



旅游服务与管理高水平专业群建设 研究与实践

——以武汉职业技术学院为例

李俊, 蒋永业, 韩鹏

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院, 湖北 武汉 430074)

摘要:十四五期间,湖北省旅游业发展面临疫情后恢复重振、产业转型升级、消费需求变化、旅游产品迭代等机遇与挑战,对高素质复合型旅游人才的培养提出了更高的要求,作为服务地方经济与产业发展的高职院校,对接产业变化与需求,培养新时代高素质技术技能人才,责无旁贷。以武汉职业技术学院旅游服务与管理高水平专业群建设为例,探索以立德树人为根本任务,将行业新技术、新规范、新要求融入到教学标准中,创新专业群人才培养模式、完善课程体系、打造高水平教师创新团队、校企共建技术技能创新实验室等实践经验,为高职旅游服务与管理专业群建设提供借鉴。

关键词:旅游服务与管理;高水平专业群;实践研究

中图分类号: F592.68

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X(2022)06-0046-07

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2022.06.007

2006年,国家实施示范性高等职业院校建设计划,专业群的概念正式提出,开始在职业教育领域得以广泛研究与实践。2019年,《关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》(以下简称“双高计划”)出台后,专业群建设成为高等职业院校高质量发展、高水平服务地方经济社会发展的支撑和关键。武汉职业技术学院作为服务地方经济

与产业发展的高职院校,面对湖北旅游产业发展的新变化、新需求,特别是疫情常态化形势下旅游产业转型升级的新挑战,以湖北省高水平专业群(旅游服务与管理专业群)建设为契机,通过创新专业群人才培养模式、完善课程体系、打造高水平教师创新团队、校企共建技术技能创新实验室等一系列途径,充分打造了“武职旅游”人才培养高地,为行业培育了

收稿日期: 2022-04-04

基金项目:2020年湖北省教育科学规划课题重点项目“空中乘务专业1+X证书制度实施路径研究”(项目编号:2020GA088);2020年湖北省教育科学规划课题一般项目“高职院校旅游管理专业群建设研究”(项目编号:2020GB147);2020年武汉职业技术学院校级课题重点项目“高职旅游管理专业群“一心二元三层”课程体系建设与实践——以武汉职业技术学院为例”(项目编号:2020YJ029)。

作者简介:李俊(1981—),男,湖北枣阳人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:职业教育、旅游管理;蒋永业(1979—),男,湖北汉川人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:职业教育、旅游管理;韩鹏(1976—),男,湖北襄阳人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:职业教育、酒店管理。

大批高素质的技术技能人才,为湖北旅游产业的恢复重振与可持续发展做出了重要贡献。

一、专业群建设背景

(一) 职业教育进入新发展阶段

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央站在党和国家发展全局的高度,把职业教育摆在了前所未有的突出位置。2019年《国家职业教育改革实施方案》(以下简称《方案》)的出台,进一步确立了职业教育的重要地位,为职业教育的发展提供了顶层设计和行动路线,健全和完善了国家职业教育制度体系,推动了职业教育进入提质培优的新发展阶段。同年,教育部、财政部联合发布了“双高计划”,“双高计划”要求高职院校对接区域发展的战略产业,聚焦产业发展的新技术、新规范、新要求,精准定位人才需求的层次、规格,以专业群建设作为抓手,深化产教融合、校企合作,打造高素质技术技能人才培养高地,促进区域产业和社会经济发展。

(二) 旅游产业发展面临机遇与挑战

“十四五”时期,在“建成支点、走在前列、谱写新篇”总体目标指引下,湖北省旅游业迎来全面转型升级、实现高质量发展的战略机遇期。“绿水青山就是金山银山”是习近平总书记关于生态文明建设、旅游产业发展作出的又一重要科学论断,大力发展旅游产业,就是将之付诸实践。湖北省是旅游资源大省,正在以“每天不一样”的干劲向旅游强省迈进,在今后五年,湖北省旅游业致力于打造“世界知名、国内一流”旅游目的地和长江国际黄金旅游带核心区,把旅游业建设成为重要支柱产业,为湖北旅游业与其他产业“融合—共赢”的发展格局不断深化,康养旅游、乡村旅游、红色旅游、民俗旅游等新业态成为发展重点,红色文化、长江文化、荆楚文化、三国文化、道养文化等优秀地方文化将得到进一步彰显^[1]。

