



# 企业参与高等职业教育 人才培养年度报告 ( 2023 )



杭州市西湖游船有限公司

# 杭州市西湖游船有限公司参与

## 浙江经济职业技术学院人才培养质量年度报告

### 一、校企合作背景

#### (一) 企业概况

杭州市西湖游船有限公司成立于解放初，是杭州风景名胜区（市园文局）下属的原国有企业，专业从事西湖游船经营服务。1999年10月改制为股份合作制企业，2002年4月，又进一步改制为有限责任公司。公司设立六科一室职能部门，下设在沿湖一公园、二公园、三公园、五公园、六公园、少年宫、断桥、中山公园、岳坟、花港观鱼等处设立10个船队，配备码头、售票亭、及各类游船，湖心亭、三潭东、三潭西、三潭南、三潭北等5个管理班。

目前企业拥有大型游艇、仿古画舫、豪华型游乐船、休闲船、电瓶船、自开船、自划船、手划船各类经营性船只370余艘（条），船位一次载客量达6000人次以上。曾多次圆满完成接待国家领导人政治任务。西湖游船在营业收入，实现利润，资产拥有、接待人次等经济技术指标及船只改造方面走在了全国风景旅游湖泊同行业的前列，起着先导作用。

企业在进行体制改革的同时，硬件上对船只进行了整体改造，软件上提出了“外树形象，内强素质”要求。先后评为省级文明单位、全国模范职工之家、全国模范劳动关系和谐企业等荣誉称号。企业始终坚持带领广大员工培塑“走出困境，未来可期”的坚定信念。在名

胜区党委和市旅贸工会的坚强领导下，认真贯彻落实各项重点工作部署，紧紧围绕公司经营工作实际，危中寻机，蓄势待发，直面未来，服务企业，帮扶员工，以行动促进企业创新、加快转型升级的步伐，开辟出一条适合游船新形势，适应游船新发展的全新道路。

同时为贯彻落实省委、市委关于亚运筹办工作的部署要求，助力打造“中国特色、浙江风采、杭州韵味、精彩纷呈”的亚运盛会。西湖西溪景区作为杭州“城市的会客厅”，正全力以赴，按照“办好一个会，提升一座城”的总体要求，全面推进景区重点项目建设和全员素质提升工作。西湖游船以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面贯彻落实市党代会工作部署，以喜迎党的二十大为主线，聚力“亚运攻坚，共富示范”主题年，团结带领游船员工奋进新时代、建设新天堂、服务亚运会，引导广大员工忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，坚定不移听党话，矢志不渝跟党走，筑牢团结奋斗的共同思想基础，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

## （二）浙江经济职业技术学院概况

浙江经济职业技术学院是国家“双高”计划建设单位、国家优质专科高等职业院校、首批国家优秀骨干高职院校、教育部第一批教育信息化试点单位、全国首批职业院校数字校园建设实验校、首批国家级职业教育教师教学创新团队立项建设单位、国家级专业技术人员继续教育基地、教育部电子商务教学资源库项目主持单位、浙江省首批四年制高职人才培养试点院校，浙江省国际化特色校建设单位、浙江

省智慧教育综合试点单位、浙江省首批 5A 级平安校园、浙江省高校实验室工作先进集体。学校文、理科招生分数名列全省同类高职前列，就业率持续保持在 98%以上。先后荣获全国普通高校就业工作先进集体、“全国高职院校就业质量 50 强”、浙江省招生工作先进集体等荣誉，是全国首批国家职业院校创新创业教育基地建设单位、全国高职高专创新创业教育协作会副会长单位、工信部首批校企协同就业创业创新示范实践基地建设单位、浙江省双创示范基地、浙江省普通高校示范性创业学院、省高校创业学院联盟副理事长单位。

学校空中乘务专业设立于 2009 年 9 月，经过 10 余年的建设，经历初建、发展、壮大，现已成为集人才培养、社会服务、职工培训等多功能于一体的综合性专业。目前 2020 级、2021 级、2022 级在校生人数共 179 人。2021 年与杭州市临平职业高级中学合作，开设“中高职一体化”五年制班，并将于 2024 年正式招生，招生规模预计 30 人。近年来专业在教学改革、专业建设与人才培养方面取得显著成效，集体获省最美志愿服务组织、机电集团工人先锋号；教师团队获全国职业院校技能大赛教学能力比赛一等奖，省级优秀教师、省最美国企人、省属企业名师高徒、浙江省机电劳模等荣誉称号；通过课堂教学和社会服务（G20 杭州峰会、省市两会及即将到来的亚运会等）实施一体化教学，完成省课程教学项目 1 项，参与空乘专业国家资源库建设；指导学生获浙江省 G20 杭州峰会工作先进个人 2 名、省级技能竞赛二等奖及以上奖项 18 项。

