经验的基础上，本着育人与培养专业人才的原则，在发展中不断发现问题，研究问题，解决问题的精神不断摸索前进。

根据本专业的培养目标和方向，建立较为完整的教学大纲体系。每门课程都根据学生现有的水平和可能达到的水准以及课程本身的特点，制定规范的具有可操作性的教学大纲。根据实训课程的实训要求，专门制定实训大纲，使实训教学有章可循。

作为语言教学，重视基础知识的学习，在教师讲解和示范的同时强调学生的参与和训练，并不断向学生介绍与日本相关的知识和信息，以增强学生对语言的理解力。

为提高学生的语言实际应用能力，克服学生长期以来接受应试教育带来的不良学习习惯和思维方式，根据学院外语教学改革的发展，有针对性地加强了学生语言实际应用能力尤其是口语表达能力和演讲能力的培养。

专业十三：2018 年会展策划与管理专业人才培养报告

一、培养目标与规格

本专业面向会展策划与管理领域，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神。通过学习，使学生掌握会展及相关活动策划、组织、管理和服务的基本知识和业务技能，具有策划、组织、协调和运作会议、展览、节事庆典、体育赛事及其他特殊活动如大型演出等活动的的能力，能够胜任与上述活动相关的项目主管及项目经理等专业技术岗位工作，适应管理和一线需要的高素质技术技能人才。

二、培养能力

（一）专业设置情况

我院在 2007 年设立会展策划与管理专业，是山东省会展行成立较早的专业人才培养基地，本专业成立 11 年以来，招生人数累计达 700 多名，毕业生数量 500 人左右，是省内较大的会展教育基地。2018 我校在校生数量为 165 人，毕业生人数为 42 人，占全省生源比的 9.56%，学生就业率达到 97.14%。我校会展专业自成立以来，致力于提高教育教学质量，确保学生的理论、实践全面性，提升毕业生就业竞争力，使本专业毕业生的质量得到用人单位的高度认可，为会展行业培养了大量优秀的专业会展人才，为会展业提供了重要的人力支撑，促进了会展业的发展。

（二）课程设置情况

本专业的课程体系在进行市场调查的基础上，结合专业指导委员会各位专家的意见和建议，依照会展策划师等职业资格要求，构建满足会展营销岗位、会展策划岗位、会展服务岗位和会展设计岗位四类岗位需求，在指导思想坚持以职业发展为导向的课程观，强化培养学生的职业素养和职业技能。专业教师与企业人员、行业专家共同改革会展专业课程体系，打破传统的三段式教学，构建体现“层次+模块”特色的课程体系。会展策划与管理专业与企业、行业共同制订素质教育课程和专业课程的课程标准，以此作为教材编写、教学、评价和考核的依据。会展专业课程标准紧紧围绕会展业职业能力的培养，把职业能力落实在相应的课程中，重点突出对工作任务的描述，对知识、技能与工作能力的关系以及学习目标的描述。通过课程标准，把“以行业分析为基础，以职业能力培养为中心”的理念落实在课程建

设上。

按照“课证融通、工学交替”的人才培养模式，通过对会展企业的职业岗位进行分析，提炼出典型工作任务，确定其岗位能力要求，建立系统完整的课程体系。

通过调研分析，确立了会展专业的四大核心岗位能力，本专业的课程体系构建就分别以会展营销岗位、会展策划岗位、会展服务岗位和会展设计与搭建岗位的岗位要求为主要依据，确定典型工作任务，并以此构建专业知识体系，设置相应课程。

三、培养条件

（一）教学经费投入

会展策划与管理专业建设总投资 150 万元，行业企业投入 100 万元、学院自筹资金 50 万元。行业企业与学院自筹两部分在体制机制建设方面共投入 6 万元，在人才培养模式与培养方案建设方面投入 15 万元，在课程体系构建与核心课程建设方面共投入 34 万元，在教师团队建设方面共投入 40 万元，在实训条件建设方面共投入 30 万元，在社会服务能力建设方面共投入 15 万元，在专业群建设方面投入 10 万元。

（二）教学设备

1. 会展模拟实训室

为满足学生在展览策划实训、展览基本技能实训、项目策划实训、展示设计实训、展览信息化实训等操作要求，本专业在原有校内实训基地的基础上建立会展模拟实训室。会展模拟实训室分为硬件与软件两大部分。

硬件部分：展览环境中通用的国际标准展位构件系统，如：八通结构、十字柱系列、各种展板、连接器材与专业电源接插件等相关的套展位搭建的展览器材；用于展览各环节中的电脑设备，如：电脑、打印机、扫描枪、模拟门禁设备等。

软件部分：展览组织机构 OA 系统、参展商管理与展位安排、观众报到系统、观众跟踪管理、展位设计、网页设计、美术设计以及其它相关的标准办公软件。

配套建立实训室使用标准和制度，包括硬件设备的使用、维修与保养，软件使用、更新等相关制度规定。

表 3 会展实验室设备配置表

序号	设备名称	配置说明(使用功能、技术参数等)	数量	价格 (万)
1	电脑	液晶电脑	5 台	3
2	打印机	激光打印机	1 台	0.2
3	办公桌	600*830mm 材料: 优质环保三聚氰胺板, 高质量五金配件	5 张	0.2
4	电插座 (插排)	8 插位 白色	3 个	0.05
5	办公椅	抗寒冷 质量通过国际认证标准 折叠设计, 携带运输更方便 优质的钢钉固定椅架	10 把	0.3
6	遮阳伞	规格: 8 骨伞, 直径 3 米, 高 2.5 米左右。材料: 高档加厚款, 全铁伞架、涤纶防水布	5 把	0.05
7	制证系统设备	摄像制证采集器	2 套	2
8	展会证件袋及配件	A4 塑料透明白 签字笔 笔记本	2 套	0.01
9	美工工具	美工刀具, 木工工具、打磨工具、刀、剪子、钳子类、笔 刷子 尺子、胶水、沙盘胶, 画笔, 模型颜料、线材、切割锯、微型电钻等。	1 套	0.05
10	展位模型	1.1.5 米*1.5 米 2 制作三个大型特装展位模型 3.材料: 模型(略), 有机玻璃	3 个	5
11	美工操作台	不锈钢包面桌面工作台是桌面经特殊处理, 具有防腐、抗冲击力强等特性,。所配置的抽屉、柜门方便使用者存储工具。桌角上预留电源孔, 方便安装电源插座。	1 台	2
12	模型材料	模型制作相关耗材 ABS 板材、圆管/圆棒/半圆棒、方(略)、工/L 型管、仿真砖、仿真瓦、栏杆 室外椅, 有机玻璃片、管、棒等支撑材料等。	一套	5
13	标准展台	展厅规格: 3*3 展厅标摊 配置清单: 3*3 背景墙 (**展架) 2 套 高 230*宽 270cm {含包边} 专业射灯 5 盏。 折叠前台桌 1 套。 易拉宝含画面 2 套。 拉杆箱 2 个, 专业登机使用, 背景墙射灯等都可放进拉杆箱直接登机。	5 个	3
14	展会证件袋	1.目前市场上常用规格卡套、挂绳, 最少(略) 2.卡套材料: 软塑料、硬塑料 3.挂绳材料: 粗文锦纶面料、平纹锦纶面料 4.配件: 各种金属 / 塑料配件, 诸如狗扣, 插扣, 安全扣	1 套	1
15	精品模型柜	500*500mm, 采用中纤板加防火板支撑, 铝合金框架, 环保, 易清洗, 耐磨	8 个	5
	小计			24.81

2. 百川会展策划工作室

根据本专业人才的培养方案和建设规划, 做好百川会展策划工作室的建设和日常管理工作。工作室建设主要包括选址、装饰、购置电脑、传真机、打印机、写字桌等设施设备, 同时建立工作室管理制度, 完善项目管理制度、财务管理制度和人事管理制度等。

百川会展策划工作室已承揽校内外各项会议、展览、节庆等中小型活动, 2013 年打造校园品牌展会, 开展学生创业项目 3 项: 校园二手商品交易展、校园摄影展

和饭店服务技能大赛。参与合作企业项目不少于 20 人次。2014-2018 开展会展创业项目 3-5 项，参与合作企业会展项目不少于 40 人次。

（三）教师队伍建设

会展策划与管理专业拥有一支年龄、学历、知识结构较为合理的师资队伍。目前现有校内专任教师 7 名，6 名教师具有硕士学位，其中教授 1 名、讲师 6 名。另外，聘有校外兼职教师 3 名，教师全部具备“双师型”职业资格，其中专任教师大部分具备企业挂职经历，均具备良好的会展理论基础和丰富的会展企业工作经验。

本专业在教学团队建设方面，取得了一定的成效。按照学院统筹安排，制定了专业带头人的培养计划，选拔并培养 1 名专业带头人和 1 名培养对象进行培养。在骨干教师培养方面，确定 4 名骨干教师，通过进修、企业实践锻炼等方式进行培养，使其在专业建设、课程建设及实习实训基地建设和技术服务等方面成为中坚力量，承担专业核心课程建设。注重教师的职业教育教学能力培养，教师队伍的“双师”素质打到 100%；建设兼职教师队伍，兼职教师达到 3 名。建立了专业教师和企业管理人员构成的行业导师，指导学生实习实训。利用假期组织了专兼任教师的进修培训，初步建立了“行业导师制”。

（四）实习基地

目前我校校外实习基地主要集中在省内济南、青岛两地，合作的会展公司有济南信展展览有限公司，济南金诺会展有限公司，济南国际会展中心、济南舜耕会展中心、济南新丞华展览、青岛海名会展、青岛金诺会展有限公司等 7 余家会展公司和展览中心。

（1）完善校外实习制度

将校外基地建设培养目标紧密结合，以实习教学计划和教学大纲的要求为依据，与相关的会展企业开展合作，签订合作协议，双方共同加强对校外实习基地的建设与管理，建立实习基地的评估考核制度，定期对学生的实习工作进行检查、监督，完善对校外实习基地的内涵建设。

（2）拓展校外实习基地

加强校外实习基地建设，巩固和拓展省内外的校外实习基地建设。到 2018 年，我校在山东省内又建立 2 个校外实习基地，在省外开拓 1 家实训企业，校企双方共

同制定实习计划、实习教学大纲、实习指导项目，加强对学生实习质量管理和过程监测，既要求学生定期上交实习日志，汇报学习情况，又要认真选派专业指导教师利用信息管理平台解答学生的专业问题和生活问题。

5、现代教学技术应用

在专业建设中为提高学生的学习积极性，改善教学效果，重视现代信息技术的运用，充分利用网络教学手段，逐步建设完整的、系统的教学资源库，包括网络教学视频、教学大纲、课件、教案、案例教学资源等，为学生自主学习搭建平台。

四、培养机制与特色

1. 依托我院较高的知名度和良好的美誉度，探索以“社会服务促进教学”的教学创新特色

通过多种渠道，开展社会服务，实现社会服务与教学的零距离，以社会服务促进教学，提高了专业的灵活性和创造性。学生在校期间，组织学生和教师服务各种型展会及赛事活动，例如济南车展、山东省婚博会、山东省艺术节、好客山东贺年会、山东现代生活方式展、常州花博会等，提升了学生行业认知和；学生在校外实习期间，由行业导师进行定期指导，学生在服务于社会的同时，提升了自己的专业知识，教师队伍通过现场指导、定期访问、网络答疑等方面给予学生教育指导，更大程度上的提升了自身的教育教学水平。除此之外，努力提高专业的社会服务能力，一方面，针对学生初步开展会展职业资格证书考试培训，将学校教学和社会培训紧密结合，有利于教师掌握行业最新发展动态和人才需求，提高教学与社会需求的吻合度；另一方面，提高科研能力，将科研成果直接或间接地运用到教学当中去。

2. 创新“课证融通、工学交替” 人才培养模式，培养山东省会展行业高素质技能型人才

会展策划与管理专业根据会展活动周期性、规律性、创新性、实践性强的行业特色，通过对会展行业的岗位需求进行调研分析，确立了“课证融通、工学交替”的人才培养模式。坚持以市场为导向，突出技能，培养高端技能型人才的教育方针。定期对相关行业公司进行人才需求调研，并聘请多家会展企业的专家全程参与人才培养方案的制定与人才培养模式的改革。学生在校 2 年期间通过对基础课和专业知识课程的学习，可选择考取会展策划师初级证或者营销策划师资格证，同时与行业共同开发并建立具有行业特色的会展职业能力标准即符合会展营销、会展策划、会

展服务和会展设计四类岗位能力要求；同时结合学生由浅入深的认知规律，采用“理论+实践+理论+实践”的阶段性工学交替的人才培养模式。形成具有本行业特色的“课证融通、工学结合”的人才培养模式。

3. 构建突出“技能递进、能力渐升”的实践教学体系

构建突出“技能递进、能力渐升”，职业能力培养的实践教学体系，突出职业能力培养，根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）——专项技能（技术）——综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能力渐升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。

五、培养质量

1、人才培养质量显著提升

我院会展专业是山东省会展行成立较早的专业人才培养基地，在行业内具有一定影响力，是山东会展行业标准化委员会成员单位。本专业成立十年以来，招生人数 600 多名，是省内较大的高等会展教育基地，为社会培养了优秀的会展专业人才。作为学院的骨干专业，在三年建设期间得到了重点发展，加强了校企合作机制建设、创新了“课证融通、工学交替”的人才培养模式、构建了“两个平台+两个模块”的课程体系、巩固了教学团队建设、完善校内实训条件，社会服务能力不断提升。不断提高教育教学质量，确保学生的理论、实践全面性，不断提升毕业生就业竞争力，使本专业毕业生的质量得到用人单位的高度认可。据统计，会展策划与管理专业 2018 届毕业生就业率为 96%，比全国职业院校平均就业率 91.5% 高出 5.5 个百分点，毕业半年之后会展策划与管理专业的平均月收入为 3816 元，比全国职业院校平均月收入 3200 元高出 616 元。另根据麦可思数据有限公司对我院会展策划与管理专业毕业四年学生的调研结果显示，毕业四年之后本专业学生平均月收入为 4643 元，职位晋升指数为 71.4%。与频频走高的就业率相对应，近两年本专业的招生得到了社会的积极响应。

2、社会评价广泛赞誉

通过对 8 家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院会展策划与管理专业毕业生给予了充分肯定，认为我院毕业生的综合素质很高，岗位适应性强，毕业生踏实、勤快，吃苦耐劳，具备团队凝聚力、协作力和较强的执行力。2011 级毕业生李会在济南信展展览有限公司实习期满后，更是毛遂自荐，成为公司最年轻的项目部经理，带领 18 个团队成员开拓了中国烘焙展济南站、沈阳站、北京站等，2013 年被企业评为“潜力之星”，现如今成为整个集团最年轻的高管人员，得到企业高层的一致好评。

六、毕业生就业创业

会展策划与管理专业因实践性较强，学生在校期间就组织、参与各种实践活动，包括各种展会、会议、节庆活动等，使学生的动手能力有了较大的提升。2018 届会展策划与管理专业的毕业生中有 70% 的毕业生选择在会展行业就业，就业领域主要涉及会展公司、专业会议公司、会展场馆、婚礼策划公司、广告策划公司等。有些学生由于实习表现优秀，直接被会展公司留下录用为正式员工。虽然受到各种客观条件的限制，但会展专业的学生创业的积极性较高，每一级毕业的学生中都有自我创业的，创业范围主要集中在婚典策划公司、会展策划公司、广告公司、创客平台等领域。

典型的案例：“幸福园”生鲜

2015 年毕业的学生赵瑞在会展公司实习之后，投入了生鲜行业，创建了“幸福园”品牌，主打国内外新鲜健康优质有机的高档水果。市场以泰安为中心向青岛方向和菏泽方向扩张，截止 2018 年九月，已有 10 家高端水果店，一家饮品店和一家榴莲屋开业。同时，为了让顾客吃到质优价廉的水果，在山东临沂、即墨、济南和河南郑州捡起了自己的一级批发市场，真正成为了健康有机水果从果园到顾客手中的纽带。该公司计划 2019 年门店遍布山东省的各个市县，辐射整个山东省的居民。2020 年开发省外市场打造中国最具幸福感的城市新生活综合服务商。

七、专业发展趋势及建议

1、会展人才的培养要密切联系行业发展趋势，要有前瞻性。

目前各地的会展相关部门都在关注会展的国际化这一问题，中国会展业正处在摸着石头过河的初级阶段，会展经济的发展还存在着“声势浩大，发展滞后”的扭曲局面。就总体水平看，我国会展行业从业人员的知识结构和专业化素质距离国际

化会展规范运作要求相去甚远。要想尽快改变这种不利局面，必须走国际化道路，引进国外先进的会展发展模式，早日与国际并轨，迅速提升中国会展经济发展水平。在培养会展人才的过程中，我们就要注意到这一点。进行合理的学科设置与人才培养模式，将国外先进展会在思路、做法、流程和服务等方面的成功经验借鉴过来，渗透进教学内容中，进行会展专业本土化与国际化的合理交融。

2、突破现有教学模式，引进校企合作、中外合作办学模式

由于我国会展业的起步较晚，会展教育更是因为教材编制的落后、专业教师队伍的匮乏以及教学与实践的脱轨等问题的存在，导致其教育质量的培育大打折扣，无法供应会展行业所急需的专业性人才。因此，我们建议尽快突破会展教育的现有模式，借鉴各会展企业、会展行政机构等单位已经由于举办各种大型展会而富集起来的经验教训和培养出来的有识之士，采用校企合作办学的模式，加大会展专业教学内容和教学环节对会展行业实际需求正确反馈，使得会展专业的教师和学生不仅仅满足于对会展流程的熟悉，进而探索大型展会存在的问题和挑战，总结教训，为今后对大型展会举办的突破和创新累积经验，以求全方位、高层次地更好地服务于会展业。

再者，借鉴国外会展业和会展教育长期累积的成功经验，派送优秀师生前赴德国、美国、澳大利亚等具有丰富展会举办经验的国家，使其接受先进的展会组织和管理理念，开拓视野，在学成回国之后能引领国内会展行业的发展，做到真正与国际接轨。

3、加强会展人才培养的综合性和实践性特点

会展业需要的核心人才会主要是指项目策划、营销和运营人才，这部分人才必须精通和熟悉大型展会的操办流程，具有较高的创新精神、组织能力和宏观把握能力，因此，这部分人才的培育必须突出其较高的综合素质，比如国际性会展的组织 and 举办需要外语能力较强的专业性人才，大型展会的策划和营销等等需要视野开拓、创意丰富的专门性人才，等等。

除了会展教育的综合性特点之外，我们还应重视会展教育的实践性特点，不仅仅满足于通过电脑软件使学生熟悉会展操作流程，还应经常下派教师甚至学生前往举办大型展会的政府机构和企事业单位，让他们亲身经历会展组织和管理的各个细节，积累丰富的案例，深化课堂教学的内涵。另外，还可以联合会展行业协会、政府机构等单位，经常性举办针对大型展会活动开设的创意大赛，丰富实践教学环

节，提高会展教育的质量。

八、存在的问题及整改措施

1、校企合作的体制、机制尚未完全形成

本专业目前来说，管理体制和运行机制不够灵活，校企合作、工学结合的长效机制还不健全，高质量、整合力强、紧密型的合作平台较少，缺乏实质性、引领性的合作项目，校企合作路径较窄，未能长期、有效地整合行业企业和教育资源。这就要求本专业在专业建设指导委员会的指导下，进一步完善内部管理机制，构建完善的校企合作教学质量保证体系等。

2、人才培养未能完全满足企业需求

由于不能准确的把握会展行业发展的动态和需求，目前我校培养的会展专业的人才还不能完全满足会展企业发展的需求。今后本专业人才培养方案的制定应该紧密结合企业需求，教师需经常到企业挂职锻炼，了解业界最新的发展动态，做出准确的市场调研。同时，要经常与业界专家进行广泛深入的交流，听取行业专家的建议或意见，培养出符合企业需求的专业型人才。

3、教师的行业背景较为欠缺

我院会展专业的师资队伍大多数是从其它专业的教师队伍中转岗过来的，很多会展老师虽有经济、外语、旅游、历史、社会学、广告、管理等专业背景，但缺乏行业背景，又缺乏实践经验，导致在一定程度上对会展市场与会展企业需求把握不准。而目前高级职称教师拥有量小，“双师型”教师资源稀缺，不能完全展开诸如案例教学和展会模拟环境等形式多样的教学，致使会展教育陷入了“理论化教学”的尴尬，直接影响了会展教育与会展需求市场的配置。此外，专业教学中缺乏具有企业界丰富经验的专家，未能让企业完全直接参与到人才培养过程中。

4、社会服务能力尚待加强

社会服务活动不够广泛，缺乏灵活性，目前百川会展工作室主要承接院级或系里的一些大中小型的活动，校内展较多，但是和企业合作策划的展览、会议、活动较少。今后，在百川会展工作室不断发展的基础上，会展专业应承揽更多的校内校外会展项目，鼓励师生走出校园，参与更多的会展活动。

5、加强校企深度合作

我校目前校内已有百川会展工作室及会展实训室，校外实训实习基地主要有济南国际会展中心、济南新丞华展览有限公司、济南信展展览有限公司，济南华

展展览有限公司、青岛海鸣展览有限公司等，目前的校外实习实训基地主要集中在本省，以后将在全国范围内继续拓展校企合作的机会。另一个问题是，虽然我们建立了几个长期稳定校外实习基地，但校企深度合作不够，企业长期提供稳定的实习岗位的不多。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打杂工作，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，不能保证实习质量。

专业十四：2018年环境艺术设计专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向室内设计、平面设计与装修行业及旅游工艺品设计行业第一线(地域、行业)，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的平面和室内等基础理论，具有较强的沟通能力和宏观把握等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在环艺、装修等企事业单位，从事平面设计和室内设计等岗位实际工作的技术技能型人才。

通过学习，使学生具有良好的职业道德和职业素养，掌握本专业所必需的平面和室内等基础理论，具有较强的沟通能力和宏观把握等能力，形成良好的心理素质、身体素质。毕业后能运用所学理论知识和技能，在环艺、装修等领域，从事平面设计和室内设计等实际工作。

（二）培养规格

1、知识要求

- (1) 掌握具有较好的语言表达和文学方面的基础知识；
- (2) 掌握软件类例如 ps、indesign、AI、3D、CAD 等方面的基本知识；
- (3) 掌握构成基本知识；
- (4) 掌握绘画、书法和艺术概论的基础知识；
- (5) 具备平面设计的知识；
- (6) 具备室内设计的知识。

2、能力要求

- (1) 具有良好的组织协调能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达、人际交往能力；
- (3) 具有吃苦耐劳和敬业奉献精神；
- (4) 具有良好的分析和解决实际问题的能力；
- (5) 具有开拓创新能力；
- (6) 具有查找资料获取信息的能力；

- (7) 具有较强的逻辑性和科学的思维方法能力；
- (8) 具有使用计算机基本维修和安装常识。
- (9) 具有软件设计的操作能力；
- (10) 具有对设计行业的管理能力；
- (11) 具有对上下业务关系的应对能力；
- (12) 对工作时间把握、报价、设计、沟通等方面的宏观把握能力；
- (13) 对市场发展专业前景预测同行业竞争有敏锐的洞察力和转换能力。

3、素质要求

- (1) 具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- (2) 具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- (3) 具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- (4) 具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。
- (5) 具有敬业精神；
- (6) 具有积极的工作态度；
- (7) 具有较强的业务素质，能够进行改革创新。

4、就业岗位

表 1 主要就业岗位一览表

序号	专业方向	初始岗位	发展岗位
1	平面设计	普通设计师或设计助理	高级设计师、设计总监或部门主任
2	室内设计	普通设计师或设计助理	部门经理、设计总监
		施工监理、项目经理	工程总监、总经理
3	其他： (可拓展方向) 园林设计 建筑设计	普通设计师或设计助理	高级设计师、设计总监或部门主任

二、培养能力

环艺专业是我院于 2006 年新建专业，目前在校生大约 70 余人，共招生 06-17 级近 400 人，主要面向我旅游行业及星级饭店、企业、事业单位所需求的专业设计人才。

本专业培养目标是让学生通过三年的学习，较全面的了解旅游与饭店业的基本状况，充分提高艺术设计的审美意识水平，能从事酒店宣传的平面设计、室内设计、工艺礼品设计制作的工作，并具备实用的外语交流能力、计算机应用能力、旅

游市场营销能力和广告策划能力，成为旅游企业事业单位，从事艺术设计相关工作的高级应用型人才。

在办学模式上，坚持全日制理论与实践教学相结合的原则，利用学院的实训中心酒店、《旅游世界》杂志社以及学院对外宣传的所有机会，同时与校外实训基地紧密结合，使学生在掌握基础理论知识的前提下，尽量多的参与社会实践活动，做到工学结合、校企结合，使专业建设和人才培养全方位为区域经济服务，为行业服务。

专业平台课程构建图

表3 职业能力要求

岗位名称	典型任务	职业行动能力要求			主干课程
		专业能力	方法能力	社会能力	
平面设计岗位	制作 POP 广告设计 2、完成标志设计 3、完成画册设计、摄影、策划设计	1、广告特点； 2、二维设计原理、软件运用知识； 3、创意设计知识； 4、基础美学知识； 5、整体设计思路与软件操作。	1、具有探索新技术和自学新知识的能力； 2、具有独立制定工作计划的能力； 3、具有较好的分析和解决实际问题的能力； 4、具有开拓、创新能力； 5、具有查找资料获取信息的能力； 6、具有较强逻辑性和科学的思维方法能力。	1、服务意识、态度热情； 2、主动能动性； 3、敬业精神与责任感； 4、遵纪守法，遵守公司的规章制度和员工守则。	《平面软件设计》、《二维设计》、《标志设计》、《书籍装帧设计》、《VI设计》、《摄影》
室内设计岗位	1 测量、设计装修效果图、落实材料、施工工期、费用计算与客户沟通协调	1、软件的设计能力 2、掌握室内设计原理 3、效果图绘制能力 4、沟通能力 5、设计创新能力 6、对环艺材料、预算的基本掌握			《室内软件设计》、《室内设计原理》、《软装设计》、《材料与工艺》、《建筑速写》

主要实践教学环节

根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）—专项技能（技术）—综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能力渐

升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。实践教学体系构建示意图如图 3 所示。

实践课程体系表



三、培养条件

(一) 专业建设的基础与优势

环艺设计专业是学院重点建设专业，自 2006 年开办以来，每年平均为环艺设计专业投入的经费近 5 万元，本专业坚持以市场需求为导向，重视学生综合职业素养的培养。具有较高文化素质和艺术修养，熟练各种环艺材料性能和工艺制作技能，具有较高的环艺艺术创作设计能力和初步的科研能力，涉及企事业部门、各类设计公司从事室内外设计、环艺绘画、景观设计、平面设计等创作设计。

