



**杭州东方文化园旅业集团有限公司
参与重庆旅游职业学院人才培养
年度报告（2019）**

二〇一八年十二月

目 录

一、企业基本情况.....	1
二、校企合作项目概述.....	1
（一）校企合作项目的宗旨.....	1
（二）优势资源整合.....	1
（三）校企合作项目内容.....	2
三、资源投入情况.....	2
（一）共建实训基地.....	2
（二）人力资源投入.....	3
四、参与教学的做法、成效和问题.....	3
（一）参与教学的做法.....	3
（二）参与教学的成效.....	8
（三）参与教学的问题.....	10
五、校企合作展望.....	11

杭州东方文化园旅业集团有限公司参与

重庆旅游职业学院人才培养年度报告（2019）

一、企业基本情况

杭州东方文化园座落在钱塘江、富春江、浦阳江三江交汇处，萧山义桥境内。是国家 AAAA 级旅游景区，中国十佳主题公园，园区以周易八卦布局，儒、释、道三家同构，2728 米的文化长廊贯穿全园。现已投资逾 12 亿元人民币，杨岐禅寺于 2000 年 9 月 25 日开园，杭州东方文化园以其浅山绵延、茂林修竹、天蓝水清、万鹭群栖、小桥流水、曲径通幽的良好生态环境（经国家权威部门实地测试，大气和环境质量均达到国家一级标准）和高品位的传统文化景观，以及规范、优质的软件服务，一举通过了国家 ISO9001/14001 质量与环境管理体系认证；被国家旅游局评为“AAAA 级旅游景区”；并被有关部门评为首批“中国旅游文化示范地”、“中国十佳主题公园”、“中国最佳休闲度假胜地”、“中国旅游骄傲奖”、“中国最具国际影响力休闲旅游景区”、“首批浙江奥运旅游重点接待景区”、“浙江最值得去的五十个景区”、“上海市民心中最喜爱的浙江旅游景区”、“杭州市首届消费者最满意的休闲场所”、“杭州市百佳诚信旅游企业”、区“百强企业”、连续几年被评为区“十佳旅游企业”等，社会影响越来越大，知名度不断提高。

重庆旅游职业学院良好的办学实力成为杭州东方文化园旅业集团有限公司首批合作院校之一。2014 年 10 月，杭州东方文化园旅业集团副总裁徐红娟一行来我院与旅游管理专业洽谈开设订单班事宜。经过企业宣讲，学生面试首期招收“文化英才班”订单培养学生 30 人。2016 年 9 月，第二届“文化英才班”订单班培养学生 28 人，2018 年 10 月，第三届文化英才班订单班培养 11 人。历经 5 年，三届订单班，独特的文化英才班教学模式得到了学院和学生的高度认可。

二、校企合作项目概述

（一）校企合作项目的宗旨

本着校企合作办学、合作育人、合作就业、合作发展的原则，充分发挥企业和学校资源优势，为杭州东方文化园旅业集团培养、输送高素质的旅游人才，帮助重庆旅游职业学院提升旅游管理专业教学水平，增加学生的就业渠道，合作双方建立长期稳定的全方位、多层面的校企合作关系，实现“企校共育技能人才，协力服务旅游产业”。

（二）优势资源整合

企业优势：杭州东方文化园旅业集团集景区、酒店于一体的综合旅游企业，有丰富的旅游产品资源和行业技能培训资源，可以为校企合作项目提供大力的支持，同时通过每学年的顶岗实习为学生提供了最佳的实习机会和就业渠道。

学校优势：重庆旅游职业学院地处渝东南丰富的旅游资源中，拥有优越的教学环境、良好的教学场所等硬件设施，同时具有丰富教学经验的讲师团队和优秀的生源。

（三）校企合作项目内容

1. 杭州东方文化园旅业集团与重庆旅游职业学院合作建立“文化英才班”，进行订单培养，学校针对用人单位的需求和岗位实际，与企业深度合作，共同讨论和修订人才培养方案中的课程设置，对学生培养实行“2+1 模式”，使其培养目标更符合该企业的工作要求。
2. 共建实训基地，作为校企合作订单班师资和学员的培训基地，又作为杭州东方文化园旅业集团在职员工的培训基地；
3. 共同开发校本教材，共建旅游管理专业的课程体系。

三、资源投入情况

（一）共建实训基地

以 3D 虚拟旅游实训室实训资源、导游资格考试模拟实训室、酒店实训大楼、西餐服务实训室、茶艺实训室建设为载体，校企共同建成了融一体化教学、生产性实训、技能培训于一体的综合性、开放式的校内实训基地。表 1 为旅游管理实训基地建设情况汇总。