## 二、校企合作初见成效

## （一）构建“双导师”优质团队

杭州市西湖游船有限公司与浙江经济职业技术学院签署了校企合作意向书，确立战略合作关系。建立兼职教师库，有计划、有针对性的安排教师到企业学习，了解企业生产过程，提高教师实践能力，增加教师企业工作经历。至2021年7月合作以来，杭州市西湖游船有限公司已接纳教师1人次开展下企业学习，接收现代学徒制学生18人次为期六个月学徒制实习。目前，2021届3名毕业生已与企业签订就业协议。校企合作共建双导师团队培育基地工作主要从以下几个方面开展：

### 1. 合作共建培训资源，做好人才引育

加强校企合作，深入研究和制定空中乘务专业课程能力标准，对应设计和开发培训课程模块，形成有效的课程体系，制定有效的考核方案。以提升教师应用型课堂组织等课堂教学改革能力，针对性地进行企业实践，培训成果及时向教学资源转化，推动教学改革与产业转型升级衔接配套。

为更好地对游船的服务软件提档升级，2021年7月，杭州市西湖游船有限公司与浙江经济职业技术学院文化艺术学院签订校外实训基地。双方在就业推荐、人才培养等方面深度联动，实现校企资源优势互补、互利共赢。合作开展现代学徒制人才培养模式，双方就现代学徒制人才培养实施进行了进一步探讨，明确打造“4+0.5+0.5”高端民航服务业工匠型学徒，空乘专业学生在第五学期跟岗实习，重构教学情境，以岗位育人为基础、以职业成长为主线，实现由“顶岗

实习”向“在岗学习”培养方式的新跨越，真正意义上让学生体会企业文化，并将其转化为空乘职业信条，提升空乘学生职业素养。



图1 校外实训基地

2022年5月，西湖游船公司与浙江经济职业技术学院等3家高校开展校企合作关系，引进匹配“游船+”多元化经营的专业性人才队伍，为企业的可持续发展注入新动力，轮岗工作走向良性循环。2022年6月，杭州市西湖游船有限公司再次来到浙江经济职业技术学院，开展“现代学徒制”专场招聘会，6名空乘专业学生脱颖而出，于9月进入西湖游船公司参加为期6个月的学徒制实习。



图2 杭州市西湖游船有限公司“现代学徒制”专场招聘会

随着产业升级、技术进步，职业教育会出现“学与用”存在一定脱节、“供与需”无法有效对接的现象。通过现代学徒制实习，打通职业教学当中理论和实践之间的壁垒。参加现代学徒制实习的学生均由两位校内外导师进行指导，校内导师负责指导学生课业，企业导师则负责指导学生实践学习。以双导师制等深度融合培养模式为学生构建全真岗位实操环境，为学生打造“理论+实训+实践”一站式服务平台。学生在服务第一线接受企业管理，在实际生产岗位上接受师傅手把手的教学，与企业员工共同学习、共同生活，同时也培养了学生的组织纪律观念、良好的职业道德、认真负责的工作态度等。优秀学员在毕业后可以直接加入企业内工作。在企业导师的指导下，让学生了解企业文化，提前掌握操作技能，以便学生毕业后能很快适应岗位工作。2022年11月，教师参与20级学生现代学徒制实习月技能考核。之后，双方就未来的校企深度合作开展了热烈的研讨，交流实习实践、学生就业等方面的合作形式。通过校企合作，切实做好优势互补、资源共享，进一步深化合作层次，推动校企资源优势的深度融合，打造优质专业。



图3 教师走访企业，与现代学徒制学生合影

## 2. 提升教师社会服务能力，打造云课堂@西湖

浙江经济职业技术学院空乘专业教师积极参与到企业服务项目中，根据企业的需求和条件开展专业教学资源项目开发、课程共建等多种形式的校企合作与服务。积极发挥空中乘务专业教师的社会服务能力。通过线上、线下多元化的培训模式，开展“树立服务意识、规范服务礼仪”等讲座。助力社会与企业技能人才培养，在实践中不断提升教师社会服务能力。

2021年，浙江经济职业技术学院与企业共同开展“同心共筑服务亚运，展现游船精彩韵味”活动，提升员工整体素质提升，精心策划，“西湖游船·云课堂”。截至目前，共分时段安排了2项视频教学专栏。一是，《共美杭州 双西“游”礼》游船服务礼仪培训专栏，课程从多方面、多种类，详细介绍了游船文明服务礼仪过程中所涉及的各项知识及基本原则。通过每周一次线上教学的形式，全面系统地辅导员工学习游船礼仪课程，将服务工作中的文明礼仪规范，融入到游船日常的服务中。专栏上线后同步推出了游船岗位实际操作的“游船服务礼仪操”，礼仪操轻松地展现了游船礼宾员良好的服务形象，



