

摘 要

改革开放以来,我国旅游业发展快速,产业规模不断扩大,产业地位不断提高,产业体系日趋完善,旅游业从业人员需求也随之增长。截至目前,中国旅游就业人数达 7600 万人,其中旅游直接就业达 1100 万人,间接就业达 6500 万人,相当于全国就业总数的 9.6%。如此庞大的旅游从业人员,势必对中国旅游产业的发展产生重要影响。而提高旅游从业人员素质,关键是加强旅游教育事业的发展,以培养出大批高素质旅游专门人才。

据统计,到 2007 年底,招收高职高专教育旅游类专业的院校 892 所,招生专业点 1532 个。旅游高等职业教育已异军突起,并成为我国旅游教育的重要组成部分,为社会输送了大批旅游从业人员,在一定程度上解决了量的需求。但是根据用人单位的反馈意见,高职旅游类专业人才培养质量还不尽人意。主要表现在职业素养不高、服务意识不强、专业素质不突出,职业关键能力匮乏。究其原因,在于高职旅游类专业课程设置没有体现出高职特色,还局限在本科“压缩饼干式”或“三段式”的状态,致使在课程实施中学生积极性普遍不高,教学效果不佳,学生毕业以后对口就业率低,极大的制约了高职旅游类专业的进一步发展,影响了社会对高职旅游类学生的认可度。旅游类专业建设重点从量的扩大逐步转为质的提高,创立能适应社会需求,真正体现高职旅游类专业的课程模式成为提高高职旅游类人才质量的重点问题。

上世纪末以来,西方发达国家的职业课程开发模式被相继引入我国,职业教育课程开发也经历了一系列的改革。20 世纪末,人们逐步认识到人在工作中所需要的知识和技能,必须于整体化的实际工作过程相联系。因此,人的认识只能以整体化的形式进行,工作过程系统化的课程开发成为现代职业教育课程研究和探索的重要课题。工作过程系统化的课程开发是以姜大源等为代表的教育专家在研究借鉴德国“学习领域”课程的基础上,提出的课程模式。工作过程系统化的课程模式打破了学科体系的束缚,从实际工作岗位的工作典型任务出发,以完成实际工作任务所需要的知识选取教学内容,以实际工作过程安排序化教学体系,将学习过程、工作过程与学生的个性能力发展联系起来,最大程度的体现了高职特色,逐步受到职业教育的认可,教育部在《关于 2007 年度高职高专国家精品课程申报工作的通知》中明确指出:“专业课要突出职业能力培养,体

现基于职业岗位分析和具体工作过程的课程设计理念，以真实工作任务或社会产品为载体组织教学内容，在真实工作情境中采用新的教学方法和手段进行实施。”这一课程建设理念，在政策上明确了高职课程体系建设的发展方向，肯定了工作过程系统化的课程建设理念。

正在建设的全国百所国家级示范性高职院校为我国高职课程模式提供了最先进的范式，但是从百所示范院校建设成果来看，大部分进行基于工作过程的课程开发的专业是工科类，如机械电子、汽车维修等。对于高职旅游类专业来说，工作过程系统化的课程模式建设还处于起步阶段。在 2006 年 28 所中仅有 5 所院校有旅游相关专业为重点建设专业，而 2007 年 40 所示范院校中没有一个是旅游相关专业。2009 年 290 门国家精品课中，仅有 4 门是旅游类课程。对于旅游类专业来说，课程开发还大多是以知识为依据选取课程内容，以知识的完整性为序化逻辑，理论与实践相割裂，致使学生学习兴趣不高，缺乏学习动力，学无所成。旅游类专业课程开发已成为我们教育工作者研究的重点课题。众多研究者从诸多角度进行了探讨，但还没有以工作过程系统化的课程模式的角度进行高职旅游类专业课程开发的课题。

本课题就是基于目前高职旅游类专业课程开发存在的问题，以工作过程系统化的课程模式为理论基础，以我院酒店专业、导游专业等专业为例，通过调查研究法、比较研究法、历史研究法、案例研究法等进行基于工作过程导向的课程体系构建，从中得工作过程系统化的课程模式在旅游类高职院校课程开发的创新与应用，为高职旅游类专业构建基于工作过程的课程体系提供改革思路。

关键词：课程开发 工作过程系统化 创新 研究 高职旅游类专业

Abstract

Since reform and open policy was carried out, the tourism industry has developed fast, the industry scale enlarged unceasingly, the industrial status enhanced unceasingly. The industrial system consummated day by day, the demand of traveling jobholders also grew along with it. Up to present, the Chinese traveling employment population reached 76,000,000 people, among which traveling direct employment reached 11,000,000, the indirect employment reaches 65,000,000, which is equal to 9.6% of the nation total employment. The so huge traveling jobholders will have the material effect inevitably to the Chinese traveling industry's development. But improving the traveling jobholders quality, the key is to strengthen the traveling education's development, train the large quantities of high quality traveling professional personnel.

According to the statistics, by the end of 2007, there are 892 high-level vocational and high-level special course colleges which set up the tourism major, and 1532 recruiting students place, tourism high-level vocational education develops fast and becomes the important part of tourism education in our country, it transports many tourism employees and solve the problem of requirement on the amount on some degree. But according to the opinion of the enterprises that employ the students, the qualified personnel training quality of high-level vocational tourism major is not very good, the main showing is that the vocational quality is not good, the service consciousness is not outstanding, the vocational hinge ability lacks, the reason is that the curriculum's setting up of major of high-level vocational tourism doesn't show high-level vocational characteristic, and it still limits undergraduate course on a statue of "style of pilot biscuit" or "style of three sections", which leads to the students' enthusiasm's not very high during the course, the teaching effect's not good, the students' employment rate is low, which greatly restricts the major of high-level vocational tourism's further development, affects the society's admitting on the major of high-level vocational tourism, the emphasis of the major of high-level vocational tourism's construction changes from the mount's enlarging to the quality's improvement, reation can adapt to the requirement of the society and show that the curriculum model of the major of high-level vocational tourism becomes the stress problem of improving the quality of the qualified personnel of high-level vocational tourism.

From the end of last century, the vocational course's developing model of the western countries was brought into our country, the vocational educational course also experienced some reforms. During the end of the twentieth century, people gradually realize the knowledge and the skill that people need during working must connect with the total working process, So, people's recognition can only carry on by the way of the total, the course developing of working process' system becomes the important task of modern vocational educational course research and exploring. The course developing of working process' system was put forward by Jiang Dayuan who is the representative of the educational experts on the basis of researching and using for reference Germany's course of "studying field". The course developing of working process' system breaks the tie of the subject system, sets out from working assignment of the realistic working position, selects education content by completing the knowledge that the realistic working assignment needs, arranges teaching system of process by realistic working, connects studying course, working course and the students' personal ability, which greatly shows high-level vocational characteristic, and gradually gains admitting of vocational education, the Education Ministry points out that specialized subject course should stress on training vocational ability, express designing course idea based on analyzing vocational position and definite working process, organize educational content making real working assignment or society product, implement in real working environment by new teaching methods and ways in "the notice on course applying working of high-level vocation and high-level special course country's quality goods course in 2007." The course designing idea explicit the developing direction of high-level vocational course system construction, confirms course construction idea of working process system.

The total country's hundred demonstrated vocational colleges provides modern demonstration for us, but analyzing from their construction achievement, most of them are engineering course based on course developing of working process, such as mechanic electronic, mobile repairing, etc. As for the major of high-level vocational tourism, the course model construction of working process system is on the beginning stage, in 2006, only 5 colleges among 28 colleges had emphasis construction major relevant to tourism. In 2009, within 290 country's quality goods course, only 4 courses were tourism course. As for the tourism major, course developing selects course content according to knowledge, makes the total of knowledge as logic, separates theory and reality, which leads to the students' interest's not high, lacking of studying motive and cannot achieve studying. The tourism course developing has become emphasis task researched by

educationers. Many researchers discuss from different aspect, but there is no task on course developing of the major of high-level vocational tourism based on course model of making working process as base.

This task is to provide reform thinking for the major of high-level vocational tourism's constructing based on working process through the course system construction based on working process direction by research methods of research,comparation,history,case,etc and getting course model of working process system's creation and using on course developing of tourism high-level vocation colleges,and it is based on the problems existing in current course developing of high-level vocation tourism and theory of course model of working process system, makes hotel major and tour guide major of our college as example.

Key Words: course developing, systematization of working process, creation, research, major of high-level vocational tourism

学位论文原创性声明

本人所提交的学位论文《基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系创新研究》，是在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的原创性成果。除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中标明。

本声明的法律后果由本人承担。

论文作者（签名）：

2010年2月20日

指导教师确认（签名）：

2010年2月25日

学位论文授权使用授权书

本学位论文作者完全了解河北师范大学有权保留并向国家有关部门或机构送交学位论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅。本人授权河北师范大学可以将学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或其它复制手段保存、汇编学位论文。

（保密的学位论文在_____年解密后适用本授权书）

论文作者（签名）：

2010年2月20日

指导教师（签名）：

2010年2月25日

1 导 论

旅游业是战略性产业，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好。改革开放以来，我国旅游业发展迅速，产业规模不断扩大。根据国家统计局 2010 年 2 月 25 日发布的《中华人民共和国 2009 年国民经济和社会发展统计公报》：2009 年全年国内出游人数达 19.0 亿人次，入境旅游人数 12648 万人次，国内居民出境人数达 4766 万人次。按《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41 号），到 2015 年，旅游市场规模进一步扩大，国内旅游人数达 33 亿人次，年均增长 10%；入境过夜游客人数达 9000 万人次，年均增长 8%；出境旅游人数达 8300 万人次，年均增长 9%。力争到 2020 年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。

中国旅游业的迅猛发展，势必需要大量相关的旅游从业人员。截至目前，中国旅游就业人数达 7600 万人，其中旅游直接就业达 1100 万人，间接就业达 6500 万人，相当于全国就业总数的 9.6%。据预测，到 2015 年，我国旅游职业就业人数将达到 1700 万人，间接就业人数达到 8300 万人，旅游就业总量将达到 1 亿人。

如此庞大的旅游从业人员，势必对中国旅游产业的发展产生重要影响。要满足这样一个发展迅速、规模庞大的产业的需求，提高旅游从业人员素质，关键是加强旅游教育事业的发展，培养出一大批高素质旅游专门人才。

据统计，到 2007 年底，全国共有高、中等旅游院校（包括完全的旅游院校和只开设有旅游系或旅游专业的院校）1,641 所，招收高职高专教育旅游类专业的院校 892 所，招生专业点 1532 个，旅游高等职业教育已异军突起，并成为我国旅游教育的重要组成部分。可以说，高职旅游院校的人才培养质量直接决定了旅游从业人员的素质。但是，这些高职类旅游院校，很多是跟着市场走，存在着求生、转行的因素，加上没有现成的经验可以借鉴，尽管很多高职院校一直致力于教学改革，但是总体来说，还基本延续了学科体系的课程模式，普遍存在着课程目标定位不准，课程体系设置与具体岗位需要联系性不强，课程实施中学生积极性普遍不高的问题，这些问题极大的制约了高职的进一步发展，影响了社会对高职旅游类学生的认可度，致使学生毕业以后“学无所长”，对口就业率低，旅游类专业建设重点也从量的扩大逐步转为质的提高，课程改革成为提高高职旅游类人才质量的热点问题。

职业教育课程开发在经历了一系列的改革之后,人们逐步认识到人在工作中所需要的知识和技能,必须于整体化的实际工作过程相联系,因此,人的认识只能以整体化的形式进行,工作过程系统化的课程开发成为现代职业教育课程研究和探索的重要课题。^[1]工作过程系统化的课程开发是以姜大源等为代表的教育专家在研究借鉴德国“学习领域”课程的基础上,提出的课程模式。这种课程模式将学习过程、工作过程与学生能力和个性发展相联系,“吸收了模块课程灵活性、项目课程一体化的特长,并力图在此基础上实现从经验层面向策略层面的能力发展,关注如何在满足社会需求的同时重视人的个性需求,关注如何在就业导向的职业教育大目标下人的可持续发展问题、教育的本质属性问题”^[2]可以说,这种课程模式的改革对于高职院校来说,无异于一种颠覆性的革命,几年的时间,高职院校在借鉴这种课程模式的基础上对传统学科体系进行解构与重构,取得了相当瞩目的成绩,但是,大多是工科院校。相比之下,旅游类专业改革还有待于进一步探索。基于此,本课题提出“基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系创新研究”,希望为我国高职旅游类课程开发提供参考价值。

1.1 研究背景与目的

高职院校旅游类专业肩负着培养中国旅游人才的重任,但其培养的旅游类毕业生还不能满足社会需求,以致于高职院校的旅游类毕业生对口就业率低。其中最突出的问题在人才培养的效果与市场需求之间的距离大,导致这一偏差的最直接原因是旅游类专业课程设置存在着诸多问题。

中国的高职院校在创业伊始,就基本沿用了高等教育和普通中学的课程模式,即通常我们所说的“普教改良型”的学科课程模式。到目前为止,尽管大多数人已经意识到对于高职院校来说学科课程忽视了实践能力和社会经验的培养,培养的学生不能体现职业院校特色,很难满足市场需求,但是由于学科课程开展的较为深入和广泛,在一定程度上已经成了学校办学的思维定势,相当一部分高职院校仍在沿用这种学科模式,高职院校中的旅游类专业同样存在这个问题。上世纪末以来,西方发达国家的职业课程开发模式被相继引入我国,到了20世纪末,人们越来越认识到现代社会已经到了一个以过程为导向的综合运作时代。除了专业能力之外,学生的社会能力和方法能力的综合素质越来越重要,这些综合性的学习往往涉及到各个学科和领域,包含学生在未来工作岗位上工作过程中相关的方方面面。因此,职业教育的课程开发必须随之进行改革,在教学中

最大限度的实现理论与实践一体化，将学习过程与实际工作过程联系起来。

工作过程系统化的课程模式打破了学科体系的束缚，从实际工作岗位的工作典型任务出发，以完成实际工作任务所需要的知识选取教学内容，以实际工作过程安程序化教学体系，将学习过程、工作过程与学生的个性能力发展联系起来，^[3]是一种全新的职业教育课程模式。这种课程模式显著特征是教学过程与工作过程紧密相连，融理论与实践于一体，为学生提供了体验完整工作过程的学习机会，适应高职学生思维特征，能够激发高职学生学习兴趣，有利于学生主动构建自己知识能力体系，尽早适应工作环境。

