

廣東科學技術職業學院



珠海長隆投資發展有限公司

參與高等職業教育人才培養

年度報告 (2023)

二〇二二年十一月

廣東科學技術職業學院

# 目 录

<b>1. 珠海长隆投资发展有限公司概况</b> .....	<b>1</b>
1.1 企业简介 .....	1
1.2 行业背景 .....	2
1.3 企业理念 .....	2
<b>2. 参与办学</b> .....	<b>3</b>
2.1 成立长隆产业研究院 .....	3
2.2 建立联合培养模式 .....	4
2.3 组建双导师队伍 .....	5
2.4 共建实践教学基地 .....	5
<b>3. 参与教学</b> .....	<b>5</b>
3.1 专业建设 .....	5
3.2 学生培养 .....	8
<b>4. 取得成效</b> .....	<b>9</b>
4.1 校企共同开展工学结合人才培养模式模式改革 .....	9
4.2 校企师资共培互聘并共同开展社会和应用研发 .....	11
4.3 校企共同加强实践教学指导情况 .....	11
<b>5. 社会影响力</b> .....	<b>12</b>
<b>6. 发展前景</b> .....	<b>12</b>

# 1. 珠海长隆投资发展有限公司概况

## 1.1 企业简介

珠海长隆投资发展有限公司 2008 年 11 月 28 日成立，公司坐落在广东省珠海市，是长隆集团旗下子公司之一。母公司长隆集团是中国旅游行业龙头企业之一，集团下属三大度假区，其中广州长隆旅游度假区、珠海横琴长隆国际海洋度假区已经建设完成迎客，第三个度假区，清远长隆正在建设中。是一家集主题公园、度假酒店、文化演艺、商务会展、餐饮休闲于一体的文化旅游集团。目前，长隆集团年接待游客量突破 4000 万人次。连续 2 年全球领先主题酒店奖，连续 9 年中国最佳主题酒店奖，胡润中国 500 强民营企业。



图 1：珠海长隆度假酒店

多年来，长隆集团以缔造幸福快乐为使命，积极进取，不断创新，屡获多项世界殊荣，已跻身全球主题公园集团前六甲。珠海横琴长隆投资发展公司下属国际海洋度假区——是以海洋特色的综合主题旅游度假区，地处与澳门近在咫尺的横琴粤澳深度合作区，珠海长隆海洋王国占地面积 56 公顷，由长隆海洋王国、

长隆海洋科学乐园、长隆横琴国际马戏城、长隆剧院、长隆横琴湾酒店、长隆海洋科学酒店、长隆企鹅酒店、长隆马戏酒店和长隆迎海酒店公寓组成，形成了集主题公园、度假酒店、文化演艺、商务会展、餐饮休闲于一体的超大型海洋主题旅游矩阵。

## 1.2 行业背景

依托粤港澳的国际性区位优势，长隆集团广州板块和珠海板块联动发展，协同互补，组成了一个宏大和顶尖的中国长隆旅游目的地，标志着中国有了第一个跻身旅游产业规模化经营的世界级民族品牌。珠海长隆投资发展公司旗下长隆海洋王国度假区是中国主题公园的地标性建筑。度假区内汇集珍稀海洋动物、新奇大型演艺、顶级游乐设施，特色餐饮、是全球最大的海洋主题公园。已创造七项世界纪录，三次获得全球主题娱乐协会 TEA “杰出成就奖”，是中国国内第一家获得该业界“奥斯卡”级荣誉的主题公园。2021 年全球主题公园排行榜显示，珠海长隆海洋王国位列世界第八。中国主题公园研究院《2021 中国主题公园竞争力评价报告》显示，珠海长隆海洋王国综合实力位列全国主题公园第二名。2014 年开放至今已累计接待游客超过 8000 万人次，据全球主题娱乐协会 TEA 最新权威数据显示，长隆海洋王国年度游客接待量位列全球第八，中国第一。

主题公园位于珠海横琴长隆国际海洋度假区内，总投资超过 300 亿人民币，采用多种高科技和创新设计，前卫而高端，整个园区高科技和建筑美学有机结合，在突出美观的同时注重环保功能。海洋王国建设成为中国最多的水族馆，园区拥有世界最大的亚克力板、世界最大的水族馆、世界最大的水族箱、世界最大的水族馆展示窗、世界最大的水底观景穹顶”五项吉尼斯世界纪录。海洋王国度假区内拥有种类繁多的西非海牛、豹纹鲨等珍稀海洋生物和各种海洋动物。

