

襄阳职业技术学院 旅游与艺术学院

旅游管理专业人才培养需求调研报告

一、调研组织工作

根据学院 2019 年人才培养方案调研工作的通知，旅游与艺术学院旅游与酒店研究室高度重视，成立了旅游管理专业人才培养方案工作领导小组，张菊芳院长为组长，全体研究室教师为组员，明确了工作职责，确保工作任务的落实和顺利开展。2019 年 1 月至 2019 年 6 月期间对相关行业企业的人才需求展开了考察调研。参与此次调研工作的有旅游与艺术学院管理干部、旅游管理专业教师、公共课部老师及班主任共 17 人。

二、调查目的

为了响应和配合我院“依靠行业、服务社会、育才树人、追求卓越”的办学理念，积极探求和完善旅游管理专业人才培养方案，培养与社会接轨的旅游管理专业人才，在学校各级领导的大力支持和指导下，我院旅游管理专业建设项目小组进行了调查和走访，希望本次社会调查能够为我院旅游管理专业人才培养模式的课程改革、方向等提供必要的社会支持和实践经验，并为该专业学生的毕业以后发展做好必要的铺垫和初步探讨。

本次调查拟主要了解和解决以下几个问题：当前鄂西生态文化旅游圈特别是湖北省、襄阳市旅游业发展概况是怎么样的？全国的高职院校开办旅游管理专业的情况如何？当今旅游企业到底需要什么样的旅游管理专业人才？我院旅游管理专业将如何培养旅游企业所需的优秀人才？我院旅游管理专业的发展定位是什么？旅游管理专业人才培养中的主要矛盾和困难是什么？我院旅游管理专业人才培养中亟待解决的问题和具体解决的措施是什么？等等。

三、调查的方法及对象

（一）调查的方法

本次调查主要采用两种方法：资料调研法和问卷调查法。资料调查法主要通过查阅《国务院关于加快发展旅游业的意见》、湖北旅游业十三五发展规划、襄阳市旅游业发展规划，从资料中分析总结出当前旅游业发展现状及发展趋势，旅

游业对旅游管理人才需求的规模和规格；另一种主要的调查方法是问卷调查法，本次总共设计使用了两种调查问卷：旅游管理专业毕业生跟踪调查问卷和旅游管理专业人才需求调查问卷。毕业生跟踪调查问卷主要通过到旅游企业让本专业毕业生如实填写，旅游管理专业人才需求调查问卷主要是到社会特别是旅游企业的负责人来填写，最后进行收集分析。

（二）调查对象

为了使本次调查的更加科学准确，我们在选择调查对象的时候考虑的比较全面：首先鄂西圈知名旅游景点及旅行社；再者，湖北及襄阳市内的旅游企业作为重要的调查对象；最后，与我校长期合作的旅游企业。通过对以上地区的旅游企业内负责人或本专业毕业生的调查问卷分析，总结出旅游企业对旅游管理专业人才的需求要求，从而完善本专业的人才培养方案，提高办学水平。

主要调研企业及部门

调研企业及部门	负责人	性别	职务	调研方式
襄阳市旅游局	徐士彪	男	副局长	发放电子调查表、参观、座谈会
湖北省中国旅行社襄阳分数	张兴利	男	总经理	
湖北隆中文化园有限责任公司	聂智能	男	副总经理	
中国唐城影视基地	王慧	女	部门经理	
湖北乙帆国际旅行社	张建勇	男	总经理	
旅游百事通襄阳旅游百事通	范小燕	女	门市部经理	
襄阳铁路国际旅行社	郭伟	男	门市部经理	
襄阳市春秋寨风景区	刘鹏	男	景区人力资源部经理	
襄阳市青年旅行社	黄飞	男	部门经理	
襄阳市五道峡风景区	姜晓丽	女	景区负责人	

四、调查结果及分析

本次调查问卷总共涉及到了旅游服务人才质量要求、行业所需管理人才的数量、专业课程设置、人才能力培养等方面的问题，本次发放问卷 100 份，目前收回有效问卷 70 份，通过对问卷问题的答案科学、严谨、认真的分析，我们得出

了以下的结论：

1、当前企业需要的人才需具备的素质和能力

(1) 执行情绪控制能力和沟通能力较强的人

从企业对旅游管理毕业生能力看重排序上可以看出：情绪控制能力和沟通能力是对求职毕业生的最根本要求。从我们对调查问卷的分析看，企业对人员创新能力和语言能力方面要求也是比较高的，关于这一点，在我院旅游管理专业人才培养方案中有非常明确的培养要求。

情绪控制能力：良好的情绪控制能力包括能准确的认识和表达自身情绪的能力和有效的调节和管理情绪的能力。当交通延误时，乘务人员必须做到不急不躁，以沉稳冷静的心态去面对旅客的问题和不良情绪，从而控制客舱的安全。

