**海南省旅游学校**

**2016年教育年度质量报告**

**2016年12月20日**

**1.学校情况**

1.1学校概况

海南省旅游学校成立于1999年，是海南省旅游发展委员会直接管理的全省唯一的省属公办重点旅游学校，是国家中等职业教育改革发展示范学校建设单位，是全国首批、我省唯一的全国旅游职业教育教学指导委员会“景区服务与管理”专业分委员会主任委员单位，是省旅游委指定的“国际旅游岛建设旅游专业应用型人才培养基地”、“海南省旅游从业人员培训基地”。学校设有5系3部，分别是高星级饭店运营与管理系、旅游服务与管理系、烹饪系、休闲服务系、旅游财会系、语文教学部、外语教学部、德育教学部等，并设有全省导游专业学科带头人工作室，为全省中职学校导游专业提供专业咨询服务。学校拥有一流的教学设施和省内最强大的旅游专业师资力量，拥有得天独厚、全省最具发展潜力的旅游行业就业资源，连续多年被评为“海南省优秀就业学校”。

 学校位于海口市桂林洋开发区兴洋大道，占地面积114.7亩，建筑面积86400平方米，划分为教学区、生活区、运动区和景观区四个区域。学校正在推进“景校合一”建设工程，申报建设校园型 “3A级”景区。

  学校分别与海南师范大学旅游学院、海南热带海洋学院联办“3+4”本科教育，与海南外国语职业学院联办“3+2”连读、“3+2”分段项目大专教育，初中毕业生即可直接报读学校中专、大专连读、本科连读专业，毕业获取学校中专和联办院校全日制大专、本科毕业证书及相关职业资格证书，实现初中毕业直接就读大学梦！

1.2学生情况

1.2.1招生规模与在校生规模

学校专业设置为11个，在校生规模4618人。

**表1 学校2014-2016年招生规模和在校生人数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **2014级** | **2015级** | **2016级** | **总 数** |
| 1 | 招生规模 | 1932 | 1358 | 1855 | 5145 |
| 2 | 在校生规模 | 1608 | 1155 | 1855 | 4618 |
| 3 | 学生结构 | 男生 | 736 | 599 | 1013 | 2348 |
| 女生 | 872 | 556 | 842 | 2270 |
| 4 | 学历结构 | 中专 | 1359 | 934 | 1590 | 3883 |
| 中专（3+2） | 211 | 143 | 196 | 550 |
| 本科（3+4） | 38 | 78 | 69 | 185 |

1.2.2毕业生规模与巩固率

学校致力于为海南国际旅游岛建设和社会各项事业发展输送专业服务技能人才， 2015年毕业生数量为1123人，巩固率为81.94%；2016年毕业生数量为1269人，巩固率为82.69%。

1.2.3培训规模

 学校大力开展社会培训工作，立足企业，服务社会，长期开展海南旅游行业在职在岗培训、乡村旅游培训等。2015学年度完成培训人数4900人， 2016学年度完成培训人数5700人。

1.3教师队伍

学校拥有一支业务精干、作风坚强的教师队伍，为学校的教学质量提供有力的保障。学校现有专任教师204人，其中：硕士研究生导师1人，研究生学位23人，高级职称48人，中级职称107人，骨干教师88人，“双师型”教师112人，有1人是全国旅游职业教育指导委员会委员，有8人担任海南省职业教育协会的旅游类专业委员会、外语类专业委员会等相应委员会或协会的理事长、副理事长等职务。2013年以来，学校选派3名骨干教师出国深造，选送32名教师参加国家级和省级培训，组织124名专任教师到上海旅游高等专科学校学习，邀请德国专家、上海旅游高等专科学校、华东师范大学等专家来校培训指导。聘请能工巧匠35人为兼职教师，103人取得高级以上职业资格证书，80%专业教师完成企业实践培训。

**表2  全校生师比、教师队伍相关占比情况比较表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 2015年 | 2016年 |
| 生师比 | 19.8:1 | 20.3:1 |
| “双师型”教师比例 | 74.97% | 80.6% |
| 兼职教师比例 | 10.05% | 12.11% |
| 专任教师本科以上学历比 | 89.1% | 92.74% |
| 专任教师硕士以上学历比例 | 5.75% | 10.8% |
| 专任教师高级职称教师比例 | 21.94% | 23.53% |

1.4设施设备

学校将校内实训基地建设作为提升技能型人才培养基础能力建设的重要举措，坚持实用性、科学性、超前性和经济性原则统筹规划，分类实施。

2016年，学校围绕重点专业建设，以“教学、培训、职业技能鉴定和技术服务”四位一体为目标，有效整合资源，加大资源共享力度，使实习实训基地的职场文化氛围更浓厚，为教学和社会服务的内在动力和能力不断增强。通过建设，学校教学仪器设备总值增加了775万元，达到4543.08万元；人均教学仪器设备值达9837.76元/生，学生在校学习期间生均工位数达到0.34个，百名学生配教学用计算机台数达18台，实训条件得到极大改善。生均图书（含电子图书）达54.5册。

与上一年度相比的变化情况见表3。

**表3 全校生均教学仪器设备值与实训实习工位数情况比较表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 生均教学仪器设备值（元/生） | 生均实训实习工位数（个） |
| 2015年 | 8859.82 | 0.31 |
| 2016年 | 9837.76 | 0.34 |
| 百分比 | 135.89 | 193.75 |

**2.学生发展**

2.1 学生素质

2.1.1 学生德育工作情况

 学校始终把德育工作摆在重要位置，不断加强体育、美育、专业技能培训和[社会实践](http://www.gkstk.com/article/shehuishijianbaogao.htm)，使诸方面教育相互渗透、协调发展，促进学生的全面发展和健康成长。主要做法如下：

   一是构建体验式德育工作体系。严格执行德育教学大纲，实施课改，用行动导向法、任务驱动法上好国家规定《职业生涯规划》、《心理健康》、《职业道德与法律》、《经济政治与社会》、《哲学人生》等五门课，并开发心理健康校本教材《我的旅人梦》、《体验式体系德育读本》；以学生职业生涯为核心导向，实施“1MES+4F”，构建体验式德育工作体系。

  二是设计特色的德育课程活动。以“德技双新，师生共进”为理念；以“彬彬有礼，善于沟通，熟练技能，乐于助人，唯实精致，明理厚德”为准则，将专业教学与德育工作相融合，塑造学生的“文化+技能，道德+气质”完美人格，结合四大专业的“4F”人才培养模式，设计一系列以社团为依托，学生自主体验为主要活动方式的特色德育课程活动。

 三是引入EAP员工的援助计划。在关注教师心理健康的过程中；普及体验式德育班级模式，建立学生心理健康档案；建设心理咨询室、开发心理健康类校本课程，定期举办心理讲座和开展素质拓展训练，形成体验式团队训练和个别疏导纠正双线并重的态势；融入最新德育理念，培养学生的综合能力，同时提升教师的德育工作水平。