教育部在《关于 2007 年度高职高专国家精品课程申报工作的通知》中明确指出：“专业课要突出职业能力培养，体现基于职业岗位分析和具体工作过程的课程设计理念，以真实工作任务或社会产品为载体组织教学内容，在真实工作情境中采用新的教学方法和手段进行实施。”这一专业课程建设理念，在政策上明确了高职课程体系建设的发展方向，肯定了工作过程系统化的课程建设理念。

本课题就是以工作过程系统化的课程模式为理论依据，探讨高职旅游类专业课程改革，为高职旅游类专业构建基于工作过程的课程体系提供改革思路，以达到预期的理论研究价值和实践推广价值。

1.2 几个概念的界定

1.2.1 课程

课程一词在我国最早出现于唐朝，最初喻义为“伟业”；宋朝朱熹在《朱子全书·论学》中多处提及“课程”，主要指“功课及其进程”，这与现代许多人所理解的“课程”的意义基本相似。在西方，最早提出“Curriculum”（课程）一词源于拉丁语“currere”，本意为跑道。根据这个词源，西方常见的对课程的定义是“学习的进程”（course of Study），简称“学程”。

随着教育教学改革的发展，课程的内涵也越来越丰富，综合国内外“课程”的各种概念，我们可以把对课程的理解和认识分为广义和狭义两种。广义上是指为了实现教育目的规定学生应该学习的所有学科与应该从事的所有活动的总和及其有计划的进程，它是一个完整的、多维的概念。狭义的课程指学生在学校应该学习的一门学科与应该从事的一种活动的内容及其有计划的进程。

1.2.2 课程体系

课程体系是指运用系统方法，在全面考察课程体系的各个要素及其相互关系的基础上，确定课程目标，组织课程资源，制定课程体系并做出评价的过程，高质量的课程体系是高水平职业教育的基础。

1.2.3 工作过程

德国著名职业教育学者Rauner(劳耐尔)教授认为,工作过程是“在企业里为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”，工作过程的特点是“它是一个综合的时刻处于运动状态但结构相对固定的系统”^[4]。

工作过程课程开发的目的在于打破传统学科体系，让学生提高实践能力，学习到只可意会，不可言传且与情境相关的工作经验、生活经历；并且随着工作进程的逐步深入，文化知识、专业理论知识逻辑推演与储存递进，直接迁移到工作中，并逐步自觉的运用到所完成的工作任务中，完善工作进程，创新工作架构。

1.2.4 基于工作过程的高职旅游类课程体系开发

基于工作过程的高职旅游类课程体系开发是指以旅游类专业面向实际工作过程所需能力为依据选取课程内容，以旅游工作过程的职业认知规律为依据序化课程体系，确定课程目标、组织教学资源，并制定教学评价的过程。

1.3 研究的理论基础

工作过程系统化课程也叫学习领域课程方案，是在德国职业教育学家劳耐尔提出的以“设计导向”的指导思想下，逐步形成的课程开发模式，是德国“双元制”职业教育改革的核心内容之一。早在1996年德国各州文教部长联系会议就颁布了“学习领域”的课程指南，供职业学校使用。1998年马格德堡大学巴德教授及慕尼黑大学斯洛安纳教授进一步细化了学习领域的开发方案。2007年，由姜大源任组长的全国教育规划“十五”教育部重点课题《当代德国职业教育主流思想研究》首次对德国职业教育进行了系统研究，在借鉴德国学习领域课程方案的基础之上，提出了“基于工作过程系统化课程”，提出以学生面向岗位（群）的实际工作过程为主线，将整个职业教育教学的各个环节和过程贯穿起来。这种课程模式并不是对传统学科体系、项目教学、模块教学等的全盘否定，而是一种新的继承和发展，主要是在课程内容的选择和序化两个方面提出了全新的观点：

课程选取的标准：学科体系下内容选取以知识为体系，传授给学生的是实际工作需

要的理论知识，基于工作过程的课程体系强调的是在技术条件下于工作过程有关的隐形知识即社会经验和实践能力的重要地位，同时强调不是老师教而是学生在学习工程中主动自我建构而获得。

课程内容序化：学科课程关注的是知识系统，基于工作过程的课程关注的是工作过程系统；^[5]追求的是工作过程的完整性，提倡一体化教学。

简而言之，基于工作过程的课程就是打破传统学科型课程体系，代之以与企业实践工作过程高度统一的“综合性”和“案例性”教学项目。要以工作内容组织安排课程内容、以工作程序化课程内容、以典型工作任务为学习载体、以完成工作任务为课程目标。实现“三个一致”，即：学习领域应与工作领域一致；学习过程应与工作过程一致；学习任务应与工作任务一致；充分体现出了高职教育特征。

在这种教育理论下，职业教育的课程改革正面临着一个“学科体系的解构与行动体系的重构”的关键时期，“工作过程系统化”所凸现的“革命性”甚至是“颠覆性”的课程理念。^[6]

从高职院校培养目标和学生特点来看，这种教学理念是有借鉴意义的，已有部分高职院校正在逐步开展“基于工作过程”课程体系开发，从国家级精品课评审标准和百所示范高职院校专业建设改革方法和方向来看，基于工作过程的课程体系开发已成为高职发展的趋势。

1.4 国内外研究动态

目前，职业教育国际上有几种不同的职业教育课程开发形态：如英国 BTEC 模式、澳大利亚“培训包”、TAFE 教育、德国“双元制”、加拿大 CBE（能力本位教育）、国际劳工组织 MES 等。

其中，MES 课程、CBE 课程和德国基于工作过程系统化的行动导向课程都是以职业分析导向的课程开发模式，代表了 20 世纪 70 年代以来世界职教课程发展的三个阶段，虽然都在努力打破学科体系，但对职业能力的理解却不同，MES 课程只关注完成工作任务所需要的操作技能，忽视了工作的整体特性和经验成分；CBE 课程在关注技能的同时也注意到了知识的重要性，但是仅限于显性的知识和技能，无法使学生掌握系统知识，忽视人的全面发展，不适合正规职业学校使用，而是更适合岗前培训和职业后继续教育，基于工作过程的课程则关注学生解决能力的训练。

近十年来,我国高等职业教育的课程建设和改革一直在走借鉴和移植的道路,客观的讲,虽然有所提高,但高职教育理念一直是较为模糊的。一直到 2004 年全国高职高专院校第三次产学研经验交流会,特别是 2005 年国务院发布了《国务院关于大力发展职业教育的决定》和 2006 年教育部下达《关于职业院校试行工学结合、半工半读的意见》才逐步对于我国高职教育课程模式的有了明确的认识。尤其是全国百所国家级示范性高职院校建设为我国高职课程模式提供了最先进的范式。在 2008 年全国高职高专教育教学改革论坛上,与会专家和企业代表形成以下共识:一是重构课程体系:打破传统学科型课程体系,针对实际工作体系重新构建课程体系,并按实际工作结构重新设计课程结构。二是重组教学内容:打破传统学科型课程以学科知识逻辑为主线、专业理论知识为主体的教学内容,针对实际工作任务需要,以职业活动为主线,以培养职业能力为本位,重新组织和设计教学内容。^[7]从理论到实践都肯定了工作过程系统化的高职课程模式。

但是从百所示范院校建设成果来看,大部分进行基于工作过程的课程开发的专业是工科类,如机械电子、汽车维修等。而旅游类专业来说课程开发还大多是以下几种模式:一是从学科体系和特点出发设置课程体系;二是从高等教育对人才应具备知识、能力和素质出发设置课程体系;三是从旅游产业对人才素质的要求出发设置课程体系。这几种课程体系都是以知识为依据,以知识的完整性作为序化逻辑,理论与实践相割裂,致使学生学习兴趣不高,缺乏学习动力,学无所成,旅游类专业课程开发应该成为我们教育工作者研究的重点。

对于旅游类专业课程开发的课题,已有众多研究者从各个角度进行了探讨,如刘飞飞在《产学合作下高职旅游专业课程开发研究》提出“产学合作能够延伸教学内容,促进课程改革,加强专业设置市场导向”^[8],张燕燕在《体验视角下旅游管理专业课程体系的探讨》提出“旅游体验是旅游现象的核心,以体验视角对旅游管理专业课程进行设计”^[9],张蕾在《市场需求与高职旅游类专业课程设置研究》提出“应结合市场需求、改革专业课程设置、加强校本课程开发等以市场为需求设置旅游类专业”^[10]罗永琴的《我国旅游管理专业课程体系研究—以社会营销学的视角》提出“社会营销理论是一种可持续发展观,将社会营销理论的原理和方法引入高等旅游教育课程改革既能满足旅游业的当前需要,还能满足学生终生发展的需要”黄秋明的《高职课程质量保证体系研究》提出“课程是提升高职教育教学质量的核心,无论是专业建设还是人才培养模式的建立都必须借助“课程”这一平台才能实现”。^[11]等,目前还没有一个系统的基于工作过程的

高职旅游类专业课程开发的研究课题。但是，旅游类专业基于工作过程课程体系开发也不是毫无经验可以借鉴，姜大源教授、赵志群教授等先后发表了关于工作过程系统化课程理论的专著及文章为课题提供了理论依据，百所国家级示范院校中上海旅游高等专科学校酒店管理专业、番禺职业技术学院酒店管理专业、威海职业学院餐饮管理与服务专业等已经走在了改革的前面，为本课题系统研究旅游类专业进行基于工作过程的课程开发提供了实践基础基础。

1.5 研究技术路线、研究方法与内容结构

1.5.1 研究技术路线

本课题将以我院酒店管理专业、旅行社管理专业、导游专业、景区开发专业为例，进行基于工作过程导向的课程体系构建，研究工作过程系统化的课程模式在旅游类高职院校课程开发中的创新与应用。对于我院旅游类专业课程体系的构建思路为通过市场调研确定专业培养目标，通过对专业面向岗位调查确定典型工作任务归纳行动领域，通过由易到难、由浅入深的职业认知规律，确定学习领域，以行动导向的教学论与方法论，设计学习情境，细化教学条件、教学方法、考核方法等，课程体系开发流程如图所示：

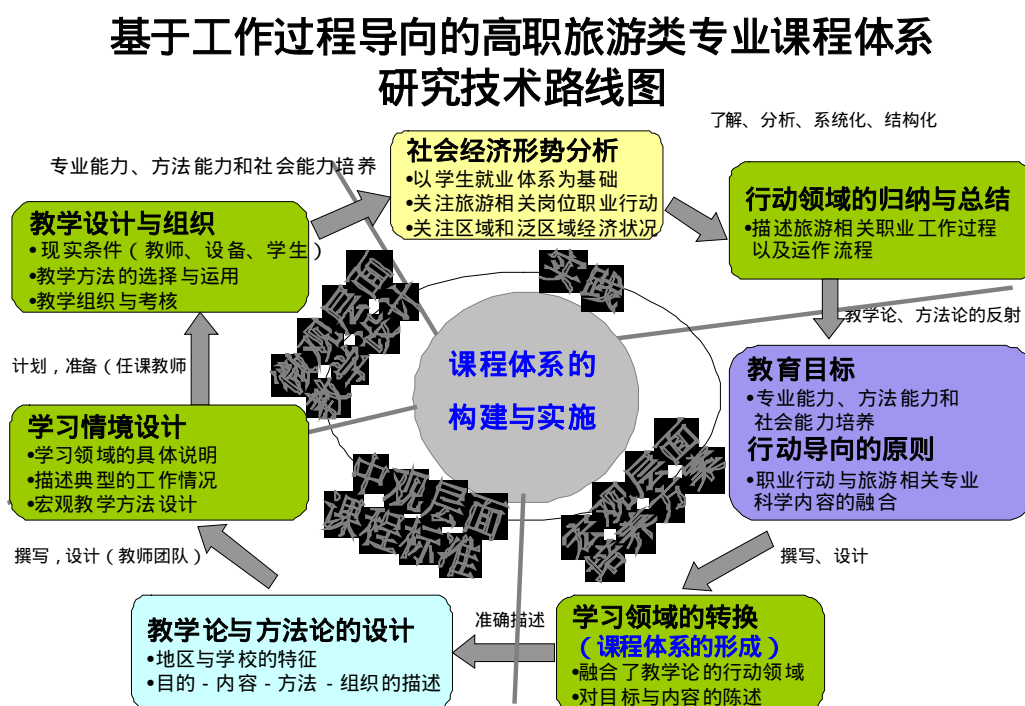


图 1 课程体系研究技术路线图

1.5.2 研究方法

(1)调查研究法：包括问卷调查、座谈、综合调查等。对酒店、旅行社、景区等旅游企业的人才需求规格进行调查，明确各岗位要求及所需的能力，从而有针对性的构建课程体系。

(2)比较研究法：在研究基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系创新同时，比较国外职业教育关于基于工作过程导向课程体系开发的方法和成果，并结合我国职业教育的特点研究对策，从比较中分析、归纳有关信息。

(3)历史研究法：查阅报刊、杂志、著作、网络等资料，在充分拥有文献资料的基础上进行研究，尽可能地搜集国家示范高职院校课程体系研究的成绩，总结经验和教训。

(4)案例研究。从国内外高职院校基于工作过程的相关案例中，发现问题、分析问题，归纳和总结出具有共性的东西，探索本课题所体现的教育教学规律。

1.5.3 研究内容与结构

本课题将从如下几个方面进行研究：

- (1)旅游职业岗位对从业人员的要求
- (2)基于工作过程导向理念下的高职旅游类专业课程体系开发发展趋势
- (3)基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系开发原则
- (4)基于工作过程导向的高职旅游类专业课程开发步骤
- (5)基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系开发的保障体系
- (6)基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系创新——案例分析