1. “工学结合”的人才培养模式：通过大量的市场调查，特别是对专业设计公司、企业设计部门、生产第一线的深入调查，以及综合各行各业反馈的信息表明，市场对设计人才的需求是全方位和多层次的，职业院校的环境艺术专业人才培养应

为应用型艺术设计人才。因此从专业设立之初，专业课教学就坚持课程内容与行业要求相结合，与企业项目相结合的原则。

2. 教学水平较高、结构相对合理的专兼职师资队伍

目前我专业现有教师 5 名，其中副教授职称教师 1 名，讲师职称教师 3 名，初级职称 1 名，同时聘请了部分校外教授、公司经理作为我专业的兼职教师，为专业建设发展提供了有力支撑。

我专业十分重视专业教师的理论教学水平和实践教学技能能力，在办学模式上，坚持全日制理论与实践教学相结合的原则，利用学院的实训中心酒店、《旅游世界》杂志社以及学院对外宣传的所有机会，同时与校外实训基地紧密结合，使学生在掌握基础理论知识的前提下，尽量多的参与社会实践活动，做到工学结合、校企结合，使专业建设和人才培养全方位为区域经济服务，为行业服务。科研方面，我专业教师每年都有论文发表于国家级、省级期刊，并有多次作品分别荣获省级、市级、院级奖项；专业研修方面，我专业教师利于业余时间积极参加职业培训和岗位锻炼。

3. 相对完善的校内外实训基地

学院经过多年的努力，为环艺艺术设计专业建设了与市场接轨、功能完善，技术先进，质量一流的实验室和实训基地。从而为实现本院的总体目标，提供了有利的保障，也为学生动手实践提供了很好的场所。

学院实训基地有百川花园酒店、影棚工作室和环艺艺术设计工作室。设施设备齐全，给学生提供很好的实践环境。

学院拥有国内一流的酒店管理专业校内实训基地——四星级百川花园酒店。自 2007 年开业以来，一直是环艺艺术设计的校内生产性实训基地。其建筑面积 14000 平方米，投资 5000 多万，拥有中西餐厅 8 个，咖啡厅 1 个，酒吧 1 个，零点餐厅 1 个，可同时容纳近 300 人就餐。酒店资源为旅游工艺品开发、设计创作良好的条件，制作产品布置酒店大堂、客房，还可销售与展示。2010 年学院积极筹建茶室和“中国鲁菜博物馆”，进一步丰富实践教学资源，拓展研究空间。

影棚工作室设备：相机 3 套、三角架若干、影室灯 5 台、背景（8 轴，12 幅）；
服装道具：婚纱礼服 10 多套。男装西服 10 多件，相应道具、配饰齐全；
、为学生提供学习摄影、布灯、化妆、造型等方面的机会。学生通过影棚实训，缩

短了与市场接轨的距离，可以胜任影楼助手及摄影师、化妆师的职业，并且通过拍摄菜品、产品等影棚拍摄可胜任酒店美工摄影水平的需要。

可对外承接企业设计项目, 并通过营造企业工作氛围、引入企业管理人才和管理模式加强生产性的建设。



校内生产性实训基地——环艺艺术设计工作室，配置有专业制图室、陶艺制作实训室、雕刻制作实训室、民族织锦实训室、图形工作站、产品陈列室等。

陶艺实训室拥有塑造所需的原料、拉坯成型、旋压成型等设备。主要完成各种成型技能训练。

制图室配备了图形拷贝桌、扫描仪、复印机、打印机等设备，用于手工绘制设计图。

环艺艺术设计工作室拥有工艺美术大师 7 名，研究生 1 名，并聘有企业 2 名工艺美术大师担任兼职实训指导教师，兼职实训教师主要负责实训室的规划、营造生产性学习环境、协助实训室的管理、指导学生实训。

实习、实训基地一览表

序号	实训基地名称	实训项目	面积 (m ²)	规模	设施及用品
1	电脑工作室	CAD、3D	100	25 套设备	工作台、计算机
2	画室	色彩、速写	100	同时容纳 40 名学生	绘画用具及教具
3	摄影教室	摄影	100	同时容纳 40 名学生	摄影设备
4	写生基地	色彩	安徽写生基地		
5	陶艺制作基地	陶艺制作	江西景德镇陶瓷学院		

(二) 人才培养成果丰硕

环艺专业大多数学生能够较好的掌握必备的基础理论和专业知识，并能在实践中灵活运用。

环艺专业重视毕业实践环节的工作，学生毕业实践质量较高；计算机应用能力

普遍较高；06-10 级学生参加高等学校英语应用能力考试累计通过率达到 80%以上。

建筑专业大多数学生具有良好社会公德和职业道德修养，具有良好的学习能力、工作能力和创新思维及能力；积极参加社会实践和科技文化活动，学生在科技竞赛和其他竞赛中有获奖，成效不错。

2017 年 7 月“杭州国博杯”第九届中国会展院校大学生专业技能大赛，16D 刘钰、周浩同学获得设计银奖

2018 年 6 月 第五届青未了，学生周雪玲获得 优秀作品奖；2018 年全国桃木旅游商品创意大赛沈红与尚延辉老师指导周浩与刘钰获得优秀奖

四、培养机制与特色

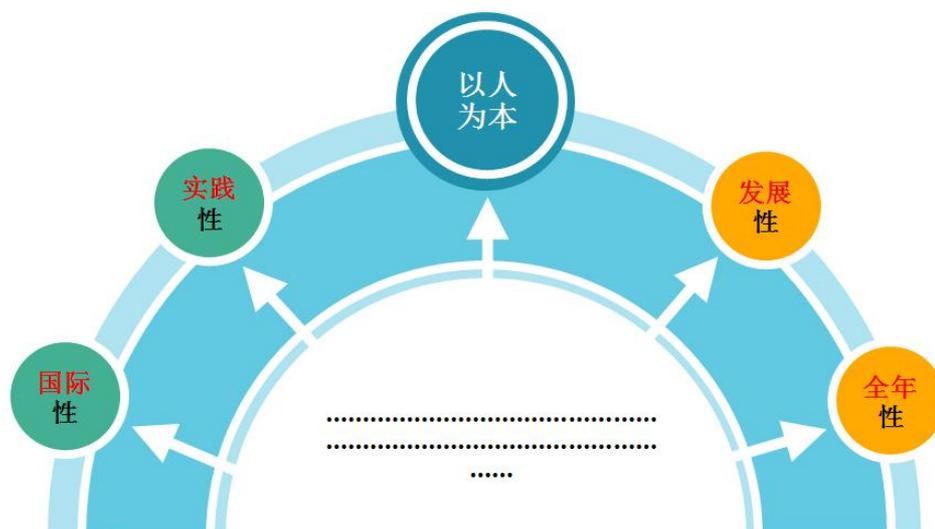
4.1 人才培养模式改革与创新

1、模式创新依据

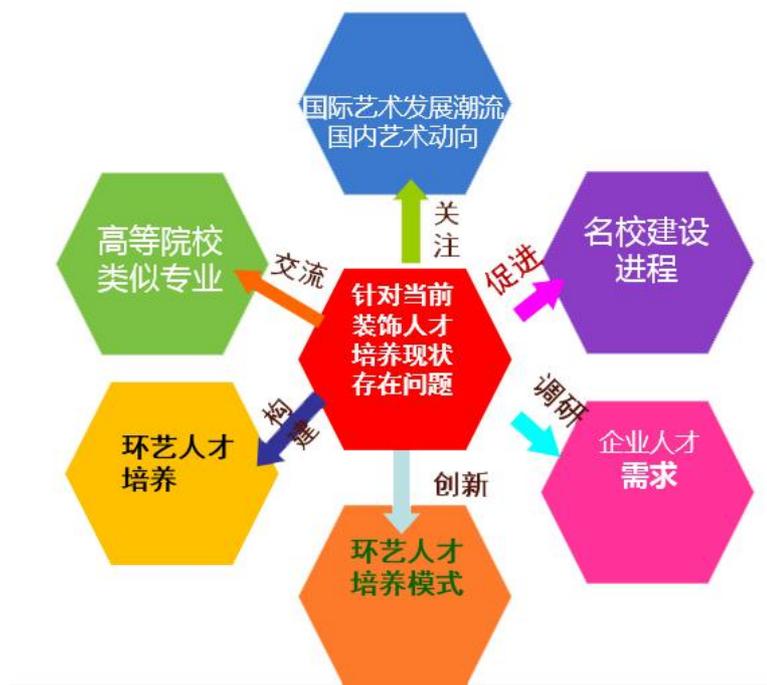
- 《中国教育改革和发展纲要》
- 《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020 年）》
- 《平面广告设计师国家职业标准》
- 《室内装饰设计员国家职业标准》

2、创新构建原则

在环艺专业教学改革中我们始终是坚持高等职业教育方向，自觉融入环艺设计行业的变革之中，认真研究行业对一线人才的需求变化，及时调整改革方案和建设规划，着重把握好理论与实践、知识学习与能力素质培养、职业技术应用与职业个性养成、岗位适应性与发展持续性、专业与行业等五对关系。

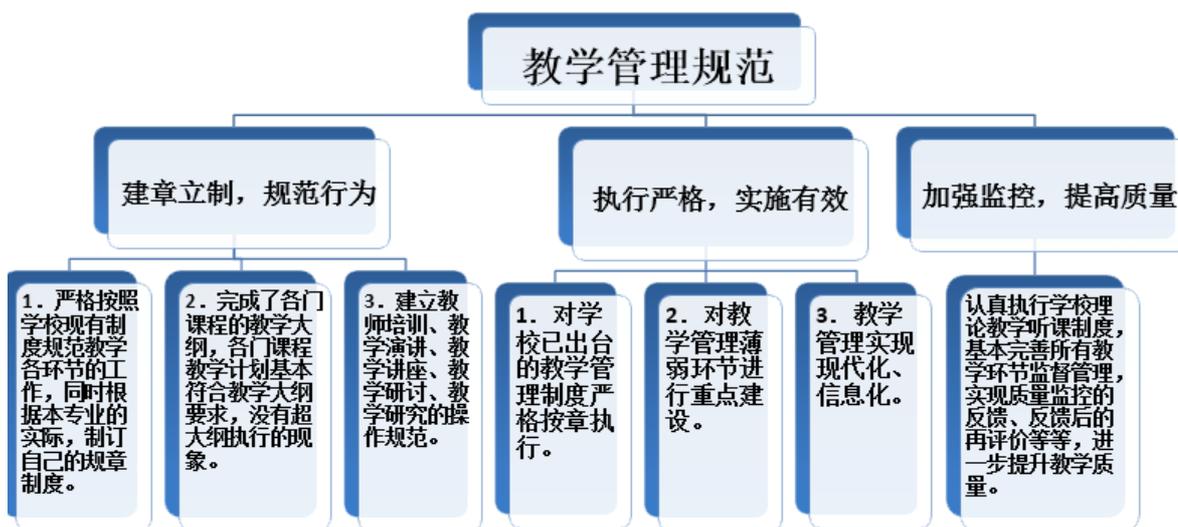


3、模式创新目标



4.2 教学管理

1、严格规范



2、改革与建设

- ◆ 学生入学一年以后，按照其专业兴趣分为不同小组，加强某种专业技能训练，如：摄影、电脑制作、多媒体等。
- ◆ 与企业合作对学生进行订单式培训。并利用寒暑假期间到济南火鸟培训机构进行软件设计的培训。
- ◆ 组织学生参加实践性竞赛（美术类大赛），建立摄影部，自主经营。

◆ 为拓宽学生的知识面，我们经常到企业考察，定期组织企业或社会上知名专家和企业家到学校进行讲座，达到了校企联合办学的目的，同时与企业建立了联系的通道，有利于本专业的学生就业。

3、具体措施

一)、教学内容和课程体系的改革与实践

1)教学内容的优化整合

2)建立理论与实践紧密相结合的理论教学体系

3)确立以培养学生设计应用能力为主的实践教学体系

二)、教学改革的思路与举措

1)课堂教学与设计开发的改革实践

2)改革评价手段，完善考试方法

三)、改革教学内容方法，促进人才脱颖而出，教学成效显著

五、培养质量

(一) 毕业生就业率统计表

14-15 级就业率统计

班级	人数	专业签约	学习深造	其他行业	就业数	就业率
14D	50 人	35	2 人	13 人	48 人	96%
15D	39 人	30 人	4 人	5 人	35 人	90%

(二) 大学生就业指导及企业质量反馈

1. 实习顶岗及就业问题分析

装饰艺术设计学生在步入工作之前会提前一年进入企业顶岗实习，这样做的目的是为了更好与就业衔接。所以学生是否能有更好的发展和机遇，与他们的顶岗实习紧密相连。顶岗训练完成后他们可以自然过渡到工作中去，下面就顶岗实习及就业初期的问题进行分析与阐述：

艺术设计专业高职学生工作期间思想现状如下：

I 耐挫力不够

根据对我院装饰艺术设计 06-13 级毕业生跟踪调查的数据显示，学生在面对企业环境时，心情浮躁，多抱怨，耐挫力不够；企业的领导就是能把他们 1 个人变成 2 个人来用，做的不好直接是批评，更有甚者，如是生产型的，一旦面临一批货物出错，学生也会被企业淘汰。在这种情况下，艺术设计专业的学生相比较其他专业

的学生，耐挫能力就更弱一些，一些学生在企业之间游走，总抱怨企业不识人才，自己精心设计的作品总得不到客户的认可等。

II 理想与现实把握不够

学校教育与企业实际工作环境之间还是存在一定的差距，企业能提供的实习岗位类型比较单一，或是流水线中的某一个环节或是设计方案中的某一个流程，而艺术类的学生在学校的学习是一个个综合性的设计内容，而企业不可能将所有环节让一个人来完成，企业的工作环节用最好的事实证明什么是团队协作，这也是造成学生走上实习岗位时，自己的理想与现实存在一定反差的原因。

III 易攀比心理

由于艺术设计专业的特殊性，学生到企业顶岗实习，企业不可能容纳大容量的学生去顶岗，企业的类型以及顶岗实习的岗位工种的不同会产生较多的差异。学生踏上实习岗位，相应企业也会给予学生一定的岗位补贴。有的学生经过一段时间打磨做了设计师助理，有的是在营销岗位，有的是在仓管岗位，有的是在协助管理岗位上。不同的公司、不同的岗位、待遇的不同，造就了相互之间的攀比心理。

六、毕业生就业创业

1. 高校毕业生就业创业工作面临的形势

据人社部数据显示，2017年1-9月城镇新增就业累计1097万人，同比增长30万人，同比增长2.81%，基本完成全年目标任务。9月当月城镇新增就业人数123万，与去年同期相比人数增长3.36%。三季度末，全国城镇登记失业率为3.95%，为金融危机以来最低点。但是从结构上看，矛盾仍然非常突出，长期以来的就业难和招工难并存的矛盾还没有解决。有许多人就业很困难，很多企业招工招不到。而专业实习和就业指导的欠缺导致毕业生还存在专业技能不强、社会适应能力欠缺、就业期望值高和职业规划意识淡薄等问题。这些多方面的问题使得当前大学生就业面临前所未有的挑战。

2. 高校毕业生就业创业工作需解决的问题

高校就业创业工作面临着促进毕业生充分就业、就业质量提升、创业教育模式构建等现实问题。构建人才培养反馈机制、职业指导新模式、创业教育新模式等均是亟待解决的问题。

(1) 构建适应社会需求的人才培养与就业良性互动机制。随着高等教育改革的不断深化，如何构建适应社会需要的人才培养与就业良性互动机制就显得尤为必

要。

(2) 构建契合就业工作发展的新型职业指导体系。随着我国高等教育规模的不断扩大, 就业工作面临着职业指导工作需求扩大的新形势, 而旧的职业指导体系存在定位不清、重点不明、渠道单一、人员不足等问题, 因此构建契合就业工作发展的新型职业指导体系尤为重要。

(3) 构建科学、规范的就业反馈机制。建立常态化的毕业生跟踪反馈机制, 将就业反馈作为学科专业调整、教育教学改革和就业工作考核等方面的重要参考, 不断完善学生的知识结构和能力素质, 对于提高学生就业质量具有重要意义。

(4) 构建大学生就业能力提升体系。目前出现“就业难”的一个重要原因就是大学毕业生的就业能力与社会就业需求出现严重的结构性矛盾, 不能很好地满足社会的需要, 所以提升大学生的就业能力是解决就业难和深化高校人才培养模式改革的有效途径。

(5) 构建高校创新创业人才培养机制。大学生的创业精神与创业能力培养, 已成为评价高等教育质量的标志之一。我国高校创业人才培养在创业认知、创业文化、课程体系、载体建设等方面还存在诸多问题。

3. 就业创业工作具体举措

- (1) 加强就业引导和推荐, 提高毕业生就业质量
- (2) 加强职业规划和就业指导, 提升毕业生就业竞争力
- (3) 加强就业市场开拓, 打造高端就业平台
- (4) 深化大学生创业引领计划, 开创学校创业教育新局面

七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

(一) 专业建设背景

1. 行业背景

从国家宏观经济发展态势上分析, 2017 年是我国经济与社会发展历程中极为关键的一年, 我国经济实现了 6.9% 的增长。2017 年全国建筑装饰行业总产值达 4.12 万亿元, 较 2016 同比增长 10.4%。(见图 1), 行业增长速度高于宏观经济增长速度, 这说明行业发展状态良好。



图 1 2010-2017 中国建筑装饰行业总产值增长趋势图

2017 年 “十三五” 规划的第二年，在适应经济发展新常态，引领新常态同时，建筑装饰行业的互联、集成、绿色、开放、共享的成为大势所趋。一方面互联网+、集成化装饰的企业定位明确、细分市场精准，瞄准新建房屋发展速度较快；另一方面，随着观念的转变，城市中大量既有建筑的改造性装修、二手房改造装饰装修周期变短，装修不再是一次性的消费，而成为成为常态的消费，由可有可无消费变为刚需消费，进而导致工程量大幅度增加，这从另一个方面说明行业发展依然潜力巨大，在十三五期间依然是人才需求的热点。

国务院《关于推进文化创意和设计服务与相关产业融合发展的若干意见》指出：强化创新驱动，增强创新动力，切实提高我国文化创意和设计服务整体质量水平和核心竞争力，大力推进与相关产业融合发展，更好地为经济结构调整、产业转型升级服务，其中着力推进文化软件服务、建筑、装饰设计服务、广告服务等文化创意和设计服务。

《山东新旧动能转换综合试验区建设总体方案》中明确提出文化创意产业被列为发展新兴产业培育壮大新动能的重点，支持创建建筑设计创新平台、时尚服装设计创新创业平台等，国家政策的支持，行业前景广阔。

在国家一系列政策组合的作用下，2017 年建筑装饰行业创新的驱动力将不断增强。在传统商业模式的改造方面，将继续深化“互联网+”等现代 IT 技术在建筑装饰工程领域的应用，推动企业提质增效与商业模式的升级创新；在人才结构调整方面，创新创业型技术技能拔尖人才的需求成为行业的新趋向。2017 年，建筑装饰行业的“人才红利”将在市场政策及职业技能培训的双重激励下得到提升，为企业未来健康持续发展形成新的竞争优势。

行业的发展还体现在以下几个方面：

（1）行业发展的基本面没有发生重大变化

建筑装饰行业发展的基本面没有发生重大变化。虽然企业的总量有所下降，但有资质、有一定规模的企业没有发生本质变化。企业总体经营实力有较大提高、抗风险能力增强。市场规模的增长速度虽然下滑，但仍保持在合理的区间内。

2017 年新建大型建筑工程的数量有所增加。改造性装修增幅较大，中、小规模的装修改造工程较多，室内外环境升级而进行装修改造的市场需求还会增长很快。在住宅装饰装修方面，社会刚性需求客观存在，人们改善居住条件的意愿依然强烈，二手房交易仍然十分活跃，带动了住宅改造性装修装饰工程量的增加。2017 年是我国进行大规模城市住宅商品化改革后的第 20 年，城市居民自用住宅的装修改造也进入新一轮的上升周期。因此，2017 年住宅装修装饰市场中，既有住宅改造性装修装饰专业市场发展快于新建住宅装修装饰，住宅装修装饰优于公共装饰装修。

（2）创新发展的水平有所提高

我国建设创新型国家要求，由“中国制造”向“中国创造”转换，通过文化创意、设计、技术与管理创新，从而推动产业的转变与升级，2017 年建筑装饰行业在物联网+改造传统行业方面发展迅速，为行业引领新常态取得了实质性突破。以互联网相互融合的思维模式，利用互联网思维构建新的住宅装修装饰工程运作新模式，是 2017 年行业发展中的一大亮点。

苏州金螳螂成立互联网家装电商平台“金螳螂·家”、爱空间(小米装修)、淘吾家都在 2017 年得到较大的发展。互联网家装电商平台的投资，推动了家庭住宅装修装饰商业模式的创新，也带动了传统住宅装修装饰企业加快商业模式创新的步伐，集成化、模块化、以整合资源的家装运作新模式正在变革与完善中。

（3）国际工程承包市场越来越大

在全球振兴经济的过程中，房地产业、建筑业作为拉动经济的重要引擎，都将保持一定的建设规模，特别是经济快速发展的“一路一带”国家、掌握全球能源供应的资源大国等，投资与建设规模将会进一步增长，为中国建筑装饰工程企业开拓国际工程市场提供了新的发展空间。

（二）区域需求分析

从行业最新数据来看，山东今年上半年建筑行业人才需求量仍然是大热门，人才需求较去年同期增长 27%。其中，室内设计师、项目经理、建筑师、景观设计师成

为今年上半年热门职位，室内、景观设计师同比增长 77.6%，招聘需求一路看涨。新旧动能转换，城市发展战略的实施为山东省城市建设创造了巨大的商机，建筑业及房地产业的飞速发展也带动了装饰工程行业的发展。山东人才网的数据显示，专业人才需要稳步增长，拔尖人才缺口依然巨大。

（三）岗位需求背景

本次共调研了 16 家本专业相关企业。从类型上可分为三类，传统企业装饰企业、设计公司、智能家居、互联网+等新兴公司，兼顾了不同地域、不同规模、不同类型的公司，所调研公司普遍执行 ISO 质量体系标准。知识、能力及核心岗位的调研（见表 1、2、3）

表 1 调研主要企业和调研内容一览表（部分典型装饰公司）

	企业名称	能力要求	核心岗位
1	济南作伟装饰有限公司（紧密合作公司）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期 CAD、PS 等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、项目经理
2	山东万泰装饰有限公司（本土大型公司）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期 CAD、PS 等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、项目经理、景观设计师
3	苏州金螳螂装饰工程公司（上市公司）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期 CAD、PS 等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、项目经理
4	红星美凯龙装饰有限公司（大型传统）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期 CAD、PS 等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、项目经理

表 2 调研主要企业和调研内容一览表（智能家居、互联网家居类公司）

	企业名称	能力要求	核心岗位
1	尚品宅配	1.负责公司业务洽谈、项目管理工作；	全屋定制室内设

	装饰有限公司（互联网+，定制集成家居公司）	2.工程前期勘察、测量现场； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理，利用定制专用系统制作图纸； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点。 5.掌握网络营销技巧与流程。	计师、网络营销业务员。
2	淘吾家互联网整装（济南本地互联网集成平台）	1.负责公司业务洽谈、项目管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理，利用3d云专用系统进行设计制作图纸； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点。 5.家具选用与搭配； 6.软装饰搭配与选用； 6.掌握网络营销技巧与流程。	3d云室内设计师、项目经理
3	小米装修（小米旗下互联网装饰公司）	1.负责公司业务洽谈、项目管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理，利用3d、cad制作图纸； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点。 5.掌握网络营销技巧与流程。	室内设计师 网络营销业务员。
4	有屋虫洞（智能家居公司）	1.负责公司业务洽谈、项目管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理，配合室内设计师进行智能家居设计；	智能家居设计师

表3 调研主要企业和调研内容一览表（设计类公司）

	企业名称	能力要求	核心岗位
1	济南四建装饰设计研究院（工作室合作企业）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期CAD、PS等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、制图员、景观设计师
2	山东临亚装饰设计研究院（引企入校公司）	1.负责公司工程设计工作、项目施工管理工作； 2.工程前期勘察、测量现场，提出设计的专业建议，做出初步方案； 3.完成项目前期相关资料的收集、分析与整理等前期CAD、PS等图件工作； 4.整体把握方案到施工现场的全过程及重要环节和控制点，在施工过程中继续深化和完善设计	室内设计师、制图员、景观设计师

可以看出，本专业岗位（群）已从原来的单一室内设计师岗位转向室内设计师，工程项目经理岗位为主、景观设计辅助岗位的格局，同时还出现了3d云室内设计、全屋定制室内设计等新岗位，但其核心能力与室内设计师差异较小。室内设计师、项目经理岗位合计占本专业毕业生所有就业岗位的73%，其中又以室内设计师占主导地位。产业发展升级，涌现出新的岗位必然会对人才培养提出更高的要求，也

带来了人才工作能力要求的变化。

八、存在的问题及对策措施

1. 基于岗位能力培养为主线的课程体系需要进一步创新和完善；

需要解决这个问题需要从三个方面进行完善和调整。

第一、继续深化“宽基础、活模块”的课程方式。课程模块分成基础理论和专业模块两部分，随着环艺专业的发展，很多专业模块的内容和格局需要进一步深入和细化；

第二、教材建设突出对职业岗位的适应性。艺术类教材的编写除了借鉴相关类院校的教材编写之外，更应该注意结合市场发展和行业需求的实际需要进行编写，由于条件的限制，我专业教师对去企业挂职和深入企业调研的事情做的比较欠缺，这样容易造成教学上的单一性和照本宣科的局限性；

第三、职业教育要更侧重于专业技能训练。专业技能训练对财力、人力、设施设备提出更高的要求，而我们专业的实训条件还有待于进一步提高。另外多提供企业考察、企业访谈活动结合校内开设专家讲座，优秀毕业生讲座等活动，增加学生的视野开拓能力，便于达到励志、提升的目的。

2. 教学团队的专兼结构尚需进一步优化；

目前本专业的师资结构仍然存在不足，表现为

第一、教师专业发展单一性。本专业教师共有固定教师 5 人，其中 4 名老师为平面方向的教师，只有 1 名教师是室内教师，专业结构不合理，应该丰富教师队伍，提供另外 4 名教师的专业拓展，使得专业结构更加趋向合理性与科学性；

第二、教师的科研、创新能力需要进一步提升；

第三、教师企业经验不足。由于种种原因，迄今为止，教师队伍中没有人到企业挂职，造成教师对企业发展认识上不足，专业技术能力有出现局限性，应提高企业挂职鼓励政策，促使教师深入一线企业挂职锻炼；

