



早莺争暖树 新燕啄春泥

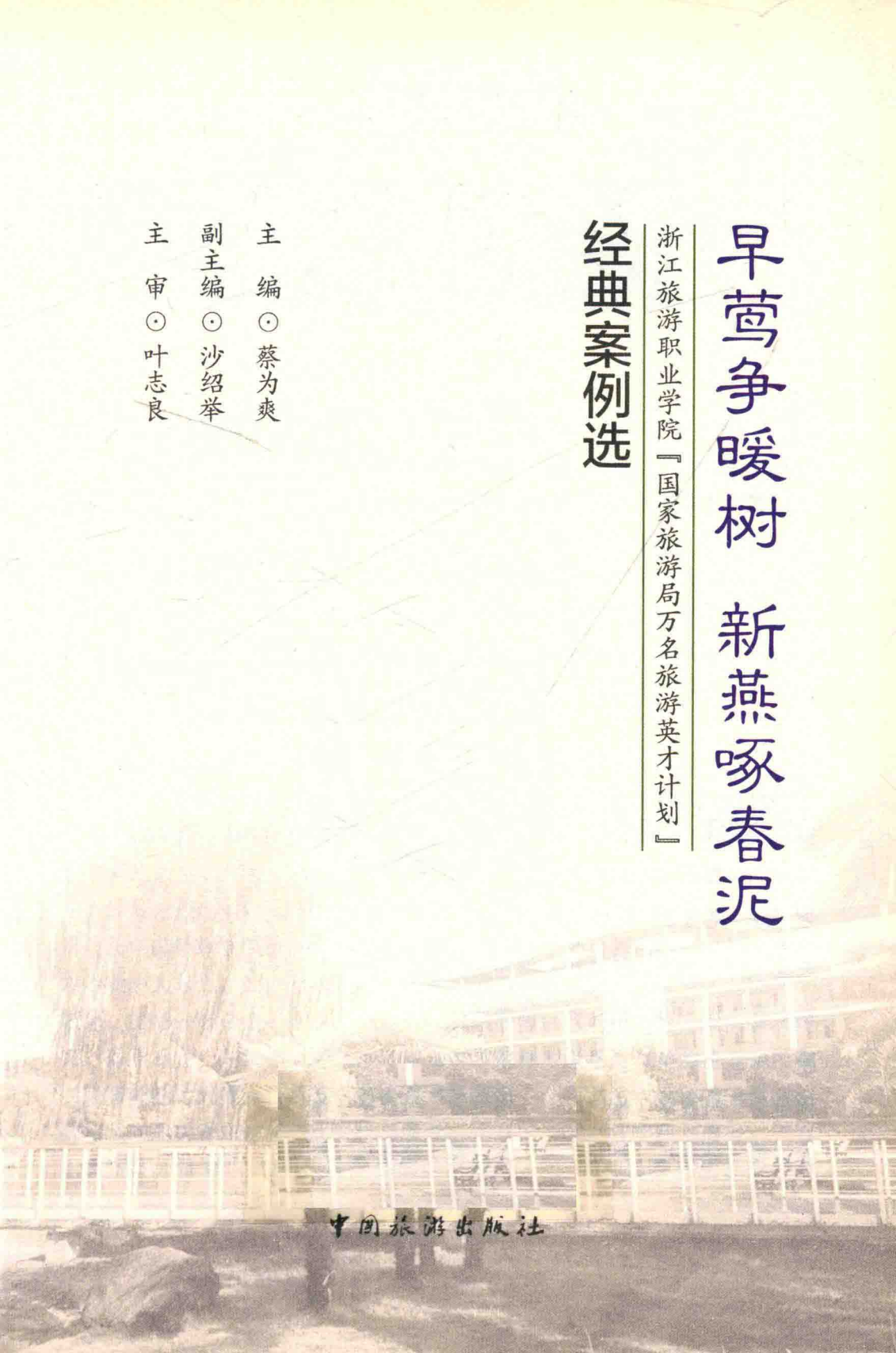
浙江旅游职业学院『国家旅游局万名旅游英才计划』

经典案例选

主 编 ① 蔡为爽

副主编 ① 沙绍举

中国旅游出版社



早莺争暖树 新燕啄春泥

浙江旅游职业学院『国家旅游局万名旅游英才计划』

经典案例选

主 编◎蔡为爽

副主编◎沙绍举

主 审◎叶志良

中国旅游出版社

项目策划: 段向民
责任编辑: 孙妍峰
责任印制: 谢 雨
封面设计: 武爱听

图书在版编目(CIP)数据

早莺争暖树 新燕啄春泥: 浙江旅游职业学院“国家旅游局万名旅游英才计划”经典案例选/蔡为爽主编. —北京: 中国旅游出版社, 2017. 11

ISBN 978-7-5032-5931-9

I. ①早… II. ①蔡… III. ①旅游教育—高等职业教育—教案(教育)—汇编—浙江 IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第276012号

书 名: 早莺争暖树 新燕啄春泥: 浙江旅游职业学院
“国家旅游局万名旅游英才计划”经典案例选

作 者: 蔡为爽 主编

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

营销中心电话: 010-85166503

排 版: 北京天韵科技有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京工商事务印刷有限公司

版 次: 2017年11月第1版 2017年11月第1次印刷

开 本: 720毫米×970毫米 1/16

印 张: 13.5

字 数: 261千

定 价: 39.80元

I S B N 978-7-5032-5931-9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与营销中心联系调换

前 言

为贯彻《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020）》《国务院关于加强发展现代职业教育的决定》有关精神，落实《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》和“515”的战略要求，加强旅游专业人才培养、储备，为旅游业改革发展吸引、汇聚更多优秀人才，国家旅游局办公室《关于印发“万名旅游英才计划”实施方案的通知》（旅办发〔2015〕158号），决定从2015年起实施“万名旅游英才计划”，面向重点院校和旅游企业组织开展示范性旅游人才项目，吸引、激励更多优秀人才立志旅游工作，攻读旅游专业，扎根旅游行业，奉献旅游事业。

