

基于创新创业理念的“旅行社经营管理” 课程实践教学设计探索*

潘炎松

(武汉交通职业学院,湖北 武汉 430065)

摘要: 将创新创业教育理念融入专业教育,深化教学改革,对于高职院校提升人才培养质量具有重要意义。文章将着眼于探索“旅行社经营管理”课程教学设计创新,在传统的课程教学设计基础上,根据企业工作流程,融合创新创业理念,依托校园资源,开展项目化仿真实实践教学,培养学生专业知识技能,着力打造符合新形势下旅行社行业发展需求的创新型应用人才。

关键词: 旅行社;经营管理;实践教学设计

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9846.2017.01.017

中图分类号: G712

文献标志码: A

文章编号: 1672-9846(2017)01-0071-04

旅行社经营管理是一个复杂而系统的工作过程,在“大众创新、万众创业”的时代背景下,随着“互联网+”思维的不断深入,旅行社经营管理正面临着巨大挑战,经营理念、市场格局、产品形式、人才结构等,正经历着前所未有的变革,这种变革催生了适应新形势的旅游管理专业技能人才的市场。高职院校旅游管理专业需进一步推进课程改革,尤其是实践教学,以实现学生专业知识与职业岗位无缝对接,成为抢占行业人才市场的必要途径。

一、“旅行社经营管理”课程实践教学现状

《教育部关于大力推进高等学校创新创业教育和大学生自主创业工作的意见》(教办〔2010〕3号)明确指出,创新创业教育要在专业教育基础上,以提升学生的创新精神、创业意识和创业能力为核心。“旅行社经营管理”作为一门实战性较强的专业课程,是高职院校旅游管理专业的核心课程之一,在专业人才培养方案中占有重要地位,其知识点涵盖了旅行社经营管理的全过程,具有较

强的岗位适应性与职业匹配度,在课程实践教学中融入对学生创新创业教育的引导,与高职院校培养创新型应用人才的目标高度契合。

但在具体操作中,该课程实践教学却面临着缺乏针对性与实用性的尴尬局面。一方面,高职院校旅游管理专业普遍受限于校内有限的仿真实训条件,大多只能采取理论教学加短期企业实践的教学模式,理论与实践难以紧密结合,学生短期内无法深入掌握旅行社经营管理的岗位技能^[1];另一方面,部分院校虽已在项目化教学方面有所尝试,但由于实践项目的选择大多源自课程知识结构,实践教学设计难以跳出传统学科性课程的固有思维,更缺乏对学生创新创业意识的引导和启发,在实践过程中无法充分调动学生的主观能动性,教学效果难以达到预期。

因此,在“旅行社经营管理”课程实践教学中,如何充分挖掘校园资源潜力,融入创新创业理念,调动学生积极性,提升学生岗位适应能力,成为培养符合旅行社行业发展新需求的专业人才的关键。

*收稿日期:2017-01-04

作者简介:潘炎松(1979-),男,湖北武汉人,武汉交通职业学院教师,主要从事旅行社经营管理研究。

键。

二、“旅行社经营管理”课程实践教学设计的思路和具体内容

(一)“旅行社经营管理”课程实践教学设计的思路

“旅行社经营管理”课程采用项目化教学法进行实践教学设计。项目化教学的理念源自于对职业人才新要求的思考与对教育和学习概念的重新认识,它强调知识的传授与应用取决于对学习目标的、内容、方法和载体等因素的重组,完整的学习过程应该包括思考、记忆、表达、传递以及行动,学习的最有效方式就是实践。通常技术类专业的学生比较擅长在一体化教室、实验室、车间等环境中进行“手脑并用”的学习,而在现实社会中我们很难找到适合旅游管理类专业学生这样的学习场所。因为在竞争激烈的现实条件下,旅行社员工的任何失误都有可能造成无法挽回的经济和社会损失,企业、学校和学生都会畏惧此类情况的发生^[2]。因此,构建基于真实情境的仿真实践项目,成为项目化教学设计的关键。

本课程旨在项目设计上突破创新,以指导学生在校园内开展旅行社模拟经营为载体,融合大学生创新创业教育理念,选择学生最熟悉而又潜力巨大的校园旅游市场为实践的场域,以企业工作流程为线索,将分散的知识点整合为五项相互关联的实践任务,引导学生转变学习态度,由过去被动的岗位技能模仿演练,变为主动的基于仿真创业实践的经验积累,通过指导学生完成仿真实践,引导学生在实践中发现问题、分析问题,并将解决思路转化为成果应用,能充分发挥学生的能动精神,使学生在与教师共同完成课程教学的过程中,实现专业知识、岗位技能与创新创业能力的共同提升,进一步缩小学生职业发展与社会需求之间的差距。

(二)“旅行社经营管理”课程实践教学设计的

本课程设计的五项实践任务在指导学生掌握旅行社经营管理主要业务技能的同时,还可以加强对学生创新创业能力的培养。实践任务设计与学生岗位适应能力培养的对应关系,详见图1。