 四是开展丰富多彩的社团活动。语言文化艺术活动举办体验式语言戏剧节，体验人生，品味经典以文化引领学生德育建设工作；法制教育活动，让学生体验感悟起到内化提升公民法律道德意识；开设音乐欣赏，美术欣赏课，提高学生审美意识和水平，以美育带动学生德育建设工作。全校成立了40个社团，与专业技能结合涵盖学生广泛兴趣，全员参与，以分层、分级活动广泛育人。

2.1.2学生课程学习情况。

学校加强文化课、专业课教学工作，重视课程体系改革和教学模式改革，大力发展体育运动，切实提高学生的文化素养、操作技能和身体素质。2016届学生毕业考试中，文化课合格91.7%、专业技能合格95.5%，体质测评合格率100%，毕业率84.3%等。

**表4 2016届学生素质测评合格率**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 文化课 | 专业技能 | 体质测评 | 毕 业 |
| 合格率 | 91.7% | 95.5% | 96% | 84.3% |

2.2 在校体验

学校通过召开学生代表座谈会，问卷调查和访谈等形式，及时征集学生的理论学习满意度、专业学习满意度、实习实训满意度、校园文化与社团活动满意度、生活满意度、校园安全满意度等，让学生对学校的教育教学、后勤服务、教学环境、业余生活等方面提出意见和建议，不断改进学校的管理和服务，学校管理规范有序，工作成效明显，学生各项满意率基本达到85%以上。

毕业生跟踪调查已呈常态化，对工作不理想的学生进行二次安置，对操作技能不能满足工作需求的学生免费回校培训，受到全体毕业生一致好评，毕业生满意度在95%以上。

**表5　在校体验满意表**

|  |
| --- |
| 在校体验满意度 |
| 项 目 | 满 意 | 基本满意 | 不满意 |
| 学习理论学习 | 86% | 11% | 3% |
| 专业学习 | 88% | 10% | 2% |
| 实习实训 | 85% | 11% | 4% |
| 校园文化与社团活动 | 92% | 8% | 0 |
| 生 活 | 71% | 24% | 5% |
| 校园安全 | 87% | 9% | 4% |
| 毕业生对学校 | 95% | 5% | 0 |

2.3 资助情况

2.3.1学生免学费和助学金落实情况

学校严格按照国家、省关于免学费、助学金申报、发放等有关文件，规范申报、发放流程，确保免学费、助学金等国家资助政策落实到处，不出偏差。

2.3.2学校对学生的资助情况

学校对2015级家庭经济困难的学生给予减免住宿费、课本费；对2016级全体学生减免住宿费、课本费；学校还设立优秀奖学金、优秀学生干部、三好学生，每年发放各类奖学金15万余元。

2.4 就业质量

学校深入分析海南国际旅游岛建设给海南旅游产业发展带来的人才需求市场。预计在未来10年，海南省旅游行业人才需求缺口超过20万人，其中高级管理、专业技术、服务技能型人才等三类人才最为急需。据资料显示，海南省共有旅游单位3898家，旅游经济从业人员超过26万人，约占全省总人口的3.1%。从人才类型上看，以服务技能人才为主，其中行政管理人才200人、经营管理人才4.53万人、专业技术人才2.83万人，而服务技能人才19.26万人，占七成以上。因此，学校依托未来海南旅游产业发展带来的人才需求市场对专业设置进行优化，分别开设了《酒店服务与管理》、《导游服务》、《旅游管理》、《高尔夫球服务》、《中、西餐烹饪》、《旅游财会》等专业以及大专班和本科班。采取多种多样的教育教学方式来培养学生的优良品质，用科学、实效的管理模式和教学模式来培养学生的技能操作能力。因此，学校毕业生的素质和实操能力得到了企业的高度肯定。经调查，企业对学校就业工作的满意度为100%，毕业生对学校就业工作的满意度为98%。由于服务行业人才需求大，毕业生素质高、能力强，确立了学校就业工作的主动地位。学校坚持以就业为导向，形成全校统筹安排、专业推动落实、部门协作联动、全员积极参与的良好就业工作局面，不断促进就业质量提升；

学校2016届毕业生就业情况： 16届毕业生共有1269人，实现就业1257人，其中签约994人，升入高职院校263人（含高职单招生），待就业12人。共有八个专业（导游、旅游服务与管理、旅游外语、酒店服务与管理、休闲服务、中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪、会计电算化）994人分别在喜达屋集团各大高星级酒店、景点景区、旅行社、中免集团、观澜湖集团、唐宫餐饮集团等多家省内外大型知名企业中就业，毕业生初次就业起薪达2500－3500元。其中旅游管理、导游、财会、导游实验班等专业397名毕业生通过供需见面会顺利就业。与会企业有海南呀诺达雨林文化旅游区、海南槟榔谷黎苗文化旅游区、海南分界洲岛旅游区、三亚热带天堂森林公园、三亚南山旅游文化区、三亚蜈支洲岛度假中心等来十几家省内知名景区景点、旅行社等相关企业，为学生提供多达736个岗位。学校16届毕业生就业率达到99.05%。其中各专业就业率为：酒店专业100%、导游专业100%、旅游服务与管理专业100%、中餐烹饪与营养膳食专业98.42%、西餐烹饪专业95.70%、旅游外语专业100%、休闲服务专业94.03%、会计电算化专业100%。灵活就业率为0，待就业率为0.95，对口率为100%。就业率、对口率、初次就业收入等比上一年同期相比略有上升。

**表6　 2016届各专业就业情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业名称 | 学历 | 毕业人数 | 签协议人数 | 灵活就业人数 | 升学出国 | 待就业人数 | 就业总人数 | 就业率 | 对口率 | 初次就业起薪(元) |
| 高星级饭店运营与管理 | 中专 | 352 | 246  | 0 | 106  | 0 | 352  | 100% | 100% | 2500 |
| 导游服务 | 中专 | 96  | 45 | 0  | 51  | 0 | 96  | 100% | 100% | 3500 |
| 会计电算化 | 中专 | 96 | 60 | 0 | 36  | 0 | 96  | 100%  | 100% | 2500 |
| 休闲服务（高尔夫服务与管理） | 中专 | 67  | 62 | 0 | 1 | 4  | 63  | 94.03% | 100% | 3500 |
| 旅游服务与管理 | 中专 | 241 | 184 | 0  | 57 | 0  | 241  | 100%  | 100% | 2500 |
| 旅游外语 | 中专 | 59 | 55 | 0 | 4 | 0 | 59  | 100%  | 100% | 2800 |
| 中餐烹饪与营养膳食 | 中专 | 253 | 244 | 0 | 5 | 4 | 249 | 98.42% | 100% | 3200 |
| 西餐烹饪 | 中专 | 93  | 86 | 0  | 3 | 4  |  89 | 95.70%  | 100% | 3200 |
| 合 计 | 1257 | 982 | 0 | 263 | 12 | 1245  | 99.05%  |  |  |

