



郴州职业技术学院

Chenzhou Vocational Technical College

上海国际主题乐园有限公司参与
郴州职业技术学院
高等职业教育人才培养报告
(2023年度)



二〇二三年十二月

目 录

一、企业概况	1
二、企业参与办学情况	1
三、资源投入	3
(一) 实习培训	3
(二) 基地建设	4
四、参与教学	5
(一) 专业建设	5
1、进一步明确了人才培养目标	5
2、积极探索，共建渐进式、模块化实训模式	6
3、明确各阶段培养任务	6
4、共同制订旅游管理专业上海迪士尼订单班人才培养 方案	7
(二) 校企合作建设	12
(三) 师资队伍建设	12
(四) 教学实训资源建设	13
五、助推企业发展	13
六、保障体系	14
七、问题与展望	14
(一) 问题：企业参与度需进一步提升	14
(二) 展望：从深度和广度上进一步深化校企合作	14

一、企业概况

上海国际主题乐园有限公司，即上海迪士尼度假区（Shanghai Disney Resort），位于上海市浦东新区黄赵路310号，是中国大陆第一座迪士尼度假区，也是继加州迪士尼乐园度假区、奥兰多华特迪士尼世界度假区、东京迪士尼度假区、巴黎迪士尼乐园度假区和香港迪士尼乐园度假区之后，全球第六个迪士尼度假区。

上海迪士尼度假区规划面积约24.7平方公里（开幕时项目占地3.9平方公里），包括上海迪士尼乐园、迪士尼小镇和2家带有主题风格的酒店，于2011年4月8日正式在上海市浦东新区川沙破土动工，2016年6月16日正式开园。

上海迪士尼度假区是中国大陆的第一个迪士尼度假区，在这里，亲朋好友们可以尽情体验和畅享一个充满奇幻、想象、创意和探险的全新世界。该度假区是上海迪士尼主题乐园的所在地，内设两座主题酒店，一个大型购物、餐饮和娱乐区——迪士尼小镇，一座百老汇风格的剧院，星愿公园和其他户外休闲区域。上海迪士尼度假区的演职人员为游客提供世界一流的服务，该度假区专为中国人量身打造了正宗地道的文化氛围和主题，淋漓尽致地展现了经典的迪士尼故事和人物角色。上海迪士尼度假区能够迎合各类人的需求，包括惊险刺激的探险之旅以及郁郁葱葱的花园。在这里，游客们可以尽情放松，畅享丰富的互动体验。

二、企业参与办学情况

国家、省、市的《中长期教育改革和发展规划纲要》中都指出要调动各行业企业的积极性和能动性,建立以政府为主导、行业为指导、企业参与的办学模式,深化高等职业教育人才培养模式改革,增强职业教育的吸引力。探索实践现代学徒制,将有效增强高等职业教育的社会性、专业性、实践性和操作性,是实现职业教育可持续发展的需要。2023年,郴州职业技术学院商贸旅游管理专业以现代学徒制理论为指导,坚持技能为本、能力为重,以旅游行业以及企业用人需求为导向,以学生(学徒)技能培养为核心,以学校、企业的深度参与和学校教师、企业师傅的深入培养为支撑,深化教育模式改革,推进教育机制创新,提升专业教育的核心竞争力,探索现代学徒制人才培养模式。现代学徒制人才培养模式是适应地方区域经济发展的需要。学校与企业寻求共同发展的最佳契合点,多方面多渠道入手,从而提升学校对社会发展的服务性,为地方区域经济发展提供更多高素质技能型人才。

2023年公司与郴州职业技术学院签订《校企合作培养协议书》,开启校企合新形式:建立企业制学院,以自愿报名、双向选择为原则,在2023级旅游管理专业学生中选取80人建立上海迪士尼度假区企业制学院2023级储备人才班。

在此协议下,学生在校方与上海迪士尼度假区的统一组织下开展3个层次的现代学徒制教学:一是讲座、课堂教学,由公司派企业导师在甲方组织下在校对丙方进行企业文化、岗位知识和专业课程教学(具体安排另行商定);二是课程

实训，时间约为6个月，学生在学校带领下赴上海迪士尼度假区企业完成课程实训环节；三是岗位实习，时间约为6个月，按现有岗位实习制度执行。

现代学徒制培养模式有利于我们公司以旅游管理专业建设和人才培养为纽带，以聚集优质教学资源和校企双主体育人为重点，定制培养符合我司需求的高素质专业人才。

三、资源投入

（一）实习培训

我们公司高度重视与郴州职业技术学院深入开展实质性校企合作。近年来校企合作进一步推进，每年都有大量课程实训、顶岗实习学生前来学习。2023年共三批，一批为2022年底顶岗实习生37人，第二批为4月-8月底课程实训实习73人，第三批实习为顶岗实习25人（11月-6月毕业）。