《国家旅游局“万名旅游英才计划”实施方案》的宗旨目标是：以造就行业英才为目标，以产学研结合为导向，以任务驱动为主要方式，以项目资助为主要手段，从2015年起利用3年时间分批遴选、培养10000余名旅游相关专业的教师、学生，以及旅游企业拔尖骨干管理人才和高级技术技能人才。计划分成6大项目，其中双师型教师培养项目、实践服务型英才培养项目是面向高等职业院校的重要建设项目。双师型教师培养项目，以提高教育教学能力为重点，面向重点院校遴选资助旅游相关专业优秀骨干“双师型”教师，支持开展校企合作、工学结合、实践教学、实习指导等方面的课题研究、课程开发、著作出版等。实践服务型英才培养项目，以培养行业、产业实践服务能力为重点，引导加强实践、服务教育，面向重点院校遴选资助旅游相关专业优秀在校生组成项目团队，支持开展行业产业实践与服务。“万名旅游英才计划”试图通过这样的努力，培养高素质技能型旅游类专门人才。

《早莺争暖树 新燕啄春泥——浙江旅游职业学院“国家旅游局万名旅游英才计划”经典案例选》，即是浙江旅游职业学院承担的2015年以来立项优秀项目的成果汇编，分为上下两篇，上篇为“双师型教师培养项目”经典案例，下篇为“实践服务型英才培养项目”经典案例。所选案例均具有代表性，其中“双师型”教师培养项目涵盖了学校酒店管理系、旅行社管理系、旅游规划系、艺术系、烹饪系及工商管理系6大系部14位教师在旅游实践教学改革及人才培养模式上的创新成果，“实践服务型”英才培养项目展示了10个学生团队在文明旅游、无障碍旅游、乡村旅游、环境保护及新媒体营销等方面的社会实践活动经验。本案例是浙江旅游职业学院积极响应国家旅游局“万名旅游英才计划”的核心成果展示，对改革创新现代旅游职业教育模式和培养合格人才，具有积极的促进作用。

目 录

上篇：“双师型教师培养项目”经典案例

高职酒店管理专业“全程职业化培养”实践教学模式研究·····	方 敏 / 003
邮轮专业学生顶岗实习效能提升研究·····	钱茜露 / 011
基于智能手机移动终端的《客房管理》课程开发与实践·····	沙绍举 / 020
基于工作过程导向的出境领队实训校本课程开发·····	饶华清 / 028
大学生创业导向的《旅游电子商务实训》课程设计·····	汪永旗 / 036
基于校企合作的《模拟导游》数字化课程资源双向建构·····	陈萍萍 / 042
基于金牌导游工作室的《华东模拟导游》实践教学行为研究·····	韩德琼 / 051
《旅游资源调查与评价》校本课程建设·····	章 笪 / 061
“双元、融合”视角下景区专业学生实习效能提升研究·····	姚海琴 / 069
《旅游策划实务》数字化课程资源包开发·····	顾雅青 / 077
心系民航——旅游服务类高端人才实践实训校本课程的开发与实践·····	张小丽 / 086
基于现代学徒制的高职院校烹饪专业课程改革研究·····	金晓阳 / 094
基于学生实习效能提升的真空低温烹饪菜肴研发与推广·····	徐 迅 / 103
《旅游营销实务》实习实践类校本课程开发·····	吴雪飞 / 110

