

福建省高等学校重点学科建设项目

旅游管理学科 教学创新研究

——武夷学院旅游系的研究与探索

周作明 朱平安等◎著



旅游教育出版社

福建省高等学校重点学科建设项目

旅游管理学科 教学创新研究

——武夷学院旅游系的研究与探索

周作明 朱平安等◎著

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:孙延旭 张 毅 王延永

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理学科教学创新研究:武夷学院旅游系的研究与探索/周作明等著.
—北京:旅游教育出版社,2009.7
ISBN 978-7-5637-1809-2

I. 旅… II. 周… III. 旅游经济—经济管理—教学研究 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 021403 号

福建省高等学校重点学科建设项目

旅游管理学科教学创新研究

——武夷学院旅游系的研究与探索

周作明 朱平安等著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	14
字 数	216 千字
版 次	2009 年 7 月第 1 版
印 次	2009 年 7 月第 1 次印刷
定 价	29.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

著 作 人

周作明 朱平安 兰宗荣 卢玉平

王中华 赵红莉 吴 岚 郭进辉

马小玲 郭伟锋 付来侠 何 勇

黄丽娟 马 杰

序

致知力行 继往开来

很幸运的是,我们武夷学院的旅游管理专业具有得天独厚的自然环境资源和学科优势。

众所周知,武夷学院坐落在世界自然与文化双遗产的武夷山下,背靠武夷山悠久的人文历史,依托海峡西岸经济区的区位优势和武夷山繁荣的旅游经济优势,拥有省级“武夷山世界文化遗产研究基地”、“中国武夷文化研究院”,中国唯一的“宋明理学研究中心”等称号,这些都为武夷学院旅游管理专业的迅速发展创造了极好的外围条件。同样幸运的是,武夷学院的旅游管理专业拥有一支战斗力很强的教学科研创新团队,旅游管理学科是我校的省级重点学科,在周作明教授的带领下,武夷学院旅游管理学科呈现出一片欣欣向荣的景象。在教学科研的创新方面,既有对旅游产业发展趋向与专业方向设置、人才知识理论与素质能力教育培养的宏观探视,又有从国际、国内的前沿视角谋划、探讨专业课程的发展与具体教学方法、技术的运用,他们的研究正推动着我校旅游管理学科的不断向前迈进。

21 世纪是一个科学、知识多元化的世纪,各门各类的学科已不再是孤立地发展,而是相互关联、相互影响、相互渗透。旅游管理学科在我国还是一门新兴的学科,其理论性与实践性都很强,发展的前景亦十分广阔,尤其在我校,武夷山悠久的人文底蕴为我们旅游管理学科的理论研究带来了不尽的灵感,天然巧成的自然风光为我们的教学实践提供了优良的基地。周作明、朱平安等学者的新作《旅游管理学科教学创新研究》就是最好的明证。时值武夷学院 50 华诞,我相信,在全体师生的奋发努力下,不久的将来武夷学院定会成为闽北地区高等教育“独秀东南”的品牌院校。

杨江帆

武夷学院院长、教授

2008 年 12 月 6 日

目 录

第一篇 旅游教学模式的借鉴与创新	1
第一节 借鉴国外旅游高等教育经验,创新酒店管理专业教学模式	1
一、从模拟到实训,从实训教学到实践教育	2
二、从希尔顿模式、洛桑模式到武夷模式	3
三、教学、管理、服务及产、学、研一体化	6
四、以点带面,以面统筹	7
第二节 借鉴国外先进酒店管理专业人才培养模式,创新教学方法	9
一、课程设置	9
二、师资力量	13
三、教学实践	17
第二篇 全方位旅游教育的实训与实践	23
第一节 全方位实践教育,培养应用型旅游人才	23
一、宽口径、厚基础、突出专业特色	23
二、全方位旅游实践教育的探索与认识	24
三、全方位旅游实践教育基地体系	26
四、全方位校内旅游实践教育系统	28
五、全方位校外旅游实践教育系统	32
六、全方位旅游实践教育成效测评	36
第二节 旅游资源调查和旅游规划实训教学体系构建	39
一、旅游资源调查和旅游规划实训教学现状	39
二、旅游资源调查和旅游规划实训教学的难点	39
三、旅游资源调查和旅游规划实训教学体系的构建	40
第三节 旅行社经营管理实践教学方案	44
一、旅游管理专业实践教学研究现状	45
二、旅游管理专业实践教学现状	45
三、旅行社实践教学的指导思想	46
四、旅行社实践教学方案设计	47