**表7　 就业率、对口就业率、初次就业月收入与创业率比较一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 就业率（%） | 对口就业率（%） | 初次就业月收入（元） | 创业率（%） |
| 2015年 | 99.02 | 100 | 2300－3000 | 0 |
| 5016年 | 99.05 | 100 | 2500－3500 | 0 |

2.5 职业发展

2.5.1学习能力

学校不断通过教学模式改革和课堂教学改革，为学生创造良好的学习环境，不断提高学生求知、做事和发展的能力，树立终身学习的理念，与时俱进。首先教育学生要明确学习目标，并为达到自己的目标而不懈努力，变“要我学”为“我要学”；其次是在教师的指导下掌握科学的学习方法，并善于用科学的学习方法获取知识，提高分析和解决问题的能力，即“会学习”；第三是通过实训课教学提高学生的动手能力，刻苦训练，不断提高技能水平，完成从理论知识到实践技能的转变。

2.5.2 岗位适应能力

学校通过建立企业实训基地，为学生营造真实的工作环境，以第二课堂和校外社会实践等多种活动为载体，培养学生的团队精神和协作能力，采用“校企合作、工学结合”的人才培养模式，提高学生的专业能力和职业素养，学生通过参加社会实践提高技能和观察社会，学会了冷静而理智地审视自己的未来和人生，每个学生都结合自己的实际情况，做出了切实可行的职业生涯规划，同时通过在社会实践，心理适应能力和人际交往能力也有所提高，不断适应岗位要求，为完成学校人到职业人的转变打下了基础。

2.5.3 岗位迁移能力

学校从学生入学开始，就分年级分阶段对学生进行职业生涯规划指导、心理健康就业心理指导、学业指导、择业指导，培养了学生良好的职业化心态，树立了科学的职业生涯发展观和正确的就业价值观，学生适应岗位转换的能力不断增强，从心理到技能提高了岗位迁移能力。在加强专业技能修炼的同时，学校针对学生的不同兴趣，利用业余时间开展一专多能的选修课，大大提高了学生的岗位迁移能力。

2.5.4 创新创业能力

学校一贯重视培养学生的创业意识、创业精神、创新思维和创业能力，坚持不懈地开展创业教育，鼓励学生积极参与自主创业，不但重视创新创业课程的教学，营造良好的创业氛围，给学生提供创业实践的舞台，为今后的发展开辟更多更广的天地。学校配备3名二级职业指导师，为学生的自主创业提供优质的服务。

**3.质量保障措施**

3.1 专业动态调整

专业设置动态调整与结构优化方面主要做了以下两方面工作：

一是对接区域经济发展，动态调整专业布局。我们紧密对接海南国际旅游島的经济发展动态调整专业布局，分别开设了《酒店服务与管理》《导游服务》《旅游管理》《高尔夫球服务》《中、西餐烹饪》《旅游财会》等专业以及大专班。

二是创新人才培养方案，优化课程体系结构。学校的示范校重点建设专业全部开展了人才培养工作调研，按照专业对接产业的要求形成了体现专业特色、符合市场需求、形成“德技双馨、理实一体”深受学生欢迎的“4F”人才培养模式。比如：导游服务专业“FACE”型人才培养模式，培养国际旅游岛民间大使，目标能力为：Friendly，友善的；Action，行动；Culture，文化；Energy，有活力的。高星级饭店运营与管理“FUN”型人才培养模式，培养阳光、自信、乐观的高技能酒店服务人才，目标能力为：Friendly，友善的；Universal，全球化的；Neat，干净清洁的。

3.2 教育教学改革

3.2.1 学校公共基础课

学校开设有数学、语文、英语、德育、体育、计算机应用、心理健康教育、安全教育和公共艺术课等公共基础课，确保每个专业的学生都掌握必备的文化基础知识。

3.2.2专业设置

**表8　　专业设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学习层次 | 专业代码 | 专业名称 | 学历 | 学制 |
| 1 | 本科教育 | 130200 | 旅游服务与管理 | 中专、本科 | 3+4年 |
| 2 | 本科教育 | 130100 | 高星级饭店服务与管理 | 中专、本科 | 3+4年 |
| 3 | 大专教育 | 130200 | 旅游服务与管理（连读） | 中专、大专 | 3+2年 |
| 4 | 大专教育 | 130100 | 高星级饭店服务与管理（连读） | 中专、大专 | 3+2年 |
| 5 | 大专教育 | 130200 | 旅游服务与管理（分段） | 中专、大专 | 3+2年 |
| 6 | 大专教育 | 130100 | 高星级饭店服务与管理（分段） | 中专、大专 | 3+2年 |
| 7 | 中专教育 | 130100 | 高星级饭店服务与管理 | 中专 | 3年 |
| 8 | 中专教育 | 130200 | 旅游服务与管理 | 中专 | 3年 |
| 9 | 中专教育 | 130400 | 中文导游服务 | 中专 | 3年 |
| 10 | 中专教育 | 130300 | 旅游外语 | 中专 | 3年 |
| 11 | 中专教育 | 130700 | 商务俄语 | 中专 | 3年 |
| 12 | 中专教育 | 110400 | 休闲服务 | 中专 | 3年 |
| 13 | 中专教育 | 130700 | 中餐烹饪与营养膳食 | 中专 | 3年 |
| 14 | 中专教育 | 130800 | 西餐烹饪 | 中专 | 3年 |
| 15 | 中专教育 | 120200 | 会计电算化 | 中专 | 3年 |
| 16 | 中专教育 | 121000 | 市场营销 | 中专 | 3年 |

3.2.3 课程建设

学校组织全体教师积极摸索课程体系改革的新做法，制定了切实可行的《课程体系建设方案》和《课程标准》；按照“人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位、教材对接技能”的基本原则，形成的知行合一一体化课程的比例为30%以上，实践课程比例为43%；秉承终生教育的精神，人文素养课的比例为40%。学校将国家执业资格考试、职业技能培训与鉴定标准融入专业课程体系,“双证融合”贯穿教学全过程，毕业生“双证率”达96%。

3.2.4 人才培养模式改革

学校在人才培养过程中，公共基础课和专业理论课教学积极推行“师生互动、高效有趣”小组合作探究教学模式，专业实训课教学积极推行项目教学为核心的行动导向教学法，坚持“教、学、做”合一的教学原则，大力倡导任务教学法，大量运用案例教学法、模拟教学法、角色扮演法、场景教学法等适合中职学生特点的教学方法，“在做中教、在做中学”，达到理论实践一体化，增强专业课教学的针对性和实效性，提高教育教学质量和学生专业技能水平。

 “将课堂搬到企业，让学生进入角色”，是学校人才培养模式的又一新招。学校每年都根据专业授课情况，适时的拿出一定时间，让学生到企业参加实践活动，不断提高学生的专业和社会实践能力，缩短学生的就业适应期，使学生毕业后就能顶岗，直接为企业带来经济效益。