下篇：“实践服务型英才培养项目”经典案例

大学生旅游志愿者牵手“小候鸟”游走杭州宣传文明旅游活动·····	张建霖 / 121
为了无障碍的旅行——杭州市残疾人无障碍旅游系列活动实践·····	郭佳琪 / 129
“千禧一代”文明旅游公益宣传教育·····	范小冬 / 136

环保酵素 绿动人心——杭州5A级景区环保宣传实践活动·····	姚 红/ 147
安吉乡村旅游人才素质调查及提升宣讲志愿服务·····	张思青/ 155
让青山更绿——西湖群山户外登山环保志愿者宣传与实践·····	宋盼盼/ 164
智力帮建安吉大溪村乡村旅游发展·····	敖碧瑶/ 173
智慧扶贫，助力乡村——安吉民宿微营销平台建设服务·····	陈士鑫/ 182
百丈“好竹意小镇”乡村旅游入村帮扶·····	徐家裔/ 191
杭州径山村茶文化旅游帮扶指导·····	刘 颖/ 198
后记·····	/ 207

“双师型教师培养
项目”经典案例

上册

高职酒店管理专业“全程职业化培养”实践教学模式研究

方敏

一、项目简介

世界旅游组织预测,到2020年,中国将成为世界上酒店业发展最快的第一大国,巨大的市场决定了对人才旺盛的需求。由于酒店属于资金和劳动密集型的服务业企业,科技含量较低,长久以来酒店从业人员的学历普遍偏低,具有大专及以上学历的员工比例并不高。酒店管理专业的高职学生均有顶岗实习环节,但因为酒店工作均要从基层开始,从事的工作时间长、劳动强度大,对人的要求高等原因,不少酒店企业将顶岗实习学生作为“廉价劳动力”和“万能膏药”,不顾实习实训的具体内容,哪里需要就贴哪里,在学生还没有能完全胜任岗位工作的时候,就令其顶岗,以缓解人员缺乏之急,导致顶岗实习一结束,留在酒店或者留在酒店行业的比例大幅度降低。因此在我们旅游业飞速发展、社会对酒店管理人才需求日趋增长的大好形势下,却出现酒店管理专业人才与旅游企业供需两旺,但“成交”不高的供需错位现象。因此提升酒店管理专业大学生的实践能力开始受到广泛关注,培养和提升学生实践能力已成为当下酒店管理专业实践教学的一个重要任务。

根据《关于全面提高高等职业教育质量的若干意见》(教高【2016】16号)和《国务院关于加强加快发展现代职业教育的决定》(教发【2014】19号)等文件的要求,高职院校必须把实践教学、工学结合作为高等职业教育人才培养模式的重要切入点,《浙江省高校课堂教学创新三年行动计划(2014—2016年)》要求省内高校全面减少必修课,增加选修课;强化实践教学,完善实践教学标准,增加实践教学比重。

项目希望通过对酒店管理专业“全程职业化培养”实践教学模式的研究,使得我们酒店管理专业学生的培养模式遵循教育教学规律和人才成长规律,学生的创新精神和实践能力得到提升,学生能够更好、更快地融入行业、适应行业。

项目实施期为2016年4月至2017年4月,项目编号为WMYC20164-1066。

二、项目内容

1. 实行校企“双主体”育人模式，深化工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式改革，逐步建立“全程职业化培养”的实践教学模式

“全程职业化培养”模式是指学生前三个学期在校进行专业基本技能的培养和岗位技能的培养，第四、五学期到企业进行跟岗和顶岗实习的岗位技能学习，第六学期返校学习管理理论和专业拓展课程，在校期间企业进行拓展能力、管理能力的培养（作为企业精英干部储备力量）。这种教学模式有利于学生进行理论与实践相结合，能够将在跟岗和顶岗实习期内遇到的问题有针对性地返回学校进一步学习，查找理论与工作实践中的不足，更好地进行毕业实习。在实习中，学生可以在不同部门实习可以随时修正个人工作目标，明确今后工作方向。