## 1.3 企业理念

长隆集团以创造快乐，传承幸福为企业使命，秉承创新、专注、真诚务实的价值观，利用海洋动物、机动游戏型乐园、马戏为核心的度假区和配套的酒店、演艺等服务为一体的产品，积极进取，不断创新，为世界和中国消费者提供一流的休闲娱乐度假为一体的服务产品，引领中国主题公园新潮流，做中国的长隆，

世界的长隆，致力于成为世界级民族文化旅游品牌。

## 2. 参与办学

广东科学技术职业学院地处我国粤港澳大湾区核心城市珠海，设有珠海、广州两校区，是国家骨干高职院校、国家优质专科高等职业院校、国家“双高计划”高水平专业群建设单位。珠海长隆投资发展有限公司旗下珠海长隆国际海洋度假区是国内海洋主题乐园龙头企业、世界顶尖综合旅游度假区。企业深度参与职业教育课程体系建设、专业人才联合培养和专业资源建设。为了更好的服务于珠海市现代产业体系“十四五”规划，加快发展现代服务业的文件精神。国家示范性职业教育集团（联盟）培育单位广科院与国内顶尖主题公园龙头企业珠海长隆投资发展有限公司于2016年“现代服务业人才创新学院”协议并挂牌，在贯彻国家大力发展现代职业教育背景下，广科院践行“双精准育人”理念与企业深度合作的产物，在产教融合深化合作基础上的培养模式上进行改革，充分发挥我校人才优势，更好的服务区域经济，结合长隆行业品牌效应，在师资、实习实训基地、企业培训以及相关行业标准制定等各方面开展全方位合作，以企业学徒制、领军班等多种方式，打造校企合作办学新模式。

### 2.1 成立长隆产业研究院

2019年9月，广科院与长隆集团合作共建广科长隆旅游产业学院，旅游学院坚持立德树人，秉持“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的理念，校企双方在人才培养模式、专业建设质量、实习实训基地、产学研服务平台等方面，开展深入合作。2022年5月，在广科珠海校区举行了广科长隆旅游产业学院揭牌仪式。依托长隆产业学院，在校企合作、资源共享、产学研等方面进行深度合作，推动落实“专业共建、人才共培、师资共培、就业共担”的协同育人机制，实现校企深度合作，合作共赢。



图 2：广科长隆旅游产业学院揭牌仪式

## 2.2 建立联合培养模式

依托产业学院平台，在充分调研的基础上，根据学校和企业的具体情况，进行资源共享和强强联合，共同培养。在对学生的培养模式主要采用组建长隆领军班和学徒制两种方式。

一是长隆领军班，招生对象为旅游学院正常招录品德良好，认同长隆文化的全日制大专大二学生。采用全周期的培养机制，分为在校和在企业两个阶段，在校期间，学校承担学生综合素质和专业理论知识的讲授，以及学生的日常管理，企业按照人才培养方案对学生进行行业文化和职业规划的讲授，并进行关于长隆度假区为研究对象的专业课题竞赛，本阶段主要培养学生专业必须掌握的基础理论知识以及对企业文化认同。学生在企业期间，主要是以企业为中心，学校协助企业解决学生实习和后勤等问题。学生在企业的培养，主要采用部门导师制，一方面培养学生应知应会的形象礼仪、职场工作心态、职业道德规范知识，另一方面配备有丰富经验的优秀技能型员工进行具体业务技能的培训。

二是学徒制联合培养，实施招生招工一体化，从应往届中职获普通高中毕业生中招收学徒。考核通过录取的学生，在学徒入学前，长隆、广科、学徒、学徒家长四方签订协议。在第二学年，经长隆考核符合用人条件的学徒签订劳动合同

或由长隆、学校、学徒签订顶岗实践和工学交替协议，若学徒与甲方签订劳动合同，则学徒兼具学校学生和企业员工的双重身份。学生第1学年在学校，实施综合素质课程及专业理论和基本技能教学。第2、3学年在企业顶岗实践，并实施工学交替。

## 2.3 组建双导师队伍

广科长隆产业学院组建由学校教师和长隆企业经理人或优秀高职业技能人才共同组建师资队伍，根据专业设置的课程性质，由学校和长隆的老师共同承担产业学院的教学任务，形成双导师制度。产业学院导师除了完成基本的教学任务，还应加大在横向联合技术研发和专业建设的力度。学院和长隆为双导师提供更多发展空间和机会，加大加大双方人员之间的互聘互用，形成良好的激励机制。