2 我国高职旅游类专业课程体系开发的现状与问题

2.1 高职旅游类专业课程体系开发现状

2.1.1 旅游专业学生的社会认可度和就业情况效果一般

尽管目前我国招收高职高专教育旅游类专业的院校已近千所，招生专业点达 1500 余所，但当对于旅游类专业就业缺口来说，其专业的社会认可度和就业情况效果并不尽如意，在笔者走访的旅游类专业双选会及后续跟踪调查报告中，发现学生就业岗位不广、人才流失现象严重成为了高职旅游类专业就业的一个主要现象。从本校旅游类专业签订的就业协议来看，目前旅游类专业面向最多的是酒店和旅行社两个部门。岗位多是从基层做起，如酒店服务员和旅行社内勤人员，这些学生在就业两年以后仍在原岗位继续工作而得以发展的比例不足 50%。长久以来，旅行社和饭店从业人员的学历普遍偏低，对于专门系统学过旅游类专业的高职学生，企业认为这些学生应该整体素质应远远高过无学历者，但是却发现他们的实际操作技能差，不仅需要重新进行专业培训，而且服务意识、甘于从基层干起的任劳任怨的精神差，于是企业对“高职旅游类专业人才”“无专长”的印象。而高职旅游专业的学生则希望进入工作岗位后，得到企业的重视和培养，期望值较高，基层工作不具备挑战性，不屑长时间的坚持，而企业一般认为至少两到三年才能培养一名中高级管理人员，导致旅游类专业学生跳槽现象频频发生。人才“流失”现象严重。随着旅游竞争的加剧，具有旅游专业知识、同时具备服务意识、创新能力的复合型人才将会越来越紧缺，这就需要我们旅游类专业培养的学生不仅具备简单的专业知识，还应该具备良好的服务意识、较强的综合素质和可持续发展能力。

企业用人和学生期望的偏差，归根到底，在于学校的培养，学校相当于工厂，学生相当于产品，产品不合格，销路当然不能畅通。因此，作为学校，应该反思培养学生的过程。如何培养在企业中能用得上、留得住的人才，首先要清楚企业需要什么样的人，尽管旅游业岗位很多，要求的专业岗位知识各异，但是对“创新能力”和“沟通协调能力”表现出一致的需求。根据调查，旅游业对从业人员素质的较为看中的选项包括“高度的责任感”、“诚信”、“强烈的服务意识”。最佳东方网的最新调查统计结果显示，76.08%的酒店认为：事业心和责任感是一个合格的酒店经理人必备的条件，11.04%的酒店认为酒店经理人必须有艰苦创业精神。

2.1.2 目前旅游专业课程体系与学生培养目标偏离

学校培养人才主要体现在课程中，我们来分析一下目前高职院校课程体系设置，在我们调查的高职院校中，大多数旅游类专业课程体系分为四部分，即、文化基础课、专业基础课、专业课和实践课。学生在大一一般开设文化基础课和专业基础课，如某高职院校酒店专业大一开设课程分别为修养基础、英语、计算机基础、体育、普通话、大学语文、旅游政策法规、旅游学概论、饭店管理概论、饭店服务礼仪、旅游心理学、形体训练等，大二和大三上学期主要开设专业基础课和专业课如旅游市场营销、饭店英语、客房管理、旅游财务基础、餐饮管理、康乐服务与管理、酒水服务与酒吧管理等，大三下学期顶岗实习。

对于以上的课程体系，我们对学生进行了问卷调查，多数学生无法将大一开设的理论概论和大三的顶岗实习联系起来，认为理论与实践严重脱节，90%的学生在大一甚至毕业之前都不知道自己将来面向的岗位群需要自己在校期间提高哪些专业能力，就教学效果而言，在专门开设了饭店服务礼仪这样的课程之后，在应聘和实习岗位中，学生表现出来的专业素养还远远达不到企业的要求，在这样的课程体系中职业素养的养成教育不能体现，不能在学生头脑形成一种印象意识和规范，课程的目标是各自为证，课程内容很多是知识上的交叉，职业道德、创新意识不能贯穿始终。教师授课多以理论为主，教师的理念和观点是理论是实践的基础，掌握了扎实的理论基础才能做好实践，而高职学生对于理论学习缺少学习兴趣和动力，致使学生在大一、大二学习理论知识成了被迫应付考试的时间，背笔记答试卷成了大一大二学生学习的主旋律。在一次学生座谈会中，有学生直接提出质疑，认为耗时几十课时的理论授课，如果能在实践课中边做边学不仅能大大激发学生学习的积极性，而且能大大缩短教学时间，而在顶岗实习中，大多数学生坦言大一学习的理论知识基本忘光，基本又是从头再来，这种先理论后实践的授课方式无疑对老师的付出和学生的时间是一种浪费，而课程之间是按照知识体系进行排序，缺少工作过程的体验，忽视了学生社会经验获得和社会实践的形成，忽视了职业素养的养成教育，这使得高职旅游类专业学生学无所长，岗位竞争力不够，出现了在企业招不到高素质旅游类专业人才的情况下，高职类专业的学生对口就业率不高的怪异现象。

2.2 高职旅游类专业课程体系存在的问题

2.2.1 学校课程开发意识不强、积极性不高

对于目前高职旅游类专业存在的问题，很多教育研究者早有意识，但是作为课程开发的主体之一高职院校教师来说，课程体系改革的积极性却不高。这是国家对学院、学院对教师还都没有形成一种激励课程开发以及进行新课程评价的有效机制，这造成了高职院校及教师缺少对课程开发的意识和积极性。据调查，高职院校大多数专业教师都大部分没有考虑过课程开发，也不是很清楚课程开发的程序，多数是根据系里安排领教材上课，至于课程目标则是教材的教学目标；而很多学校领导则认为重新构建课程体系既有技术上的难度，又有教学条件和资金投入方面的制约，只想平稳的沿用普通本科教育的压缩课程，或是借鉴、移植一些职业分析导向的课程模式，维持正常教学秩序，同时由于师资条件的制约，一定程度上还存在着因人设课的现象，课程体系随意调整，存在课程实施管理不严格的问题。

2.2.2 缺少和企业的深度融合，工学结合特色不明显。

高职之所以为高职而不是普通专科，就在于它具有职业性特色。但是在笔者走访和查看的几所高职旅游院校中，在人才培养计划和构建课程体系的过程中，都缺少校内外专业建设委员会的参与，缺少与企业的共同研讨的环节。使得学校缺少了专业面向岗位具体工作过程分析，大多数课程目标缺少针对性、目的性。课程由学校教师根据毕业生面向岗位群的知识能力素质设置，还属于以职业能力分析为导向进行课程开发，忽视了工作的整体性，忽视了对学生的全面发展，这样设置出来的课程体系势必缺少了职业特色，相当于空对空，理论对理论。对于企业来说，很多企业也没有真正认识到校企合作是一种双赢，对于参与学校课程体系的制定、对合作办学都持观望的态度，接收学生实习和学校共同研讨人才培养方案也大多依赖个人关系，即便有些学校已经和旅行社、酒店签订顶岗实习协议，学生实习岗位也是相对固定，轮岗实习流于形式，这使得学生在实习期间对未来工作也缺少一个整体认识，学习以知识的完整为主，而学生对理论学习不感兴趣，顶岗实习仅限于一个岗位，不能让学生体验整个工作过程，无法让学生将理论和实践联系起来，工学结合特色不明显，学生的职业素养不高，导致出现一方面大量旅游院校的学生就业难，而另一方面旅游行业企业招不到合适人才的怪异现象。

2.2.3 培养目标定位不准确，高职特色不明显

笔者于 2008 年 9 月对高职院校旅游类大二学生进行了一次问卷调查，发出问卷 82 份，收回 82 份，调查结果显示，大多数学生对自己的定位是模糊的，对自己专业面向岗位有清晰认识的不到 10%，对自己专业在大学期间开设课程有总体认知的不到 5%，对

自己在大学期间应该提高哪些技能的不到 5% ,大部分学生认为自己未来的职业生涯将从导游做起到管理岗位,或者是自己创业经营旅行社。学生的自我认知的偏差来自于学校培养目标定位不准确,据调查,大部分旅游类专业的培养目标与名称相同的普通本科院校的培养目标没有区别,培养目标定位的不准确,直接导致课程设置的不合理。因为本科院校的课程多是学科体系下的课程,缺少对学生面向岗位群的分析,缺少面向工作岗位的典型工作任务的分析,与实践的联系不紧密,因此无法让学生根据自身的特点体验未来的工作环境,仅仅是在背诵书本上的理论知识。而在设置课程的时候,学校一味追求全面,似乎多开一门课学生就多一种特长,就可以拓宽学生的知识面,提高学生就业竞争力,其实看似“全才”的课程体系,却导致了课程内容的杂乱,宽而不深,缺少高职特色。

2.2.4 课程体系的改革滞后

目前大部分高职旅游类专业的课程体系还都未脱离本科院校的影子,本科院校的课程体系则是参照 1998 年教育部对对旅游类专业培养目标而设计的。随着我国旅游业的发展,旅游院校应充分结合旅游市场发展的新形势,不断地调整、改进、完善,以便培养出更为实用人才。但是大多数高职院校并没有根据市场而与时俱进,没有根据旅游市场的发展进行课程体系改革。有专家统计过,现在一些高职专业与同名本科专业教学计划的专业课程比较,有 87.5%相同率。^[12]也就是说,不少高职院校的课程仍然处于“压缩饼干式”或“三段式”或“两张皮”的状态。尽管部分高职院校也一直在进行课程改革,但大多体现在课时分配上的变化,即将原有的学科体系的理论基础课程压缩减肥,挤出“1”或“0.5”学年用于学生实习。但是学生实习也存在着很多问题,不少学生在这期间任意找个单位打工,出现了“放羊”的局面;也有一些学校进行了面向岗位的职业能力分析,但是分析过程和结果大多数是想当然,没有深入到企业进行市场调研,缺少先进的职业教育理论指导,因此说,高职旅游类专业课程体系的改革存在着明显的滞后现象。

2.2.5 课程内容还主要依托于教材,考试方法落后

拿教材教书的老师肯定不是最好的老师,只有用课程教书的老师才是最有水平的老师。但是目前多数旅游类专业开设的课程,内容还主要依托于教材,而目前的旅游教材却是良莠不齐,再加上教师多是半路出家,在讲课时侧重教材上理论的知识传授,缺少对学生职业素养方面的养成教育,陈旧的理论授课,不能激发学生的学习兴趣。^[13]而考

试大多考的是学生背诵能力，虽然已有部分院校已逐步改革评价方法，将“双证书”融入了学生毕业标准，但是，知识和能力一旦写入职业资格证书也就成为过时的知识能力，用过时的知识去考核学生学习情况，相当于“用昨天的知识，培养今天的人才，应对明天的挑战”。课程不能做到实践与理论相结合，考试不能做到过程与结果相结合，不能做到专业成绩与能力评估结合，不能做到针对教育结构的考试与针对就业结构的考试结合，不能将个体发展与组织发展、个体学习与组织学习结合起来。

3 基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系开发

3.1 旅游职业岗位对从业人员的要求

按照基于工作过程体系构建的过程,课程体系开发需经过专业市场调研---确定专业岗位(群)典型工作任务---分析行动领域---学习领域几个步骤。因此,要分析旅游职业岗位对从业人员的要求,首先要进行充分的社会调研,确定我们旅游类专业面向的岗位群,目前旅游类专业大致可分为导游、酒店、景区开发等几个方向,我们经过几年的社会需求及毕业生就业情况进行调研,确定旅游类专业对口就业岗位如下:

(1)主要工作岗位:导游、旅行社计调、旅游营销与策划、旅游接待、景区票务岗位、景区巡检岗位、景区讲解员岗位、景区文秘、景区接待、景区营销与策划岗位、景区规划岗位、酒店前厅服务和管理岗位、酒店餐饮服务和管理岗位、酒店客房服务和管理岗位、酒店酒吧服务、调酒和管理岗位、会议服务、营养配餐岗位、酒店康乐部门服务及管理岗位、酒店公关销售服务和管理岗位、酒店人力资源工作岗位、酒店前厅客房信息技术服务岗位、酒店餐饮信息技术服务岗位;

(2)发展工作岗位:旅行社、旅游服务公司、旅游饭店等相关企业中层管理岗位、景区景点、度假村等相关企业中层管理岗位、景区规划与开发岗位、营养师、调酒师、职业经理人。

(3)相关工作岗位:旅游等服务企业的相关工作岗位

对于这些岗位的从业人员素质要求,我们主要采用了两种方法进行调查,一是对这些岗位管理人员进行问卷调查,二是建立毕业生信息库,对已在这些岗位的毕业生进行回访。根据调查问卷和毕业生回访的综合分析,我们发现了以下规律:

第一:职业道德被提到了最重要的地位。

北京旅游学院客座教授、北京导游大赛评委、连获三届全国导游翻译大赛金牌和先进工作者称号的“十佳”导游员孟小权认为一个优秀的旅游人员应当具备的4种素质:道德、敬业、诚信、守规,其中道德居第一。

封建社会统治者把人分为四类:第一类是有德有才;第二类是有德无才;第三类是有才无德;第四类是无德无才。这四类对现代人同样适用,对于这四类人一民间顺口最能深刻说明问题:有才无德是极品,无才有德是贡品,有才无德是毒品,无才无德是废品。孟小权先生认为,职业道德在从业中属不可控因素。导游地位下降,从80年代的

使者，成为现在的“黑导”、“骗子”，究其原因主要是是职业道德的缺失。对于旅游从业人员，职业道德不仅决定旅行的质量，还相当于一个地方一个国家的代言人，一言一行无不代表国民素质，职业道德的重要意义可想而知。

基于社会、企业对学生职业道德的共识，学校纷纷加入职业道德课，如天津职业大学酒店管理专业专门开设旅游酒店职业道德教育课程，对学生进行系统的理论教育，在各门课程中渗透酒店职业道德教育，如何渗透也是我们在课程开发中需要研究的一个课题。

第二、社会能力和方法能力得到了单位和毕业生的认可和重视。

能力从内容方面可以分为专业能力、方法能力和社会能力。其中方法能力和社会能力通常在我们传统学科体系下考核不出来的知识，即“工作过程知识”，工作过程知识是隐含在实际工作中的知识，不仅包括显性的指导行为的知识(如程序化知识)，也包括相联系的隐性知识，那些物化在工作过程中及产品和服务中的诀窍、手艺、技巧和技能等是最宝贵和最昂贵的工作过程知识。”^[14]其中包括：

计划组织协调能力；

团队协作能力、语言表达能力及人际沟通能力；

心理承受能力；

创新能力；

判断决策能力；

适应旅游环境变化的能力。

陈特水、殷章馨在 2004 年对旅游企业人才需求情况进行调查，选取旅行社样本 376 个，酒店样本 71 个旅游景区样本 16 个，其中对能力的调查结果如表示：

表 1 能力结构需求表

行业	创新	协调沟通	市场运作	实践	语言表达	判断和决策	资讯运用	其他
旅行社	56.91%	46.28%	49.73%	38.80%	42.55%	42.02%	16.76%	0.53%
酒店	77.46%	61.97%	38.03%	42.25%	45.21%	28.17%	11.27%	0
景区	81.25%	56.25%	25.00%	25.00%	31.25%	25.00%	50.00%	0