2. 完善“全程职业化培养”的实践指导与实践管理

充分体现“因材施教”“教学相长”“合作分享”，培养学生主动创新的精神和实践应用的能力。通过“新生参观酒店”“见习周”“企业文化进校园”“企业导师”“教学拍档”等形式，不仅仅要保证学生在校期间的实践课程的效能，更要通过多种考核、管理手段，保证学生在跟岗、顶岗实习期间，有一个质的提升和飞跃，完成从学生到酒店职业人的转化。能够让学生认可专业、认可行业，提高学生在行业的“停留率”，能够让学生爱上酒店行业的工作。

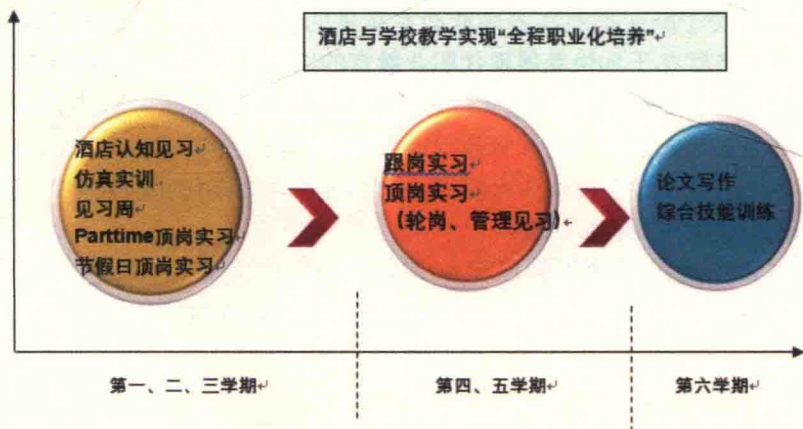


图1 “全程职业化培养”教学安排

3. 校企合作模式推进学生由“技能层面”向“管理层面”提升

酒店管理专业“全程职业化培养”的人才培养模式密切了校企合作，学生通过先技能再理论、再管理实践的模式，使学生逐渐由技能层面向初中级管理层面提升，提高学生的行业就业率与稳定率，并提升学生的可持续发展能力。

4. 由理论考试通过逐步转向岗位标准达标

改变原有的考核方式（以书面理论为主），依据酒店现有岗位进行岗位职业标准设定，针对岗位进行全面的岗位标准达标。为使学生能够更加深入了解不同岗位职责与标准，建立酒店管理专业网站、课程资源库和网络精品在线课程，学生可以在课程学习之初先到网站进行自主学习，了解岗位的基础知识，网站由知识的传授者转变为知识的咨询者和引导者，再通过在校内各实训室进行仿真训练，能够加深学生对专业知识的掌握。

5. 完善顶岗实习考核标准和依据

一些院校在安排酒店管理专业学生顶岗实习时，对酒店的选择往往只看重硬件方面，而没有关注到酒店的制度建设、企业文化、对实习生的培养等软件方面，导致给学生安排的岗位看上去很光鲜，学生却得不到多少实际锻炼和培养，最终顶岗实习流于形式，也无法完成相应的教学目标任务的结果；同时也由于目前我国高职院校师资普遍紧张，在职教师校内教科研等任务繁重，因精力所限，无法全过程、全方位地参与到顶岗实习环节中；部分高职院校缺乏对顶岗实习学生的考核细则和指标体系，与学生顶岗企业沟通较少，双方没有形成对学生有效的约束机制及考核评价机制。

6. 突出项目的实践性，让学生有所学有所得

本项目开发强调了开放的理念，突破较为单一的课堂教学的模式，凸显实践性、体验性、探究性，让学生、教师、业界互动，了解实践、认识实践、学习实践。尤其关注学生在跟岗实习、顶岗实习期间的培养，通过校企双方的共同努力和投入，使得学生在顶岗实习期间不是简单的“廉价劳动力”，而是通过顶岗实习有所学、有所得，能够快速地熟悉行业，掌握行业的专业技能、初步完成具备作为酒店行业后备管理人员的知识、能力储备。