表 1 实训室建设情况汇总表

基地名称	功能定位	设施设备	建筑面积	实训项目
3D 虚拟旅游实训室	模拟讲解	计算机 60 台、投影屏、高亮度专业投影机专业图形工作站、多通道图像数字融合机、声道环绕立体音响、工作主机	230 平方米	景区讲解、沿途导游、突发事件处理
酒店实训大楼	前厅、客房服务与管理实训	客房共 104 标间,8 间套房、免费 Wifi、免费停车、前台、会议室、中餐厅、电梯、安全消防系统、公共区域闭路电视监控系统	6360 平方米	前厅认知、前厅接待服务、散客入住登记、散客结算服务、客房电话预订、洗衣服务、客人服务接待、中式铺床
中餐服务实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、工作台、桌裙、装饰布、台布、口布、主题装饰物、餐碟、汤碗、汤勺、味碟、筷架、长柄勺、水杯、葡萄酒杯、白酒杯、筷子、牙签、菜单、公用餐具、桌号牌、托盘、平盘、海马刀	142 平方米	托盘操作、宴会摆台、斟酒服务、撤换餐具、中餐主题宴会设计、中餐上菜与分菜、菜单设计
西餐服务实训室	西餐服务实训	餐台、餐椅、工作台、台布、口布、主题装饰物、展示盘、面包盘、黄油碟、胡椒、盐瓶、牙签盅、玻璃杯、餐具（刀叉勺）、烛台与蜡烛、主题创意说明牌、托盘、平盘、调酒壶、量酒杯、吧勺、海马刀	135 平方米	托盘操作、宴会摆台、斟酒服务、撤换餐具、西餐宴会台型设计、西餐上菜与分菜
茶艺实训室	茶艺实训	教学投影仪、茶具 40 套	63 平方米	六大基本茶类的鉴赏、茶艺礼仪训练 泡茶、绿茶、黄茶、红茶、白茶、

（二）人力资源投入

在合作期间，杭州东方文化园旅业集团每学期都派企业专家到校为订单班学生上课，将行业一线的最新动态带给学生和教师。

四、参与教学的做法、成效、问题

（一）参与学校教学的做法

1. 参与组建订单班（定向班）

按照合作项目内容，杭州东方文化园旅业集团与重庆旅游职业学院共同制定了“联合办学订单班学生选拔标准”，进行学生选拔，通过选拔，目前共有 71 名学生进入订单班。“订单班”培养学生统计表见表 2。

表 2 “订单班”学生培养统计表

开设年份	培养岗位	培养内容	招生人数
2014 年	景区讲解	讲解员的职业技能	30
	酒店服务人员	服务员的职业技能	
2016 年	景区讲解	讲解员的职业技能	30
	酒店服务人员	服务员的职业技能	
2018 年	景区讲解	讲解员的职业技能	11
	酒店服务人员	服务员的职业技能	
合计			71

2. 制定订单班人才培养方案

杭州东方文化园旅业集团与重庆旅游职业学院成立了校企合作订单班工作小组，共同制定了“校企合作订单班工作小组职责”、“订单班人才培养模式”、“订单班教学实施管理规范”、“订单班实训和实习考核项目”等相关制度和办法。

3. 深度参与订单班教学实施

一是做好培养规划

在学院“以旅游为特色、以行业为依托、以文化为基础、以质量为核心、以就业为导向”的办学思路的指导下，依据旅游管理专业“校企合作”的人才培养新模式，结合旅游管理专业实际情况，形成了“三元共育、课证融通、淡旺互补、工学交替。”学生从进校起，校企双方就将其就业作为项目进行组织规划，包括校企共同研究人才需求走势、定位学生修习方向、规定合理的专业设置、实施系统的职业规划和就业策略，打通产学合作的途径，实现校企互利双赢。

二是开发订单班的课程体系

基于实训基地进一步参与重庆旅游职业学院旅游管理专业课程内容开发，制定课程标准、整体设计单元设计、设计实施方案，进行教学方法与手段创新，开展考核方法与教学评价改革，建设共享型教学资源，构建了体现鲜明职业能力培养特色的专业课程体系。教学做一体课程开发见表3。

表3 教学做一体课程开发

1	酒店“知善及行”服务准则
2	酒店服务礼仪
3	餐饮服务艺术
4	宴会设计与服务亮点打造
5	酒店前厅运行与管理

三是订单班学生实施企业化绩效管理

文化英才班学生接受重庆旅游职业学院和杭州东方文化园旅业集团的双重领导，实行双班主任负责制。班委是班级管理的骨架和支撑，各司其职，月初通过班会讨论制定相应职责，制作形成《文化英才班班委月度绩效任务表》，月底总结述职。班委根据《绩效考核加减分制度》严格考核，月底将学员月度加减分情况汇报团支书处，团支书汇总《文化英才班学员月度绩效得分表》，该表作为杭州东方文化园旅业集团奖学金及其他评优评定依据。