资料来源：陈特水，殷章馨：高等旅游教育人才培养的行业需求特征——以湖南省旅游行业人才需求调查为例

由此可见，学生社会能力和方法能力越来越重要，而社会能力和方法能力多属于情感类的教学目标，是个人在未来工作中获得成功的重要因素，也是目前现代企业核心竞争力的重要基础和源泉。这是简单的传统学科体系的课程是无法实现和考核的。高职教育如果重在学知识，学符号，实践指导意义不大，培养的学生用人单位还需再进行培训，往往需要半年的时间，耽误了创造价值的时间。所以职业教育要强调“习”字，强调在真实的职业情境中进行有效的实用性教学与实训的方式进行。因此，高职课程内容创设与真实的职业活动情境，开发出以工作过程为导向的职业教育课程，并按职业活动的内在逻辑顺序进行序化。模拟与仿真的职业技术培训情境，有时会有基本信息缺失和扭曲，使培养与训练偏离、游离甚至背离原本清晰的目标，尤其对于导游这个职业，过多模拟与仿真的训练，会使学生在应对突发事件时候方法的缺失，实际导游中也缺少空间距离感。推行基于工作过程的课程体系开发，就是在真实的环境进行真实工作过程的学习，对于职业教育来说，是改革和发展的必然趋势。

3.2 基于工作过程导向理念下的高职旅游类专业课程体系开发发展趋势

长期以来，高职院校一直受学科体系束缚，职业特色不明显，致使高职教育教学质量得不到社会认可。课程体系开发能否跳出学科体系的藩篱，已成为决定高职教育改革成败与否的关键点。基于工作过程进行课程开发，是体现职业教育特色的课程开发的突破口，其特点是“能够让学生获得一种全面的、和谐的、切实有效和有用的教育。”^[15]目前，基于工作过程的课程开发在理工科类院校得到了大力推广，成绩显著，但对于高职旅游类专业来说，还处于起步阶段，在2006年28所中仅有5所院校有旅游相关专业为重点建设专业，而2007年40所示范院校中没有一个是旅游相关专业。2009年290门国家精品课中，仅有4门是旅游类课程。因此，高职旅游类专业的工作过程系统化课程还有待于进一步开发。但是，部分学校已经走到了前面。如天津职业大学酒店管理专业形成了“旺入淡出，工学交替”人才培养模式。从酒店行动领域找出酒店专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务，进行基于工作过程的课程体系开发和教学做一体的课程设计，即从酒店行动领域筛选出典型工作任务，进行课程开发，并形成课程体系。在此基础上，校企合作对7门专业核心课程进行了教学做一体的课程整体设计和单元设计，教学地点全部在校内生产性实训基地进行，真正实现了做中教、做中学，并实施课业化全程考核。^[16]威海职业学院

餐饮管理与服务专业形成了“学训交替、能力递进”式人才培养模式。根据专业人才培养目标及规格，由专业建设指导委员会组织校企双方专家对餐饮行业的岗位进行深入剖析，抓住餐饮服务技能和职业素养培养两个关键点，确定具有代表性的典型工作任务，对典型工作任务进行整合和序化并转化为专业课程，形成职业需求导向，岗位能力为本的专业课程体系。以真实的岗位工作任务为依据设计学习情境，以工作过程为导向重构、序化课程内容，按照岗位的工作任务与工作标准要求组织教学，理论与实践一体化，教、学、做相结合，能力培养与素质养成一体化。^[17]

基于工作过程课程体系开发的目的，在于克服学科体系结构化内容的学习缺陷，遵循人的“职业成长规律”——即从“初学者”到“专家”的职业发展规律，不仅要求让学生完成面向工作岗位群所需要的知识和技能，还要强调让学生主动构建未来工作过程中的隐形知识。在这个课程开发过程中必须做到学科体系的解构和行动体系的重构。在百所高职示范院校建设成果中，我们看到了部分旅游类专业已经按照基于工作过程理念对传统学科体系进行了解构与重构，走在了职业教育改革的前面，这些院校的成功为其他高职院校进行改革提供了可借鉴的经验，其成绩也可以看出基于工作进行课程体系开发已成为高职教育改革的必然趋势。

3.3 基于工作过程导向的高职旅游专业课程体系开发原则

3.3.1 以职业岗位（群）为依据，确保人才培养符合社会需要

在进行课程开发前，要深入相关产业、行业的企事业用人单位进行需求调查，把握相应技术领域发展趋势，选择专业服务面向的职业岗位(群)，以适应岗位需求和培养高素质、高技能专门人才为目标，以人才培养能够完成职业面向岗位工作任务为依据，按照培养高素质、高技能人才的要求，确定本专业人才的培养目标和人才培养质量标准，并以此作为课程开发的起点，有效地保证课程开发目标符合社会和用人单位的需求。

3.3.2 充分发挥专业建设指导委员会的作用，实现校企双方深度融合

建立由行业企业实践专家、专业带头人和骨干教师、职业教育课程专家组成专业建设指导委员会，共同制定市场调研计划表，开展市场调研，分析行业、企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，提炼典型工作任务，召开研讨会，归纳整合行动领域，遵循学生职业能力培养的基本规律，以真实工作任务内容及其工作过程为依据整合、序化教学内容，构建工作过程系统化的旅游类专业课程体系，

充分体现社会开放性和社会参与性。

3.3.3 遵循职业性原则，注重学生职业素养的养成教育

加强对学生职业道德和行业规范的培养,遵循职业性原则,以工作任务内容为选取教学内容原则,以工作过程为序化学习内容原则,以工作任务的难易程度为分配学时的原则,将职业素养的培养融入到各个学习过程中,注重学生职业素养的养成教育,使学生通过学习过程就能体验到在未来工作中需要达到的职业标准操作规范,逐步提高学生职业能力、职业道德和职业意识。

3.4 基于工作过程导向的高职旅游类专业课程开发步骤

工作系统化的课程开发,其基础是职业工作过程,基本思路是:由专业面向职业的行动领域中导出相关的学习领域,再通过适合教学的学习情境使之具体化,这个步骤可简述为“行动领域-学习领域-学习情境”^[18],但具体过程却包括前期社会调研、教学方法的理论研究与应用等各个环节,如图所示:

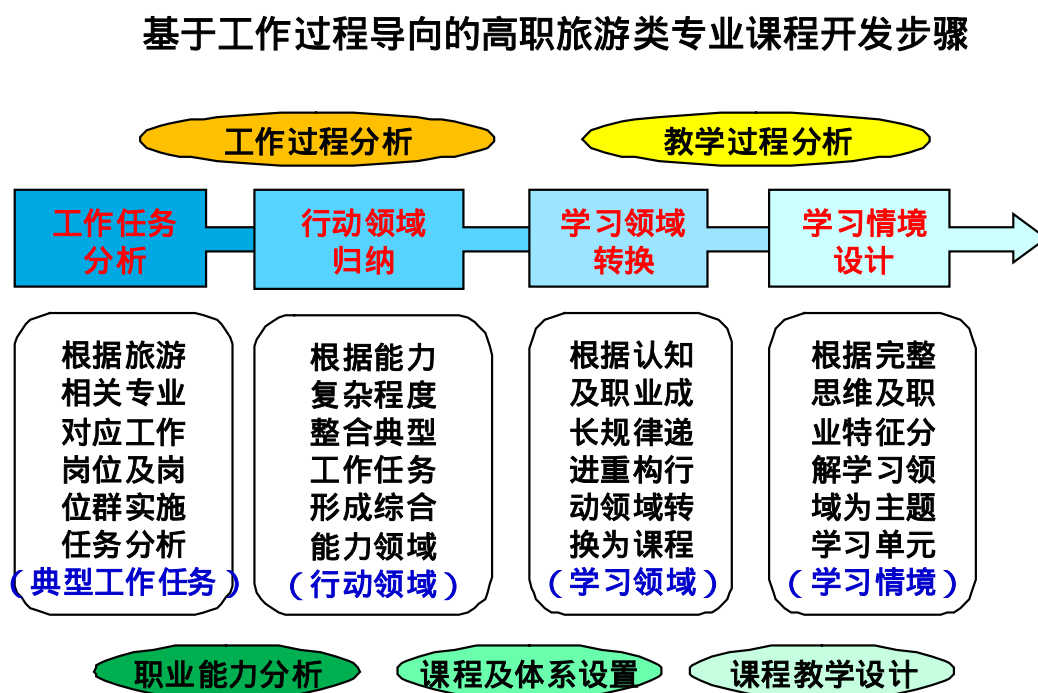


图 2 基于工作过程导向的高职旅游类专业课程开发步骤图

第一步，分析典型工作任务。

高职院校培养的人才是针对一线岗位的高技能专门人才，要满足这些一线岗位对人

才的需求，对岗位需求调查与分析就成为了开发合理课程体系的出发点。在开发课程体系前，需要校内外专业建设委员会成员、专业带头人、骨干教师共同完成，制定详细的社会调研计划表，包括调查内容、调查步骤和调查方法，深入到社会深入到职业岗位，选取有代表性的企业进行充分的调研，邀请相关行业专家和资深的专业教师召开座谈会，进行工作任务与职业能力的分析，了解并分析该教育职业相应的职业与工作过程之间的关系，将职业工作过程中具体的工作任务一一例举出来，然后采用逆向推倒归纳法，将这些工作任务按照由复杂到简单的顺序排列，提取出典型工作任务。

第二步，将典型工作任务进一步归纳，形成行动领域。

“行动领域是指在职业、生活和公众有意义的的行动情境中相互关联的任务集合”^[19]提炼出典型工作任务后，也不能针对每个典型工作任务开设一门课程，这就需要对这些典型工作任务进一步归纳与整合，形成与专业对应的典型工作过程，并分析典型工作过程的各个环节工作任务的职业能力形成的行动领域，这里要求行动领域完全能够涵盖完成岗位群工作任务所要求的全部技能、知识和能力。

第三步，将行动领域转化为学习领域课程。

“学习领域是经过教学加工为职业学校的教学开发的行动领域，是指向职业任务和行动过程的专题学习单元。”^[20]这一步骤是一个教学分析的过程，核心就是设计“学习性工作任务”。一个学习性工作任务对应一个学习领域。分析行动领域，按照工作过程岗位能力要求，归类转化为学习领域，这个过程要本着“教学目标要以该专业所对应的典型职业活动的工作能力为导向”的原则，哪几个学习性工作任务能涵盖职业工作过程需要的所有的技能、知识和能力，并按照认知学习规律和职业成长规律进行学习领域的序化。（职业成长规律：从入门到熟练，从新手到专家，从单一到综合）即“教学过程要以该专业所对应的典型职业活动的工作过程为导向。”^[21]

第四步：制定学习领域课程标准 即学习情境的设计，是对学习领域的细化，是基于工作过程课程方案开发的难点。课程标准相当于传统的教学大纲，是最基本的教学文件，不过比传统的教学大纲更具体、更细化。其内容应包括各学习情境的学习目标、学习内容及课时、对教师的要求、对学生的基础的分析、教学的组织方法、对教学条件教学资源的要求、考试方法说明等。学习领域课程提倡用行动导向教学法，遵循可迁移、可替代、可操作性的原则选择合适的教学载体，按照“咨询—决策—计划--实施—检查—评估”六个步骤，构建知识能力一体化的学习情境，学习单元名称尽量采取动宾结构，

突出高等职业教育特色，课时分配要以工作任务的难易程度为依据。

这就是基于工作过程进行课程开发的四个步骤，这个过程极其复杂，要充分体现出校企的深度融合，让企业全程参与课程开发，还应该建立一整套监控评价反馈体系，对毕业生就业情况、用人单位对学生的评价进行分析总结。

3.5 基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系开发的保障体系

3.5.1 政策保障

课程开发是个很艰难的过程，需要学校和一线教师投入大量的精力和时间才能去完成，如何激发教师参与课程开发的热情，调动教师投身课程开发的积极性，就需要学院层面建立起一个政策保证体系，根据学院的专业建设规划，把握课程开发方向，建立校企合作通道，激励教师进行课程开发。

3.5.2 师资保障

课程改革最终是由教师来设计并实施的，因此基于工作过程的旅游类专业课程能否实施，我们一线教师的能力是关键因素。因为在这样的课程体系中，教师已从授课者的角色转变为组织者和引导者。教师的观念能否发生转变，能力能否达到理论与实践一体化教学的要求，将直接影响到课程开发质量和课程体系方案的实施。在工作过程系统化的课程改革中，教师既是改革者，也是被改革者，为保证基于工作过程的旅游类专业课程体系顺利实施，一线教师要尽快转变教育理念，充分认识到基于工作过程的课程体系构建的意义和过程，了解企业行业背景、熟悉工作流程，掌握工作标准，认识到本课程在整个课程体系中的作用和地位，提高参与课程改革的程度和设计实施课程教学的能力，能设计出承载理论知识的学习载体，转变角色，努力成为一名出色的学习过程中的策划者和组织者。

3.5.3 实践教学条件保障

基于工作过程的课程要求在真实或仿真的工作条件中开展，实践基地建设是确保课程能够顺利开展的基础。对于高职旅游类专业课程来说，一方面可以借助当地旅游资源开展实境教学，如我院导游专业就依托承德避暑山庄、外八庙及周边旅游资源，进行短线长线实境教学，另一方面，学院加大资金投入开设模拟导游室、茶艺室等用于学生实训的一体化实训室，为保证理论实践一体的课程顺利开展提供教学条件保障。

4 基于工作过程导向的高职旅游类专业课程体系创新——案例分析

4.1 导游专业课程体系内容开发

4.1.1 人才需求调研及岗位工作活动分析

随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业是一个经济产业，并且是国民经济的重要产业。有研究报告指出，与旅游业直接或间接相关联的行业和部门有 109 个之多，而且外延还在扩张。据世界旅游组织预测，到 2010 年，全世界境外游客的总数将达到 10 亿人次，2020 年达到 16 亿人次，国际旅游消费将达到 2 万亿美元。据世界旅游组织统计，上个世纪末旅游业已经超过了汽车业、钢铁、石油等产业，旅游业在全世界的整个生产总值中现在大约占 10% 的份额，已经成为世界第一大产业。

