**2019级旅游管理专业（旅游管理方向）人才培养方案**

**一、主体部分：专业人才培养的标准和要求**

（一）培养目标与规格

1.专业代码：640101\_1

2.招生对象：应历届普通高中学校毕业生

3.学习年限：三年

4.培养目标与规格

（1）培养目标

培养拥护党的基本路线，适应旅游行业第一线需要的，德、智、体、美等方面全面发展的，掌握从事本专业领域实际工作的，具有旅游专业必备的基础理论知识和专门知识，能在基层旅游管理单位、旅游企业从事服务与管理、项目开发、市场推广等工作，能适应地方旅游业发展需求的高素质技术技能型专门人才。

（2）培养规格

I.知识结构

掌握必需的德育和文化基础知识；

掌握必备的专业基础理论知识；

掌握熟练的专业知识。

II.能力结构

懂得旅游行业规范；

具备良好的行为礼仪规范；

具有较强的口头与文字表达能力，包括普通话及外语（英语为主）的语言表达及应用能力；

具有较强的中外文导游讲解能力、公关交际能力以及灵活的现场应变能力；

具备经营管理旅游企业基本业务的能力。能够进行旅游产品的开发，并熟练掌握市场营销实务，具有开发旅游市场的基本能力，初步具备旅游策划能力；

掌握旅游业各种主要的服务技能，并能够运用所学的专业理论解决旅游业经营活动中的实际问题；

具备扎实的计算机操作技能，具有旅游信息与网络操作管理能力；

具备与人沟通和合作能力，公关能力，解决矛盾的能力，环境适应能力，形成良好的自身心理素质；

具有继续进修相关专业领域的能力；

具备将学科知识运用到实践中的转化能力，并能够明确理论知识与实践的关系，总结实践中遇到的问题。

III.素质结构

树立正确的世界观、人生观和价值观，遵纪守法，讲究社会公德；

具备敬业、负责、勤奋、合作等良好的职业道德和踏实的工作作风；

具备较强的专业技能与团队合作精神；

具备强烈的事业心与责任感；

具有较强的创新意识与开拓创新的思维方式；

具有较为扎实的专业基础知识和适应新技术的持续发展能力；

具有健康的体魄和积极向上的人生态度与心理素质。

5.职业资格与就业范围

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 就业岗位 | 职业方向 | 技能证书/职业资格证书 |
| 初始就业岗位 | 导游 | 旅行社导游 | 导游员资格证 |
| 景区讲解员 | 景点景区及博物馆展览馆等讲解员 | 普通话等级证书 |
| 会展接待员 | 会展接待、服务 | 普通话等级证书 |
| 发展就业岗位 | 计调与外联 | 旅行社计调与外联 |  |
| 休闲旅游产品策划与营销岗人员 | 休闲旅游产品策划与营销岗人员 | 策划师 营销师 |
| 会展策划人员 | 会展策划师 | 会展职业经理人、酒店职业经理人 |
| 休闲旅游企业管理者 | 休闲旅游企业管理者 | 国家岗位培训合格证书、旅行社经理证书 |
| 相关就业岗位 | 景区服务、文秘、培训、旅游咨询、接待服务、酒店服务等 | 旅游景区、各类企事业单位、中小学校、酒店等 | 旅游景区相关岗位培训合格证、酒店服务员证书等 |

（二）课程体系

1、工作任务与职业能力分析

职业岗位（或方向）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工 作 项 目 | 工 作 任 务 | 职 业 能 力 | 课 程 设 置 |
| 1.导游岗位 | 1-1接待计划安排和组织游客参观、游览1-2为游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源1-3安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全1-4耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题1-5反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、会谈活动。 | 掌握导游业务的理论知识及日常工作程序.具备导游服务中熟练安排旅游活动.能灵活运用所学的导游讲解艺术进行生动精彩的讲解等基本技能.培养实际操作能力和处理紧急事情的能力。 | 管理学原理旅游学概论全国导游基础知识安徽导游基础知识旅游客源国概况导游实务 |
| 2. 计调岗位 | 2-1 掌握旅行社的成本，与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。 | 具有较高的业务素质；熟悉旅游业务操作程序；能拿到最佳的旅游费用和价格；体现旅行社的全面细致的旅游活动；做到各项费用支出合理 | 管理学原理旅行社经营与管理旅游市场营销旅游策划实务 |
| 2-2对所接待旅游团队的整个行程进行监控。对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监管。 |
| 2-3发布和落实旅游团的接待计划和变更通知。 |
| 2-4监控接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题。 |
| 2-5审查客服上交准备待签订的旅游合同。 |
| 2-6调度公司车辆。安排接送行程。 |
| 3. 营销岗位 | 3-1 将各种旅游信息资料有机地组成旅行社产品 | 3-1-1了解旅行社基本产品信息3-1-2能够将旅行社单项旅游产品进行组合 | 管理学原理旅行社经营与管理旅游市场营销旅游策划实务 |
| 3-2 出售旅游产品 | 3-2-1良好的沟通能力3-2-2 良好的营销能力 |
| 4. 会展服务 | 4-1制订会展服务计划。 | 掌握会展的内涵、特点、类型和组成；把握会展产业的总体构成框架和概念性、理论性、基础应用性知识；掌握会议与展览组织的前期策划、现场管理、后期评估的基础知识；具有良好的组织协调沟通能力。 | 管理学原理会展概论 |
| 4-2落实会展服务需求。 |
| 4-3督促会展服务质量。 |
| 4-4会展业务客户管理。 |
| 5. 景区服务与管理 | 5-1掌握旅游景区管理基本原理与 方法.5-2熟悉景区经营管理工作流程。5-3能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作。 | 景区服务能力。景区管理能力 | 管理学原理旅游学概论全国导游基础知识安徽导游基础知识景区景点经营与管理 |
| 6. 旅游策划岗位 | 利用各类资料进行旅游商务策划、营销、市场项目开发和实务管理的工作能力 | 新奇的创意思维能力深厚的文案写作能力良好的组织协调能力过硬的市场开拓能力娴熟的图件处理能力 | 管理学原理旅游市场营销旅游策划实务 |

旅游管理专业核心课程有《旅行社经营管理》、《旅游市场营销》、《安徽导游基础》、《全国导游基础》、《旅游政策法规》、《导游业务》，课程标准见附录。

2、实践教学体系设计

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训（习）项目名称 | 学期 | 起止周 | 学时 | 主要内容及要求 | 实训（习）场地及要求 |
| 1 | 跟岗实习 | 4 | 8 | 40 | 跟岗实习 | 校外实训基地 |
|
| 2 | 礼仪 | 1 | 10-20 | 56 | 礼仪训练 | 校内实训基地 |
|
| 3 | 计算机文化基础 | 2 | 3-18 | 108 | 计算机操作训练 | 校内实训基地 |
|
|
| 4 | 实用英语 | 1-2 | 6-18 | 128 | 英语听力、口语训练 | 校内实训基地 |
| 5 | 英语口语 | 3 | 2-18 | 36 | 英语口语训练 | 校内实训基地 |
| 6 | 酒店情景英语 | 4-5 | 1-18 | 120 | 酒店英语训练 | 校外实训基地 |
| 7 | 综合才艺 | 5 | 3-18 | 24 | 才艺训练 | 校内实训基地 |
| 8 | 专业知识技能综合训练和考核（阶段性实训） | 3-5 | 1-18 | 60 | 专业技能训练 | 校外实训基地 |
| 9 | 旅游电子商务 | 5 | 9-12 | 24 | 信息技术训练 | 校内实训基地 |
| 10 | 毕业实习 | 6 | 12-18 | 360 | 定岗实习 | 校外实训基地 |
| 11 | 毕业设计 | 5 | 1-18 | 60 | 综合能力训练 | 校内实训基地 |