第四、拓展教师与专业院校的交流与合作，目前环艺专业与相似专业的学校合作、交流、互动较少，也缺少出外考察、国际交流的机会，造成教师的视野局限性。

3. 校企合作办学的体制尚需进一步创新、深化；

第一、深化与主管行业、企业一体化建设体制

在行业协调指导和企业支持下，充分利用政企环境资源，进行一体化发展，把单一的产教

结合培养模式拓展为集团化、国际化的职业教育模式。不断推进校企合作办学的深度和广度。

第二、以校企联盟理事会为平台，积极促进校企深度融合

按照优先合作、互惠互利、共同发展的原则，与企业进行实质性联合办学。以学院主体、政府主导、行业指导、企业参与的合作体制为载体，以校企合作办学和工学结合育人为主要内容，以共同培养高素质技能型专门人才为主要任务，以相互支撑、共同发展为基本目标，改革创新学院管理模式和人才培养模式，提升高素质技能型专门人才培养的综合实力。

第三、探索校企共同办学实体体制

校企共同建设相应的专门工作机构，探索校企共同办学实体的运行模式。一是校企共建模式。学院有教师的技术优势和场地，企业有资金和项目，双方合作，建立合作实体。实体在保证盈利的同时，安排学生实习，学院根据学生实习安排，可适当让利。二是引企入校模式。利用学院的场地和企业的资源进行合作，引入企业的工厂到校园组织生产。学院对实体的运作只有建议权，没有决策权。这种模式发挥了学院的场地和人力资源优势，学院以场地入股或者收取租金，企业按自身的经营模式运行。企业保障学生的实习，学院根据学生的实习安排，可以让利、服务等方式予以扶持。三是校办企业模式。根据专业技能实训要求设置校内实训基地，在校内实训基地的基础上成立生产车间，接受社会生产订单，在组织学生进行技能实训时进行加工生产，满足学生实习实训和创业技能培养需要。

第四、建立校企合作的管理与沟通机制

校企合作能否顺利进行，应靠完善的制度进行保障，为此学院制订了《促进校企合作管理办法》、《校企合作管理规范》等一系列相关制度，明确学院与合作企业及院内各教学部门职责，通过制度保障与合作企业构建利益共享关系。在校企联盟理事会下设置校企合作处，为校企合作的管理协调部门，对联合办学体下校企合作工作的开展情况进行指导、协调、监督和评价。

专业十五：2018年计算机信息管理专业人才培养状况年度报告

一、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向山东省内外旅游企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的计算机信息管理的软硬件基础知识及旅游行业知识等基础理论，具有较强的计算机系统的实际应用与维护能力，具有较强的计算机信息及网络营销能力，熟练掌握计算机和网络的基本操作及网页、网站开发维护能力等计算机操作应用和管理的基本能力及互联网旅游的应用等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游企事业等单位，从事计算机信息管理岗位、办公文员、电子商务、网络管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

1、知识要求

- （1）掌握计算机应用基本知识；
- （2）掌握数据库的基本知识；
- （3）掌握网络、网页、网站的基本知识；
- （4）掌握计算机组装与维护的基本知识；
- （5）掌握常用的程序设计的基本知识；
- （7）掌握商务沟通的基本知识；
- （8）掌握多媒体技术的基本知识；
- （9）了解编程的基本原理知识；
- （10）了解电子商务的基本知识；

2、能力要求

- （1）能获取信息、发布信息并进行信息资源管理；
- （2）能熟练安装配置和维护计算机软、硬件；
- （3）能熟练操作办公软件；
- （4）具备数据库管理与维护能力；

- (5) 具备图形图像制作能力及静、动态网页制作能力；
- (6) 具备网络构建、网络布线、配置、维护基本能力；
- (7) 具备一定的编程基本能力。

3、素质要求

- (1) 具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；
- (2) 具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；
- (3) 具有较强的心理素质，勇于克服困难；
- (4) 具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要；
- (5) 具有敬业精神和团队合作意识；
- (6) 具有积极的工作态度；
- (7) 具有较强的业务素质，能够进行改革创新。

二、培养能力

1. 专业设置情况

计算机信息管理专业创建于中职时期，2005 年学校升格后，开始招生 3 年和 5 年一贯制高职的招生，2015 年本专业是学院九大重点建设专业之一，在校企合作工学结合运行机制、人才培养模式与课程体系改革、师资队伍、实训条件、社会服务能力和专业群建设等方面有了极大的提高，培养方案更加完善。

2. 在校生规模

截止 2018 年 9 月份本专业的在校生为 172 人（其中 2015 级 33 人在企业实习，2016 级在校生 39 人，2017 级在校生 49 人，2018 级在校生 51 人）。

3. 课程设置情况

以社会需求为导向，以学生职业能力和职业素质培养为核心，按照工作过程系统化（或行动导向）思想构建“素质+专业+综合实践”的课程体系，深度进行校企合作，共同开发，明确专业核心岗位为行政文秘岗位、网络管理员岗位和呼叫中心客服岗位，进而确定本专业的主干专业课程。

4. 创新创业教育

组织学生参加社会实践，参加网络营销大赛，组织学生进行针对双十一、圣诞节、新年等时节的商品营销策划比赛，进行数据分析与检索，为学生创新创业拓展思路、打下良好基础。

三、培养条件

1. 教学经费投入

该专业大力加大教学经费投入，本年度新增教学经费增 20 万元，用于教学设施建设。

2. 教学设备

本专业要求实训条件满足教师教学、学生学习及知识更新的需求，目前有 6 个综合实训（实验）室，4 个专业实训室，用于电子商务、计算机应用基础知识、OFFICE 高级应用、网络营销基础、计算机组装与维护、计算机网络基础、网站建设与维护、网页制作、数据库 access、多媒体软件应用等课程的实训。

表 1：校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	计算机组装与维护实训室	计算机硬件安装、拆装、维护 系统软件及办公软件安装	计算机办公设备 计算机组装与维护	40
2	计算机网络实训室	计算机网络的搭建与配置、 设置调试	计算机网络基础	40
3	电子商务实训室	网络营销、网页制作	网络营销 网页制作	55
4	计算机专业机房一	OFFICE 高级应用实训	OFFICE 高级应用	55
5	计算机专业机房二	数据库安装与维护	数据库 access	55
6	办公综合设备综合实训室	投影机、复合机、打印、数码 产品等办公设备的应用	公共基础知识	40

3. 教师队伍建设

网络中心现有专兼职教师 25 人，校外兼职人数 4 人。其中具有高级职称的 3 人，硕士研究生学历 6 人，其余 12 人均取得硕士学位，具有各类技术等级证书的“双师型”教师 9 人。大部分教师具有社会实践工作经验，师资力量雄厚。

4. 实习基地建设

为了让学生在学习过程中及毕业前拥有良好的行业实训环境，为学生提供更多见习、实习、就业机会，多种方式和途径与电子商务企业合作，先后与多家企业建

立合作关系，如同程网络科技股份有限公司（简称同程旅游）、浪潮计算机公司、山东省旅游局信息中心等。为学生提供实践及就业机会和平台。

表 2：校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	同程网	2005 年-今	180 人
2	浪潮计算机公司	2009 年-今	10 人
3	山东省旅游局信息中心	2014 年-今	2 人
4	山东长川软件股份有限公司	2014 年-今	5 人
5	济南茂新科技有限公司	2014 年-今	3 人

5. 信息化建设

山东旅游职业学院校园信息化建设 2016 年 11 月进行招标建设；计算机应用基础、旅游电子商务等多媒体课程资源建设、图书馆外访系统、图书馆局域网与学院一卡通系统对接等数字化建设已初具规模。

四、培养机制与特色

本专业专门建立由合作企业、本专业的专业带头人、骨干教师组成的专业建设指导委员会，确定了专业建设指导委员会的组织架构与人员配备，明确了具体职责。专业指导委员会成立后，对本专业的办学方向、培养目标和课程体系建设、学生就业等方面进行研讨并提出了专业建设指导性意见。

在专业建设指导委员会的带领下，健全并完善各项管理机制；构建体制机制建设，形成企业、行业、学校多维度组成的灵活教学机制；不断探索和创新更适合于造就电子商务人才的培养模式，优化人才培养方案；大力推进完善课程体系构建与核心课程建设，大胆进行教学改革；推进创新“理实一体，任务驱动”的复合型人才培养模式；力将电子商务专业建设成为山东旅游职业学院特色专业。

1. 优化的人才培养模式

根据专业建设指导委员会的指导，本专业构建“理实一体，任务驱动”人才培养模式为。“理实一体”，体现在课堂教学中理论学习与实训操作交叉进行，学中做、做中学，理论与实践紧密结合，通过“理论+实践+理论”的模式培养学生动手能力和专业技能，充分调动和激发学生的学习兴趣；“任务驱动”是根据信息管理课程的教学内容，把其中的关键知识点分成若干个小模块，针对学生实际水平和教学条件，设计出一个个“任务”，让学生逐个完成。根据学生的职业成长规律，结合课程教学，围绕“理实一体，任务驱动”的人才培养模式，实现岗位认知、实训教

学、顶岗实习等递进的能力培养过程。

2. 构建合理的课程体系

根据岗位群工作任务与职业能力需求，依据高职教育教学规律和学生认知发展规律，通过市场调研、岗位能力分析，开展基于实践任务的课程开发。

本专业在 2015 年底利用假期，成立专业调研小组，深入企事业单位做详实的专业调研，挖掘企业在专科层次上的工作岗位与职责，创建基于工作任务的课程体系建设。

3. 依托旅游行业，建成校企深度合作的长效运行机制

成立计算机信息管理专业校企合作专业建设指导委员会，制定专业建设指导委员会章程，健全以教学质量为中心的机制保障体系，制订本专业长效合作运行制度及实施细则。签订合作协议企事业单位达到 3 个，合作企业接收学生顶岗实习规模不少于 5-20 人/年，就业学生规模不少于 3-15 人/年。

4. 构建突出职业素质养成和个性化培养的“两平台+两模块”课程体系

在创新“理实一体，任务驱动”人才培养模式和优化人才培养方案基础上，构建“两个平台+两个模块”课程体系。制定 12 门课程标准，建成 1 门省级标准精品课程，1 门院级精品课程，编写 1-2 本工学结合特色教材，建立 6 门核心课程的相关教学目标与实施资源。

5. 拓展就业渠道，探讨行业特色班建设

针对旅游企事业单位的具体人才需求标准，探讨建设专业特色的定位培养班。同程网特色班的校企合作更加密切，企业参与融合教学。探索与济南区域的互联网企业的合作思路与培养模式。

五、培养质量

2017 届毕业生就业率为 88.8%。2017 届毕业生就业专业对口率 68.3%。

截至 2016 年 11 月底，2016 届毕业生的就业单位分布情况：非国有企业 45.5%；国有企业 4.5%；自主创业 9.1%；个体企业 13.6%。

2016 届毕业生就业单位满意率达 88%，评价学生的综合素质很高，适应能力极强。

通过座谈调研，学生就读本专业的意愿为 99%，有极个别是选择不明确。

六、毕业生就业创业

2016 届毕业生范文睿同学做事严谨，在实习期间发现自己的不足，主动参加网络工程师相关课程的培训提高自己的专业水平，通过自己的努力学习和良好的职业素养，实习期即成为济南茂新科技有限公司的正式员工且能独挡一面工作。2016 届毕业生朱玉婷在实习期刻苦学习获得 PHP 工程师证书，成为达内时代科技集团有限公司一名优秀讲师。还有很多优秀毕业生的优秀表现无法一一列举，他们都是学校的骄傲。

七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

随着我国“互联网+应用”和“人工智能”时代的日益发展，及山东省信息化建设的深入发展，各行各业都在用基于网络的现代化管理手段，进行生产销售与管理方式，从各大网络平台单位的招聘信息中可以看出，对计算机人才的需求越来越大，虽然开设此专业的学校很多，但依然不能满足需求。当前计算机信息管理人才的社会需求总量在计算机行业排名靠前，据不完全统计全国每年大约需求 100 万各种计算机及管理相通的复合型高素质专业毕业生，其中高职院校毕业生主要从事办公行政管理、信息管理、信息系统实施、信息系统软硬件平台维护等岗位的一线基础工作。

单就软件和信息技术服务业从全省范围看，2014 年，统计内信息技术服务企业 3093 家，从业人员 31 万人，实现软件服务收入 3088 亿元，同比增长 30.4%，高于全国平均增速 9.5 个百分点。2017 年，信息技术服务业规模以上企业达到 3100 多家，从业人员超过 35 万人之多，软件服务收入超过 4000 亿元，年均增长 20%左右；到 2020 年，规模以上企业达到 3500 家，从业人员 40 万人，软件服务收入超过 6000 亿元。

八、存在的问题及对策措施

从社会需求，学校和专业发展角度来看，专业建设投入尚有不足，校外实训基地数量略少，校企合作力度仍略小。

应加大校企合作力度和深度，拓展更新校外实训基地，扩大更新网络和组装与维护实训教室，聘请相关的企事业人才参与教学及教学策划，参与专业教学软件、

设施、设备等软硬件资源的专业化建设，并在日后根据社会需求不断更新和完善。
根据社会需求和学生群体差异灵活微调课程教学计划及内容。

【附件 2】2018 年专业人才培养状况报告有关问题说明

模块	说明
培养目标与规格	<p>培养目标：本专业面向山东省内外旅游企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的计算机信息管理的软硬件基础知识及旅游行业知识等基础理论，具有较强的计算机系统的实际应用与维护能力，具有较强的计算机信息及网络营销能力，熟练掌握计算机和网络的基本操作及网页、网站开发维护能力等计算机操作应用和管理的基本能力及互联网旅游的应用等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游企事业单位，从事计算机信息管理岗位、办公文员、电子商务、网络管理等岗位实际工作的技术技能型人才。</p> <p>规格：掌握计算机应用、数据库、网络、网页、网站、计算机组装与维护、程序设计、商务沟通、电子商务等基本知识；熟练应用办公软件，具备数据为管理与维护能力，具备网络构建与维护能力、网页制作能力，具备编程与大数据分析能力；具有较强的政治文化素养，具有敬业和团队合作意识，具有积极的工作态度。</p>
培养能力	<p>专业基本情况：2005 年开设，每年招生计划 50 人</p> <p>在校生规模：截止 2017 年 9 月 30 日本专业的在校生 121 人</p> <p>课程体系：采用“理实一体，任务驱动”的人才培养模式，根据确定的核心岗位行政文秘岗位、网络管理员岗位和呼叫中心客服岗位，进行岗位能力分析，归纳各岗位的典型工作任务，确定本专业的主干专业课程，构建“两平台+两模块”课程体系。</p> <p>创新创业教育：鼓励学生创业</p>
培养条件	<p>教学经费投入：本专业对教学、专业建设等每年投入 20-50 万元的费用</p> <p>教学设备：现有 40 座的计算机网络实训室 1 个，40 座的计算机组装与维护实训室一间，55 座的电子商务实训室 1 个，55 座的 OFFICE 高级应用实训室 1 个，数据库安装与维护实训室 1 个，办公综合设备实训室 1 个</p> <p>教师队伍建设：兼职教师 25 人，校外兼职人数 4 人。其中具有高级职称的 3 人，硕士研究生学历 6 人，其余 12 人均取得硕士学位，具有各类技术等级证书的“双师型”教师 9 人。</p> <p>实训条件建设：校外有同程网络科技股份有限公司（简称同程旅游）、浪潮计算机公司、山东省旅游局信息中心、山东长川软件股份有限公司、济南茂新科技有限公司等实习基地，能满足学生的实习就业。</p> <p>信息化建设与应用：在线课程有 3 个、课程网络资源丰富，数字化文献资源</p>

专业十六：2018年电子商务专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

在学院“我们是绅士淑女，我们培养绅士淑女”的人才培养理念框架下，电子商务专业面向各类电子商务企业管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握电子商务领域相关业务基础理论，具有较强的电子商务运营、网络营销、信息管理、旅游策划及商务贸易等能力，形成良好的心理素质、身体素质。毕业后能运用所学理论知识和技能，在电子商务及网络营销相关的企事业单位，从事电子商务客户服务、网络营销员、网络管理员等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

1. 专业基本情况

2014年电子商务专业作为前瞻性专业顺时应势进行招生。多年来，该专业以提高人才培养质量为核心，在校企合作工学结合运行机制、人才培养模式与课程体系改革、师资队伍、实训条件、社会服务能力和专业群建设等方面努力探索争创佳绩。

2. 在校生规模

截止2018年3月份本专业的在校生为217人。

3. 课程体系

根据岗位群工作任务与职业能力需求，依据高职教育教学规律和学生认知发展规律，通过市场调研、岗位能力分析，开展基于实践任务的课程开发。本专业成立专业调研小组，深入企事业单位做详实的专业调研，挖掘企业在专科层次上的工作岗位与职责。根据社会和专业需求，核心课程中增加了《电子商务法规》、《电子商务物流管理》、《移动电商运营》等实务课程。

4. 创新创业教育

组织学生参加社会实践，参加网络营销大赛，组织学生进行针对双十一、圣诞节、新年等时节的商品营销策划比赛，为学生创新创业拓展思路、打下良好基础。

三、培养条件

1. 教学设备

本专业要求实训条件满足教师教学、学生学习及知识更新的需求，目前有 6 个综合实训（实验）室，4 个专业实训室，用于电子商务、计算机应用基础知识、OFFICE 高级应用、网络营销基础、计算机组装与维护、计算机网络基础、网站建设与维护、网页制作、数据库 access、多媒体软件应用等课程的实训。

表 1 校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	计算机组装与维护实训室	计算机硬件安装、拆装、维护 系统软件及办公软件安装	计算机办公设备 计算机组装与维护	40
2	计算机网络实训室	计算机网络的搭建与配置、设置调试	计算机网络基础	40
3	电子商务实训室	网络营销、网页制作	网络营销 网页制作	55
4	计算机专业机房一	OFFICE 高级应用实训	OFFICE 高级应用	55
5	计算机专业机房二	数据库安装与维护	数据库 access	55
6	办公综合设备综合实训室	投影机、复合机、打印、数码产品 等办公设备的应用	公共基础知识	40

2. 教师队伍建设

网络中心现有专兼职教师 15 人，校外兼职人数 4 人。其中具有高级职称的 3 人，硕士研究生学历 3 人，其余 12 人均取得硕士学位，具有各类技术等级证书的“双师型”教师 9 人。大部分教师具有社会实践工作经验，师资力量雄厚。

3. 实习条件建设

为了让学生在学习过程中及毕业前拥有良好的行业实训环境，为学生提供更多见习、实习、就业机会，多种方式和途径与电子商务企业合作，先后与多家企业建立合作关系，如同程网络科技股份有限公司（简称同程旅游）、浪潮计算机公司、山东省旅游发展委员会信息中心等。为学生提供实践及就业机会和平台。

表 2 校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	同程网	2013 年-今	人
2	浪潮计算机公司	2009 年-今	人
3	山东省旅游局信息中心	2014 年-今	人

4. 信息化建设与应用

山东旅游职业学院校园信息化建设已基本建成；计算机应用基础、旅游电子商务等多媒体课程资源建设、图书馆外访系统、图书馆局域网与学院一卡通系统对接等数字化建设已初具规模。

四、培养机制与特色

本专业专门建立由合作企业、本专业的专业带头人、骨干教师组成的专业建设指导委员会，确定了专业建设指导委员会的组织架构与人员配备，明确了具体职责。专业指导委员会成立后，对本专业的办学方向、培养目标和课程体系建设、学生就业等方面进行研讨并提出了专业建设指导性意见。

在专业建设指导委员会的带领下，健全并完善各项管理机制；构建体制机制建设，形成企业、行业、学校多维度组成的灵活教学机制；不断探索和创新更适合于造就电子商务人才的培养模式，优化人才培养方案；大力推进完善课程体系构建与核心课程建设，大胆进行教学改革；推进创新“理实一体，任务驱动”的复合型人才培养模式；力将电子商务专业建设成为山东旅游职业学院特色专业。

1. 产学研协同育人机制

根据专业建设指导委员会的指导，本专业构建“理实一体，任务驱动”人才培养模式为。“理实一体”，体现在课堂教学中理论学习与实训操作交叉进行，学中做、做中学，理论与实践紧密结合，通过“理论+实践+理论”的模式

培养学生动手能力和专业技能，充分调动和激发学生的学习兴趣；“任务驱动”是根据信息管理课程的教学内容，把其中的关键知识点分成若干个小模块，针对学生实际水平和教学条件，设计出一个个“任务”，让学生逐个完成。根据学生的职业成长规律，结合课程教学，围绕“理实一体，任务驱动”的人才培养模式，实现岗位认知、实训教学、顶岗实习等递进的能力培养过程。

在创新“理实一体，任务驱动”人才培养模式和优化人才培养方案基础上，构建“两个平台+两个模块”课程体系。制定 12 门课程标准，建成 1 门省级标准精品课程，1 门院级精品课程，编写 1-2 本工学结合特色教材，建立 6 门核心课程的相关教学目标与实施资源。

2. 合作办学

成立计算机信息管理专业校企合作专业建设指导委员会，制定专业建设指导委员会章程，健全以教学质量为中心的机制保障体系，制订本专业长效合作运行制度及实施细则。签订合作协议企业事业单位达到 3 个，合作企业接收学生顶岗实习规模不少于 5-20 人/年，就业学生规模不少于 3-15 人/年。

针对旅游企事业单位的具体人才需求标准，探讨建设专业特色的定位培养班。同程网特色班的校企合作更加密切，企业参与融合教学。探索与济南区域的互联网企业的合作思路与培养模式。

3. 教学管理

根据岗位群工作任务与职业能力需求，依据高职教育教学规律和学生认知发展规律，通过市场调研、岗位能力分析，开展基于实践任务的课程开发。

本专业在 2018 年底利用假期，成立专业调研小组，深入企事业单位做详实的专业调研，挖掘企业在专科层次上的工作岗位与职责，创建基于工作任务的课程体系建设。

五、培养质量

2018 届毕业生就业率为 97%。2017 届毕业生就业专业对口率 77%。

2018 届毕业生就业单位满意率达 100%。

电子商务专业学生参加 2017 年山东省职业院校技能大赛“电子商务”赛项比赛，获得团体三等奖；参加第十届山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛，获得团体二等奖；参加 2018 年全国高校商业精英挑战赛跨境电商创新

创业大赛山东省总决赛，获得团体三等奖。

六、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

艾瑞咨询统计数据显示，2014 年中国电子商务市场交易规模 12.3 万亿元，增长 21.3%，其中网络购物增长 48.7%，在社会消费品零售总额渗透率年度首次突破 10%，成为推动电子商务市场发展的重要力量。另外，在线旅游增长 27.1%，本地生活服务 O2O 增长 42.8%，共同促进电子商务市场整体的快速增长。2015 年中国电子商务市场交易规模为 16.4 万亿，增长 22.7%。其中网络购物增长 36.2%，成为推动电子商务市场发展的重要力量。另外，在线旅游 39.9%、本地生活服务 O2O 以 38.3% 的增长共同拉动电商增长。2016 年上半年中国电子商务交易规模达 10.5 万亿元，同比增长 37.6%。其中，B2B 市场交易规模达 7.9 万亿元，同比增长 36.2%。网络零售市场交易规模 2.3 万亿元，同比增长 43.4%。截止到 2016 年 6 月，中国电子商务服务企业直接从业人员超过 285 万人，由电子商务间接带动就业人数已超过 2100 万人。截止到 2018 年 6 月，电子商务专业平均薪酬水平为 5040 元。若按照工作经验和工龄来统计，电子商务专业应届毕业生工资 4180，10 年以上工资 5180，0-2 年工资 4560，3-5 年工资 5670，6-7 年工资 11810，8-10 年工资 14920。

电子商务已经成为 21 世纪市场的主流，企业纷纷意识到新型电子商务人才对于企业发展的重要性，积极培养电子商务人才已成为当务之急。

七、存在的问题及对策措施

从社会需求，学校和专业发展角度来看，专业建设投入尚有不足，校外实训基地数量略少，校企合作力度仍略小。

应加大校企合作力度和深度，拓展更新校外实训基地，即时更新电子商务专业专属教室，聘请更多更为专业的电子商务相关的企事业人才参与教学及教学策划，参与专业教学软件、设施、设备等软硬件资源的专业化建设，并在日后根据社会需求不断更新和完善。根据社会需求和学生群体差异灵活微调课程教学计划及内容。

专业十七：2018年表演艺术专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

本专业面向艺术类文艺团体企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的表演艺术的专业技能及文艺策划组织管理方法等基础理论，具有较强的职业素养、具备艺术专业表演能力和文艺演出策划等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在表演艺术文艺团体等企事业单位，从事文艺演出、策划、管理、艺术教学等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

1、专业设置情况：

旅游表演艺术专业于2006年开始招生，经过近十多年的教学实践，取得了显著成绩，并积累了许多教学经验。在开设本专业前，我们对旅游表演艺术专业本身的特点，专业办学理念，专业教育教学的规律性、社会对旅游表演艺术人员的需求状况，特别是本行业的前沿发展，做了较充分的调查研究。确立了以“工学结合、课证岗结合”为人才培养模式，能够从事艺术演出、艺术教学、文艺策划等岗位实际工作的技术技能型人才。坚持以培养具有艺术专业技能旅游管理专业人才为目标，培养学生掌握过硬的艺术专业技能和旅游管理实践技能、形成良好的职业道德。

2、在校生规模：

目前旅游表演艺术专业在校生为：2016级27人，2017级17人，2018级4人，学生总数为48人。

3、课程设置情况：

本专业的课程设置情况分为素质平台课、专业平台课、专业拓展课三大模块。其中，素质平台课程有：思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、职业道德、大学语文、计算机文化基础、基础英语、礼仪修养、体育、职业生涯规划；专业平台课程有：声乐、舞

蹈、台词、表演技巧、拉丁舞、合唱指挥、音乐欣赏、晚会策划、艺术概论、美学原理、化妆设计、面试技巧、英语听说、英语口语；专业拓展课程有：乐理、视唱练耳。

表演艺术专业以核心工作能力培养为导向，依托校内外实习实训基地，全过程融入职业素质教育，注重实际岗位工作技能的培养，实现人才培养“职业化”，课程设计“系统化”，教学模式“一体化”。学生通过实际岗位工作技能的培养，以校企合作为导向，以艺术团体为依托，真正实现教、学、练一体化。学院还积极与省内外多家文艺团体、电视台、演出经纪机构、策划公司、艺术学校等就业单位合作，实施校企合作的培养模式，使培养出的学生更加符合用人单位的标准和要求。

创新型的实践教学体系依赖于人才培养目标及人才培养规格的准确定位，以此为脉络形成专业实践教学体系的构建思路。通过前期的市场调研过程，充分了解当前行业企业的人才需求情况，界定表演艺术专业的人才培养目标为：要求学生具有旅游表演艺术行业相应岗位必备的基本理论和专业知识，具有较强的艺术专业技能，具备良好的沟通能力和服务意识，能从事表演艺术与文艺策划的演出、管理等工作。并通过规范课程评价体系、健全教学质量评价标准，全面评价专业学生的综合职业能力。