第三篇 旅游产业发展与专业设置和人才培养	54
第一节 对接旅游产业发展,构建创新型旅游管理专业教学体系	54
一、中国旅游业的发展走势	54
二、台湾地区旅游高等教育发展经验借鉴	63
三、构建创新型旅游管理专业人才教育体系	71
第二节 我国会展经济与专业人才培养及需求预测	75
一、会展业与旅游业的互动发展	75
二、国际会展与会展旅游业	76
三、我国会展旅游业的发展进程	77
四、我国会展业人才教育状况	82
五、会展经济与管理人才需求预测	85
第三节 培养本科层次导游人才	86
一、重视人文修养的培养	86
二、多元智能理论在教学中的运用	88
三、外语能力的培养	89
四、导游人才职业道德的培养	91
第四篇 全方位旅游教育的专业特色、办学特色、课程特色	93
第一节 因地制宜,建设和打造学科专业特色	93
一、学科专业特色的理论认识	93
二、旅游产业与旅游人才市场趋势及学科专业发展调适	95
三、夯实基础,提高人才培养质量	98
四、科学制订人才培养方案,创新教学管理、课程与教材建设、 实践教学、教学方法、学习效果评价方式	100
五、建设校系两级特色学科专业保障体系	109
第二节 办特色专业,做武夷文章	110
一、旅游的本质:一种文化审美活动	111
二、旅游的本质特征:一种文化参与和文化体验	112
三、武夷山的古代旅游文化	115
四、办特色专业,凸显武夷优势	129
第三节 精品课程建设的创新与发展	133
一、标准化管理,规范化发展	133
二、完善课程体系,加强教材建设	137
三、教学创新,提高精品课程建设质量	139
四、建设师资队伍,提高教学团队素质	144

三、饭店英语中的跨文化举例分析	189
第七节 中国旅游客源国概论的多媒体教学	193
一、多媒体教学综述	194
二、多媒体教学的优势	194
三、多媒体教学的误区	196
四、改进多媒体教学的策略	197
第八节 旅游交通课程主要教学变量	199
一、旅游交通课程主要教学质量问题分析	200
二、教学变量分析	201
三、提高旅游交通课程质量的主要措施	203
参考文献	205
后记	211

第一篇 旅游教学模式的借鉴与创新

第一节 借鉴国外旅游高等教育经验, 创新酒店管理专业教学模式

在我国旅游教育中,酒店管理专业教育分为中职、高职、本科和硕士4个层次,分别培养服务员、中层管理人员和中高层经理人员。酒店管理专业教育具有极强的产业技能特点,需要对被教育者进行服务和管理两种技能训练。服务技能是酒店管理专业技能的基础,管理技能是酒店管理专业技能的发展和提高。服务知识与技能、管理知识与技能,构成整个旅游酒店管理专业教育的知识技能体系。

中职、高职、本科和硕士4个层次人才培养的根本区别,核心就在于理论教育、技术教育在学习时间和实践时间上的比例不同。中职、高职、本科和硕士4个层次的人才培养在理论学习时间和实践时间上呈相反的比例状态。在理论学习时间上,第一,是硕士生,用于酒店管理理论的学习与研究时间最多;第二,是本科生,用于酒店管理理论的学习时间少于硕士生而多于高职生;第三,是高职生,用于酒店管理理论的学习时间少于本科生而多于中职生;第四,是中职生,用于酒店管理理论的学习时间最少。相反,在技能实践时间上,则中职生最多,其次,是高职生;第三,是本科生;第四,是硕士生。