我国“十一”五规划中明确提出将大力发展旅游产业。在国民经济持续增长的同时，中国旅游业也实现了快速发展，旅游已经成为国民经济的重要产业和国民休闲的重要方式。2008 年，我国旅游总收入达到 1.16 万亿元，旅游业从业人员超过 1000 万人，旅游拉动内需、促进就业的作用日益显现；入境旅游人数达 1.3 亿人次，过夜旅游人数 4584 万人次，旅游外汇收入达 408.4 亿美元，中国旅游业的世界影响力和竞争力日益提升；与此同时，作为亚洲最大的客源市场，中国公民出境旅游人数达到 4584 万，中国游客的足迹已经遍及全球。即使是在 2009 年上半年全球旅游需求总体下滑的情况下，我国国内和出境旅游市场仍然保持了平稳增长的态势，国内旅游更是达到了 11.7% 的增幅。^[22]

现阶段，我国旅游业依旧保持了较快增长，三大市场全面增长。未来 10 年间，我国旅游业将保持 10.4% 的增长速度，到 2010 年我国旅游总收入占 GDP 的比例将从 2002 年的 5.44% 达到 8%。预计到 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。

“十一五”时期旅游规划发展目标为：实现入境旅游人数和入境过夜旅游者人数年均增长 8%，国际旅游收入年均增长 12%；旅游总收入实现年均增长 10%；国内旅游人数年均增长 8%，国内旅游收入年均增长 10%。到 2010 年，国际旅游收入达到 530 亿美元，国内旅游收入达到 8500 亿元，旅游总收入达到 12700 亿元。每年旅游新吸纳就业 50 万人，到 2010 年旅游直接就业人数达到 1000 万人。

在今后的一段时间里，旅游业会继续保持高速增长的态势。国内旅游人数、国内旅游收入和旅游业总收入，将保持较高增长速度发展。旅游行业多属于劳动密集型企业，

需要的管理和服务人员较多。加之旅游从业人员流动性较大，更使旅游行业从业人员不足凸显出来。缺少酒店管理高级人员和高水平导游人员，尤其是小语种导游人员。

国家旅游局对全国导游人员人力资源状况进行调查，得出如下结论：

从导游的总量上看，根据统计部门预测，到 2008 年我国导游需要量在 30 万，而目前我国导游人数是 20 万人左右，缺口在 10 万以上；从导游的学历结构来看，中文类导游员具有本科以上学历的人数比例仅仅为 13.8%。这与游客对导游“高知识化”的需求是背道而驰的，是满足不了游客的需求的；从导游的等级结构来看，低等级（资格和初级）导游人员占导游队伍的绝大多数，为 96.3%。^[23]在我国，导游员等级在某种程度上反映着导游的服务水平。随着社会的进步，人们的旅游消费要求也越来越高，伴随着游客要求的提高，对高等级导游人员的需求也会大幅增加；从导游的语种结构来看，外语类导游人员整体数量不足，尤其是一些小语种导游人员很奇缺。最近几年，我国入境旅游增长迅速，尤其是像韩国、越南、泰国、印度等亚洲国家来华游客迅猛增长，2004 年比 2002 年，来华印度游客增长 44.85%，韩国游客增长 33.92%，泰国游客增长 20.15%，并且这种增长明显有进一步扩大的趋势；从导游的地区结构来看，中部和西部省（区、市）导游人员的数量较少，西部个别省（区、市）导游人员严重不足。

4.1.2 导游专业岗位群分析

几年来，通过对旅游行业背景、社会需求以及旅行社人才需求等方面来看，导游专业有着广泛的就业空间，明确了市场需求后，最终确定了专业岗位。

导游专业人才的就业领域可分为四个层面，包括旅行社、旅游景区，还可拓展为旅游服务公司、旅游行政单位等旅游企事业单位。

可以从事的就业岗位有：导游、旅行社计调、旅游营销、旅游接待。今后的发展工作岗位有：旅行社、旅游服务公司、旅游饭店等相关企业中层管理岗位等。

4.1.3 导游专业人才培养目标及人才培养规格

导游专业作为一个热门专业，为了培养高规格的旅游专业人才，通过对旅游行业背景、专业最新发展状况、导游员岗位需求着手，结合专业建设指导委员会研讨结果，以及毕业生的反馈信息，明确了培养目标和人才培养规格。

专业人才培养目标为：培养拥护党的基本路线，适应旅行社及旅游相关企事业单位服务与管理第一线工作需要，掌握导游必备的专门知识和技能，具备较强的导游服务技能以及旅行社经营管理能力，德、智、体、美等方面全面发展的高技能专门人才。

人才培养规格为：热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线；热爱旅游事业，热爱导游工作，具有良好的思想品德、职业道德和敬业精神；具有一定的政治文化、文艺、体

育等综合素质；了解旅游发展动态，熟悉国家旅游方针、政策和法规；掌握有关导游业务和旅行社管理的基本理论和基本知识，具有熟练应用导游知识和导游技巧的能力，取得导游资格证；具有较强的独立工作能力和应变能力，能分析处理导游工作中发生的实际问题，具有一定的公关社交能力。

4.1.4 导游专业工作任务与职业能力分析表

基于导游实际工作过程，确定导游专业典型工作任务。对应导游专业实际工作岗位的知识能力素质需求，强化学生专业能力、社会能力和方法能力的培养，强化学生的实践能力，按“应用，实用、适度”的主旨，构建了教学体系。同时，根据导游专业未来从事的导游、旅行社计调、旅游营销和旅游接待四个就业岗位确定了各自的典型工作任务、明确了行动领域。确定了模拟导游、导游业务、旅游政策法规、导游与旅游审美、导游购物技巧等 11 个学习领域。

表 2 导游专业学习领域构成表

岗位名称	典型工作任务	行动领域	学习领域
导游	接待、景点讲解	景点导游	01：旅游政策法规 02：导游与旅游审美 03：导游购物技巧 04：旅游卫生知识与急救 05：导游业务 06：模拟导游 07：计调业务 08：旅行社业务 09：旅游市场营销与策划 10：旅游礼仪与形体训练 11：旅游企业形象塑造与维护
	落实旅游活动计划，接待、导游、讲解，处理突发事件	地方陪同导游	
	实施旅游接待计划，处理突发事件	全程陪同导游	
	组织和团结工作，监督落实旅游活动计划	国际导游	
旅行社计调	接听电话、了解需求	地接计调 组团计调	
	推荐线路、做出报价		
	发送传真、确认计划		
	催收团款、整理备档		
旅游营销	收集信息、把握市场	产品设计、开发与宣传销售	
	对外联络、建立网络		
	业务洽谈、营销产品		
	签订合同、达成交易		
旅游接待	参谋推荐、签订合同	旅游咨询 门市接待 旅游公关	
	收取费用、善后总结		

学生通过在校三年的学习，应具备以下的专业能力、社会能力和方法能力。

对专业能力要求为：能够熟识著名景点旅游线路，具有独立完成导游讲解工作的能力；能够独立完成地方陪同导游服务和全程陪同导游服务；掌握国际领队职责，能够为旅游者提供出入境等相关服务；能够进行旅游市场营销和策划；能够从事旅行社计调和接待工作；能够处理旅游过程中发生的各种突发事件。

对社会能力要求为：具有良好的职业道德和敬业精神；具有较强的计划组织协调能力；具有较强的团队协作能力、语言表达能力及人际沟通能力；具有良好的心理承受能力；具有较强的责任质量安全环境意识和开拓发展的创新能力；具有适应旅游环境变化的能力。

对方法能力要求为：具有采集、处理、使用信息的能力；具有自主学习、终身学习的能力；具有较强的制定工作计划的能力和解决问题的方法能力；具有宣传调研能力；具有知识迁移的能力。

4.1.5 基于工作过程导向的导游专业课程体系构建

基于导游工作实际过程，根据对应实际工作岗位的能力需求，强化学生专业能力、社会能力和方法能力的培养，导游专业按照“应用，实用、适度”的主旨，构建了教学体系。在构建课程体系时，从接待游客全过程中找出导游专业学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，再找出具有教学价值的典型工作任务，进行课程开发，并形成课程体系。本专业学习领域设计是以接待相关类型的游客为基础，以学生就业岗位为依据构建课程，以职业目标为依据确定学习目标，以导游工作任务、导游工作过程为依据组合序化学习内容，以职业标准、工作规范为依据确定考核目标，以工作环境为参照，设计教学环境。这种设计思路体现了“行业导向、项目载体、任务驱动、能力核心”的高职教育教学模式，从形式到内容无不与工作领域紧密联系。导游专业的教学安排由公共基础课、专业版块和拓展课程三部分构成。

公共基础课主要有《修养基础》、《高职高专英语》、《大学语文》、《旅游应用文写作与口才艺术》等 10 门课程，共有 786 课时，约占总学时的 38%。在制定专业人才培养方案时打破了传统学科教育在课程设置中普遍存在的“人的素质的提高总是与知识课程开设相关”这样一种认识误区，从专业实际、学生实际和就业需求出发，本着“必需、够用”原则对公共基础课程的设置以及课时数进行了调整，调整后的公共基础课更加有利于提高人才培养质量，增强学生的就业能力。

专业版块分为专业基础课和专业学习领域两部分。共有 1066 课时，约占总学时的 53%。专业基础课有《旅游概论》、《旅游文化》、《中国旅游地理》等 7 门课程。《导游业务》、《模拟导游》、《导游与旅游审美》等 11 门构成了专业学习领域，这是专业的核心课程，是基于导游实际工作过程开发和构建出来的。专业业版块课程有利于培养学生的专业能力和社会能力。

拓展课程主要由《茶艺》、《饭店概论》、《明清史》以及人文管理类等选修课组成，共有 172 课时，约占总课时的 8%。拓展课程有利于培养学生其他相关能力，可以为学生

毕业后拓宽就业途径。

在实际工作中，旅行社注重导游员的实际能力，那些一毕业就能顶岗带团，口齿伶俐，思维敏捷，应变能力强，具有创新意识的学生特别受欢迎。因此，针对企业需求，导游专业不断对课程进行调整，构建合理的课程体系。

围绕导游员的能力需求增设课程。如：语言能力是导游员的立身之本，为了提高学生的语言能力，开设普通话（以普通话训练为主）；旅游应用文写作与口才艺术（以应用文创作和口语训练为主）；模拟导游课（以讲导游词为主）。此外，还应增设活动（辩论、演讲、大赛、导游实践、见习、实践）作为必要补充；创新能力是导游员的高级能力，除在教学环节、方法中注重培养学生的创新能力，还可以通过和旅游应用文写作与口才艺术、导游业务和模拟导游等课程的教学紧密结合，指导学生写出具有自己风格的导游词。^[24]

将专业课与文化基础课进行适当整合。高职学校的学生在选定了择业方向后，有时会对文化基础课失去兴趣，针对这一现象，学校将某些基础课和专业课进行适当的整合。如：把公共基础课旅游应用文写作与专业基础课口才艺术合并，在学生专业学习的热情激励下学好旅游应用文。

增大实践课教学比重，让学生在“做中学”。职业教育要重视实践教学，学生在实践中获得的知识和经验是从课堂教学渠道无法获取的。为提高学生专业能力，社会能力和方法能力，导游专业各门课程之间对授课内容重新进行调整，整合了交叉的内容，并根据能力培养要求制定了本课程的实践课内容，使学生真正实现了在“做中学”，在“学中做”。

4.1.6 基于工作过程导向的导游专业课程体系的实施

以《模拟导游》具体的实施为例，说明针对基于工作过程构建的课程体系实施过程。《模拟导游》是导游专业的一门专业核心课程，是校企合作开发的基于工作过程的综合技能实训课。本课程主要内容是按照导游的景点讲解、地方陪同、全程陪同、国际导游四个典型任务工作过程重构知识体系，整合、序化教学内容，打破了原来只讲地方陪同导游的局限，突出导游工作的共有职业能力培养，按照导游工作任务由单一到复杂的原则，以导游服务工作任务为载体，设置了景点导游、地方陪同导游、全程陪同导游和国际领队等四项学习情境，下设 22 项子情境（任务），通过完成由单一到复杂的 22 个工作任务。在教学过程中，充分利用承德市的资源优势，带领学生走进旅游景区、宾馆饭店、旅游购物商店等旅游企业。在每个子情境教学中，都要先给学生一个工作任务，学生在完成工作任务过程中掌握导游工作的程序及质量标准。

为了更好的加强学生职业能力的培训,《模拟导游》课程充分利用校外实践教学基地实行拓展性课外课《导游实践》教学,从学生入学开始,每个学期都安排短线(承德市内旅游景点)实践学习,期末进行导游讲解考核,使学生们很快进入导游这一角色。不仅如此,我们还充分利用承德周边旅游资源,在毕业实习前,集体组织学生前往北京、遵化清东陵进行长线实践教学,对承德及周边旅游资源进行横向对比。长线教学前由学生做市场调研,完成线路设计,采买旅游商品,制定旅游价格,学校采用学生设计的最合理的方案,这种做法可以更好的培养学生综合工作能力。

《模拟导游》课外课《导游实践》教学采用“一感知、二互训、三上团”导生制教学模式。“一感知”即一年级学生在三年级的优秀导生带领下走进承德的景区景点,通过高年级学生的模拟带团过程去认知导游,学习导游。“二互训”即二年级学生在实境中自组结团走进景区进行导游讲解及导游服务程序的练习,从自我的角度感知导游服务,完成角色的转换。“三上团”即三年级学生通过培训带领一年级学生走进景区景点,在实境中模拟导游带团。

为了检验《模拟导游》以及《导游实践》教学的效果,对学生的实践技能“三维、多元、递进”的实践考核评价体系。“三维”是指教师评价,学生自评、互评,社会资深导游评价相结合;“多元”是指课堂模拟导游、实地模拟带团、团队活动、实践报告、期末面试等方面的综合考核,在教学前、教学中、教学后对学生的职业道德、职业能力实施准备性、形成性、诊断性及总结性评价;“递进”是指能力考核要求的递进与时间上的递进。考核核心指标随着课程任务难度的加大而加大难度,要求也越来越严格。从景点讲解、地陪、全陪、领队对其能力的考核保持立体的递进上升。时间上的递进是指学生除《模拟导游》的期末面试外,从步入学校的第一学期,就参加统一组织的实践教学,期末进行统一的技能考核,使学生很快进入角色。考核内容主要包括模拟导游讲解、旅游线路设计、导游服务规范、突发事件处理、带团情境模拟等。考核坚持在每学期有计划的景区景点实践教学之后进行,一直延续到毕业实习之前,时间不断,学生的技能形成螺旋式递进增长趋势。