三、培养条件

1、经费投入：

教学经费投入 20 万。

2、教学设备：

学院十分重视本专业的建设工作，无论是实训室建设、师资队伍建设还是教学改革等方面，都给予了积极的支持。其中专业专业教学实训教室；教学设备（如钢琴、表演道具教具和形体实训室、表演排练厅等实训场所）；教学资料；教师进修、培训、学习等教学经费的投入严格按照当年下达的预算方案，坚持量入为出、专款专用、统筹安排、确保重点的原则，严格执行，力争做到有预算不超支，无预算不开支。

3、教师队伍建设：

表演艺术专业现有专职教师 6 名，其中副教授 1 名；讲师 3 名；兼职教师

2名；均具有本专业三年以上的从业经历，教学团队专业来源广泛，涉及影视表演、舞蹈编导、声乐演唱、艺术文学、职业素养等专业领域，队伍年轻化，思维活跃，有较强的创新精神。这一专兼结合的教师队伍是一支既有深厚的理论知识和教学经验，又有丰富行业实践经验的“双师型”队伍，他们在相关理论的研究中积累了丰富的经验，他们均具有丰富的实践经验和行业大赛经验，为培养适应市场需要的人才提供了师资保障。

4、实训基地：

本专业的实习基地有济南市前卫艺术培训学校、北京保利剧院管理有限公司、上海东方文化艺术中心、青岛市话剧团、济南市珍珠泉艺术团等合作单位。

5、现代教学技术应用：

在现代教学应用方便主要利用学院校园网向学生提供教学和辅导学习资料，所有的教学资源将逐步实现网络流通。本课程的网络资源非常丰富，包括课程理论学习方面的网络资源、理论教学大纲（多媒体课件、电子教案、案例库、习题集）。

四、培养机制与特色

建立健全产学研协同育人机制是培养专业型创新人才的需要，也是促进社会发展的重大举措。随着社会经济的不断发展，高校原来的单一的学术型人才培养模式，越来越不适应社会对人才的需求，也是造成了大学生就业越来越难的问题之一，因此，本专业采用与时俱进、与市场需求接轨的新型育人模式，按照一定的机制或规划进行合作，最终实现技术创新、人才培养、社会服务、经济发展多效合一的培养方式，可以培养学生的实践能力，提高其就业竞争力，通过产学研协同育人机制，学校能够深入了解社会的人才需求，改进人才培养计划，为社会培育优质人才，进而提高就业率，知名度，吸引优秀生源，曾家教学资源，扩大办学规模，培养满足社会需要的人才。这对这种人才培养的新模式，本专业具体做法如下：

1. 使学生的理论学习与实践训练相结合，重视学生实践能力与创新能力的培养，根据与济南西客站的合作协议，安排本专业学生在每学期的寒暑假前往西站进行实践操作的训练。

2. 产学研三方制定人才培养方案，共同承担人才培养义务，提升人才培养的适用性，满足人才对社会的需要。

3. 坚持“产学合作，双向参与”的基本原则，企业和科研机构参与本专业的教学指导与学生培养过程的管理，学校参与企业和科研机构实习过程的监督与效果评估。

产学研协同育人机制，这种新型的人才培养方式，将理论与实践有机的结合，把课堂与社会紧密联系，打破了以课堂教育，理论学习为主的传统人才培养方式，对培养专业创新型人才，满足新形势下社会对人才的需求，促进社会经济发展都有极为重要的意义。

五、培养质量

本专业近三年的毕业生就业率为 90%，其中专业对口率为 50%。毕业生在各行业的发展情况良好。就业单位对我校培养的毕业生满意度为优秀。学生在其工作岗位上都能做到“诚实守信、爱岗敬业、服从安排、责任心强、专业技能强”等高度评价。学生就读本专业的意愿为 100%。

六、毕业生就业创业

本校毕业生基本工作能力与专业核心知识的掌握能力较高，毕业生的专业知识技能较为充分地满足了工作需求，人才培养质量较好。

七、专业发展趋势及建议

1、加大调研、教研的力度，不断完善课程体系。2、加大专业师资队伍建设，有条件聘请专业艺术团体的专业演员来校进行教学指导，开展专题讲座。3、加大校内实习、实训条件的建设力度。4、全方位、多渠道争取校企合作的模式，为就业提供良好平台。

八、存在的问题及整改措施

1、加大师资力量的培养

通过业务培训、挂职锻炼提高现有专业教师的业务水平，特别应注重在行业中有影响力专业带头人的培养和教师科研能力、双师素质的培养。

2、加强校内外实训场所、实习基地建设

在稳定完善老的实践教学基地的情况下，加强校内实训场所建设，完善实训教学设施设备的配置；开辟新的校外实习基地，满足学生全方位就业的需求。

专业十八：2018年高尔夫运动与管理专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

本专业面向高尔夫运动管理、高尔夫旅游管理、服务，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的高尔夫运动及高尔夫旅游服务和高尔夫产业相关领域等基础理论，具有较强的组织策划高尔夫运动赛事、高尔夫球会各类岗位服务与管理、以及高尔夫产品开发和营销等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在高尔夫旅游服务、高尔夫赛事策划等企事业单位，从事高尔夫教练员、高尔夫球会管理、对客服务等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

1、专业设置情况：

按照学院校企合作、工学结合的人才培养模式改革思路，高尔夫球运动与管理专业根据高尔夫行业安全生产和优质服务的要求，按照“职业素质教育、职业技能教育、生产性实训、国内职业资格考证、毕业顶岗实习”各环节组织教学。建立以行业需求为导向的“工学结合、双证书制”的人才培养模式。在校企合作方面，充分结合山东省旅游行业协会高尔夫旅游分会秘书处的的工作，与全国高尔夫行业的领军企业-观澜湖高尔夫球会、南山国际高尔夫球会等以及山东省内知名高尔夫球会、企业合作，为本专业学生实习就业铺设道路，在人才培养过程中，企业在每个学期中指派工作人员入校与本专业学生交流、指导，为学生提供职业引导。当本专业学生结束两年在校学习之后，最后一年进入企业进行跟岗实习及

顶岗实习，实习过程中，企业也将会考虑学生个人情况采取轮岗制，以促进不同个体的发展。本专业学生毕业时实行双证书制，本专业结合行业实际情况，为学生提供多种技能证书选择，包括人社部就业指导中心颁发的CETTIC 高尔夫教练员岗位资格证书、CETTIC 高尔夫球童资格证书、中国高尔夫

球协会颁发的初、中、高级高尔夫裁判员证书等。学生在毕业时同时拥有本专业学历证书及技能证书。

2、在校生规模：

目前高尔夫运动与服务管理专业在校生为 2016 级、2017 级、2018 级学生。每个年级在校生数量见下表 1。

表 1 民航安全技术管理在校生数量

年级	2016 级	2017 级	2018 级
在校生人数 (人)	23	27	26
招生对象	普通高中	普通高中	普通高中

3、课程设置情况：

在市场调研的基础上，确定专业相关岗位群，分析这些岗位群的工作任务，提炼出典型工作任务及对应的职业能力和职业素质要求，以“职业基础能力培养—职业核心能力培养—职业综合能力培养”为主线，加强人文素质教育，把校园文化和全过程素质教育融入课程体系建设，构建涵盖民航安全技术管理专业人才培养所需课程的“平台+模块”课程体系，其框架见图 1：

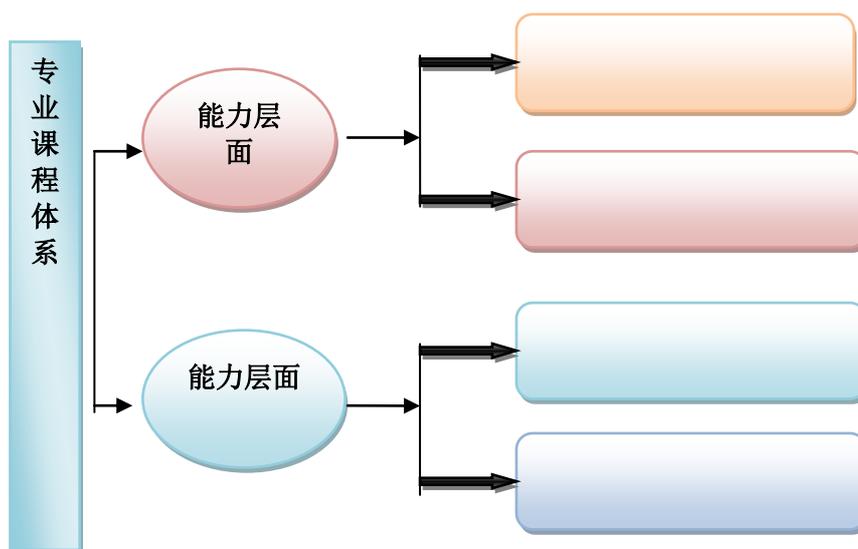


图1专业课程体系图

在这个课程体系中，“基础素质能力层面”的课程注重培养学生的基本素

质和文化修养，其中的公共基础课和学院的集中实践课（例如公益劳动、文化讲座等）组成的课程平台，主要在第一、二学期完成。“专业岗位能力层面”课程重在培养学生的综合职业技能和岗位可持续发展能力，主要在第三、四学期完成，目的在于实现人才培养的逐步提升。教学进程表见表2；课程体系分析见表3：

表2 教学进程表

课程类型	课程编码	课程名称	学分	学时数		各学期授课周数与周学时						备注
				总计	实践	一	二	三	四	五	六	
						15周	18周	18周	18周	18周	18周	
素质必修课		思想道德修养与法律基础	2	30	0	2						
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	0		2					
		形势与政策	1	18	0		1					
		大学语文	4	72	0		4					
		计算机基础	2	30	15	2						证书计算学分
		基础英语1	4	60	0	4						*
		基础英语2	4	72	0		4					
		礼仪修养	2	30	16	2						*
		体育1	1	30	24	2						
		体育2（形体）	1	36	30		2					
	职业生涯规划	1	16	0	分四个学期完成						第四学期考核	
	小计		24	430	84	12	13	0	0			
素质任选课		素质任选课	12	216	72		√	√				
		小计	12	216	72							
专业必修课	212110080	高尔夫概论	2	30	0	2						*
	212060020	☆高尔夫规则1	2	36	18	2						
	212110090	竞赛组织管理	2	36	18				2			
	212060030	☆高尔夫训练1	4	120	60	8						
	212060032	☆高尔夫训练3	4	144	108			8				
	212110110	草坪护养与管理	2	36	4			2				
	212060132	☆高尔夫体能训练3	4	72	36			4				

	212060133	☆高尔夫体能训练4	4	72	36				4			
	212110200	高尔夫技术实践	8	72	72			4				
	212110300	高尔夫市场营销	2	36	4				2			
	211110100	高尔夫英语1	2	36	0			2				
	212110100	☆俱乐部运营与管理	2	36	4				2			
	小计		32	654	342	12	0	20	10			
专业限选课	212060031	高尔夫训练2	4	144	108		8					
	212060021	高尔夫规则2	2	36	18		2					
	212110201	高尔夫技术实践	8	72	72				4			
	212140470	球童服务与球车驾驶	2	36	18			2				
	212060033	高尔夫训练4	4	144	108				8			
	214100030	沟通技巧	2	36	16				2			
	210110420	急救常识	2	36	16			2				
	210110020	服务心理学	2	36	0			2				
		小计		20	540	356	0	10	6	14		
综合实践课		军事理论、训练及入学教育	3			3周						
		站姿训练	0.5			√	√	√	√			第四学期评定
		第二课堂	4	0		√	√	√	√			
		跟岗实习	8	192	96							
		顶岗实习	24	576	576					√	√	
		毕业实习	4	96	96						√	
	小计		43.5	864	768							
合计			131.5	2706	1622	24	23	26	24			

注：1. 带*课程为考试课；

2. 带☆课程为专业核心课程；

3. 括号内学时不计入总学时；

4. “√”表示开课学期，具体上课时间和方式不固定。

三、培养条件

1、教学经费投入

2017 年教学经费投入 10 万。

2、教学设备

教学设施设备是教学过程的基础保障。目前本专业教学所用均为多媒体教室，多媒体设备完全支持教学过程。校园实现了无线网络覆盖，教学过程中可以随时共享网络资源。

在校内实训高尔夫球场中拟建设室内模拟教室，将显著提升本专业的实训条件，使得本专业硬件设施条件在省内相关院校中居领先地位。确保了本专业办学水平和教育教学质量不断提高。

3、教师队伍建设

目前本专业专任教师 1 名，兼任教师 2 名，研究生 1 名。教师平均年龄在 35 岁，属于一支较年轻的队伍，目前中青年教师已经成为本专业日常教学工作和教学改革的主要力量，专业教师队伍得到了不断的优化。兼职教师 4 名，1 名中级职称，全部为企业的技术骨干。本专业注重教师职业素质、技能的培养和提升，注重双师素质教师队伍建设

4、实习基地

建立《校外实训基地管理办法》，根据本专业人才培养目标和毕业生就业岗位要求，建立长期型校企合作伙伴，与深圳观澜湖高尔夫球会、南山国际高尔夫球会、青岛国际高尔夫球会等建立长期型实训基地，年实训达 30 人以上。

四、培养机制与特色

1、产学研协同育人机制

（1）聘请行业专家，加强兼职教师队伍建设

根据学院“企业兼职教师管理办法”，我校将行业企业兼职教师分为专业骨干教师、能工巧匠（以技师为主）教师和一般兼职教师三个层次，专业骨干教师按协议工资或实际教学工作量发放酬金，一般兼职教师、能工巧匠教师按实际授课课时计酬。关注兼职教师教学能力的培养，以课程开发等教改活动为载体，专兼职教师共建校外顶岗实习基地、校内教学实训教室，共同承担专业

课程的开发和部分教学工作，共同开展校企合作的横向课题的开发和研究。特别是为了解决培养毕业生掌握安检岗位工作一线所需的关键技能和了解新技术应用的信息，由企业专家承担部分专业核心课程的教学任务。

（2）注重实践能力培养，推进实践教学体系改革

本专业注重实践能力培养，按照“基本技能训练——专项技能训练——综合技能训练——岗位适应能力训练”的逻辑思路，能力逐级递进构建实践教学体系，实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、选修课教学环节、顶岗实习和毕业设计环节等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式，强化学生职业能力培养。

2、教学管理

为全面培养学生的职业素质，提高专业技能水平，学生在第四学期进入企业实训两周。通过丰富多彩的第二课堂活动，有针对性地对本专业学生进行素质拓展训练，加强学生的服务意识，培养和提高其沟通能力与服务水平。积极组织专业学生参加学院举办的辩论赛、礼仪展示、英语演讲比赛、形象大使大赛、大学生职业生涯规划大赛等丰富多彩的活动，帮助学生增强提高职业素质和职业能力的自觉性。指导专业学生积极参加社会实践活动，有组织、有计划地开展青年志愿者服务项目。这些活动有利于学生增强社会责任感和使命感，有利于学生正确认识与完善自我，促进了学生的全面发展，为培养专业学生牢固树立文明执勤与热情服务的意识打下良好的基础。

五、培养质量

1、毕业生就业率

2015级毕业生的就业率为92.7%，其中专业对口率为62%。2015级2018年毕业的本专业学生中四分之一的同学从事专业对口工作，其余四分之三的同学从事境外商场销售工作、银行接待工作、自主创业等工作。

2、就业单位满意率

用人单位对本校应届毕业生表现满意度较高的方面为“诚实守信”、“有责任心”、“工作勤奋”（均为96%），满意度较低的方面为“管理能力”（90%）。

4、社会对专业的评价

通过对 20 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对专业毕业生给予了充分肯定，认为教学注重实际动手能力的培养，课程内容安排合理，毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生“好用、实用、耐用”；“下得去、用得上、留得住”等，都是企业对本专业毕业生的真实评价。

5、学生就读该专业的意愿

学生就读本专业的意愿为 100%

六、毕业生就业创业

本专业学生在校期间能够培养其严明的纪律性和良好的生活作息习惯，以一个现代职业人的标准及行为规范要求自己。走上工作岗位后都能够全身心地投入到工作之中。

七、专业发展趋势及建议

1. 加大调研、教研力度，不断完善课程体系。
2. 争取学院更多支持，配备专职实习指导教师。
3. 申请引进专业技术人才，充实专业教师队伍。
4. 加大教师到企业培训学习力度，努力提升实践能力。
5. 争取企业更多支持，多渠道筹集资金，加大实训设施投资力度。
6. 不断加大校企合作力度，探索有效激励措施激发企业参与办学积极性，建立合
作办学长效机制。

八、存在的问题及整改措施

1、加大师资力量的培养

通过业务培训、挂职锻炼提高现有专业教师的业务水平，应特别注重在行业中有影响力专业带头人的培养和教师科研能力、双师素质的培养。

2、加强校内外实训场所、实习基地建设

在稳定完善已有实践教学基地的情况下，加强校内实训场所建设，完善实训教学设施的配置；开辟新的校外实习基地，满足学生全方位就业的需求

专业十九：2018 年国际邮轮乘务管理专业人才培养 状况报告

本专业面向国际邮轮等企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的邮轮服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理等基础理论知识，具有较强的英语应用能力、心理调适等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在生产、服务第一线从事国际邮轮各部门岗位、星级酒店等岗位实际工作的技术技能型人才。

一、培养能力

1、专业设置及在校生规模

我院于 2013 年首次招收休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向）学生，首届学生 17 人。为适应国际邮轮市场的需要，本专业与美国皇家加勒比邮轮公司合作办学，注重英语听说应用能力、职业素养和职业技能的培养。聘请外籍语言教师和国际邮轮行业专家以强化学生的英语应用能力和职业技能，并依托邮轮公司，结合考证要求来设置实用型课程。本专业 2014 年未招生，在学院调整专业后，休闲服务与管理（国际邮轮乘务方向）调整为国际邮轮乘务管理专业，2015 级招收学生 27 人，2016 级共招收学生 34 人，2017 级招生 33 人，2018 级有 48 名学生。目前我专业在校学生共 142 人，有毕业生一届。

2、课程设置

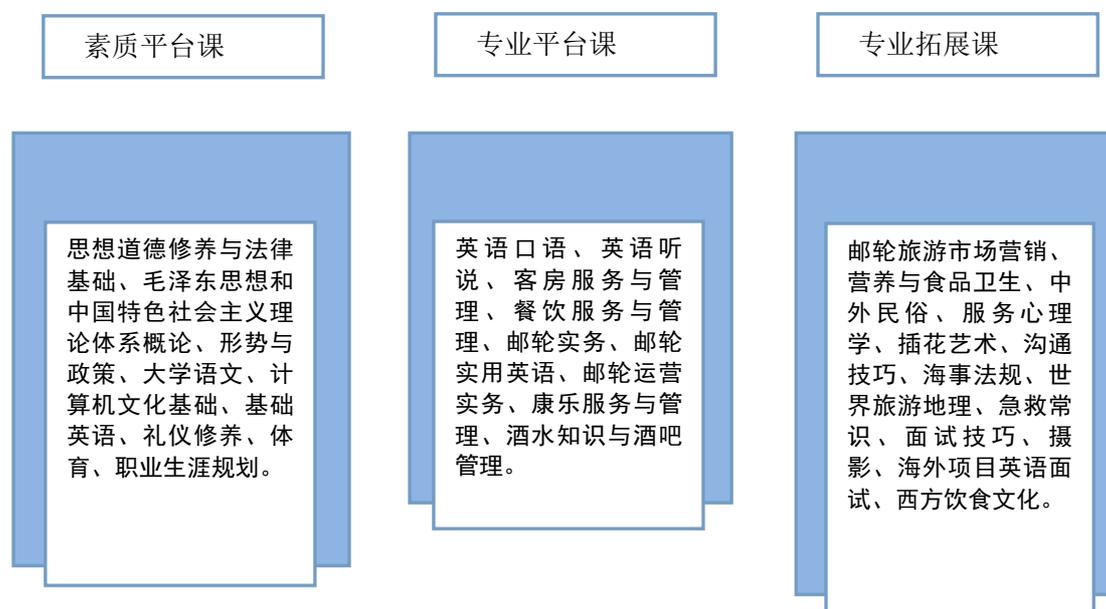
邮轮乘务是近几年兴起的一种高薪职业。邮轮公司对乘务员的形象、气质、文化素养、英语水平的要求越来越高，国际邮轮乘务专业课程标准要涵盖企业岗位职业资格的要求。学生通过学习，不仅能够掌握专业知识和就业技能，而且能够获得学历证书和与专业相关的如客轮证、客房服务员等职业资格证书。专业课程的设置还必须能够满足本行业岗位职责的多项要求，即满足餐饮服务管理、客房服务管理、酒水管理、安全维护等不同岗位职责及相应的岗位任务群的要求。

我专业课程体系分为素质平台课、专业平台课、专业拓展课。自 2016 级开

始，国际邮轮乘务管理专业的课程在专业课教师到岗考察、教师与行业专家集体研讨、反复斟酌后，确定了英语口语、英语听说、服务心理学、邮轮客房服务管理、邮轮餐饮服务管理、邮轮实务、邮轮实用英语、邮轮运营实务、沟通技巧、康乐服务与管理、邮轮酒吧服务管理、世界旅游地理、中外民俗、海事法规 14 门专业平台课程，加大英语课程课时量和专业核心课程课时量；2017 级后的人才培养方案在教学团队集中考察、修改后突出了专业重点课、强调了专业拓展课。现专业核心课程为：邮轮客房服务管理、邮轮餐饮服务管理、邮轮实务、邮轮运营实务、邮轮实用英语、邮轮酒吧服务管理 6 门课程。

鉴于邮轮行业的工作特点及学院的社会影响的的优势，我专业的实践教学体系的构建采取认知实习、课程实习、顶岗实习三位一体的三级实习制，能力逐级递进构建实践教学体系，实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、选修课教学环节、顶岗实习和毕业设计环节等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。

图 1：国际邮轮乘务专业课程体系



二、培养条件

1.经费投入

作为学院较新的专业，相关的师资培训、课程建设仍在向同类学校学习及不断摸索，校内实训基地及实习基地也在努力的建设与规划当中。

学院严格按照“职业环境、执业标准、教学内容”三匹配的原则，实践教学与理论教学并重，至今投入约 20 万元进行与课程相关的教学条件建设，努力向实践型情境教学发展，得到了企业专家的高度认可。

表 1：教学经费投入（2013-2018）

名称	投入经费（万元）
教学研究	2
课程建设	1
图书资料	1
聘请专家	2
教师参加培训	7
学生实践与实习	2
校内实训条件建设	5
合计：20 万元	

2. 教学设备

由于本专业是近年来新开设的专业，目前尚在摸索前进，相关的教学设备建设目前还存在一些问题有待地进行解决，实习基地也在努力的建设与规划当中。学校为国际邮轮乘务专业配备了一间与加勒比公司文化风格一致的教室，供学生良好进行专业课学习；该专业的校内实训基地如餐饮操作教室、酒水操作教室等为学生提供专业课程的实操条件，并通过校园网使学生接受学习资料。

3、专业教师团队

我专业自创办以来高度重视专家体系建设，国际邮轮乘务专业拥有一支人员精干、教学能力强的专兼职教师队伍，本专业核心课程教师全部为双师型教师，既能讲授专业知识、又能开展专业实践；既能引导学生人格价值、又能指导学生获得与个人个性匹配的职业精神。我专业教师全部经过学校多次试讲、多层选拔、完善的岗前培训、课堂上学生的检验，学生评教优秀率高。邮轮专业还聘请与行业挂钩的实训指导老师定期前来授课，成为我专业高质量教学的有力保障。

当然，我专业现有的这支教学队伍还需加强与企业挂钩，来获得行业及社会更高信誉。通过业务培训、挂职锻炼提高现有专业教师的业务水平，特别应

注重在行业中有影响力专业带头人的培养和教师科研能力、双师素质的培养。

表 2：教学队伍

姓名	现年龄	学历	学位	教师类型	现职称	资格证书
柴佳	34	本科	学士	专任	讲师	高级礼仪培训师、高级化妆师
李爱军	46	本科	硕士	兼任	讲师	高级礼仪培训师
左蕾	44	研究生	硕士	专任	讲师	高级礼仪培训师
尚晓攀	36	本科	硕士	专任	讲师	导游资格证、全国交通运输职业教育骨干教师
金玉	47	本科	硕士	专任	副教授	英语导游资格证、职业技能鉴定考评员
牟青	40	本科	硕士	专任	讲师	高级调酒师
张敏敏	38	本科	学士	专任	讲师	客房服务员考评资格证、导游资格证、中级就业指导师
韩爱霞	31	本科	硕士	兼任	讲师	礼仪培训师资格证
赵静	38	本科	硕士	专任	讲师	高级体验式教育培训师、高级户外教育师、田径国家一级裁判员、田径国家一级运动员、铁人三项一级裁判员

4、实训条件与实习基地

(1) 校内实训条件

我校现有四星级酒店，可提供学生前往邮轮企业实习前在校实训。百川花园酒店是我校出资兴建的四星级豪华酒店，酒店拥有标准间、单人间、特色房、套间等各式客房，零点餐厅可同时容纳近二百人用餐，咖啡厅可提供中西式自助餐，酒店良好的实训条件奠定了国际邮轮乘务专业学生的核心专业课操作基础。

另外，我校的加勒比邮轮教室为学生提供了加勒比文化学习氛围；专业化妆教室和礼仪训练教室为该专业学生提供了形象塑造的学习场地，以上确保了

国际邮轮乘务专业办学水平和教育教学质量不断提高。

表 3: 校内实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	专业化妆教室	学院的化妆室为礼仪修养课程中的服务形象塑造提供专业性的授课环境及实践氛围。	礼仪修养	40 人
2	专业形体教室	学院的形体教室为形体姿态训练、礼仪修养等课程提供专业性的授课环境及实践氛围。主要培养学生的正确的站姿，身体的方向，动作的姿态，身体各部位运动的幅度，速度，灵活度和身体控制的稳定性。通过训练，提高身体各部位的机能，从而既达到健身与美观的目的。	形体姿态训练、形体、礼仪修养	80 人
3	校内四星级酒店——百川花园酒店	学院的校内四星级酒店——百川花园酒店的多功能会议室、自助餐厅、宴会厅、前厅、客房、餐饮操作间、商务区等区域，为餐饮服务与管理、客房服务与管理、饭店服务技能等实践类课程提供专业性的授课环境及实践氛围。	餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒水知识与酒吧管理	100 人
4	邮轮教室	学院建有与加勒比邮轮公司风格一致的培训教室，教学设备齐全，可供学生更好地感受到加勒比邮轮文化。	邮轮实务、邮轮运营实务等专业课程	40 人