三、项目成果成效

1. 专题研讨会

(1) 2016年6月，“全国旅游院校五星联盟+”酒店管理专业系主任、教研

室主任和课程组负责人研讨了酒店管理专业学生“全程职业化培养”实践教学模式的研讨会，比较了多所旅游院校酒店管理专业人才培养在实践教学方面的模式。



图2 全国旅游院校五星联盟+酒店管理专业人才培养方案研讨会

(2) 2016年11月，参加如家集团2016首届校企合作研讨会，研讨如何促进学生尽快完成角色转变，成为酒店人，增强学生对酒店的专业认同，实习期间校企如何帮助学生尽快成长起来，毕业后酒店如何更好地留住学生。

(3) 2016年11月，2016洲际酒店集团英才培养学院研讨会，交流酒店和合作院校在建设洲际英才培养学院方面的经验，展示所取得的成果，并探讨共同的挑战和机遇，共商今后的发展策略，共同商讨洲际奖学金和海外实习项目的开展问题。

2. 走访兄弟院校取经学习

2016年1月走访桂林旅游学院、2016年5月走访山东旅游职业学院、2016年12月走访青岛酒店管理职业技术学院等，参观访问学校校内实训基地、研讨人才培养方案和专业课程安排设置、学生实习安排和管理。

3. 组织教学指导委员会研讨人才培养方案

(1) 2017年1月，中高职衔接会，邀请合作的15所中职学校，讨论中高职课程的衔接问题，高职期间部分基础课程下放和高中期间认知实习的安排问题。

(2) 2017年5月，邀请了洲际酒店集团代表、香格里拉酒店集团代表、西子国宾馆代表、萧山开元名都大酒店代表、萧山雷迪森铂丽大饭店代表等，校企共商人才培养方案、课程设置，探讨实习安排、毕业设计等内容。

4. 组建现代学徒制班

2016年9月,分别组建了宁波“浙旅&南苑”现代学徒制班和“浙旅&香格里拉”现代学徒制班。校企合作,实行学校和企业双导师制,企业的师傅从组班之初,就介入学生在校期间酒店人职业素质的养成、生活、学习方面的关心爱护。内部员工的培训体系和企业文化在校期间就通过参观酒店、酒店认知、模块教学、企业文化讲座、酒店见习等方式,多维度介入学生全程职业化的培养。



图3 “浙旅&南苑”现代学徒制班签约仪式

5. 推行见习周

为了更好地践行“全程职业化培养”的全真渐进式人才培养模式,实现“学校+企业”,使学生深入酒店,了解和感知高星级酒店企业文化,在真实的环境中进行酒店前厅、客房、餐饮等各模块岗位轮训,提高学生实践技能,完成人才培养方案的要求。安排酒店管理专业2015级和2016级的学生前往杭州洲际酒店、杭州假日酒店、杭州香格里拉酒店、杭州城中香格里拉大酒店、宁波南苑环球大酒店、宁波南苑饭店、千岛湖绿城喜来登度假酒店、千岛湖洲际度假酒店、千岛湖滨江希尔顿度假酒店、千岛湖梅地亚君澜度假酒店进行2周或6周的见习活动。

见习周活动期间,学生所有课程教学活动暂停,由酒店负责学生食宿,并对学生进行见习周考核和见习岗位轮换安排,酒店行业导师对所结对的学生进行授课和实操指导,学校安排专业课教师进行在岗指导。行业导师的结对指导和专业教师的在岗指导更有利于学生的教学相长、学以致用,同时能够及时关注学生的学习和思想动态,提高学生见习的积极性。

PRIVATE & CONFIDENTIAL 密件

INTERCONTINENTAL
HANGZHOU
杭州洲际酒店

TRAINER PERFORMANCE APPRAISAL FORM
浙江旅游职业学院见习工作表现评估表

Evaluation period 评估期限: From 自 2015.5.15 To 至 2015.6.15

Performance Ratings 工作表现评估等级

5 EXCEPTIONAL PERFORMANCE 持续不断超越期望 4 CONSISTENT OVER PERFORMANCE 经常超越期望

3 VERY GOOD PERFORMANCE 表现优秀 2 MIXED OUTCOMES 基本达到期望 1 UNACCEPTABLE PERFORMANCE 未达到期望

Name 姓名: 杨建忠 Department / Section 部门/分部: F&B working

Position 见习岗位: 服务

Factors 评估因素	Rating 等级	Factors 评估因素	Rating 等级
Attendance record 出勤状况	3	Responsibility 责任感	3
Courtesy 礼貌礼仪	3	Initiative / judgement 主动性/判断力	3
Conduct 行为举止	3	Communication 沟通能力	3
Adaptability 适应性	3	Team work 团队合作	3
		OVERALL TOTAL 综合评估	24