（三）课程内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 课程目标及主要教学内容 | 技能考核项目与要求 | 参考学时 |
| 全国导游基础知识 | 《全国导游基础知识》是旅游管理以及涉外旅游专业的专业核心课程之一，同时也是专业考证课程之一。此课程的前序课程是《旅游学概论》、同时开设的课程是《政策法规》、后续课程是《导游业务》、《安徽导游基础知识》和《客源国概况》。通过此课程的学习，不仅让学生掌握中国旅游资源中的山地、水体等自然景观，也让学生们对中国的宗教、民俗以及特产等人文景观有充分认识。在理解以上基本知识点的基础上，希望学生能够掌握对自然及人文景观的概况讲解技能。 | 通过全国导游人员资格考试。**1、笔试：**全国（安徽）导游人员资格考试笔试科目由“导游技能”、“导游基础”和“综合知识”三部分组成。2、面试（模拟现场导游考试）：面试（模拟现场导游考试）采取室内模拟讲解方式。 | 72 |
| 安徽导游基础知识 | 《安徽导游基础知识》这门课程主要通过对安徽地理、历史、文化、经济，安徽品牌旅游资源，安徽旅游经济的发展历程、旅游交通、旅游产品、旅游线路以及旅游节庆和风物特产的描述，让学生全面了解安徽旅游的基础知识，从而为今后的旅游工作打下良好的基础。本课程是导游员考试的必考科目。 | 72 |
| 旅游政策法规 | 本课程主要教授与旅游相关的法律制度，包括合同法、消费者权益保护法、旅行社管理条例、导游人员管理条例、旅游安全制度、出入境管理制度、旅游资源管理制度、旅游投诉管理制度等内容。通过学习，学生应能了解国家对于发展旅游业的方针政策，掌握旅游法规的基本知识，能够在以后的工作中熟练运用相关知识解决旅游过程中涉及到的法律法规问题。 | 72 |
| 导游业务 | 此课程的前导课程是《旅游学概论》、《安徽导游基础知识》、《全国导游基础知识》，同序课程是《旅游政策与法规》和《旅游客源国概况》，后序课程是《旅行社经营管理》。此课程主要通过对导游服务内容、特点、基本技能，导游人员职责、素质修养、服务程序，以及导游员如何处理客人个别要求与突发事件的介绍，让学生全面了解导游员的基本工作状况，从而为今后的旅游工作打下良好的知识基础。 | 108 |
| 旅游市场营销 | 主要任务是使学生具备现代旅游业发展所必需的现代旅游市场营销的基本知识和基本技能，掌握旅游市场的运行规律和操作程序，要让学生了解市场、市场营销、旅游市场营销的基本概念，尤其是对市场营销观念和旅游市场营销特点的分析，旅游市场环境分析、旅游市场购买行为分析、旅游市场调查、旅游市场竞争分析、旅游市场需求测量和预测、旅游市场细分、目标市场选择与定位等内容。还要让学生了解旅游市场的营销战略及各种营销工具在旅游业中的应用。 |  | 72 |
| 旅行社经营管理 | 本课程主要研究旅行社的经营与管理问题。通过本课程的学习，学生可以了解旅行社的经营特点、业务范围、组织结构，掌握旅行社管理的一般规律性，能够运用所学的理论知识设计与分析旅游线路、对旅行社的经营管理问题进行一定的分析与评价，从而为日后从事相关工作奠定业务基础。 |  | 72 |

（四）集中性实践教学环节

1、顶岗实习

在第三学年的第一学期，开展为期3个月的企业顶岗实习，学院帮助学生联系实习单位，或者学生自己安排实习单位。

2、毕业实习

在第三学年的第二学期，开展为期一个学期的企业顶岗实习，安排实习指导教师进行指导，实习结束后，递交实习报告。

3、技能大赛

学院每年下半年组织院级各专业技能大赛，次年上半年再组织学生参加省级或者国家级技能大赛。组织学生参加各级技能大赛，也是集中性实践教学环节的一种表现形式。

（五）素质教育活动设计

1、政治素质培训

2、道德素质培养

3、法纪素质规范

4、心理素质培养

5、创新素质建树

6、团队精神培养

（六）就业创业能力培养

1、技能竞赛培训、比赛

2、校企合作，建立生产性实训基地。

3、利用节假日进行兼职专业工作。

（七）毕业标准

具有良好的思想道德和身体素质，符合学校规定的德育和体育标准，同时必须修完本培养方案规定的全部教学环节，考核成绩合格，获取本专业要求的148.5学分，鼓励学生积极报考相应的职业资格考试，并获取相关证书。

需满足以下条件：

1、思想品德：获取思想品德合格证书。

2、学业成绩：合格（各门课程考试含补考及格）；

3、学分要求：生源为高中后的学生毕业学分要求为153学分，生源为中专后（三年制）的学生毕业学分要求为149.5学分，生源为中专后（3+2二年制）的学生毕业学分要求为95.5学分。

鼓励学生积极报考旅游类相关职业资格证书和技能证书，如全国导游员资格证书（中文或英文）、全国餐饮业职业经理人资格证书（中高级）、酒店中级服务员证书（前厅中级服务员证、客房中级服务员证、餐厅中级服务员证等）、普通话证书（二级乙等以上）、高校计算机证书（一级以上）、高职高专英语A或B级证书、大学英语四或六级证书、调酒师证书及其他职业资格（职业技能等级）证书等。

