

# 2019 年专业人才培养状况 报告

山东旅游职业学院

2019 年 12 月

# 2019 年专业人才培养状况 报告

山东旅游职业学院

2019 年 12 月

# 目 录

引言.....	4
专业一：2019 年酒店管理专业人才培养状况报告 .....	8
专业二：2019 年餐饮管理专业人才培养状况报告 .....	17
专业三：2019 年人力资源管理专业人才培养状况报告 .....	29
专业四：2019 年会展策划与管理专业人才培养状况报告 .....	39
专业五：2019 年数字媒体应用技术专业人才培养状况报告 .....	50
专业六：2019 年电子商务专业人才培养状况报告 .....	55
专业七：2019 年计算机信息管理专业人才培养状况报告 .....	61
专业八：2019 年环境艺术设计专业人才培养状况报告 .....	68
专业九：2019 年旅游英语专业人才培养状况报告 .....	74
专业十：2019 年应用韩语专业人才培养状况报告 .....	89
专业十一：2019 年应用法语专业人才培养状况报告 .....	96
专业十二：2019 年旅游日语专业人才培养状况报告 .....	108
专业十三：2019 年空中乘务专业人才培养状况报告 .....	115
专业十四：2019 年国际邮轮乘务管理专业人才培养状况报告.....	125
专业十五：2019 年表演艺术专业人才培养状况报告 .....	135
专业十六：2019 年高尔夫球运动与管理专业人才培养状况报告.....	142
专业十七：2019 年民航安全技术管理专业人才培养状况报告.....	148
专业十八：2019 年烹调工艺与营养专业人才培养状况报告 .....	156
专业十九：2019 年西餐工艺专业人才培养状况报告 .....	162
专业二十：2019 年中西面点工艺专业人才培养状况报告 .....	169
专业二十一：2019 年导游专业人才培养状况报告 .....	174
专业二十二：2019 年旅行社经营管理专业人才培养状况报告.....	183
专业二十三：2019 年旅游管理专业人才培养状况报告 .....	193
专业二十四：2019 年会计专业人才培养状况报告 .....	201
专业二十五：2019 年景区开发与管理专业人才培养状况报告.....	207
专业二十六：2019 年市场营销专业人才培养状况报告 .....	215
结语.....	220

# 山东旅游职业学院

## 2019 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文化和旅游厅双重领导、以山东省文化和旅游厅为主的管理体制。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并于 2016 年 2 月以优秀等级通过验收；2014 年荣获全国职业教育先进单位的称号，2018 年获得原国家旅游局校企合作示范基地的称号；2018 年，学院获批“山东省新旧动能转换精品旅游示范基地”。

### 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 7382 人，校内专任教师 244 人，校内兼课教师 61 人，校外兼职、兼课教师 159 人，生师比为 17.24: 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 91.12 平方米；校舍总建筑面积 245,581.99 平方米；教学科研及辅助用房 164,841.55 平方米，其中占比最大的是实验室、实习场所，占地面积 121,059.00 平方米，生均宿舍面积 7.69 平方米；教学科研仪器设备值 6915.23 万元，当年新增资产值 639.28 万元，年新增 10.19%，生均教学科研仪器设备值 9257.34 元；学院图书馆现有纸质藏书总数为 60.69 万册，生均 81.25 册，生均年进书量 3.03 册；每百名学生拥有计算机 10.3 台；拥有教室数 131 间，其中网络多媒体教室 116 间。学院现有校内实训基地 83 个，建筑面积 127390.00 平方米，本年度校外实训基地共 198 家。

### （五）经费投入

本年度学校经费收入总额 12465.84 万元，其中，学费收入 3909.01 万元，财政经常性补助收入 6333.00 万元，中央、地方财政专项投入 1558.30 万元，社会捐赠 32 万元，其它收入总额 633.53 万元。学校经费支出总额 11460.27 万元，其中，基础设施建设 8310.36 万元，设备采购 639.28 万元，教学改革与研究 692 万元，日常教学经费 244.80 万元，师资建设 840.30 万元，图书购置 100 万元，其他支出总额 633.53 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大专业群，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，2019 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
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

2019 届毕业生 2300 人，截止 2019 年 9 月 1 日，当年就业人数为 2274 人，初次就业率为 98.87%。上届毕业生 2285 人，就业人数 2151 人，就业比率 94.14%，用人单位满意率 74.90%，毕业生的质量得到了用人单位的高度认可。

2019 年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。2019 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。

# 专业一：2019 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、服务一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，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管理等基础理论，具有较强的酒店服务、基层管理等能力，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，在各类酒店、社会餐饮连锁等企事业单位，从事餐饮、前厅、客房、工程、财务、营销、人力资源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

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 2019 年 8 月，本专业招生人数已累计达到近 9000 余人，是我院招生规模最大的专业。当前的在校生情况如表 1 所示：

表 1 酒店管理专业在校生数量

年级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	651	660	650
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）

### （三）课程设置情况



本专业核心课程体系的构建，是以专业所对应的酒店工作领域为基础确定典型工作任务，以学生就业岗位能力为依据构建课程体系；以工作任务、工作过程为依据组合序化教学内容；以工作情境为参照设计教学环境。以学生职业能力提升为主线，教学做一体化，充分体现课程教学的职业性、开放性和实践性。

本专业课程主要包括：素质平台课、专业平台课和实践教学课程。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。

素质平台课主要包括素质必修课和素质公选课，其中素质必修课包括思想政治课、外语、计算机文化基础、体育、军事理论、安全教育、心理健康教育、职业生涯规划等。满足夯实专业基础和可持续发展的要求；

素质公选课是指那些为了扩大学生知识面，培养、发展学生兴趣特长和潜能的课程。在学校提供的选修课范围内，自由选修。在课程设置上需进行模块课程设置，范围包括人文与社会模块、科学与技术模块、创新创业理论与实践模块等。作为限选课进行组织，即学生每个模块均需选择课程。

专业课程体系构建以学生就业岗位能力为依据构建课程体系；以工作任务、工作过程为依据组合序化教学内容；以工作情境为参照设计教学环境。以学生职业能力提升为主线，教学做一体化，充分体现课程教学的职业性、开放性和实践性。

实践课程体系根据技能学习规律，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、跟岗实习、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。

#### （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，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 2 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	花艺教室	掌握各类花艺知识	花艺选修课	50人

### (二) 教师队伍建设情况

酒店管理专业现有专兼职教师 54 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 25 名，兼任教师 28 名，外教 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 3 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 4 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；介绍行业发展的最新动态。

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

（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。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。

（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。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。

## 六、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。

## 七、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 92%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。

## 八、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、发挥酒店管理专业的示范引领作用。酒店管理专业是国家级专业示范专业，是现代学徒制省级试点项目依托专业，是省级品牌专业群和高水平专业群核心专业，其人才培养模式、师资队伍建设、课程建设都在学院专业建设中起到引领作用。今后的发展将会依托以上质量工程项目，深化产教融合，提升专业发展质量。

2、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。

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，教师考取酒店管理师资格证书。

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。



## 专业二：2019 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。

从餐饮行业近 5 年数据来看：自 2015 年起，全国餐饮收入保持着两位数稳定增长。2015 年全国餐饮收入达 32310 亿元，同比增长 11.7%，达到近几年来增速峰值，2017 年增幅相对有所放缓。据国家统计局公布的最新数据显示，2018 年 1-6 月份，餐饮收入 19457 亿元，同比增长 9.9%。2018 年全国餐饮收入突破 44000 亿元，增速约增至 11.2%。餐饮行业发展方式的转变对人才的需求

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

目前餐饮业一线员工数量均值与管理员工数量均值比为 7.38:1。中大型企业中将近 60%企业的人员流失率维持在 12%以下，平均人员流失率为 10%。一线员工的平均工资为 3600 元，管理层员工的平均工资为 6300 元。中大型餐饮企业通过提升员工工资福利、创新晋升和发展机制，吸引人才流入。对于餐饮企业而言，原材料、房租和人力仍然是上升最快的三大成本。人力成本的增大，主要表现在人才培养与使用之间的结构性矛盾，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 2017 级 60 人，2018 级 70 人，2019 级 30 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。

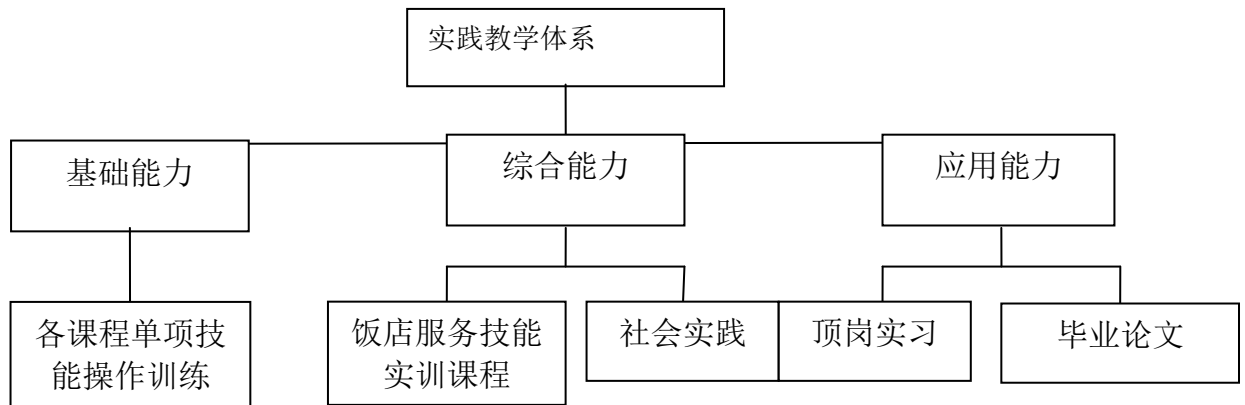
### 1、理论教学体系

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学体系，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。

### 3、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。

## （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。

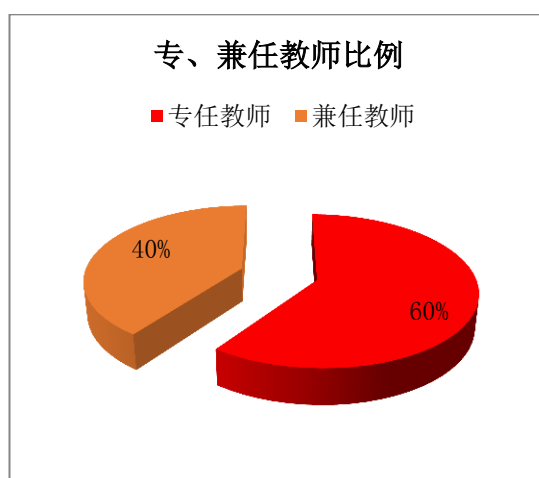
### 三、培养条件

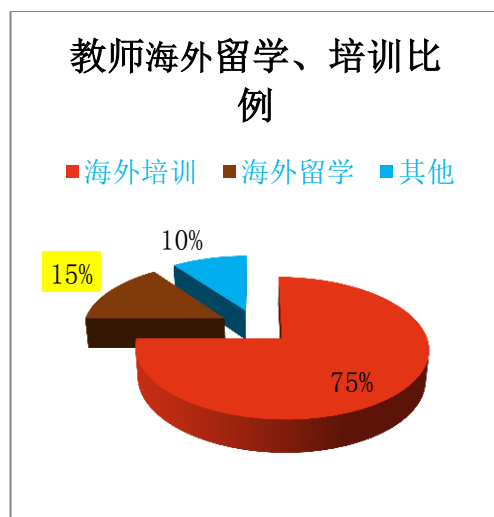
#### （一）教学设备

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，受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。2019 年，参与舜和集团舜和大学建设，并打通学生订单是培养通道。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

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 2019 年毕业生 56 人，就业人数 56 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%。

## 六、毕业生就业创业

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。

（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。

## 专业三：2019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、劳全面发展，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，2019 级 78 人。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。

### (三) 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 2017 级、2018 级、2019 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	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	41	41	78
招生对象	普通高中	普通高中、单招	普通高中、单招

### (三) 课程设置情况

人力资源管理专业课程体系设计以“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平台课程和专业平台课程。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。

素质平台课主要包括素质必修课和素质公选课，其中素质必修课包括思想政治课、外语、计算机文化基础、体育、军事理论、安全教育、心理健康教育、职业生涯规划等。素质公选课是指那些为了扩大学生知识面，培养、发展学生兴趣特长和潜能的课程。在学校提供的选修课范围内，自由选修。在课程设置上需进行模块课程设置，范围包括人文与社会模块、科学与技术模块、创新创业理论与实践模块等。作为限选课进行组织，即学生每个模块均需选择课程。

专业课程体系构建以学生就业岗位能力为依据构建课程体系；以工作任务、工作过程为依据组合序化教学内容；以工作情境为参照设计教学环境。以学生职业能力提升为主线，教学做一体化，充分体现课程教学的职业性、开放性和实践性。

实践课程体系坚持“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。

#### （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、实训酒吧等多样性的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 2 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，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 3 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	2000 至今	450

	Hotels Group		
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 4 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，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。

## 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 2019 年 8 月 31 日，该专业共 2016 届、2017 届、2018 届、2019 届毕业生 240 多人，截至 2019 年上半年，就业人数 230 人，就业率为 96%。根据 16 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 16 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。：

（二）建立人力资源管理实验室。研究人员心理对人力资源管理绩效具有重要的促进作用。人力资源实验室对于学生进行人力资源管理工作实践具有重要的教学意义。

（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：

（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。

## 专业四：2019 年会展策划与管理专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

本专业面向会展策划与管理领域，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美劳全面发展，具有良好的职业道德、职业素养和创新精神。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，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，在会展公司、展览场馆、广告策划公司等企事业单位，从事会展策划、会展运营、会展设计、会展营销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

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 12 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。2019 年我校在校生数量为 159 人，毕业生人数为 75 人，占全省生源比的 15.2%，学生就业率达到 98%。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 1 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 2019 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。

### （五）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

（一）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。

（二）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。

（三）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

（一）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。本专业成立十二年以來，招生人数 700 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。2019 年的毕业生中，有两位同学被山东省教育厅评选为“齐鲁工匠”，有四位同学被本科院校录取继续深造。其中，武媚同学在大学期间参加了省级、国家级比赛共 6 个，其中全省一等奖两个、全国二等奖三个、全省三等奖一个。除比赛之外，她还荣获校级三好学生称号以及省级优秀毕业生，并获得院长奖学金和国家励志奖学金。在校期间考取了会展职业经理人证书、全国计算机等级一级证书、小学教师资格证书、全国普通话二级甲等证书，并顺利通过了大学英语四级考试，被山东省教育厅授予“齐鲁工匠”称号。在大学生活即将结束之时，她参加了全国统招专升本考试，最终成功被山东交通学院录取，成为一名全日制本科生。

## （二）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。2013 年毕业的巩磊进入山东福瑞德集团后，经过多年的努力，现在已经成为项目经理，年平均业绩突破 1000 万。

据统计，会展策划与管理专业 2019 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 3500 元，比全国职业院校平均月收入 3200 元高出 300 元。另根据对我院会展策划与管理专业毕业四年学生的追踪调研结果显示，毕业四年之后本专业学生平均月收入为 4500 元左右，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。

## （三）大赛屡创佳绩

近年来，会展专业团队教师带领学生参加会展专业省赛、国赛屡创佳绩。秉承“以赛促教、以赛促学、以赛会友”的参赛理念，通过参加大赛不仅锻炼

了师生队伍，发现问题找出不足，同时也提升了我院会展策划与管理专业在全省及全国高校及行业中的知名度和影响力。在 2017 年的山东省“技能兴鲁”会展行业创新大赛中分别斩获展览策划类、节事活动策划类、会议策划类一、二、三等奖。在 2017 年的第九届中国会展大学生专业技能竞赛中摘得银奖。在 2017 年的全国高校商业精英挑战赛中获得两项二等奖。在 2019 年的山东省“技能兴鲁”会展行业创新大赛中斩获三个一等奖，两个二等奖，一个一等奖。在 2019 年的全国高校商业精英挑战赛中斩获一个一等奖，三个二等奖，一个三等奖。