图1 2023年课程实训在岗学生

此外，为实习生提供培训机会。同学结合岗位不同，培训周期不同，每位同学至少有2周-一个半月的培训，包括理论培训及实操培训，结合部门培训中，有培训师带教，每位培训师带2-3个新人，经过培训考核后同学才可以独立上岗。2023年在公司实训实习生除个别身体原因不能实习外其他实习生均通过考核，顺利完成课程实训，顶岗实习。



图 2 2023 年课程实训培训

(二) 基地建设

2023年在签订根据学校对人才培养的总要求，学校需要建设一批稳定的校外实习基地。优先选择管理规范、经营业绩突出、社会认可度高、具有完善的培训机制和提供住宿条件的旅游企业作为学生实习基地，能涵盖当前旅游产业发展

的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。公司实训基地建设满足学校要求，2023年作为学校的实训基地。全力打造顶岗实习基地、就业基地、双师培训基地以及教学基地。

四、参与教学

(一)专业建设

1、进一步明确了人才培养目标

依据国家有关规定和公共基础课程标准与专业教学标准，结合学校办学层次和办学定位，校企双方科学合理确定专业培养目标，明确学生的知识、能力和素质要求，保证培养规格。采用现代学徒制办学模式，尊重人才培养规律的基础上，为公司培养储备人才。同时培养理想信念坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，践行游客为本、服务至诚的旅游行业核心价值观；系统掌握旅游政策法规和行业标准、旅游专业基础知识、旅游服务规范、旅游服务方法与技巧等知识，具备导游讲解服务、旅行社计调操作、旅游咨询接待、旅游产品销售等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的实践能力、创新能力、

小微旅游企业创业能力和可持续发展能力；既能适应公司旅游人才培养需要，也能具备从事旅游专业其他岗位的能力。

2、积极探索，共建渐进式、模块化实训模式

一方面，高职院校应根据学生人才培养过程中认知水平的提高、地域旅游业季节性特点、院校实际情况、旅游企业需求状况，开展多阶段不同时长的递进式顶岗实习。另一方面，可通过建设校内实训场所为学生提供校内实践机会，增加实训教学比重，在校外实践中丰富形式内容，如专业认知、课程实践、节假日短期试岗、顶岗实习等。

3、明确各阶段培养任务

根据旅游管理专业订单班学情以及现代学徒制培养模式，结合现代旅游业的发展以及公司发展，明确各阶段任务。各阶段主要任务为：第一学期为第一阶段，主要以完成人文素养基础模块为核心，在专业基础课部分融入主要岗位的职业道德、职业要求等内容，增强学生对专业岗位的整体认识；第二阶段包括第二、第三学期，突出旅游专业核心能力培养，掌握旅游岗位职责、岗位工作内容与流程等；第三阶段以综合能力培养为主，主要在第四、第五学期进行，其中，第四学期最后两个月进入旅游企业进行课程实习，与企业师傅一起，在企业真实项目的各个基层业务操作岗位中边学边做；第五学期学生返回学校进行技能综合训练，查漏补缺，进一步强化理论认知和实践经验。第四阶段即第六学期应用能力

的培养，这一阶段学生进入企业顶岗实习，完成毕业设计和实际工作任务。

4、共同制订旅游管理专业上海迪士尼订单班人才培养方案

依据教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见(教职成〔2019〕13号)，立足郴州文旅产业“千百十一”工程，面向湖南及沿海地区文旅产业的导游、旅行社计调、旅游咨询员、旅游营销员等岗位，以及上海迪士尼度假区景区运营服务员等岗位，共同制订旅游管理专业上海迪士尼订单班人才培养方案。基于职业能力分析构建的课程体系，将企业岗位设置及职业能力进行梳理，依据能力层次划分课程结构，整合具有交叉内容课程，结合人才培养目标校企双方共同确定了课程体系、典型工作任务与职业能力分析和课证融通等内容。

课程总体结构在《2023年旅游管理专业人才培养方案》的基础上做出一定的调整，专业基础课增加《迪士尼企业文化》的学习，核心课增加《迪士尼景区运营与管理》，专业选修课由《酒店服务》调整为《迪士尼企业人力资源管理》如表1.

