

扬州西园实业发展有限公司西园饭店



参与高等职业教育质量年报

(2025)



2025 年 12 月

目 录

一、扬州西园实业有限公司西园饭店简介	1
二、经营业务范围	1
(一) 客房	1
(二) 餐饮	2
(三) 会务休闲	2
(四) 改扩建项目	2
三、企业荣誉	2
四、校企合作背景和目标	2
五、合作内容和进展	3
(一) 校级实习实训基地建设	3
(二) 校企互培训学员与师资交流	4
(三) 共建实训室	5
(四) 共同制定人才培养方案	6
(五) 共谋扬州旅游发展	6
六、合作成效与数据分析	6
(一) 学生成长与就业成效	6
(二) 教师能力提升	7
(三) 企业效益与服务优化	7
(四) 区域旅游发展贡献	8
七、存在的问题与挑战	8
1. 合作机制有待进一步深化	8
2. 实训内容的更新存在明显滞后情况	8
3. 学生实习实践还停留在表层，缺乏心理辅导和职业规划	8
4. 校企合作的长效评价与反馈体系尚未完全构建起来	9
八、改进建议与未来规划	9
1. 优化合作模式，完善制度保障	9
2. 校企共同升级实训平台	9
3. 切实关爱学生成长，实施双导师制	9
4. 建立科学评价体系	10
5. 积极拓展合作领域	10
九、结语	10

本报告旨在系统总结扬州职业技术大学旅游学院与扬州西园饭店在 2025 年度校企合作的实施进展、成果与挑战。双方以“共建共享、协同育人”为宗旨，围绕实习实训基地建设、师资互聘互训、实训室共建、人才培养方案优化及区域旅游发展共谋五大领域展开深度合作。通过数据分析、案例梳理与反馈评估，报告显示合作显著提升了学生的实践能力与就业竞争力，增强了教师的行业实践与教学水平，促进了企业服务与管理优化，并为扬州旅游产业注入了创新活力。同时，报告也对合作中存在的不足提出改进建议，以推动校企合作持续深化。

一、扬州西园实业有限公司西园饭店简介

扬州西园饭店位于扬州市丰乐上街 1 号，隶属于扬州扬子江文旅投资发展集团。1958 年始建，1998 年成为苏北地区首家四星级旅游饭店，2013 年被评为五星级酒店，是江苏省文明单位、世界美食之都示范店、携程网最佳口碑酒店、中国历史文化名饭店（至樽）。

饭店建于乾隆天宁寺行宫遗址上，位于风景秀丽的瘦西湖畔，扬州文昌商业中心近在咫尺，占地近 6 万平方米。曾接待过多位国内外政要，有着丰富的历史文化底蕴。

西园饭店拥有 99 间精心设计的客房，设备齐全，舒适而温馨。别具特色的中西餐厅、特色餐饮 1300 个餐位，提供淮扬菜、粤菜、日料等美食，红楼宴久负盛名；饭店拥有多功能会议厅 9 个，是举办各类会务、宴会、酒会的理想场所；室内高尔夫、汗蒸、健身等康体休闲设施让宾客尽享尊贵。

西园饭店不断提升经营管理水平，以“顾客满意、员工成长”为核心价值，无论是商务出行，还是旅游度假，在西园饭店都能体验尊享级“行宫服务”。

二、经营业务范围

西园实业有限公司西园饭店提供住宿、餐饮、康体娱乐、会务服务等。饭店的前厅、餐饮、客房、康体休闲场所，拥有训练有素的专业服务团队，礼宾、商务、咨询、洗衣等配套服务齐备，设施齐全，后勤部门是一线服务的坚强保障。为开展产教融合提供了坚实的保障和有力的支持。

（一）客房

舒适温馨的居住环境，智能化客房宽敞雅致，贴心的个性化增值服务，提供温馨舒适私密的休憩之所。

（二）餐饮

饭店是红楼宴研发地，红楼宴、三头宴、维扬细点闻名遐迩，融合粤菜、川菜、日式料理，满足宾客个性化需求。草坪婚礼独具特色、让园林下空间享受静谧、弹指阁成为新晋餐饮特色打卡处，另外拥有多个机关团餐外拓项目提供后勤保障服务实践环境。