## 2.4 共建实践教学基地

学校和长隆双方共建省级长隆旅游管理专业大学生校外实践教学基地，为学生提供与专业相关的所有实习实训场地和实训实操项目的教学实践以及考核工作，实践教学基地有长隆所在岗企业导师和负责管理班级的教师共同管理，制定实训基地管理条例和实习实训方案，确保学生实习工作有序、安全进行。

# 3. 参与教学

## 3.1 专业建设

根据学校和企业发展需要设置产业学院专业和专业方向，做到专业和企业需求精准对接。具体的专业设置根据学校和企业实际运营和管理情况进行，专业设置紧紧围绕长隆海洋度假区的特色和经营范围进行设计，包括但不限于主题度假区主题公园运营、主题度假区酒店运营、和主题度假区市场营销等方面。

学校和企业按照专业特点共同制定教学标准和人才培养方案，按照岗位基础知识和技能需求进行课程开发，并在此基础上进行课程标准的制定，课程标准制定的原则是为企业岗位服务的，要和长隆的岗位标准保持一致。在此基础上双方

共同进行课程开发，共建专业精品在线课程，开发工学结合一体化教材以及实训指南和职工培训手册等。

## 校企合作—课程体系

### 校企合作-课程体系

#### 课程科目-企业文化-节选

序号	课程类别	章节	课程名称	课时数	授课类型	培训部门
1	通识类	企业文化	长隆发展历程和组织结构	2	理论	培训中心
2	通识类	企业文化	长隆香江精神	2	理论	培训中心
3	通识类	企业文化	长隆愿景、使命和价值观	2	理论	培训中心
4	通识类	企业文化	珠海长隆旅游度假区产品介绍	2	理论	培训中心
5	通识类	企业文化	职场商务礼仪基础知识	2	理论	培训中心
6	通识类	企业文化	长隆仪容仪表规范	2	理论	培训中心
7	通识类	企业文化	长隆安全管理简介	1	理论	培训中心
8	通识类	企业文化	提供长隆优质服务八字方针	4	理论	培训中心
9	通识类	企业文化	长隆服务四大主题	4	理论	培训中心
10	通识类	企业文化	增值服务 - 手机为游客拍摄照片技巧	2	理论	培训中心

图 3：企业文化课程节选

### 校企合作-课程体系

#### 课程科目-酒店管理-餐饮节选

序号	课程类别	章节	课程名称	课时数	授课类型	培训部门
1	专业类	酒店管理	长隆餐饮服务特色	2	理论	营运部门
2	专业类	酒店管理	餐饮成本控制与库存	1	理论	营运部门
3	专业类	酒店管理	VIP宴会的服务流程	4	理论	营运部门
4	专业类	酒店管理	大型商务会议服务（超1000人）--会议急转晚宴	4	理论	营运部门
5	专业类	酒店管理	大型西式自助餐（超1000人）	2	理论	营运部门
6	专业类	酒店管理	餐饮销售--喜宴、公司宴的业务洽谈的技巧和注意细节	1	理论	营运部门
7	专业类	酒店管理	点单服务技巧与实操	2	实操	营运部门
8	专业类	酒店管理	点餐系统的实操	2	实操	营运部门
9	专业类	酒店管理	鸡尾酒调制实操	4	实操	营运部门
10	专业类	酒店管理	飞台板/转盘的实操	2	实操	营运部门

图 4：餐饮课程节选



## 校企合作-课程体系

### 课程科目-酒店管理-前厅节选

序号	课程类别	章节	课程名称	课时数	授课类型	培训部门
1	专业类	酒店管理	前厅部门架构及功能介绍	0.5	理论	营运部门
2	专业类	酒店管理	客房房型介绍与产品套票特色	1	理论	营运部门
3	专业类	酒店管理	长隆VIP接待及等级划分	1	理论	营运部门
4	专业类	酒店管理	长隆会员体系	1	理论	营运部门
5	专业类	酒店管理	OPERA系统中预订的八种状态	1	理论	营运部门
6	专业类	酒店管理	散客退房的流程及开具发票。	1	实操	营运部门
7	专业类	酒店管理	OPERA收银界面的简单操作。	1	实操	营运部门
8	专业类	酒店管理	房包门票的基本操作及门票加购	1	实操	营运部门
9	专业类	酒店管理	客诉处理	1	实操	营运部门