## 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。2019 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 1：济南红人馆文化传媒有限公司

09 级会展班学生耿鑫、李家旭、孟夕三人于 2013 年 12 月创办济南红人馆文化传媒有限公司。济南红人馆文化传媒有限公司是一家从事活动策划、婚礼策划、会议策划的活动策划执行公司。公司策划参与的活动有：济南市历下区体育局消夏晚会、慈善晚会、萧敬腾演唱会、二手玫瑰演唱会、张惠妹济南演唱会、郎咸平经济论坛、房地产暖场活动以及各类婚礼。

### 典型的案例 2：“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

（一）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。

（二）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。

（三）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

### （一）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。

### （二）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。

### （三）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。

#### （四）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。

#### （五）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，虽然我们已经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。

## 专业五：2019年数字媒体应用技术专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

本专业面向省内外计算机及旅游相关行业企事业单位管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，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数字媒体应用技术相关软硬件及旅游行业知识等基础理论，具有较强的数字媒体技术开发及应用等能力，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，在设计公司、网络公司、电商平台及旅游企事业等单位，从事平面设计、动画制作、视频采编、网络营销技术开发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

本专业了解数字媒体应用技术领域的发展现状和趋势，掌握数字媒体应用领域的核心技术，具有良好的科学素养和一定的艺术修养，具备良好的创新意识，具备技术创新和产品创新的初步能力；能够为数字媒体内容的创作和传播提供基本的技术解决方案，具备设计、开发数字媒体技术领域的基本能力。

#### （二）在校生规模

截止2019年9月底，当前的在校生情况见表1：

表1 数字媒体应用技术专业在校生数量

年级	2016级	2017级	2018级	2019级
在校生人数	25	0	48	95
招生对象	普通高中	普通高中	普通高中	普通高中

#### （三）课程设置情况

在专业建设指导委员会的指导下，联合设计公司、省市旅游企事业等进行人才需求、岗位及工作任务调研，明确专业核心岗位为平面设计员、动画制作员、视频采编员、网络营销技术开发员、网站优化与网站重构岗位，进行岗位能力分析，进而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，即，素质平台课、专业平台课、专业拓展课模块、综合实训课模块。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）思想实现课程体系的校企合作，共同开发。

#### （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。在数字媒体应用技术的专业教学过程中，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：教学内容以数字媒体应用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，自愿参加各级别的技能大赛，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。

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 个专业实训室与网络中心其它专业共享，用于 MS Office 高级应用、图像处理、音视频处理、UI 设计、微信小程序开发、动画制作、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 等课程的实训。

#### （二）教师队伍建设情况

数字媒体应用技术现有专任教师 8 人，均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 6 名，兼任教师 2 名；学历方面均已取得硕士学位；年龄方面，教师大都在 30 岁至 50 岁之间，结构较合理；职称方面，副高职称以上教师 1 人，其他教师均具有中级职称；专任教师 100%具有双师素质。

### （三）教学方法和手段

数字媒体应用技术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，都由教师引导、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。

同时，本专业将充分利用现代化教学手段，如课件、投影、多媒体教室、网络技术等，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

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、实行实习“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，指派多名教师担任实习生导师，每位实习生导师，负责 8—20 名实习生的指导工作。以蘑菇丁 app 为依托，指导学生《企业顶岗实习报告》的写作、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，助力学生实习期成长和发展。

## 五、培养质量

从该专业的招生和就业情况来看，招生数量与质量水平逐年提高，2019 年毕业生就业专业对口率与以往相比较，就业单位满意率达 90%以上；从主观来看，学生自主选择本专业人数呈增长趋势；在学校教学过程中来看，学生也

表现出较好的学习主动性，课程设置为学生学习数字媒体应用提供了直接的职业依托，丰富的案例使学生能够更加直观和深入到学习内容，增强了学习的趣味性和目的性，因此，学生的专业课程学习效果较好。

## 六、毕业生就业创业

毕业生就业单位对教学质量给予较高评价，认为课程内容安排合理，教学注重实际动手能力的培养，毕业生具有良好的职业素养，能够适应岗位要求独当一面。经过统计，2016级毕业生25人中，10人从事本专业工作，5人专升本，其他100%就业。

## 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“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开展，各行各业都在应用基于网络的现代化传播手段，进行生产销售与管理，从各大网络平台单位的招聘信息中可以看出，对数字媒体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。

### （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数字媒体人才培养模式。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、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。

#### 3、拓展校企合作渠道

本专业实践性强、技术变化快，需准确把握当前企业标准，及时调整课程结构，因此，校企合作成为当务之急

## 八、存在的问题及拟采取的对策措施

### （一）软硬件条件严重不足

本专业实践性较强、紧跟时代变革，对软硬件的要求较高。硬件条件不够不仅影响专业课程展开，同时也直接影响软件运行，限制和软件相关课程设置，导致整个专业结构存在不足，继而会直接影响人才培养质量。

建议首先解决目前专业软件运行不畅的问题，再逐步加强专业硬件投入如专业相机、音视频剪辑设备等。

### （二）师资队伍的培养力度有待进一步加大

专业内容更新快，对任课专业教师提出考验，单凭教师自身的学习能力远远不够，无法与企业标准及时接轨导致知识落后。本专业的性质决定了读万卷书也要行万里路，新技术新理念需要走出去引进来，才能保持旺盛的生命力。因此，需要加大对专业带头人和骨干教师的培养力度。

## 专业六：2019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

#### （一）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，在校企合作与工学结合运行机制、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。

#### （二）在校生规模

截止2019年3月份本专业的在校生为235人。

#### （三）课程体系建设

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。根据社会和专业需求，核心课程中增加了《跨境电子商务》、《网店美工》、《网店客服》等实务课程。

#### （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。在电子商务专业的专业教学过

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：教学内容以电子商务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，教师起到引导和帮助作用，更有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：参加国家级、省级、院级的电子商务相关创新创业大赛，包括模拟经营软件、模拟沙盘、跨境电商的各类比赛，为学生创新创业拓展思路、打下良好基础。

### 三、培养条件

#### （一）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 10 万元，用于教学设施建设。

#### （二）教学设备

教学设施设备是教学过程的基础保障。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



### （三）教师队伍建设

网络中心现有专兼职教师 18 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 5 人，其余均取得硕士学位，具有各类技术等级证书的“双师型”教师 9 人。年龄方面，教师大都在 25 岁至 45 岁之间，结构合理，年富力强；大部分教师具有社会实践工作经验，师资力量雄厚。

### （四）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、京北方信息技术股份有限公司等。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	100 人
2	浪潮计算机公司	2009 年-今	15 人
3	京北方信息技术股份有限公司	2018 年-今	30 人

### （五）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。

### （一）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。“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。

### （二）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。

### （三）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 2019 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

### （一）毕业生就业率

2017 届毕业生就业率为 96%。

#### （二）对口就业率

2017 届毕业生就业专业对口率 70%。

#### （三）就业单位满意率

2017 届毕业生就业单位满意率达 100%。

#### （四）社会对专业的评价

电子商务专业学生参加 2019 “学创杯”全国大学生创业综合模拟大赛，取得了省级一等奖和省级二等奖；参加 2019 “新道杯”模拟沙盘比赛，取得了省级一等奖、省级二等奖和省级三等奖；参加 2019 “敏学杯”跨境电商创新大赛，取得了省级一等奖、省级二等奖和省级三等奖；参加 2019 “致教杯”全国跨境电商创新大赛，取得了国家二等奖。另外本专业有 9 名同学获得了“初级跨境电子商务师证书”。

## 六、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

电子商务研究中心发布的电子商务领域权威数据显示，2018 年电商企业当期遇到的主要挑战，造成企业发展压力的最主要因素中，团队人才问题占 62%，市场竞争问题占 36%，供应链问题占 31%，企业组织管理问题占 21%，产品货源、品控问题占 25%。2018 年电商企业日常招聘状况，人员比较稳定能满足企业运营要求的占 29%；处于招聘常态化，每个月都有招聘需求的占 38%；处于业务规模扩大，人才需求强烈，招聘工作压力大的占 24%，人员流失率高，人员不稳定，招聘难度大的企业占 9%。2018 年电商企业困扰人力资源部门的问题排名，人员招聘压力占 57%，员工培训与开发能力占 51%，绩效管理压力占 37%，人员流失压力占 36%，薪酬增长压力 24%，企业文化与员工关系压力占 27%。2018 年电商企业急需人才，50%急需淘宝、天猫等传统运营人才，54%的企业急需新媒体、社群方向人才，32%企业急需美工、视频制作等技术性人才，32%的企业急需推广销售人才，16%的企业急需供应链管理人才，33%的企业急需复合型高级人才，17%的企业急需产品策划与研发人才。2018 年电商企业人才来源渠道，依托传统招聘网站招聘的占 90%；传统人才市场招聘的占 27%；专业人力资源服务商的占 46%；通过企业内部培养提拔的占 44%；高校建立合作，接收电商专业毕业生的企业占 35%。2018 年电商人才最重要的素质，报告调查了电

商人才应具备的 16 项素质，其中最重要的 6 项素质：学习能力占比 74%；工作执行能力占比 72%；行业敏锐度与创新能力占 62%；专业知识和技能占 53%；责任心和敬业度占 50%；团队协同合作能力占 51%。

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。

## 专业七：2019年计算机信息管理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。

#### （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

### (一) 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，开始招生高职学生，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。

### (二) 在校生规模

表 1 计算机信息管理专业--在校生数量

年级	2015 级	2016 级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	33	39	49	51	98
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) 课程体系建设

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。

### (四) 创新创业教育

组织学生参加社会实践，参加网络营销大赛、H3C 华三杯信息化大赛、全国高校精英创新创业大赛等赛事，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

#### （一）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。

#### （二）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 2：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

#### （三）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，本专业的专业教师目前为 5 人。大部分教师具有社会实践工作经验，师资力量有待进一步提高增强。

#### （四）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 3：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
6	建设银行	2019 年新增	10 人

#### （五）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落地使用。

## 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计算机信息管理人才的培养模式，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；力将计算机信息管理专业建设成为山



东旅游职业学院特色专业。

#### （一）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。

#### （二）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。

#### （三）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。

#### （四）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。

#### （五）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

计算机信息管理专业是学科交叉专业，随着互联网及大数据技术的发展，各行各业大大小小的企事业单位对计算机信息处理的综合人才的需求不断增长，我院信息管理专业的学生就业行业广泛，来洽谈用人的单位数量多，学生就业率可高达 90%以上，且用人单位对学生的素质和工作能力的满意率高达 90%以上。

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%，2018 届毕业生就业率为 95%，专业对口率 92%。

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%，2017 届毕业生就业单位满意率达 92%，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

通过对企业和学生的跟踪回访调查，企业对学生的工作能力和知识运用相对满意，学生能找到自己心仪的职业。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。2017 的包玉春同学目前在签证中心工作，是一名优秀的信息化办理签证等相关资料的员工，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。

## 专业八：2019年环境艺术设计专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

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、培养能力

#### (一) 专业设置情况

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06-18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。

#### (二) 课程设置

依据岗位能力分析和典型工作任务要求，构建专业课程体系。

表1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	1、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、 2、落实材料、施工工期、费用计算 3、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》

### (三) 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。

## 三、培养条件

### (一) “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。

### （二）教学水平较高、结构相对合理的专兼职师资队伍

目前本专业现有教师 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、公司经理作为本专业的兼职教师，为专业建设发展提供了有力支撑。

### （三）相对完善的校内外实训基地

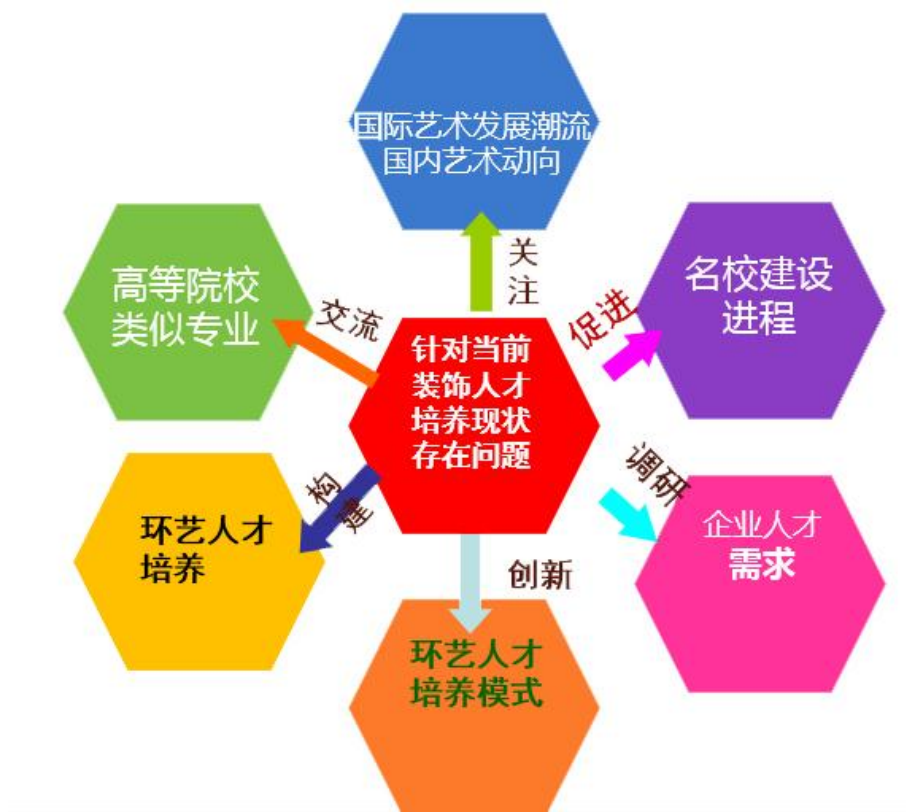
学院经过多年的努力，为环艺艺术设计专业建设了与市场接轨、功能完善，技术先进，质量一流的实验室和实训基地。从而为实现本院的总体目标，提供了有利的保障，也为学生动手实践提供了很好的场所。

表 2 实习、实训基地一览表

序号	实训基地名称	实训项目	面积 (m <sup>2</sup> )	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		

## 四、培养机制与特色

### （一）创新构建原则



## 五、培养质量

毕业生就业率统计表

06-17级环艺专业就业率统计						
班级	人数	本专业签约	学习深造	其他行业	就业数	就业率
06D	19人	12人	3人	4人	16人	100%
07D	20人	14人	1人	5人	19人	95%
09D	25人	18人	3人	4人	22人	80%
10D	46人	36人	4人	6人	42人	91%
11D	44人	38人	0人	4人	42人	95%
12D	13人	10人	1人	1人	11人	85%
13D	46人	36人	3人	6人	42人	91%
14D	49人	40人	1人	8人	48人	97%
15D	38人	29人	3人	6人	35人	92%
16D	20人	15人	1人	4人	19人	95%
17D	25人	20人	3人	2人	22人	80%

环艺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。

## 六、毕业生就业创业

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。

## 七、专业人才社会需求及专业发展趋势分析

### （一）行业背景

根据我国近年来就业情况分析显示，装饰艺术设计专业毕业生就业率达95%以上，可见就业前景非常广阔。装饰艺术设计专业应该定位在具有现代艺术观念、传统与现代、艺术与设计相结合的专业人才，绝大多数美术院校培养学生的方向，可能越来越多的是应用型人才，而不是架上绘画或纯艺术创作人才，装饰艺术设计作为新兴的专业，在继承传统文化，体现民族精髓的同时，结合现代美，为人们设计出具有观赏价值的装饰品，为消费者带来美的享受，在设计中追求东西方文化的统一，追求传统与现代的统一，使设计作品更具说服力和“精气”所在。