就大学教育而言,理论教育与技术教育都是不能缺少的,即便是以技能培养为特色的高等职业教育,也需要重视理论教育,要使学生奠定扎实的学科理论基础;即便是以理论教育为主的本科教育,也须将学生引向酒店服务与管理专业的实践范畴,了解、熟悉、掌握一定的酒店服务与管理技能。高等职业教育不是把学生培养成为高级技术工人,而是培养具有思辨能力和创造能力的应用型高级专门人才。本科教育不是关门教育,特别是酒店管理的本科教育,更须将理论教育与技术教育相结合,培养能胜任酒店企业管理与理论研究的高级管理应用型专门人才。

酒店管理专业的本科、高职和大专教育的专业知识、理论与技能体系是相同的,其区别只是专业培养的要求不同。体现在理论与技能培养的比例要求上,本

科教育强调和注重理论教育,高职、大专则偏重和突出技能教育。本科强调和注重理论教育,不等于可以忽略技能培训。高职、大专偏重和突出技能教育,也不等于可以不要理论教育。由于我国的高等教育长期在高层理论教育上发展,使我国旅游高等教育的本、专科两个层次的酒店管理专业,在处理理论教育和技能培养的关系中,都不同程度地存在着困惑。从实践中我们认识到,要培养出具有一定理论基础和较强管理与服务技能的酒店管理高级应用型人才,酒店管理专业的教育必须走出传统模式,走向社会,从社会中去寻找教育资源、去寻求教育培养模式的突破。

一、从模拟到实训,从实训教学到实践教学

旅游本科酒店管理专业方向的教育强调和注重理论教育。然而,旅游酒店的管理与经营具有极强的操作性,使技能的培养在酒店管理专业的教育结构中显得极为突出,成为酒店管理专业方向发展与改革的关键。

酒店管理专业的酒店业务技能由服务技能与管理技能两部分组成。我国旅游高等教育中的酒店管理专业,为了解决学生酒店服务技能的培养问题,长期以来是采用建立“模拟室”的办法,即在课堂上模拟酒店场景,配置主要的酒店设施,作为学生认识酒店和进行初步酒店服务技能训练的场所。为此旅游高校设计建造了前厅模拟室、客房模拟室、餐厅模拟室和酒吧模拟室,开设了酒店管理相关服务技能的教学观摩与技能训练课程。模拟室的酒店管理服务技能培养模式,是一种封闭式的、假设的教育培养形式,距酒店的真实情境仍存在着很大差异,按照既定的程序进行操作教学,缺少酒店环境氛围,缺少现场的灵活性。

“模拟”教学模式,在一些国家的高等教育中已有探讨,如,奥地利的商业经济类职业学校,一般都设有独具特色的模拟公司。所谓模拟公司,是指该公司除赢利是虚假的以外,其余都与真实公司相同,一样设有市场部、营销部、采购部、财务部等部门,同样进行注册、缴税、为雇员投保,与其他公司进行生意、业务、资金往来,其业务往来包括物品的采购、销售、议价、文秘、管理等。^①

为了给旅游本科酒店管理专业方向的酒店服务技能教育寻找真实情境,为了增强现场的灵活性,“实训”成为我国很多旅游院系推进酒店管理服务技能教育选择的第二步。酒店实训的一般做法,是将学生派往酒店,由酒店对其进行酒店管理服务技能培训后,即进入实际工作岗位,通过实际岗位的服务获得酒店服务技能教育,有“定岗实训”之谓。“定岗实训”,具有管理服务技能教学所缺少的实际酒店环境与气氛,增强了实践性,大大地提高了教学的情趣与质量。但是,我们在实践探索中发现,第一,由于酒店行业受到旅游淡旺季的制约,在酒店经营的

^① 重实践 重创新 重合作——国外如何发展职业教育(特色篇)[N]. 中国财经报.