图 5：酒店管理课程节选

## 校企合作-课程体系

### 课程科目-乐园服务-接待节选

序号	课程类别	章节	课程名称	课时数	授课类型	培训部门
1	专业类	乐园服务	检验票系统设备设施的功能介绍	0.25	理论	营运部门
2	专业类	乐园服务	检验票作业的日常开闭园及营运程序	0.25	理论	营运部门
3	专业类	乐园服务	宾客投诉处置	2	理论+实操	营运部门
4	专业类	乐园服务	主题公园标识系统	0.5	理论	营运部门
5	专业类	乐园服务	智慧游园导览系统	0.5	理论	营运部门
6	专业类	乐园服务	票务突发事件的类别与应急处理	0.5	理论+实操	营运部门
7	专业类	乐园服务	主题公园地图的设计与运用	0.5	理论	营运部门
8	专业类	乐园服务	公共区导览服务的能力与技巧 3+2法则的学习与运用	0.5	理论	营运部门
9	专业类	乐园服务	主题公园游览行程的规划设计	0.5	理论	营运部门
10	专业类	乐园服务	导游词编写的规则与应用	0.25	理论+实操	营运部门
11	专业类	乐园服务	导览讲解的技巧与训练	0.5	实操	营运部门

图 6：乐园服务课程节选

## 校企合作-课程体系

### 课程科目-乐园服务-销售节选

序号	课程类别	章节	课程名称	课时数	授课类型	培训部门
1	专业类	乐园服务	主题商品销售	1	理论	营运部门
2	专业类	乐园服务	商品部仓库5S管理	1	理论	营运部门
3	专业类	乐园服务	腕带销售	1	理论	营运部门
4	专业类	乐园服务	黄金时间、超出期望的服务理念落地	0.5	理论	营运部门
5	专业类	乐园服务	盘点过程注意事项	1	理论	营运部门
6	专业类	乐园服务	盘点结果的后续跟进	1	理论	营运部门
7	专业类	乐园服务	备用金管理要求	1	理论	营运部门
8	专业类	乐园服务	员工账号权限管理收银员账号权限 领班账号权限		理论	营运部门
9	专业类	乐园服务	收银员监督管理财务抽盘管理		实操	营运部门
10	专业类	乐园服务	收银系统设置管理系统漏洞及监控		实操	营运部门
11	专业类	乐园服务	收银员日常营运管理收银员操作流程		实操	营运部门

图 7：乐园服务（销售）课程节选

## 3.2 学生培养

自 2014 年珠海长隆开业起，珠海长隆即成为我校旅游专业稳定的实训实习基地，认识、跟岗、顶岗实习相结合，长、短期实习结合，实习岗位包括前厅、客房、中西餐厅、景点、销售等，平均每学年半年顶岗实习人数达 30 人以上，我院两度获得珠海长隆授予的优秀实习生合作院校称号。开展的短期专业实践活动有：2014 年 4 月 16 日至 20 日，旅游专业 150 名学生到珠海长隆相关岗位参加为期 5 天的专业实践活动；2017 年 11 月 15 日至 21 日，旅游专业 58 名学生赴珠海长隆参加马戏节专业实践活动，2022 年 11 月 1 日至 14 日，旅游专业 117 名学生到珠海长隆相关岗位参加为期 14 天的专业实践活动；等等。以上短期专业实践的岗位主要有：宴会服务、会议现场服务、餐饮服务、酒店前厅服务等。基地除了主要面向旅游管理专业、旅游英语专业学生开展实践教学以外，还面向会展策划专业、社会体育专业、人力资源管理专业等专业开展实践教学。我院两度获得珠海长隆授予的优秀实习生合作院校称号。2018 年 11 月，联合国世界旅游组织派出的旅游教育质量评审专家赴珠海长隆现场考察调研我校旅游管理实习生和毕业生后，在评审反馈会上，高度评价和赞赏本专业与珠海长隆的合作。



图 8：珠海长隆授予我校优秀实习生合作院校称号

在共建优质稳定实训 实习基地的基础上,近年来,我院旅游专业毕业生 150 人以上留在长隆工作,部分毕业生已成为业务骨干。

2017 年,我校与珠海长隆投资发展有限公司签订了 2018 级现代学徒制合作办学协议,共同组织了自主招生招工考试、制订专业标准和课程标准等工作。目前,2018 级旅游管理专业现代学徒制班已按共同制订的人才培养方案开班运行,学生共有两个学年在长隆产业学院开展岗位实践教学和工学交替。