### （二）人才需求背景

我国实施“十一五”规划以来，我国进入人文生态和绿色生态开发建设时期。随着社会、经济以及人们对生存环境和历史传统认识的改变和新的要求，追求更有意义的人文环境，改善人的空间环境质量，提高人的生活品质，成为一个新焦点。艺术设计越来越受到重视，社会对艺术设计人才的需求逐年加大，这一领域设计人才的培养便成为许多高校办学的热点。

由于我校地处京沪线上交通枢纽的济南市，地理位置、交通条件十分便利。济南市这几年特别是“十一运”期间，社会经济得到长足发展，尤其是广告业，设计类相关行业。但由于地域经济方向、文化教育、经济收入、人们的认识等诸多因素影响使得本地区相关行业发展缓慢。本地区的设计类注册公司数量不少，但在规模，实力上明显较低。能够在全省甚至全国有影响的设计公



司寥寥无几，大多数设计公司规模较小，并且呈行业经营的也较少，还有一部分是“家庭作坊式”的管理经营形式，并且这一类型不占少数。在人员需求上也呈现多样化趋势，大型公司需要有至少有两年以上工作经验的，由创意设计能力的“精用型”设计专业人才。而占多数的小型设计单位需要的又是既精通设计而且又能进行设备使用、维护的全方位人才。

### （三）岗位需求背景

视觉传达设计行业和室内设计分工开始细化和专业化，随之而来的需求岗位及质量上也发生了新的变化，通过对 7 家品牌设计、包装、印刷企业（公司）（见表 1-1）可以看出，人才需求岗位已从原来的平面设计为主导岗位转向平面设计师、包装工程项目经理、网页工程师等三类岗位为主的多元化格局。设计宣传行业的高技能型品牌设计师、包装工程项目经理和高水平网页工程师的人才缺口问题越来越成为行业发展关注的重点。

## 八、存在的问题及对策措施

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。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。

## 专业九：2019年旅游英语专业人才培养状况报告

### 一、培养目标及规格

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技术技能型人才。

通过学习必要的人文社科知识，具有英语听、说、读、写、译综合技能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）专业基本情况

旅游英语专业是“山东省特色专业”，山东省技能型特色名校重点建设专业。经过多年的教学改革与创新，旅游英语专业教学团队被评为“山东省级教学团队”，《导游英语》课程被评选为“山东省省级精品课程”及“教育部旅游教指委重点精品课程”；《饭店实用英语》课程被评为“山东省高等职业学校精品课程”。

#### （二）在校生规模

旅游英语专业目前在校生人数共 397 人。

表 1 2019 年旅游英语专业在校生情况

年级	旅游英语
2019	168
2018	122
2017	106
总计	397

### （三）课程体系建设

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。

### （四）创新创业教育

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）教学经费投入

系部经费 22.22 万元，生均投入 1.2 万/ 人。

### （二）教学设备

旅游英语专业配有英美文化体验室和多功能语音室，供老师和学生上课和第二课堂使用。

表 2 旅游英语专业教学设施一览表

实验室名称	主要功能	建设进展	建设经费投入 (万元)	面积(平方)	座位 数	地点
英美文化体验室	体验式教学	投入使用	20	100	40	饭店生态体验馆
多功能语音室	听说课、语音课教学	投入使用	50	150	64	B 座教学楼

### （三）教师队伍建设

现有专任教师 18 人，其中高级职称 4 人，博士学位在读 1 人，硕士学历 15 人，专业教师分别毕业于南开大学、北京外国语大学、上海外国语大学、山东大学等著名院校，90%的教师具有海外留学或工作经历，90%的教师具备“双师型”资格。结构合理，年富力强。

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。孔亚楠老师获得山东省第六届“超星杯”高校教师教学比赛二等奖。

图1 孔亚楠老师参加高校教学比赛



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3 教师参加培训一览表

培训时间	培训名称	培训人员
2018.04	省培	马莹
2019.01	全国高等职业教育英语教学与改革发展研讨会	李彩霞、金玉、王正
2019.8	第二届全国高职院校英语教学论坛	马莹、王真、陈潇潇、王正、高文蕾、金玉
2019.11	职业院校专业人才培养方案培训会议	王正

图2、图3：专业教师参加师资培训和教师发展论坛



#### （四）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，已经投入使用。

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 7 人。上海国际会议中心一年期实训人数 12 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 3 人。赴阿联酋实习 4 人、赴新加坡实习 8 人、赴星梦邮轮 5 人、国际邮轮实习 1 人，法国实习 1 人。

表 4 实习基地一览表

序号	地区	单位名称	单位性质	合作级别	备注
1	北京	北京长富宫酒店	合资企业	紧密型	五星
2		北京途家在线	合资企业	紧密型	/
3	海南	海南三亚山海天万豪大酒店	合资企业	紧密型	五星
4	上海	上海国际会议中心酒店	合资企业	紧密型	五星
5	山东	青岛涵碧楼大酒店	合资企业	紧密型	五星
6		山东旅行社	合资企业	紧密型	/
7		济南嘉华国旅	合资企业	紧密型	/
8		济南现代旅行社	合资企业	紧密型	/
9		The Andness Dubai Mall Hotel	外资企业	紧密型	五星
10		Emirates Palace Hotel	外资企业	紧密型	七星

11	阿联酋	Le Royal Merdien & Grosvenor House	外资企业	紧密型	五星
12		Kempinski Emirates Palace Hotel	外资企业	紧密型	五星
13		St Regis Saadiyat Island Resort	外资企业	紧密型	五星
14		Digiphotography Entertainment Imaging	外资企业	紧密型	五星
15		Burj Al Arab	外资企业	紧密型	七星
16		阿联酋迪拜机场免税店	外资企业	紧密型	/
17		迪拜旅行社	外资企业	紧密型	/
18		阿联酋旗猎国际旅行社	外资企业	紧密型	/
19	新加坡	樟宜机场免税店	外资企业	紧密型	/
20	澳门	澳门新濠天地	外资企业	紧密型	五星
21		澳门威尼斯人	外资企业	紧密型	五星
22		澳门八佰伴	外资企业	紧密型	/
23	法国	Auberge Restaurant L' Aubergegrade	外资企业	紧密型	五星

#### (五) 信息化建设与应用

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。

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 5 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
山东旅游职业学院精品资源共享课	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）产学研协同育人

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。

在“大学习、大调研、大改进”的活动背景下，加强与国际旅行社、高星级酒店、旅游行业企业专家等合作，组建旅游外语专业群建设指导委员会，深入行业企业调研，充分发挥委员会职能，完善专业建设，定期赴企业进行调研，了解行业，走进企业，获得一手资料 and 了解企业需求。2019年7月，旅游外语系孔亚楠老师赴郑州喜来登进行为期三周的挂职锻炼。在酒店顶岗期间，酒店为老师制定了详细的培训计划，孔亚楠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4 专业建设指导委员会 图5 孔亚楠老师酒店挂职





旅游英语专业教师也积极参与社会实践，发挥区域辐射作用。王志玉副主任在 2019 山东省职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项上担任裁判。李忱老师 2018 年 11 月担任山东省旅游行业导游职业技能竞赛评委。

图 6、7 王志玉副主任、李忱老师担任评委



## （二）教学管理

在教学方面，积极推行项目化教学、体验式教学以及课程的信息化教学改革。积极探索课证融合的教学模式。深化分层次教学，因材施教。为了更好地将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。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。

## 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，学生是自主选择旅游英语专业。在学校教学过程中来看，学生也表现出较好的学习主动性，课程的设置与行业对接，大量的案例、实训项目均来自真实任务，使学生能够更加直观和深入的学习旅游行业的业务内容，这增强了其学习的趣味性和目的性。

表 7 旅游英语专业 2017、2018、2019 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
第十届“外研社杯”全国高等职业院校英语写作大赛山东赛区	省级	201910	专业组三等奖	牟怡洁
2019 外研社国才杯全国英语演讲大赛	省级	201910	三等奖	王淑婷
2019 年山东省大学生跨境电商创新实践大赛专科组	省级	201910	二等奖	周荣坤
2019 年山东省职业院校技能大赛高职组导游服务赛项	省级	201911	一等奖	李杭潞

（一）毕业生就业率和对口就业率

2017 年-2019 年，学生就业率整体有所提高。2019 年毕业人数 98 人，旅游英语专业 2017 年-2018 年就业情况详见下表 8。

表 8 旅游英语专业 2017 年-2019 年就业情况

年份	毕业生数	就业人数	就业率	对口就业率
2017	77	69	89.61	89.61
2018	96	96	100%	100%
2019	98	98	100%	100%

（二）毕业生发展情况

毕业生中就业人数 98 人，旅游相关企业就业 98 人，对口就业率 100%。

（三）就业单位满意率

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，

#### （四）社会对专业的评价

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。

为了喜迎建国七十周年，活跃校园文化氛围，助力省级文明校园创建，增强集体荣誉感和凝聚力。9 月 15 日，山东旅游职业学院组织同学们参加了“不忘初心，牢记使命，争做志愿者服务先锋”的北京志愿者活动，旅游外语系 2018 级旅游英语专业学生吴彤，丁丹，黄香琪，巩瑞琳，同学参加了本次活动。天安门广场记载了中国人民不屈不挠的革命精神和大无畏的英雄气概，是中国从衰落到崛起的历史见证。我院学生也有幸在此进行安检志愿者活动，我们山旅人在这里发扬了吃苦耐劳，勤奋踏实的爱国主义精神。旅游英语专业学生认真踏实的工作态度也受到了用人单位的一致好评。



图 9 旅游英语专业学生在天安门广场参与安检工作

(五) 学生就读该专业的意愿

2019 年录取学生名，其中第一志愿录取率 97%， 调剂录取 9 人。

## 六、毕业生就业创业

2019 年，旅游英语专业学生创业方面的数量和质量有了较大的提升和突破。

(一) 创业情况

表 9 创业学生一览表

1	17E1	刘畅	电子商务
2	17E1	牛皓宇	艺术设计
3	17E2	赵佳倩	百货超市
4	17E2	张雨	杂货铺
5	17E2	巩风莲	玩具店
6	17E2	任越	摄影工作室
7	17E2	王凤娇	商贸公司
8	17E2	桑玉莹	农资销售
9	17E2	张靖雪	水果购销
10	17E2	韩梦雪	饰品店
11	17E3	陈英晔	化妆品店
12	17E3	张露丹	石头玉器店
13	17E3	倪瑾	饮品店
14	17E3	冷萍	日用品商行
15	17E3	韩云飞	美容工作室

## （二）采取的措施

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，结合创新型学院的定位和学校“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。

## （三）典型案例等

2017级旅游英语专业学生韩兆毅在校期间表现优异，积极参加各项活动。在校期间参与了我校的创业大赛并取得了优异的成绩。在实习期间按照创意大赛的计划，成了了济南尚方导游工作室。经历了从民间自发组织到官方认可的蜕变。工作室形成的骨干导游引领示范、年轻导游关怀制度以及与时俱进的创新发展模式为重塑导游群体社会口碑贡献了重要力量。“尚方导游工作室”将逐步建立品牌导游履职档案，为一批品牌导游量身定制旅游线路，像包装明星一样凸显品牌导游的价值，并通过这些定制产品实现导游在线预订。同时还将同步引入市场监督、评价体系，实现旅游消费者与导游和导游管理者的在线互动。



图 10 2018 级学生创办的导游工作室

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

关于用人单位对学校人才能力培养的期待，受访单位对学生的实践能力有相对较高的期待，希望学生对行业、对岗位有把握，有工作经验，这就要求学校在培养人才时加大操作课和实践课时间，让学生在校园学习期间就积累起行业经验和工作经验。旅游行业需要团队合作，任何工作的完成都不是一个人单枪匹马可以完成的；行业的发展变化迅速，旅游行业受国际形势及国内经济、政策等各方因素影响，是与其它行业密切联系的敏感行业，学生在走上实习及工作岗位后应保持学习劲头，以开放的学习态度不断充实自己，保持服务理念和业务能力与时俱进。学校在人才培养方面要加大这两方面素质和能力的培养，以职业道德为核心，加强学生思想道德建设，注重思想政治理论课、旅游职业道德等课程教学效果。

针对旅游企业人才需求岗位的能力要求，旅游英语专业的人才培养工作应该对接市场需求，以人性化服务为方向，提高学生服务技能与服务意识。加强学生服务理念、服务意识的塑造，实现从“要我服务”到“我要服务”转变，体现出主动关爱客人、服务客人的主动性，提升职业道德素养和服务技能，为旅游产业输送具有较高服务意识与服务能力的旅游人力资源。

根据调研数据分析，旅游英语专业人才培养主要面向国内外高星级酒店、涉外旅游企事业单位等管理服务第一线，主要的就业岗位及岗位任务、知识能力等具体分析如下：

表 10 旅游英语专业就业岗位及发展岗位表

专业	就业领域	初始岗位	发展岗位
饭店管理方向	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
旅行社管理方向	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

## 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》、《商务英语》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。我系有8名教师获得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。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。



## 专业十：2019 年应用韩语专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

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）

### 二、培养能力

#### （一）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，应用韩语专业设立于 2005 年，于 2006 年与韩国金泉大学建立合作关系，13 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。

#### （二）在校生规模

年级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	22 人	31 人	54 人
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）

#### （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，提升了自己的创新能力。

### 三、培养条件

#### （一）教学设备

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。

5. 通过微信、qq、学习通等现代通信技术建群，线上线下答疑，教师作为指挥者组织学生进行自主预习、学习和复习，学习通为学生的学习提供了便捷的学习条件，这种现代信息通讯技术不仅可以调动和挖掘学生学习的能力，还可以将学生变为学习的主动者，使“翻转课堂”的教学方法落地。

## （二）教师队伍建设情况

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人有多年的旅行社工作经验，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。

### （三）校外实训基地

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。

## 四、培养机制与特色

（一）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。每年向五星级酒店、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。

### （二） 教学管理

#### 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

2019年有一名学生参加了在山东师范大学举办的山东省齐鲁服务外包应用韩语大赛，与省内本科院校学生同台竞争，获得三等奖。

## 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。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三年，17级的学生已赴赴铂丽斯国际大酒店实习。

## 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。

## 七、专业发展趋势及建议

### （一）专业发展趋势

随着近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，这是所有高职高专院校面临的共同课题。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。