（三）会务休闲

设备齐全的大小会议室以及配套的室内高尔夫、健身房等康体设施，尽显商务风范。

（四）改扩建项目

2026年底，打造近110间充满园林意境的高端客房；宴会空间：新建1200平方米无柱多功能宴会厅，可满足60桌宴会或千人会议的多元化需求；交通优化：建设配备近170个智能车位的立体停车楼；配套改造：同步实施动力中心、配电房、主建筑外立面及二期景观等一系列配套升级工程。

三、企业荣誉

企业先后获江苏省文明单位、世界美食之都示范店、中国民族品牌饭店（至尊级）、省级服务质量标杆企业、省级旅游行业先进单位、携程豪华酒店榜、携程最佳商务出行酒店、中国酒店业品质服务奖卓越服务酒店、扬州市劳动保障诚信单位。

四、校企合作背景和目标

扬州职业技术大学早在2011年就已经开展和扬子江文旅投资发展集团的合作，主要合作企业有扬州西园饭店、扬州花园国际大酒店、冶春等。随着旅游业向高品质、个性化、智慧化转型，行业对高素质技术技能人才的需求日益迫切。扬州职业技术大学旅游学院立足地方，坚持以服务区域经济为己任，深化产教融合，于2025年与扬州西园饭店（以下简称“西园饭店”）正式建立深度校企合作关系。西园饭店作为扬州历史悠久的高端酒店代表，致力于服务升级与人才培养，双方合作旨在实现资源共享、优势互补，共同培养符合行业需求的应用型人才，助力扬州“世界旅游名城”建设。

年度合作目标包括：

1. 构建稳定高效的实习实训机制，提升学生岗位技能与职业素养；

2. 推动师资双向流动，打造“双师型”教学团队；
3. 建设符合行业标准的实训环境，提升实践教学条件；
4. 优化人才培养方案，增强专业与产业适配度；
5. 凝聚校企智慧，为扬州旅游发展提供智库支持。

五、合作内容和进展

（一）校级实习实训基地建设

本年度，由双方共同建设的校级实习实训基地正式挂牌并投入运行，构建了“认知实习—跟岗实习—顶岗实习”三阶段递进式的实践体系，为学生提供了从感性认知到实地体验再到全身心投入的实践进阶模式锻炼。

1. 认知实习：秋季学期分批次组织旅游管理、酒店管理与数字化运营等专业大一学生共 150 人次前往西园饭店，通过参观、讲座、岗位体验等形式，了解酒店数字化运营流程与企业文化，实施“二分明月—识岗实践”。

2. 跟岗实习：春季安排大一下学期学生共 20 人进入前厅、餐饮、客房、会展等部门，由企业导师一对一指导，进行为期 4 周的岗位技能训练，学生在烟花三月经贸旅游节进入企业，熟悉企业工作流程，助力扬州旅游旺季接待工作顺利完成，实施“烟花三月—跟岗实践”。

3. 顶岗实习：选拔优秀大三年级学生共 12 人 7 月进行企业，完成为期 6 个月的顶岗实习，全面参与酒店服务与管理，其中 3 人实习结束后获企业留用意向，实施“扬州的夏日—顶岗实践”。



图 1：实习指导老师送学生进入企业实习

4. 教师挂职锻炼：学院选派 4 名专业教师分批次赴西园饭店担任部门副经理或项目顾问，累计挂职时长超过 480 小时，参与酒店服务质量检查、活动策划与员工培训等工作，提升了教师的行业实践能力。

（二）校企互培训学员与师资交流

在相关合作与发展的进程中，双方经过深入的沟通与探讨，成功建立了一种具有创新性和实用性的“双向嵌入”的培训机制。这种培训机制旨在实现双方在培训工作上的深度融合与相互促进。