1.任务一:创办校园旅行社——启动创业的能力

在设立旅行社的实践教学环节,以创办校园

旅行社为实践目标,根据设立旅行社的基本程序,指导学生以实践小组为单位,开展市场调研,形成创办校园旅行社的商业策划方案;同时,引入国家和地方关于鼓励大学生开展创新创业实践的相关政策,指导学生完成创办旅行社的模拟申请,使学生具备组织团队启动创业的能力。

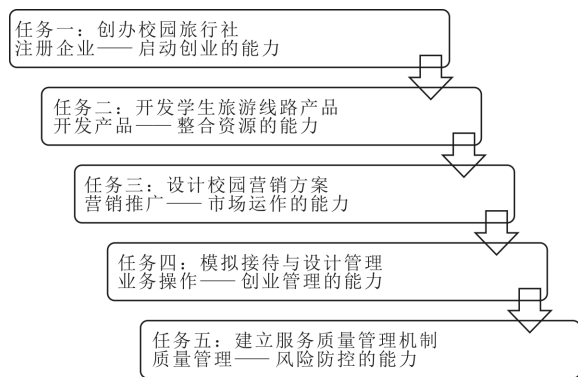


图1 实践任务与岗位适应能力培养对应关系

实践过程中,任务操作要点:(1)学生以5—8人分组成立实践小组,指导各组学生根据旅行社的基本构成要素,进行人员角色分工,明确每个小组成员的岗位职责和具体任务;(2)组织各小组搜集、学习相关政策文件,邀请本校创业成功的校友进入课堂,分享成功的经验和创业技巧,使学生理解大学生创业的意义,熟悉大学生创业的途径和方法,了解大学生创业的环境与政策,帮助学生梳理实现大学生创业所需的资源和程序,如组建创业团队、注册企业流程、选址及场地租赁、筹措启动资金、落实相关优惠政策等;(3)开展校园及周边旅游市场调研,形成创办校园旅行社的商业策划书,完成相关申请文件的撰写;同时,指导学生结合人力资源管理和财务管理的相关知识,建立旅行社经营的保障机制,使学生掌握创办旅行社的全套流程;(4)结合各级各类大学生创新创业大赛要求及大学生成功创业的相关案例,指导学生进一步完善商业策划书,选择优秀团队作品,形成商业策划类作品参赛,使学生在大赛交流中开拓视野,启发思维。

2.任务二:开发学生旅游线路产品——整合资源的能力

在旅游线路产品开发与设计实践教学环节,以开发学生旅游线路产品为实践目标,引入产品创新的概念,结合旅游线路产品开发与设计的原则和程序,指导学生开发一条学生特色旅游线路

产品。通过完成实践任务,使实践小组具备独立完成旅游线路产品开发的能力。

任务操作要点:(1)指导各组学生设计调查问卷,在校内开展学生旅游线路产品开发与设计调研,深入了解学生需求,重点搜集、整理学生旅游消费的意愿、动机、喜好、产品形式、价格、服务等要素方面的信息,形成调研报告;(2)依托校企合作单位,选派优秀学生到企业进行兼职实践,使学生将校内调研与专业实践有机结合,根据调研中学生的旅游消费特点,深入分析现有产品的优劣,寻求创新突破口;(3)各小组搜集相关旅游供给资源信息,分析符合学生旅游消费的供给形式,落实食、住、行、游、购、娱等基本要素,掌握旅游产品成本核算的技能。

3.任务三:设计校园营销方案——市场运作的的能力

在产品营销管理实践教学环节,以设计旅行社校园营销方案为实践目标,引入现代营销策划创新的理念,根据旅行社产品营销的工作流程,指导学生制定校园营销方案,使实践小组具备运作旅游产品校园推广的能力。

任务操作要点:(1)各小组结合前期产品开发设计调研结果,明确校内学生市场细分,确定针对各消费层次学生的营销目标;(2)指导学生通过分析、对比主流的产品营销策略,结合校内资源特点及学生关注度较高的新媒体,寻求合适的切入点,创新校园营销推广策略,搭建校园营销渠道网络,制定符合学生消费规律的校园营销方案;(3)指导学生结合校园技能节等活动,组织专业学生开展校园营销方案设计大赛,通过大赛交流,广泛征求教师、学生的意见,进一步完善校园营销方案。

4.任务四:模拟接待与计调管理——创业管理的能力

在计调业务与接待业务实践教学环节,以模拟接待与计调管理为实践目标,引入创业管理的教育,根据旅行社接待工作流程及计调业务规范,指导学生完成一次组团业务的模拟操作。在实践中,培养学生的团队协作意识和组织协调能力,使实践小组具备创业管理的能力。

任务操作要点:(1)虚拟一个班级春游活动计划,各小组交叉扮演客户,指导学生结合业务洽谈技巧,制定拜访计划,完成组团合同的签订;(2)

各小组根据计调业务流程,设计接团操作规范,制定并落实团队接待计划;(3)结合相关案例,针对接待与计调操作中容易出错的环节,设计问题库,随机发放到各小组,引导学生加强业务操作规范的学习,培养学生处理各种突发状况的能力,强化规范意识与标准化管理。