### （二）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。

### （三）存在的问题及整改措施

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。

# 专业十一：2019年应用法语专业人才培养状况报告

## 一、人才培养目标

### （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

### (一) 专业设置情况

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

### (二) 在校生规模

应用法语专业目前在校生人数共 91 人。

表 2 2019 年应用法语专业在校生情况

年级	人数
2019	39
2018	31
2017	21
总计	91

### (三) 课程设置情况

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。

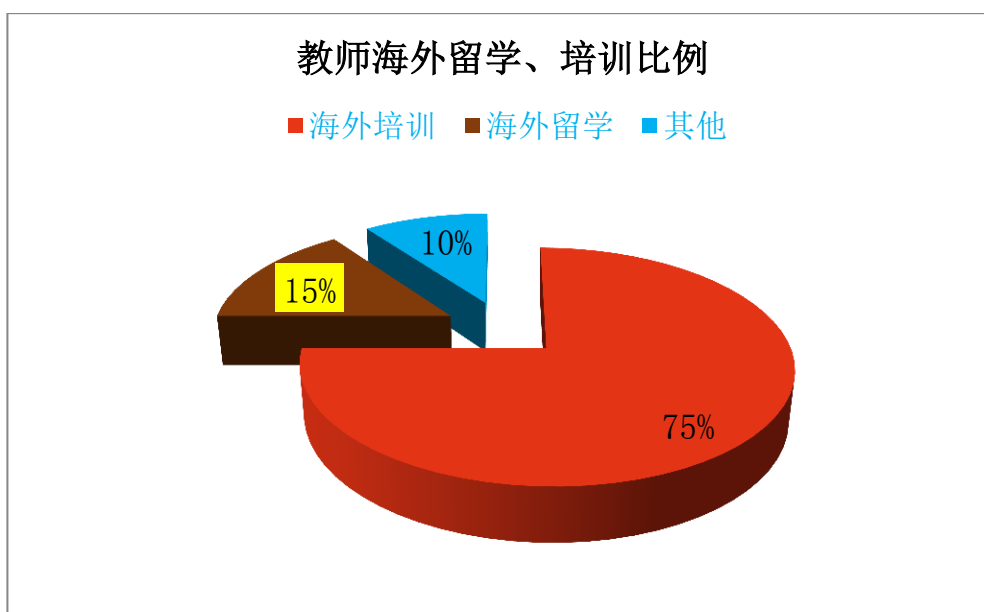


图1 教学体系构建过程

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	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	1、收集处理信息的能力； 2、获取新知识的能力； 3、掌握新技术、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；	1. 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 2. 专业课程平台 初级法语、中级法语、初级法语口语、初级法语听力、

		作流程； 5、熟悉各种设施设备的使用与操作。		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。	中级法语口语、中级法语听力、法国概况、旅游概论 3. 专业拓展模块 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
--	--	---------------------------	--	-------------------------------------	---

### 三、培养条件

#### （一）教学设备情况

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。

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。

#### （二）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，不断自我提升。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。

### (三) 校外实训基地基地

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”。

#### (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 11 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 24 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

## (四) 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互联网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。

大三设置中级法语 3，情景礼仪法语，饭店法语，中级法语听力 3(外教)，中级法语口语（外教）课程，西餐烹饪基础（双语），学时为 14 周。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 10 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、济南市槐荫区商务局等。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。

专业毕业生就业率及就业满意度高。海外实习合作良好，法方用人单位对我专业学生赞不绝口。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。今年部分在校学生考取了葡萄酒行业相关证书，并积极参加各项全国大学生赛事，18 级应用法语专业王佳璇同学参加由中国贸促会商业行业委员会等单位共同主办的 2019 年（第十三届）全国高校商业精英挑战赛会展创新创业实践竞赛全国总决赛展洽环节荣获一等奖；18 级应用法语专业纪琳同学荣获 2019 年“华文杯国际学术大赛”大学课件组一等奖。

## 六、毕业生就业创业

2019 年应用法语专业毕业生共计 36 人，其中 32 人就业，4 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旅行社行业、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、专业发展趋势分析及建议

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：

（一）突出实践教学，注重语法理论和实际会话能力相结合。

（二）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。

（三）针对目前国内葡萄酒消费的热度，开设葡萄酒法语课程。

（四）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。

（五）改变传统的考试考核办法。

（六）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

（一）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。

（二）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，考取专业资格证书，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学队伍中来。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。

## 4、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。

#### 5、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。

#### 6、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。

## 专业十二：2019 年旅游日语专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

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

#### （一）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，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。22 年来，赴日研修项目在中日双方各有关部门的共同努力下，已取得了巨大的成绩，得到了广大研修生及其家长、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子。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。

#### （二）在校生规模。

年级	2016 级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	60 人	52 人	50 人	91 人
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）

#### （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，提升了自己的创新能力。

### 三、培养条件

#### （一）教学设备情况

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。

## (二) 教师队伍建设情况

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。名省级教学名师,2名院级教学名师。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。

## (三) 校外实训基地

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，本专业还拥有日本文化体验室，所开设的实训课程和项目都可以在校内完成。校内 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。我院与日本国际友好宾馆协会已合作 22 年，共向日本派出研修生 1500 余人，研修酒店达到八家。在国内与北京长富宫、青岛涵碧楼、威海铂丽斯等高星级酒店建立实习基地，保证学生实习的需要。

#### 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，我们的培养目标很明确，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。98 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 5 个县的 7 家温泉度假酒店研修。这 7 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。

#### （五）教学方法和手段

##### 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。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。98 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了。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。

## 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

旅游日语专业与日本国际宾馆友好协会的合作已经有十多年之久，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。

（一）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。

（二）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。

（三）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、存在的问题及装改措施

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。

## 专业十三：2019 年空中乘务专业人才培养状况报告

### 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、培养能力

#### （一）专业设置情况

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，招生数量逐年递增，目前空乘专业在校生达到 1054 人。

表 1 空中乘务专业在校生数量

年级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	276	309	469

#### （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）教学设备

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。

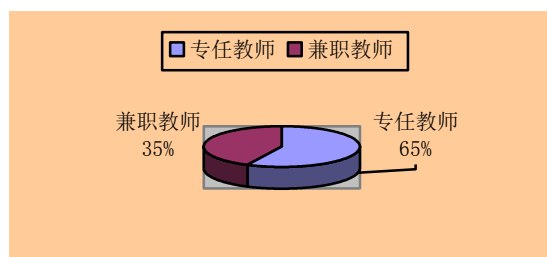
校内实训室一览表

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、具有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	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
12	东方航空公司	2013 年至今	20
13	四川航空公司	2013 年至今	20
14	青岛航空公司	2016 年至今	30

### （五）教学资源

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，积极建设专业教学资源库，《民航服务礼仪》课程已经启动资源共享课建设，受到学生、同行的好评。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，2017年本专业招收学生人数为为276人，2018年为309人，2019年469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72%，升空率50%，2015、2016、2017、2018年、2019年连续五年，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2019年高等学校民航服务技能大赛本次大赛中发扬团队精神，经过努力拼搏，分别获得：民航服务形象与礼仪金奖，民航技能银奖，团体表演银奖，团体综合亚军，2018级黄志敏同学获得“最佳上镜奖”。我院空乘专业学生300余人参加的用人单位的招聘，共223人成功通过航空公司的面试，升空率和综合就业率位列专科类院校首位。



（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

2019 届航空服务专业毕业生刘上自主创业，成立了 Super Jump 蹦床公园，郭庆研开设茶叶店。目前公司经营运转良好，取得较好的经济效益，并带动当地就业。

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

随着我国经济平稳向好，“一带一路”不断推进，进一步扩大开放，民航发展前景广阔。经济的发展同时带动旅游业的大跨步发展，从生活满足性消费向品质享受性消费升级，航空出境游消费比例逐年提高。随着居民收入增加，旅游消费升级将成为中国民航发展重要支撑。

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。2019 年上半年我国增长速度放缓。根据国家统计局数据显示，2019 年上半年，我国实现运输总周转量 627.6 亿吨公里，较 2018 年同期增长 7.4%；客运量完成 3.2 亿人次，较 2018 年同期增长 8.5%；货邮运输量完成 351.2 万吨，较 2018 年同期同比下降 1.3%。

发展实力正稳步提升。上半年，我国运输飞行小时同比增长 7.1%，责任原因事故征候万时率同比下降 59.1%；全国航班正常率 80.35%，同比提升 0.83 个百分点。航空服务覆盖全国 91.7%的地级行政单元，同比提高 1.3 个百分点。

《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。

新一轮科技革命和产业变革正在深刻改变全球生产模式、生活模式，世界的未来将发生革命性的变化。数字化、大数据、云计算、人工智能等新科技正在全球民航业得到快速应用，全球民航业正在快速进入“智慧民航”时代，未来智慧航空公司、未来智慧机场与未来智慧城市将融合发展，智能化将有效提升全球民航业的生产组织能力和运行效率，催生民航业新一轮产业变革。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

### （一）进一步加大教师到企业培训学习力度，努力提升实践能力

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。

### （二）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，如 VR 软件及设备，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。

## 专业十四：2019 年国际邮轮乘务管理专业人才培养状况报告

### 一、培养目标与规格

随着世界经济一体化进程的不断向前推进，邮轮产业迅速发展，世界顶级邮轮公司纷纷抢滩中国市场，具备优秀的语言能力、强烈的服务意识，能较好地适应国际化工作环境的高素质邮轮服务与管理人才成为海外邮轮公司竞邀的对象。

我院国际邮轮乘务管理专业旨在通过专业学习，培养学生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，使学生能够德、智、体、美、劳全面发展，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。

### 二、培养能力

#### （一）专业基本情况

我院于 2013 年开始招收休闲服务与管理专业（国际邮轮乘务方向）的学生，招生对象为普通高中毕业生或职业高中，学制三年。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。2015 年学院调整专业后，该专业的名称由休闲服务与管理（国际邮轮乘务方向）调整为国际邮轮乘务管理。

#### （二）在校生规模

2013 年，我院国际邮轮乘务管理专业首次面向全国招生，班级人数为 17 人；2014 年停招；2015 级招收学生 27 人；2016 级共招收学生 32 人；2017 级招生 33 人；2018 级有 46 名学生；2019 级共招生 72 名。目前我专业在校学生共 151 人，毕业生共 76 人。

表 1：在校生规模统计表

2019 级	2018 级	2017 级
72	46	33
在校生规模合计 151 人		

### （三）课程体系建设

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还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。

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和专业拓展课。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。

### （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，旨在培养大学生就业所需要的态度、知识和技能。我专业积极开展创新创业教育如下：

1、开设大学生职业生涯规划课。通过该课程的学习，使学生逐渐确立职业目标，理解制定与该目标相关的具有可行性的行动方案的重要性，学生学习有了动力和目标，便能激发出自己内在的潜力吸收更多的知识。

2、定期开展创新创业教育知识讲座。我系定期邀请专家开展创新创业教育讲座，要求全体学生参加学习并在讲座后开展班级讨论。

3、专业课教学融入创新创业思维。在专业课的教学过程中，我专业注重渗透创新创业教育的教学方法和教学思想。专业课教师在其教学内容设计过程中认真设计互动环节，教师先教，学生去完成部分的教学任务。教师的教学思路不能束缚学生学习思维过程，而是起到引导和帮助作用。这样的教学设计有利于学生创新思维的发展。

4、创新创业网络课程辅助。该专业学生可以选修创新创业教育课程，课程主要是以视频形式讲授的，每一章节结束后都会有相关习题，以便学生更好的巩固学内容。

如：2016级邮轮乘务管理专业任晓莘在2016-2017-2学期选择了高校邦的创业网络课程《创业启蒙与案例分享》，从课程中学会了很多的创业知识，也为了以后自主创业做好了铺垫。

2016级国际邮轮乘务管理专业满娜——在2016-2017-1选择了《大学生创业基础》网络课，课程讲述了创业精神与人生发展、创业机会与创业风险，以及如何做创业计划书等。

5、设置第二课堂。第二课堂是学生发挥其自主创新的重要舞台，该专业的学生参与创建了学校的社团组织，积极参加班级、系级、院级组织的技能大赛，积极参与社会锻炼，提升了自己的创新能力。根据学院大学生创业学分认定管理办法，创新创业实践学分必须修满2学分。

### 三、培养条件

#### （一）教学经费投入

作为学院较年轻的专业，国际邮轮乘务管理专业的相关师资培训、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 25 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 2：教学经费投入（2013 年-2019 年）

名称	投入经费（万元）
教学研究	2
课程建设	2
图书资料	2
聘请专家	2
教师参加培训	8
学生实践与实习	2
校内实训条件建设	6
教学日常运行费用	1
合计：25 万元	

### （二）教学设备

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收学习资料，学院也增建了新的礼仪训练教室。由于本专业开设仅有六年，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。

### （三）教师队伍建设

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。近两年来，更是通过说课、讲课比赛等交流形式保证专业教学团队质量。

我院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。



#### (四) 实训条件建设

##### 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 (一间)	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 (六间)	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	50 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	70 人
4	邮轮教室 (一间)	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。学院还与丽星邮轮、星梦邮轮公司建立合作，输送了优秀实习生，此外我专业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、酒店等就业单位合作，如：上海会议中心、遥墙机场、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。

表 4：国际邮轮乘务管理专业实习单位一览表

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	6
2	丽星邮轮	2016 年 5 月	2
3	星梦邮轮	2016 年 5 月	14
4	济南机场	2018 年 5 月	2
5	青岛东方影都万达嘉华酒店	2018 年 5 月	2
6	上海国际会议中心	2019 年 5 月	7
7	青岛红树林度假世界	2019 年 5 月	7

#### （五）信息化建设与应用

该专业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），还需要加强补充网络资料，使学生的学习选择丰富起来。

## 四、培养机制与特色

### （一）产学研协同育人机制

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。

## （二）合作办学

通过与加勒比邮轮公司和多个旅游企业的合作，充分利用企业、行业的优势资源，集合校内外实训场所及实践基地，提高学生的专业知识和技能。通过专家讲座、文化探讨等活动，使学生了解国际邮轮的工作环境和基本要求。学院定期聘请邮轮公司专家和优秀毕业生为在校学生进行行业认知，使学生能更高层次的熟悉和掌握国际邮轮的工作技巧，并体会不同类型国际邮轮的企业文化、选聘员工的要求等，为顶岗实习做好准备。学院国际交流中心同时负责安排学生面试国际邮轮公司或海外酒店酒店、旅游企业进行实习。

## （三）教学管理

我院国际邮轮乘务管理专业在学院和系部的支持下，教师团队通过集中制定专业教学工作计划、认真修订课程标准、明确教学工作目标，保证专业教学

工作有计划、有步骤、有条不紊地运转。我专业近年来加强了对教师教学质量和学生学习质量的监督和管理，系主任、教研室主任、专业负责人听课每学期不少于4节，团队教师互相听课不少于8节，每学期开展不少于两次师生座谈交流，以加强检查指导，及时总结经验，提高教学质量。专业定期组织开展教学研究活动，促进教学工作改革。学校也努力建设信息化、数字化学习环境，为国际邮轮乘务管理专业的学生提供更多的课程知识，以便更好地推进国际邮轮乘务管理专业的长期发展。

## 五、培养质量

根据2018届、2019届国际邮轮乘务管理专业毕业生就业统计分析，该专业毕业生就业率为100%，学生对薪资和就业单位表示基本满意。我专业日后也会加大就业类课程的设置，对学生加强职场相关知识的辅导，帮助学生更快地适应未来职场的工作。

表5：就业单位满意率调查

就业单位名称	满意度情况	就业单位评价
1. 加勒比邮轮公司	很满意	具备较好的专业知识
2. 星梦邮轮	很满意	团结同事、工作热情
3. 山东大厦	很满意	工作能力突出、有良好的人际关系
4. 济南银丰华美达	很满意	注重团队精神、修养较高
5. 蓬莱阁文化旅游集团有限公司	很满意	责任心强、有学习精神
6. 青岛宝胜国际体育用品有限公司	很满意	踏实肯干、服从领导安排
7. 济南机场	很满意	关心同事、有合作精神
8. 济南舜耕山庄	很满意	服务意识强
9. 九阳小家电有限公司	很满意	素质较高、成长很快
10. 青岛东方影都融创万达嘉华酒店	很满意	有良好的精神面貌、纪律观念强
11. 中华联合财产保险股份有限公司	满意	能虚心学习

本专业联系实习单位、就业单位、学生家长三方面，以了解社会对专业的评价。实习单位普遍认为学校教学质量较高、学生所体现的专业知识和专业素养基本符合岗位要求。就业单位普遍认为该专业学生有较强的开拓与创新能力，有吃苦能力、日常习惯较好。学生家长普遍认为学校环境优美，辅导员和专业课老师尽职尽责、关心学生，孩子的行为习惯和个人能力有了明显的进步。