1. 企业导师进课堂：西园饭店选派 4 名资深管理人员担任学院兼职教师，承担《酒店数字化运营概论》《酒店数字化营销》《旅游企业顶岗实习》等课程教学，累计授课 320 课时，并参与学生毕业设计指导。

2. 教师为企业定制培训：学院组织专业教师团队为西园饭店 50 名基层管理者量身定制培训方案，围绕“服务创新”“职业规划”“企业文化建设”“沟通技巧”“团队建设”等主题开展系列培训 12 场，参训人员满意度达 98%。另外学院还为企业进行六常管理培训，帮助企业梳理后厨、前厅等区域的物品分类与流程规范，提升了工作效率与环境整洁度。

扬州职业技术大学非学历培训项目台帐

项目编号:	LY20250710
项目名称:	扬州西园饭店基层管理人员能力提升培训
实施学院:	旅游学院
培训日期:	2025年6月17日-7月10日
联系人及电话:	汤玲玲15150832602
培训人次:	43

扬州职业技术大学非学历培训项目台帐

项目编号:	LY20251015
项目名称:	餐饮服务质量提升-省星级服务技能大赛评判解读
实施学院:	旅游学院
培训日期:	2025年7月15日
联系人及电话:	汤玲玲15150832602
培训人次:	45

西园培训协议						
培训时间	2025年6月17日 14:00-17:00					
培训地点	云杉厅					
培训内容	酒店员工职业生涯规划					
参培人员	各部门主管及骨干代表					
授课人	扬州职业大学 董广智教授					
参加培训人员考勤	序号	姓名	签到	序号	姓名	签到
	1	董欢	董欢	23	蔡森	蔡森
	2	练晨琪	练晨琪	24	李福军	李福军
	3	刘璐	刘璐	25	赵文涛	赵文涛
	4	黎敏	黎敏	26	戴伟伟	戴伟伟
	5	陶知渊	陶知渊	27	周建安	周建安
	6	崔璇	崔璇	28	王玉弦	王玉弦
	7	夏晶晶	夏晶晶	29	尤国庆	尤国庆
	8	张诚	张诚	30	朱峰	朱峰
	9	赵新颖	赵新颖	31	孙斌	孙斌
	10	杨琦	杨琦	32	谭神清	谭神清
	11	周淑莹	周淑莹	33	罗永祥	罗永祥
	12	季彤彤	季彤彤	34	孙晨	孙晨
	13	葛金松	葛金松	35	徐宇	徐宇
	14	薛青	薛青	36	李建顺	李建顺
	15	张爱萍	张爱萍	37	朱玉来	朱玉来
	16	朱爱敏	朱爱敏	38	刘爱泉	刘爱泉
	17	张静怡	张静怡	39	方超	方超
	18	赵文锐	赵文锐	40	张阳	张阳
	19	倪楚扬	倪楚扬	41	严存	严存
	20	戈庆成	戈庆成	42	周若妍	周若妍
	21	秦晨	秦晨	43	杨婕	杨婕
	22	张士林	张士林			

为落实和贯彻扬子江集团人才培养和发展方针，围绕扬州西园饭店发展战略，以提升基层管理人员综合素质为核心，通过系统化、专业化的培训和实践，打造一支会操作、熟练掌握本岗位专业技能，能够指导员工规范操作，懂管理，具备基本管理知识，能够有效组织、协调和激励团队；善经营：树立成本意识和市场意识，能够参与部门经营决策；年轻化：培养一批年轻有为的后备管理人才，为企业注入活力。