(2) 校外实训基地

我院目前与美国皇家加勒比邮轮公司(Royal Caribbean)签约合作办学，皇家加勒比邮轮公司是目前世界上第二大邮轮公司，成立于 1969 年，集团拥有三个邮轮公司，现在共有 29 艘邮轮航行在 160 个以上充满异国风情且引人入胜的国家地区，行程覆盖全世界各地，如美洲的阿拉斯加、加拿大、加勒比海、墨西哥、巴哈马群岛、夏威夷群岛、百慕大群岛、南美、巴拿马运河、太平洋海岸，欧洲的北欧、地中海、新英格兰地区，以及亚洲和澳洲等地区。学院还与北京市保安服务总公司、济南军区合作，积极与及国内外多家航空公司、机场、空港酒店等就业单位合作，如：遥墙机场、宝安机场、山东大厦、舜耕山庄、等，实施校企合作的培养模式，并且不断增扩校外实训基地，使培养出的学生更加符合用人单位的标准和要求。

5、现代教学技术应用

主要利用学院校园网向学生提供教学和辅导学习资料，所有的教学资源将逐步实现网络流通。本课程的网络资源非常丰富，包括课程理论学习方面的网络资源、理论教学大纲（多媒体课件、电子教案、案例库、习题集）。

三、培养机制与特色

建立健全产学研协同育人机制是培养专业型创新人才的需要，也是促进社会发展的重大举措。随着社会经济的不断发展，高校原来的单一的学术型人才培养模式，越来越不适应社会对人才的需求，也是造成了大学生就业越来越难的问题之一，因此，本专业采用与时俱进、与市场需求接轨的新型育人模式，按照一定的机制或规划进行合作，最终实现技术创新、人才培养、社会服务、经济发展多效合一的培养方式，可以培养学生的实践能力，提高其就业竞争力，通过产学研协同育人机制，学校能够深入了解社会的人才需求，改进人才培养计划，为社会培育优质人才，进而提高就业率，知名度，吸引优秀生源，增加教学资源，扩大办学规模，培养满足社会需要的人才。这对这种人才培养的新模式，本专业具体做法如下：

1. 使学生的理论学习与实践训练相结合，重视学生实践能力与创新能力的培养，根据与加勒比的合作协议，安排本专业学生在实习前前往邮轮公司进行岗参观学习；

2. 产学研三方制定人才培养方案，共同承担人才培养义务，提升人才培养的适用性，满足人才对社会的需要。

3. 坚持“产学合作，双向参与”的基本原则，企业和科研机构参与本专业的教学指导与学生培养过程的管理，学校参与企业和科研机构实习过程的监督与效果评估。

产学研协同育人机制，这种新型的人才培养方式，将理论与实践有机的结合，把课堂与社会紧密联系，打破了以课堂教育，理论学习为主的传统人才培养方式，对培养专业创新型人才，满足新形势下社会对人才的需求，促进社会经济发展都有极为重要的意义。

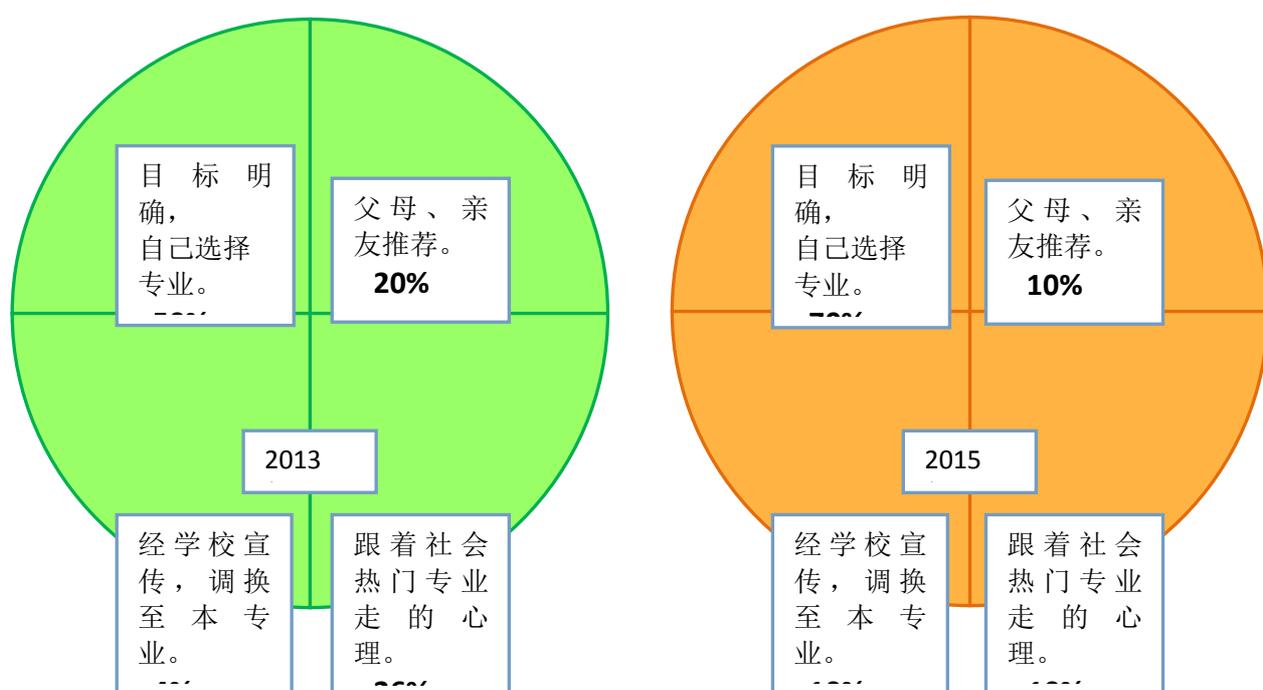
四、培养质量

本专业目前有毕业生一届。据了解，2013 级与 2015 级学生报考该专业并不

完全出自自己意愿，部分同学是经父母亲友安排，在校期间对实习和毕业去向并不十分肯定，这与这门国内新兴专业有关，该专业尚在摸索中，学生虽然想去邮轮公司可也并不真正了解邮轮市场。据统计，2013 级 17 名学生中有 4 名学生顺利通过面试在邮轮实习，实习对口率为 25%；另有 6 名学生在其他企事业单位实习；8 名学生选择自主实习。就目前合作单位对实习生的评价来看，加勒比邮轮公司我院学生赞许有加，2013L 栾秋思在实习期间已升职为特色餐厅服务员，其他企事业单位也表示我院实习学生较其他同等职业院校实习生综合素质高，这些反馈意见都证明这个新专业的实力。2015 级有 5 名同学通过星梦邮轮面试，得到心仪的工作。2016 级邮轮班 85% 的学生自己选择这个专业，且就业目标较清晰，100% 的学生有极高的意愿，在 2017 年 12 月丽星邮轮的面试中，2016 级邮轮班 11 位学生顺利通过，并在 2018 年 3 月赴威海职业学院培训，随后等待工作通知。2017 级和 2018 级邮轮班的学生凭自身兴趣选择该专业的人数更多，均能达到 85% 以上的比率，他们争取顺利通过面试及考证并在邮轮上实习。

加勒比邮轮公司和丽星邮轮公司更是表达，愿意招收经过专业培训的高校毕业生来提升整体员工素质。

图 2：学生选择该专业原因统计表



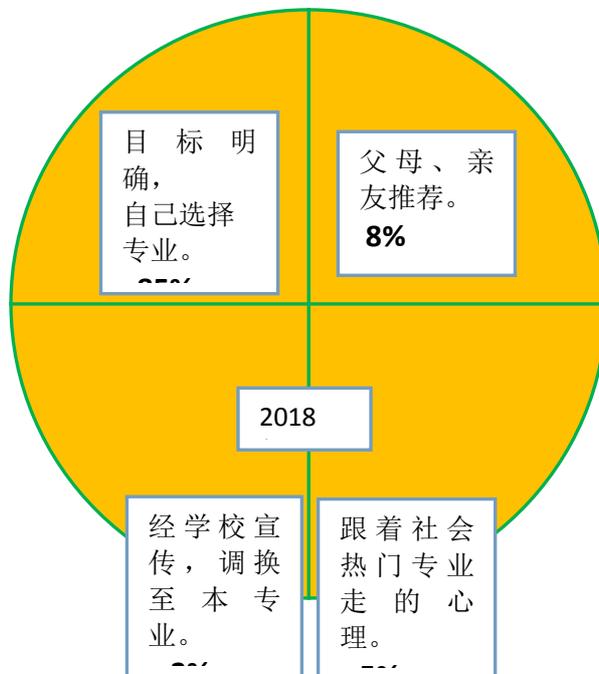
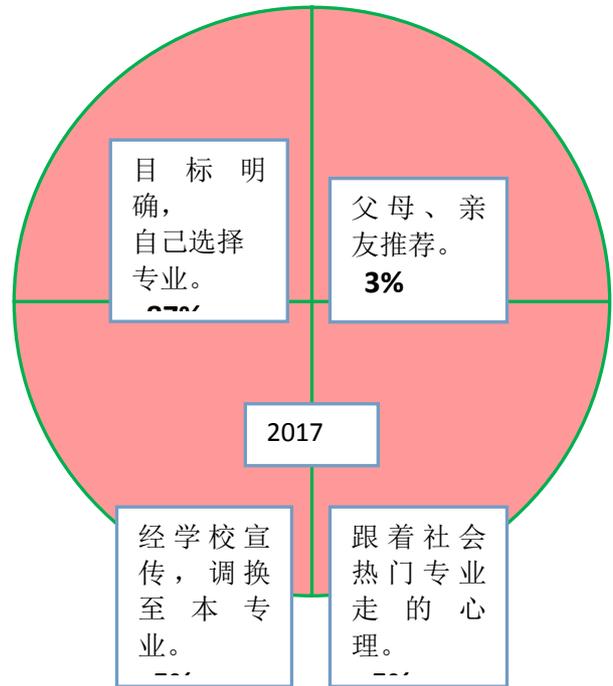
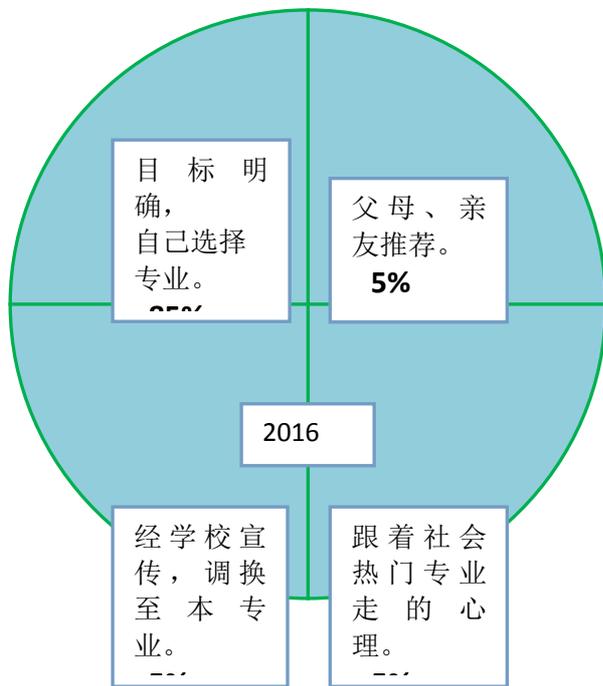


表 4: 国际邮轮乘务管理专业学生实习一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量（人次）
1	加勒比邮轮公司	2014 年 11 月	4
2	丽星邮轮	2015 年 4 月	18
3	星梦邮轮	2016 年	5
4	北京市保安服务总公司特保安检分公司	2015 年 5 月	2
5	济南军区	2015 年 5 月	1
6	阿里巴巴（杭州）	2015 年 5 月	1
7	山东大厦	2015 年 5 月	2
8	青岛大剧院	2018 年 6 月	4
9	济南舜耕山庄	2018 年 6 月	5
10	济南机场	2018 年 6 月	3
11	北京保利剧院	2018 年 6 月	8
12	中土物业管理集团	2018 年 6 月	4
13	青岛大剧院	2018 年 6 月	4
14	其他单位（自主实习）		17

五、毕业生就业创业

本专目前有一届毕业生。就业对口率为 25%；75%毕业生在其他企事业单位就业，暂无个人创业的学生。

六、专业发展趋势及建议

预计到 2020 年，我国将成为世界上最大的旅游目的地，必将吸引更多的国际豪华邮轮停靠。快速发展的邮轮旅游市场也不断刺激着人才需求，对国际邮轮乘务专业人才的培养显得尤为必要。从全球的经验看，邮轮经济给城市旅游业、零售业以及就业带来的效益非常显著，可以提供庞大的就业岗位。从未来中国邮轮发展的趋势估计，今后中国将需要大量的海上乘务人员，国际邮轮乘务专业势必热门起来。

建议-----

1. 重点加强学生英语能力的培养。在课程设置上除开设基本的邮轮英语之外，可多开设邮轮英语听说课程、酒店英语听说等课程，加强学生的英语语言交流能力。

2. 加强培养学生的实践动手能力。以校企合作为导向，加强校外实习基地的建立。学生在校三年的学习时间，尽量多安排学生参加校外实践，包括各星级酒店。此外，利用学生二年级暑期的时间组织学生参加海员证的考试，以便三年级时可安排上邮轮进行定岗实习。

3. 加强培养学生的心理承受能力。邮轮工作是一项艰苦的工作，需要承受来自生理和心理各方面的压力。因此课程设置上应尽可能的开展些邮轮心理课程，并邀请行业专家为学生开展。

七、存在的问题及整改措施

1、存在问题

我院国际邮轮乘务专业培养的人才是具备较高操作技能的一线服务人员，面对邮轮行业的人才需求特点及结合目前全国开设邮轮专业的高职院校所设计的专业课程来看，存在以下问题：

(1) 课程设置

在课程设置上倾向于培养学生的实践动手能力，如开设形体训练、社交礼仪、前厅实务、客房实务、餐饮实务、宴会设计等课程。另外，课程设置上缺乏一定的针对性。由于邮轮乘务专业在我国属于新兴专业，所以课程设置仍然处于摸索阶段，主要是在原有的酒店管理专业和旅游管理专业的基础上设置课

程，缺乏一定的针对性，培养出的学生只具备酒店服务的单一技能，难以适应邮轮上几百个岗位的需求。原因在于师资力量薄弱、缺乏教材、实训条件不完善等，这是目前我专业及各个高职院校所面临的一个不可回避的问题，也是当下一个亟待解决的问题。再次，课程设置上对英语交流能力的培养和学生跨文化沟通的能力上显得不够。部分院校开设的英语课程略少，基本开设的都有邮轮英语，但对于邮轮英语听说能力的培养稍显不足；在跨文化能力的培养上，基本侧重于介绍英国和美国的基本风俗和历史，忽视了如日本、韩国、新加坡等一些其他国家的人文民俗的介绍，由于邮轮乘客来自多个国家，课程设置上有关中外民俗的部分涉及的越多越好。

(2) 校企合作过程中存在的问题

企业重视不够。部分企业虽然已经和我院校签订校企合作协议，甚至是挂牌实训基地，但是，利用率不高，校企合作力度不够，实际上开展的实践活动少之又少。

(3) 学校“双师型”师资力量还需加强

对于我专业，任课老师虽然考取了很多“职业资格证书”，但是真正有与行业挂钩实操能力的较少，再加上学校的教学任务繁重，到企业实习的机会更少。另一方面，企业里边的优秀员工，大部分属于企业内部人员，由于企业工作繁忙，就算是邀请到他们到学校做讲座，也会因为工作原因，不时的调整时间，削弱了学生对工作经验认知的积极性。

(4) 学生综合素质有待提高

现在学校中的学生都是 95 后，多数家庭都是独生子女，他们从小就养成“衣来伸手、饭来张口”的习。国际邮轮乘务专业的性质属于服务行业，因此，当他们踏上实习岗位之后，大部分学生暴露出来的是缺乏职业素养、缺乏合作共同、缺乏相互帮助以及心理素质差的现象。

2、整改措施

(1) 资金保障

由政府搭建平台，成立专项资金，用于保障校企合作的有序开展。资金的用途主要是研究经费、实操基地的建立和维修保养、实操老师和企业的补助和津贴，学生培训和实习过程中的补贴等等。

(2) 企业利益保障。校企合作在现实意义上是存在一定风险的，为了维护

学校、企业、学生的利益，降低合作中的风险。建立健全保障机制和规范制度。尤其是服务行业的实习，学生实习过程中会给企业形象带来正面和负面的影响。因此，有必要制定实习生工作规范章程，共同为学校、学生、企业将学生实习岗位规范化。

(3) 学校利益保障。校企合作的建立，能够帮助学校集中大量优秀的教师，企业为学校提供具有丰富实操经验的工作人员授课，提高教学质量，节省教育成本。其次，提高学校和企业的知名度，有利于招生，有利于解决就业。

(4) 学生利益保障。学生可以通过校企合作的培养模式，促使学生能够熟练掌握在工作中的实操技能和与专业知识相结合的技能，了解邮轮市场、邮轮企业，乃至深刻了解旅游市场的变化，通过三年的学习和实习经验，树立正确的就业观和择业观，规划自己的人生规划和人生理想。在校内学习阶段，进入旅游企业，得到专业能力、工作能力的锻炼，并且能够提高与人交往的能力，完善性格，提高综合素养，塑造职业形象，增强了自己的就业竞争力。

结语：

我院国际邮轮乘务管理专业，除注重学生的职业素养的培养与塑造，培养学生具备良好的职业道德、行为习惯外，使学生学会做人、学会做事，更重要的是培养此专业的学生可以当选如今邮轮行业所急需的高素质、高技能人才。我院国际邮轮乘务管专业应当在校企合作及各类学习经验摸索中逐渐塑造专业吸引力、提升教学团队质量、明确专业优势，提升学生在校学习质量、毕业生就业质量，并鼓励、激发学生创业激情，鼓励学生提高自我价值。

专业二十：2018年民航安全技术管理专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

民航安全技术管理专业培养民航、铁路、地铁等交通运输业安全检查部门；大型活动的安全检查部门；边防口岸、政府等安全检查部门的管理、服务第一线需求的安检专业人员。具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握民航法律法规、安全检查管理理论知识、民航等运输行业安全技术管理方法，具有良好的沟通和协调组织能力，具有安全防范、治安事件处置和重大事故临危应变的能力，具备服务创新意识和获取信息的能力，具备安全检查各个工作岗位解决实际问题能力的技术技能型人才。

二、培养能力

1、专业设置情况：

民航安全技术管理专业成立于 2011 年，主要培养掌握安检岗位核心能力，能胜任机场安检工作、管理第一线需要的高技能型人才。目前，在校生 251 人，专业成立 5 年多以来，一直致力于探索以市场需求为导向、适应地方经济发展需要、校企合作、工学紧密结合、专业技能与职业素养兼备的“工学结合、课证岗对接”的人才培养模式。专业教学改革与建设以课程改革为核心，在课程内容、教学方法手段、考核方式改革、产学研合作等方面做了很多创新性的工作，形成了一定的优势，取得了初步的成果，提高了人才培养质量。

2、在校生规模：

目前民航安全技术管理专业在校生为 2016 级、2017 级、2018 级学生。每个年级在校生数量见下表 1。

表 1 民航安全技术管理在校生数量

年级	2016 级	2017 级	2018 级
在校生人数 (人)	78	87	86

招生对象	普通高中	普通高中	普通高中
------	------	------	------

3、课程设置情况：

在市场调研的基础上，确定专业相关岗位群，分析这些岗位群的工作任务，提炼出典型工作任务及对应的职业能力和职业素质要求，以“职业基础能力培养—职业核心能力培养—职业综合能力培养”为主线，加强人文素质教育，把校园文化和全过程素质教育融入课程体系建设，构建涵盖民航安全技术管理专业人才培养所需课程的“平台+模块”课程体系，其框架见图 1：

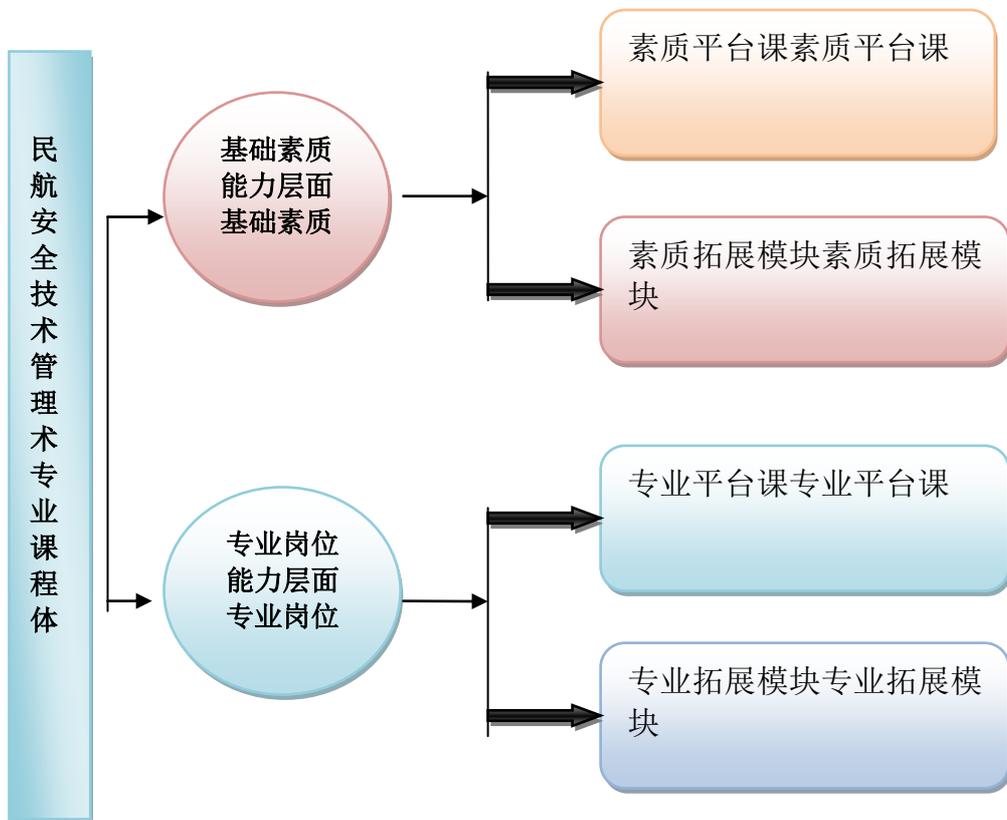


图1民航安全技术管理专业课程体系图

在这个课程体系中，“基础素质能力层面”的课程注重培养学生的基本素质和文化修养，其中的公共基础课和学院的集中实践课（例如公益劳动、文化讲座等）组成的课程平台，主要在第一、二学期完成。“专业岗位能力层面”课程

重在培养学生的综合职业技能和岗位可持续发展能力，主要在第三、四学期完成，目的在于实现人才培养的逐步提升。教学进程表见表2；课程体系分析见表3：

表2 教学进程表

课程类型	课程编码	课程名称	学分	学时数		各学期授课周数与周学时						备注	
				总计	实践	一	二	三	四	五	六		
						15周	18周	18周	18周	18周	18周		
素质必修课	214090010	思想道德修养与法律基础	2	30	0	2							*
	214090020	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	0		2						*
	214090030	形势与政策	1	18	0		1						*
	214090040	大学语文	4	72	0		4						*
	215110010	计算机文化基础	2	30	15	2							
	211090010	基础英语1	4	60	0	4							*
	211090011	基础英语2	4	72	0		4						
	212180510	体育1	2	30	26	2							*
	212190520	体育2	2	36	32		2						
	214130051	职业生涯规划	1	16	0	分四个学期完成						第四学期考核	
小计			24	384	73	10	13						
素质任选课		公共选修课	12	216	96		√	√					
	小计			12	216	96							
专业必修课	211110220	英语听说1	4	60	30	4							*
	211110221	英语听说2	4	72	36		4						
	211110222	英语听说3	4	72	36			4					
	211110223	英语听说4	4	72	36				4				
	211110180	英语口语1	2	30	15	2							*
	211110181	英语口语2	2	36	18		2						

	211110182	英语口语 3	2	36	18			2					
	211110183	英语口语 4	2	36	18				2				
	211110230	英语语音	2	30	30	2							
	212110040	礼仪修养	4	60	30	4						*	
	212110010	民航概论☆	2	30		2						*	
	212060090	安全检查基础 1☆	6	108	18			6				*	
	212060120	安检业务实务☆	4	72	64				4			*	
	212060180	安全检查基础 2	4	72					4			*	
	212060150	X 光机图像☆	2	36	26		2					*	
	小计		48	822	375	14	8	12	14				
专业 限 选 课 (限 选 2 0 学 分)	212110380	民航服务心理学	2	36					2			*	
	212060250	安检法律法规	2	36	36			2				*	
	212060110	防爆安检技术☆	2	36	18			2				*	
	212060160	安检英语☆	2	36	18			2				*	
	212060190	面试技巧	2	36	18				2			*	
		民航沟通技巧	2	36				2					
	212060450	民航服务与管理	2	36					2			*	
	212110420	贵宾室服务 空港贵宾室服务	2	36	18				2				
	212110410	民航售票	2	36	18			2					
	212060170	值机与行李运输	2	36	18			2					
	210110420	急救常识	2	36	18				2				
		小计		20	396	162	0	0	12	10			
	综 合 实 践 课	214130020	军事理论、训练及入学教育	3			3周						
212130010		站姿训练 第二课堂	0.5			√	√	√	√			第四学期 评定	
			4										
212130020		生产性实训	2	48	48				2周				

214130070	跟岗实习	16	384	192					√		
214130080	顶岗实习	20	480	480						√	
212130030	毕业实习报告	4	60	60						√	
小计		49.5	972	780							
合计		153.5	2790	1486	24	21	24	24			

- 注：1. 带*课程为考试课；
2. 带☆课程为专业核心课程；
3. 括号内学时不计入总学时；
4. “√”表示开课学期，具体上课时间和方式不固定。

表3 民航安全技术管理专业实践课程体系

	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
顶岗实习、跟岗实习、毕业实习报告					跟岗实习	顶岗实习、毕业实习报告
竞赛活动		绅士淑女风采季				
专业综合实训环节		X光机图像	防爆安检技术、安检英语	安检业务实务 面试技巧		
理实一体教学环节	礼仪修养 英语口语、英语听说 听说体育1	英语口语 英语听说 体育2	英语口语 英语听说	英语口语 英语听说		
公共实践环节	军事理论、训练及入学教育、公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、思政实践、站姿训练	公益劳动、站姿训练		

三、培养条件

1、教学经费投入

2017 年教学经费投入 20 万。

2、教学设备

教学设施设备是教学过程的基础保障。目前本专业教学所用均为多媒体教室，多媒体设备完全支持教学过程。校园实现了无线网络覆盖，教学过程中可以随时共享网络资源。

在航空实训中心中建设的安检实训模拟教室，配备了安全门、安检 X 光机、手持金属探测器等设备，这显著提升了本专业的实训条件，使得本专业硬件设施条件在省内相关院校中居领先地位。确保了民航安全技术管理专业办学水平和教育教学质量不断提高。