淡季,无法接受学生的“定岗实训”,而在旅游旺季时段,学生的“定岗实训”又常常被繁重的旅游服务接待所侵占,从而使“定岗实训”变成了酒店的应“忙”措施,学生成了简单的劳动力,不但没有达到服务技能教育实训的目的,还累垮了学生。第二,“实训”毕竟还是一种单纯的服务技能训练,始终未能妥善解决学生进入酒店管理层面的技能训练问题,与本科酒店管理专业方向的人才培养目标还存在一定距离。

在酒店管理专业实践教育的建设中,我们一直看重酒店管理中服务技能的教学与训练,而忽略了本科教育中管理技能的教学与训练。酒店管理专业的管理技能与服务技能应有主次之分,管理技能具有宏观的战略性,服务技能则表现为微观的战术性。在本科层面的专业培养中,管理技能应该比服务技能更为重要。

为了找到从服务技能进入管理技能的培养形式,我们将“实训教学”向“实践教学”发展,寻找企业建立“实践教育基地”。从1999年开始,我们首先从武夷山国家旅游度假区开始,逐渐向福建省酒店业发达的城市发展,至2008年,先后与国旅武夷山庄、武夷山海晟国际大酒店、武夷山风景高尔夫度假大酒店、厦门碧宫酒店、泉州太子国际酒店等10家酒店签订了建立实践教育基地的协议,建立学生从服务技能实训到管理实践的共同管理机制。聘任各酒店高级管理人员作为酒店管理专业方向的客座教授,参与酒店管理专业方向人才培养方案和实践教育方案的制订和修订,参与课程教学和实践教育管理。酒店高级管理人员以教师的身份出现在学生面前,拉近了学校与酒店的距离,推动了酒店管理专业实践教育的进步。

我们认为,进行本科层面专业服务技能素质的拓展教育,应在学生获得一定的酒店管理专业服务技能基础上,及时转向专业管理的实践教学。专业管理技能的培训是酒店管理专业培训中最为基础和重要的培训,因为管理实践教学阶段学生的最大特点是能够引起各类知识的互动,产生智慧的火花,从而激发学生更大的学习主动性和积极性。这一特征正是酒店管理专业实践教育与旅游高职技能型人才培养模式的显著区别。

二、从希尔顿模式、洛桑模式到武夷模式

在建设实践教育基地、进行实践教育的探索中,我们提出了高校与企业合作的本科酒店管理专业人才培养模式的构想。

校企结合,是被大多国家旅游高等教育所肯定的一种办学模式。在美国旅游高等教育校企结合的人才培养模式中,一个最为突出的典例,就是校企联合投资办学,紧密结合市场经济发展的需要,调整课程体系,培养适销对路的人才。如,希尔顿饭店集团公司与休斯敦大学合作,投资创办了希尔顿酒店管理学院,把公

司的管理模式直接作为专业教学的系统内容,为公司培养人才。^①

瑞士联邦是世界富国之一,也是校企结合教育成功的国家。店校育人、店校合一—是瑞士旅游高等教育的一大特点。“洛桑酒店管理学院是瑞士的一所驰誉国际的职业大学,培养具有高水平运作能力的国际酒店高级管理经营人才。”^②洛桑模式是瑞士洛桑酒店管理学院独创的酒店专业的教育模式。“学校没有一名食堂职工或厨师,学生要轮流充当顾客与服务员的角色,教师在旁指导与授课。备有不同课程设施的教室,如,电脑、信息、餐饮、品酒、宴会、酒吧、洗涤等,以及中、小型会议室和一座能容纳 200 多人备有多种同声传译及新闻传媒设备的国际大会议厅,处处体现着职业的环境。”^③洛桑模式的特色和成功,就在于洛桑酒店管理学院始终不渝地坚持学以致用用的教学传统。洛桑酒店管理学院强调产教结合,强调“教育要不断适应产业的新需求,理论结合实际要渗透到教学的每一个环节中去”。^④将整个教学活动变成了实践酒店技能与管理业务的活动,并通过实践活动,使学生获得了企业经营能力与管理经验。这种教学模式的成功,体现为洛桑酒店管理学院培养了众多出色的、具有国际高水平运作能力的国际酒店高级经营管理人才。世界上最大的 16 个国际酒店集团的 CEO 中,有 9 名毕业于该校,从而,使洛桑酒店管理学院成为一所国际名牌职业大学。