一、培训对象

酒店各部门领班、主管及储备管理人员，具有良好的职业素养和发展潜力。

二、培训周期

第一期 1个月（2025年6月中旬-2025年7月中旬）

第二期 1个月（2026年6月中旬-2026年7月中旬）

第三期 2个月（2027年6月中旬-2027年8月中旬）

三、培养内容与方式

1. 课程设置：

（1）沟通能力：《高效沟通技巧》、《跨部门沟通与协作》、《宾客投诉处理艺术》

（2）协调能力：《团队建设与激励》、《冲突管理与化解》、《时间管理与工作效率提升》

（3）问题处理能力：《问题分析与解决》、《突发事件处理流程》

（4）管理能力：《基层管理实务》、《酒店质量管理》、《基层管理角色认知与定位》、《成本控制与预算管理》

（5）经营意识：《酒店新媒体营销》、《收益管理入门》、《客户关系管理》



图 2：西园饭店培训协议和照片

3. 联合培训项目：为了进一步提升旅游服务行业相关人员的技能水平和综合素质，加强学生与企业员工之间的交流与合作，我们与合作方共同举办了一系列丰富多彩且具有针对性的活动。其中包括“旅游服务技能大赛”，该大赛设置了多个专业项目，全面考察参赛人员在前台接待、餐饮服务、应急处理等方面的能力；还有“酒店工作人员风采展示”活动，通过这个活动充分展现酒店工作人员在服务礼仪、待人接物等方面的专业风采。这些活动具有广泛的参与度，覆盖范围不仅包括了相关专业的学生，还涵盖了众多企业员工，参与活动的学生与企业员工总数超过 300 人次。

（三）共建实训室

依托学院现有场地与西园饭店行业资源，双方共同投入资金与技术，建设“智慧酒店实训室”与“文旅融合创新实训中心”。实训室模拟西园饭店真实场景，配备酒店管理系统（PMS）、客户体验仿真平台等设备，用于前厅接待、餐饮服务、收益管理等模块教学。本年度开展实训教学超过 600 课时，承办市级技能证书考证培训 150 人次。

（四）共同制定人才培养方案

成立由学院教师、企业专家、毕业生代表组成的专业建设委员会，每学期召开 2 次研讨会，修订旅游管理、酒店管理与数字化运营专业人才培养方案。新方案增设“智慧酒店技术”“扬州非遗文化”“研学旅行策划”等课程，强化数字化技能与本土文化素养培养，并引入西园饭店案例库进入课堂教学。

（五）共谋扬州旅游发展

扬州旅游协会会长单位为扬州扬子江文旅投资发展集团，扬州职业技术大学旅游学院和西园饭店同是扬州旅游协会副会长单位，校企联合组建“扬州旅游创新研究小组”，针对扬州旅游旺季服务瓶颈、非遗文旅产品开发等议题开展调研，完成报告 3 篇，其中《关于优化扬州节假日旅游接待能力的建议》获市文旅局采纳。合作开展扬州酒店行业服务技能提升培训，扬州酒店行业基层管理人员培训，扬州地方文化融入酒店发展培训获得企业高度认可，助力扬州旅游业高质量发展。

六、合作成效与数据分析

（一）学生成长与就业成效

针对西园饭店认知实习、跟岗实习和顶岗实习学生进行问卷调查反馈，高达 98% 的学生都觉得在实习过程当中，自身的专业技能得到了显著的提升，并且沟通交流能力也取得了很大的进步。具体而言，专业技能方面，在实际的工作场景中，学生们将所学的理论知识运用到实践，加深了对专业知识的理解和掌握，从而在专业技能上有了质的飞跃；沟通能力上，与同事、客户的频繁交流互动，让他们学会了如何清晰、准确地表达自己的想法，以及倾听他人的意见，有效提升了与他人沟通的技巧。

与此同时，在本年度学生的技能发展成果也颇为丰硕。学生获省级技能奖项 2 项，企业员工获省级技能比武二等奖 1 项，三等奖 1 项，实现了企业省级奖项的突破。这一显著的增长体现出学生们在专业学习和技能训练上的不懈努力，也

反映出学校在人才培养方面所采取的措施取得了积极的成效，例如优化课程设置、加强实践教学等，为学生提供了更多提升技能的机会和平台。

在就业方面，令人欣喜的是毕业生的就业率有了明显的提升。数据显示，毕业生就业率已经提升至 98.5%，这一高就业率充分展现出学校教学质量和学生综合素质的提升。进一步分析就业结构会发现，在高端酒店就业的毕业生比例达到了 41%，这意味着学校的人才培养方向与市场需求实现了较好的对接，培养出了符合高端酒店行业需求的专业人才。