**二、支撑部分：专业人才培养实施与保障**

（一）专业人才需求与专业改革

1.专业人才需求调研分析

2014年12月9日，《安徽省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》正式印发，这是安徽省贯彻落实《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》的具体行动，也是安徽省政府出台的促进旅游业改革发展的纲领性文件。加快旅游业改革发展，是调结构、转方式、促消费、扩就业、增收入的重要引擎，对建设美好安徽具有重要战略意义。安徽省是旅游大省，丰富的旅游资源在全国名列前茅，但尚未成为旅游强省。基于对安徽省旅游发展形势的基本判断，《实施意见》体现创新发展理念、转变发展方式和升级旅游休闲消费的要求，明确提出基本建成旅游强省，使旅游业成为全省国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业的发展目标，到2020年，全省旅游总消费达8000亿元，城乡居民年人均出游5次，旅游业增加值占全省GDP的比重力争达到7%。扶持旅游[电子](http://www.chinairn.com/yjbg/moref15f3f13ff1.html)[商务](http://www.chinairn.com/report/20140326/171608140.html)、专业旅游经营机构和特色旅游企业发展。鼓励实力强、品牌和信誉度高的[旅行社](http://www.chinairn.com/report/20140214/150658535.html)、旅游车船公司跨地区[连锁](http://www.chinairn.com/report/20140326/173527335.html)经营。到2020年，全省年营业收入亿元以上旅游企业达到100家、10亿元以上50家，重点培育3-5家百亿元综合性旅游企业。《安徽省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》还着重提到了加强旅游人才队伍建设。实施“人才强旅、科教兴旅”战略，将旅游专业人才纳入各级人才队伍建设规划。大力发展旅游职业教育，加强旅游学科体系建设，探索旅游“智库”建设，推动旅游政产学研协同创新。实施全省旅游业青年专家培养计划，完善旅游行政管理人员、职业经理人和各类实用人才培训制度，健全旅游从业人员评价和激励机制。推进导游管理体制改革，将导游人员培训作为全省技能人才培养的重要内容。

旅游数据显示，2014年安徽省共接待海外游客151.99万人次，国内游客11365.29万人次，旅游总收入达到1421.52亿元人民币，同比增长14.67%。旅游收入的不断增长，对旅游人才的需求也大量增加。根据安徽省“十三五” 旅游业发展规划: 到 2020 年， 安徽省旅游总收入将达到2000亿，每年递增10%，力争旅游总收入占GDP总量6%。

  经过广泛调研， 我们认识到安徽省旅游经济发展普遍存在旅游消费结构不合理、 旅游业整体消费层次偏低、 新产品开发能力不足、 高端化服务匮乏、 基本消费支出在旅游总支出中所占比例过大、 游客整体的消费能力不高、 市场开发和宣传力度不够等问题。 针对上述问题， 结合安徽省的自身旅游资源状况，在发展休闲旅游方面将重点开发民俗旅游， 并通过旅游目的地产品开发， 改善旅游消费结构， 提升旅游消费整体水平。 随着旅游市场及产品开发的发展， 旅游业从业人员需求不断增长， 2014 年安徽省人才市场信息和旅游局行业管理科统计显示， 旅游业人才供需比为 0. 63: 1， 高层次旅游业人才供需比更是达到 0. 32: 1， 明显旅游业人才供不应求。

经调查旅游管理专业人才需求趋势体现如下三个特点。

首先强调专业技能的实用性: 高职高专院校培养的旅游专业人才，其定位非常明确，即满足实用性的要求，是一种技能型人才。技能型应成为旅游专业人才的重要特点。那么，从行业需求来看，无论是旅行社，还是酒店，缺乏的主要是掌握实际工作技能的一线操作人员。旅游专业的毕业生经过一段时间的锻炼，可望成为中级导游、宾馆、旅行社中基层岗位的生力军。为此，我们在专业课程设计中，尽可能地加大实训课的课时量，以强化技能性训练力度。

其次强调专业知识的综合性: 前已述及，从事旅游工作的不仅需要具备服务技能的相关知识和能力，而且要掌握旅游法律法规、经营管理、资源文化、经济财务方面的专业知识，只有这样才能胜任本职工作。“一专多能” 已成为旅游行业对其从业人员的基本要求。可以说，知识面越宽，就越能适应实际工作的需要。旅游专业课程体系所呈现的宽泛性正是为了适应这一需求趋势。

最后体现就业渠道的广泛性: 由专业技能的实用性和专业知识的综合性，决定着旅游管理专业的就业渠道具有广泛性特征。新闻媒体和人才市场时有“白领好求，蓝领难找”的用人信息。我们所进行的市场调查也表明，大多数用人单位急于聘用具有实际操作能力的旅游专业人才，对这类人才的需求量呈逐年上升的趋势。我们培养的旅游管理专业人才的需求是旅游队伍中的“蓝领”。 从某种意见上讲，蓝领较白领更具有实在的使用价值。专业人才市场对蓝领的需求量远远超过白领。 另一方面，专业知识的综合性也为就业开辟了更为广阔的领域和渠道。 旅游专业培养的学生既具备服务技能方面的知识， 同时还具备一系列相关专业知识，如旅游法律法规、 企业管理、 营销策划等。

2.毕业生跟踪调查分析

本次调查采取电话访谈和召集部分毕业生进行座谈会的方式。调查内容设计了五个方面:职业素质、专业知识、工作效果、平均月薪和综合评价，向132名旅游专业毕业生所在单位及毕业生进行了调查，经统计，旅游管理专业毕业生的平均月薪为1903元。
 （1）毕业生跟踪调查意见反馈 ：

I课程设置方面

以下三类课程对毕业生帮助较大: 第一类是专业课程，主要是旅游法规、导游服务技能、旅游市场营销、旅行社经营管理、旅游线路设计等。第二类主要是计算机课程，如旅游电子商务，还有酒店管理等辅修课程；第三类是语言类课程，主要是大学英语、普通话训练、饭店工作英语；第四类：公共基础课程，主要有思想道德修养与法律基础、大学生心理健康教育、体育。
 II人才需求方面

毕业生反映，在当前旅游市场上，高素质英语导游、小语种导游、实践经验丰富的旅行社管理人才更受欢迎，技能型人才供不应求。 旅游管理专业毕业生工作普遍比较稳定或者相对稳定，专业对口率在63%以上，自我评价良好，基本都认为自己能学以致用。从收入来看，就业毕业生的基本收入大多在1000~3000元之间。从就业途径来看，学生通过学校组织的招聘会自主择业和经老师、同学介绍就业的占主要部分。
 III教学和管理方面
 毕业生建议学校应加强旅游管理专业的信息化教学、语言教学，注重实践，让学生在校时就学会使用目前旅游业普遍流行的酒店管理软件；加强晚自习的管理。
 （2）用人单位对毕业生的评价
 根据毕业生所在单位电话访谈，对安徽工商职业学院旅游管理系毕业生的评价统计结果如下:
 从结果来看，用人单位对旅游管理专业毕业生的工作情况予以充分肯定，称职率达到了100%;对学生的工作技能、专业技术能力、工作态度都比较满意，认为大部分学生都有较好的专业技术能力并能理论联系实际。同时，用人单位也提出部分学生业务还不够熟练，缺少实践经验，实践能力不够强的意见。
 3.专业改革思路与对策