《模拟导游》及拓展性课外课《导游实践》的教学以学生发展为本,重视实际能力的培养,通过生生互动、师生互动,在真实的氛围和环境中,学生主动构建自己的知识与经验。通过任务驱动,实行资讯、决策、计划、实施、检查、评估六步教学法,让学生“在做中学,在学中做”,在教学过程中,学生从被动学习逐渐转变为主动学习,培养学生能够胜任导游服务工作,完成导游任务,使学生具备导游综合服务工作能力,同时使学生具备较强的工作方法能力和社会能力。

4.2 酒店管理专业专业课程体系内容开发

4.2.1 酒店管理人才需求调研及岗位工作活动分析

近年来，我国酒店业发展势头迅猛，酒店行业管理日益规范，人才需求数量大幅增加，对人才质量的要求越来越高，这对酒店管理专业的人才培养提出了更高的要求。高职院校的酒店管理专业应顺应时代潮流，以市场需求和就业为导向，根据岗位职业能力的要求，以基于工作过程为导向构建课程体系，努力培养适应行业发展需求的高素质的高技能应用型人才。

据世界旅游组织预测，二十一世纪中国将成为主要的旅游中心，不断发展的酒店行业具有巨大的市场潜力。由于市场规模扩大，酒店行业的不断扩充，对人才的需求也相应增加。酒店行业除了对服务人才的传统需求增加外，对高级酒店管理类人才的需求将以更快的速度膨胀。相关数据显示，中国现有旅游涉外酒店 8000 多家，星级酒店 3000 余家。慧聪网研究认为，未来中国酒店中长期发展不可逆转，预测到 2015 年全国将新增各类住宿设施 20 万家，其中星级酒店约 1 万家，五星级酒店将超过 500 家。^[25]

面对旅游酒店业对人才的大量需求，我国酒店行业人才的供应尚不能满足需求的增长，从而成为制约我国酒店业发展的“瓶颈”。人才匮乏是酒店业普遍面临的问题，最紧缺的是两类专业人才：一类是宾馆酒店总经理和酒店销售部、公关部、餐饮部、客户服务部、人事部、财务部经理等中高层管理人才；另一类是中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务等技能型人才。就现阶段的酒店行业来讲，企业对酒店经营、管理和服务人才的需求增加，尤其是对高级管理人才的需求出现了较大的缺口。在学历的要求上，酒店对职业高中和中专学历的需求量逐年减少，而对能够胜任高级管理工作的专科、本科的需求量增加。

4.2.2 酒店管理专业岗位群分析

酒店管理人才培养强调岗位，但又不能只针对某一个单独的岗位。为了使培养出来的人才能有较强的适应性和就业灵活度，培养目标应针对相关岗位形成的岗位群。就酒店行业的特点来说，酒店管理专业毕业生的就业范围：各类星级酒店、高级餐馆、西餐厅、咖啡店、旅行社、健身娱乐场所、高级商业服务等。毕业生可从事的岗位（群）为前厅服务、中、西餐饮服务、客房服务、康体娱乐服务、旅游社接待服务、高级商业服务、市场部销售、人力资源部管理等。

这些不同的岗位（群）在人才的需求上既具有一致性，都需要具有一定的管理理论知识和实际操作能力的人才，同时又具有一些由于具体管理工作的不同而产生的差异性。因此，该专业应当针对课程设置和教学内容进行合理的、有效的设置，使其能够满足专业培养的适应性要求。

4.2.3 酒店管理专业人才培养目标及人才培养规格

酒店管理类人才的素质是综合性的，不仅要具备作为一个酒店从业人员的基本技能，而且要具备管理人员的能力。依据现阶段酒店行业的基本情况以及酒店行业的发展，要求酒店管理类人才具有优秀的思想素质，全面掌握现代酒店经营管理的理论、方法和手段，熟悉酒店各部门的知识，掌握酒店业务、酒店服务的基本操作技能。能综合运用所学知识分析和解决经营管理中出现的实际问题的一线管理人员和技术骨干。除了上述素质以外，酒店管理人才还应具备一些其他的基本素质，如良好的生活习惯、得体的礼仪、合乎身份的形象等。

酒店管理人才培养规格为热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线；热爱旅游事业，热爱酒店工作，具有良好的思想品德、职业道德和敬业精神；具有一定的政治文化、文艺、体育等综合素质；了解旅游发展动态，熟悉国家旅游方针、政策和法规；掌握现代酒店业经营管理的基本理论、基本方法、基本技能，取得劳动技能鉴定部门颁发的餐饮和客房等专业技能中、高级工证书；有较强的独立工作能力、组织能力、应变能力、决策能力和处理人际关系的能力，能够解决酒店工作中发生的实际问题；熟悉国内外旅游业的基本情况和主要国家的风俗习惯、交往礼仪。^[26]

4.2.4 工作任务与职业能力分析

对应酒店管理专业实际工作岗位的能力需求，强化学生专业能力、社会能力和方法能力的培养与训练。注重职业能力的培养，获取知识能力的培养，运用知识能力的培养和创新能力的培养等几方面。

注重职业能力的培养。职业能力是指个体履行岗位职责，承担本职工作，完成各项任务的能力。酒店管理人才教育在培养时，必须创设职业岗位环境，对学生进行店方行业职业道德、职业素养、职业技能等方面的教育，使学生毕业后能及时进入角色。

注获取知识能力的培养。酒店管理专业在获取知识能力的培养方面，提倡教师主导与学生自学并重，充分发挥学生学习的主动性、能动性。在课程体系构建过程中，以学习者为中心，在教学中充分体现教师主导和学生主体作用，使学生实现从学会到会学的转变。

注重运用知识能力的培养。运用知识的能力指人在社会实践活动中运用所学到的知识去分析问题、解决问题的能力，特别是由此迁移到其它情景中分析、解决问题的能力。

注重创新能力的培养。酒店管理人才的培养既重视向学生传授知识、技术，又重视学生职业素质、职业能力的培养，强调发展学生的个性和挖掘创造潜能。同时，它强调企业、行业和社会的参与。要培养学生的创造能力，重要的是开展主体性教育和个性教育，鼓励学生以发展的观点看问题，敢于突破常规和定式。

表 3 酒店管理专业学习领域构成表

序号	岗位名称	主要工作任务	典型工作任务 行动领域	学习领域
1	饭店一线服务	酒店一线部门各岗位的服务工作	前厅服务	01：饭店服务技能 07：酒吧服务与运行 08：康乐服务与运行 09：饭店领班主管实务 10：饭店英语口语训练
			客房服务	
			餐饮服务	
			会议服务	
			康体服务	
			酒吧服务、酒水调配	
2	客房管理	客房部的经营与日常管理工作	客房设计与环境管理	02：客房服务与运行
			客房质量控制、安全管理	
			客房用品管理、设备管理	
			客房预算管理	
			客房开业筹备及更新改造	
			客房信息管理	
	前厅管理	前厅部的经营与日常管理工作	客房价格管理	03：前厅服务与运行
			质量控制	
			销售管理	
			前厅信息管理	
	餐饮管理	酒店餐饮部经营与日常管理工作	原料管理	04：餐饮服务与运行
			生产、服务、销售管理	
			财务管理	
			餐饮信息管理	
	人事管理	酒店人力资源部和其他相关部门基层管理工作	人力资源部文员	06：饭店人力资源管理
招聘助理				
培训助理				
人力资源部经理助理				
酒吧管理	酒吧日常管理工作	酒吧经营管理	07：酒吧服务与运行	

4.2.5 基于工作过程导向的酒店管理专业课程体系构建

酒店管理专业具有鲜明的职业性，人才培养突出职业能力的形成，满足职业岗位对

能力培养的需要。根据酒店主要岗位（群）的要求，按照职业教育课程体系设计的基本流程，通过对酒店行业进行市场调研和与专业建设指导委员会专家进行研讨，确定专业岗位名称；列出应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，疏理、归类、整合为具有教学价值的典型工作任务，并转化为行动领域；经过教学运行可行性分析并结合学生基本情况设计学习领域，构建出基于工作过程的酒店管理专业课程体系。

酒店管理专业课程体系设计是以专业所对应的行业工作过程为基础，以学生就业岗位为依据解构与重构课程；以职业目标为依据确定学习目标；以工作任务、工作过程为依据组合与序化学习内容；以职业标准、工作规范为依据确定考核目标；以工作环境为参照，设计与选择教学环境。这种设计思路体现了“行业导向、项目载体、任务驱动、能力核心”的高职教育教学模式，从形式到内容与工作领域紧密联系，它使每一教学环节与酒店职业行为环环相扣。

酒店专业的课程体系由公共基础课模块、学习领域和拓展学习领域三部分构成。公共基础课模块包括公共课程和专业基础课程。主要有《修养基础》、《高职高专英语》、《大学语文》、《旅游应用文写作与口才》、《旅游概论》、《旅游法律实务》、《饭店管理概论》、《饭店服务礼仪》、《形体训练》、《旅游市场营销》等课程。在构建专业课程体系时，打破了传统学科教育在课程设置中普遍存在的“人的素质的提高总是与知识课程开设相关”这样一种认识误区，从专业实际、行业需求、学生实际和就业需求出发，本着“必须、够用”原则对公共基础课程的设置以及课时数进行了调整，调整后的公共基础课更加有利于提高人才培养质量，增强学生的就业能力。对基础知识在教学安排上，根据酒店行业对从业人员外语水平越来越高的要求，根据酒店专业学生职业可持续发展的需要，强化外语听说能力，强化计算机应用能力，强化实践环节教学。教学中采取分层次、分阶段、循序渐进的模式，由浅入深、由简单到综合，鼓励学生自主立项，突出案例教学，充分调动学生学习的积极性和主动性，培养实事求是的严谨负责的职业态度。

学习领域是专业课程体系中重要的部分，对培养学生的专业能力、社会能力和方法能力起着举足轻重的作用。酒店行业是服务性行业，对员工的要求就直接体现为服务质量，这就要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。为达到培养目标，开设《饭店服务技能》、《酒吧服务与运行》、《康乐服务与运行》、《客房服务与运行》、《前厅服务与运行》、《餐饮服务与运行》、《饭店领班主管实务》和《饭店人力资源管理》等学习领域。学习领域设置过程中突出系统化设计，以提高学生能力为核心，从时间和空间上整体考虑。根据不同年级学生培养的不同要求，按认知实习、基础技能训练、专业技能训

练、职业综合能力训练四个阶梯循序渐进安排教学。改革教学模式，突出教学做一体，尽可能做到教学的“真”与“实”，全面提升学生综合能力。

拓展课程设置了三个模块，学生可根据个人的兴趣和爱好选择不同模块学习。模块一主要从酒店的销售与推广角度设置的，开设《饭店公共关系》、《饭店销售技巧》课程；模块二主要从宴会的设计角度设置的，开设《职业点菜教程》、《宴会设计》；模块三主要从饭店工程角度设置的，开设《饭店工程管理》、《调音技术》课程。通过学习，拓展学生的能力，全面提高学生的素质，为学生的就业奠定基础，开拓更广阔的空间。

酒店管理专业所需要的综合不是简单的叠加，而是一种整合，使课程之间相互渗透，形成整体性概念，真正起到 $1+1>2$ 的效果，这就是构建科学合理的课程体系的真谛。在酒店管理专业知识综合化方面，一是注意课程之间的渗透与综合，重视知识与实用性的沟通、转化，使学生学会用综合化知识解决专业性、技术性管理问题。二是注意人文教育与科学教育的渗透和迁移。要在科学教育中渗透人文思想，促进人文教育与科学教育的自然融合。另外，酒店管理专业培养的是具有高素质、高技能应用性专门人才，因此在学好课程体系中各课程的同时，要根据具体情况做好课外培养计划，培养学生的综合素质和特长。

4.2.6 基于工作过程导向的酒店管理专业课程体系的实施

现以《餐饮服务与运行》课程具体实施为例，说明针对基于工作过程构建的课程体系实施过程。

《餐饮服务与运行》是酒店管理专业的核心课程之一，是校企合作开发基于工作过程的理论与实践相结合的课程。该课程是培养酒店及餐饮企业基层服务员、领班、主管和一线经理必须的理论和技能相融合的课程。其作用在于通过本课程学习，使学生运用结合服务技能的训练及服务流程的学习，进行中餐服务、西餐服务和自助餐服务等组织与接待工作；使学生能运用管理理论、营养卫生知识、成本控制等相关知识设计菜单、策划餐饮促销活动；初步设计餐厅各岗位的服务流程，核算餐饮成本、处理客户投诉，具备从事餐饮企业管理的基本职业能力。

课程的总体设计思路是以餐饮企业的工作任务为依据，以餐饮企业真实产品（或服务）为载体整合教学内容，以实际工作流程为脉络展开教学。基于工作过程，以本专业学生的就业为导向，根据行业专家对酒店及餐饮企业餐厅及厨房所涵盖的服务、管理岗位群的工作任务和能力分析，确定本课程的工作任务和教学内容。

为了充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成四个情境，创设相应的子情境，以情境为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容；教学设计紧密结合学生的认知特点和职业资格标准；在工作任务上体现出来的从现场认知的学习到服务管理，层层递进，学生掌握的知识从最初的基本服务程序及技能上升到组织管理与设计工作、营销策划工作及岗位安排、原材料的采购供应、成本控制等内容；学生应该掌握的知识技能及能力符合学生餐饮就业的发展规律，从服务人员到领班、主管，通过知识、能力的完善发展成为经理。学生在主动建构个人实践经验和知识体系的基础上，完成从初学者到实干家的职业能力发展。

《餐饮服务与运行》课程首先以岗位群内各岗位真实的工作任务及其工作场景为依据确定典型的工作任务，再将工作过程中典型工作任务转化为学习情境，工作任务中具体的内容及标准就是具体的学习内容。本课程学习内容由职场认知、中餐服务、西餐服务和自助餐服四个学习情境组成。通过 4 个学习情境，14 个子情境的学习，使学生充分了解餐厅服务规范与工作流程。各学习情境依据工作过程对各个工作岗位的员工应掌握的基本知识、技能、工作程序进行教学设计。