2020年,湖北遭受了新冠肺炎疫情的严重冲击,对整个经济社会产生了深远的影响,疫情的常态化加速了旅游行业迭代升级,无人酒店、在线旅游、智慧景区等多种新业态得到快速发展,人民群众的旅游消费需求发生变化,健康游、亲子游、科技体验游等产品市场需求量大,对旅游企业经营方式转变和旅游业态供给产生了重大影响。

(三) 旅游人才供给侧改革势在必行

信息技术、疫情、文旅融合等因素对旅游行业产生了全面、深远的影响,打破了传统产业格局,推动

了旅游行业机制体制创新、业态创新、产品创新和服务创新,构建出了新时代旅游产业新体系。旅游行业的变革,需要大量懂得运用信息技术、玩得转新媒体营销、能设计定制旅行产品、会开发研学课程等技术技能的复合型旅游人才^[2]。而传统的高职旅游专业培养出来的学生,知识和技能相对单一,文化底蕴不够,综合运用各种技术技能的水平不高,显然不能适应新形势下旅游行业对人才的需求。因此,旅游人才培养应该准确识变、科学应变、主动求变,打破原有的各旅游类专业独立建设、单一培养的格局,深入研究旅游行业新变化、新技术、新规范,深化产教融合、校企合作,创新专业群人才培养模式,完善课程体系,打造双师型教师创新团队,通过旅游人才供给侧改革,培养符合新时代旅游产业需要的高素质复合型人才。

二、专业群基本情况与组群逻辑

(一) 专业群基本情况

武汉职业技术学院(以下简称学院)旅游服务与管理专业群是湖北省立项建设的高水平专业群,由酒店管理与数字化运营、旅游管理、空中乘务三个专业组成。三个专业至开办以来,始终坚持中国特色社会主义职业教育发展方向,全面落实立德树人根本任务,坚持党建引领、协同发展,坚持“文旅融合”、技术赋能,聚焦区域旅游产业人才需求,全面推进人才培养模式创新与改革,持续提高人才培养质量,全面深化产教融合、校企合作,不断增强服务区域经济社会发展的能力。办学二十年来,取得了系列成果,为高水平专业群的建设奠定了良好的基础。

(二) 专业群组群逻辑

专业群的组建不是将学院原有的几个专业简单地叠加在一起,而是根据区域某个产业(链)相关岗位(群)的人才需求情况,促进关联专业有机融合、协调发展,包括课程体系的重构、教师团队的整合、教学资源的共建共享等。旅游服务与管理专业群组群逻辑主要基于以下两点:

1. 专业群与产业(链)匹配度高

旅游产业链是指旅游消费者从获得旅游信息并决定进行旅行、经过空间移动,到最终实现旅游体验这一系列的活动过程中,因食、住、行、游、娱、购等旅游消费涉及的企业分属不同的产业类型而形成的一种产业链接关系^[3]。湖北省及长江中游地区已经成为我国重要的旅游目的地,旅游资源丰富,旅游产业