表 4 校内实训一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	安检实训室	证件、人身、箱包	安检业务实物	60 人
2	礼仪实训室	礼仪训练	礼仪修养	50 人
3	形体实训室	形体训练	体育 2（形体训练）	50 人

3、教师队伍建设

民航安全技术管理专业拥有一支年龄、学历、知识结构较为合理的师资队伍。目前本专业专任教师 5 名，兼任教师 2 名，研究生 6 名。教师平均年龄在 35 岁，属于一支较年轻的队伍，目前中青年教师已经成为本专业日常教学工作和教学改革的主要力量，专业教师队伍得到了不断的优化。兼职教师 4 名，1 名高级职称，3 名中级职称，全部为企业的技术骨干。本专业注重教师职业素质、技能的培养和提升，注重双师素质教师队伍建设

4. 实习基地

建立《校外实训基地管理办法》，根据本专业人才培养目标和毕业生就业岗位要求，建立长期型校企合作伙伴，与深圳宝安机场、济南机场、北京特保、北京瞭望塔、北京邮政物业管理有限公司等建立长期型实训基地，年实训达 100 人以上。

表 6 校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接待学生量 (人次)
1	济南遥墙国际机场	2013 年至今	23
2	福州机场	2016 年至今	8
3	北京市保安服务总公司特保安检分公司	2014 年至今	24
4	北京邮政物业管理有限公司	2013 年至今	23
5	北京瞭望塔	2015 年至今	17
6	山东众安服务公司	2016 年至今	7

5、现代教学技术应用

(1) 基于工作过程，设计学习情境，重组教学内容

按照“典型工作任务源于企业岗位实际，教学内容同步于企业工作实际”

的要求，与行业企业专家合作，本专业教学团队以民航安检岗位典型工作任务整合相应的知识、技能和素质，依据工作任务的工作程序将任务进行分解，围绕学生的职业能力和职业素质养成，以工作过程为导向重构课程结构和知识序列，建立了满足民航安检岗位和技术发展需求的课程体系，并按照安检岗位职业资格证书的技能要求编制课程标准，对应设置专业主干课程。基于工作任务分析，选择任务、项目、活动、问题等载体，将行业、企业、职业要素融入教学方法改革中，通过大量的实物、实境、实例和实际操作等一系列符合职业情境的物资条件和现代化教学手段创设学习情境，实行动向的课程教学，完成了本专业课程教学内容的改革，编写了工学结合的校本教材。课程内容注重与职业能力的结合，将“老师讲、学生听”的被动教学模式转变为“老师引导、学生动手”的互动式教学模式，将只是老师讲授的课堂转变为讲授与工作一体的“一体化教室”，使理论与实践教学一体化，学习情境和职业情境一体化。强调以职业资格证书为纽带提升学生实践能力，体现了能力本位的课程目标和工作任务导向的课程内涵。通过探索有利于学生综合职业能力培养的教学方法，构建了一个突出学生主体作用、师生共同参与、理论与实践相结合的教学过程，使教学过程的实施与相关的职业劳动过程、职业工作环境和职业活动空间具有一致性，取得良好的教学效果。专业核心学习领域课程学习情境见表 7。

表 7 专业核心学习领域课程学习情境汇总表

学习情境 学习领域	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5
危险品运输	爆炸品、气体运输	易燃液体、固体运输	氧化剂、毒性物品运输	腐蚀性物质、杂项物品运输	放射性物品运输
安检业务实务	证件检查	人身检查	开箱包检查	飞机监护	航站区监控
机场旅客服务	国内出港旅客服务	国内进港旅客服务	国际出港旅客服务	国际进港旅客服务	

(2) 形成了初具规模的网络课程资源和专业教学资源

在充分调研的基础上，在专业建设委员会指导下，重点围绕民航安全检查以及会议、大型活动等安检服务保障岗位的核心能力，进行课程开发建设。根据民航安检、大型活动行业职业标准的新要求及时完善修订核心课程的课程标准。为满足学生自主学习的需要，本专业建设了相关课程的网络教学资源库，其中院级精品课程 3 门，分别是《安检业务实务》、《民航安检基础知识》、《空港服务与管理》；优质核心课程 5 门，分别是《安检业务实务》、《民航安检基础知识》、《民航概论》、《安检英语》、《防爆安检概论》；项目化教学改革课程 2 门，网络资源课程 3 门，开发了《民航安检基础知识》、《安检防爆概论》、《安检法律法规》三本校本教材，建设完善了网络教学平台，并通过校园网连接，形成了初具规模的网络资源与专业课程教学资源。

目前，本专业的课程体系和课程教学内容安排得到了合作企业的普遍认同，在教育教学中，合作企业对改进教学内容和教学组织方式的参与积极性得到进一步提高，对人才培养的认可度也在进一步提升，校企合作的紧密度得到有效加强。

四、培养机制与特色

1、产学研协同育人机制

(1) 聘请行业专家，加强兼职教师队伍建设

根据学院“企业兼职教师管理办法”，我校将行业企业兼职教师分为专业骨干教师、能工巧匠（以技师为主）教师和一般兼职教师三个层次，专业骨干

教师按协议工资或实际教学工作量发放酬金，一般兼职教师、能工巧匠教师按实际授课课时计酬。关注兼职教师教学能力的培养，以课程开发等教改活动为载体，专兼职教师共建校外顶岗实习基地、校内教学实训教室，共同承担专业课程的开发和部分教学工作，共同开展校企合作的横向课题的开发和研究。特别是为了解决培养毕业生掌握安检岗位工作一线所需的关键技能和了解新技术应用的信息，由企业专家承担部分专业核心课程的教学任务。

培养兼职教师成为专业教师的重要组成部分。按照“专兼职教师一起教学研究、一起培养人才、一起承担教学任务”的思路来管理兼职教师。加强兼职教师档案管理，开展兼职教师培训，规范各项教学活动，提高兼职教师教学水平。

（2）注重实践能力培养，推进实践教学体系改革

民航安全技术管理专业注重实践能力培养，按照“基本技能训练——专项技能训练——综合技能训练——岗位适应能力训练”的逻辑思路，能力逐级递进构建实践教学体系，实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、选修课教学环节、顶岗实习和毕业设计环节等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式，强化学生职业能力培养。

2、教学管理

民航安检部门是从武警部队转制过来的，延续着武警部队的优良传统和作风。为此，除要求本专业学生严格遵守相关的法律法规、校规校纪之外，学院从升旗制度、一日生活制度、教室宿舍内务制度、学生行为举止、全天候着装制度、上课和会议请销假制度等方面做出了具体规定，要求专业学生以一个现代职业人的标准及行为规范要求自己，培养其严明的纪律性和良好的生活作息习惯。

为全面培养安检专业学生的职业素质，提高安检技能水平，学生在第四学期进入企业实训两周。通过过丰富多彩的第二课堂活动，有针对性地对本专业学生进行素质拓展训练，加强学生的服务意识，培养和提高其沟通能力与服务水平。积极组织专业学生参加学院举办的辩论赛、礼仪展示、英语演讲比赛、形象大使大赛、大学生职业生涯规划大赛等丰富多彩的活动，帮助学生增强提

高职业素质和职业能力的自觉性。指导专业学生 积极参加社会实践活动，有组织、有计划地开展青年志愿者服务项目。这些活动有利于学生增强社会责任感和使命感，有利于学生正确认识与完善自我，促进了学生的全面发展，为培养专业学生牢固树立文明执勤与热情服务的意识打下良好的基础。

五、培养质量

1、毕业生就业率

2015 级毕业生的就业率为 92.7%，其中专业对口率为 62%。2015 级 2018 年毕业的本专业学生中三分之二的同学从事有关安全检查部门的专业对口工作，其余三分之一的同学从事境外商场销售工作、航空公司乘务员、银行接待工作、自主创业等工作。

2、毕业生发展情况

2015 级毕业生发展一切良好。2015 级毕业生 75 人，其中济南遥墙国际机场工作 10 人，福州长乐国际机场 3 人，北京特保 3 人，北京邮政物业公司 2 人，青岛流亭机场 1 人，烟台莱山机场 1 人，高铁 5 人，昆明航空公司 1 人，济南火车站 3 人。其他同学回到自己所在地市的企事业单位，有的同学已经发展成单位的骨干力量。

3、就业单位满意率

用人单位对本校应届毕业生表现满意度较高的方面为“诚实守信”、“有责任心”、“工作勤奋”（均为 96%），满意度较低的方面为“管理能力”（90%）。部分用人单位对我校毕业生的评价摘要如下：

济南机场安检站站长：“山东旅游职业学院的毕业生对岗位的适应较快，很热爱工作，很敬业，成长很快，专业素养好，非常满意。”

深圳机场人力资源经理：“山东旅游职业学院毕业生扎实、务实，敬业精神强，上岗后在很短时间能成为企业的骨干。”

山东航空公司人事主管：“工作责任心强，服从单位安排，能够适应岗位，工作也努力。”

4、社会对专业的评价

通过对 20 余家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院民航安全技术管理专业毕业生给予以了充分肯定，认为教学注重实际动手能力的培养，课程

内容安排合理，毕业生的技能水平达到了直接上岗的要求。毕业生“好用、实用、耐用”；“下得去、用得上、留得住”等，都是企业对本专业毕业生的真实评价。

5、学生就读该专业的意愿

学生就读本专业的意愿为 100%

六、毕业生就业创业

民航安全技术管理专业学生在校期间能够培养其严明的纪律性和良好的生活作息习惯，以一个现代职业人的标准及行为规范要求自己。走上工作岗位后都能够全身心地投入到工作之中。

典型案例

15 级毕业生中，尹智慧面试进入昆明航空公司成为一名乘务员，王平考入学校成为一名小学教师。

七、专业发展趋势及建议

1. 加大调研、教研力度，不断完善课程体系。
2. 争取学院更多支持，配备专职男实习指导教师。
3. 申请引进专业技术人才，充实专业教师队伍。
4. 加大教师到企业培训学习力度，努力提升实践能力。
5. 争取企业更多支持，多渠道筹集资金，加大实训设施投资力度。
6. 不断加大校企合作力度，探索有效激励措施激发企业参与办学积极性，建立合作办学长效机制。

八、存在的问题及整改措施

1、紧跟行业企业需求，继续深化课程体系及教学内容改革

坚持定期企业调研，依据民航行业的发展和安全检查技术的变化不断完善人才培养方案，充实和调整课程内容，加强教学质量监控，增强可持续发展能力培养和职业素养教育，提高学生的就业竞争力。全面建设工学结合的课程，将所有专业核心课程按照职业能力需要和行动导向模式重构，加强行动导向的

教学方法改革。

2、继续加强专业教学团队建设

调动全体专业教师的工作积极性，加大教师下企业实践的力度，注重提高教师行动导向教学能力及教学水平，促进专业教师教学思维、理念的快速转型；引进高学历、高职称 的专业人才；充分调动相关民航企业的积极性与主动性，继续聘请企业安检部门的专家和技术骨干担任兼职教师，使其承担起更多的职业教育责任。

专业二十一：2018年烹调工艺与营养专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

烹调工艺与营养专业面向现代酒店、餐饮行业生产、服务、管理一线，培养拥护党的基本路线，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，德、智、体全面发展，掌握现代烹饪工艺、营养配餐、餐饮管理的基本知识，具有较强烹饪技术和菜品创新能力，能从事中式烹饪操作、营养配餐及餐饮管理等工作的技术技能型人才。

通过学习，能够具有较强的沟通、组织协调、菜品生产、菜品创新及获取信息等信息能力。毕业后能运用所学理论知识和技能，在旅游酒店、社会大型餐饮企业等领域，从事烹饪加工制作和生产管理等实际工作。

二、培养能力

烹调工艺与营养专业是营养与烹饪系于2005年在原中职中餐烹调技术专业的基础上成长起来的，目前在校生共计437人，2012年经省教育厅评审为省级特色专业，2013年省教育厅批准为“山东省技能型名校建设工程支持的重点建设专业，经过三年的建设2015年12月顺利通过省级验收。

针对现代餐饮业的职业岗位能力要求，遵循高职学生的一般认知规律，以社会需求为导向，以学生职业能力和职业素质培养为核心，按照工作过程系统化的思想构建“两平台+两模块”课程体系。校企合作，共同开发，在专业建设指导委员会的指导下，联合济南索菲特大酒店、济南贵和洲际酒店、济南舜和酒店集团等合作企业，进行人才需求、岗位及工作任务调研，明确专业核心岗位（原料初步加工、原料切配、冷菜制作、热菜烹调、面点制作、厨房管理等岗位），进行岗位能力分析，进而归纳典型工作任务，确定主干专业课程（学习领域）构建“两平台+两模块”课程体系。在广泛进行市场调研的基础上，确定本专业人才培养的核心岗位，进而根据岗位分解相对应的典型工作任务，在此基础上总结出与岗位相适应应该具备的知识、能力和素质。构建以素质平台课程、专业平台课程、素质拓展课程以及烹调工艺与营养、公共营养两个方向的专业拓展课程。

三、培养条件

1. 专业教师团队

烹饪工艺与营养专业现有专职教师 8 人，兼职教师 8 人。专任教师中副教授 2 人，讲师 4 人，具有硕士学位的 2 人，在读硕士 1 人，全部教师具有高级烹调师职业资格证书，专职教师双师型比例为 100%，老、中、青比例为 2: 3: 3，呈梯次结构。兼职教师均是有企业实践经验丰富的技术骨干和高级管理人员。团队师资结构科学合理、专兼教师素质优良，形成了老、中、青可持续发展的梯队格局。

2. 校内实训条件

校内新建 800 平米的中餐实训中心，包括中餐多媒体演示室一间、中餐烹调实训室二间、中式面点实训室一间、刀工雕刻实训室一间、食品分析化验室一间、原料标本室一间，各实训室布局合理，设备先进，完全满足现有的学生进行《烹调工艺》、《面点工艺》、《果蔬雕刻》、《拼盘工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪原料学》等课程的实训实验，也可承担社会行业培训、行业技能鉴定、国内外烹饪大赛等服务项目。

表 2 校内实训基地一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	工位数
1	中餐多媒体演示室	中餐菜品的演示	烹调工艺	60 人
2	中餐烹调实训室	中餐烹调学生实训	烹调工艺	40 人
3	面点实训室	中西面点品种演示及学生训练	烘焙工艺 面点工艺	40 人
4	刀工雕刻实训室	刀工训练、雕刻课程的演示和训练	烹调基本功训练、果蔬雕刻	40 人
5	标本室	干货原料、食品添加剂展示	烹饪原料学	20 人
6	食品化验分析室	食品化验、检测	烹饪营养学	30 人

本专业课教学科研配备资产总值（1112.1 万元），生均教学科研仪器设备值 3.78 万元，生均校内实践教学工位数 0.73 个。

3. 校外实训基地

目前校外合作实训基地达到 23 家，主要分布在北京、上海、三亚、济南、青岛等高星级酒店较多的地区，实训基地的选择以五星级酒店和社会知名餐饮

企业为主，本专业着眼于服务区域经济发展，同时有利于校企的深度合作，使学生从较高的起点进入行业发展，为学生提高专业技术能力，开拓眼界提供了良好的条件。

表3 校外实训基地一览表

序号	基地名称	合作时间	接收学生量（人次）
1	上海浦东香格里拉饭店	2010年6月	10—16人
2	上海丽思卡尔顿酒店	2012年6月	6—8人
3	上海喜来登酒店	2013年6月	8—10人
4	上海普利酒店	2012年6月	5—6人
5	上海花园饭店	2010年6月	12—16人
6	上海瑞吉酒店	2016年6月	6-7人
7	上海和平饭店	2016年6月	10-12人
8	上海外滩jw酒店	2018年6月	3-4人
9	青岛海景花园酒店	2013年6月	12—6人
10	青岛涵碧楼酒店	2011年6月	8—10人
11	三亚山海天酒店	2011年6月	5—8人
12	三亚瑞吉酒店	2015年6月	6—8人
13	三亚国光豪生酒店	2016年6月	4—6人
14	济南索菲特大饭店	2011年6月	8—12人
15	济南喜来登酒店	2011年6月	8—10人
16	济南贵和洲际酒店	2012年6月	8—10人
17	北京国谊宾馆	2013年6月	3—5人
18	济南富力凯悦酒店	2011年6月	10—14人
19	济南舜和国际酒店集团	2012年6月	8—9人
20	北京礼信年年餐饮管理公司	2014年6月	5—7人
21	济南希尔顿酒店	2016年6月	4—6人
22	好利来食品有限公司	2015年6月	3-5人
23	山东蓝海酒店集团	2018年6月	12-15人

四、培养机制与特色

落实学院“多元联动、产教一体、互利共赢”的校企合作办学体制，多方面、深层次进行校企合作，成立校企合作专业建设指导委员会，健全专业管理机制，共建实训室，全面保障校企合作的顺利运转，达到合作育人的良好效果。

按照优势互补、人才共育、互利共赢的原则进行校内实训室建设，拓宽合作领域。经多方考察和深入调研，与北京礼信年年餐饮管理公司深度合作，双方共同出资新建了6个功能齐全、设备先进的现代化实训室，大幅提高了学生实训条件和实训环境，为烹饪工艺与营养专业的良性发展提供了坚实的物质基础。

全体专业教师和企业专家共同对教学过程、教学环境、教学效果、教学管理、课程设置进行监督。采取随机听课的方式，结合教师互评、学生评教等方式对任课教师的教学质量进行评价。落实学生顶岗实习企业负责制，真正抓好实践教学环节的质量管理；收集整理毕业生跟踪调查信息、与用人单位间的双向交流和反馈信息、人才市场需求信息和社会调研等；组织专人进行针对性的校外调查，并形成制度化。通过建立多元化的评价体系，发挥评价导向作用，建立包括学校、学生、企业在内的多元化的教学质量检查与评价体系，形成对教学质量多角度、多方位、多层次的保障机制。

五、培养质量

根据第三方麦可思公司数据显示，毕业生就业率一直保持在 98%以上，学生实习单位签约率保持在 30%以上。本专业对口就业率高，2016 届毕业生对口就业率达 84%；学生毕业成才率高，2014 届优秀人才比例达到 33.3%；企业认可度高，为校企长期合作做出了有益贡献。本专业毕业生对母校的推荐度高，2013 届学生毕业四年后对母校的推荐度为 75%，比全国高职同期数据（51%）高 24 个百分点；聘用过本校应届毕业生的酒店和社会知名餐饮企业对本校应届毕业生的满意度较高，为 97%，高于学校平均水平；本校应届毕业生的用人单位中，有 82%认为本校应届毕业生的整体表现高于外校应届毕业生平均水平。

六、毕业生就业创业

1. 王梓光 2008 级烹饪工艺与营养专业，2010 年通过面试，前往阿联酋迪拜 Media Rotana Hotel 实习；2011 年-2012 年调往阿联酋首都阿布扎比 Beach Rotana Hotel 牛排屋 RODEO GILL STEAKHOUSE 工作；2013 年-2014 年应聘到 Crowne Plaza Hotel 工作，岗位由厨师领班升为厨房主管；2015 年至今在济南六乃喜快餐连锁有限公司任职，职位总公司行政副总厨。主管公司旗下所有西餐厅菜品研发，厨房管理和培训。

2. 黎景辉 2007 届烹饪工艺与营养专业，2008 年北京奥运会餐饮志愿者；2009 年参加扬州市全国高职院校烹饪技能大赛获得团体铜牌、个人热菜单项铜牌；2009 年 12 月-2012 年 6 月应聘到迪拜古堡五星酒店工作；2012 年 7 月-2015 年 3 月应聘到迪拜帆船七星酒店工作，任职亚州餐厅主管；2015 年 7 月至

今 济南贵和皇冠假日酒店工作，任职亚洲厨房厨师长。

3. 谢晓辉 2008 级烹饪工艺与营养专业班学生，2010 年在上海花园酒店实习，毕业后先后在济南、青岛等地的大酒店工作。2016 年年初，我来到东营的蓝海御华大饭店，由于曾经的工作经历，酒店把我分到自助餐西热岗位，工资也很可观。由于蓝海是一个大集团，内部招聘的机会很多，网站上看到蓝海学校在集团内部招聘西餐老师的信息，我抱着试一试的想法去面试，不曾想我面试成功，成为一名教师。但我在进入学校工作一段时间后发现，学校和酒店是完全不一样的，作为一名中专教师，不能光有技能，也要有知识，在考出教师资格证以后，于去年我报考了本科，同时在今年也积极参加学校组织各项培训，使我不光在教学方面，技能方面也得到不断的提高。在今年 6 月份，我和本校其他两名老师参加了第四届哈尔滨国际西餐节，在西餐热菜项目比赛中，荣获特金奖，这是我第一次参加行业内的比赛，这样的成绩更加鼓舞我心中的信念。

在今年的山东省中职院校技能大赛，本校选派我为西餐项目的大赛指导老师。起初我是很有压力的，因为我这是第一次进行指导，但后来我想了想，觉得这不失为一次很好的成长经历，所以在训练选手时，遇到不会的、不懂的，就向有经验的老师请教，查看资料书，不断改进自己的训练方式和菜品，最终在比赛时，本校得以西餐热菜单项第三名，团体二等奖的好成绩。虽然这次比赛现已结束，但我认为这仅仅只是我的开始，我的职教生涯才刚刚走上正途，未来的道路还很漫长，我还要不断的学习知识，技能也要不断的精进，为了当初的选择，为了现在身作为一名教师，我要更加努力完善自己。

七、专业发展趋势及建议

一、多样化仍然是业态发展主要方式。多样化的业态发展紧扣市场，更趋向于适应自己面对的消费群体。二、与各地消费群体生活水平的发展速度合拍。餐饮行业的发展将扣紧当地消费者生活发展水平，支付能力的提高速度和追求高品位生活群体的发展速度。三、品牌包装进一步严格。品牌效应在餐饮行业发展的过程中进一步显现。四、连锁经营，中心厨房生产，助推了餐饮企业的迅猛发展，使产品的质量、产品的标准越来越高，社会影响面不断扩大。

八、存在的问题及整改措施

1. 教材建设滞后，教材编写少；
2. 缺少网络教学平台建设，利用信息化教学的领域亟待提高；
3. 学生职业素质教育需加强，参赛人数少；
4. 教学实训经费不能满足学生技能学习的需要。

九、整改思路

1. 传承鲁菜经典，尝试编写适合本专业学生特点的校本教材；
2. 课程录像上网，建设教学资源共享平台；
3. 组织学生参加大赛，锻炼技术能力，提高综合素质，提高专业的知名度；
4. 组织学生开展生产性实训，既锻炼创业能力，又可以通过生产解决教学经费不足的问题。

专业二十二：2018年西餐工艺专业人才培养状况报告

一、人才培养目标

本专业面向西式餐饮管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握西式烹调加工生产、成本核算、厨房组织管理能力、宴会设计组织，适应现代餐饮形势发展的懂技术、会管理的技术技能型人才。

通过学习，使学生具有良好的职业道德和职业素养，掌握本专业所必需的外语、计算机、写作、职业道德、时事政治、西餐专业技能、餐饮管理等基础理论，具有较强的沟通、组织协调、创新及获取信息等能力，形成良好的心理素质、身体素质。毕业后能运用所学理论知识和技能，在高星级酒店、西式餐饮连锁企业及海外旅游度假村等领域，从事西餐、西点加工制作等实际工作。

二、培养能力（专业设置情况、在校生规模、课程设置情况、创新创业教育等）

西餐工艺专业是营养与烹饪系于2006年开设的专业，目前在校生共计236人，2014年评审为院级特色专业，2013年省教育厅批准为“山东省技能型名校建设工程支持的重点建设专业及专业群，经过三年的建设2015年12月顺利通过省级验收。

针对现代餐饮业的职业岗位能力要求，遵循高职学生的一般认知规律，以基本能力和基本素质培养为基础，以职业能力和职业素质培养为核心，兼顾学生个性化发展需求，构建“平台+模块”课程体系。

课程体系的构建，体现能力培养和素质培养两条主线。通过素质课程平台、专业课程平台、专业方向模块和专业拓展模块实现学生的通用能力、专业基础能力、专业核心能力以及个人专长的培养。素质课程平台，主要由学生基本素养养成必备的素质必修课和素质拓展课组成；专业课程平台，由满足专业基本能力培养的专业核心课和专业拓展课程组成；专业方向模块主要培养学生专业综合能力，并突出职业素质和岗位技能培养；拓展培养模块，主要由通识

选修课、专业选修课、专业认知与实践、创新教育、校外社会实践组成。针对对口中职升入的学生，根据学生特点及中职人才培养方案，合理设计，实行分层教学，实现中高职课程与培养能力的衔接。

为实现中高职良好衔接，促进对口中职生的招生和人才培养，在课程体系的构建过程中，针对目前普遍存在的中职生基础课程薄弱、中高职专业基础课程和专业课程部分内容重复以及技能训练重复等情况，结合国内目前尚无统一的中职课程体系和课程标准的客观实际，加强与重点中职院校的联系，并联合行业企业专家，研究分析中职课程体系和课程内容，重点进行课程内容和能力目标的差异性分析。针对分析结果，合理调整本专业“两个平台+两个模块”课程体系的课程设置。

三、培养条件（教学经费投入、教学设备、教师队伍建设、实习基地、现代教学技术应用等）

（一）专业教师团队

西餐工艺专业现有专职教师 4 人，兼职教师 6 人。专任教师中副教授 1 人，讲师 3 人，具有硕士学位的 2 人，在读硕士 1 人，全部教师具有高级劳动职业资格证书，专职教师双师型比例为 100%，老、中、青比例为 2：3：4，呈梯次结构。兼职教师均是有企业实践经验丰富的技术骨干，其中高级技师 2 人。团队成员中，外聘企业专家职业素养高、具有丰富的行业实践经验，并且担任企业的中高级管理人员。团队师资结构科学合理、专兼教师素质优良，形成了老、中、青可持续发展的梯队格局。

表 1 西餐工艺专业专兼职教师一览表

教师姓名	教师职称	讲授课程	每学期课时量	备注
孙立新	副教授	西方饮食文化	36	
张伟勤	系主任	西餐工艺	72	
陈尘	讲师	西餐工艺	216	
金洪霞	讲师	烹饪原料学、餐饮文化概论	360	
高优美	讲师	营养配餐、营养与食品安全	360	
杜冠群	助教	烘焙工艺	144	
王艳	讲师	营养配餐	72	
李炳强	济南饭店	面点工艺	144	

	行政总厨			
梁永亮	高级技师	蛋糕裱花	72	

(二) 校内实训条件

校内实训场所建筑面积 800 平米，主要有西餐多媒体演示室 1 间，西餐实训室 1 间，烘焙实训室 1 间，巧克力裱花操作间 1 间，基本可以满足现有的学生进行《西餐工艺》、《烘焙工艺》、《巧克力裱花制作》三门课程的实训操作。