希尔顿模式、洛桑模式的成功受到世界酒店管理行业与学术界的极大关注与重视,也给我们探索酒店管理专业实践教学以很大的启发。我们在最初选择将管理与教学相结合的酒店管理专业教育模式时,也曾考虑参照希尔顿模式、洛桑模式设计方案,但在深入研究时,我们发现在师资、生源、世界性实习等方面均不可照抄希尔顿模式和洛桑模式,所以只能因地制宜,从我们所具备的酒店管理教育资源出发,进行新的教育模式——武夷模式的探索。

我校位于世界文化与自然双遗产的武夷山下,武夷山是著名的国家风景名胜区,世界闻名的旅游胜地,有良好的旅游资源、完善的旅游酒店服务设施。大小酒店、宾馆有 300 多家,其中,星级宾馆 100 多家。在星级宾馆中,有五星级酒店 2 家、四星级宾馆 7 家、三星级宾馆 25 家、二星级宾馆 50 多家。武夷山风景高尔夫度假大酒店是武夷山第一家按国际五星级标准建造的度假酒店,建筑面积近 2.3 万平方米。武夷山悦华酒店是五星级豪华度假休闲型酒店。此外,有誉为“武夷山国宾馆”的四星级旅游涉外酒店武夷山庄,有武夷山目前规模最大、最豪华的四星级福建省邮电宾馆,有中外合资的涉外三星级国贸大酒店,有加盟香港“华美

① 美国旅游高等教育的“校企结合”[EB]. 互联网,2004-8-9.

② 张祖望. 瑞士的“洛桑模式”[N]. 中国教育报,2003,8(11),3.

③ 张祖望. 瑞士的“洛桑模式”[N]. 中国教育报,2003,8(11),3.

④ 张祖望. 瑞士的“洛桑模式”[N]. 中国教育报,2003,8(11),3.

达”酒店管理集团的美海华美达大酒店,以及号称国内拥有客房之世的世纪桃源大酒店等。武夷山丰富的旅游酒店教育资源,为我们探索带有地域性特色的酒店管理专业实践教育人才培养模式提供了基础。

为进行酒店管理专业实践教育人才培养模式的实验,我们设计了“托管酒店”和“教学实验酒店”两种模式,并将这两种模式统称“武夷模式”。

第一种是托管酒店模式,即借鉴酒店管理集团输出管理的形式,与实践教育基地合作,通过接受酒店企业的委托管理,与实践教育基地联合派出酒店管理团队,实践教育基地派出高层管理人员担任托管酒店的总经理,专业教师担任托管酒店的副总经理,优秀学生直接受聘中层管理人员,直接参与酒店实质性的经营管理,同时学生进入托管酒店,参与酒店筹建策划、员工培训和开业营运的全过程实践。托管酒店从某种意义上说是一种输出管理,在酒店管理与营运上具有相对的权力。这个“相对的权力”为学生部分进入酒店的实质性营运管理提供了可能性。

托管酒店的酒店管理专业实践教育人才培养模式的构想,主要是借用实践教育基地酒店在行业中的地位、影响、管理模式、管理团队和管理经验,通过合作达到人才培养教育的目的。因此,选择实践教育基地的合作酒店是十分重要的,需要选择既有知名度、社会认同度与信誉度,又有丰富管理经验、成功经营业绩和有信誉的酒店企业。在进行托管酒店的酒店管理专业实践教育人才培养模式探索时,我们选择了福建武夷国旅旗下最负盛名的旅游饭店“武夷山庄”作为组建“武夷酒店管理股份公司”的合作伙伴。武夷山庄坐落于著名的武夷山风景名胜区内,依山傍水、环境幽雅、交通便利。山庄巧妙地将民族化的传统建筑与现代化的设施融为一体,曾三度获得国家级殊荣。1995年被选入《二十世纪世界建筑精品集》。拥有150余间(套)客房,有典雅气派的“彭祖屋”(总统套房)、豪华套房、标准双人间,还有方便家庭外出旅游使用的家庭式套房。完善的商务中心、会议中心和康乐中心可为国际商务会议活动提供一流的服务;购物、健身、交通、票务等配套服务项目一应俱全,环境清新怡人。1984年开业以来,先后接待了50余位党和国家领导人,成为海内外知名人士前往武夷山旅游观光的首选下榻之地。