发达,可以为旅游者提供完整的旅游消费过程。旅游服务与管理专业群对接湖北旅游产业链(酒店管理与数字化运营——食、住,旅游管理——游、娱、

购,空中乘务——行),为旅游者消费全过程培养中基层服务与管理人才,如图1。

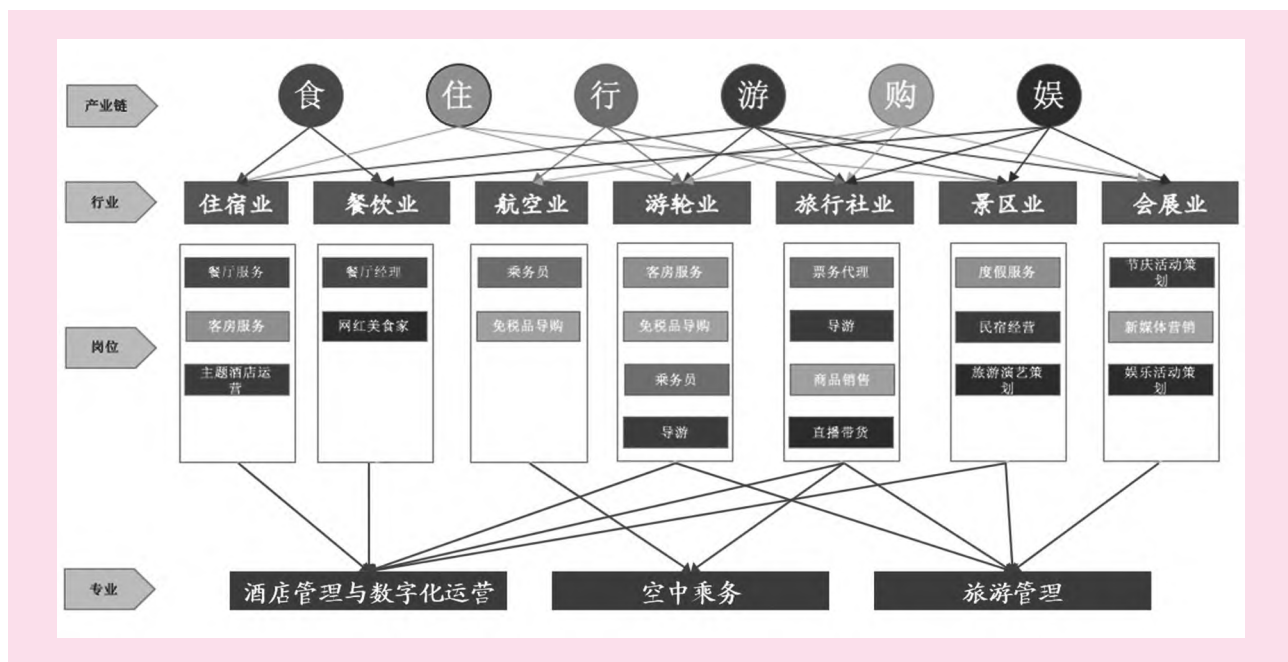


图1 旅游服务与管理专业群与旅游产业链对应性

2. 专业间融合度高

首先,在人才培养规格上,不论是酒店服务与管理、景区服务与管理、还是空中乘务服务与管理,其岗位均直接面对旅游消费者,提供咨询、讲解、沟通、营销等服务,员工素质与能力要求相近。其次,在课程设置上,大部分专业基础课程可通用,三个专业均开设了沟通技巧、湖北文化概览、旅游新媒体营销、服务礼仪等课程。再次,在校内实训条件上,三个专业可共建共享,如形象设计室、形体训练房、自主学习室(微格)、茶艺实训室等。

三、高水平专业群建设的实践路径

(一) 创新人才培养模式

1. 推进人才培养供给侧改革

专业群人才培养质量的高低,主要是看其能否根据区域产业的发展变化,建立人才培养的动态调整机制,不断完善教学资源优化配置,实现专业链、人才链、产业链同频共振,始终为产业发展提供匹配的高素质技术技能人才^[4]。武汉职业技术学院立足湖北及长江中游地区,紧跟旅游产业发展趋势,积极推动人才培养供给侧改革,构建了“两融三全四立六课”的人才培养模式。“两融”即文旅融合,将“以文塑旅、以旅彰文”的理念融入人才培养全过