沟通协调能力：旅游服务人员这样一个特殊的职业，对沟通协调能力的要求也特别高。

应变创造能力：工作中随时有可能遇到突发性特殊情况，除了能调节好自身沉着的情绪外，还得随即应变既要组织正常行程，又要有力妥善处置特情，不因循守旧，具体情况具体对待，有变通性、创造性，能在短时间内准确的建立立体思维。

语言表达能力：语言表达能力对于服务人员来说是非常重要的，我们和游客更好沟通的关键就在于此，有了良好的沟通我们才能为游客提供更好的服务，所以好的语言表达能力是每位服务人员必须做到的。

(2) 语言能力和文化底蕴

旅游服务人才市场出现“数量的过剩与高质量人才短缺”的不均衡状态，真正需要的人才难于寻觅，高质量、高素质人才培养迫在眉睫，提高旅游服务人才的培养质量已经成为高等院校的重要使命。从这个意义上说，对学生的知识、能力结构和技能要求，仅以“够用”两个字来表示就显得不足，难以适应旅游服务业的新发展。通过问卷调查及访谈我们了解到一名合格的旅游服务人员还需要基本的自身素质，除了身体方面的要求之外，良好的英语口语和文化底蕴也是必不可少的。

(3) 实际工作经验成为企业对用人的重要标准

调查发现，在提出人才需求的旅游企业中，90%的企业岗位都要有工作经历

要求，因此，建议学校建立旅游管理实习基地，为本专业学生提供必要的实习机会和积累必要的工作经验。

2、对我院旅游管理专业的建议和展望

第一、创新课程设置，增加实训机会。高职教育培养适合行业需要的高素质技能性人才，突出实践能力，大部分学校都十分重视建设实训基地，将“学与做”紧密结合，大力推行工学结合的人才培养模式。

第二、加强师资培训，促进校企合作。学校以请进来走出去为途径建设“双师型”师资队伍，打造一支实践能力强充满活力的教学团队，特别是外语师资队伍建设。“双师”型教师，应即是“讲师”又是“高级技师”，学校大力开展校企合作，不断开拓就业渠道，与各大型旅游公司建立长期而稳定的教学、实训、实习的合作关系。

第三、提高综合素质，满足用人标准。旅游服务人才市场出现“数量的过剩与高质量人才短缺”的不均衡状态，旅游服务真正需要的人才难于寻觅，高质量、高素质人才培养迫在眉睫，提高旅游服务人才的培养质量已经成为高等院校的重要使命。从这个意义上说，对学生的知识、能力结构和技能要求，仅以“够用”两个字来表示就显得不足，难以适应旅游服务业的新发展。

五、调查总结

本次调查调查目的明确，调查方法正确，调查对象面广，调查结果突出，总的来说，这次调查是合理的、科学的，从结果上一定程度的反应我院旅游管理专业的开设的必要性、专业人才培养方案的正确性，课程设置的合理性。但是也反应出一些不合理的方面，在今后的办学过程中，还要不断总结，完善。

1. 加强学生职业道德培养，提高职业素养

受调研的企业无一例外地对学生的职业道德提出了明确的要求。因此职业学校要引导学生养成良好的职业习惯，“学艺要先学做人”，加强学生的心理健康、思想品德、职业道德和责任意识等方面的教育引导。特别是强化对学生的责任心、自立能力、吃苦耐劳精神、团队精神、创新精神等非智力因素的品德和品格培养训练；同时要强化对学生就业观念的指导，引导学生正确选择就业企业及工作岗位，树立正确的人生观、价值观、就业观。

2. 加强学生创新创业能力的培养

通过此次调研，高职学生创新创业能力成立的培养成为亟待解决的问题。为此学院组建了“旅游之星——创客空间”帮助学生开拓思维，掌握创新创业的技巧与方法。另外通过互联网+项目，利用信息通信技术以及互联网平台，充分发挥互联网在社会资源配置中的优化和集成作用，让互联网与旅游行业进行深度融合，创造新的发展生态，提升学生的创新力和生产力。

3. 以职业能力发展为主线，完善课程模式和教学模式，使之与企业要求接轨

旅游管理专业课程改革要体现以全面素质培养为基础、以职业能力发展为主线的指导思想，构建项目化的多元整合的课程体系，加快教学内容、课程体系、教学方法和教学手段的整体改革，形成鲜明的旅游管理专业教学特色。合理选择公共基础课和专业核心课程的教学内容，采用综合化、项目化、理论实践一体化等的多种形式组织教学内容，将专业技术的通用知识、技能和职业资格鉴定有机整合；采用理实一体化的教学组织形式，探索综合性教学评价方式和“学分制”的教学管理模式，为学生提供适应劳动力市场需要和有职业发展前景的模块化学习资源及创新的空间。