3.2.5 信息化教学

信息化教学模式主要在于通过现代教学媒体构成理想的教学环境，充分发挥学生的主动性、积极性和创造性，改变学生在课堂上的角色，让其成为知识信息的主动建构者。学校在信息化教学方面投入较大资金，每个教室及实操间都配有多媒体教学设备，让老师上课更具现代模式，更符合教学需求。

学校目前已拥有多媒体教室80个，计算机教室4个。校园网宽带1000M，全校开通互动交流平台、教学资源共享平台，为教学信息发布、文件传递提供了支撑，为实现数字化管理和无纸化办公打下基础。

3.2.6 实训基地

学校建有17间操作间，还和10家企业建设校外实训基地。

**表9　学校实训操作间一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 实践基地名称 | 被列为实训基地项目 | 建筑面积（平方米） | 设备数（台套） | 实训项目 | 管理人员（名） |
| 支持部门 | 时间（年） | 设备总数 | 大型设备数 | 总数 | 主要项目 |
| 旅游文化馆 | 省财 | 2012 | 300 | 100 | 3 | 5 | 旅游文化知识 | 张莎莎 |
| 3D模拟导游实训室 | 省财 | 2015 | 120 | 56 | 6 | 2 | 模拟导游课程 | 张莎莎 |
| 旅行社实训室 | 省财 | 2012 | 120 | 56 | 6 | 2 | 模拟导游课程 | 张鹏达 |
| 计算机房（2间） | 省财 | 2013 | 120 | 100 | 100 | 2 | 计算机课程 | 林彦 |
| 语音室（2间） | 省财 | 2013 | 120 | 100 | 100 | 2 | 英语听力课程 | 林红 |  |
| 调酒操作间 | 省财 | 2013 | 210 | 52 | 5 | 2 | 调酒课程 | 吴克 |
| 酒店软件机房 | 省财 | 2015 | 210 | 52 | 5 | 5 | 前厅、酒店软件课程 | 梁宗晖 |
| 咖啡实操间 | 央财 | 2013 | 200 | 110 | 11 | 2 | 咖啡课程 | 梁宗晖 |
| 茶艺操作间 | 央财 | 2013 | 150 | 50 | 2 | 2 | 茶艺课程 | 何燕 |
| 客房操作间 | 省财 | 2016 | 210 | 52 | 10 | 2 | 客房课程 | 吴克 |
| 模拟前厅操作间 | 央财 | 2013 | 150 | 50 | 2 | 2 | 前厅课程 | 麦清 |
| 客房理实一体化教室 | 省财 | 2014 | 210 | 52 | 12 | 3 | 客房课程 | 何明科 |
| 酒店博览馆 | 省财 | 2015 | 210 | 52 | 10 | 2 | 酒店课程 | 梁宗晖 |
| 烹饪大师工作室 | 省财 | 2014 | 210 | 52 | 12 | 2 | 烹饪课程 | 梁宗晖 |
| 高尔夫室内实训室 | 省财 | 2014 | 210 | 50 | 12 | 2 | 高尔夫实训课程 | 冼蔓薇 |
| 烹饪中餐热菜操作间 | 省财 | 2014 | 210 | 52 | 12 | 2 | 烹饪课程 | 梁宗晖 |
| 西餐面点操作间 | 省财 | 2014 | 210 | 52 | 12 | 2 | 烹饪课程 | 梁宗晖 |

3.2.7 教学资源建设

教学资源主要包括：专业人才培养方案、课程标准、课程教案及课件、教学和实操录像、试题等。

学校成立教学委员会和学术委员会，含学校各系部对教学资源制定总体目标并分项实施。让各系部制定并完成3+4、3+2和中职的人才培养模式及相应的教学计划；各系部完成2-3门主干专业课的教案、课件和相关试题；开展教师示范课活动及课件大赛；进行课程资源建设研讨及比赛，对优秀者进行奖励；把教学资源建设纳入学校教师教学工作质量考核。

3.2.8 教材选用

学校各类教材大部分选用高等教育出版社、中国劳动社会保障出版社和人民教育出版社出版教材，小部分采用学校自行编写的校本教材。

3.3 教师培养培训

师资队伍建设是强校之策。学校坚持“用好现有人才，引进紧缺人才，培养骨干人才”的方针，不断完善“引才、育才、用才、留才”的机制，扩大师资队伍的规模，优化师资队伍的结构，提升师资队伍的素质，形成一支知识结构与建设国际旅游相适应的，整体结构合理的，发展趋势良好的师资队伍

3.3.1 人才引进及使用情况：学校制定人才引进制度，采取特殊政策，积极引进国内外一流师资或具有一流师资潜质的高学历毕业生。建立特殊人才的师资规格标准，吸收双师型教师。建立兼职教师制度，形成一支专兼互补的优秀兼职教师队伍。

3.3.2 培养培训情况：努力为教师搭建一个职业生涯发展平台，帮助他们在政治上和业务上尽快地成长，努力实现“一流学校、一流师资、一流待遇”的发展目标。

加强培训力度上：实现教师每3—5年获得一次不脱产进修学习机会。近期内重点培养中青年骨干教师，通过国际院校交流，实训基地建设，有计划、有针对性地选送教师到国内外相关院校和企业进行各种类型的培训和教育，其中包括国内研究生学历学位教育来提高教师进行教学和科研的基本能力。以及通过聆听国外旅游专家来校讲学，扩大专业教师的受训面。

提高教师的社会服务能力上：制定青年教师到企业挂职锻炼制度，提高专业教师的实践动手能力。鼓励和要求教师参加旅游机构、集团、企业的技术、制度改革和创新课题研究，提高教师的社会服务能力，并纳入工作量考核范围。

完善师资管理办法和教师分配制度上：以“德、能、绩、效”综合评价教师工作能力与水平。形成激励机制建立教师的流动和淘汰制，凡在教学、科研能力和敬业精神不符合岗位要求的教师，实行转岗和淘汰。制订《师德公约》，加强和改进师德建设工作，形成一种和谐向上的校园氛围。

在师资培养上：推行“双师三格”建设（品格、风格、升格），以服务社会能力为突破点，以项目研发实践为提升点，以打造优秀教学团队为贯彻点，促进师资水平整体提升。形成了一支以7名专业带头人为龙头、88名骨干教师为中坚的“师德高尚、内外双修、德技双馥、甘于奉献”的“双师”团队。

3.3.3学历提升情况：采取学历进修方式进行了分层次重点培养的学历提升计划。学校现有2人攻读博士学位，20人获得硕士研究生学位。

3.4 规范管理情况

3.4.1 加强常规管理，提高职教形象

学校全面贯彻国家教育方针，严格落实教育规划纲要，以“以德立身、以能立足，培养高素质技能人才，服务海南国际旅游岛”为办学目标。学校全面改革管理机制，激发广大师生员工干事创业的积极性。实行各处室、各系部全方位多层次的立体检查体系，做到检查有力、落实到位、整改及时，全面提高学校规范化、现代化和信息化管理水平。