程,开设走近中华优秀传统文化、古典诗词鉴赏、中外民俗等必修课,增设中国古典小说鉴赏、茶文化、考古与人类等选修课,培育有文化自信、会讲中国故事、湖北故事的旅游人才。“三全”即三全育人,以基层党支部为堡垒,以教师党员、学生党员为骨干,把思想价值引领贯穿教育教学全过程和各环节,形成教学育人、科研育人、实践育人、文化育人、环境育人的长效机制。“四立”即立德、立智、立能、立艺,即通过职业素质养成专周、旅游文化大讲堂、茶艺工坊、现代学徒制试点等途径,加强劳动教育、体育和美育,构建学生品德高尚、知识厚重、技能娴熟、技艺精湛的四步递进发展模式。“六课”即六个课堂,进一步强化专业教学第一课堂的核心作用,推行混合式教学、模块化教学等先进教学方法;升级校内活动第二课堂,一是现有校内活动与课程教学对接,二是依托课程教学策划系列品牌校内活动;深化产教融合和“千人千企”计划,引导教师带领学生通过承接企业技术服务、解决企业临时性困难等方式,有效拓展社会实践第三课堂;对接“一带一路”“澜湄合作”等国际合作平台,提升学生国际化水平,将国际交流第四课堂覆盖全体学生;依托学院主持建设的空中乘务专业教学资源库(国家级),大力建设网络学习第五课堂;依托学院“餐饮小微企业产创融合基地”,

深入推进双创训练第六课堂,着力培养学生创新创业素养和能力。

2. 提升专业群治理水平

专业群的建设,是对原有专业设置、师资管理、资源配置的一种革命,不仅仅要有“群”的概念,更重要的是要在专业群管理的机制体制上突破和创新,在专业之间、院系之间实现管理同步、资源共建和人事共享。为了让专业群的管理有序高效,我们构建了“专业群建设指导委员会——专业群教研室——专业教研组”专业群三级教学管理体系。专业群建设指导委员会由院长担任主任,院分党委书记、专业(群)带头人、旅游行业、企业专家为成员,负责专业群建设规划、重大建设项目立项评审、人才培养质量监控等职责。专业群教研室实行学校名师和企业大师双带头人负责制,统筹专业群人才培养方案制定与执行、课程建设(基础课程+拓展课程)、实训条件建设与管理、校企合作等。专业教研组由骨干教师担任组长,以专业为依托,负责各专业教学计划执行、教师管理、课程建设(专业核心课程)等。

(二) 完善课程体系建设

1. 优化课程体系

专业群课程体系建构要考虑三个维度:价值取向、外部影响(产业发展)和内部结构,据此,旅游服务与管理专业群构建了“一心二元三层”的课程体系,如图2。其中,“一心”是以学生为中心、落实立德树人根本任务;“二元”是指紧跟文化与旅游两大产业发展,注重将中华优秀传统文化和地方特色文化融入旅游职业素质养成和技能提升的全过程中,促进文旅深度融合、协同育人;“三层”是指底层基础课程共享、中层专业课程分立、顶层拓展课程互选的课程结构。

基础课程是将各专业原有的课程进行整合,对接专业群各岗位通用性知识和技能,形成国家通识课、校内通识课、人文素质课、职业群基础课、信息化素养课共五个模块化课程包;专业课程是按照职业岗位进行重构,突出学生入职的适应性和岗位工作的娴熟度;拓展课程则是在学生能熟练掌握岗位工作任务的基础上,培育岗位迁移能力和拓展能力。通过三个层次的课程体系,实现“四立”(立德、立智、立能、立艺)的要求,培养“品德高尚、技能拔尖、踏实肯干、敢为人先、家国情怀、走向世界”的高素质旅游复合型人才。