为了提高教学质量水平，加强学院的就业工作建设和发展，培养高素质人才，针对用人单位的意见和建议提出以下措施:
 （1）在人才培养模式上推行“双证制”
 注重理论、实习、实训教学与学生考证相结合，加强对学生的实践教学。学生毕业时，除获得毕业证书外，还可获得多种技能证书，如导游证、相关英语证书等。
 （2）注重培养技能，加强素质养成
 实行人才培养模式转变，要着眼于对学生“五种素质”和“三种能力”的培养。“五种素质”是指德、识、才、学、体五个方面。德指品德，包括道德品质、职业道德、个人心理品质三个层面；识指见识；才指才能；学指学识；体指体魄。“三种能力”，一是语言能力，既要有较强的文字写作能力，又要有较强的沟通表达能力；既要精通国语又要熟悉外语，增加旅游情景英语的实践教学环节。二是独立处理和利用信息的能力。三是培养创新能力。
 （3）加强营造专业氛围，提高学生实践能力
 根据目标就业岗位的技能要求，确定本专业学生的核心竞争力。加强实践教学的针对性，对学生专业核心技能的掌握情况实行考核制度，限定期限通过考核，确保每一个学生能够掌握专业核心技能;用形式多样的学生科技活动、社团活动引导在校学生关心专业、热爱专业、钻研专业;适时邀请旅游界人士前来教学，指导学生开展专业活动，以吸引学生自觉培养专业能力，从而增强其就业能力。
 （4）强化教学巡视，实施及时沟通
 应强化毕业生的教学巡视，每次开始巡视工作前，应制定详细的巡视计划，每个巡视点都要有指定教师负责。教师每次进行教学巡视应提前申请，中间要有系部中期寻访，了解教师实际巡视情况，督促教师尽职尽责。同时，应适时召开座谈会解答毕业生常见问题。举办优秀毕业生就业、创业经验交流会，邀请优秀毕业生来分享工作经验。

（二）专业人才培养模式与课程开发

1. 专业培养目标定位

以校内学习与企业实习的融合性为基本理念，通过建设工学结合的专业核心课程，建设网上运行的共享型互动学习平台。实施订单培养、工学交替、任务驱动、项目导向和顶岗实习等有利于增强学生职业能力的“素能本位，理实一体、主体多元、合作共赢”式工学结合的人才培养模式。

1. 专业人才培养模式

（1）确定“素能本位，理实一体、主体多元、合作共赢”式人才培养模式

 人才培养模式，对人才培养起着重要作用，创建新的人才培养模式是高等职业技术教育的必然要求。为了实现专业培养目标，为旅游行业培养出“下得去、用得上、留得住、上岗快”，直接适用于旅游行业服务与管理一线的高技能专门人才，我们根据旅游行业人才需求状况，优化教学资源配置，构建课程体系、整合课程内容、设计教学流程，创新“素能本位，理实一体、主体多元、合作共赢”式人才培养模式。“素能本位，理实一体、主体多元、合作共赢”式人才培养模式的改革是旅游管理专业建设的核心。

（2）“校企合作”模式

通过与安徽中青旅、安徽万达环球国际旅行社等省内知名旅游企业紧密合作，引导企业全程介入旅游管理专业的人才培养过程：

企业参与制订培养方案——引领市场的需求；

企业参与构建课程体系——实现学校培养与企业需求的对接；

企业参与授课与技能实训——培养高水平的双师型专业教师；

企业参与教学评价——实现实训教学与职业技能考证接轨；

企业参与实训基地建设——使顶岗实习与就业一体化。

根据企业岗位对技能的要求，制订贯穿人才培养过程的技能训练项目：基本功训练——单项技能训练——基本技能训练——综合技能训练——技术应用实践，最终获得“双证”毕业。加大实践教学的力度与时间跨度，以综合能力培养为主线，全面提高学生的专项技能、综合技能和创新能力。

3.课程开发与课程体系构建

（1）深化校企合作，创新课程体系。

旅游管理专业充分与行业专家、企业业务骨干、高职教育专家等合作，共同对岗位（群）典型工作过程进行分析整理，完成工作任务分析与职业能力分解，明确岗位核心能力及具体要求，制定出符合专业人才培养目标的课程体系。

I基于关键就业部门岗位分析基础上的能力与课程建设分析

在与企业共同确定岗位核心能力具体要求的基础上，确定实现岗位核心能力的专业核心课程、支撑课程和相关课程，确定岗位基础能力模块、岗位核心能力模块及岗位拓展能力模块3大课程模块。以安徽工商职业学院旅游管理专业为例，在课程建设过程中，突出基础能力模块中的语言运用能力与心理调适能力，核心能力模块中依托校企合作实训基地“导游训练营”对于导游技能的培养，依托“校中厂”——实习宾馆，突出前厅、客房服务与管理能力的培养，拓展能力模块中加强就业、创业和创新能力课程体系的建设。同时继续进行专业核心课程和专业支撑课程的教学改革。

II优质专业核心课程以及课程标准建设

与企业共建多门专业核心课程，并将旅游行业技术标准及相关的国家职业资格标准融入课程，建立突出能力培养的课程标准。以课程群的方式共建专业核心课程《旅游学概论》、《导游基础知识》、《酒店情景英语》等教学资源库，包括《旅游市场营销》等6门课程在内的项目在2014年11月进行再次遴选，并作为第二批项目进行建设。教学资源库旨在通过共享应用，为高职院校教师、学生、企业及社会学习者的自主学习提供优质、丰富、多样化资源和个性化服务，整体提升职业教育人才培养质量和社会服务能力。

III企业管理人员授课

根据“订单式培养”要求，旅游管理专业针对行业特点，以及其岗位（群）的实际需要就订单式培养学生的课程作了全方位的整合。每年邀请校企合作单位安徽中国青年旅行社（安徽省内旅行社综合实力排名第一）管理人员为旅游管理专业授《导游业务》等实践性较强的课程。

IV校企合作“课程模块化”与“教材流程化”建设

结合“企业制学院”建设，针对旅游类专业的主干课程，根据行业标准和岗位要求，由学院和旅游企业共同开发和编写订单班专用教材，不仅可以用作学生的教学用书，而且也可以作为旅游企业培训教材，使教育标准和行业标准、企业标准得到和谐统一。

共同进行主要以工作任务为导向的模块课程的开发研究，制定教学方案，由旅游企业派遣管理人员和资深员工组成的教学团队担任部分内容的教学工作。

同时完成《旅游学概论》、《酒店管理概论》、《旅游实用礼仪》、《旅游心理学》、《酒吧服务与管理》等多本校企合作教材的编写与出版工作，实现工学结合目标。

V课程体系改革体现“抓素养，重技能”的特征

课程体系改革取得新的成效。形成了实用性、实践性强，技术含量高的课程体系；课程内容能反映当前社会先进技术水平和最新岗位资格要求。

旅游专业按照国内外旅游业和“前店”岗位群的实际需要，建立合理的课程体系和教学内容体系。所有的课程及其教学内容都与当前旅游业的实际需要相吻合。行业前沿动态和“前店”经营管理成功和失败的案例，成为鲜活的教学内容。前店的项目、任务常常成为学生作业（平时作业、毕业作业）和教师教科研的课题。

课程设置以“知识够用，技能过硬，素养厚积”为指导思想，紧紧围绕人才培养目标，坚持层次性、阶梯性、全方位性，即理论到实践，从单项技能到综合技能，从服务技能到管理能力，从岗位技能到综合素质，从综合素质到专业理念，形成科学合理，注重实效，知识、能力、素质并重的课程体系。