3.4.2 加强教学管理，提高教学质量

为了保证教学质量，学校制定了规范公正合理的教学管理制度，主要分为教学工作考评办法、教师工作量考核方法，技能大赛奖励方法和外聘教师管理规定等。

（1）加强监督体系建设，完善教育教学管理制度。

（2）加强教学常规管理，保证教学成绩稳步提高。

（3）加强教学监督检查，完善教学质量考核体系。

（4）加强实训教学管理，完善实训动态调整机制。

（5）引入教学诊断机制，全面开展教学改进工作。

（6）建立质量保证体系，持续提高人才培养质量。

3.4.3 加强学生管理，创建文明校园

学校制定《学生日常行为规范》及各种管理制度，形成全方位的管理模式，从根本上保障学生的校园安全和生活学习环境，促进学生健康快乐的成长，创建和谐文明校园。

（1）加强日常管理工作力度，力求在严、细、实上下工夫。

（2）建立健全学生评价体系，促进学生进步，提高教育效果。

（3）抓好学生干部队伍建设，充分发挥班干部、学生会干部的模范带头作用。

（4）全方位做好疾病防控工作和安全教育工作，促进平安校园建设。

3.4.4 加强财务管理，做好后勤保障

学校制定严格的《财务管理制度》和《学校资金管理制度》，严格资金支出使用手续，确保资金使用安全。教学设施、实训设备采购全部按规定公开招标，程序规范。学校内部实行财务公开制度，每年年终都向教职工代表大会汇报财务收支预算。

在后勤工作方面，学校出台了《后勤管理制度》等系列规章制度，确保教育教学工作正常运转。后勤工作人员以务实高效的工作作风，以“眼口勤、心善思、手脚快”的工作状态，高效管理，优质服务，消除隐患，更好的满足全体师生学习和生活的需要，为教育教学工作提供完美服务。

3.4.5 加强科研管理，推进课题研究

学校制定了教师教科研管理制度，教研科研处制定教研活动计划并组织实施，大力支持教师参加各级优质课、课件、教案、论文评比及课题研究工作，多名教师在省级以上教研会议做过经验交流。

3.4.6 加强安全管理，坚持依法治校

学校高度重视安全工作，制定各项安全管理制度，实施标准工作措施，利用校园安全文化体系引领学校各项安全工作做严做实。

（1）加强安全教育，定期进行安全演练。

（2）构建安全体系，落实一岗双责制度。

（3）制定应急预案，保障师生人身安全。

（4）加强安全检查，确保校园和谐稳定。

3.4.7 加强队伍建设，提高管理水平

坚持“立德树人、促进就业、服务发展”的职业教育理念，坚持以人为本，加强干部队伍建设，提高信息化管理水平，树名师，育名生，创名校。学校领导采取走出去、请进来的方式，向知名学校学习，向名优企业学习，及时掌握职教新政策、新动向，全面提高管理水平。学校实行科学民主决策，定期召开教职工代表大会，凡重大事项都要经过学校党政联席会和教职工代表大会研究通过。

3.5德育工作情况

学校以“明礼、厚德、惟实、精致”为校训，努力建设良好校风。坚持“文化引领，德育先行”的思路，强化师德师风建设，细化传统道德教育，优化校风学风建设，全面推进健康教育，努力营造诚实、守信、自律、互信的良好氛围。

3.5.1 加强德育工作， 全程关爱学生

学校坚持立德树人，构建体验式德育体系，完善德育课程体系，开全开齐德育课，以“德润青春，惠泽人生”为主导思想，通过升旗仪式、主题班会、社会实践等灵活多样的形式，开展丰富多彩的德育活动，对学生进行爱国主义、职业道德、社会公德、文明礼仪、团队精神教育，并取得了较好的成效。多渠道对学生进行教育，充分发挥课堂教学、实训教学的优势作用，加强学科渗透，将德育穿插在教学各个环节中。 学校积极探索职业学校学生培养的有效途径，建立全员参与、全程关爱的德育工作模式，关注学生的健康成长，促进学生的全面发展，学校精神文明建设跃上了新台阶。

3.5.2 开展社团活动，丰富校园生活

学生社团文化建设是是学校特色文化建设的一个重要组成部分，通过活动丰富学生自我学习的内容，开展主题实践活动，提供展示自我的空间和平台，建设健康、活泼、高雅、向上的校园文化。

在社团的管理上强调社团建设的专业化、学科化、特色化，依托学校现有师资力量和设备，开展各种社团活动、兴趣提高班，做到“社团促培训，培训出社团”。 在学校领导和老师们的大力支持下，学校仅一年级中就有分有特长培养为目的的、以技能强化为主导的及以语言强化为主体的涉及文艺、体育、文学、技能展示四个类共计32个学生社团和兴趣班，由将近40位教职员工担任学校社团指导教师，所开设各类社团能满足在校学生的社团兴趣需求。

3.5.3 完善学生组织，推行自我管理

学校于1999年组建了校团委和学生会组织，此后不断完善学生会制度、思想、作风等各方面建设，重视学生会的换届、招新、干部培训等工作。为学生干部进行了以“政治素质”、“管理素质”等为主要内容的讲座，培养学生干部自我管理、自我约束、服务同学的能力，要求他们做遵纪守法和学习上的模范，充分发挥学生干部的示范作用，为学生管理和各项活动的举办做出应有贡献。

3.6 党建工作

在学校党总支的正确领导下，学校全体党员牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，开展“两学一做”学习教育活动，落实“三会一课”制度，认真学习党的十八届五中、六中全会精神，认真学习《党章》和习近平总书记系列讲话精神。

3.6.1 扎实开展“两学一做”教育

开展“两学一做”学习教育以来，学校党总支高度重视，迅速反应，严格按照省旅游委的指导部署，扎实开展学习教育。学校党总支将“两学一做”学习教育作为重要政治任务进行研究部署，专门成立了学习教育领导小组，并于6月17日，正式启动学校“两学一做”学习教育，党总支书记仲凯同志做了“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”的动员讲话。

在 “两学一做”学习教育中，学校党总支和各党支部主要完成以下工作：

（1）8月-9月学校党总支在省旅游委党组的带领下进行了“两学一做”学习教育应知应会知识测试题；全省“两学一做”学习教育知识测试题 这两套的测试。优秀率达到98.7%。

（2）8月组织全校党员测试省旅游发展委员会机关党委开展廉政教月主题活动知识测试题，在测试中优秀率100%。

（3）根据关于深入开展党员组织关系集中排查的通知，在校进行党员组织关系集中排查。

（4）根据琼直党工组[2016]70号文件，在“两学一做”学习教育中深入开展党费收缴工作，学校共78名党员，在2012-2015年的党费收缴工作中，共收缴党费91127元，78名党员都做到及时按要求缴纳；在2008-2011年的党费收缴工作中，共收缴党费1955元，大家都能做到，多交不计，少交的积极补交。