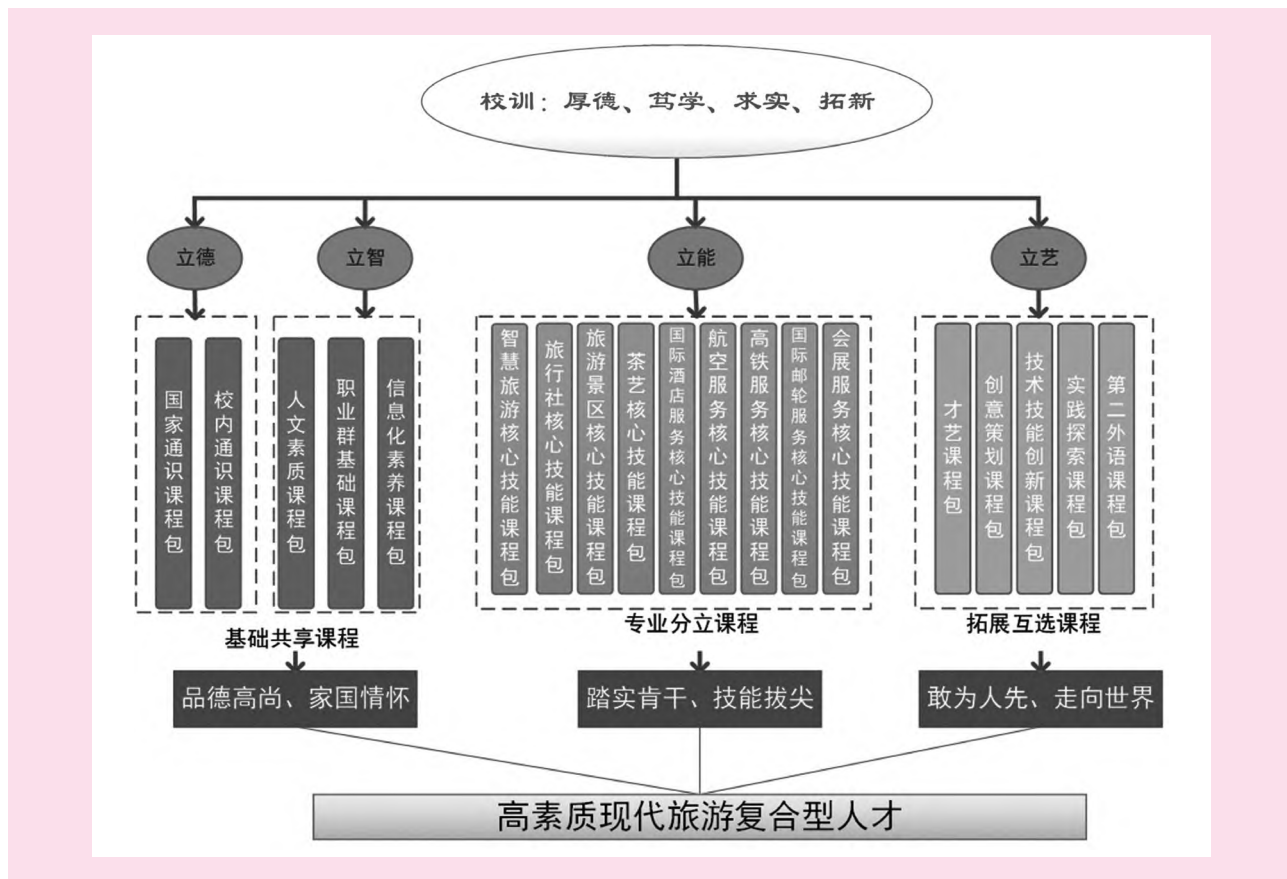


图2 专业群课程体系架构示意图

2. 深化课程改革

首先,加强课程思政建设。根据旅游类专业自带思政基因的先天优势,在每一门课程中提炼思政元素,与思想政治理论课同向同行,将社会主义核心价值观和中华优秀传统文化融入教育教学全过程,将学生培养成为具有浓郁爱国主义情怀的和谐发展的人。学院通过重点打造导游基础、中国历史与文化、茶艺与茶道、服务礼仪等线上线下一体化思政示范课程,让更多的学习者根植爱国情怀、树立文化自信。其次,推动“岗课赛证”综合育人。“岗”是课程建设的依据,专业课程设置的内容要完全对接行业实际与岗位需求,将“智慧旅游”“数字化运营”“红色旅游”等新知识、新技术、新要求持续融入教材、教案和课程教学中,推动“三教改革”。“课”是教育教学活动的核心和抓手,学院积极开展课程改革,大力推动“课堂革命”,守住和巩固教育教学主阵地。适应生源(普高、中职、新型农民、退伍军人等)多样化特点,完善以学习者为中心的课程教学标准,实施分层、分类教学。“赛”是课程教学成果的巩固与展示^[5]。各专业甄选赛项,主动与国赛、世技赛标准对接,提升课程教学内容的职业性和适用性。为避免“赛”教育、突击培训,学院设立“英才计划”,由课程负责人申报,从大一开始组建团队,形成竞赛人才培养梯队。“证”即职业资格证书、技能等级证书、专项能力证书等,是课程学习成效的检验和认证,通过“证”书的获取,增强就业竞争力。目前学院已开发了茶艺师(行业证书)、前台接待(1+X证书)、研学旅行(1+X证书)等证书课程包,将其纳入到拓展课程模块,为学生差异化学习提供了更多选择。

(三) 共建共享专业群资源库

1. 建设专业群教学资源库

疫情的影响大大加快了教育信息化的步伐,微课、直播、录播等各种形式成为当下学历教育 and 非学历教育的重要学习方式,优质教学资源的共建共享让更多学习者受益,从而不断提高教育的公平度。学院一直非常重视线上教学资源建设,主持建设的空中乘务专业教学资源库,于2020年入选国家级专业教学资源库。在专业群的建设过程中,以空中乘务国家级专业教学资源库为基础,结合专业群人才培养的要求,联合首旅集团、华住集团、华侨城集团、华强方特集团、黄鹤楼风景区等行业龙头企业及浙江旅游职业学院、西安航空职业技术学院、武汉城市职业技术学院等兄弟院校一起,集中优质资源,按