第二种是教学实验酒店模式。教学实验酒店(或称教学宾馆),即利用学校宾馆作为专业实践教育基地酒店。2002年,我校在武夷山国家旅游度假区建设了一座拥有4004平方米建筑面积、24间标准客房、33间普通客房,餐饮配套齐全的教学实验酒店。利用学校教学宾馆,将科研成果直接应用于实践,同时检验教学成果,将教学推向产业前沿。

在教学宾馆,尝试进行课程理论教学与岗位实践教育相结合的人才培养模式实验。在教学实验酒店成立酒店管理实践教育管理中心,制订《旅游管理酒店管理专业方向实践教育管理方案》,编制实践教育人才培养方案、实践教育计划、实

实践教学大纲,对教学宾馆的经营进行指导,对实践教学进行管理。教学实验酒店按酒店部门构成,设有中餐实践教育室、西餐实践教育室、餐厅实践教育室、前厅实践教育室、客房综合实践教育室、宾馆会计实践教育室,全方位多层次地创造酒店管理实践教学配套设施。

在教学实验酒店,进入酒店管理实践教育的学生在老师的指导下,分为中餐实践教育、西餐实践教育、餐厅实践教育、前厅实践教育、客房综合实践教育、宾馆会计实践教育等小组,进入相关工作的实践教育室,按照酒店正规经营模式接待旅游团队。同时,在教学实验酒店,学生还将接受酒店服务(前厅、客房、餐厅)职业资格证书教育和通过国家资格证考试,还须在教师指导下,探讨酒店发展,进行专业学术论文的选题、调查和撰写,为毕业论文做好选题和开题准备。

通过教学实验酒店实践教育,极大地调动了学生学习专业知识的兴趣和积极性,树立了正确的就业观,明确了就业方向,增强了学生实践能力和酒店管理的组织领导能力。

酒店管理专业实践教育的武夷模式,在于探索校企资源共享,人才培养与企业发展相结合,专业教学、科研与企业经营管理相结合,以学生教育培养为专业发展中心和主体的教育模式。实践教育的武夷模式,提升了酒店的文化内涵和管理水平,促进了产业发展,使企业获得了更佳的社会效益和经济效益。同时,酒店管理专业实践教学创新,带动了学科进步、推动了科研的深入,形成了教育与产业的互动与共赢。

三、教学、管理、服务及产、学、研一体化

学校以教学和科研为主,企业以管理和经营为主。我们通过酒店管理专业实践教育的武夷模式,将二者的利益和目标进行了新的整合。武夷模式从服务技能教育出发,进入管理技能培养,实践教育与企业经营发展互动,带动学科进步、促进产业发展、推动科研的深入,形成教育与产业共赢。

学生以学为主,学生进入武夷模式酒店实践教育的学习是多方面的,需要学习《前厅运作与管理》《客房运作与管理》《餐饮运作与管理》三门专业理论课程,课程学习考核主要采用闭卷笔试,也可视课程学习内容,采用相应的考试方式。除了学习专业理论课程之外,还要学会在实践中进行观察和研究问题的理论思考,学会发现问题并提出解决问题的方案。

武夷模式酒店实践教育,对学生酒店管理技能的教育与培养,按部门设职,以竞聘的形式进入岗位实践,高至酒店见习总经理,低至各部门领班,每月一轮、每月一聘,直接让学生进入酒店经营管理的工作前沿。在专业实践教育中,要求学生敬业、守纪律,讲究团队合作,通过岗位任职实践,获得自信,学习管理艺术与创新工作方法,具有初步的酒店管理经验与能力。

随着社会经济与文化的发展,人们的生活观念、旅游方式也在不断变化。旅游高校要时刻跟踪旅游业的发展趋势,并将其作为教学与科研的课题。在探索武夷模式实践教学的过程中,可以将居于旅游产业前沿的托管酒店和教学实验酒店两种模式作为对人们旅游理念与行为表现的调查研究实验区,并及时将研究成果反映在教学和武夷模式实践教学的内容上,从而推动整个旅游管理学科的建设与发展。