（5）7月份，学校各党支部在学习教育过程中，党员教师开展了[工作](http://www.xuexila.com/fanwen/gongzuojihua/geren/%22%20%5Ct%20%22_blank)作风自查自纠活动，并填好了自查自纠表，以达到党员学习教育的最佳效果。召开全体党员教师,引读习近平总书记[系列讲话](http://www.xuexila.com/jingdianyulu/%22%20%5Ct%20%22_blank),在学习过程中，党支部以各学校为单位，以党员大会为基本形式，将“两学一做”的内容，融入日常工作，推进学习教育的有效开展。

开展学习教育以来，学校党员领导干部和广大党员一起学理论，强党性，围绕学习教育内容，结合学校具体工作和自身思想及工作实际，展开了活泼、自由地讨论，对促进党建工作和学校发展起到了积极的推动作用。同时，全体党员还对照上级实施方案，形成了党委和个人整改材料，对更好开展下一步工作提供了明确的指导方向。

3.6.2 认真落实“三会一课”制度

学校党总支和各党支部认真落实“三会一课”制度，党员严格按照上级要求，定期召开支部党员大会、支部委员会、党小组会，按时上好党课；每年举行一次组织生活会，党员领导干部以普通党员的身份参加所在支部的组织生活会；每年开展一次民主评议党员活动，选出模范党员和优秀党员；认真贯彻落实上级关于发展党员和党员教育管理相关规定，严格按照标准、程序发展党员，并做好党员日常管理教育工作；按上级规定按月足额收取党员党费。

**4.校企合作**

4.1校企合作开展情况和效果

学校非常重视校企合作工作，把传统的“招生就业办”改制为“校企合作与就业办”，从而把校企合作工作列入了常规工作范畴，把校企合作工作与就业工作有机结合，充分利用企业的管理资源、设备设施资源、企业文化与流程、标准资源、就业平台等，促进学校的教育教学质量和就业质量的进一步提升。目前，与学校有校企合作关系的省内外知名企业有：高星级酒店30多家、景区景点旅行社19家、高尔夫球会3家、上海唐宫餐饮集团、上海和民餐饮集团、海南中免集团、海南观澜湖集团、、游艇会，会展中心、航空公司等企业。同时，加大力度不断拓展省外就业平台，成功拓展了北京、上海、广州、深圳（唐宫餐饮集团、和民餐饮集团）等地的就业市场。由于合作机制灵活、合作企业多、就业岗位多，因此，出现了毕业生供不应求的局面。校企合作开展情况和效果明显。

4.2 学生实习情况：

学校高度重视实习就业管理工作，健全实习管理制度。学校对学生的管理延伸到企业，为学生和企业服务。招生就业办公室经常联系班主任、学生家庭、就业单位，对就业学生建立起立体化管理模式，把学校对学生管理方法和经验带到企业，配合企业进行管理，帮助学生渡过困难的适应期，使学生尽可能快的完成角色转变，控制实习期间的流失率，对学校声誉、学生岗位成才、企业稳定生产都有很大益处。

学校2014级学生实习情况： 1178人分别在喜达屋集团各大高星级酒店、景点景区、旅行社、中免集团、观澜湖集团、唐宫餐饮集团等多家省内外大型知名企业中实习，实习生月薪为1800元。学生实习分布情况如下：酒店601人，景区212人，高尔夫49人，烹饪128人，其他企业138人，自主择业50人。

企业学生在实习过程中，校企之间有较为规范的管理，学校与学生之间也有实习纪律约束，既有利于对学生的管理，又能使学生尽快融入企业文化。由于实习生素质高、实操能力强，在企业屡获月度或季度明星服务员、金牌内导、金牌球童等优秀称号，得到企业的高度赞扬。

4.3 集团化办学情况：

学校是海南省旅游行业教育集团的理事成员单位，目前已有41家。学校面向行业，面向市场，形成了人才共育，机构共管，基地共建，契约共守，资源共用，利益共享的校企合作机制。共引进8家酒店、2家景区企业进入校园，建立了瑞吉、天域、喜来登等8间实景客房、海南旅游文化博览馆1间，酒店文化博览馆1间。我们充分发挥了校企合作的聚集效应，与校企深度合作培养人才，组建几年来，职教集团从幼小走向成熟，从外延扩展到内涵建设，逐步发展壮大，在促进学校快速发展、创新人才培养模式等方面起到十分重要的作用。

**5.社会贡献**

5.1技术技能人才培养

学校学生在校期间通过校内实训、技能大赛、社会实践、校外实习等形式增强了动手能力，发展了专业技能，能够尽快适应工作岗位的要求，且公德意识强，有良好的职业道德素养和遵纪守法观念，诚实守信，发展较好。学校严格的管理、高水平的教学培养了大批优秀毕业生，他们在不同岗位上建功立业，为母校赢得了良好的社会声誉。

技术服务：开展多种形式的技术服务和志愿服务。学校教师常年为各市县旅游委担任技术顾问，承担各市县、全省旅游类服务技能大赛裁判评委工作；直接承担许多旅游企业的技术服务，送教上门；连续多年为博鳌亚洲论坛、全国导游大赛海南选拔赛、全省酒店服务技能大赛等大型活动提供志愿者服务。

文化传承：全体学生参与、每周固定开展的社团主要有礼仪队、交际舞协会、竹竿舞协会、粤语俱乐部、排球俱乐部、调酒兴趣班、调酒兴趣班、健美操俱乐部、街舞社、棍舞社、葫芦丝兴趣班、话剧社、手工艺兴趣班、雕刻兴趣班、书画社、影视欣赏等，这些社团活动不仅培养学生的兴趣，而且实施着薪火相传的文化传承。

5.2社会服务

学校立足推动社会发展、振兴当地经济为社会服务总目标，充分发挥人力资源和专业资源优势，广泛开展社会培训服务，面向全社会传播职业技能技术，传承优秀的传统道德文化，赢得了全社会的广泛赞誉。本学年度共组织开展各类社会培训10多期，参加培训的学员近1800多人次。

**表10 2016年对外社会培训情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **培训名称** | **培训人数（人次）** | **培训天数（天）** | **合计** | **培训时间** |
| 1 | 保亭旅游局乡村旅游从业人员服务技能培训 | 70 | 1 | 70 | 2016.5 |
| 2 | 海口车管一所服务窗口礼仪培训 | 120 | 1 | 120 | 2016.7 |
| 3 | 陵水清水湾旅游度假区内导员培训 | 30 | 2 | 60 | 2016.8 |
| 4 | 儋州旅游局乡村旅游从业人员服务技能培训 | 140 | 2 | 280 | 2016.9 |
| 5 | 三亚南山观音苑公司景区讲解员培训 | 70 | 2 | 140 | 2016.9 |
| 6 | 海南华侨中学主持人礼仪培训一期、二期 | 50 | 2 | 100 | 2016.9 |
| 7 | 陵水旅游局酒店服务行业外语口语技能培训 | 200 | 2 | 400 | 2016.10. |
| 8 | 中国旅游中职教育“七金”联合体教师校园文化建设提升培训班 | 20 | 5 | 100 | 2016.12 |
| 9 | 海南省中职学校“双师”型教师旅游管理专业省级培训班 | 90 | 5 | 450 | 2016.12 |
| 10 | 海南省中职学校导游服务专业带头人师资培训班 | 15 | 5 | 75 | 2016.12 |
| 合计 | 　 | 805 | 27 | 1795 | 　 |