“抓素养”体现在三个方面：1、注重职业道德的培养。开设入学教育、旅游礼仪与职业道德、思想道德修养与法律基础、形势与政策、大学生心理健康教育课程、大学生就业与创业等课程。2、夯实学生的专业基础。开设了旅游学概论、管理学原理、饭店管理概论、旅游政策与法规、旅游心理学、导游基础知识、客源国概况、旅游经济学等基础课程。3、注重人文素养的养成。开设了旅游文化、综合才艺、摄影知识、户外休闲等课程。努力提高学生的综合素质，使我们的高职教育区别于中职教育，避免走入单纯技能型人才培养的误区，提高了学生的文化修养和自我发展能力，取得了一定的成效。

 “重技能”方面，由三个板块构成。1. 职业技术课程。设置了旅行社经营管理、导游业务、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、旅游市场营销、旅游人力资源管理、酒店情景英语、旅游电子商务、景区管理等课程，包含了不同方向（酒店管理、旅行社管理方向）的课程板块，学生根据发展方向，灵活选择专业板块。2、课程实训板块。设置了形体训练、礼仪实训、模拟导游实训、酒店前厅、餐饮、客房实训等实训课程。课程实训与理论教学融为一体，紧密结合，集中力量培养学生的基本专业技能，同时也与国家职业资格证书的考核结合，保证了每个学生既能取得毕业证书，也能取得至少一张职业资格证书。3、顶岗实习板块。设置了旅行社管理实习、酒店管理顶岗实习、毕业顶岗实习等。这些课程对于全面提高学生的职业素养和能力具有关键作用，使学生真正做到学有所长，学尽其用。

（三）专业人才培养的实施与管理

1.学期实施教学计划

根据生源不同，培养方案不同，教学内容也有不同，具体学期教学计划见教学进程表。

2.考核与评价

重视教学质量监控与评价，制定了系列的教学质量监控管理办法，针对专业特点补充制定了《旅游管理专业人才培养质量多元评价办法》等相关制度。根据相关制度对教师教学和学生学业进行全面监督和评价。通过督导检查、教师互评，教师评学、学生评教、企业评价、毕业生调查实现教学质量多元评价，促进了教学改革，保障了人才培养质量，在教学质量监控评价过程中，形成了良好的机制。

学生课程考核由过程考核和期终考核成绩共同组成，过程考核为综合考核，包括学生的学习态度、出勤、作业、作品等，期末考核在学院教务处统一管理下进行，在企业开设的课程应有企业教师共同参与考核，各门课程应根据课程特点，制定合适的考核项目权重，保证课程考核成绩的合理性。

定期向用人单位、行业专家、学生家长、毕业生进行人才培养质量调查，在专业指导委员会指导下修订人才培养方案，提高人才培养质量。

3. 教学手段与方法

改革传统的教学手段和方法，采用现代化教学手段。如PPT、多媒体教学、智慧教室、录播室等现代化科学技术辅助教学。采用讨论法、案例分析法、任务驱动法、现场教学法、实践教学法等多种教学方法。

本专业始终把教学方法和手段改革视为教学改革的重要内容，历次教研会议都把教学方法和手段改革列为重要议题。通过多种途径的学习和讨论，使教师认识到教学方法和手段改革的必要性；鼓励教师对教学方法和手段进行创新；创造便利条件，提供便利，让教学方法和手段的改革成为教师易做、乐做的工作。在教学经费的使用、重点专业建设的工作安排，每学期的教学工作安排等方面，都将教学方法和手段的改革作为重要的工作加以重点安排。

本专业围绕培养技术应用型人才目标，鼓励广大教师根据教学内容的特点，不断创新教学方法；根据技术进步提供的平台，不断改进教学手段，要求使用多媒体课件教学，推广信息化教学。

4. 教学质量控制

以教研室为单位成立教学督导小组，在每学期的期初、期中、期末以及不定期对教师的相关教学材料、课前准备、课堂教学、实验实训、学生作业、实习报告等进行督导检查，教学材料由院系存档，实施定期全面检查和不定期抽查，课堂教学实行不定期推门听课。学院教务处等学校督导机构依据学院有关规定，对督导小组进行监控，同时部分教师进行抽查。学生课程考核由过程考核和期终考核成绩共同组成，过程考核为综合考核，包括学生的学习态度、出勤、作业、作品等，期末考核在学院教务处统一管理下进行，在企业开设的课程应有企业教师共同参与考核，各门课程应根据课程特点，制定合适的考核项目权重，保证课程考核成绩的合理性。

5. 教材建设与编写

教材选用方面，按照学院的统一要求，优先采用近三年出版的国家规划教材，其次是省级教材、自编教材。目前旅游专业教材的选用主要分两大类：一类是高教出版社等出版的高职规划教材或获奖教材，均有一定的权威性，并且要求近3年出版，紧跟时代步伐；另一类是自编补缺配套教材，并能体现高职特色。柏杨副教授编写的《旅游学概论》、《旅行社经营管理》，魏芬副教授编写的《旅游学概论》、《导游基础知识》，吴子钟副教授编写的《旅游政策法规》等省级高职高专规划教材。

（四）专业人才培养的条件与保障

1.校内外实践教学基地的要求

（1）校内实训基地建设

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 对应实训课程 | 实训任务 | 要求 |
| 1 | 礼仪实训室 | 商务礼仪、旅游实用礼仪、化妆与礼仪 | 让学生掌握基本礼仪规范 | 1．能容纳60人上课2.具备镜子等硬件实训设施 |
| 2 | 3D模拟导游实训室 | 安徽导游基础、全国导游基础、导游业务、客源国概况 | 让学生掌握模拟导游技能 | 1．能容纳60人上课2.具备多媒体等软硬件实训设施 |
| 3 | 餐厅实训室 | 餐饮管理实务 | 让学生掌握餐饮企业管理技能 | 1．能容纳60人上课2.具备餐饮等硬件实训设施 |
| 4 | 客房实训室 | 客房服务 | 让学生掌握客房操作与管理 | 1．能容纳60人上课2.具备客房等硬件实训设施 |
| 5 | 实习宾馆 | 酒店管理概论、客房服务 | 让学生掌握酒店前厅、客房操作与管理 | 有66间客房 |

（2）校外实训基地建设

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基地名称 | 要求 | 实训岗位 | 接收人/次 |
| 1 | 安徽中国青年旅行社 | 1.省内外知名旅游企业2.软硬件设施优良3.实训条件完善4.校企合作良好 | 导游，计调，业务员 | 15 |
| 2 | 江苏启东宾馆 | 餐饮、客房、前厅 | 20 |
| 3 | 合肥古井洲际酒店 | 餐饮、客房、前厅 | 20 |
| 4 | 安徽中国旅行社 | 导游，计调，业务员 | 5 |
| 5 | 安徽万达环球国际旅行社 | 导游，计调，业务员 | 5 |