4. 师资队伍建设，丰富专业建设内涵

专业师资队伍建设是课程改革成功与否的重要保证。旅游管理专业教师要努力做到“企业对人才能力要求，是我们重点教的内容；旅游企业的工作重点，就是我们的教学重点；具有广阔市场前景的旅游管理发展趋势，就是我们的研究课题”，促使旅游管理专业教师能够“进得课堂、下得企业”，培养一支“学习型、经理型、技能型”双师型优秀师资团队。通过专业课改，“走出去”——安排教师深入旅游企业一线学习知识和技能，构建实实在在的能力结构。“请进来”——把企业一线具有丰富现场经验、组织能力较强的行业专家请到学校充实教师队伍，调整教师队伍结构，以此把旅游企业最新发展理念带到学校教育教学中来，从而确保校教学内容与企业的零距离接轨。

旅游管理专业的专业调研与课程改革对专业建设和课程建设一个创造性的动态发展过程，我们所做的这些探索与实践，不仅丰富职业教育课程理论体系，也为高等职业院校全面探索新型人才培养模式提供了有益的经验。

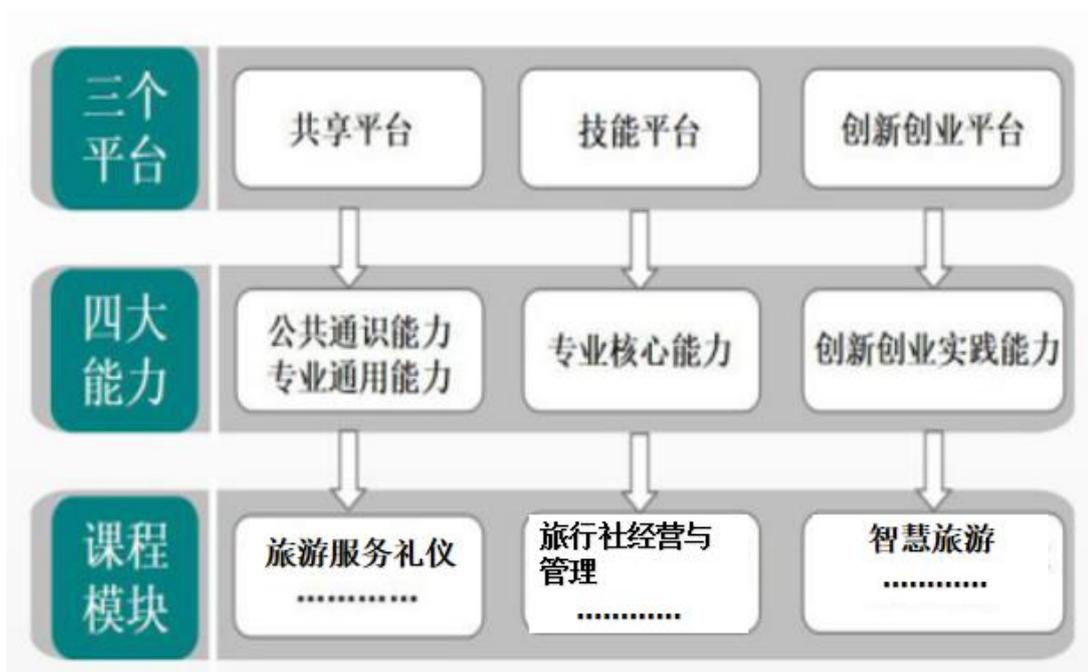
六、调研结果对人才培养模式改革的影响

1. 调整专业人才培养模式

本专业以“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”为主线，大力推行工学结合的人才培养模式。结合实际，与多家旅行社进行了合作，实现教学与生产相结合。该模式具体为前四个学期在校学习专业基础知识和训练专业基本技能，寒暑假企业为学生提供岗位见习机会，第五学期前八周进一步提升专业理论知识，后九周岗位综合实训发现不足和树立职业方向“补缺”，第六学期到企业顶岗实习，进行毕业实习、毕业设计等综合实训，一方面通过毕业实习与就业接轨，一方面通过项目设计、方案设计、产品设计、流程设计等毕业设计对综合职业素质进行提炼和提升。这种形式强化人才培养与市场需求接轨，理论教学与技能操作结合，培养高素质、广适应，会学习、会创新，知识、能力、素质协调发展的高技能服务人才。

2. 按照“能力本位，阶梯提升，课岗证融通”的原则，构建“三个平台、四大能力”的课程体系。

根据不同岗位工作要求，不同生源学生的学习基础，按“颗粒化资源、系统化设计、结构化课程”的理念，对接最新职业标准，构建了“三个平台、四大能力”的课程体系，实现专业公共通识能力、专业通用能力课程共享，突出专业核心能力、创新创业实践能力培养和个性化发展。



