

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

浙江省旅游类 高职高专教育发展研究

ZHEJIANG TOURISM VOCATIONAL EDUCATION DEVELOPMENT STUDY

王昆欣 胡 敏 李成军 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

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

浙江省旅游类高职高专 教育发展研究

王昆欣 胡 敏 李成军 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

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

ISBN 978-7-308-09063-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 184641 号

浙江省旅游类高职高专教育发展研究

王昆欣 胡 敏 李成军 著

责任编辑 孙秀丽

封面设计 联合视务

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 6

字 数 185 千

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

书 号 ISBN 978-7-308-09063-6

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571) 88925591

前 言

(一)

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

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

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

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

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

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

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

(二)

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

旅游业需要怎样的人才?

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

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

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

怎样培养旅游业需要的人才?

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

养上的经验。各校依据自身的情况培养不同专业的旅游人才,颇有参考的意义。

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

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

(三)

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

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

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

4 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

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

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

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

王昆欣 主任委员

浙江省教育厅高职教育旅游类专业教学委员会

2011年2月12日 于杭州

目 录

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

2 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

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

4 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

第四部分 浙江省教育厅高职教育旅游类专业教学委员会

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

表 目 录

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

6 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

图 目 录

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

8 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

第一部分 浙江省旅游人才资源 调查与研究

1 引言

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

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

1.1 调查与研究背景

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

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

2 浙江省旅游类高职高专教育发展研究

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

表 1-1 近五年浙江省旅游业发展基本情况一览表^①

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

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

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

表 1-2 近五年浙江省旅游经济发展主要指标一览表

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

^① 数据来源:2008 年浙江旅游概览,内部资料。