托管酒店和教学实验酒店是体现酒店管理专业实践教学武夷模式成效的一个载体。通过托管酒店和教学实验酒店,推行新的现代酒店管理理念和新的现代酒店管理体制,体现武夷模式教育科研的成果;通过学生对托管酒店和教学实验酒店实施有效的管理方案,体现实践教育的水平和质量。

旅游酒店的基本功能是服务。服务水平与服务质量的高低,是管理体制和管理水平的直接体现,也直接与企业经营的社会效益和经济效益相关。武夷模式的酒店技能服务与管理服务的教育,将探讨一种在实践中给予游客特殊文化感受的服务,一种高于一般旅游酒店的人性化管理。

四、以点带面,以面统筹

选择得当的教育模式,培养酒店管理应用型高级专门人才,是我们进行武夷模式探讨的出发点。走出传统教育模式,走向社会办学,是武夷模式探讨的中心问题。武夷模式是强调校企结合、理论与实践结合、课堂教学与产业运营相结合的教育模式。

跟踪旅游企业和旅游市场需求、规划课程选择和选择教学内容,将企业管理与发展中需要解决的实际问题引入教学,也是各国旅游院校所进行的改革探索。如,美国普渡大学的本科教学,一年级,以讲授烹饪和餐饮管理为主,兼设有服务、职业教育及一般知识课程;二年级,围绕旅游企业活动开展教学,内容以讲授经济和管理理论知识为主;三年级,以财务管理为重点,讲授市场营销并到饭店实习;四年级,让学生选择企业中某一个实际问题进行研究,或到某一个部门工作并提出设计管理或解决问题的方案。^①

武夷模式教育形式的改革探讨,引起了教学计划、教学方法、教学形式及教材等诸多方面的变动。根据大学教育和旅游产业发展的规律,大学本科四年旅游本科酒店管理专业的学习,武夷模式教学计划拟采用“2+0.5+1.5”结构,即第一年、第二年在校学习,第三年的第五学期进入托管酒店和教学实验酒店,最后一年半返回课堂进行专业课程学习和完成毕业论文。在校三年半的学习期间,主要是基础课和专业基础课程的学习。基础课要求完成英语、计算机、政治理论等课程

^① 美国旅游高等教育的“校企结合”[EB]. 互联网,2004-8-9.

的学习,专业基础课要求完成管理学基础、旅游学概论、旅游管理学、旅行社经营管理、酒店经营管理、旅游经济学、旅游市场营销、旅游电子商务、民俗旅游景区(点)规划与管理、旅游地理学、旅游心理学、旅游政策与法规、旅游财务管理、旅游资源学、旅游人力资源管理等课程的学习,打好旅游专业基本理论与基本知识的扎实基础。大一、大二两年的在校学习,要求取得相应的基础理论证书(如,英语四级、计算机一级)。在第五学期,学生进入托管酒店和教学实验酒店,进行为期6个月的酒店服务技能与管理技能的实践教育学习,讲授《前厅运作与管理》《客房运作与管理》《餐饮运作与管理》三门专业课程,要求取得相应的国家职业资格等级证书(如,前厅、客房服务员等中级技能证书),具备条件的学生可申请报考旅游饭店经理(总经理)资格证书。

在课程教学计划上,两年的在校课程教学中,也间有部分课程见习,形成一个向托管酒店和教学实验酒店进行实践教育学习的过渡。在托管酒店和教学实验酒店的学习中,也强调理论的总结和提升,强调研究型思维模式的培养。通过切实可行的教学计划,形成两个不同教学时段的教育重点,使教学计划体现出阶段性、层次性。