表 2 西餐工艺专业实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	设备名称及数量	规模
1	西餐演示室	西餐菜品的演示	西餐工艺 烘焙工艺	标准操作台 3 西餐煲仔炉灶 2 连排座椅 45 多媒体演示设备 1	70 人
2	西餐实训室	西餐菜品的学生实训	西餐工艺 烘焙工艺	四眼炉灶 9 扒板 9 不锈钢操作台 15 双层烤箱 2 焗炉 2 切片机 1 料理机 1 绞肉机 1 打蛋器 2 立式搅拌机 1 醒发箱 1 四门冰箱 2 橱柜 4	40 人
3	烘焙实训室	中西面点品种的演示及学生训练	烘焙工艺 面点工艺	面点操作台 20 双头炉灶 2 双温冰柜 1 三层烤箱 2 双门蒸车 2 电饼铛 2 和面机 1 20 型打蛋机 2	40 人
4	巧克力裱花实训室	蛋糕裱花训练、巧克力制作以及面塑课程的演示和训练	巧克力裱花制作 面塑 刀工训练	标准操作台 20 裱花转台 40 双温冰柜 1	40 人

本专业课教学科研配备资产总值 322.8 万元，生均教学科研仪器设备值 1.52 万元，生均校内实践教学工位数 0.66 个。

(三) 校外实训基地

目前校外合作实训基地 14 家，主要分布在北京、上海、三亚、济南、青

岛等高星级酒店较多的地区，实训基地的选择以五星级酒店为主要的选择对象，本专业着眼于服务区域经济发展，同时选择西式餐饮最为发达的地区输送学生顶岗实习，使学生从较高的起点进入行业发展，为学生提高专业技术能力，开拓眼界提供了良好的条件。

表3 西餐工艺专业校外实训基地一览表

企业名称	合作地点	适用课程	功能和效益
台湾王品中国集团公司	北京 济南	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海瑞吉酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海香格里拉饭店 Shangri-la	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海四季酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海丽思卡尔顿酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海皇家艾美酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海喜来登酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海普利酒店	上海	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
上海花园饭店	上海	西餐工艺	提供自助餐、宴会等

		烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	部门的后厨及服务等岗位，
青岛海景花园酒店	青岛	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，
青岛涵碧楼酒店	青岛	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，
三亚瑞吉酒店	三亚	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，
济南索菲特大饭店	济南	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，
济南喜来登酒店	济南	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，
济南贵和洲际酒店	济南	西餐工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务等岗位，

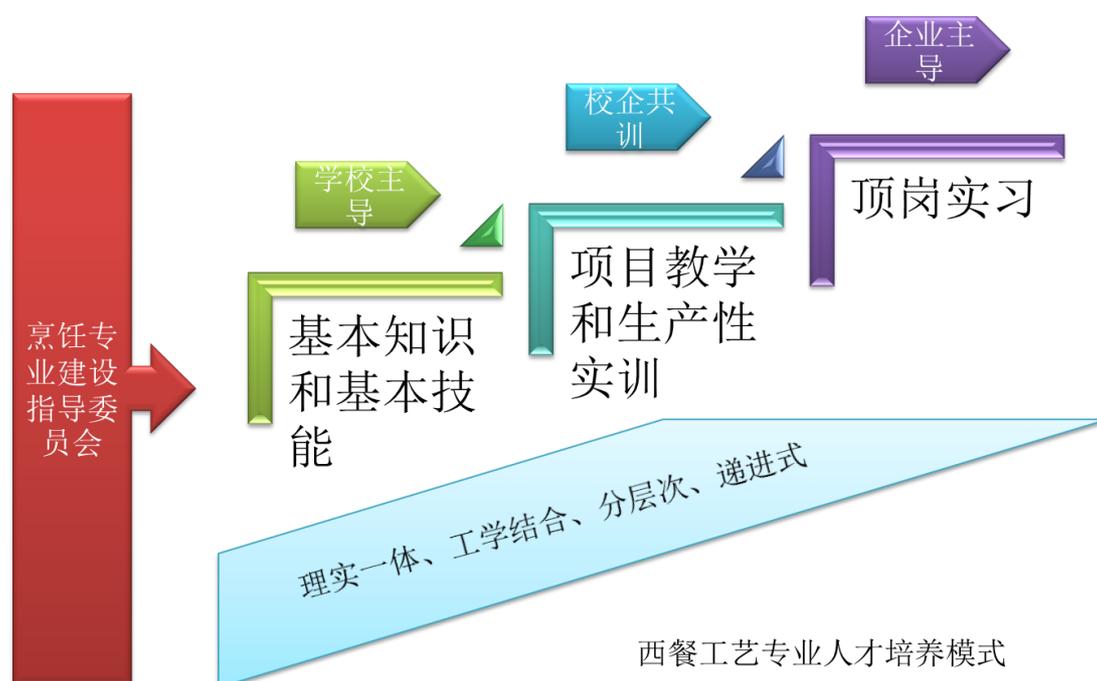
四、培养机制与特色

按照学院总体规划，校企合作成立烹饪专业建设指导委员会，制订校企合作实施细则及运行制度，落实学院校企合作人才共育机制，进行校企深度合作，逐步构建校企合作长效运行机制。

在专业建设指导委员会的指导下，推行“理实一体、工学结合、分层次、递进式”人才培养模式，第一二学期，学校主导，学生学习专业基本知识和基本技能，学校根据校企共同制定的职业岗位能力需求，设计学习内容和实践领域，制定学习计划和考核评定指标。学生通过本阶段培养，掌握西餐烹调的专业理论知识和初步的技能操作能力，使学生具备初级职业能力。

第三四学期，校企共训，培养学生基本职业能力，企业人员进课堂授课并且提供生产性实训项目或顶岗实习场所，学校按照企业提供岗位能力要求设计学习进程，实施任务驱动的项目教学，开展生产性实训和一体化教学，使学生具备中高级职业能力。

最后两个学期，学生进入企业跟岗顶岗实习，企业主导学生职业能力的规划和培养，为学生提供生产任务和考核指标，按企业模式组织实施，学校协助管理；通过企业一线生产岗位的锻炼，学生获得专业综合能力和职业素质的提高，积累实际工作经历



图一、人才培养模式示意图

五、培养质量

根据第三方麦可思公司数据显示，毕业生就业率一直保持在 98%以上，学生实习单位签约率保持在 30%以上。本专业对口就业率高，2016 届毕业生对口就业率达 84%；学生毕业成才率高，2014 届优秀人才比例达到 33.3%；企业认可度高，为校企长期合作做出了有益贡献。本专业毕业生对母校的推荐度高，2013 届学生毕业四年后对母校的推荐度为 75%，比全国高职同期数据（51%）高 24 个百分点；聘用过本校应届毕业生的酒店和社会知名餐饮企业对本校应届毕

业生的满意度较高，为 97%，高于学校平均水平；本校应届毕业生的用人单位中，有 82%认为本校应届毕业生的整体表现高于外校应届毕业生平均水平。

近年来西餐专业培养的学生受到国际合作单位的欢迎，成功面试赴海外实习的人数逐年上升，目前学生主要的实习国家和地区为美国、法国、日本、新加坡、阿联酋、韩国、台湾。同时针对小语种国家的专门和外语系合作开展法国、日本的定向合作班，从新生中挑选语言基础较好的同学定向培养，提高其面试海外项目的成功率。

六、毕业生就业创业

张海燕，2011 级西餐工艺学生，于 2014 年毕业于我校。在校成绩优异，通过自己的努力面试通过美国米其林一星餐厅哈卡桑工作实习一年。成为我院第一批美国项目第一批出国实习学生；2015 至 2017 年，先到天津海运职业学院学习并考取了国际海员证，然后在 royal Caribbean international 工作了两个船期；2017 年 10 月至今，获得美国工作签证在美国 Barnsley garden resort 后厨工作，期间工作优异获得大厨赏识，厨师长并亲自写个人推荐信给我。毕业几年来，我一直在海外闯荡，我一直在学习，我在不断成长！生活是艰苦的，同时生活也是公平的，你有付出总会有回报。我很幸运在我关键的时刻总能遇到好人，你们关心我，帮助我，使我不断成长，我很感激学校给我们搭建了一个好的平台，让我在这个平台上尽情的跳舞、歌唱，尽情的演奏着我人生的辉煌乐章。

林伟，12 级 w2 班毕业生，14 年开始在上海浦东香格里拉大酒店 In room dining kitchen 实习工作！因出色工作表现在短短两年时间内从 School trainee 升至 Demi Chef 实现了 5 个级别的跨越，在自己即将升任 CDP 时毅然辞职在上海奉贤开办了 Elaine 小食光西餐厅，现如今已回章丘发展，在香港街继续开办小食光西餐厅，其特色三明治和秘制咖喱饭最受当地人的喜爱！

刘智勇，2014 级西餐班学生，在校期间曾担任过西餐班班长，系学生会活动部主席，学习成绩优异曾被评为优秀班干部、获得国家奖助学金、国家励志奖学金，2015 年到韩国参加大学生交流会，2016 年至 2017 年在法国西餐厅厨房实习，2017 年 7 月入职山东省东营市东营区职业中等专业学校西餐专业教师，2018 年 7 月参加第三届中国国际西餐比赛获得特金奖，2018 年 10 月参加

蓝海酒店集团职工技能大赛获得银奖。选择做一名职业教育者，既是为了让烹饪成为自己毕生从事的事业，更是为了帮助更多孩子体会到烹饪带给人的乐趣和有益之处。当一名优秀的主厨是我的梦想，烹饪职业教育是我的工作，我所从事的工作和我的梦想完全契合，所以，工作起来动力十足，未来的路任重而道远，我一定再接再厉，创造更加辉煌的明天！

七、专业发展趋势及建议

1. 多样化仍然是业态发展主要方式。多样化的业态发展紧扣市场，更趋向于适应自己面对的消费群体。

2. 与各地消费群体生活水平的发展速度合拍。西餐企业的发展将扣紧当地消费者生活发展水平，支付能力的提高速度和追求高品位生活群体的发展速度。

3. 品牌包装进一步严格。西餐企业的品牌化是随着西餐业在中国的兴起而诞生的，它将随着西餐业的进步而完善、丰富并成熟。

4. 文化色彩更趋于潮流化和多元化。多元的文化色彩是基于西餐企业所出品的不同地方风格的菜品而展现的，为了区别于中餐和其它同类企业，西餐业将更加注重独特的文化色彩。

5. 大量采用现代科技，成为餐饮现代化、标准化的排头兵。西餐业大量采用现代科技，从制作技术设备到酒水设备，从餐厅光照到装饰都成为餐饮现代化的排头兵。

6. 本土化西餐会成为相当长一个时期的主流。或许有些西餐店经营的产品不那么正宗，但对于多少代习惯中餐的人来说已是一大进步，接受为好，适口者珍。企业效益是从越来越多的喜爱接受西餐的消费群中来的。

7. 一批中餐企业转入到西餐行业，形成西餐投资和经营主体的多元化，随着西餐市场的蓬勃兴起和西餐经营所带来的丰厚回报，部分中餐经营者开始转向关注和投资西餐，会有相当一批成熟的中餐企业家开始经营西餐。

8. 西餐企业的竞争促进西餐业的发展。西餐企业数量的快速增加会使原本较为平静的西餐市场出现竞争的局面，而恰恰是这种自身的竞争会给西餐企业的经营、菜品、服务带来很大的推动。

9. 更多的、正宗的西餐企业在本土化、大众化西餐中诞生出来。如果说本土化西餐是一个过渡阶段的话，它将引导出一批有品位的正宗西餐消费者。综合

所述，以后的专业人才培养也要紧贴市场，及时的根据市场变化调整人才培养方案。

八、存在的问题及整改措施

1. 教材建设滞后，教材编写少
2. 缺少网络教学平台建设
3. 学生职业素质教育需加强，参赛人数少
4. 教学经费水平有待提高

九、整改思路

1. 结合国外教材，尝试编写适合本专业学生特点的校本教材。
2. 课程录像上网，建设教学资源共享平台
3. 组织学生参加大赛，锻炼技术能力，提高综合素质，提高专业知名度。
4. 组织学生开展生产性实训，既锻炼创业能力，又可以通过生产解决教学经费不足的问题。

专业二十三：2018 年中西面点工艺专业人才培养状况报告

一、培养目标与规格

中西面点工艺专业面向现代星级酒店、社会知名餐饮企业、专业培训机构等生产、管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的中西面点生产原料、加工原理、加工工艺、生产流程等基础理论，具有较强的现代中西面点制造生产一线工作的能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在现代星级酒店、社会知名餐饮企业、专业培训机构等企事业单位，从事面点加工生产、专业培训、管理等岗位实际工作的技术技能型人才。

二、培养能力

中西面点工艺专业是营养与烹饪系于 2010 年设立，目前在校生共计 242 人，2013 年省教育厅批准为“山东省技能型名校建设工程支持的重点建设专业及专业群，经过三年的建设 2015 年 12 月顺利通过省级验收。

针对现代餐饮业的职业岗位能力要求，遵循高职学生的一般认知规律，以社会需求为导向，以学生职业能力和职业素质培养为核心，按照工作过程系统化的思想构建“两平台+两模块”课程体系。校企合作，共同开发，在专业建设指导委员会的指导下，联合济南索菲特大酒店、天津好利来食品有限公司、济南舜和国际酒店等合作企业，进行人才需求、岗位及工作任务调研，明确专业核心岗位（原料初步加工、中式面点制作、西式烘焙面点制作、厨房管理等岗位），进行岗位能力分析，进而归纳典型工作任务，确定主干专业课程（学习领域）构建“两平台+两模块”课程体系。在广泛进行市场调研的基础上，确定本专业人才培养的核心岗位，进而根据岗位分解相对应的典型工作任务，在此基础上总结出与岗位相适应应该具备的知识、能力和素质。构建以素质平台课程、专业平台课程、素质拓展课程以及专业拓展课程。

三、培养条件

(一) 专业教师团队

中西面点工艺专业现有专职教师 4 人，兼职教师 6 人。专任教师中副教授 1 人，讲师 3 人，具有硕士学位的 2 人，在读硕士 1 人，全部教师具有高级劳动职业资格证书，专职教师双师型比例为 100%，老、中、青比例为 2: 3: 4，呈梯次结构。兼职教师均是有企业实践经验丰富的技术骨干，其中高级技师 2 人。团队成员中，外聘企业专家职业素养高、具有丰富的行业实践经验，并且担任企业的中高级管理人员。团队师资结构科学合理、专兼教师素质优良，形成了老、中、青可持续发展的梯队格局。

(二) 校内实训条件

校内实训场所建筑面积 650 平米，主要有中式面点实训室 1 间，烘焙实训室 1 间，巧克力裱花实训室 1 间，基本可以满足现有的学生进行《面点工艺》、《烘焙工艺》、《蛋糕裱花工艺》、《巧克力工艺》等四门课程的实训操作。

表 2 中西面点工艺专业实训室一览表

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程	设备名称及数量	工位
1	中式面点实训室	中式面点品种的演示及学生训练	面点工艺	面点操作台 20 双头炉灶 2 双温冰柜 1 三层烤箱 2 双门蒸车 2 电饼铛 2 和面机 1 20 型打蛋机 2	40 人
2	烘焙实训室	烘焙品种实训	烘焙工艺	四眼炉灶 1 不锈钢操作台 15 三层烤箱 2 焗炉 2 打蛋器 2 立式搅拌机 2 醒发箱 1 四门冰箱 2 橱柜 4 开酥机 1	40 人
3	蛋糕裱花实训室	蛋糕裱花训练、巧克力制作以及面塑课程的演示和训练	蛋糕裱花 巧克力制作 面塑训练	标准操作台 20 裱花转台 40 双温冰柜 2	40 人

本专业课教学科研配备资产总值（46 万元），生均教学科研仪器设备值 0.21 万元，生均校内实践教学工位数 0.19 个。

（三）校外实训基地

目前校外合作实训基地 16 家，主要分布在北京、上海、三亚、济南、青岛等高星级酒店较多的地区，实训基地的选择以五星级酒店为主要的选择对象，本专业着眼于服务区域经济发展，同时选择餐饮最为发达的地区输送学生顶岗实习，使学生从较高的起点进入行业发展，为学生提高专业技术能力，开拓眼界提供了良好的条件。

表3 中西面点工艺专业校外实训基地一览表

企业名称	合作地点	适用课程	功能和效益
天津好利来食品公司	天津	烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供前台及车间等部门
北京礼信年年餐饮管理公司	北京	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海香格里拉饭店 Shangri-la	上海	烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海四季酒店	上海	烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海丽思卡尔顿酒店	上海	烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海喜来登酒店	上海	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海普利酒店	上海	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
上海花园饭店	上海	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位

青岛海景花园酒店	青岛	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
青岛港中旅维景酒店	青岛	中式面点工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
济南舜和酒店集团	济南	烘焙工艺 面点工艺 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
济南索菲特大饭店	济南	中式面点工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位
济南喜来登酒店	济南	中式面点工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
济南贵和洲际酒店	济南	中式面点工艺 烘焙工艺 巧克力裱花 现代厨房管理 食品卫生安全	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位

四、培养机制与特色

按照学院总体规划，成立中西面点工艺专业建设指导委员会，制订校企合作实施细则及运行制度，落实学院校企合作人才共育机制，进行校企深度合作，逐步构建校企合作长效运行机制。

中西面点专业围绕“理实一体，分层递进”的人才培养模式，按照三年两阶段（两年校内学习，一年企业顶岗实习）的方式组织教学，将课堂教学分为素质课程平台、素质拓展模块、专业课程平台、专业拓展模块。素质课程平台培养学生的人文素养和旅游服务精神；专业课程平台通过“理实一体，分层递进”的人才培养模式在第一学年进行基本功训练，使学生掌握基本的操作技能，第二学年，提高学生的专业技能和开阔学生的专业思路；专业拓展模块注重提高学生在餐饮经营方面的能力提升。素质拓展模块通过形式多样的选修课来拓宽学生的眼界、丰富学生的学识。第三学年校外顶岗实习，安排岗位指导

师傅和校内指导老师同时负责，制定实习工作任务，对学生的完成情况由双方指导教师进行考核，把考核情况纳入学生的毕业成绩，通过学校与实习企业的共管，强化学生专业技能和职业素质的提高，深化学生对职业生​​涯的认识，提高学生遵守企业规章制度的自觉性，树立学生正确的人生观。

五、培养质量

根据第三方麦可思公司数据显示，毕业生就业率一直保持在 98%以上，学生实习单位签约率保持在 30%以上。本专业对口就业率高，2016 届毕业生对口就业率达 84%；学生毕业成才率高，2014 届优秀人才比例达到 33.3%；企业认可度高，为校企长期合作做出了有益贡献。本专业毕业生对母校的推荐度高，2013 届学生毕业四年后对母校的推荐度为 75%，比全国高职同期数据（51%）高 24 个百分点；聘用过本校应届毕业生的酒店和社会知名餐饮企业对本校应届毕业生的满意度较高，为 97%，高于学校平均水平；本校应届毕业生的用人单位中，有 82%认为本校应届毕业生的整体表现高于外校应届毕业生平均水平。

六、毕业生就业创业

1. 于大海，2010 年赴三亚金茂丽思卡尔顿酒店实习，被单位评为优秀实习生；2012 年工作于济南贵和皇冠假日酒店，曾参与达沃斯经济论坛会和亚洲潮团年会甜品出品工作；2014 年与朋友联合创业，担任公司研发总监等职务，期间创立哈里贝克和必上派两个品牌，共经营四家门店；2017 年创立于小厨品牌；2018 年被雀巢公司邀请加入雀巢智囊团。

2. 徐玻，2013 届中西面点工艺专业班学生，2012.5-2013.5 广东深圳益田威斯汀酒店西厨房领班；2013.6-2013.12 安徽合肥皇冠假日酒店西厨房主管；2014.1-至今山东济南喜来登酒店西厨房厨师长。

3. 于翰其，2014 级中西面点工艺专业班学生。“创业之路是艰辛的，过程很苦到结果很甜，从台湾进修烘焙再到深圳面包培训，自己已经深深的爱上了这一行业，分享一些经历，首先开店最重要是定位，这个定位涵盖了顾客定位和产品定位，其次就是装修，装修其实说道很多，建议可以找身边熟人，装修材料一定亲自购买，最后就是设备，设备也要找当地经销商，不同于家用电器，不要从网上轻易购买，最重要一点是维修没有保障，给身边同龄的朋友一

些建议，如果你想创业，那就必须做好吃苦耐劳的准备，既然做那就坚持下去，经常听到一句话是年轻人先不要急于赚钱，先做人再做事，是有道理的”。

七、专业发展趋势及建议

中式面点第一借鉴国外经验，发展中式面点快餐；第二走“三化”之路（面点品种西方标准化、面点生产设备现代化和品种生产规模化），以保证中式面点质量；第三改革传统配方及工艺；第四加强科技创新，包括开发原料新品种和运用新技术、新设备两方面；第五开发功能性面点和药膳面点；第六改革筵席结构。

西式面点第一提倡回归自然；第二提倡天然保健食品；第三提倡出售新鲜面包；第四重视提高技艺；第五重视科学研究。

八、存在的问题及整改措施

1. 存在的主要问题

- (1) 师资力量有待加强，教师业务面有待拓宽；
- (2) 专业课程体系有待进一步完善；
- (3) 教学改革有待深入，并应具有前瞻性教改意识；
- (4) 教科研工作需要加强，教师科研水平有待提高。

2. 今后的整改思路和措施

- (1) 加强师资队伍建设，努力提高教师队伍的整体素质；
- (2) 深化教学改革力度；
- (3) 加强课程体系建设；
- (4) 完善产学研合作机制。

专业二十四：2018 年旅游管理专业人才培养情况报告

一、培养目标与规格

本专业面向国内外高星级酒店、旅行社、3A 级以上旅游景区、在线旅游服务企业及其他相关旅游企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神，掌握本专业所必需的行业概况、企业管理、营销策划等基础理论，具有较强的旅游服务与管理的理论知识和岗位操作等能力，形成良好的心理素质、身体素质，毕业后能运用所学理论知识和技能，在星级酒店、旅行社、风景名胜区等企事业单位，从事基层服务与初级管理等岗位实际工作的高素质技能型人才。

二、培养能力

1、专业设置与在校生规模

本专业设立于 2012 年，并于同年 9 月份开始招生，目前已有毕业生 534 名（共十一个教学班），实习期学生共 113 名（共三个教学班），在校生 344 名（共七个教学班）招生情况比较理想，社会的认可度较高。

2、课程设置情况

按照“岗位主导，校企共融”的人才培养模式，针对旅游行业中旅行社、饭店、景区等主要业态的重点工作中有代表性的工作任务，设计相应的表格、问卷或用访谈等形式进行充分调研。通过对旅行社经营管理的职业岗位、工作任务进行分析，提炼出典型工作任务，形成行动领域，根据行动领域形成学习领域。依据人才培养目标，按照职业岗位能力和职业生涯发展对知识、能力和素质的要求，构建基于工作任务导向的课程体系，从而提升学生的职业能力。

本专业不断深化课程体系改革，依托校企合作平台，重点开发突出岗位核心能力培养的特色专业课程，并且在课程体系中贯彻模块化的设计思路，将课程设置为职业基础素质模块、职业核心知识模块、职业能力培养模块和职业拓展提升模块，以学生职业习惯和职业能力的养成教育为前提，把培养学生的职业能力作为重点，初步建成了以学生为主体，以技能为核心，以职业能力为标

准的课程体系。

3、创新创业教育

根据旅游行业对人才的需求和创新创业人才培养目标的要求，结合学院的实际情况，本专业通过开设与行业发展相关的创新创业教育讲座与选修课程，强化对于在校生的创新创业通识教育。与此同时，在旅游管理专业的一些专业基础课和专业核心课课程教学过程中，全方位、全过程融入创新创业教育，注重形成创新创业教育的全程覆盖式教学。如在《旅行社经营管理》课程教学中，可把学生按旅行社业务和职能部门进行分组模拟训练，安排不同的角色任务，例如：企业注册登记，组织结构设计，市场调研，产品研发，市场营销，人力资源管理，财务运作与管理，风险管理等，让学生在课内完成模拟企业经营管理的基本内容。同时，还可以安排或要求学生利用假期到旅行社企业参观体验，普遍增进对旅行社企业经营管理的认识和理解，激发部分优秀学生的创业实践意愿，主动将课程与创新创业结合，自主创业。这样的创新创业课程的改革和实践，还可以在诸如《酒店服务与管理》《旅游景区服务与管理》等课程中实践，逐步形成一个科学的、系统的、完整的专业型创业教育课程体系，以此来培养学生的专业创业意识，提升学生的创业素质和创业能力。

三、培养条件

1、教学设备与现代教学技术应用

学院为本专业配备了丰富的教学设备，硬件设施完善，每间教室均安装有投影设备，以及多媒体电脑终端设备，同时校园内实现了无线网络的全覆盖，可以充分利用互联网开展教学工作。老师教学也积极采用现代化电教手段，通过采用幻灯片播放、音视频文件辅助教学、微课程录制等方式，不断提升改进教学效果，受到学生的欢迎。

2、教师队伍建设

本专业虽然设立时间较短，但是在专业发展过程中一直重视教师队伍的建设，打造了一直素质较高，能力较强的双师型教学团队。借助学院山东省级特色名校建设的东风，本专业作为旅行社经营管理专业群中的一员，加大了对于专业带头人与骨干教师的培养。本专业通过遴选与考察，确定谢璐老师为专业带头人，并通过让其参加各类专业培训，提高其教学能力与行业视野，专业带

头人成长迅速，得以在专业建设中发挥排头兵的作用。2018年1月，谢璐老师前往美国俄克拉荷马州立大学，进行了为期半年的访学，从科研到教学各方面的能力均获得极大提升。此外，加大对于骨干教师的培养力度，派出骨干教师，通过与兄弟院校的交流取长补短，借鉴优秀的专业建设经验；通过与行业的对接，以及顶岗挂职等形式，让老师们更多的接触到一线的行业资讯，积累了更为扎实丰富的行业经验与实践阅历，并能充分的运用于教学工作当中。在这一过程中，教学团队的科研能力也获得了较快的提升，在教学之余，老师们积极投身于学术研究，以研促教，以教带研，二者相辅相成，取得较好的成效。

3、实习基地建设

对于实训基地的建设，首先我们不断丰富和完善了校内的实训条件，在上一年度完成了模拟导游室的提升，以及微格语音实训室、游客接待中心和旅行社经营管理实训室的建设，这些实训条件都是本专业可以共享的系部实训资源，充分满足了专业课程的校内授课与实训需要，更好的提高了学生的业务操作与实践能力。

在校外实训基地拓展方面，我们首先依托系部原有的校外实训资源，在此基础上进一步的延伸拓展，形成了高星级酒店+旅行社+景区景点的行业全覆盖式的校外实训体系。在校外实训基地的筛选中，我们侧重选择具有较强的区域影响力，发展态势良好，管理严谨规范的旅游企业作为合作对象，尽量吸纳更多的在国内市场甚至国际市场具有一定影响力的旅游企业加入，为学生们提供更好的实习就业平台。