2.专业教学团队的要求

（1）教师队伍构成

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 年龄 | 专业技术职务 | 行政职务 | 工作单位 | 主要教育研究 领域 | 专兼职 | 备注 |
| 李祖武 | 49 | 副教授 | 系主任 | 安徽工商职业学院 | 市场营销 | 专职 | 省级专业带头人 |
| 魏芬 | 38 | 教授 | 系副主任 | 安徽工商职业学院 | 导游业务 | 专职 | 国家旅游类教指委委员 |
| 王彦龙 | 33 | 讲师 | 旅游管理系行政秘书 | 安徽工商职业学院 | 客源国概况、导游基础 | 专职 | 旅游管理专业带头人 |
| 吴子钟 | 40 | 副教授 | 旅游教研室主任 | 安徽工商职业学院 | 旅游法规，旅游营销 | 专职 | 在读博士 |
| 李晓维 | 33 | 讲师 | 旅游教研室副主任 | 安徽工商职业学院 | 英语模拟导游，礼仪 | 专职 | 中科大MBA |
| 张程程 | 32 | 讲师 |  | 安徽工商职业学院 | 旅行社经营管理 | 专职 | 导游资格考试考官 |
| 王西涛 | 36 | 讲师 |  | 安徽工商职业学院 | 导游基础 | 专职 | 高级导游员 |
| 牟婉琼 | 33 | 讲师 |  | 安徽工商职业学院 | 英语模拟导游 | 专职 | 中科大MBA |
| 王懿 | 51 | 高级导游员 | 副总经理 | 安徽国联旅行社 | 旅游营销 | 兼职 | 导游资格考试考官 |
| 尹俊 | 44 | 经济师 | 副总经理 | 安徽中国青年旅行社 | 旅游文化 | 兼职 | 导游资格考试考官 |
| 潘莉 | 36 |  | 部门经理 | 安徽中国青年旅行社 | 导游培训 | 兼职 | 中英文高级导游员 |
| 董飞 | 43 |  | 部门经理 | 安徽中国青年旅行社 | 领队培训 | 兼职 | 导游资格考试考官 |

（2）师资队伍建设总体情况

旅游管理专业团队现有专任教师8人，其中副教授3人，讲师5人，皆具有硕士研究生学历；平均年龄35岁。师资队伍专业关联度较高，年轻有为，综合素质较高，外语能力较强，现有2人可进行双语教学，发展潜力大。在专任教师中，既具有中级及以上职称又具有中、高级职业资格证书或职业技能鉴定考评员证书的8名，即 “双师型”教师占100％，其中餐饮业国家级职业竞赛裁判1名，国际旅行社部门经理1名，安徽省导游员考试面试考官5名，高级导游员2名，出境领队2名，职业技能鉴定考评员5名，安徽省旅游局导游礼仪队成员1名。所有专任教师都通过一定时间的企业实践锻炼和学习培养，均可指导实训。

兼职教师4人，皆为校企合作单位中层以上领导，实践经验丰富，是企业的骨干，聘请校外社会教学资源，能优化师资团队结构，提高团队的整体水平和竞争实力。同时，通过与行业企业的深度合作，建立了动态的、由企业及社会中实践经验丰富的技术人员、管理人员及能工巧匠组成的兼职教师资源库。

（3）师资队伍培养方式

加强双师型教师队伍建设；采取“内培、外训”方法，提高教师职业能力；鼓励教师进行多种形式的进修、参加各类学术交流会议；鼓励教师考取职业资格证书，选派教师参加行业认证培训，提高“双师素质”教师比例；以老带新、以强带弱，老中青结合，以提高中青年教师的教研水平。

3.教材、图书及数字化等教学资源

（1）旅游管理专业教师团队会同企业管理人员共同积极编写具有高职特色的专业教材，如柏杨副教授编写的《旅游学概论》、《旅行社经营管理》，魏芬教授编写的《旅游学概论》、《导游基础知识》，吴子钟副教授编写的《旅游政策法规》等省级高职高专规划教材等。

（2）网络精品课程资源共享。近几年来，我系专业教师会同学院师资力量共同合作开发了省级精品课程《旅游心理学》、《酒店情景英语》课程，院级精品课程《旅游学概论》、《全国导游基础》等课程。由教学能力强、项目经验丰富的主讲教师担任精品课程负责人，组成团结协作的精品课程团队；设计出能很好地培养学生发现问题、分析问题和解决问题能力的理论实践教学方法；为学生自主学习指定有效的文献资料，建设能够满足教学要求的实践教学环境和设备。希望在未来建设更多的精品课程，实现精品课程资源共享，为学生自主学习提供优质服务。

（3）其它教学资源

图书杂志：旅游管理专业的专著、教材，以及旅游类的期刊杂志等；

课件：完整的或按知识点制作的电脑课件，以网络课件为主，包括辅助教师教学，辅助学生学习，资料参考，学生兴趣扩展类型等。

试题库：具有不同知识点结构的教学试题集合，试题内容科学，能体现一定的教育测量理论。

案例库：包括各学科教学中有现实指导意义和教学意义的代表性事件或现象。

 照片、视频：各公开课、讲座、技能大赛（院级、省级、国家级）等照片和视频资料。

**三、附件部分**

附件一：社会需求调查报告

**旅游管理专业人才需求与分析报告**

**一、 旅游管理专业人才需求与调研基本思路与调查方法**

为使高等职业教育更加贴近企业、 服务于企业， 为企业培养更多的高端技能型、实用性人才，我们针对安徽省以及合肥市旅游企业人才需求情况进行了调查， 我们选择的调查对象是: 安徽中国青年旅行社、安徽中国旅行社、安徽世纪金源大酒店、三河古镇等安徽省内著名的旅游企业或景点， 而且都是我们的校外实训基地， 与这些企业我们已建立起相对稳定的校企合作关系。

本次调查， 主要采取问卷和走访用人单位形式进行的。 问卷包括“企业人才需求情况问卷调查表” 和“专业人才培养方案调查表”。 调查内容涵盖了企业概况， 企业需要人才的类型， 企业是否已与国内高校、科研院所开展合作办学及项目合作， 企业是否有员工教育和培训的专项经费， 员工参加继续教育的方式， 企业是否认为经济效益与单位的员工的思想素质成正比， 思想素质和技术、 技能对于企业的经济效益那个更重， 企业希望我院开设的专业有哪些等。 另外企业未来四年人才需求情况， 包括专业或岗位、 预计需求人才数量、 学历、 人才来源等内容也作为我们这次调查的重点。 了解企业状况、 了解企业对人才需求情况， 可使我们的人才培养有的放矢。