①共享平台课程设计：以培养学生公共通识能力为目标，设置思政课、大学语文、大学

英语、计算机基础等公共基础课程；以培养学生创新创业通识能力为目标，设置职业生涯规划、创业基础、就业指导等课程；以培养学生专业通用能力为目的，设置《旅游服务礼仪》、《旅游政策与法规》、《旅游基础知识》、《旅游服务心理学》等专业基础课程。

②技能平台课程设计：以培养“服务、管理、创新创业”的复合型技术技能人才为目标，凸显学生发现并解决实际问题能力的培养，系统设计技能平台课程。为使学生获得专业核心能力，设置《导游业务》、《旅行社计调与外联实务》、《旅行社经营与管理》、《旅游节事策划》、《旅游景区开发与管理》等专业核心能力模块课程。

③创新创业平台课程设计：围绕“就业有优势、创业有本领、深造有基础、发展有后劲”的学生培养与发展目标设置《旅游电子商务》、《智慧旅游》、《旅游产品创意与策划》、《调酒与茶艺》等创新创业实践能力模块课程，供专业学生选修。

3. 着眼旅游创新创业教育，开设旅游管理创新创业限选课，搭建“旅游创客”交流平台

(1) 开设旅游管理创新创业限选课

为进一步培养大学生的创新意识和创业能力，为游客创制更加个性化、自主化的服务，从“互联网+”的角度进行旅游创新创业教育，课程体系中开设三门限选课，培养学生创新意识和创业精神，包括经营管理理念创新的《旅游企业经营管理》，“互联网+智慧旅游”的《旅游电子商务》、旅游产业的产品设计和创意的《旅游产品创意与策划》等移动互联与旅游创意相结合的课程。

专业特殊能力							
创新创业能力	旅游企业经营管理	旅游企业经营管理	22	虚拟实训	2	创客空间	
	旅游电子商务	旅游电子商务	22	虚拟实训	3	创客空间	
	旅游产品创意与策划	旅游产品创意与策划	16	虚拟实训	4	创客空间	

(2) 创建旅游管理“旅游未来星”创客空间

为了鼓励更多学生实现他们的创意，学院成立了旅游创新创业工作室，为学生们提供旅游创新创业的创意空间——“未来旅游星”。创客空间创办的主要目

的是为在校旅游管理专业学生提供一个创新、创意学习和操作的平台，培养在校学生的创新、创业意识，探索在旅游管理专业推广以“创新创业”为引领的人才培养模式改革和课程改革。在全校范围内形成基于“创客空间”平台的人才培养模式典范。空间建设主要从以下几个方面实施运营

机制管理：创客空间设定学生进入和退出平台的机制，设定学分互换办法；

理论培训：学校讲师团进驻“未来旅游星”创客空间，对创客们进行系统的创新、创业理论培训，使创客们有系统的创新创业理论支撑；

项目载体：一方面襄阳市城市科学研究中心大量项目的入住创客空间，另一方面以旅游酒店专业实体所属旅游百事通万山门市部业务为创客实践创新创意的操作平台，从旅游产品设计、营销创意、运营与管理、旅游规划等多方面实践让创客们在项目中提升创新、创意思维；

课程改革：以创新创业思维为指导，对旅游管理专业的课程和人才培养模式进行改革，探讨基于“创客空间”平台的旅游管理专业人才培养模式、课程体系及教学组织形式。以创新性实验课程为例，包括旅游电子商务、旅游景区开发与管理、会展创意与策划设计、旅游产品设计与开发等多门实验课程，这些创新性实验课程注重跨学科及旅游前沿研究，促进学生知识交叉，能力拓展，深度挖掘学生的发展潜质，有效提升学生的创新精神和创业能力。

全员参与：2017级学生全面实施基于“创客空间”平台的旅游管理专业人才培养模式和教学组织形式，将该种培养模式推广至全体旅游管理专业学生，使创新创业教育常态化、规模化、系统化。

4. 课程设置与品牌技能竞赛的对接

序号	竞赛项目	对应课程	级别
1	礼仪风范大赛	旅游服务礼仪、面试礼仪与技巧、形体训练、体能训练等	校级
2	专业英语口语大赛	旅游专业英语、英语口语训练、基础日语、基础韩语	校级
3	导游大赛	声音塑造与语言表达、普通话、导游基础知识、旅游政策与法规、导游实务	各级
5	“互联网+”相关竞赛	旅游电子商务、旅游企业经营管理、旅游产品创意	各级

		与策划	
--	--	-----	--