照“行业急需、国内一流”的要求,以“一体化设计、结构化课程、颗粒化资源”的建设理念,打造旅游服务与管理专业教学资源库,实现了优质教学资源的共建共享。目前专业群教学资源库已完成了酒店管理、空中乘务等专业教学资源建设,重点对接文旅行业紧缺人才的培养。未来将继续完善专业群资源库的建设,实现对旅游相关专业教学资源建设的全覆盖。

2. 建设培训及认证资源库

服务区域经济发展的能力是职业院校贡献力的重要指标,落实“育训并举”理所当然成为高水平专业群建设的应有之义。为进一步增强旅游服务与管理专业群的社会服务功能,学院在专业群资源库设立了培训及认证板块。一方面针对社会大众感兴趣的知识、技能、话题,开发了培训课程和直播课程,如湖北红色文化、武汉美食、三国文化、形象塑造等,有的课程注册学习者超过万人,一定程度上满足了人民群众对美好生活的向往。另一方面,针对退伍军人、下岗工人、新型农民等特定群体,开发了茶艺师(行业证书)、形象设计师(行业证书)、前台接待(1+X证书)、研学旅行(1+X证书)等技能培训及考证课程,完成线上课程学习并测试合格后,颁发课程学习电子合格证书,辅助学员考取相关技能等级证书,节约培训投入,提高考试通过率。

(四) 培育高水平教师队伍

1. 教师教学创新团队建设

高水平、结构化教师教学创新团队(如图3)的整体构建:一是强调结构化,学院将合作企业华住集团、华侨城集团、湖北文旅集团等企业的管理精英、技术骨干纳入教师教学创新团队,还吸纳了部分优秀毕业生代表返校担任兼职教师,提升教师团队的专业化水平和实践能力;二是加快校内教师培养,按照“三师”(教师名师、金牌培训讲师、技术技能创新大师)规划职业生涯发展,让教师根据自己实际情况与特长,选择不同的发展路径。通过“教师工作站”“企业实践站”的平台和机制,促进教师联系生产实际开展教学创新、培训设计、技术技能创新,积极开展与专业群相关的技术革新、服务流程改造、服务标准推广等。三是专业群带头人的培养,按照“学校名师+企业大师”双带头人的模式选培专业群带头人。一方面对有意愿、有能力、有情怀的校内教师,经过选拔成为专业群带头人,制定培养计划,给予经费、制度保障。学院近年来已培育了1名国家级教