 **二、 旅游管理专业人才需求调研**

 1．旅游管理相关行业现状与发展趋势

2014年12月9日，《安徽省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》正式印发，这是安徽省贯彻落实《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》的具体行动，也是安徽省政府出台的促进旅游业改革发展的纲领性文件。加快旅游业改革发展，是调结构、转方式、促消费、扩就业、增收入的重要引擎，对建设美好安徽具有重要战略意义。安徽省是旅游大省，丰富的旅游资源在全国名列前茅，但尚未成为旅游强省。基于对安徽省旅游发展形势的基本判断，《实施意见》体现创新发展理念、转变发展方式和升级旅游休闲消费的要求，明确提出基本建成旅游强省，使旅游业成为全省国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业的发展目标，到2020年，全省旅游总消费达8000亿元，城乡居民年人均出游5次，旅游业增加值占全省GDP的比重力争达到7%。扶持旅游[电子](http://www.chinairn.com/yjbg/moref15f3f13ff1.html)[商务](http://www.chinairn.com/report/20140326/171608140.html)、专业旅游经营机构和特色旅游企业发展。鼓励实力强、品牌和信誉度高的[旅行社](http://www.chinairn.com/report/20140214/150658535.html)、旅游车船公司跨地区[连锁](http://www.chinairn.com/report/20140326/173527335.html)经营。到2020年，全省年营业收入亿元以上旅游企业达到100家、10亿元以上50家，重点培育3-5家百亿元综合性旅游企业。《安徽省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》还着重提到了加强旅游人才队伍建设。实施“人才强旅、科教兴旅”战略，将旅游专业人才纳入各级人才队伍建设规划。大力发展旅游职业教育，加强旅游学科体系建设，探索旅游“智库”建设，推动旅游政产学研协同创新。实施全省旅游业青年专家培养计划，完善旅游行政管理人员、职业经理人和各类实用人才培训制度，健全旅游从业人员评价和激励机制。推进导游管理体制改革，将导游人员培训作为全省技能人才培养的重要内容。

2． 旅游行业的人力资源基本情况

人力资源状况调查范围包括旅游行政管理部门、 旅游教育培训单位、 旅行社、旅游星级饭店、 旅游汽车公司、 旅游景区(A 级以上景区)等骨干旅游单位共12 家。 对于大旅游来说， 此次调查范围是小口径的。

2. 1 旅游企业数量、 人员规模及地域分布情况。 此次调查的旅游企业(单位)共 12 家， 从业人数 601 人。同10前相比，安徽省旅游企业数量年均增长 28. 6%，直接从业人数年均增长 28. 9%， 不仅行业规模不断壮大， 而且行政管理机构逐步健全， 形成了网络化管理， 省市县区旅游企业分布更加合理， 门类齐全， 为旅游业规模化经营、 产业化发展奠定了基础。

2. 2 从业人员性别、 年龄结构。 全行业从业人员男性和女性分别占总数的 43. 2%和 56. 8%。 25 岁以下的占40. 5%， 26~35 岁以下的占总数的30. 7%， 两项占总数的 71. 2%。 从性别结构来看， 男女比例协调， 女性高于男性 13. 6 个百分点， 符合旅游服务业的社会劳动力性别差异特点， 有利于旅游业的发展; 从年龄结构来看， 属于年轻化， 而且年龄构成也较合理， 便于新老交替和经验的传授交递。

2. 3 从业人员知识结构及培训情况。 本科学历、专科学历、中专及高中分别占总数的 8. 6%、 17. 3%、 33. 1%， 三项总和占总数的 59%， 超过从业人员总数一半。从知识结构上看， 学历和旅游专业的从业人数在逐年提高， 人员素质较以往有大幅度提高。 熟悉外语的人员占总数的 17. 9%，比例虽然不算小，但实际运用外语的能力达不到这个水平， 行业内真正懂得外语的人才还很缺乏。

经调查旅游管理专业人才需求趋势体现如下三个特点。

首先强调专业技能的实用性: 高职高专院校培养的旅游专业人才， 其定位非常明确， 即满足实用性的要求， 是一种技能型人才。 技能型应成为旅游专业人才的重要特点。 那么， 从行业需求来看， 无论是旅行社， 还是酒店， 缺乏的主要是掌握实际工作技能的一线操作人员。 旅游专业的毕业生经过一段时间的锻炼， 可望成为中级导游、 宾馆、 旅行社中基层岗位的生力军。 为此， 我们在专业课程设计中， 尽可能地加大实训课的课时量， 以强化技能性训练力度。

其次强调专业知识的综合性: 前已述及， 从事旅游工作的不仅需要具备服务技能的相关知识和能力， 而且要掌握旅游法律法规、 经营管理、 资源文化、 经济财务方面的专业知识， 只有这样才能胜任本职工作。“一专多能” 已成为旅游行业对其从业人员的基本要求。 可以说， 知识面越宽， 就越能适应实际工作的需要。旅游专业课程体系所呈现的宽泛性正是为了适应这一需求趋势。

最后体现就业渠道的广泛性: 由专业技能的实用性和专业知识的综合性， 决定着旅游管理专业的就业渠道具有广泛性特征。新闻媒体和人才市场时有 “白领好求，蓝领难找” 的用人信息。 我们所进行的市场调查也表明， 大多数用人单位急于聘用具有实际操作能力的旅游专业人才， 对这类人才的需求量呈逐年上升的趋势。我们培养的旅游管理专业人才的需求是旅游队伍中的“蓝领”。 从某种意见上讲，蓝领较白领更具有实在的使用价值。 专业人才市场对蓝领的需求量远远超过白领。 另一方面， 专业知识的综合性也为就业开辟了更为广阔的领域和渠道。 旅游专业培养的学生既具备服务技能方面的知识， 同时还具备一系列相关专业知识，如旅游法律法规、 企业管理、 营销策划等。