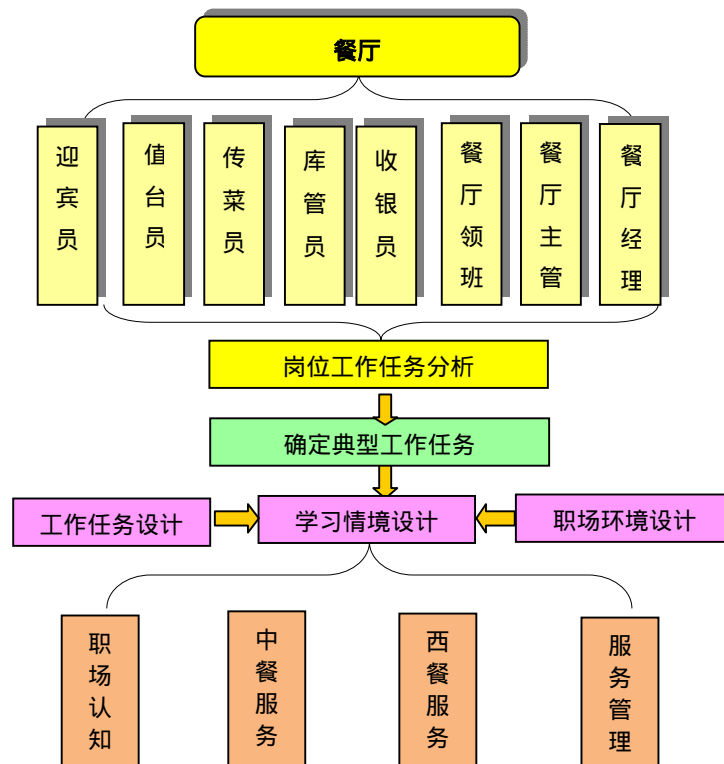


图 3 《餐饮服务与运行》课程内容构建图

表 4 《餐饮服务与运行》课程学习情境设计表

岗位	工作场所	工作任务	学习情境	学习子情境
餐厅服务员 餐厅领班 餐厅主管	餐饮企业	岗前培训	职场认知	餐饮企业认知
				服务岗位认知
	中餐厅	中餐服务	中餐服务	中餐认知
				餐前准备
				餐中服务
				餐后服务
	西餐厅	西餐服务	西餐服务	西餐认知
				西餐服务
				自助餐服务
	餐厅、厨房	餐厅服务管理	服务管理	管理岗位认知
				员工配置
				员工培训
				现场督导
				绩效考核

课程教学实施“课堂+酒店”的教学模式，以典型工作任务为驱动，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，以具备餐饮企业真实工作环境的模拟中餐厅、模拟西餐厅和校外实训基地（四、五星级酒店）为上课场所，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。本课程学习成绩的检验采用全程形成性考核，促使学生在课程的每个环节积极参与。

在教学方法和手段上进行改革，从餐饮行业服务与管理 and 高职学生的认知规律出发，让学生在具体的情境中积极主动地完成项目教学的具体任务，寓学于乐。除了有常见的讲授法、案例研讨法、引导自学法、视频教学法等，更是尝试了一些比较有特色的教学方法。如：基于工作过程的情境教学与任务驱动法，参考餐饮企业实际工作过程，结合具体的餐饮服务与管理的任务，整合课程内容成为 4 个学习情境，并将每个学习情境里的大任务细分为若干个小任务。教学实施即工作任务实施完整有序，具体包括教师布置工作任务、学生分成小组，每个小组成立一个模拟的餐饮企业，各小组结合所选主题进行工作任务分析、小组制定任务实施计划、学生对任务所需知识的检测（通过在线知识测试），小组共同完成任务方案并展示、全体学生与任课教师共同评估六环节。随着课程情境的渐近逐一完成项目的任务，当课程结束之际，各小组也就完成了各自所模拟餐饮企业的一轮完整的运行过程。

为了给学生创设全真的学习环境，以便今后在校内的学习更加有针对性和目的性。

本课程有两个学习情境采用的是在企业实景教学的方法和企业调研法，让学生在完全真实的企业环境中顶岗学习，体会真实的工作任务。还采用了课堂情景教学的方法和案例研讨法，授课教师以企业工作中的实际案例设置情景，设置需要解决的问题，学生扮演案例的角色来发现问题、分析问题并解决问题，教师与学生采用头脑风暴法进行探讨，在课堂这一有限的空间使学生有更多的想象空间，即让学生更好地了解工作情境，也在很大程度上调动了学生学习的积极性和主动性。

在考核模式方面加大改革的力度。提倡多元化的考核评价方法，考核以能力为中心，以考核学生素质为目的；考核方法以方法的多样性和时间的灵活性相结合；考核评价以突出重点，理论与实践相结合。本课程教学效果评价与考核主要包括对学生的专业能力、方法能力、社会能力三方面的考核。即考核学生的岗位服务技能与技巧，考核学生的与人沟通技巧与突发事件的处理能力。采用闭卷考试、技能测试、职业技能鉴定与校内跟班实习表现相结合的方法，并突出职业技能鉴定的考核。

结 论

从对河北旅游职业学院导游、酒店管理等旅游专业课程体系的研究过程中，笔者认为要改进高职院校专业课程体系，需要从以下四方面着手：

（一）以就业为根本，准确定位专业培养目标

目前，随着我国社会主义市场经济的进一步完善，用人机制发生了很大的转变，学生就业完全推向市场，这就要求学校教学观念和管理观念也都要随之转变。以就业为导向，立足于国内劳动力市场的技术要求，从用人单位的角度来重新审视专业课程体系设置的合理性，重新确认专业培养目标的准确性。以就业为导向来定位专业人才培养目标，十分关注对专业的社会背景和行业背景的分析，其出发点是市场调查，即人才需求与专业改革调研。这是课程体系开发的一项基础性工作，要紧紧依靠行业、企业。其内容包括相应行业的人才结构现状、专业发展的趋势、人才需求状况、现实岗位和潜在岗位对学生能力的要求、相应的职业资格和学生就业去向等。从中观上把握行业、企业对人才的需求与职业院校的培养现状，在此基础上确定专业定位、专业服务面向的岗位（群）培养目标及专门化方向和课程改革的思路等。

通过调查，学院对市场的人才需求做好充分的估计和准备，追求用人单位的最大满意度，打造出符合用人单位要求的职业能力、社会能力和方法能力的人才，其人才培养规格完全定位于用人单位的实际需求。随着高等职业教育以市场为导向的指导思想的进一步明确，高等职业教育与市场的结合将日益加强，逐步走向“零距离”就业。

（二）以基于工作过程为导向，强化课程开发的整体性

在职业教育中，课程体系的开发与建设，是学院内涵建设的着力点，是重中之重的工作。“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程，根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准，改革课程体系和教学内容。建立突出职业能力培养的课程标准，规范课程教学的基本要求，提高课程教学质量”。^[27]高职院校在开发专业课程体系时，要结合高职教育新理念开展，与行业、企业和职教专家紧密联合起来，结合区域经济社会发展的需要，从工作过程出发，综合考虑现实岗位和潜在岗位的能力要求，构建一个职业能力导向的课程体系。

课程体系的开发是整体进行的，不是一门门课程的简单组合，不应是由部分求整体的简单“加法运算”，而是由整体把握局部的“积分运算”得到的完整体系。在此框架下，明确构建课程体系的目标，遵循教育规律和职业成长规律，以满足完成特定岗位实

际工作任务的需要为目标，遵循工作过程的逻辑次序，处理好传承与扬弃、引进与借鉴的关系和任务间的逻辑关系，设置课程、排列课程顺序和选择课程具体内容。

(三)以能力本位为主导，构建开放性的课程体系

课程内容的选取应以能力培养为主线，以能力训练为轴心，突出专业课程的职业定向性，以职业能力作为配置课程的基础，同时兼顾学生社会能力和方法能力的提高，真正满足职业岗位的需求。以企业(行业)岗位应具备的能力为配置课程和界定课程的依据，摆脱“学科本位”的课程思想，按能力需求精简内容。课程由原来的从一般到具体、从基础到应用、从理论到实践的“应用模式”，转变为从具体到一般、从应用到基础、从实践到理论的“建构模式”。课程体系的切入口由原来的宽泛、抽象变得狭小、具体，而出口由原来的狭小、具体变得宽泛、抽象；整个课程体系结构由封闭形态走向开放形态。切入点小而具体，贴近学生的实际，容易激发学生的学习兴趣。

为了增强高职院校学生专业的适应性和就业竞争能力，培养他们具有多样的能力，确保学生在专业上具备可持续发展能力，在课程设置中应充分考虑受学生能多次就业、转岗和继续学习的需要，坚持“宽口径、强能力、高素质、广适应”的原则。这种职业能力本位的课程内容，体现了知识与技术的实践性、技能与管理的融合性，理论与实践的一体性，所培养的人才不仅具备了相应岗位的操作能力，还掌握了必要的理论知识，具备一定的管理能力、发展能力和创新能力，并为进一步深造打下基础，为终身学习提供条件。

(四)以教学实施为根本，推行课程内容的综合化或模块化

构建合理的课程体系是否会取得好的教学效果，教学实施是关键，尤其是课程内容的选取和序化。针对工作过程导向、项目导向的学习领域专业核心课程，要以职业情境中的工作任务为中心组织内容，课程内容的序化(结构化)应该追求工作过程的完整性，而不是学科结构的完整性。

综合化课程内容根据职业岗位的实际需要及职业能力、社会能力和方法能力的形成需要，按照工作过程来选取和序化知识，即以工作过程为参照系，将陈述性知识与过程性知识整合、将理论知识与实践知识整合，意味着“适度够用”的陈述性知识的总量没有变化，而是这类知识在课程中的排序方式发生了变化。对原来课程体系进行解构与重构，增加信息量，突出适应性，力求搭建新的内容框架，构建一门或一类新的课程。这是对相关的职业知识、职业能力和素质等内容的综合。不仅可以避免不必要的重复，更重要的是能加强课程之间的内在联系。

综合化课程可以是以专业理论知识为主线，兼顾其他多种要素的专业理论综合化课程，主要针对专业基础理论课程的整合，如前面论述的《旅游信息调查与分析》，它就是将《旅游经济学》《旅游统计学》《社会调查方法》等课程进行的整合；又可以以专业技能为主线，兼顾其他多项动态要素的专业技能课程，主要针对核心专业课程的整合，如前面论述的《模拟导游》课程；根据专业知识科学含量差异，也可以有理论与技能并重的综合化课程。综合化课程内容还包括如何动态地去学习专业知识，寻找和获取专业相关信息的途径、方法等思维训练与方法训练内容。基于工作过程构建的课程体系是边实践边学习，课程不再是静态的学科体系的显性理论知识的复制与再现，而是着眼于动态的行动体系的隐性知识的生成与构建。综合化的课程内容更能体现内容的先进性与科学性，从而确保专业知识的可迁移性和工具性特征。

参考文献

- [1] 赵志群. 职业教育与培训学习领域课程开发手册[M]. 高等教育出版社, 2007. 12-15.
- [2] 姜大源. 世界职教课程改革的基本走势及启示[J]. 职业技术, 2008, (11): 4-10.
- [3] 欧盟Asia - Link 项目“关于课程开发的课程设计”课题组编. 学习领域课程开发手册[M]. 北京: 高等教育出版社, 2007. 1-4.
- [4] 姜大源. 当代德国职业教育主流教学思想研究[M]. 北京: 清华大学出版社, 2007. 45-51.
- [5] 姜大源. 职业教育研究新论[M]. 北京: 教育科学出版社, 2006. 34-36.
- [6] 姜大源. 关于工作过程系统化课程结构的理论基础[J]. 理论研究, 2006. 111-113.
- [7] 许晓宁. 参加全国高职高专教育教学改革论坛情况汇报, 2008.
- [8] 刘飞飞. 从产学合作下高职旅游专业课程开发研究[D]. 湖南农业大学硕士论文, 2007. 8-9.
- [9] 张燕燕. 体验视角下旅游管理专业课程体系的探讨[D]. 辽宁师范大学硕士论文, 2007. 13-15.
- [10] 张蕾. 市场需求与高职旅游类专业课程设置研究[D]. 陕西师范大学教育学院硕士论文, 2006. 6.
- [11] 黄秋明. 高职课程质量保证体系研究[D]. 华东师范大学博士论文, 2008. 12-14.
- [12] 马连华. 高职课程模式和开发建设的若干问题探讨[D]. 天津滨海职业学院自评报告, 2007. 12-15
- [13] 姜大源. 工作过程系统化的课程开发中若干重要问题解读---姜大源在北京财贸职业学院的讲话
- [14] 赵志群. 论职业教育工作过程导向的综合性课程开发[J]. 职教论坛, 2004, (6)
- [15] 徐涵. 关于我国职业教育课程改革的思考[J]. 职业技术教育, 2005. (31). 11-12.
- [16] 中国高职高专教育网 <http://www.tech.net.cn/> 示范验收专栏
- [17] 中国高职高专教育网 <http://www.tech.net.cn/> 示范建设周年专栏
- [18] [19] [20] [21]姜大源: 当代德国职业教育主流教学思想研究[M], 北京: 清华大学出版社, 2007. 24, 60-62, 78-80, 112.

- [22][23] 中华人民共和国国家旅游局 <http://www.cnta.com/>旅游统计, 2007.
- [24] 2007 年河北旅游职业学院导游专业自评报告[Z], 2007 . 23-26
- [25]徐国庆 . 职业教育课程的未来[J], 职教论坛 . 2006 . (3)
- [26] 2007 年河北旅游职业学院酒店管理专业自评报告[Z], 2007 . 25-32
- [27] 国家教育部 . 关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见 . 教高【2006】16号, 2006.