## 六、毕业生就业创业

学院现有三届国际邮轮乘务管理专业的毕业生。据统计，2013 级无自主创业的学生；2015 级马成泰(男)曾自创酒吧（后因配合城市举办马拉松比赛整顿街道停业）；2016 级李钰玮（女）毕业后在章丘维华商业广场开设女装工作室；2017 级正在实习，目前有三位学生自主创业，创业项目分别是禧酒 PUB、山东鲁艺展览工程有限公司、泰安佳通电器有限公司。

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

预计到明年，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。

（一）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，可增加酒店英语听说、面试英语的课时量，加强学生的英语语言交流能力。

（二）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，利用学生二年级暑假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。

（三）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。

## 八、存在的问题及对策措施

我院国际邮轮乘务管理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现开设的邮轮专业的专业课程来看，存在以下问题：

（一）课程设置

我专业在课程设置上较倾向于培养学生的实践动手能力，如开设形体训练、旅游交际礼仪、客房服务管理、餐饮服务管理等课程。但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，难以适应邮轮上几十个岗位的需求。原因在于师资力量单一、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。我专业开设的英语课程虽不少，但多为基础英语，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，有关中外民俗的部分涉及的越多越好。虽然我专业开设了世界旅游地理和中外民俗课程，但教师的理论高于实践，学生听起来缺少激情。

#### （二）学校“双师型”师资力量还需加强

我专业的任课老师虽然考取了很多“职业资格证书”，但是真正有与邮轮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。

#### （三）学生综合素质有待提高

现在学校中的学生都是零零后，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”的习惯。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问题是缺乏职业素养、缺乏合作共同、缺乏相互帮助以及心理素质差的现象。

#### （四）鼓励大学生参加课外的学习和实践活动

学生具备自学知识的能力、学会扩大社会人脉关系与课堂上所学知识和技能同等重要。参加课外的学习和实践活动对学生日后在工作中的各方面能力帮助较大，这就需要鼓励和引导学生积极参加有意义的实践活动。我专业还应加强这些方面的投入。

## 专业十五：2019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

#### （一）专业设置情况：

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的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。

#### （二）在校生规模：

目前旅游表演艺术专业在校生为：2017级17人，2018级4人，2019级23人，学生总数为44人。

2017级	2018级	2019级	合计
17人	4人	23人	44人

#### （三）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

#### （一）经费投入：

教学经费投入 20 万。

名称	投入经费（万元）
教学研究	2
课程建设	2
图书资料	2
聘请专家	2
教师参加培训	5
学生实践与实习	2
校内实训条件建设	4
教学日常运行费用	1
合计：20 万元	

#### （二）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。

### （三）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。

### （四）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。

### （五）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

### （一）产学研协同育人机制

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。

## （二）合作办学

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，通过与多个旅游企业的合作，充分利用企业、行业的优势资源，集合校内外实训场所及实践基地，提高学生的专业知识和技能。通过专家讲座、文化探讨等活动，使学生了解表演专业的工作环境和基本要求。学院定期聘请表演行业专家和优秀毕业生为在校学生进行行业认知，使学生能更深层次的熟悉和掌握表演专业的工作技巧，为顶岗实习做好准备。

## （三）教学管理

我院表演艺术专业在学院和系部的支持下，教师团队通过集中制定专业教学工作计划、认真修订课程标准、明确教学工作目标，保证专业教学工作有计划、有步骤、有条不紊地运转。我专业近年来加强了对教师教学质量和学生学习质量的监督和管理，系主任、教研室主任、专业负责人听课每学期不少于 4 节，团队教师互相听课不少于 8 节，每学期开展不少于两次师生座谈交流，以加强检查指导，及时总结经验，提高教学质量。专业定期组织开展教学研究活动，促进教学工作改革。学校也努力建设信息化、数字化学习环境，为国际邮轮乘务管理专业的学生提供更多的课程知识，以便更好地推进国际邮轮乘务管

理专业的长期发展。

## 五、培养质量

### （一）毕业生就业率

根据 2018 届、2019 届表演艺术专业毕业生就业统计分析，该专业毕业生就业率为 90%，学生对薪资和就业单位表示基本满意。我专业日后也会加大就业类课程的设置，对学生加强职场相关知识的辅导，帮助学生更快地适应未来职场的工作。

### （二）对口就业率

我专业旨在通过专业教学，使学生掌握旅游表演知识等，能够为文旅融合产业做服务的人才。具统计，我专业对学生的培养质量可以满足用人单位招聘要求，但部分学生结合家里意见有自己的职业规划，还有打算创业的，根据对近两届毕业生就业对口率摸底，表演艺术专业的毕业生就业情况为：2015 级该专业毕业生就业对口率为 45%；2016 级该专业毕业生就业对口率为 50%。

对于我专业毕业生就业对口率的现状，学校今后计划加强专业教育，根据社会的需求来不断完善课程建设，使学生毕业后能够达到用人单位的要求。

### （三）毕业生发展情况

例如：2016 级学生崔永清，毕业后考入青岛市城阳区夏庄街道小学，成为一名优秀的小学教师，2016 级学生徐港娇，实习于上海东方艺术中心，毕业后顺利留职，成为正式员工，现在已经成为部门主管。

根据不完全统计，教员、教练岗位占 55%，职员、文员岗位占 40%，其余 5%为待业或自主创业中。

### （四）就业单位满意率

为全面了解表演艺术专业毕业生的就业现状及发展等方面情况，了解用人单位的人才需求，促进学院人才培养质量的提升，学校对 2018 届、2019 届两届毕业生就业情况进行跟踪统计。通过对 3 家毕业生就业单位进行跟踪回访调查，了解到各用人单位对我院表演艺术专业的毕业生给予了充分肯定，认为该专业学生能吃苦、讲合作，专业技能水平基本达到了上岗的要求。

### （五）社会对专业的评价

我专业联系实习单位、就业单位、学生家长三方面，以了解社会对我专业

的评价。实习单位普遍认为学校教学质量较高、学生所体现的专业知识和专业素养基本符合岗位要求。就业单位普遍认为该专业学生有较强的开拓与创新能力，有吃苦能力、日常习惯较好。学生家长普遍认为学校环境优美，辅导员和专业课老师尽职尽责、关心学生，孩子的行为习惯和个人能力有了明显的进步。

#### （六）学生就读该专业的意愿

根据入学调查，2015 级与 2016 级学生报考该专业时并不太了解专业情况，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，这与专业宣传力度和就业途径少有关系，后续经过在校学习和实习，学生对本专业的认可程度普遍提高。

2019 年，该专业方向变更为表演艺术（舞蹈），招生人数提高至 27 人，实际报道 23 人。并了解到，就读该专业的意愿为 95%左右。

## 六、毕业生就业创业

### （一）创业情况

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。个人创业情况较少，大部分为教员，职员等工作。

### （二）采取的措施

更多地为学生提供校内实训场地，供有个人想法的同学提供空间和舞台，积极跟行业专家沟通，聘请他们为学生提供技术指导。

## 七、专业发展趋势及建议

（一）加大调研、教研的力度，不断完善课程体系。

（二）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。

（三）加大校内实习、实训条件的建设力度。

（四）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

### （一）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。

### （二）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。

## 专业十六：2019 年高尔夫球运动与管理专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

本专业面向高尔夫旅游管理、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，掌握从事高尔夫旅游服务和高尔夫产业相关领域所必备的管理方面的基本专业知识和专业技能，能够胜任高尔夫球会各类岗位服务与管理、组织各类高尔夫赛事活动，以及从事高尔夫产品开发和营销所具备的专业能力和基本技能；具有较强的实践能力和专业技能的技术技能型人才。

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高尔夫概论、高尔夫挥杆原理、球童服务与球车驾驶、草坪护养与管理、体能训练等基础理论，具有较强的高尔夫运动竞赛的组织及俱乐部、球会管理等能力，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，在高尔夫旅游、产业等领域，从事高尔夫教练、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

#### （一）专业设置及在校生规模

我院于 2006 年首次招收休闲服务与管理专业（高尔夫方向）学生，首届学生 37 人，注重英语听说应用能力、职业素养和职业技能的培养。依托国内知名高尔夫企业，结合行业技能证书要求来设置实用型课程。在学院调整专业后，休闲服务与管理（高尔夫方向）调整为高尔夫服务与管理专业，2016 年调整为高尔夫球运动与管理专业，2016 级招收学生 31 人。2019 年更改为休闲服务与管理专业。目前我专业在校学生共 34 人，暂无毕业生。

#### （二）课程设置

本专业课程体系分为素质平台课、专业平台课、专业拓展课。课程体系开发以社会、行业需求为导向，以学生职业能力和职业素质培养为核心，按照行动导向思想构建本专业课程体系，通过对本行业的调研，在专业建设指导委员会的指导下，联合省内外实训单位等合作企业，进行人才需求、岗位及工作任务调研，明确专业核心岗位以及核心工作岗位所需的知识点，最后对本专业课

程体系进行系统的调整和安排，使本专业课程体系构建更加合理。以职业素质养成和职业能力培养为主线，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、培养条件

#### （一）经费投入

作为新开设的专业，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 15 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（2013-2015）

名称	投入经费（万元）
教学研究	0.5
课程建设	0.6
图书资料	0.4
聘请专家	2
教师参加培训	2.5
学生实践与实习	3
校内实训条件建设	6
合计：15 万元	

#### （二）专业教师团队

我专业自创办以来高度重视专家体系建设，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。本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。

#### （三）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学生的核心专业课操作基础。

另外，我校还建有 41 打位高尔夫练习场，为学生提供了实践能力培养的学习场地，以上确保了办学水平和教育教学质量不断提高。

表 2：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	高尔夫练习场	为专业课程中的服务技能练习塑造提供专业性的授课环境及实践氛围。	高尔夫技术实践 高尔夫训练 高尔夫规则 竞赛组织管理	41 人
2	体能训练室	为专业课程提供专业的练习场所	体能训练	40 人
2	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

## 2、校外实训基地

本专业现已与省内、外多家球场、球会建立长期合作关系，其中包括世界上最大的高尔夫球会-南山国际高尔夫球会、观澜湖高尔夫球会等。在对省内合作单位巩固的基础上，积极发展省外实训基地，为学生在行业的发展提供更多的选择机会，目前正与北京森林假日高尔夫俱乐部商谈实训基地建设的事宜。

表3：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	南山国际高尔夫球会	2007 年 5 月	200
2	青岛国际高尔夫球会	2007 年 5 月	120
3	青岛天泰高尔夫俱乐部	2006 年 9 月	37
4	青岛石老人高尔夫球会	2013 年 5 月	24
5	观澜湖高尔夫球会	2014 年 5 月	22



#### （四）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）。

### 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，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：

（一）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；

（二）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。

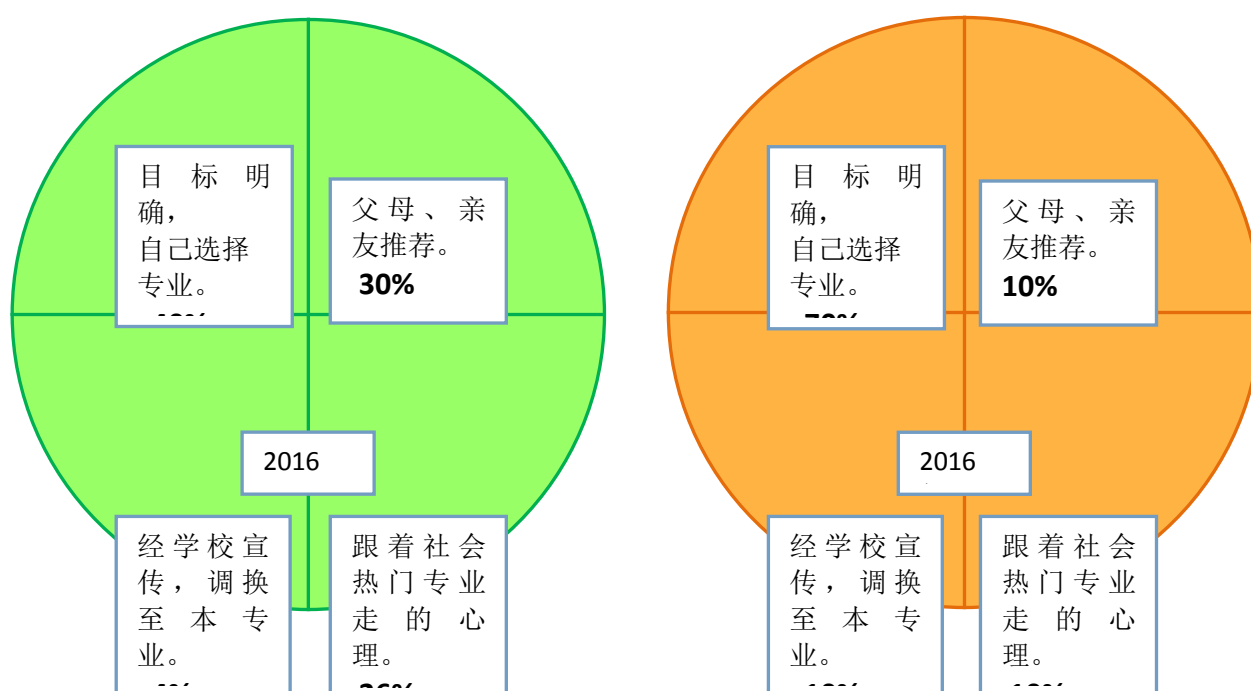
（三）坚持“产学合作，双向参与”的基本原则，企业和科研机构参与本专业的教学指导与学生培养过程的管理，学校参与企业和科研机构实习过程的监督与效果评估。

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

本专业暂无毕业生。据了解，16 级学生报考该专业并不完全出自自己意愿，大部分是经父母亲友安排，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，学生虽然想去高尔夫企业可也并不真正了解国内高尔夫市场。

图 2：学生选择该专业原因统计表



## 六、毕业生就业创业

本专业暂无毕业生。

## 七、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，必将吸引更多的高尔夫爱好者。快速发展的高尔夫旅游市场也不断刺激着人才需求，对专业人才的培养显得尤为必要。从全球的经验看，高尔夫运动给城市旅游业、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。从未来高尔夫行业发展的趋势估计，今后中国将需要大量的专业人才，高尔夫服务与管理专业势必热门起来。

## 八、存在的问题及整改措施

### （一）存在问题

- 1、招生生源数量不足
- 2、校企合作过程中存在的问题
- 3、师资队伍有待加强

### （二）整改措施

#### 1、招生

本专业现面临用人单位数量不断增加，需求量逐年增加，与本专业招生生源不足产生矛盾。建议学院在招生政策范围内予以支持。并且通过多渠道进行专业招生，稳定生源数量。

2、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、专业师资队伍建设

因专业面窄，高尔夫相关专业硕士以上学历的教师少只有少，建议学院在政策允许情况下引进特殊专业人才。通过吸收有丰富行业经验的同时具备一定学历条件的人才担任专业教师。

## 专业十七：2019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。

通过学习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

#### （一）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 267 人，专业成立 9 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。2014 年被评为院级特色专业，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。

#### （二）在校生规模：

目前民航安全技术管理专业在校生为 2017 级、2018 级、2019 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	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数（人）	87	86	92
招生对象	普通高中	普通高中	普通高中

### （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。在民航安全技术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：教学内容以民航安检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社团活动，提升了自己的创新能力。

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。

## 三、培养条件

### （一）教学经费投入

2019年教学经费投入10万。

### （二）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 2 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

### （三）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 38 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 2 名，1 名高级职称，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

表 3 教师参加培训学习一览表

1	2018.11	杭州	宋晓燕 张婷婷	沟通能力 培训班	提升专业教学水平。
---	---------	----	------------	-------------	-----------

### （四）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，与济南遥墙国际机场、北京特保、北京瞭望塔等建立长期型实训基地，年实训达 60 人以上。

表 4 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 2018	8
3	北京市保安服务总公司特保	2014 年至今	24