附件二：毕业生跟踪调查报告

旅游管理专业毕业生跟踪调查报告

近年来，随着高校大规模扩招，毕业生人数也逐年增加，毕业生就业问题日益凸显。高校毕业生是人才市场上非常重要的人力资源，为了做好毕业生质量反馈工作，安徽工商职业学院旅游管理系积极做好应届毕业生质量跟踪调查工作，并及时了解用人单位对往届毕业生的评价和要求，从而科学合理地促进旅游系各专业设置、教学目标等合理化发展，提高教学质量和办学水平，培养高素质人才。
 一、旅游管理专业毕业生质量跟踪调查
 本次调查采取电话访谈和召集部分毕业生进行座谈会的方式。调查内容设计了五个方面:职业素质、专业知识、工作效果、平均月薪和综合评价，向132名旅游专业毕业生所在单位及毕业生进行了调查，经统计，旅游管理专业毕业生的平均月薪为1903元。
 二、调查结果分析
 （一）毕业生跟踪调查意见反馈
 1、课程设置方面
 以下三类课程对毕业生帮助较大: 第一类是专业课程，主要是旅游法规、导游服务技能、旅游市场营销、旅行社经营管理、旅游线路设计等。第二类主要是计算机课程，如旅游电子商务，还有酒店管理等辅修课程；第三类是语言类课程，主要是大学英语、普通话训练、饭店工作英语。
 2、人才需求方面
 毕业生反映，在当前旅游市场上，高素质英语导游、小语种导游、实践经验丰富的旅行社管理人才更受欢迎，技能型人才供不应求。
旅游管理专业毕业生工作普遍比较稳定或者相对稳定，专业对口率在63%以上，自我评价良好，基本都认为自己能学以致用。从收入来看，就业毕业生的基本收入大多在1000~3000元之间。从就业途径来看，学生通过学校组织的招聘会自主择业和经老师、同学介绍就业的占主要部分。
 3、教学和管理方面
 毕业生建议学校应加强旅游管理专业的信息化教学、语言教学，注重实践，让学生在校时就学会使用目前旅游业普遍流行的酒店管理软件；加强晚自习的管理。
 （二）用人单位对毕业生的评价
 根据毕业生所在单位填写的调查表，对安徽工商职业学院旅游管理系毕业生的评价统计结果如下:
 从问卷调查的结果来看，用人单位对旅游管理专业毕业生的工作情况予以充分肯定，称职率达到了100%;对学生的工作技能、专业技术能力、工作态度都比较满意，认为大部分学生都有较好的专业技术能力并能理论联系实际。同时，用人单位也提出部分学生业务还不够熟练，缺少实践经验，实践能力不够强的意见。
 三、对策与改进措施
 为了提高教学质量水平，加强学院的就业工作建设和发展，培养高素质人才，针对用人单位的意见和建议提出以下措施：
 （一）在人才培养模式上推行“双证制”
 注重理论、实习、实训教学与学生考证相结合，加强对学生的实践教学。学生毕业时，除获得毕业证书外，还可获得多种技能证书，如导游证、相关英语证书等。
 人才培养方案的核心是人才培养模式。旅游管理专业应突出以技能培养和基本素质教育为模块的人才培养模式，试行校企合作、工学结合及素质教育。在教学大纲和教学内容上，突出“技能本位、理论够用”的原则；在考试改革上，重点考察学生的技能和能力。
 （二）注重培养技能，加强素质养成
 实行人才培养模式转变，要着眼于对学生“五种素质”和“三种能力”的培养。“五种素质”是指德、识、才、学、体五个方面。“德”指品德，包括道德品质、职业道德、个人心理品质三个层面;“识”指见识;才指才能;“学”指学识;“体”指体魄。“三种能力”，一是语言能力，既要有较强的文字写作能力，又要有较强的沟通表达能力;既要精通国语又要熟悉外语，增加旅游情景英语的实践教学环节。二是独立处理和利用信息的能力。三是培养创新能力。
 通过走访有代表性的各类型旅游企业，邀请具有丰富经验的行业专家共同参与课程建设。在与企业的不断交流中，实现人才培养方案和教学计划的优化和完善。通过建立用人单位人才需求反馈机制，使教学内容得到及时调整、充实和完善，使专业设置与社会需求相适应，培养目标与用人需求相适应，教学内容与岗位要求相适应，使之始终能动态地适应学生就业和社会需要。
 （三）加强营造专业氛围，提高学生实践能力
 根据目标就业岗位的技能要求，确定本专业学生的核心竞争力。加强实践教学的针对性，对学生专业核心技能的掌握情况实行考核制度，限定期限通过考核，确保每一个学生能够掌握专业核心技能;用形式多样的学生科技活动、社团活动引导在校学生关心专业、热爱专业、钻研专业;适时邀请旅游界人士前来教学，指导学生开展专业活动，以吸引学生自觉培养专业能力，从而增强其就业能力。
 要通过多种方式建立与用人单位的实习合作项目，以利于学生将所学的基础理论知识和基本技能综合运用于实践，提高学生的实践能力，培养学生的开拓精神和创造能力。要加强实践教学，专业教学就要与企业的实际生产过程相结合，职业技能训练要适应企业和技术发展需要，使学生毕业时能够达到对技术和管理人员的基本要求和技术工人上岗前的岗位规范要求。
 （四）强化教学巡视，实施及时沟通
 应强化毕业生的教学巡视，每次开始巡视工作前，应制定详细的巡视计划，每个巡视点都要有指定教师负责。教师每次进行教学巡视应提前申请，中间要有系部中期寻访，了解教师实际巡视情况，督促教师尽职尽责。同时，应适时召开座谈会解答毕业生常见问题。举办优秀毕业生就业、创业经验交流会，邀请优秀毕业生来分享工作经验。

**附件三：旅游管理专业（旅游管理方向）人才培养方案论证报告**

时间：2019年7月27日上午

地点：旅游学院办公室

参与人：傅绪明、魏芬、边昊、吴子钟、、李俊、曹卫、李晓维、郑帅帅以及其他专业教师。

一、旅游管理专业（旅游管理方向）人才培养目标和规格的论证

论证要点：定位是否准确,目标是否明确,是否符合社会人才需求等方面

（一）本专业的人才培养方案培养目标定位准确

（二）专业人才要求明确

1、知识结构

1. 掌握外语、计算机、思想政治、体育等文化基础知识。
2. 掌握旅游学概论、全国导游基础知识、管理学、安徽导游基础知识、旅游政策法规等专业基础知识。
3. 掌握导游实务、旅游策划实务、客源国概况等专业知识。

2、能力结构

1. 具有旅行社各部门服务与管理的基本技能。
2. 具有良好的市场销售能力。
3. 具有熟练使用计算机办公软件的能力。
4. 具有较强的英语听、说、读、写能力。

3、素质结构

1. 树立正确的世界观、人生观和价值观，遵纪守法，讲究社会公德。
2. 具备良好的职业道德和踏实的工作作风。
3. 具备较强的专业技能与团队合作精神。
4. 具备强烈的事业心与责任感。
5. 具有较强的创新意识与开拓创新的思维方式。
6. 具有较为扎实的专业基础知识和适应新技术的持续发展能力。
7. 具有健康的体魄和积极向上的人生态度与心理素质。

3、符合社会人才需要

二、人才培养模式方面的论证

论证要点：是否能满足培养目标要求,是否有课程改革特色等方面。

三、课程体系方面的论证：

论证要点：课程体系设计能否体现培养目标,专业主要课程是否得到保证,课程,学时设置是否科学合理,是否符合教育规律等方面

四、专业实践环节的论证：

论证要点：实践环节设计能否体现培养目标,是否有利于加强学生动手能力,创新能力和实践能力的培养等方面。

五、人才培养方案实施保障条件的论证

论证要点：师资力量的配备是否合格，队伍建设是否有持续性？实习实训条件是否满足要求，教科研水平状况分析

（一）师资力量雄厚

近几年酒店管理专业引进、培养了大批教师，并按照学校的教师培训计划对在岗教师进行业务培训，提高了教师的学历层次和业务能力，建立了一支高素质的教师队伍和实训教师队伍。他们既有丰富的理论知识，又有娴熟的操作技能，形成一支高学历、高职称、高水平、结构合理、形成梯队的“双师”型师资队伍。

（二）教学设施先进、齐全

近几年学校先后投入了大量的经费，建立和完善了多个实训基地。同时进一步建立和完善了能够满足教学要求的校外实习基地，购买专业书籍近10万册。

六、专业建设指导委员会的专家指导意见

（一） 进一步加强实践教学

（二） 进一步密切校企合作

（三） 进一步探索课程改革

（四） 进一步加强创新创业教育

（五） 进一步突出专业特色