  5.3 对口支援

学校积极参与省旅游委对五指山市毛阳镇牙合初保村、通什镇福关村进行对口支援。学校利用资源优势，在农闲时间对村庄农村剩余劳动力免费进行技能培训，加快农村剩余劳动力转移，并通过学校就业平台优先推荐就业。

**6.举办者履责**

6.1经费

2016年度学校在基本建设、教育设施、实训设备等项目投入资金2646.96万元，省级财政生均拨款为1800元/年/生。学校严格遵守有关财务管理制度，制定专项资金使用管理制度，严格资金支出使用手续，确保资金使用安全。

6.2政策措施

(1)加强组织领导。为抓好工作落实，学校成立履职尽责工作领导小组，校长陈春福同志任组长，是学校加强履职尽责工作的第一责任人。

　 (2)强化责任落实。学校党总支把落实主体责任和推进党风廉政建设的作为大事来抓，全体党员干部和教职员工服从服务于履职尽责督促检查工作的大局，以高度的主人翁责任感，自觉参与到工作中去。

　 (3)严肃整改问责。做好履职尽责工作督促检查，关键在于发现问题、并及时整改问题。如果发现各科室和系部在加强履职尽责工作和专项整治工作中敷衍应付、另搞一套，不解决实际问题，学校将对相关责任人进行严肃追责问责。

**7.特色创新**

**创新项目一：**

**海南省旅游学校“生生参加社团活动日”社团模式改革**

学生社团文化建设是是学校特色文化建设的一个重要组成部分，通过活动丰富学生自我学习的内容，开展主题实践活动，提供展示自我的空间和平台，建设健康、活泼、高雅、向上的校园文化。

（1）社团改革模式介绍

学校学生社团建设以促进学生全面发展为宗旨，围绕“立足学校、展示特色、培养特长”的目标，按照“全员参与、全面铺开、重点打造、逐年创新”的运作模式，全面推进“生生参加社团活动日”学生社团建设。

 “生生参加社团活动日”简单的概括来说就是让全校学生能在指定的社团活动日参加一个社团活动。学校的做法是周二下午15:40-16:40分为二年级的社团活动时间，周三下午15:40-16:40分为一年级的社团活动时间，在这个时间内要求所有学生均在各自喜欢的社团参加社团活动，达到全员社团的活动目的。

 “生生参加社团活动日”的运作模式采用“全员参与、全面铺开、重点打造、逐年创新”的步骤进行推进。结合学校实际，我们采用社团开设与学校师资特色相结合、与学校实训场地相结合、与学生兴趣爱好相结合、指导教师校内培养及校外聘请相结合的“四结合”原则来开设各类社团及兴趣班。学校为省级旅游类中职学校，教师队伍主要以导游、酒店、烹饪、计算机以及基础学科专业教师组成，并配备了相应导游实训室、客房操作间、餐厅实训室、烹饪操作间、高尔夫模拟教室、计算机机房、舞蹈厅等实训场地，根据以上师资和设备，本着结合学生兴趣爱好及技能提高的目的出发，以学校有特长、有激情、有梦想的老师为核心，让这些教师在引导和组织学生通过社团开展多样化活动方面积累经验，取得成效，培养一批善于开展社团活动的校内教师团队，组成了以本校教师为主、外聘校外青少年宫教师为辅的社团指导教师队伍。在学校领导和老师们的大力支持下，学校目前有开设了以特长培养为目的的礼仪队、舞蹈队、竹竿舞协会、吉他协会、双截棍协会等社团11个；以技能强化为主导的雕刻兴趣班、中餐摆台兴趣班、高尔夫俱乐部、调酒兴趣班、咖啡制作班等社团10个；以语言强化为主体的英语、粤语、韩语、日语、话剧社等社团5个；以体育健身为目的的足球、篮球、太极拳、交际舞、健美操等俱乐部等社团8个，目前学校开设的社团及兴趣班共计34个，参加社团的学生成员最多达到四千多人次。

（2）社团成果介绍

在社团形成规模化之后，其次树立精品意识，争创品牌社团成为学校社团建设一个新的阶段目标。在社团的打造上，学校强调树立精品意识，着重选取可以代表学校校园文化品牌、可以展示学校形象窗口的社团进行重点打造。以“有特色、有文化、有品位”的精品社团为目标，正确定位，多方支持，以品牌社团推动学校素质教育的进一步发展。经过近年来的打造，海南省旅游学校社团建设取得较大成效，涌现出一批精品社团：校礼仪队作为学校的形象窗口，多次应邀参加在我省举行的国内各类重要活动的会务接待工作，历届礼仪队员在2011至2016年连续六年参与了博鳌亚洲论坛的礼仪服务工作，近年来在第九届全国“神农奖”影视表演晚会、历届海南岛欢乐节的礼仪接待、外籍摄影师看澄迈启动仪式、海南省歌舞剧院仪接待等大型活动中，以精湛的服务水平赢得了主办方及社会各界的称道，校礼仪队在2015年入选由共青团中央学校部编著的《中等职业学校优秀学生社团100例》一书，跻身全国优秀学生社团的行列；学校文工团在四次省大中专文艺汇演中荣获一等奖二个、二等奖四个，三等奖两个，优秀组织奖四个；学校英语俱乐部成员在历年省内英语大赛中屡获佳绩，荣获多个一等奖；学校广播站成员代表学校参加2013年、2014、2015年三届海南省中职演讲比赛中多次荣获一二等奖；学校舞蹈队、礼仪队、广播站主力队员程基旭、陈艳云、王菲等学生代表学校参加历届全国旅游院校导游服务技能大赛中荣获多个全国一、二等奖。

（3）“生生参加社团活动日”模式下的效果评估。

a.校园文化建设得到有效提升。学校素质教育成效突出，多方面发展的社团成员代表学校在省内外各项文艺、体育、技能大赛中屡获殊荣，社团的繁荣直接带动了学校校园文化建设向内涵化、品牌化的发展。

b.社团活动有效缓解了学校在学生管理上的压力。学生们在各种社团的活动中，尽情展现自己的特长，放大自己的亮点，开发自己的潜能，对自身较容易形成了正面的暗示，同时社团活动能消耗学生多余的能量，让学生有事做、愿做事，对形成积极向上、优良的校风学风具有推动意义。

c.就业品质以及就业率上的推动作用。在学校专业化教学和活跃的校园文化生活的培养下，落落大方、彬彬有礼、对职业有较高认同感的海南省旅游学校学生更容易受到企业的青睐，每年学生就业率均在98%以上，学校已经连续几年获评海南省优秀就业学校以上，多位省领导在视察学校过程中均对学生所表现出来的饱满、自信的精神面貌赞誉有加。