	安检分公司		
4	北京邮政物业管理有限公司	2013年至 2017	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
7	北京京城保安服务有限公司	2014年至今	21

#### (五) 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，实施行动导向的课程教学，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5。

表5 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。

## 四、培养机制与特色

### （一）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。

### （二）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

### （一）毕业生就业率

2016 级毕业生的就业率为 93%，其中专业对口率为 66%。2016 级 2019 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、银行接待工作、自主创业、物业等工作。

### （二）毕业生发展情况

2016 级毕业生发展一切良好。2016 级毕业生 80 人，其中济南遥墙国际机场工作 16 人，福州长乐国际机场 4 人，济南众安 4 人，北京京城 5 人，青岛保利剧院 4 人，融创物业有限公司 1 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。

### （三）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。”

福州长乐机场人力资源经理：“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。”

### （四）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。

### （五）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。

典型案例刘逸如 2016 级 AS1 班，现就职于融创物业有限公司，工作踏实肯干，表现出色，现已是公司骨干员工。

## 七、专业发展趋势及建议

- (一) 加大调研、教研力度，不断完善课程体系。
- (二) 争取学院更多支持，配备专职男实习指导教师。
- (三) 申请引进专业技术人才，充实专业教师队伍。
- (四) 加大教师到企业培训学习力度，努力提升实践能力。
- (五) 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。
- (六) 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

- (一) 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。

- (二) 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。

## 专业十八：2019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、美、劳全面发展，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395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。2019年3月，省教育厅批准为第二批山东省优质高等职业院校建设工程立项单位，烹调工艺与营养专业群参与该项工程中一流专业群建设。

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饪工艺与营养、公共营养两个方向的专业

拓展课程。

### 三、培养条件

#### (一) 专业教师团队

烹调工艺与营养专业现有专职教师 9 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。

#### (二) 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 1 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

#### (三) 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2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	上海皇家艾美酒店	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，2017 届毕业生对口就业率达 86%；学生毕业成才率高，2015 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，2014 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。

2019 年 6 月，参加中烹协第八届烹饪比赛山东赛区青年组比赛，学生王昱清、常文豪、王志磊参加中餐热菜项目比赛，获得一金二银的好成绩。

2019 年 11 月，参加山东烹饪协会首届艺术冷菜比赛，获得团体组特金奖第一名；单项获得特金奖一枚，金奖四枚。张亮老师获得山东财贸系统工会“五一”劳动奖章。

## 六、毕业生就业创业

王梓光同学，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。

黎景辉同学，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 济南贵和洲际酒店工作，任职亚洲厨房厨师长。

解晓辉同学，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。

## 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

### （一）存在的问题

- 1、教材建设滞后，教材编写少；
- 2、网络教学平台建设不足，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。

### （二）改进思路

- 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。

## 专业十九：2019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、劳全面发展，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

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255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。省教育厅批准为第二批山东省优质高等职业院校建设工程立项单位，烹调工艺与营养专业群参与该项工程中一流专业群建设。

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

#### （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。

#### （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 1 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	规模
1	西餐演示室	西餐菜品的演示	西餐工艺 烘焙工艺	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	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	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	40人
---	----------	--------------------------	-----------------------	-----

### (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2 西餐工艺专业校外实训基地一览表

企业名称	合作地点	功能和效益
台湾王品中国集团公司	北京 济南	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	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	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
天津好利来食品公司	天津	提供面包、蛋糕裱花、西点等岗位的生产及服务，
上海丽思卡尔顿酒店	上海	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	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	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	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	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	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
青岛涵碧楼酒店	青岛	提供自助餐、宴会等部门的后厨及服务岗位，
三亚瑞吉酒店	三亚	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	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	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	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，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，取得职业资格证书。

## 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，2017 届毕业生对口就业率达 84%；学生毕业成才率高，2015 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，2014 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。

2019年11月，参加在山东威海举办的上海合作组织职业学校技能大赛，学生王晓虎获得西餐烹饪项目银奖，陈尘教师获得优秀指导教师荣誉称号。

## 六、毕业生就业创业

张海燕同学，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。

林伟同学，2012级西餐工艺二班毕业生，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！

刘智勇同学，2014级西餐工艺班学生，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。

## 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。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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。综上所述，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

### （一）存在问题

- 1、教材建设滞后，教材编写少；
- 2、网络教学平台建设严重滞后；
- 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。

## （二）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。



## 专业二十：2019年中西面点工艺专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

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246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。2019年3月，省教育厅批准为第二批山东省优质高等职业院校建设工程立项单位，烹调工艺与营养专业群参与该项工程中一流专业群建设。

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 1 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	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	40 人
2	烘焙实训室	烘焙品种实训	烘焙工艺	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	40 人

#### (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 2 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	功能和效益
------	------	-------

天津好利来食品公司	天津	提供前台及车间等部门
北京礼信年年餐饮管理公司	北京	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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，2017 届毕业生对口就业率达 84%；学生毕业成才率高，2015 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，2014 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。

2019 年 6 月，参加中烹协第八届烹饪比赛山东赛区青年组比赛，学生孙旭光、王萍参加中餐面点项目比赛，获得金牌奖项第一名、第二名的好成绩。

## 六、毕业生就业创业

于大海同学，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。

徐玻同学，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。

## 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

### （一）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。

### （二）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。

## 专业二十一：2019年导游专业人才培养状况报告

### 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：综合素质较高的同学选修课优先进入导游实验班学习，为各类大赛储备人才，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	全国导游基础知识	《全国导游基础知识》	全国导游文化知	第一学期

月			识	
	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) 围绕职业资格证书考试内容，创新课程教学模式

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。

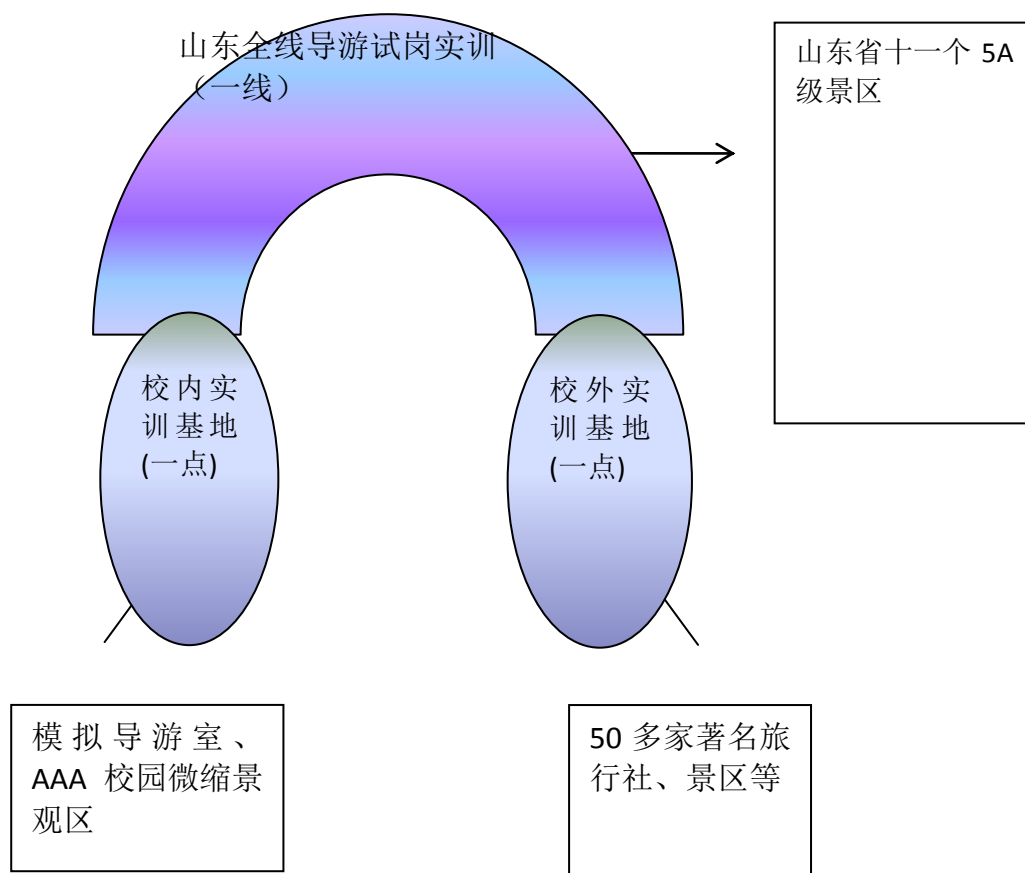


图 2 导游专业实践教学示意图

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 2019 年已经成功举办十三届。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山东省职业技能大赛导游赛项、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。2019 年，荣获济南市星耀泉城导游大赛一、二、三等奖各一名、山东省职业技能大赛一等奖两名的优异成绩。

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、2018 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 and 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。

## 专业二十二：2019 年旅行社经营管理专业人才培养状况报告

### 一、培养目标

本专业面向旅行社运营、管理、服务第一线，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，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应用、旅行社经营管理、外语、营销管理等基础理论，具有较强的计算机应用操作能力、基本的外语会话能力、旅行社经营管理技能等，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，在旅行社等企事业单位，从事计调、门市接待、外联营销、导游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 27 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。2018 年完成全国旅行社经营管理专业教学标准的制订，2019 年完成山东省旅行社经营管理专业教学指导方案制订。

#### （二）在校生情况

目前在校生人数 519 人，其中 2017 级 96 人，2018 级 126 人，2019 年招生 297 人（含 BC 类考生 107 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。

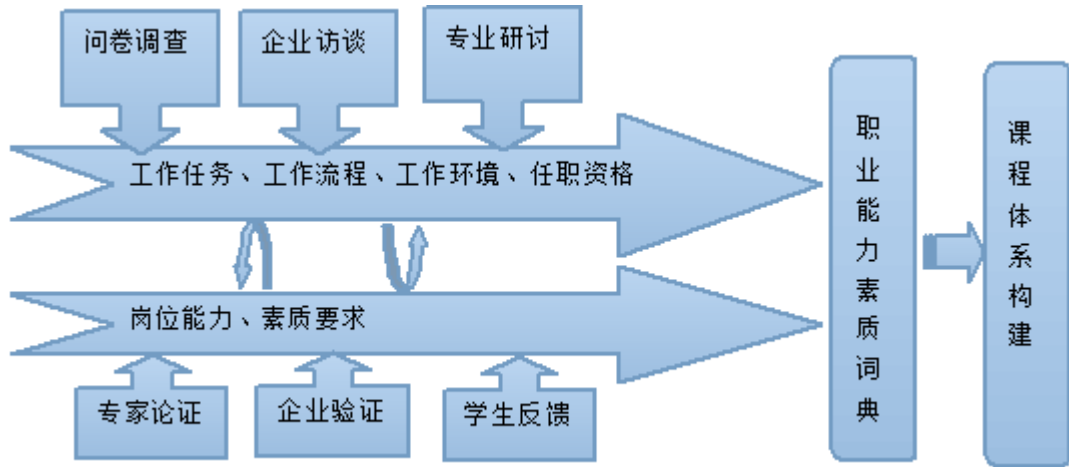


图1 课程体系构建思路

## 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。表1是本专业主干课程构建表。

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	线路编排与推介、制定行程计划、成本与质量控制、意外情况处理、计调部经营与管理	能够根据企业要求、消费需求和市场特点策划旅游产品、安排落实旅游行程；能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理；能够招聘、培训和组织管理计调人员	能够进行有效沟通，具有良好的口语表达和书面写作能力；	具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；秉承华夏文明礼仪风范，遵	《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》。
门市接待	旅游产品门店促销策划 旅游门店咨询与接待 游客信息收集与整理 旅行社门店管理	能够根据企业产品特点与市场需求状况制作旅游产品门店促销方案；能够接待和解答来旅行社门店咨询的游客；能够分门别类地整理游客信息并进行汇报；能够承担旅行社店长的职务，进行门店的选址、促销品的摆放和人员招聘、组织和管理工作。	能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件；能够对市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用；能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；	从客户至上、诚实守信的职业信念，树立顾全大局、认真耐心的工作态度，恪守精益求精、追求卓越工匠精神；崇德向善、尊重劳动、爱岗敬业、知行合一；具有比较全面的质量意识、环保意识、安全意识、创新意识和信息素养；具有良好的集体意识和团队合作精神，能够理解企业战略和适应企业文化，保守商业机密；具有职业生涯规划意识。	《模拟导游》、《旅行社运营实务》、《旅游企业财务管理》、《中国旅游地理》、《全国导游文化知识》、《地方导游文化知识》、《旅游网络运营实务》、《旅游市场营销》、《消费者行为分析》、《旅游线路设计与销售》、《门市服务与管理》、《旅行社计调实务》、《导游实务》、《旅游法规》等。
单位销售	有效地开发客户 收集和评估客户信息 维护客户关系 招标、评标 与客户进行商务谈判	能够理性地选择和运用正确的销售技巧、策略和方法；学会收集客户信息，审定单位客户的需要与环境；能对单位客户进行客情分析和竞争分析；能够把握销售时机，有效地策略地实施销售活动。能够招聘、培训和组织管理市场营销人员			
同行销售	寻找线下销售渠道 收集和评估同行客户信息 维护同行客户关系 与同行客户进行商务谈判	能够理性地选择和运用正确的销售技巧、策略和方法；学会收集客户信息，审定同行客户的需要与环境；能对同行客户进行项目分析、客户分析和竞争分析；能够把握销售时机，有效地策略地实施销售活动。能够招聘、培训和组织管理市场营销人员			
网络运营	设计网络营销方案 推广与维护企业网站 旅游产品网络管理 网站流量监控与管理	能够运用新媒体，策划实施旅游产品线上线下营销推广；能够根据产品特点、营销目标、内容形式寻找推广网络销售渠道，对网络客户关系进行日常管理，优化合作渠道，做好旅行社客户维护工作；能够进行旅游产品的推介，达成交易，签订合同；			
导游	陪同讲解服务 安排游客旅行生活 意外情况处理	能够按照行程计划为游客提供游览向导服务；能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；能够为游客安排旅行中的住宿、餐饮及娱乐活动等；能够招聘、培训和组织管理导游			

### 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。

#### （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：

##### 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，将创新创业教育落实到学生的学习和实践中去，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。

##### 3、校企共育，促进校企深度融合

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，硕士生 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 2019 年，签订合作协达到 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

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“规范引领、三级推进、校企共培”的人才培养模式。

**规范引领：**我国旅行社行业发展已经积攒了大量经验，最近几年，有关旅行社的法律法规和经营服务规范相继出台。本专业这些法律法规和经营服务规范为核心，围绕法律法规和经营服务规范设计课程内容，使培养出的毕业生能够执行行业标准。

**三级推进：**将课程分解为三个层级，层层推进。专业基础层以学习专业理论为主，夯实专业理论基础，为旅行社毕业生后续发展提供支持和后劲；资源

支持层围绕行业发展背景、导游证书考取、旅游产品认知展开，让学生拥有宽泛的视野，为毕业生选择旅行社经营的多个岗位做好资源基础支持；岗位技能层对接旅行社一线经营的具体岗位，对所需要的专门技能进行针对性训练。

**校企共培：**校企共培是人才培养的路径选择，本专业聘请旅行社行业专家共建教学团队，制订人才培养方案、课程标准和相关教材，担任专业课程教学，对顶岗学生进行实习指导，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。

（三）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。

## 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。2018年-2019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。2019年11月，18T3班李云龙带领“鹰隼队”参加“沂蒙山杯”爱我中华研学旅行方案设计大赛，经过初赛、复赛和决赛激烈的角逐，在260支队伍中荣获一等奖的好成绩，成为唯一获此殊荣的高职院校。