同时我们进一步完善了校外实习的制度建设，针对旅行社行业的学生实习特点，细化了校外实习管理制度，强化了专任教师在实习生管理中的跟进与指导，使学生离校不离师，面对实习过程中学生的困惑与心理问题，及时给予关注和引导，让学生可以在实习中获得更大的成长。

为了更深入的推进校企合作，我们尝试着设计了校企间的师资互聘计划，计划一方面派遣专任教师协助旅行社开展相关的企业培训工作，另一方面，吸纳旅行社的优秀员工及中高层管理人员担任兼职教师，指导实训课程，开展与行业相关的专题讲座，深化校企之间深度合作。

四、培养机制与特色

旅游管理专业构建了“岗位主导，校企共融”的人才培养模式，使专业链深入融入产业链，建立以职业岗位典型工作任务和职业情景为载体的项目课程，打造一支双师结构合理，业务技能和教学能力过硬的专业教学团队，逐步形成特色鲜明的旅游管理专业建设模式、课程开发模式和专业教学模式，为山东省乃至全国旅游产业的提升和发展培养高素质、高技能、可持续发展的人才。通过理论和实践相结合的途径，把学生培养成有扎实的专业知识、熟练的专业技能、能够适应旅游行业中相关岗位群的高级应用性技术人才。

从 2013 年开始，旅游管理专业积极推进与企业合作的校企合作课程开发，通过与上海欢乐谷&玛雅水公园的接洽，确定了在景区开展的短期实训课程，在实训过程中，同学们对于景区服务的内容有了全面的了解，对于基层的管理有了直接的体验，为接下来景区服务与管理、企业人力资源管理、企业财务管理等课程的学习奠定了实践基础。校企双方在这次合作中也获得了双赢，一方面解决了上海欢乐谷&玛雅水公园季节性的用工问题，另一方面也为旅游管理专业学生提供了良好的短期实训机会，让学生对于景区行业有了更加客观和直接的认识。该项工作已成功推行四年，取得良好的成效。

五、培养质量

本专业目前有毕业生三届，毕业生总人数为 534 人，就业人数为 524 人，就业率为 98.24%。其中就业专业对口人数为 500 人，就业专业对口率为 93.67%。虽然本专业的毕业生就业时间相对较短，但就业单位满意率较高，社会评价较好。通过对于历年来的新生报到率的统计，本专业的社会认知度较高，学生的就读意愿较强烈。

根据 2018 届毕业生的就业情况统计，旅游管理专业的学生就业方向主要分布在山东省内旅行社、国内高星级酒店及国内 3A 级以上景区，个别学生还实现了海外就业。综合就业单位的整体评价，我系旅游管理专业毕业生在就业岗位具有较强的事业心，能吃苦耐劳、爱岗敬业，熟悉旅游行业各项主要业务，有较强开拓与创新能力，一线岗位的适应性较强。

六、毕业生就业创业

虽然本专业目前仅有四届毕业生，但毕业生发展态势良好，行业适应能力突出，已有个别学生在就业后短期内就取得了相应的成绩。

王成、邢琦娜是 12 级旅游管理的学生，已于 15 年 7 月顺利毕业。就业后，他们两位都是从事旅行社行业的相关工作，在第四届山东省导游大赛中，他们代表济南市旅游局通过在赛场上对个人风采展示、旅游线路创新设计与导游讲解、导游知识问答、网络投票等四个比赛项目的竞技，最终通过优异的表现获得本届大赛的冠亚军。他们并列获得了线路设计与讲解环节、大众及媒体评委评分两项第一名，其中王成在网络投票环节中获得第一名。他们展现了导游良好的业务素质、创新意识和精神风貌，他们是我院人才培养的优秀结晶，将为提升好客山东的旅游服务整体水平和游客满意度贡献自己的力量。王成目前仍活跃于旅游一线，在从事领队工作的同时，也兼任产品规划等工作，目前是中国旅行社协会特邀产品规划师。邢琦娜毕业后积极创业，在 2015 年成了了好客导游工作室，2018 年成立了山东行知旅游有限责任公司，这是一家以山东师范大学、山东省旅游行业协会教育分会等为依托的旅游策划服务公司，拥有自己的研发团队，提供全方位的旅游策划、旅游接待等服务。她同时在学业上不断进步，继山东女子学院本科毕业后，目前研究生就读于山东师范大学商学院。

七、专业发展趋势及建议

旅游业的发展前景不可限量，对于相关专业人才的需求也是具有较好的可持续性。对于本专业未来的发展，要立足通过精心培育，提高素质，拓宽渠道，坚持以市场需要为导向，以服务社会经济建设为目的，突出高职特色，精心打造品牌专业，优化课程体系，重基础和核心能力培养，以利于学生的多向性发展和可持续发展，培养高素质高技能人才，不断开拓毕业生就业渠道，加强就业指导，增强活力，扩展就业途径，提高就业率。

八、存在的问题及整改措施

1、课程体系建设环节比较薄弱

在专业课程体系建设方面，课程内容仍存在一定程度的与旅游行业发展情

况相脱节的现象，需要进一步的调查和补充。在实践教学环节上，由于在实践教学规范、实践教学条件以及受实践教学条件所限的实践教学内容方面在一定程度上存在不足，导致课程实践教学环节效果考核中出现主观判断性强、客观量化标准弱的问题。此外，专业教师运用现代化技术手段教学的应用能力仍需提高、自编教材比例较少、核心课程的共享教学资源等仍较为匮乏。

2、教学团队的结构还需进一步优化

专业带头人对当前高等职业教育理论的整体把握仍有欠缺，在专业建设、教学内容规划、课程改革等方面不能完全满足学院提升发展的要求；面向旅游及相关行业提供技术服务与技术咨询的能力有待提高，行业中的知名度和影响力也都存在提升空间，需进一步强化与行业之间的对接与互动。青年骨干教师行业阅历较少、行业经验不充分，在实践操作和技能传授方面存在短板，需要通过顶岗实习、管理输出、挂职锻炼等形式加以提高；科研能力、教学水平仍需进一步提升。

兼职教师虽然具备丰富的行业经验，但是高职教育理论和教学方法却有很大欠缺，因此需要通过专题性培训，提高兼职教师队伍的高职教育教学理论水平和教学方法。

专业二十五：2018 年会展策划与管理专业人才培养报告

一、培养目标与规格

本专业面向会展策划与管理领域，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神。通过学习，使学生掌握会展及相关活动策划、组织、管理和服务的基本知识和业务技能，具有策划、组织、协调和运作会议、展览、节事庆典、体育赛事及其他特殊活动如大型演出等活动的的能力，能够胜任与上述活动相关的项目主管及项目经理等专业技术岗位工作，适应管理和一线需要的高素质技术技能型人才。

二、培养能力

（一）专业设置情况

我院在 2007 年设立会展策划与管理专业，是山东省会展行成立较早的专业人才培养基地，本专业成立 11 年以来，招生人数累计达 700 多名，毕业生数量 500 人左右，是省内较大的会展教育基地。2018 我校在校生数量为 165 人，毕业生人数为 42 人，占全省生源比的 9.56%，学生就业率达到 97.14%。我校会展专业自成立以来，致力于提高教育教学质量，确保学生的理论、实践全面性，提升毕业生就业竞争力，使本专业毕业生的质量得到用人单位的高度认可，为会展行业培养了大量优秀的专业会展人才，为会展业提供了重要的人力支撑，促进了会展业的发展。

（二）课程设置情况

本专业的课程体系在进行市场调查的基础上，结合专业指导委员会各位专家的意见和建议，依照会展策划师等职业资格要求，构建满足会展营销岗位、会展策划岗位、会展服务岗位和会展设计岗位四类岗位需求，在指导思想坚持以职业发展为导向的课程观，强化培养学生的职业素养和职业技能。专业教师与企业人员、行业专家共同改革会展专业课程体系，打破传统的三段式教学，构建体现“层次+模块”特色的课程体系。会展策划与管理专业与企业、

行业共同制订素质教育课程和专业课程的课程标准，以此作为教材编写、教学、评价和考核的依据。会展专业课程标准紧紧围绕会展业职业能力的培养，把职业能力落实在相应的课程中，重点突出对工作任务的描述，对知识、技能与工作任务的关系以及学习目标的描述。通过课程标准，把“以行业分析为基础，以职业能力培养为中心”的理念落实在课程建设上。

按照“课证融通、工学交替”的人才培养模式，通过对会展企业的职业岗位进行分析，提炼出典型工作任务，确定其岗位能力要求，建立系统完整的课程体系。

通过调研分析，确立了会展专业的四大核心岗位能力，本专业的课程体系构建就分别以会展营销岗位、会展策划岗位、会展服务岗位和会展设计与搭建岗位的岗位要求为主要依据，确定典型工作任务，并以此构建专业知识体系，设置相应课程。

三、培养条件

（一）教学经费投入

会展策划与管理专业建设总投资 150 万元，行业企业投入 100 万元、学院自筹资金 50 万元。行业企业与学院自筹两部分在体制机制建设方面共投入 6 万元，在人才培养模式与培养方案建设方面投入 15 万元，在课程体系构建与核心课程建设方面共投入 34 万元，在教师团队建设方面共投入 40 万元，在实训条件建设方面共投入 30 万元，在社会服务能力建设方面共投入 15 万元，在专业群建设方面投入 10 万元。

（二）教学设备

1. 会展模拟实训室

为满足学生在展览策划实训、展览基本技能实训、项目策划实训、展示设计实训、展览信息化实训等操作要求，本专业在原有校内实训基地的基础上建立会展模拟实训室。会展模拟实训室分为硬件与软件两大部分。

硬件部分：展览环境中通用的国际标准展位构件系统，如：八通结构、十字柱系列、各种展板、连接器材与专业电源接插件等相关的套展位搭建的展览器材；用于展览各环节中的电脑设备，如：电脑、打印机、扫描枪、模拟门禁

设备等。

软件部分：展览组织机构 OA 系统、参展商管理与展位安排、观众报到系统、观众跟踪管理、展位设计、网页设计、美术设计以及其它相关的标准办公软件。

配套建立实训室使用标准和制度，包括硬件设备的使用、维修与保养，软件使用、更新等相关制度规定。

表 3 会展实验室设备配置表

序号	设备名称	配置说明(使用功能、技术参数等)	数量	价格 (万)
1	电脑	液晶电脑	5 台	3
2	打印机	激光打印机	1 台	0.2
3	办公桌	600*830mm 材料: 优质环保三聚氰胺板, 高质量五金配件	5 张	0.2
4	电插座 (插排)	8 插位 白色	3 个	0.05
5	办公椅	抗寒冷 质量通过国际认证标准 折叠设计, 携带运输更方便 优质的钢钉固定椅架	10 把	0.3
6	遮阳伞	规格: 8 骨伞, 直径 3 米, 高 2.5 米左右。材料: 高档加厚款, 全铁伞架、涤纶防水布	5 把	0.05
7	制证系统设备	摄像制证采集器	2 套	2
8	展会证件袋及配件	A4 塑料透明白 签字笔 笔记本	2 套	0.01
9	美工工具	美工刀具, 木工工具、打磨工具、刀、剪子、钳子类、笔 刷子 尺子、胶水、沙盘胶, 画笔, 模型颜料、线材、切割锯、微型电钻等。	1 套	0.05
10	展位模型	1.1.5 米*1.5 米 2 制作三个大型特装展位模型 3.材料: 模型 (略), 有机玻璃	3 个	5
11	美工操作台	不锈钢包面桌面工作台是桌面经特殊处理, 具有防腐、抗冲击力强等特性,。所配置的抽屉、柜门方便使用者存储工具。桌角上预留电源孔, 方便安装电源插座。	1 台	2
12	模型材料	模型制作相关耗材 ABS 板材、圆管/圆棒/半圆棒、方 (略)、工/L 型管、仿真砖、仿真瓦、栏杆 室外椅, 有机玻璃片、管、棒等支撑材料等。	一套	5
13	标准展台	展厅规格: 3*3 展厅标摊 配置清单: 3*3 背景墙 (**展架) 2 套 高 230*宽 270cm {含包边} 专业射灯 5 盏。 折叠前台桌 1 套。 易拉宝含画面 2 套。 拉杆箱 2 个, 专业登机使用, 背景墙射灯等都可放进拉杆箱直接登机。	5 个	3
14	展会证件袋	1.目前市场上常用规格卡套、挂绳, 最少 (略) 2.卡套材料: 软塑料、硬塑料 3.挂绳材料: 粗文锦纶面料、平纹锦纶面料 4.配件: 各种金属 / 塑料配件, 诸如狗扣, 插扣, 安全扣	1 套	1
15	精品模型柜	500*500mm, 采用中纤板加防火板支撑, 铝合金框架, 环保, 易清洗, 耐磨	8 个	5
	小计			24.81

2. 百川会展策划工作室

根据本专业人才的培养方案和建设规划，做好百川会展策划工作室的建设和日常管理工作。工作室建设主要包括选址、装饰、购置电脑、传真机、打印机、写字桌等设施设备，同时建立工作室管理制度，完善项目管理制度、财务管理制度和人事管理制度等。

百川会展策划工作室已承揽校内外各项会议、展览、节庆等中小型活动，2013年打造校园品牌展会，开展学生创业项目3项：校园二手商品交易展、校园摄影展和饭店服务技能大赛。参与合作企业项目不少于20人次。2014-2018开展会展创业项目3-5项，参与合作企业会展项目不少于40人次。

（三）教师队伍建设

会展策划与管理专业拥有一支年龄、学历、知识结构较为合理的师资队伍。目前现有校内专任教师7名，6名教师具有硕士以上学位，其中教授1名、讲师6名。另外，聘有校外兼职教师3名，教师全部具备“双师型”职业资格，其中专任教师大部分具备企业挂职经历，均具备良好的会展理论基础和丰富的会展企业工作经验。

本专业在教学团队建设方面，取得了一定的成效。按照学院统筹安排，制定了专业带头人的培养计划，选拔并培养1名专业带头人和1名培养对象进行培养。在骨干教师培养方面，确定4名骨干教师，通过进修、企业实践锻炼等方式进行培养，使其在专业建设、课程建设及实习实训基地建设和技术服务等方面成为中坚力量，承担专业核心课程建设。注重教师的职业教育教学能力培养，教师队伍的“双师”素质打到100%；建设兼职教师队伍，兼职教师达到3名。建立了专业教师和企业管理人员构成的行业导师，指导学生实习实训。利用假期组织了专兼任教师的进修培训，初步建立了“行业导师制”。

（四）实习基地

目前我校校外实习基地主要集中在省内济南、青岛两地，合作的会展公司有济南信展展览有限公司，济南金诺会展有限公司，济南国际会展中心、济南舜耕会展中心、济南新丞华展览、青岛海名会展、青岛金诺会展有限公司等7余家会展公司和展览中心。

（1）完善校外实习制度

将校外基地建设培养目标紧密结合，以实习教学计划和教学大纲的要求

为依据，与相关的会展企业开展合作，签订合作协议，双方共同加强对校外实习基地的建设与管理，建立实习基地的评估考核制度，定期对学生的实习工作进行检查、监督，完善对校外实习基地的内涵建设。

（2）拓展校外实习基地

加强校外实习基地建设，巩固和拓展省内外的校外实习基地建设。到 2018 年，我校在山东省内又建立 2 个校外实习基地，在省外开拓 1 家实训企业，校企双方共同制定实习计划、实习教学大纲、实习指导项目，加强对学生实习质量管理和过程监测，既要求学生定期上交实习日志，汇报学习情况，又要认真选派专业指导教师利用信息管理平台解答学生的专业问题和生活问题。

5、现代教学技术应用

在专业建设中为提高学生的学习积极性，改善教学效果，重视现代信息技术的运用，充分利用网络教学手段，逐步建设完整的、系统的教学资源库，包括网络教学视频、教学大纲、课件、教案、案例教学资源等，为学生自主学习搭建平台。

四、培养机制与特色

1. 依托我院较高的知名度和良好的美誉度，探索以“社会服务促进教学”的教学创新特色

通过多种渠道，开展社会服务，实现社会服务与教学的零距离，以社会服务促进教学，提高了专业的灵活性和创造性。学生在校期间，组织学生和教师服务各种型展会及赛事活动，例如济南车展、山东省婚博会、山东省艺术节、好客山东贺年会、山东现代生活方式展、常州花博会等，提升了学生行业认知和；学生在校外实习期间，由行业导师进行定期指导，学生在服务于社会的同时，提升了自己的专业知识，教师队伍通过现场指导、定期访问、网络答疑等方面给予学生教育指导，更大程度上的提升了自身的教育教学水平。除此之外，努力提高专业的社会服务能力，一方面，针对学生初步开展会展职业资格证书考试培训，将学校教学和社会培训紧密结合，有利于教师掌握行业最新发展动态和人才需求，提高教学与社会需求的吻合度；另一方面，提高科研能力，将科研成果直接或间接地运用到教学当中去。

2. 创新“课证融通、工学交替”人才培养模式，培养山东省会展行业高素

质技能型人才

会展策划与管理专业根据会展活动周期性、规律性、创新性、实践性强的行业特色，通过对会展行业的岗位需求进行调研分析，确立了“课证融通、工学交替”的人才培养模式。坚持以市场为导向，突出技能，培养高端技能型人才的教育方针。定期对相关行业公司进行人才需求调研，并聘请多家会展企业的专家全程参与人才培养方案的制定与人才培养模式的改革。学生在校 2 年期间通过对基础课和专业知识课程的学习，可选择考取会展策划师初级证或者营销策划师资格证，同时与行业共同开发并建立具有行业特色的会展职业能力标准即符合会展营销、会展策划、会展服务和会展设计四类岗位能力要求；同时结合学生由浅入深的认知规律，采用“理论+实践+理论+实践”的阶段性工学交替的人才培养模式。形成具有本行业特色的“课证融通、工学结合”的人才培养模式。

3. 构建突出“技能递进、能力渐升”的实践教学体系

构建突出“技能递进、能力渐升”，职业能力培养的实践教学体系，突出职业能力培养，根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）——专项技能（技术）——综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能力渐升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。

五、培养质量

1、人才培养质量显著提升

我院会展专业是山东省会展行成立较早的专业人才培养基地，在行业内具有一定影响力，是山东会展行业标准化委员会成员单位。本专业成立十年以来，招生人数 600 多名，是省内较大的高等会展教育基地，为社会培养了优秀的会展专业人才。作为学院的骨干专业，在三年建设期间得到了重点发展，加强了校企合作机制建设、创新了“课证融通、工学交替”的人才培养模式、构

建了“两个平台+两个模块”的课程体系、巩固了教学团队建设、完善校内实训条件，社会服务能力不断提升。不断提高教育教学质量，确保学生的理论、实践全面性，不断提升毕业生就业竞争力，使本专业毕业生的质量得到用人单位的高度认可。据统计，会展策划与管理专业 2018 届毕业生就业率为 96%，比全国职业院校平均就业率 91.5% 高出 5.5 个百分点，毕业半年之后会展策划与管理专业的平均月收入为 3816 元，比全国职业院校平均月收入 3200 元高出 616 元。另根据麦可思数据有限公司对我院会展策划与管理专业毕业四年学生的调研结果显示，毕业四年之后本专业学生平均月收入为 4643 元，职位晋升指数为 71.4%。与频频走高的就业率相对应，近两年本专业的招生得到了社会的积极响应。

2、社会评价广泛赞誉

通过对 8 家毕业生就业单位的跟踪回访调查，企业对我院会展策划与管理专业毕业生给予了充分肯定，认为我院毕业生的综合素质很高，岗位适应性强，毕业生踏实、勤快，吃苦耐劳，具备团队凝聚力、协作力和较强的执行力。2011 级毕业生李会在济南信展展览有限公司实习期满后，更是毛遂自荐，成为公司最年轻的项目部经理，带领 18 个团队成员开拓了中国烘焙展济南站、沈阳站、北京站等，2013 年被企业评为“潜力之星”，现如今成为整个集团最年轻的高管人员，得到企业高层的一致好评。

六、毕业生就业创业

会展策划与管理专业因实践性较强，学生在校期间就组织、参与各种实践活动，包括各种展会、会议、节庆活动等，使学生的动手能力有了较大的提升。2018 届会展策划与管理专业的毕业生中有 70% 的毕业生选择在会展行业就业，就业领域主要涉及会展公司、专业会议公司、会展场馆、婚礼策划公司、广告策划公司等。有些学生由于实习表现优秀，直接被会展公司留下录用为正式员工。虽然受到各种客观条件的限制，但会展专业的学生创业的积极性较高，每一级毕业的学生中都有自我创业的，创业范围主要集中在婚典策划公司、会展策划公司、广告公司、创客平台等领域。

典型的案例：“幸福园”生鲜

2015 年毕业的学生赵瑞在会展公司实习之后，投入了生鲜行业，创建了

“幸福园”品牌，主打国内外新鲜健康优质有机的高档水果。市场以泰安为中心向青岛方向和菏泽方向扩张，截止 2018 年九月，已有 10 家高端水果店，一家饮品店和一家榴莲屋开业。同时，为了让顾客吃到质优价廉的水果，在山东临沂、即墨、济南和河南郑州捡起了自己的一级批发市场，真正成为了健康有机水果从果园到顾客手中的纽带。该公司计划 2019 年门店遍布山东省的各个市县，辐射整个山东省的居民。2020 年开发省外市场打造中国最具幸福感的城市新生活综合服务商。

七、专业发展趋势及建议

1、会展人才的培养要密切联系行业发展趋势，要有前瞻性。

目前各地的会展相关部门都在关注会展的国际化这一问题，中国会展业正处在摸着石头过河的初级阶段，会展经济的发展还存在着“声势浩大，发展滞后”的扭曲局面。就总体水平看，我国会展行业从业人员的知识结构和专业化素质距离国际化会展规范运作要求相去甚远。要想尽快改变这种不利局面，必须走国际化道路，引进国外先进的会展发展模式，早日与国际并轨，迅速提升中国会展经济发展水平。在培养会展人才的过程中，我们就要注意到这一点。进行合理的学科设置与人才培养模式，将国外先进展会在思路、做法、流程和服务等方面的成功经验借鉴过来，渗透进教学内容中，进行会展专业本土化与国际化的合理交融。

2、突破现有教学模式，引进校企合作、中外合作办学模式

由于我国会展业的起步较晚，会展教育更是因为教材编制的落后、专业教师队伍的匮乏以及教学与实践的脱轨等问题的存在，导致其教育质量的培育大打折扣，无法供应会展行业所急需的专业性人才。因此，我们建议尽快突破会展教育的现有模式，借鉴各会展企业、会展行政机构等单位已经由于举办各种大型展会而富集起来的经验教训和培养出来的有识之士，采用校企合作办学的模式，加大会展专业教学内容和教学环节对会展行业实际需求的正确反馈，使得会展专业的教师和学生不仅仅满足于对会展流程的熟悉，进而探索大型展会存在的问题和挑战，总结教训，为今后对大型展会举办的突破和创新积累经验，以求全方位、高层次地更好地服务于会展业。

再者，借鉴国外会展业和会展教育长期累积的成功经验，派送优秀师生前

赴德国、美国、澳大利亚等具有丰富展会举办经验的国家，使其接受先进的展会组织和管理理念，开拓视野，在学成回国之后能引领国内会展行业的发展，做到真正与国际接轨。

3、加强会展人才培养的综合性和实践性特点

会展业需要的核心人才会主要是指项目策划、营销和运营人才，这部分人才必须精通和熟悉大型展会的操办流程，具有较高的创新精神、组织能力和宏观把握能力，因此，这部分人才的培育必须突出其较高的综合素质，比如国际性展会的组织和举办需要外语能力较强的专业性人才，大型展会的策划和营销等等需要视野开拓、创意丰富的专门性人才，等等。

除了会展教育的综合性特点之外，我们还应重视会展教育的实践性特点，不仅仅满足于通过电脑软件使学生熟悉会展操作流程，还应经常下派教师甚至学生前往举办大型展会的政府机构和企事业单位，让他们亲身经历会展组织和管理各个细节，积累丰富的案例，深化课堂教学的内涵。另外，还可以联合会展行业协会、政府机构等单位，经常性举办针对大型展会活动开设的创意大赛，丰富实践教学环节，提高会展教育的质量。

八、存在的问题及整改措施

1、校企合作的体制、机制尚未完全形成

本专业目前来说，管理体制和运行机制不够灵活，校企合作、工学结合的长效机制还不健全，高质量、整合力强、紧密型的合作平台较少，缺乏实质性、引领性的合作项目，校企合作路径较窄，未能长期、有效地整合行业企业和教育资源。这就要求本专业在专业建设指导委员会的指导下，进一步完善内部管理机制，构建完善的校企合作教学质量保证体系等。

2、人才培养未能完全满足企业需求

由于不能准确的把握会展行业发展的动态和需求，目前我校培养的会展专业的人才还不能完全满足会展企业发展的需求。今后本专业人才培养方案的制定应该紧密结合企业需求，教师需经常到企业挂职锻炼，了解业界最新的发展动态，做出准确的市场调研。同时，要经常与业界专家进行广泛深入的交流，听取行业专家的建议或意见，培养出符合企业需求的专业型人才。

3、教师的行业背景较为欠缺

我院会展专业的师资队伍大多数是从其它专业的教师队伍中转岗过来的，很多会展老师虽有经济、外语、旅游、历史、社会学、广告、管理等专业背景，但缺乏行业背景，又缺乏实践经验，导致在一定程度上对会展市场与会展企业需求把握不准。而目前高级职称教师拥有量小，“双师型”教师资源稀缺，不能完全展开诸如案例教学和展会模拟环境等形式多样的教学，致使会展教育陷入了“理论化教学”的尴尬，直接影响了会展教育与会展需求市场的配置。此外，专业教学中缺乏具有企业界丰富经验的专家，未能让企业完全直接参与到人才培养过程中。

4、社会服务能力尚待加强

社会服务活动不够广泛，缺乏灵活性，目前百川会展工作室主要承接院级或系里的一些大中小型的活动，校内展较多，但是和企业合作策划的展览、会议、活动较少。今后，在百川会展工作室不断发展的基础上，会展专业应承揽更多的校内校外会展项目，鼓励师生走出校园，参与更多的会展活动。

5、加强校企深度合作

我校目前校内已有百川会展工作室及会展实训室，校外实训实习基地主要有济南国际会展中心、济南新丞华展览有限公司、济南信展展览有限公司，济南华展展览有限公司、青岛海鸣展览有限公司等，目前的校外实习实训基地主要集中在本省，以后将在全国范围内继续拓展校企合作的机会。另一个问题是，虽然我们建立了几个长期稳定校外实习基地，但校企深度合作不够，企业长期提供稳定的实习岗位的不多。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打杂工作，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，不能保证实习质量。