根据教学计划,在两个不同场馆教学时段,要求教学方法有所区别。在校教学阶段,教学方法侧重于启发式的理论阐释和学科知识的讲述,使学生扎实地掌握学科的基本理论与基础知识。在托管酒店和教学实验酒店的教学阶段,教学方法则要求重在酒店管理与服务案例的剖析,使学生领悟和掌握管理与服务的要点。根据酒店服务行业的季节性规律,教学形式也要求作相应的变化。在酒店服务淡季,可采用正常的教室授课形式;到了酒店服务旺季,则要求灵活采用班前会和班后会的讲解式授课形式。

武夷模式教育培养形式的探索,对专业教育师资的组成结构提出了新的要求,既要有管理理论教育型师资,又要有酒店管理与服务的技能教育型师资,而且要求两类教育师资能互为融通。理论教育型师资要向技能教育型师资学习酒店管理与服务的技能,技能教育型师资要向理论教育型师资学习酒店管理理论,最终形成一支高素质的复合型师资队伍。在目前阶段,酒店管理专业的师资多由两部分组成,一是在职、在岗、在册的教师;二是向酒店服务业聘请非在职、在岗、在册的客座教师,组成酒店管理专业的师资。这是师资队伍向高素质复合型师资发展的过渡形式。

由于教育模式与教学计划的变化,也带来了教学时数、教学要求和教材的相应变化,要求根据新的人才培养模式、教学计划要求,选择和编写新的教材,而且,教材的选择和建设,是实施专业实践教育人才培养武夷模式探索的重要一环。实施武夷模式教育的教材建设分为两步走:首先,是采用由高等教育出版社出版的面向21世纪酒店管理的系列教材和劳动部职业技能鉴定中心、劳动部教材办公

室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家、技术人员和职业培训教学管理人员编写的《职业技能鉴定教材》和《职业技能鉴定指导》教材,包括前厅管理、客房管理和餐厅管理。待条件成熟后,组织教师编写能体现武夷模式酒店管理教育要求与特色的系列教材,特别是在托管酒店和教学实验酒店讲授的《前厅运作与管理》《客房运作与管理》《餐饮运作与管理》三门专业课程的教材。

21 世纪是知识与信息科学发展的世纪,是人类素质全面提高的世纪,教育观念正在更新,教育模式也将随着人才市场的成熟和人才类型的细分而发生变革。随着现代经济产业的发展,培养具有扎实理论基础和较强管理与服务技能的高职应用型人才,重要性日益凸显。我们希望酒店管理专业实践教育人才培养武夷模式的探索,能够作出培养酒店管理专业应用型高级人才的有益尝试。

第二节 借鉴国外先进酒店管理专业人才培养模式,创新教学方法

中国的饭店管理专业教育,基本上与饭店业的发展同时起步,经过二十几年的发展,培养了饭店管理专业的毕业生达数万人。其中一部分现在已成为我国饭店业的骨干力量,但大多数毕业生并未在饭店行业发展,甚至根本就没有进入饭店业。其结果,是饭店需求的高素质人力资源严重不足,且饭店管理专业的学生不断地大量流失,去从事其他行业的工作。据行业动态,目前中国酒店业最缺乏的不只是某一部门的专才,更多的是需要集理论、实践、公关、外语等于一身的、具有一定实践能力的复合型高级人才。洛桑酒店管理学院的人才培养目标,就是关注酒店行业的特点和要求,其成功做法就是产教结合、学以致用,使学校教育适应酒店行业的需求,把学校的学科型教育转型为适应酒店业的技术应用型教育上来,培养有理论、懂业务,既会实际操作又有管理才能的人才。分析其原因,涉及教育机构的课程设置、师资队伍建设、教学实践模式等方面,我国与国外先进饭店管理教育专业尚存在明显的差距,还不能有效满足我国饭店行业对专业人才的需求。为此,我们要借鉴国外先进饭店管理教育机构的先进理念和教学模式,创新我们的教学方法。

一、课程设置

我国饭店管理专业在课程设置上,基础课比重大,专业课比重小;所设课程带有很大的随意性,针对性较差,课程内容重复较多。教材编写过多地强调理论,而实践不足。虽然饭店教育需要一定的理论,但饭店管理本科教育的培养目标是饭店经理人,而不是搞研究。当今先进的饭店管理教育机构中,瑞士洛桑酒店管理