### （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、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。

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

根据问卷统计，不同经营方式和规模的旅行社，技能岗位的结构有着较大的差别。

### （一）超大型旅行社中单位销售和计调是主力

在总人数超过500人的10家旅行社中，计调或单位销售人数超过150人的有6家，占60%，最少的也在50人左右；其次是导游领队，超过150人的占

30%，大多在 50 至 100 人之间，占 50%；紧随其后的是同业销售和网络营销。

### （二）大中型旅行社中导游领队人数仍有优势

在 40 家总人数 100 以上、500 以下的大中型旅行社中，导游领队的人数在 20 到 50 之间的最多，有 21 家，占 53%；其次为计调，人数在 20 至 50 和 50 至 100 的各有 13 家，各占 33%；总体来看，在大中型旅行社中，导游领队人员占比略高于计调人员，两者皆为技能人员主力，其次是同业销售和单位销售。

### （三）对中小型旅行社而言导游领队和门市接待是业务主力

在 46 家中小型旅行社中，导游领队以 10 至 20 人的为主，有 16 家，占 35%；门市接待也以 10 至 20 人的为主，有 20 家，占 43%；而计调和单位销售都是以 10 人以下为主。

### （四）网络运营和门市接待与旅行社经营方式关联度最高

被调研的 106 家旅行社的 10 家超大型旅行社中，有 3 家旅行社的门市接待人员少于等于 10 人，但又有 4 家旅行社门市接待人员超过 150 人；有 1 家旅行社网络运营人员少于等于 10 人，但又有 3 家旅行社网络运营人员超过 150 人。

数据表明，网络运营和门市接待岗位人数与旅行社规模没有简单的正比关系，相应岗位人员的具体需求量主要取决于旅行社经营方式。

## 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

2017 年全国高职院校导游专业招生 4000 人，而旅行社经营管理专业仅招生 616 人，显而易见，作为旅游活动的组织和接待单位，旅行社行业人员需求缺口巨大。而作为培养旅游专业人才的旅游类高职院校，全国仅仅有 27 所大学开设了旅行社经营管理专业。很多学校在课程设置方面也显得捉襟见肘，有不占少数的旅游类院校只是开设了一门《旅行社经营管理》课程来覆盖旅行社的各个岗位需求。作为旅行社经营管理专业的学生毕业后在这个领域并不专业，造成大部分学生毕业即为失业的尴尬局面。

#### 2、教师实践经验匮乏，执教能力不够

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。

### 3、课程设置思路狭窄，教材开发理念滞后

目前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。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。

## （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

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的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。

### 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

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。

### 3、鼓励校企共同开发教材，支持实用校本教材的使用

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。



## 专业二十三：2019 年旅游管理专业人才培养状况报告

### 一、培养目标与规格

本专业面向国内外旅游业中的高星级酒店、旅行社、旅游景区、营地等旅游企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，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、企业管理运营、活动组织策划等基础理论，具有较强的旅游企业基层岗位操作、对客户沟通协调、任务组织统筹等能力，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、旅游景区、营地等旅游企事业单位，从事基层服务与初级管理等等岗位实际工作的技术技能型人才。

### 二、培养能力

#### （一）专业基本情况

旅游管理专业设立于 2012 年，并于同年 9 月份开始招生。自专业设立以来，不断完善课程设置

#### （二）在校生规模

目前已有毕业生 647 名（共十五个教学班），实习期学生共 204 名（共四个教学班），在校生 478 名（共九个教学班）招生情况比较理想，社会的认可度较高。

#### （三）课程体系建设

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。

#### （四）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《旅游线路设计》、《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

#### （一）教学经费投入

依托旅行社管理系山东省品牌专业群建设项目与山东省高水平专业群建设项目，以旅游管理专业为引领的旅游管理专业群得到专项配套建设资金 500 万，这些经费将投入专业群相关专业的专业建设、实训建设、人才培养等方面。

#### （二）教学设备

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。

### （三）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建设，打造了一支素质较高，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。2018-2019年旅游管理专业牵头的山东省高水平专业群建设项目正式立项，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。

### （四）实训条件建设

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，在本年度完成了模拟大巴实训室、欢乐谷新形态教室等实训项目的建设，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

### （一）产学研协同育人机制

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。

### （二）合作办学

旅游管理专业积极拓展校企合作办学项目，通过与上海欢乐谷之间的深度合作，不仅推进了暑期短训项目与大三实习项目，上海欢乐谷还出资建设了校内的欢乐谷新形态教室，以满足校内授课的需要，利用新形态教室更好的推进校企合作育人，校企合作办学，使欢乐谷的企业文化与价值观更好的融入育人环节。

### （三）教学管理

在教学管理方面，本专业改革传统教学模式和方法，形成“项目引导、学

做合一”的教学模式，实行“精讲多练”。把核心内容讲解透彻，同时结合模拟练习、案例教学，以给学生更多的思考和消化机会，达到“弄懂会做”的目标。通过情景模拟练习和案例的剖析，提高了学生学习的兴趣，启发了学生的思考，寓理论于实践教学之中。在整个教学过程中，坚持实行“教学互动”，使学生成为课堂的主体，努力创造轻松、热烈的课堂情境。充分运用现代化的教学手段，充分运用多媒体资源，以实现更好的教学效果。

## 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，学生是自主选择旅游管理专业。在学校教学过程中来看，学生也表现出较好的学习主动性，多样化的企业环境为学生学习旅游管理提供了直接的职业依托，大量的案例、实训项目均来自旅游业的真实任务，使学生能够更加直观和深入的学习旅游管理相关的业务内容，这增强了其学习的趣味性和目的性。

### （一）毕业生就业率与对口就业率

本专业目前有毕业生五届，毕业生总人数为 647 人，就业人数为 640 人，就业率为 99%。其中就业专业对口人数为 587 人，就业专业对口率为 90.2%。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 2019 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五届毕业生，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。

邢琦娜是 12 级旅游管理的学生，已于 2015 年 7 月顺利毕业。就业后，继

续从事旅行社行业的相关工作，在第四届山东省导游大赛中，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亚军。展现了导游良好的业务素质、创新意识和精神风貌，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。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，2019 年七月研究生毕业于于山东师范大学商学院。

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

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、存在的问题及对策措施

### （一）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。

### （二）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。

## 专业二十四：2019 年会计专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

本专业面向各类中小企业、代理记账公司、会计师事务所等管理、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，具备运用财务理论知识进行财务实务操作基本能力，适应收银、出纳、会计、财务主管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财务和管理等基础理论，具有较强的财务实操、企业管理、沟通等能力，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，在各类企事业单位，从事出纳、会计等岗位实际工作。

### 二、培养能力

#### （一）专业基本情况

会计专业属旅行社管理系，起步较晚，2012 年正式开始招生，招生规模一直保持每年 100-200 人。

会计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，向社会输送了大批毕业生。

#### （二）在校生规模

会计专业自 2012 年 9 月开始招生以来，每年招生人数基本稳定在 100-200 人。截至 2019 年，本专业招生人数已累计达到 1000 余人。当前的在校生情况为：

表 1 会计专业在校生数量

年级	2017 级	2018 级	2019 级
在校生人数	135	95	200
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）

#### （三）课程体系建设

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。在会计的专业教学过程中，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：教学内容以财务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、建立多元化的专业学生实践能力培养平台：如组织学生参加由行业企业、事业单位等聘请的专业人员进行的职业规划的讲座，将理论知识于实践能力相结合，为学生未来的创业铺平道路、打下基础；另外，学校针对会计等专业组织营销活动及比赛，丰富学生课余生活的同时锻炼营销能力，为创业教育提供素材和经验。与此同时，在《基础会计》《企业管理基础》《财务管理》等专业课程中加入创新创业演练项目，并布置小企业的创新计划书的写作、模拟企业经营管理实训等一系列全方位多元化的创新创业教育工作，以此来培训学生的创业意识和创新能力。

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，配备专门的会计实训室，配有用友 U8 电算化软件和网中网手工账平台，及手工账所需凭证、账簿等物资。可容纳 50 余名学生进行电算化实训和手工实训。



### （三）教师队伍建设情况

会计专业在过去 8 年的发展时间里，已拥有一支知识、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、高职教育特色突出的“双师素质”教师队伍。现有专兼职教师 12 名，中级以上职称 7 人，占总教师数的 58%；高级职称 2 名，占总教师数的 17%；具备“双师”素质的教师占总教师数的 9%。

### （四）实训条件建设

在酒店方面，合作单位有北京礼信年年餐饮有限公司、广州白天鹅宾馆、北京长城饭店、北京王府井大饭店、上海国际会展中心、深圳丹枫白露酒店、海南三亚喜来登度假酒店、青岛海景花园大酒店、潍坊富华大酒店、北京京伦饭店、北京金台酒店、海南三亚山海天酒店等四星级以上的多家著名酒店，会计学生进入酒店后从事收银、出纳、服务等岗位的工作。

在旅行社方面，与专业相关的合作单位有鲁能国际旅行社、康辉国际旅行社、神州国际旅行社、嘉华国旅、山东旅行社、中国青年旅行社、远东国际旅行社、恒通旅行社、中铁国旅、春秋旅游公司、孔子国际旅行社、港中旅、山东国际旅游公司等，在旅行社中，会计专业学生担任了会计、出纳、计调、报税员等与财务相关的基本工作。

此外，还与上海欢乐谷建立了长期合作关系，每年都会输送学生前往上海欢乐谷玛雅水上公园进行为期两个月的短期实训工作。

#### （五）信息化建设与应用

##### 1、完善实训岗位信息化教学

会计专业是信息化程度和要求较高的专业，尤其财务信息共享是目前企业和专业教学的新热点。会计专业设有专门的会计电算化实训室，配有用友 U8 电算化软件和网中网手工实训软件，将营销、服务、设计、制造、供应、人力资源、办公、财务等各个模块通过信息化系统实现了财务业务一体化，学生真正的体验无纸化信息化教学和财务岗位信息化。

##### 2、加强课堂信息化教学

为鼓励本专业学生接触到最新的会计信息化知识，课堂通过视频教学等让学生了解会计信息化新动态，财务机器人、财务信息共享等新技术。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、网络技术等，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）课证相融合，以证促教，以证促学。

会计从业资格证取消后，初级会计师成为学生在校期间的考证新热门，我们顺应学生的考证目标和强烈愿望，将授课内容与初级会计师职称考试相结合，让学生将初级会计实务、经济法等课程掌握扎实，在保证授课质量的情况

下，最大限度保证学生初级会计师职称的通过率。

（二）构建基于工作岗位的“教学做”一体化教学模式。

首先通过基础会计、财务会计、成本会计、纳税实务、经济法、财务管理等专业理论课程使学生扎实掌握理论，打好基础；其次同学会计电算化、会计综合实训、出纳实务等课程让学生将所学理论知识在实训中检验和巩固；最后学生大三的专业实习能将在校期间的理论和实训内容真正用于财务相关岗位工作。

（三）深化产教融合、校企合作，提高专业教学水平。

依附于旅行社管理系的相关优势和合作机制，会计专业也与很多旅行社、景区建立了合作关系，另外与多家记账公司建立长期合作关系，共同开发课程，组织教学，培养人才。

（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，在对顶岗实习情况进行全面调研的基础上，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。该专业录取学生高考分数线在各专业中一直处于较高的水平，且大部分学生对于会计专业及将来就业前景都持肯定和乐观态度；在学校教学过程中来看，学生也表现出较好的学习主动性，每年的专升本率在各专业中都是较高的；从学生就业来看，会计专业学生属于社会普需人才，需求量较大，会计专业每年的就业率都很高，其中对口就业率也很高，就业单位的满意度较高，社会评价较好，认知度高。

## 六、毕业生就业创业

通过调查问卷的形式对 2016-2019 四届 124 名会计专业毕业生进行调查研究，发现大部分毕业生会选择去企业就业，占比 86%；124 名学生中选择自主创业的有 6 人，占比 5%；通过专升本等方式继续深造的有 3 人，占比 2%；当兵入伍等其他就业方式的有 8 人，占比 7%。在校期间，我们依然需要鼓励和引导我

们的学生可以选择自主创业和继续深造等其他就业方式。

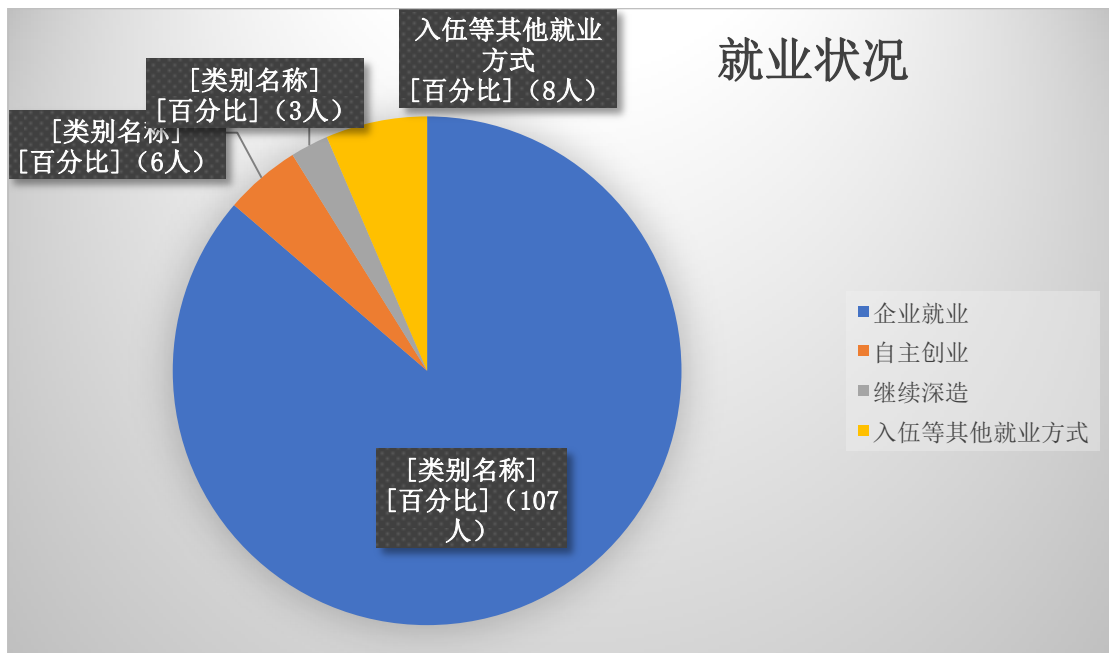


图 2016-2019 届会计专业毕业生就业状况调查表

## 七、专业人才社会需求分析及专业发展趋势分析

随着会计信息化水平越来越高，财务共享和财会机器人在企业应用越来越普及化，传统的记账员和报税员等基础财务岗位受到了较大的冲击，社会需求量降低，顺势产生了很多新的热门财务岗位，如财会机器人的发票扫描员、凭证审核员等，管理会计岗和税收筹划岗是最热门的两类岗位。一方面，企业对于管理越来越重视，而管理会计能从企业财务数据角度给企业管理提供科学、合理的管理建议和方向；另一方面，随着税收法律制度越来越完善，让偷税漏税问题基本消失，因此中小企业也开始寻求合法节税、避税的方式，因此税收筹划成为会计专业新的就业方向。因此，在教学过程中我们也要考虑到这些变化，在教学内容上向管理会计和税收筹划等新的社会需求和发展方向倾斜和侧重，使学生能实现更好的就业。

## 八、存在的问题及对策措施

会计专业作为社会传统专业，虽然社会需求量大，但竞争更为激烈，尤其高职院校众多，会计专业学生就业压力更大，因此如何增强本校会计专业学生的专业竞争力，形成本校会计专业的特色和优势是我们目前来说最关键的问题。