四是做好订单班技术技能培养

实训基地建成后，将东方文化园旅业集团的规范化、标准化、程序化、系统化的职业教育体系，运用于重庆旅游职业学院，形成了“在实践中学习、在实践中创新”的职业教育理念，以“基于工作过程”为指导思想，实施行动导向的教学方法。根据职业岗位的工作过程，将每个核心专业课程划分为若干个学习单元，每个学习单元都以真实的职业岗位工作任务或案例为学习情境，按照完成真实工作任务的步骤，重组教学内容，编排教学过程。每个学习单元教学过程的基本模式为：学习情境描述→相关知识教学（课堂理论教学）→布置工作任务→相关技能教学（一体化教室教学或实训室现场操作演示教学）→小组讨论（制定工作计划、小组分工）→完成实训任务（技能训练+自主学习）→考核评价（自评、互评、教师评价）→拓展知识教学→拓展技能教学。

五是做好订单班实训和实习考核

实训考核项目。酒店服务人员的服务礼仪、餐饮服务技巧、前厅接待技巧、客房对客服务技巧、酒店服务管理基本内容。

实习考核项目。职业素质，包括工作纪律、工作态度、团队精神、岗位技能。

3. 完善专业建设

杭州东方文化园旅业集团与重庆旅游职业学院旅游管理专业教师共同探讨，将专业的目标就业岗位明确如下：

通过对酒店管理与服务职业岗位分析，校企共同确定了酒店管理与服务人员的培养内容和能力标准：酒店管理与服务人员经过培养应能够了解酒店管理和酒店服务流程和内容，具有识别潜在顾客的能力；了解顾客心理的能力；现场推销、介绍、演示酒店产品的能力；以及酒店服务接待的能力。

根据从专业面向的岗位对人才知识、能力、素质结构的需求，参照国家酒店服务人员职业标准、技能标准和行业企业对员工素质要求，确定了人才培养方案。

4. 完善实训基地建设

在实训基地的建设中，杭州东方文化园旅业集团派出专业人员对实训室的总体布局、设备配置、环境布置等方面给予建议，基本实现了与酒店实际工作内容要求的“零距离”对接。

为规范旅游管理实训基地的运行与管理，规范订单培养项目的运行与管理，制定了旅游管理实训基地管理办法。其中包括实训设备管理、人员管理制度、实习管理等一系列制度和办法。

（二）参与学校教学的成效

1. 人才培养质量提升

“订单式”人才培养模式的实施，将教学过程延伸到企业校内培训中心，让学生贴近生产一线，获取最直接有效的职业岗位经验和知识，实现从学校到社会、从理论到实践、从模拟岗位到实际工作岗位

的无缝对接，培养了学生团队协作精神，使得学生能较快的适应工作岗位和专业工作需要。

通过校企共建，不仅改善了学生的实习、实训条件，而且通过与企业“订单式”培养，有效的促进了学生的就业率。实训基地建成后，以订单形式与企业合作培养的学生，已占到一届学生总数的 40%，毕业生广受好评与青睐，就业率已近 95%。

3. 学校办学条件改善

实训基地的建设对学生及行业、企业人才的培养发挥了巨大的作用，同时也为社会经济的发展做出了应有的贡献，培养出的毕业生分布全国各地，搭建了“教学改革的示范平台，校企融合的实践平台，社会培训的服务平台”，旅游管理实训基地目前已形成了区域性辐射作用。

4. 学校师资力量提升

通过企业实践、企业兼职、国内培训与学术交流等方式与途径，培养专业带头人 1 名，通过国内专业技能培训、企业实践以及参加教学研讨会等多种方式和途径，培养骨干教师 4 名、青年教师 2 名。截止目前，学校“双师”教师比例达到了 100%。

5. 学校服务能力增强

通过校企共建，社会培训能力显著提升，由原来年培训 192 人次上升到年培训 5619 人次、人均实训学时由原来的 160 学时增加到 520 学时。

（三）参与学校教学的问题

一是实训基地的运行体制还需进一步创新；

二是企业兼职教师由于工作的关系，不能很好适应学校教学安排。

三校企合作机制有待进一步完善

五、校企合作展望

1. 进一步深入研究实训基地的运行管理体制，深化工学结合、校企合作的人才培养模式；

2. 进一步深入研究实训基地的运行管理体制。深化工学结合、校企合作的人才培养模式，强化顶岗实习的过程监督和考核管理，逐步完善校企合作管理办法，逐步形成培训、生产、科研等多功能的运行体制；

3. 通过校企合作等多种途径，多管齐下，力争将进一步完善实训教学，基本满足企业培训及学生实训的需求。