表1: 课程总体结构

课程类型			开设课程
职业能力	对应课程	门数	
职业素养能力	公共基础课	18	思想道德与法治、职业生涯规划、就业指导、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、中华优秀传统文化、大学体育与健康、国防教育军事理论、国防教育军事技能、国家安全教育、大学生心理健康教育、形势与政策、创新创业基础、职业交际英语、旅游英语、信息技术、劳动教育、毕业教育
	公共选修课	6	中共党史、音乐鉴赏、书法鉴赏、普通话与职业口语、应用文写作口才与交际、大学语文
专业基础能力	专业基础课	8	管理学基础、商务礼仪、旅游学概论、旅游资源赏析与开发、地方导游基础知识、旅游政策法规、旅游电子商务、迪士尼企业文化
专业核心能力	专业核心课	7	导游业务、现场导游、郴州导游服务能力、旅行社计调操作实务、旅游市场营销、旅游策划与旅游产品定制、迪士尼景区运营与管理
专业拓展能力	专业拓展课	8	旅游景点实训、课程实训、计调业务、旅游产品推介、导游服务、专业技能考核训练、岗位实习、毕业设计
	专业选修课	4	旅游客源国概况、全国导游基础知识、迪士尼企业人力资源管理、研学旅行服务与管理

结合典型工作任务与职业能力分析，对应相应的培养教学课程。如表2。

表2: 旅游管理专业对应职业岗位（群）分析

序号	岗位名称	典型工作任务	职业能力要求	相应课程支撑
1	导游员	任务1: 出团准备 任务2: 接团服务 任务3: 办理入住 任务4: 核对、商定旅游行程 任务5: 组织旅游活动 任务6: 处理突发事件 任务7: 送团服务 任务8: 处理后续工作	具备良好的口语表达能力； 具备良好的人际沟通能力； 具备一定的中英文语言水平； 具备良好的审美素养和审美鉴赏能力； 掌握导游服务各环节的工作流程； 能分析游客的个性心理需求； 能妥善安排和组织协调游客生活服务； 掌握突发事件危机处理技巧；熟悉相关的政策法规。	普通话； 旅游社交礼仪； 旅游英语； 旅游资源赏析与开发； 旅游文学； 导游业务； 地方导游基础； 旅游政策法规； 现场导游； 柳州导游服务能力； 酒店接待服务； 旅游客源国概况。
2	计调	任务1: 设计旅游产品 任务2: 采购旅游资源 任务3: 核算旅游成本 任务4: 调度旅游资源 任务5: 协调处理突发事件	具备对旅游市场的洞察能力； 能够按照工作流程组织接团业务； 具备旅行社产品设计与开发能力； 具备旅行社产品采购能力； 能妥善安排旅行社日常服务工作能力；	旅行社计调操作实务； 旅游客源国概况； 旅游政策法规； 地方导游基础； 旅游资源赏析与开发； 旅游学概论； 旅游策划与线路

		和投诉事件 任务6: 清算团款 任务7: 处理团队后续问题	能进行旅行社产品成本核算; 具有客户关系管理能力; 具有文案写作能力; 具备良好的谈判能力; 熟悉相关的政策法规; 具有带团经历或跟团实践经历。	设计; 旅游市场营销; 计调业务。
3	旅游咨询员	任务1: 提供旅游咨询服务 任务2: 熟练操作旅游办公软件	能够提供良好的业务咨询活动; 能够熟练操作业务管理软件。	旅行社计调操作业务; 旅游市场营销; 旅游社交礼仪; 普通话; 地方导游基础; 旅游资源赏析与开发; 旅游学概论; 旅游政策法规; 旅游产品推介。
4	旅游营销	任务1: 调研旅游市场 任务2: 设计和管理销售渠道 任务3: 推介旅游产品 任务4: 策划与实施旅游活动 任务5: 维护客户关系	具有旅游信息收集能力; 具有旅游市场机会识别能力; 熟悉市场调研方法; 掌握实地考察技能; 具有较强的语言文字能力; 具有一定的组织协调能力; 具有带团经历或跟团实践经历。	旅游策划与线路设计; 旅游市场营销; 旅游社交礼仪; 普通话; 旅游学概论; 旅行社计调操作业务; 旅游产品推介。