一要提高初级会计师职称的通过率。就目前来说，中小企业对于初级职称的认可度还是挺高的，如果学生在校期间就能通过初级，对于找工作还是很有帮助和竞争力的，而且本人同学近四届会计专业毕业生就业调查发现，毕业后学生的初级通过率更低，主要是因为工作忙，学习氛围差，学习自觉性差等原因。因此如果能让大部分，甚至全部学生在校期间就考出初级会计师的话，对于学生就业和职业发展都是有利的。这当然需要我们在在校期间给学生引导和指导，做好学习规划。

二是以赛促教、促学，鼓励学生参加各级技能大赛，考察学生对于会计专业相关理论知识的扎实程度、全面程度，以及会计业务处理和实操能力。因此我们可以让更多的学生参与到会计大赛备赛中来，通过备赛过程增强学生专业理论知识和实操能力。

## 专业二十五：2019年景区开发与管理专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

#### （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）专业基本情况

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 123 人，实习生 46 人。

	一年级	二年级	三年级
在校生数	28	49	46

### （三）课程体系建设

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。



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； 4. 具有查找资料获取信息的能力。	1. 具有较强的服务意识，对客户态度热情； 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。			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

#### （四）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，不知道该如何去创业。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、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 2：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	学校自有四星级酒店	

##### 2、校外实训基地

本专业与多家省内外著名景区景点建立了长期合作关系。

表 3：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 4: 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

### (三) 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 46 人，就业率 100%，对口就业率 76.09%；上届毕业生 34 人，12 月 31 日就业 30 人，就业率 88.24%。

## 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、存在的问题及对策措施

### （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。

## 专业二十六：2019 年市场营销专业人才培养状况报告

### 一、人才培养目标

本专业面向山东省区域内旅游相关产业、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，在旅行社、景区、酒店、旅游 OTA 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、培养能力

我院市场营销专业自 2005 年招生，每年招生数 40 人（含春季单招和夏季高考生源），一个班级的编制。自 2012 年恢复招生已连续招生 3 届，共培养百余人，现有在校生 90 人。

专业设置是基于市场需求的变化，学校主动适应区域、行业经济和社会发展的需要。通过市场调研，约 56%的企业具有充足的市场营销人才需求，40%企业具有大量缺少市场营销人才的企业，约有 19%的认为市场营销人才数量没有满足企业需要。专业设置瞄准中、小、微企业，定位在“两会一能”（即会创业、会营销、能赚钱）。扎根山东省区域内，立足旅游业，培养初级一线岗位技能型人才。

课程设置上，充分重视学生人文素质和职业技能素质的培养，其中基础课程为素质，核心课程为能力。基础课程注重学生人文素养培养，开设思想道德修养、毛泽东思想和中国特色社会主义理论、形势与政策、礼仪修养、大学语文等；专业课程分为专业平台课和专业核心课，平台课注重学生职业基本素质，有经济管理基础、旅游文化学、旅行社经营管理、消费者行为分析、旅游企业财务管理等，专业核心课有市场调研与预测、市场营销、营销策划、客户关系管理、商务谈判与沟通、推销实务、旅游电子商务等课程。

我们根据职业教育 5 对接结合市场营销领域和职业岗位（群）的任职要求，参照营销专业相关的职业资格标准，主干专业课为突出营销职业能力培

养，均按“四位一体”（“职业需求、课程目标、教学做合一、形成性考核”）教学模式对课程进行改革，形成了独具高职特色的模块教学体系。

此外，专业人才培养还注重学生创新创业能力的培养，并开设相关的课程，如创业基础，专业核心课实现项目化课程改革，将教学与实践紧密结合，积极借助学校创业基金项目鼓励学生创业。邀请企业成功的经理人与学生进行面对面交流和讲座，受到学生欢迎和好评。

### 三、培养条件

本专业在培养条件建设上，主要从扩大教学经费投入、扩充教学设备、完善师资队伍建设和拓展校内校外实训基地、改革教学技术方法等方面入手。

教学经费投入主要体现在校本教材的开发、项目化课程改革、校内实训基地拓展建设等方面。本专业在校本教材开发上，鼓励专业老师进行教材的开发，对实践型核心课程积极进行项目化课程改革，并给予一定资金扶持，提高教师工作积极性。在教学设备上，在旅行社实训室前厅接待购置电脑器材、在会议室购买大型办公桌，用于学生商务谈判、公共关系等课程的现场教学使用。此外，投资更新 3D 模导室，成为学生训练推销实务、营销策划等课程的实践基地。

专业尤其重视师资队伍的培养，高职教学的高质量首先要求有一批技术过硬、专业扎实的教学业务骨干力量，为此，学校和系部分批次派专业教师赴美国、台湾学习，并邀请国内外先进职业院校来我院授课，如宁波职院针对项目化教学改革进行了为期 4 天的专业培训，温州职院的校长针对学生创新创业能力培养进行专题交流培训，台湾高雄餐旅大学容继业校长每年都会为专业教师进行授课教学等等等等。有计划的师资培训增长了专业教师职业能力，开拓了专业视野，丰富了教学内容，成为中青年教师成长的重要路径之一。

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。实践教学主要通过建立相应的实习实训资源（包括校内和校外），以及制定相应的实践教学计划，制定实训基地管理规章制度等措施来保障实践教学的顺利实施。开发建设系部校内实验实训室 3 个：旅行社实训室、游客服务中心、3D 模导室；积极联系企业，与市场调查咨询公司建立长期稳定的合作，安排学生去相关企业进行专业认知实习、毕业实习和顶岗实习。开拓合作的专业校外实践基地主要有五个上海欢乐谷、深圳世界之窗、北京古北水镇、途家、同程，此外本专业所处的旅行社系还拥有 64 家合作旅行社也给专业学生提供了实践之地。

现代信息技术进入数学课堂教学改变了学生传统的知识获得模式。学生不仅可以通过教师的传授获得知识，还可以通过现代信息技术，利用网络，教师与同学进行交流、利用互联网搜索更多与学习内容相关的信息。现代信息技术为学生提供了多渠道获得知识的平台，从而使学习由变被动的接受性学习转变为主动的探究性学习。为此，在课程的开发上，本专业积极贴近现代信息技术，进行教学方法的改革，先是针对课程进行项目化课程改革，接着是进行精品课程的申报，精品课申报后，要求全部教学资源上网可查询，课程介绍、课程整体设计方案、教学大纲、实训指导书、教学指导书、电子教案、习题案例库（含参考答案）、PPT 课件、学生作品、教学参考文献目录、现场虚拟情景模拟录像、教学录像等教学资料已在校园网上公布，实现了优质教学资源共享，学生能在网络中非常方便地进行自主学习。此外，专业教师还积极进行微课、慕课的开发，真正实现以学生为主体的教学方法和现代教育技术的应用。网络教学资源丰富，架构合理，我们拥有千兆光纤网络接入，百兆到校园网。

教学方法上，课程采用项目导向、任务驱动、案例教学、教学做一体化的“工作站”式教学模式。在教学中采用边讲解、边操作、边指导的方法进行教学，“教学做”一体化。在组织专业课程教学过程中，我们坚持实行理论教学与实践教学相结合的教学原则，根据课程内容和学生特点，灵活采用了项目教学法、现场教学法、角色扮演法、案例教学法、情景模拟法，参观调查法、社会实践法、以学生为中心教学法、多媒体辅助教学法、小组讨论法、实物演示法、课堂理论讲解与课堂实训操作相结合法等教学方法，在课堂每个项目教学活动中都安排了能力训练、案例分析、情景模拟和角色扮演等内容。理论教学的时间占 60%和实践教学的时间占 40%。课堂教学一般先由教师设问，采用启发

式教学方法先进行知识阐述，接着教师进行操作示范，然后学生模仿训练，最后教师点评，真正实现了教中学，学中做，做中学，充分体现了“教、学、做合一”原则，例如 2015 年暑假学生参加全国首届旅游创意策划大赛并获得全国第 13 名的成绩；2015 年底，在专业范围内由企业赞助的“劲仔小鱼”杯营销大赛正在学生中火热开展。

通过组织营销案例分析，剖析实际案例，突出其应用性，提高学生分析问题解决问题的实际能力。通过设计营销实际情景，模拟营销现实情况，让学生模拟各种不同身份，运用情景模拟教学方法进行教学，既拉近了与营销实际的距离，让学生有身临其境之感，也激发了学生的思维，锻炼了学生的临场应变能力、口头表达能力和分析问题解决问题的实际能力。

通过建立营销活动兴趣小组，鼓励扶持学生开展各种社会营销实践活动，有目的、有步骤地进行实际营销训练，进一步巩固所学知识，从动态中把握市场营销知识的综合运用，为毕业后从事市场营销活动打下良好的基础。

#### 四、培养机制与特色

在专业的建设思路，有四个特点：一是紧紧围绕专业培养目标，构建以“一条主线、三个环节、五大关键能力”为核心的工学结合的人才培养模式；二是以培养专业带头人和骨干教师为核心，以“双师”素质师资队伍建设为重点，全面提升专业建设品质，优化师资队伍结构；三是人才培养模式改革上，校企共建专业发展和明确人才培养规格（基础课为素质、核心课为能力），强调两素质结合，基本素质有人生观和价值观、职业道德和敬业精神、人文社会科学知识、心理素质、身体素质、社会礼仪等，专业素质有特定的专业基础、专业实务，活学活用、分析市场变化、制定营销策略、营销策划及管理，对应能力上为基本能力和专业能力，前者有自主学习和创新能力、协调处理问题的能力、语言表达、写作能力、一定数学计算能力；后者有市场营销调研能力、商务谈判能力、营销策划能力、推销能力、网络营销操作能力。

在本专业人才培养方面，目标定位为培养市场营销技能型人才，主要岗位群有市场调查员、商品促销员、营销策划助理、网营、营销管理助理等岗位，就业面向为中、小、微旅游企业及其门店、服务性行业，能力定位上通用职业能力+核心职业能力+职业拓展能力，证书获取要求毕业证书+职业资格证书+英

语、计算机等级证书。

在合作办学方面，创新运用“五结合”：学校与企业相结合、课内教学与课外训练相结合、实习与模拟实操相结合、理论与实践相结合、教学与竞赛相结合。

开办了与市场营销专业相关的产业，形成了“专业+公司+师生员工”的校内顶岗实习模式，如与远航国旅旅行社合作，以校中店形式，公司派员管理，学生顶岗实习的模式。

积极探索企业订单班的合作形式，与途家签订协议，成立对口途家班，较好的解决了专业就业问题，此外，还有同程班等。

## 五、培养质量

本专业人才培养质量主要体现再三个方面，一是基础理论与专业技能，市场营销专业课程体系及教学内容体现了营销领域变化且与职业资格标准有机融合，课程标准恰当，突出营销职业能力培养；二是职业能力与素质培养，1；课堂贯穿职业道德培养 2；按照学院和教务部门要求营销教师实施“三育人”方针，即“教书育人，管理育人，服务育人”；三是毕业生就业与社会声誉方面，由于毕业生营销动手能力强，社会用人单位对毕业生评价满意度高，部分毕业生成为企业的区域销售经理、营销经理、客户经理、店长等。

通过专业统计数据报告，本专业毕业生在教学工作、学生工作、生活服务三个方面的满意度均明显高于全国高职院校水平。

## 六、毕业生就业创业

本专业高度重视毕业生就业创业工作，首先是成立工作机构，迅速开展工作。成立由系主任负责的毕业生就业创业工作领导小组，由教研室主任任副组长，专业负责人为就业第一责任人。制定相关政策，明确各成员工作职责，并将责任人工作与年度考核挂钩。

在工作小组领导下，多渠道帮助毕业生就业创业。第一是积极联系合作企业来校进行招聘和专业宣讲工作，这项工作每年的 10 月份开始就陆续有企业来校宣讲，通过双向选择签订实习就业意向书；第二是系部招聘会，每年 3-4 月份，我系会邀请合作的 60 多家企业针对我系毕业生进行专项招聘会，作为我系

毕业生就业工作的重中之重，这项工作得到全系上下的高度重视。最后是院级招聘会，对于通过前两项招聘未找到满意工作岗位的学生，由专门的老师辅导参加离校实习前的最后一次院级大型招聘会。通过这样的三级就业渠道，基本实现毕业生上岗实习率 99%以上，通过一年的实习工作，大部分学生都能够留任在实习公司，学生就业率 95%以上。

对于毕业生的创业能力的关注和培养也是专业建设的一大特色，由校学生处牵头欲成立毕业生创业基金，对毕业生创业项目给予审核并提供资金扶持。这个基金项目建成后，将成为我校毕业生创业能力培养的重要支柱。此外，针对毕业生创业能力培养，开设创业相关基础课程，培养学生创业思维和意识，增长创业能力。

## 七、专业发展趋势及建议

紧紧围绕市场营销专业培养目标，构建以“一条主线、三个环节、五大关键能力”为核心的工学结合的市场营销专业人才培养模式。

立足行业和地区，以市场需求为导深化教学改革，着力推进市场营销专业工学结合的人才培养模式改革，通过精品课程建设，完善市场营销精品专业课程体系，走专业内涵建设之路。

师资队伍建设上，根据工学结合人才培养方案，有计划地派出专职教师“顶岗实践”，有目标地聘请兼职教师进行项目指导”，打造一支专兼职教师有机结合的高素质“双师”结构师资队伍。

课程体系与教学内容改革，根据工学结合人才培养模式进行教学课程体系改革。

## 八、存在的问题及整改措施

在学院的正确领导下，市场营销专业建设虽然各方面工作都取得了较好成绩，但也存在一些问题，主要表现在以下几方面：

一是硬件设施有待进一步充实、完善。虽然近几年本专业的硬件设施整体水平有了较大的提高，但与企业的零距离上岗还不能完全匹配，与建设标准要求尚有一定的差距，需要继续加大投入，进一步充实完善市场营销综合职业能力训练中心。

二是校企结合的密度不够大，方式也比较单调；在人才培养的设定上，与行业企业贴合度还不够高，今后将邀请企业专家进行人才培养方案的制定和专业课程的开发工作。

三是现有兼职教师队伍有待完善。兼职教师多来自企业行业一线，具有多年实际工作经验，承担 50%以上的专业课程，是人才培养重要一环，目前的兼职教师队伍结构有待优化。

## 结语

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“商、养、学、闲、情、奇”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。

十九大报告指出了明确的方向，那就是完善职业教育和培训体系，深化产教融合、校企合作。面向新时代新征程，正视我们职业教育面临的挑战，从供、需两端发力解决主要矛盾，加快推进现代化，已经成为我们职业教育的主要任务。

### 一、进一步创新完善人才培养模式

学院学生来源较为复杂，有高中生源、退伍士兵生源、中高职贯通培养、专本贯通等。不同类型的学生群体应该制定不同的人才培养方案，来满足不同类型学生的发展需求。应从关注学生群体转化为关注每名学生的个性化需求，切实建立起以学生发展为中心的人才培养机制，让学生全面发展、多样成才。

### 二、进一步加强专业教师队伍建设

目前，学院专业教师队伍结构的整体水平较高，但领军型人才依然不足、双师素质有待进一步提升。山东省新旧动能转换、产业转型升级对全面提升教师队伍的质量与水平提出了新的要求。专任教师在服务产业、服务科研、深层次教学改革的能力亟待提升；现有专业负责人在教学科研团队组织管理和凝聚引领方面还需继续努力；兼职教师教学能力尚需持续提高。

### 三、进一步深化产教融合、校企合作

深化校企合作、产教融合成为学院工作的重中之重。在校企合作中，需要深入探讨人员投入与管理政策，并努力使企业资源更好地融入教学环节和实习生实习；需要与企业做好良性互动，让教师的课堂教学与企业的人才需求相

对接。尤其是在学生实习过程中，要做好动态跟踪，加强对学生的管理和指导，让学生更好的参与实习，锻炼自己。另外，要有效拓展与合作单位的紧密联系，结合本系专业特色，孵化校企合作新项目，为学生的实习、就业搭建更多、更好的平台。