## 4. 取得成效

### 4.1 校企共研工学结合人才培养模式模式改革

学校与珠海长隆投资发展有限公司坚持校企“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”的理念,共建“广科长隆旅游服务教学企业”和“广科长隆现代服务业人才创新学院”,积极开展“两‘教’贯穿,轮定结合,工学交融”的工学结合的人才培养模式改革及实践教学模式改革。

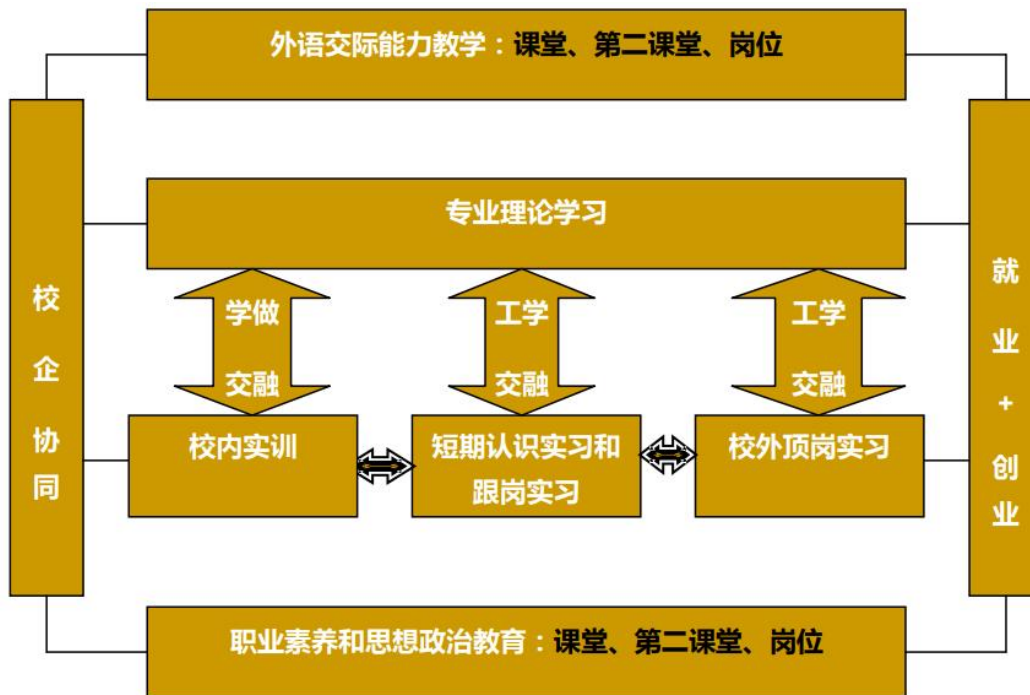


图 9：工学结合人才培养模式示意图

其具体改革内容是：

**两“教”贯穿：**指将旅游职业素养和思想政治教育、外语交际能力教学贯穿三年学习始终和顶岗实践教学始终，在顶岗实习期间，加强旅游职业意识、企业文化和外语交际能力培训。

**轮定结合：**旅游企业，出于利益的考虑，在很多情况下，学生在顶岗实习阶段固定在一个岗位，很难在不同的岗位锻炼，限制了毕业后对岗位的选择面和学生的创新创业发展能力。本专业学生，在旅游旺季短期实习期间和淡、平季的跟岗实习期间，安排学生到基地的各个岗位实习，学生得以在不同的岗位实训实习锻炼。同时，加强各个岗位知识和能力的培训，并与与旅游企业协商，根据培养目标落实顶岗实习期间学生轮岗工作，提高学生各个岗位的实践能力，从而提高了学生的就业竞争力。

**工学交融：**指全程工学结合、产学交叉渗透。本专业安排的主要实践教学环节包括学生在学前或学中认识性、校内实训、旅游旺季的短期实习、跟岗实习、顶岗实习。而学生在认识实习、校内实训、旅游旺季短期实习、旅游淡季跟岗实习、顶岗实习中又得到学校专业教师和旅游企业师傅的全程指导，实现校内学习与实际工作地点一致性、课堂与实习地点一体化。并且学生将在实