5.任务五:建立服务质量管理机制——风险防控的能力

在旅行社质量管理实践教学环节,以建立服务质量管理机制为实践目标,引入创业风险防控的教育,指导学生掌握旅行社服务质量管理的相关知识。同时,通过引入挫折教育,强化对学生创业精神的培养。

任务操作要点:(1)结合质量意识教育,指导学生理解旅行社质量管理的内涵及意义,确定校园旅行社服务质量管理的宗旨和原则,建立服务质量管理机制;(2)针对旅行社服务质量管理中容易出现的问题,设计虚拟情境,随机投放到各小组,引导学生树立旅行社服务质量意识和创业风险防控意识,掌握风险防控的相关技能。

以上五个实践任务涵盖了旅行社经营管理的全过程,学生在完成实践任务的过程中,由过去被动的以课程知识点为目标的单一模拟实践,改变为融合课程知识点与创新创业理念的启发式仿真实践,既可以系统地掌握旅行社经营管理的知识技能,又能完整地经历一次高度仿真的创业实践。该教学改革尝试已初见成效,我校旅游管理专业学生在教师的指导下成功开设了校园旅行社门市,现已成功注册了公司,取得了创新创业的初步成效。

三、“旅行社经营管理”课程实践教学的考核

本教学设计将创新创业理念融入课程实践教学考核,以检验学生掌握旅行社经营管理能力及技能为主线,以学生对创新创业意识、创业途径和方法的理解和运用为辅助进行综合评价,一方面体现实践教学设计的效果检验,有利于进一步推动课程教学改革;另一方面有利于从中发现人才重点培养,促其走向成功创业之路。

本课程实践教学考核采取三级评价机制(如图2),即由学生自评、小组评价、教师评价共同组成,每级评价均设置具体的评价指标和考核权重,每个实践任务均通过三级评价进行过程监控,最终汇总形成学生的考核结果^[3]。

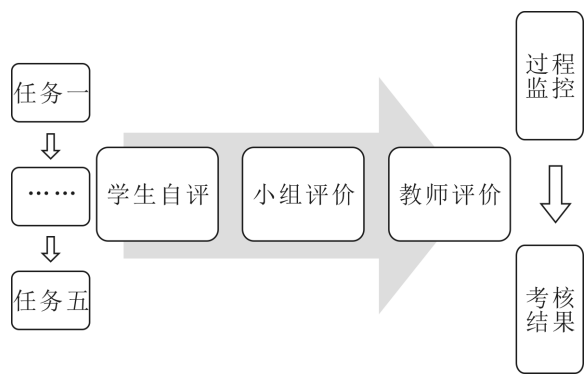


图2 三级评价过程监控机制

在三级评价体系中，根据学生、小组、教师在教学实践中不同的角色定位，考核设计凸显各级评价主体的重点差异，即学生自评侧重检验学生对基础知识、技能的掌握程度，小组评价侧重对学生实践态度、团队协作能力的考核，教师评价侧重对学生实践能力与职业（岗位）标准的检验以及对学生创新能力的发掘，详见表1。

通过对学生实践全过程的三级评价，实现教师对实践教学全过程的监控，及时发现和纠正学生在实践过程中出现的问题，实时督促学生认真参与，坚持不懈，最终实现实践目标。

表1 考核内容及检验标准

	考核重点	考核内容	检验标准
学生自评	基础知识、技能的掌握程度	实践目标、知识点理解与应用、技能熟练程度、创新意识、规范意识、质量意识的认识、创新创业方法与途径的掌握、实践过程记录及总结等	项目任务完成度检验
小组评价	实践态度、团队协作能力	实践态度、任务参与程度、实践角色匹配程度、团队协作精神与配合意识、职业道德与安全意识等	实践过程参与度检验
教师评价	实践能力、创新能力	实践效果比照职业（岗位）标准达成程度、发现问题、思考问题、解决问题的能力、创新意识与创新能力等	职业（岗位）标准达成度检验

四、结语

将创新创业教育融入“旅行社经营管理”课程实践教学，符合国家大力推进高等学校创新创业教育和大学生自主创业的政策精神，是对旅游管理专业教学改革的全新尝试。一方面，它对专业教师提出了更高的要求——既要具备扎实的业务能力，又能正确把握创新创业教育政策导向，有利于促进教师进一步将教学目标与学生发展紧密结合，更好地适应新形势下高职教育改革的要求^[4]；另一方面，它还有利于促进学生创新意识和创业能力的培养，对全面提升学生实践能力，指导学生将课程学习成果转化为创新创业实践具有深远的

意义。

参考文献：

[1]曹丽娜.高职《旅行社经营管理》模块化课程教学改革实施与效果[J]. 价值工程,2014(3):247-248.

[2]武建海.《旅行社经营管理》课程项目驱动教学法实施探讨[J]. 广东轻工职业技术学院学报,2009,8(4):53-55.

[3]刘蕊,边文亮.《旅行社经营与管理》课内实践教学模式的构建[J]. 边疆经济与文化,2010(5):158-159.

[4]李云.影响高职《旅行社经营管理》课程项目教学法实施效果的主要因素分析[J]. 中国西部科技,2010,9(34):61-62.