Your concluding comments for student's short-term interns performance:
见习部门对学生见习期表现评价:

该生来之前的见习,对酒店的工作已经熟悉,并能适应,对于接触到的事物虚心接受,态度端正,能按时完成酒店的工作,做事积极主动,认真负责。

图4 见习周杭州洲际酒店学生见习考核表

6. 职业素质养成

(1) 开设职业素养课,通过两周一次的职业素养课程,培养学生对旅游业、酒店业的专业认同;

(2) 举办“酒管精英汇”,通过优秀校友走进课堂,共同分享学生成功的职业成长和发展;

(3) 举办“绅士淑女大讲堂”,通过酒店职业化礼仪、形体、化妆等讲座,提升学生作为未来酒店人的职业形象;

(4) 举办“酒店管理论坛”,邀请酒店资深管理人员、知名学者、行业管理部门领导等,走进课堂,分享行业、企业发展的新趋势、新动态。

7. 组建促进学生职业发展的各类专业工作室

在原有的学生社团基础上,成立由专业教师指导的学生工作室,通过开设各类专业性的学生社团活动、专业讲座、技能训练,参加校内外各类比赛,加快学生了解专业、熟悉行业,实现快速成长。

(1) “微光”咖啡工作室,负责人张晶,指导老师沃斌峰、杨晶晶、金琳琳;

(2) “鲜生活”饮品工作室,负责人杜金玲,指导老师何立萍、乐盈;

(3) “香汀”花艺工作室,负责人方敏,指导老师张雪丽、王昭;

(4) “美舍”客房创意服务工作室,负责人杨国强,指导老师沙绍举、赵炜、赵永红、鲍娟;

(5) “秀色可餐”宴会台面设计工作室, 负责人张水芳、乐盈, 指导老师张晶、李亚男、顾燕云、张雪丽、王昭、罗栋琼。



图5 “微光”咖啡工作室学生在操作练习

酒店管理专业是浙江省示范建设重点专业(2008年)、浙江省特色专业(2009年)、浙江省级专业教学团队(2009年)、联合国世界旅游组织旅游教育质量认证专业(2010年、2016年)、国家骨干高等职业院校重点建设专业(2010年)、浙江省高职高专院校“十二五”优势专业(2012年)、浙江省高职高专院校“十三五”优势专业(2016年)、浙江省优质高校重点建设专业(2017年), 专业一直致力于培养优秀的酒店、旅游从业人员。本项目立足校企合作, 通过深化“全程职业化”实践教学模式的研究和实践, 形成了行之有效的实践教学模式。

专家点评

高职酒店管理专业的实践教学在专业教学中占有极为重要的地位, 具有规范性、实用性、服务性、综合性和创新性的要求。酒店行业特别强调规范化管理, 各部门工作都有操作标准和规范化的操作流程, 因此掌握规范化的操作技能和流程是高职酒店管理专业学生职业能力最基本的要求, 也是高职酒店管理专业实践教学的基本要求。同时, 酒店行业是直接对客服服务的, 需要学生能把所学的操作技能灵活运用到工作实践中并为客人提供优质的服务, 这就需要高职酒店管理专业实践教学具有很强的实用性和服务性。再加上在实际工作中, 高职酒店管理专业学生不可能只是简单地运用操作技能, 还需要具有各种各样突发事件的应

对能力和处理客人投诉能力、酒店运营管理能力、酒店策划能力以及适应行业发展的创新能力等综合能力，因此综合性和创新性也是高职酒店管理专业实践教学的要求之一。

“全程职业化培养”实践教学模式研究项目，从酒店管理专业的实际出发，加大了实践教学改革的力度，不断对实践教学进行优化，从新生参观酒店的酒店认知见习、仿真实训、见习周安排、PARTTIME、跟岗实习、顶岗实习、综合实训等环节加以规范和管理，结合“校企双导师”的现代学徒制的模式的有效推进，提高了实践教学的效益，也使得学生对专业、对行业的认可度得到了明显的提升，据悉该专业毕业生行业就业率达60%，这是对“全程职业化培养”实践教学模式的最好的肯定与鼓励。

浙江旅游职业学院党委书记、教授 王昆欣