训实习期间碰到的问题带到课堂上来进行分析解决，真正做到了在学中做、做中学。

## 4.2 校企师资共培互聘并共同开展社会和应用研发

聘请珠海长隆投资发展有限公司的业务部门经理做兼职教师，讲解实践课程。同时近三年来，旅游管理专业已有多位专任教师在珠海长隆有关岗位挂职锻炼，人均挂职时间达半年以上。教师在珠海长隆挂职锻炼期间，承担了珠海长隆横琴湾酒店员工的培训授课工作，并开展主题公园服务标准研发工作，促进了教师职业发展。另外，校企共同开展对学生职业技能大赛训练的指导。

## 4.3 校企共同加强实践教学指导情况

校企共同成立实践教学指导队伍。珠海长隆投资发展有限公司成立了由公司人力资源部、海洋王国、横琴湾酒店、企鹅酒店等部门人员组成的实践教学指导队伍。在实习前，学校安排专任教师和专门的辅导员、班主任以及在珠海长隆挂职锻炼的教师组成学校指导队伍，并对指导教师进行培训。在学生实习前，校企指导教师加强沟通，全面了解实习生情况和实习岗位情况，并了解实习的有关政策、规定和协议。

校企共同加强实践教学过程指导实习前，共同开展对实习生的培训 and 安全教育等工作。实习过程中，校企教师共同对实习进行日常检查，共同加强考勤管理，共同开展对实习生的培训和业务技能指导，督促实习生完成《学生顶岗实习手册》等资料，规范学生实习周志管理，由所在岗位企业导师和负责管理班级的指导教师进行检查，并及时给予学生实习情况的评价意见。学校指导教师还需跟踪学生实习信息管理平台和企业信息录入情况。同时，校企指导教师共同做好学生的思想工作，共同解决学生在实践教学过程中出现的业务上、思想上和生活中的问题。

校企共同开展学生实践教学的考核和评价。学生在实习期间接受学校和实习单位的双重考核，校企指导教师共同完成对实习生的业务考核、实习鉴定与考核评价等工作。实习单位指导教师对学生的考核与评价分数占比是：敬业精神 10%、学习能力 10%、合作能力 10%，工作质量 20%。考核成绩占实习总成绩的 50%。

学校指导教师对学生的考核分数占比是：专业对口 10%、实习态度 10%、实习纪律 15%、实习手册 15%。考核成绩占实习总成绩的 50%。

## 5. 社会影响力

通过在珠海长隆的短期的认识实习、跟岗实习和 6 个月顶岗实习和精准培养，我校旅游专业的职业技能、综合素质和就业竞争力得到明显提升。目前，我校旅游专业毕业生有 150 多人在珠海长隆工作，部分毕业生在重要岗位工作，如旅游专业毕业生陈伟萍历任珠海长隆横琴湾酒店客房部主管、企鹅酒店客房部副经理、横琴湾酒店客房部副经理经理。我院两度获得珠海长隆授予的优秀实习生合作院校称号。2018 年 11 月，联合国世界旅游组织派出的旅游教育质量评审专家赴珠海长隆现场考察调研我校旅游管理实习生和毕业生后，在评审反馈会上，对我校与珠海长隆的合作以及对我校毕业生的职业素养给予了高度评价。

同时，通过实践教学，学生在高级别职业技能大赛中屡获大奖，如：2013-2022 年，我校旅游专业选手连续多年获全国职业院校技能大赛广东选拔赛中餐主题宴会设计、导游服务等一等奖 15 项，并获得国赛二等奖以上奖项 3 项。

## 6. 发展前景

国家“十四五”规划和 2035 远景目标明确了“建设高质量教育体系”的政策导向，提出了“增强职业技术教育适应性”的重点要求。锚定“建设高质量教育体系”总目标，加快完善和发展中国特色现代职业教育体系，全面推进产教融合、校企合作深度融合是将是下阶段职业教育的重点和方向。

学校深入贯彻落实习近平总书记关于职业教育工作重要指示精神和全国职业教育大会精神，坚持立德树人，深化产教融合创新，秉持‘优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展’的理念共建广科长隆产业学院，完善产教融合办学体制、校企合作办学机制、深化教育教学改革等方面进一步提升协同力；探索符合广科长隆产业学院发展的运行机制，研究开设符合市场需求的专业，形成紧密对接产业链、创新链的专业体系；进一步提升创新能力，共建技术创新平台，探索

构建校企共同体,努力打造全省产业学院标杆,着力培养高素质应用型旅游人才,为人才强国,为国家的文化旅游事业发展做出更大的贡献。