姿态优美、动作易学、韵律时尚，受到广大员工的热烈欢迎。二是，全员英语口语技能培训专栏《Yoga 老师在游船 英语 GOGOGO》，课程共设十期，内容分“基础培训”和“进阶培训”。在《实用游船英语口语 100 句》的基础上，涵盖了日常工作、服务中的各个方面。在每课后安排了跟读环节，鼓励员工在钉钉群里上交学习作业和完成中期末和期末小结测试，激发员工学习的自主性和积极性。通过学习，全面提高了西湖游船员工的接待能力，为组建一支具备杭州亚运会接待能力的高标准的接待队伍打下了良好的开端。



图 4 《共美杭州 双西“游”礼》游船服务礼仪培训专栏云课堂

## （二）校企共建星级考核标准

依托西湖游船的“强基础、强素质、强保障”工程，丰富的企业资源，在合作调研、研讨的基础上，共建星级考核标准。企业按照考核标准，继续开展岗位技能比武暨星级评定工作。形成以技能提升进步推动员工收入提高和劳动创造财富的导向。通过邀请行业专家、浙江经济职业技术学院教师进行授课，系统学习接待、服务、礼仪等专

业知识，进一步提升星级服务人员综合素质，提高服务水平，在服务接待游客的过程中充分展现游船风采，宣传西湖文化。

浙江经济职业技术学院空乘专业也严格对标《“十四五”航空运输旅客服务专项规划》，推进和实施“一二四五”专业文化品牌建设思路，即践行一个理念：始终坚持“以人民为中心”的发展理念；坚守两条底线：安全发展底线和真情服务主线；持续推进具有经院空乘特色的“四心”工程；构建“五星”考评，从而打造出具有经院特色的“云在指尖，爱在身边”专业文化品牌，使学生能够学会提供多样化、高品质的民航服务，满足人民群众美好出行需求。空中乘务专业建设基础在浙江省内高职院校同类专业中处于领先地位。

### 三、企业成效

#### 1. 合作育人，为企业提供综合服务人才

校企合作过程中，学校充分发挥教学资源供给主阵地作用，深化产学研协同育人合作培养，完善规范“现代学徒制”培养模式，优化适应新发展新格局新需求的学科专业结构，建设高水平专业化产教融合实训基地，培养高质量复合型创新人才，提升空中乘务专业综合服务能力。通过推行“现代学徒制”，全面提升培育技能型人才的能力和水平，为企业培育“用得上、留得住、做得赞”的骨干力量，打造更具吸引力的人才高地，真正实现校企“双赢”。

#### 2. 共建专业，不断提升企业服务质量

浙江经济职业技术学院空乘专业建设基础扎实，近年在育人成果、师资培育、校企合作方面都取得一定成绩。推动校企合作，进一步深

化产教融合，构建校企协同育人平台和“双元”育人模式，实现人才精准培养、专业建设与企业发展有效衔接的良好局面。学校作为企业提升社会影响力的有力平台，有效提升了企业的服务质量，赋能企业高质量发展，双方合作模式具有较强的推广性和示范性。



图5 第十八届中国国际动漫节第一站 杭州西湖

#### 四、未来展望

党的二十大胜利召开以来，全国文化和旅游业界掀起深入学习宣传贯彻党的二十大精神热潮。未来西湖游船的经营，不再只是流量端的突破，将会更多的关注游船本身的品牌打造、多元化经营等众多维度的综合竞争。疫情下的游船正处在蓄势待发或者说是转型升级的阶段，因此利用这段“休眠期”着手勤练内功、寻求多元化的经营模式，将“休眠期”转化为蓄势和转型期。

全力支持发展浙江经济职业技术学院空乘专业建设，共享共建实

训基地，为学生实习、社会实践等活动提供必要的支持。“现代学徒制”让校企合作无缝对接，在就业推荐、人才培养等方面深度联动，实现校企资源优势互补、互利共赢，从而提高专业人才培养质量。

2023年杭州将举办第19届亚运会，西湖游船将继续做好接待服务工作，展现可信、可爱、可敬的中国形象，用实际行动助力亚运，真正成为西湖上一道靓丽的风景线。加快推进西湖游船品牌建设，以“更规范，更精湛，更细致，更亲和”的服务，陪伴游客领略杭州城市的独特韵味，欣赏亚运赛事之外的别样精彩。