**创新项目二：**

**培养“知行合一”人才的生产性实训机制**

特色和主要创新点：按照“突出重点、分步建设、注重内涵、特色品牌”的方针，注重中餐烹饪与营养膳食专业人才培养以及教育教学管理来实现“五能力”、方案实施“五过程”、课程体系 “五阶段”、职业素养 “五提升”和任务建设 “五创新”的要求。调动了教师的工作热情；提升了教师的专业水平，打造了一支高素质的教学团队。

总目标：瞄准“生产性实训”，培养“知行合一”人才

 (1)建设“生产性实训”机制

改变以往酒店服务与管理专业实训课多为培养标准技能的实训方式，建成集客人到店前、到店后及离店等过程服务综合进行的“生产性实训”，实现酒店服务与管理专业学生与岗位对接的真实情景，按任务点达到岗位群多种人才的培养目标。

 (2)培养“知行合一”的企业需要人才

旅游饭店企业需要的人才主要以有良好职业道德、团队协作能力、良好沟通能力、熟悉操作技能等相结合的“知行合一”的具有奉献精神的人。除了教会服务技能以外，如何在岗位上更好地把服务技能发挥出来并获得客人认可是更重要的，所以，学校在人才的培养过程中，必须要通过各种学习环境的熏陶，让受学者得以循序渐进地获得到各种能力，成为合格的酒店服务与管理需要的人才。

具体做法；加强软硬件建设，完善实训机制

2010年以前，酒店服务与管理专业已经拥有一线酒店岗位群的实训场地和实训课程，基本上都采取技能考核的方式在进行教学，2010年以后，逐步增加了过程性考核的方法，学生不再以单一的期末考试的技能为主来考核了。2012年底，学校与企业共建的实训基地在学校里建成并投入运营，主要是以企业命名的客房实训室的方式给予学生实训的条件，共有8间真实的客房可以使用。学校也每年都派专业教师下企业顶岗实践，学习一线部门的过程运作及相关知识和技能，在具备了硬件和软件两方面的条件后，生产性实训机制的运行有了初步的保证，高星级饭店运营与管理系在学校的统一部署下，制定了各个实训室的操作流程、规章制度和管理制度，安排了专人管理，层层管理，相互协调运作，高度模拟酒店的运营在学校中实施。

2012年底以后，各项运营制度和方案开始实施，高星级饭店运营与管理专业的同学的实训课开始进入生产性实训阶段。系部结合学生科的值周安排，每周除了正常上课的实训课按运行方案运行外，值周的班级将按酒店岗位群分为各部门员工进行实训，整栋楼的卫生、接待都由学生负责。各班如同酒店一线部门，给予学生安排好。在老师的带领下，分工合作，高度模拟酒店一线部门的运营，让学生在课内外都感受到酒店运营的氛围，形成对岗位群的体验知识，从而达到技能和职业素养等全面的培养目标。

生产性实训机制的运行评价分为几部分，首先是校内的评价，校内评价包括了教师评价、小组互评、学生自评，由过程性的考核综合后形成最后的评价，也即每个学期的期末评分，由此来测评每名学生在个人表现、小组的团队协同工作的能力、是否达到教师的教学目标等。其次是企业评价，将在学生实习期间，由学校实习指导教师负责搜集，主要是测评学生在真实的岗位工作上能否把在校所学的显性和隐形知识表现出来，对岗位工作的基本功是否掌握扎实。其三是家庭评价，生产性实训的实施中，要求学生把实训延伸到生活中，特别是礼节礼貌，家庭的评价来自家长对学生的评价，由家庭报告书的回执收集。

生产性实训的机制完善了从学生单纯学技能改变为综合性学习并进行过程性、综合性考核，把学习的内容延伸到企业和家庭中，也由单一的对个体的考核改变为个体在团队中的综合能力的考核，对学生多方面发展起到引导和助推的作用，同时也要求教师和学校要提高教师的教育教学水平、专业教学水平和学生管理水平，是一次多方面促进提高的举措，同时也提升了学生就业的质量，广受企业欢迎，密切了校企合作的关系。

生产性实训机制经过2年的完善和发展，已初见成效。表现为：

(1)学生职业素养的提升

从生产性实训机制运行以后，学生在全面学习和发展中提升了自身的职业素养，不仅在校内实训课中能从容面对岗位的工作，还在实习和就业中大面积提高了企业和客人给予的美誉，甚至有部分学生已经在实习半年后，企业开始着手对其作为基层管理员的储备力量进行培养了。从企业反馈回来的信息看，经过生产性实训机制培养的学生，不仅在技能上可以完成岗位工作，还能在面对客人时具备一定的解决问题的能力，发挥彬彬有礼、具有良好沟通能力和亲和力、为客人分忧解难的酒店人的特点。

(2)专业教师加强学习，理论与实践并提高

学生培养的综合性促使专业教师教学水平的提高，给专业教师提出了更高的要求，所以专业教师在掌握理论和技能的同时，还要学习企业运营的一些常识，掌握对客服务的更多更典型的解决问题能力，为了能更好的运行该机制，学校通过委派专业教师到企业挂职、对学生的实习进行指导等方法，让专业教师多接触企业一线，多接触客人，老师也在模拟和锻炼中成长起来，对于学生的实训教学有非常好的作用。

(3)稳定了学生实习在岗率，受到企业赞许

学生实习的流失是现实存在的。究其原因，大部分同学都是因为心理问题才离开酒店，比如说面对客人的投诉，若不具备一定的心理素质就会逃避，抗压能力低，最终选择离岗，导致流失率增加。通过生产性实训，学生在实际运营中也慢慢培养起解决问题的能力和抗压力的能力，最终达到从逃避问题向会解决问题的方向转变，稳定了实习的在岗率，受到合作企业一致好评。

**8.主要问题和改进措施**

8.1教师队伍结构有待优化

尽管我们的教师总数不少，但教师的学历结构和实践经验还不够合理。下一步，我们将与有关部门协调，用好用足政策，善教师队伍结构。

8.2品牌专业建设需进一步加强

尽管学校已拥有国家级四个示范性专业。下一步，我们将加大骨干专业建设力度，争取早日把7个专业打造成品牌专业。

8.3技能大赛成绩有待进一步提高

目前，学校在省级技能大赛中取得了较好成绩，但在教育部组织的国家级比赛仍未实现突破。下一步，我们将努力加强教师和学生技能训练，不断提高专业技能教学水平，争取在国家级比赛中获得更好的名次。

8.4努力打造数字化校园

学校的基础设施建设基本成形，正在推进数字化、智能化校园建设工作，在规范化学校的基础上，努力实现数字化学校建设目标。