5	上海迪士尼度假区游客服务经理	任务1：为游客提供餐饮、客房、礼宾、问询等服务； 任务2：为游客推介旅游园区产品； 任务3：操作景区游乐设施项目； 任务4：针对不同游客提供优质服务与个性化服务； 任务5：为游客提供讲解服务。	掌握并灵活运用上海迪士尼度假区景区运营与管理基础知识； 能根据游客的需求创造性地开展工作，满足游客个性化要求； 能运用英语与游客进行沟通交流。	《迪士尼企业文化》； 《迪士尼景区运营与管理》； 《迪士尼企业人力资源管理》。
---	----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

在课证融通方面，将根据国家1+X职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表3: 课证融通

序号	职业资格证书与职业技能等级证书	颁证单位	等级及可转换的学分		可转换的专业必修课程	备注
			等级	学分		
1	导游资格证书	湖南省文旅厅	初级	20	《地方法导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》、《全国导游基础》	

2	研学导师	行业协会	初级	18	《研学旅游运营与管理》、《地方法导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》
3	旅游定制师	行业协会	初级	20	《旅游策划与旅游产品定制》、《地方法导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》

此外，公司对学校旅游管理专业《2023年旅游管理人才培养方案》的制定也给与了建议与参考。

(二)校企合作建设

由于旅游企业的特殊性，郴州的旅游企业难以像其他行业那样容纳大批量的旅游专业实习生，导致校企合作处于不温不火的状态。通过调整人才培养面向区域，紧紧围绕我校旅游专业人才培养立足郴州、面向湖南、辐射珠三角这一总体目标，充分发挥郴州与珠三角、长株潭的地域优势，积极寻求郴州市外的旅游大企业，开展校企合作育人，提升校企合作广度和深度。上海迪士尼度假区不论从深度还是广度上都为旅游管理专业开启了校企合作育人的新时代。

(三)师资队伍建设

公司安排、张凤、曲笑宇等工作人员以及其他企业专家

来校宣讲、实习辅导，在学生实习实训过程中，企业专家与校方老师一同参加，指导学生技能考核和课程考核，既有效地增强了企业兼职师资力量，又进一步提升了学生的专业技能水平，共同提高人才培养质量。

（四）教学实训资源建设

统筹整合，共建共享教学实训资源。校企共同努力，有效统筹利用公司与学校的软硬件资源，并形成长效运行的培训机制。共同开发服务于教学实训的基于互联网+的教学资源库，将学徒培养过程中的相关培养方案、课程标准、教学实训项目方案、教学拓展培训资料等等整合成云资源。

五、助推企业发展

校企合作共同实施现代学徒制人才培养，助推公司发展。一是公司现代学徒制模式进一步完善。公司与全国多所院校建立订单班，在湖南地区却很少，与郴州职业技术学院合作填补了湖南区域院校合作的空白。二是稳定了学校课程实训、顶岗实习的人力资源。学校实习生实习就业稳定，有利于公司人才的培养。三是促进了实习生毕业转正并成为公司的忠实员工。与学校深度合作培养，学生自然而然地融入公司工作环境，学会与同事、师傅之间的相处与沟通，了解公司规范的运作和管理，不仅学习技术、积累自身经验，还接受公司文化熏陶，使自身具备良好的操作规范及职业道德。总之，深化校企合作助推了企业的发展，学校和学生也受益，实现

了三方共赢的良好局面。

六、保障体系

为确保企业真正参与高等职业教育人才培养，公司与学校签订了相关协议，经常与学校进行交流、沟通和互访，总结、探索产教融合校企合作的新方法和新模式。企业与学生也签订了实习合同，凡是能胜任工作岗位的学生，其项目待遇完全可以与社招员工一样同工同酬得到保障。

七、问题与展望

(一)问题：企业参与度需进一步提升

由于合作起步时间较短，随着进一步合作加深，需要企业参与度更深。公司在合作过程中参与度还不够深。如派更多的专家来学校讲学培训，增加新一批兼职教师。与学校教师共建精品在线课程。

(二)展望：从深度和广度上进一步深化校企合作

从深度上，进一步增加企业参与度，进一步加强与学校的联系。推进现代学徒制合作模式进一步加深。

从广度上，坚持立德树人，推动学校旅游管理专业群建设。模块化、深融合、重拓展的课程体系建设臻于完善，共同建设一批课程。建成一批例丰富、形式新颖、配套齐全的新型专业教材，为专业群提供优质教学资源；打造德技并修的“双师双责双能”型的创新型教学团队，与企业共建产教融合集成平台，进一步推动教学改革，人才培养改革。