学名师、3名行指委委员、1名文旅部专家。另一方面邀请合作企业负责校企合作的高管、技术骨干担任专业群负责人(行业),给予办公条件保障和必要

职业教育培训,使其具备“教授气质”,全程指导专业群建设与发展。

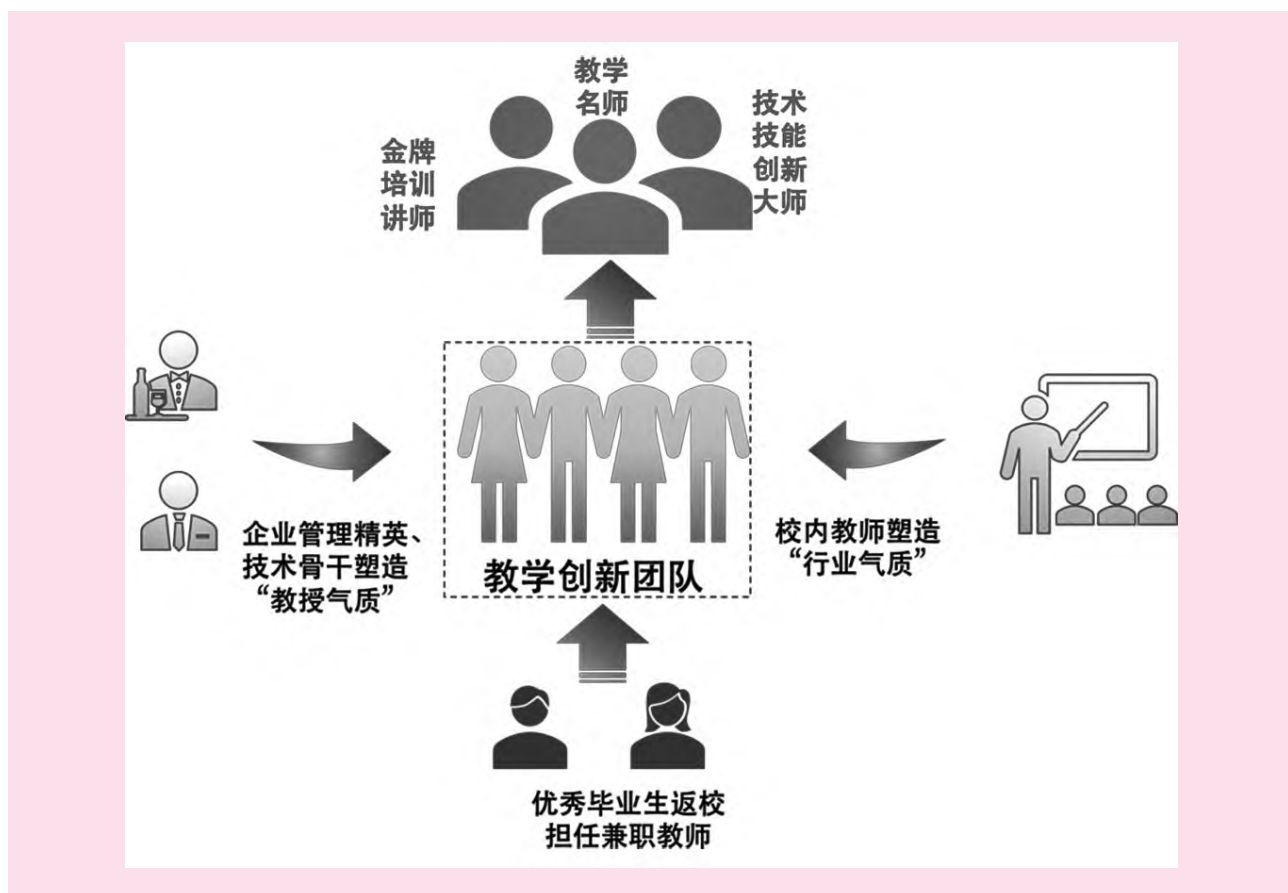


图3 教育教学创新团队体系示意图

2. 大师工作室建设

为传承中华优秀传统文化、开发新技术、提升岗位技能,学院通过聘请非遗传承人、技术能手、能工巧匠等在学校设立大师工作室,如张文旗大师(恩施玉露手工茶国家非遗传承人)工作室、熊晓倩大师(餐饮服务全国技术能手)工作室,在充分尊重其隐私和劳动成果的前提下,给予工作环境和资金保障。通过大师工作室的建设,一方面使优秀传统文化、绝技绝艺等得以传承并发扬光大;另一方面通过工匠精神传递,在校园里营造浓厚的环境育人氛围,不断提高专业群学生的职业认同感和自豪感,推动技术技能创新,助力文旅产业高质量发展。

3. 教师评价机制建设

首先要对教师进行分类管理。目前高职院校专任教师普遍觉得工作任务重、考核压力大,几乎每位教师都要承担教学、科研、育人等工作。为了各尽其才,学院设置了教学类、科研类、管理服务类三类岗

位,明确岗位标准和职责,分类管理与考核。其次,构建多维度的教师评价机制。为充分体现以学生为中心、以校企合作为特色的职业教育特征,学院构建了“专家评价+学生评价+行业评价+组织评价”的多维度教师评价体系,根据评价项目(课程、职称、岗位)的不同,适度调整四个维度分值比例,引导教师将工作绩效聚焦在教学育人和社会服务的效果上,从而极大地提高了教师的工作积极性。

参考文献:

- [1] 省人民政府办公厅关于印发湖北省旅游业发展“十四五”规划的通知[Z].鄂政办发〔2021〕70号.2021-12-31.
- [2] 文化和旅游部关于印发《“十四五”文化和旅游发展规划》的通知[Z].文旅政法发〔2021〕40号.2021-04-29.
- [3] 历新建,张凌云,崔莉.全域旅游:建设世界一流旅游目的地的理念创新[J].人文地理,2013(3):130-134.
- [4] 谢琪,谢志远.人才链匹配产业链视域下高职院校专业群建设:要旨、机制与路径[J].中国职业技术教育,2020(8):47-53.

- [5] 姜建华,曾文权,龙立功,等.高水平专业群“大类招生、分类精准育人”的人才培养体系研究[J].职业技术教育,2020(29):19-23.

[责任编辑: 向 丽]

Exploration and Practice on the Construction of High-level Professional Group of Tourism Service and Management

——Take Wuhan Polytechnic as an example

LI Jun, JIANG Yongye, HAN Peng

(Tourism and Aviation Service College,Wuhan Polytechnic, WuhanHubei 430074,China)

Abstract: During the 14th Five Year Plan period, the development of tourism in Hubei Province is facing opportunities and challenges such as post epidemic recovery and revitalization, industry transformation and upgrading, changes in consumer demand and iteration of tourism products, which puts forward higher requirements for the cultivation of high-quality compound tourism talents. As a higher vocational college serving local economic and industrial development, it is bound to meet the industrial changes and needs and cultivate high-quality technical and skilled talents in the new era. Taking the construction of highlevel professional group of tourism service and management of Wuhan Polytechnic as an example, this paper explores to take building morality and cultivating people as the fundamental task, integrate the new technology, new norms and new requirements of the industry into the teaching standards, improve the curriculum system, build an innovative team of high-level teachers, and jointly builda technical skill innovation laboratory by schools and enterprises, provide reference for the professional group construction of tourism service and management in higher vocational college.

Key words: tourism service and management; high level professional group; practical research