附 录

● 河北旅游职业学院导游专业人才培养计划（压缩版）

导游专业人才培养计划（2009）

一、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线,适应旅行社及旅游相关企事业单位服务与管理第一线工作需要,具有良好的职业道德,掌握导游必备的专门知识和技能,具有导游服务能力以及旅行社经营管理能力,德、智、体、美等方面全面发展的高技能专门人才。

二、就业岗位

1. 就业领域:

旅行社、旅游景区、旅游服务公司、宾馆饭店等旅游企事业单位。

2. 就业岗位(群):

主要工作岗位:导游、旅行社计调、旅游营销与策划、旅游接待。

发展工作岗位:旅行社、旅游服务公司、旅游饭店等相关企业中层管理岗位等。

相关工作岗位:星级酒店餐饮客房服务岗位、茶艺服务岗位。

三、能力培养目标

1. 专业能力

能够熟识著名景点旅游线路,具有独立完成导游讲解工作的能力。

能够独立完成地方陪同导游服务和全程陪同导游服务。

掌握国际领队职责,能够为旅游者提供出入境等相关服务。

能够进行旅游市场营销和策划。

能够从事旅行社计调和接待工作。

能够处理旅游过程中发生的各种突发事件。

2. 社会能力

具有良好的职业道德和敬业精神。

具有较强的计划组织协调能力。

具有较强的团队协作能力、语言表达能力及人际沟通能力。

具有良好的心理承受能力。

具有较强的责任质量安全环境意识和开拓发展的创新能力。

具有适应旅游环境变化的能力。

3. 方法能力

具有采集、处理、使用信息的能力。

具有自主学习、终身学习的能力。

具有较强的制定工作计划的能力和解决问题的方法能力。

具有宣传调研能力。

具有知识迁移的能力。

四、学制及招生对象

修业年限为三年，招收普通高中毕业生和职高对口生。

五、学习领域的确定

岗位名称	典型工作任务	行动领域	学习领域
导游	接待、景点讲解	景点导游	01：旅游政策法规 02：导游与旅游审美 03：导游购物技巧 04：旅游卫生急救、交通和摄影知识
	落实旅游活动计划，接待、导游、讲解，处理突发事件	地方陪同导游	
	实施旅游接待计划，处理突发事件	全程陪同导游	
	组织和协调工作，监督落实旅游活动计划	国际导游	
旅行社计调	接听电话、了解需求	地接计调 组团计调	05：导游业务 06：模拟导游 07：计调业务 08：旅行社业务
	推荐线路、做出报价		
	发送传真、确认计划		
	催收团款、整理备档		
旅游营销	收集信息、把握市场	产品设计、开发与宣传销售	09：旅游市场营销与策划 10：旅游礼仪与形体训练 11：旅游企业形象塑造与维护
	对外联络、建立网络		
	业务洽谈、营销产品		
	签订合同、达成交易		
旅游接待	参谋推荐、签订合同	旅游咨询 门市接待 旅游公关	
	收取费用、善后总结		

六、专业学习领域（课程）介绍

学习领域 (课程)名称	主要教学内容与要求	考核项目与要求
旅游政策与法规	旅行社设立、旅行社运营、旅行社业务、旅行社导向、旅行社纠纷	平时考核 40% 期末考核 60%
导游与旅游审美	自然风光审美、文物古迹审美、宗教文化审美、绘画艺术审美、书法艺术审美、雕塑艺术审美、园林艺术审美、古建筑审美、红色旅游审美	平时考核 10% 期末理论 20% 综合能力 70%
旅游卫生急救、交通和摄影知识	心肺复苏、创伤现场急救、意外伤害救护、内科、突发急症急救、辨别地图、交通标志、野外生活常识、摄影技巧	分项综合能力测试 100%
导游业务	导游人员的基本素质与基本职责、导游服务程序与质量、导游服务的核心技能、导游服务中突发事件的处理	平时考核 20% 期末考核 80%
模拟导游	景点导游、地方陪同、全程陪同、国际领队	导游综合能力测试 100%
计调业务	计调知识、计调工作内容及方式、计调工作流程、国内及出境线路操作	平时考核 20% 综合能力 80%
旅行社业务	旅行社的设立、产品销售、门市接待业务、计调业务、客户服务、结算业务	平时考核 20% 期末理论 30% 综合能力 50%
旅游市场营销与策划	旅游景区营销与策划、旅游酒店营销与策划、旅游交通企业营销与策划、旅行社营销与策划	平时考核 20% 期末理论 40% 综合能力 40%
旅游礼仪与形体训练	交流礼仪、交流技巧、交流艺术、仪容、仪表、仪态、着装与服饰、美容与化妆	平时考核 20% 综合能力 80%
旅游企业形象塑造与维护	旅游组织内外部公共关系确立、旅游公共关系传播、旅游公共关系工作程序、旅游公共关系专题活动、旅游公共关系危机处理	平时考核 20% 期末考核 80%

七、学习领域设置及教学安排表

课程 板块	课 程 名 称	总 学 时	第一	第二	第三	第四	第五	第六	备注	
			学期 16周 周时	学期 18周 周时	学期 19周 周时	学期 18周 周时	学期 18周 周时	学期 19周 周时		
公共 基础 课程	修养基础	68	2	2						
	高职高专英语	284	4	4	4	4				
	普通话	16	1							
	大学语文	32	2							
	体育	106	2	2	2					
	旅游应用文写作与口才	36		2						
	计算机基础	110		4	2					
	特色概论	74			2	2				
	就业指导	30							讲座	
	军事理论	30							讲座	
小计		786	11	14	10	6				
专业 板块	专业 基础 课程	旅游概论	32	2						
		旅游文化	64	4						
		中国旅游地理	64	4						
		导游基础、河北旅游	108		6					
		导游综合才艺	36				2			
		旅游企业财务基础	72					4		
		旅游信息调查与分析	36					2		
	专业 学习 领域	旅游礼仪与形体训练	32	2						
		旅游政策法规	74		2	2				
		导游业务	76			4				
		导游与旅游审美	72				4			
		模拟导游	108				6			
		旅行社业务	72					4		
		导游购物技巧	18					1		
		旅游企业形象塑造与维护	36					2		
		旅游卫生急救、交通 和摄影知识	36					2		
		计调业务	38			2				
		旅游市场营销与策划	72					4		
		小计		1046	12	8	8	12	19	
		拓展 课程	茶艺	38			2			
餐饮服务	36					2				
明清史	38				2					
前厅与客房服务	36						2			
道德修养、艺术类	30									
人文管理类	30									
小计		208			4	2	2			
合计		2040	23	22	22	20	21			

八、课外培养计划表

类别	序号	课程名称或内容	学期	学时	说明
校园文化活动	1	科技创新活动	4、5	10	院系组织进行
	2	演讲辩论活动	2、3	8	系组织进行
	3	文艺比赛活动	1—5	20	院系组织进行
	4	体育竞赛活动	1—5	20	院系组织进行
	5	兴趣小组活动	1—5	30	系组织进行
	6	社团活动	1—5	20	院系组织进行
	7	寝室文化	1—5	10	系组织进行
综合实践训练	8	专题讲座	1-5	10	系组织进行
	9	自编导游词创作	4	8	系组织进行
职业素质教育	10	形势与政策教育	1	4	院系组织进行
	11	职业资格培训	3	24	院系组织进行
	12	导游市场调研	1	16	系组织进行
	13	岗前培训	5	12	院系组织进行
	14	毕业与就业教育	5、6	6	院系组织进行
	15	心理健康教育	1	2	院系组织进行
	16	法制教育	1	4	院系组织进行
合计				202	

● 河北旅游职业学院酒店管理专业人才培养计划（压缩版）

酒店管理专业人才培养计划（2009）

一、培养目标

酒店管理专业培养目标是培养拥护党的基本路线，适应酒店管理、建设和服务第一线岗位需要，具有良好的职业道德和敬业精神，掌握现代酒店经营管理基本理论知识，具有专业管理理论和技能，德、智、体、美全面发展的、从事酒店服务和初、中级管理的高素质、高技能应用性专门人才。

二、就业岗位分析

(一) 就业领域：酒店管理专业毕业生主要服务领域：在星级酒店及服务性行业从事服务工作与初、中级管理工作。

(二) 就业岗位(群)：

主要工作岗位：

1. 酒店前厅服务和管理岗位；
2. 酒店餐饮服务和管理岗位；
3. 酒店客房服务和管理岗位；
4. 酒店酒吧服务、调酒和管理岗位；
5. 会议服务、营养配餐等岗位；
6. 酒店康乐部门服务及管理岗位；
7. 酒店公关销售服务和管理岗位；
8. 酒店人力资源工作岗位；
9. 酒店前厅客房信息技术服务岗位；
10. 酒店餐饮信息技术服务岗位；

发展工作岗位：

1. 营养师
2. 调酒师
3. 职业经理人等；

相关工作岗位：

旅游等服务企业的相关工作岗位。

三、学制及招生对象

基本修业年限为三年，招收普通高中毕业生和职高对口生。

四、学习领域的确定

根据培养目标和岗位要求，酒店管理专业的核心学习领域要围绕能够满足职业岗位对知识和能力的需求来确定。学习领域课程为 11 门，专业基础课 8 门，工学结合课程开发 6 门。为了更好地体现高职教育的特点，酒店管理专业在人才培养过程中要突出学生的能力培养，能完全胜任各岗位工作。因此核心学习领域要进行工学结合课程开发，根据岗位名称进行工作任务的分析，根据工作任务的分析进行典型工作任务的确定，最后确定学习领域。

酒店管理专业工学结合课程开发

序号	岗位名称	主要工作任务	典型工作任务 行动领域	学习领域
1	饭店一线服务岗位	酒店一线部门各岗位的服务工作	前厅服务	01：饭店服务 07：酒水服务与酒吧管理 08：康乐服务与管理
			客房服务	
			餐饮服务	
			会议服务	
			康体服务	
酒吧服务、酒水调配				
2	客房管理岗位	客房部的经营与日常管理工作	客房设计与环境管理	02：客房管理
			客房质量控制	
			客房用品管理	
			客房设备管理	
			客房安全管理	
			客房预算管理	
			客房开业筹备及更新改造	
	客房信息管理			
	前厅管理岗位	前厅部的经营与日常管理工作	客房价格管理	03：前厅管理
			质量控制	
			销售管理	
			前厅信息管理	
	餐饮管理岗位	酒店餐饮部经营与日常管理工作	原料管理	04：餐饮管理
			生产管理	
			服务管理	
			销售管理	
			财务管理	
			餐饮信息管理	
	行政人事岗位	酒店人力资源部和其他相关部门基层管理工作	人力资源部文员	06：饭店人力资源管理
			招聘助理	
培训助理				
人力资源部经理助理				
酒吧管理岗位	酒吧日常管理工作	酒吧经营管理	07：酒水服务与酒吧管理	

五、学习领域设置及教学安排表

课程 板块	课 程 名 称	考 查	考 试	总 学 时	第 一 学 期	第 二 学 期	第 三 学 期	第 四 学 期	第 五 学 期	第 六 学 期	
					16 周 周 时	18 周 周 时	19 周 周 时	18 周 周 时	18 周 周 时	19 周 周 时	
公共 基础 课程	公共 课程	修养基础			68	2	2				
		理论概论			70				2	2	
		英语			204	4	4		4	4	
		计算机基础			96	6					
		体育			68	2			2		
		就业指导			30						
		普通话			16	1					
		大学语文			32	2					
	小计			618	17	6		8	6		
	专业 基础 课程	旅游学概论			32	2					
		旅游心理学			36		2				
		饭店管理概论			64	4					
		旅游应用文写作与口才			32		2				
		旅游政策法规			72		4				
		旅游市场营销			72				4		
		饭店服务礼仪			32	2					
		形体训练			36		2				
		小计			376	8	10		4		
		学习 领域	饭店服务			108		6			
饭店人力资源管理					36					2	
饭店英语				72				2	2		
旅游财务基础				72					4		
客房管理				72				4			
餐饮管理				72				4			
康乐服务与管理				36					2		
酒水服务与酒吧管理				72				4			
食品营养与卫生				72		4					
前厅管理				36					2		
饭店领班主管实务				36					2		
小计				684		10		14	14		
拓展 课程	模 块 一	饭店公共关系			72				4		
		饭店销售技巧			36				2		
	模 块 二	职业点菜教程			72				4		
		宴会设计			36				2		
	模 块 三	饭店工程管理			72				4		
		调音技术			36				2		
小计			108					6			
合计				1786	25	26		26	26		

六、课外培养计划表

类别	序号	课程名称或内容	学期	说明
校园文化 活动		科技创新活动	4	院系组织
		演讲辩论活动	3、4	院系组织
		体育锻炼活动	1-5	系、基础部组织
		学生社团活动	1-5	院系组织
自学读书 活动		精读指定专业参考书	2、3、4	专业教师推荐
		精读提高素质的书籍	4、5	专业教师、辅导员推荐
综合实战 训练		酒店服务技能大赛	5	本系组织
		星级酒店考察	3、4、5	本系组织
职业素质 教育		形势与政策教育	1、2	讲座的形式，院系组织
		职业资格考试培训	2	系教研室组织
		心理健康讲座	4、5	院系组织
		业内专家讲座交流	2、5	本系组织

后 记

转眼间，我的研究生学习生活即将结束。真诚感谢传授我知识，知道我学习和工作的各位老师！正是在你们的关怀下，在同学、同事、朋友和家人的共同帮助下，我在各个方面都取得了长足进步。在此，我要表达对你们的诚挚感谢！

我要感谢冯玉珠教授的悉心指导，您在研究中给了我许多的指导和启发，使我获益匪浅。从学习期间的交流与指导，到论文的研究选题、理论构思和论文的撰写，给了我巨大的帮助。从您那里我学到了丰富的专业知识和您诲人不倦、严谨务实的治学态度，对我将来的自身发展起到很大的作用。

我要感谢河北师大给我授课的每位老师，你们在炎热的暑期，牺牲自己宝贵的休息时间为我们上课。正是你们的无私付出，丰富了我的专业知识，拓展了我的视野，为我的后期研究打下了坚实的基础。同样感谢即将在万忙中评阅拙文的专家教授和出席我论文答辩会的教授专家们，相信你们的批评与肯定都将使我在以后的学习和研究中做得更好。

我要感谢王建华老师、马磊老师、田莹老师和冯春艳老师，给我论文提出的宝贵意见和给予我无私的帮助。我感谢身边每一位默默支持、关心和帮助我的领导、朋友和家人，他们的鼓励和理解给了我鼓舞和力量，让我在繁忙的工作之余有努力提高自己的意愿、决心和毅力。

攻读学位期间取得的科研成果清单

1. 参与建设的《模拟导游》课程被评为 2009 年国家精品课程；
2. 参与建设的导游专业和旅游管理专业于 2009 年通过省级示范专业验收；
3. 主研河北省职业技术教育学会课题“培养优秀导游人才 服务承德旅游经济”于 2009 年 8 月结题；
4. 参研的河北省高等教育教学改革研究课题“构建高职高专实践教学体系新模式的理论与实践研究——旅游专业实践教学体系的探索”于 2009 年 12 月结题；
5. 主研河北旅游职业学院校内重点课题“我院精品课建设管理制度和运行机制的研究”于 2010 年 1 月结题；
6. 主持完成承德市隆化县韩麻营镇北沟村“枣园人家”旅游规划方案，并于 2010 年 1 月通过规划方案验收；
7. 参与国家自然科学基金“十一五”规划重点课题“以教育技术促进学校教育创新研究”的子课题“教育技术支持高等职业学校实践性教学的成功案例研究—餐饮服务与管理课程实践性教学改革实验研究”课题的研究；
8. 参研河北省高等教育科学研究课题“河北省乡村旅游发展研究”，在研中。