（二）教师能力提升

在教育教学实践的过程中，挂职教师积极投身于教学资源的开发与建设工作，将企业实训案例编入教材，学院目前启动与西园饭店共编教材 2 部。这些实训案例库涵盖了丰富的行业实践内容，为教学提供了更为生动、实用的素材。

在师资队伍建设方面，学校致力于提升“双师型”教师的比例。通过一系列的政策引导和培养措施，如组织教师参加企业实践、开展专业技能培训等，“双师型”教师的比例得到了大幅提升。从最初的 65%逐步提升至 80%，这一变化反映了学校在师资队伍建设上的决心和成效，为提高人才培养质量奠定了坚实的基础。

（三）企业效益与服务优化

西园饭店积极采取一系列有效措施，使得员工培训成本显著降低。经过细致的规划和合理的资源配置，该饭店的员工培训成本相较于之前降低了 15%。与此同时，饭店始终将顾客需求放在首位，在降低成本的同时，并没有忽视服务质量的提升，通过不断优化服务细节，强化员工服务意识等手段，顾客满意度得到了明显提升，提升幅度达到了 8%。

在创新发展方面，西园饭店充分利用学生群体的创新思维，积极鼓励学生为饭店的运营提出建议。通过收集和筛选学生的创新建议，饭店成功地对服务流程进行了优化。一共优化了 3 项服务流程，其中“快速入住系统”这一创新举措表现尤为突出，凭借其高效、便捷的特点，在集团内部获得了推广，为饭店赢得了更多的关注和认可。

由于西园饭店在产教融合以及服务创新等方面的出色表现，企业顺利通过五星级饭店复合评估，荣获“中国民族品牌饭店（至樽级）”称号。这一称号的获

得不仅是对饭店过去工作的高度肯定，也进一步增强了饭店的品牌美誉度，在市场中树立了良好的企业形象。

（四）区域旅游发展贡献

我们所取得的合作成果在扬州旅游协会进行了广泛的推广。这一推广活动取得了显著的成效，成功带动了4家本地颇具规模的酒店与相关院校积极开展合作。这些合作涵盖了多个方面，包括人才培养、实践教学等，为本地酒店行业的发展注入了新的活力。

与此同时，研究小组经过深入研究和反复探讨，提出了具有创新性和实用性的“园林酒店文化体验动线”。这一成果得到了多家酒店的高度认可，并被借鉴应用到实际运营当中。通过融入这一独特的文化体验动线，酒店能够为客人提供更加丰富、优质的服务，提升客人的满意度和酒店的市场竞争力。

值得一提的是，我们的校企合作案例凭借其突出的创新性、实践性和可推广性，成功入选了《江苏省产教融合典型案例集》。这不仅是我们校企合作工作的高度肯定，也为其他地区和行业的产教融合发展提供了宝贵的借鉴和参考。

七、存在的问题与挑战

1. 合作机制有待进一步深化

目前，在双方的合作进程中，关于资源投入与知识产权归属等核心方面的制度设定还不够细致入微。双方在资源投入上，对于资源投入的比例分配、投入的时间节点以及投入资源的具体类型和质量标准等内容都需要进行更为细致的规定；在知识产权归属方面，对于合作过程中产生的各种知识产权的界定、归属原则、权益分配等制度仍需进一步细化，以保障合作的公平性和可持续性。

2. 实训内容的更新存在明显滞后情况

从实际情况来看，当前部分实训设备与行业最新技术之间存在着显著的差距。随着酒店行业数字、智能技术的飞速发展，新的技术和理念不断涌现，但部分实训设备却未能及时跟上行业发展的步伐。这些落后的实训设备不仅无法让学生接触到最前沿的技术和操作方法，还可能导致学生所学知识与行业实际需求脱节，影响学生在未来职场中的适应能力和竞争力。

3. 学生实习实践还停留在表层，缺乏心理辅导和职业规划

校企合作学生顶岗实习基本都在一线服务岗，没有进行有效的轮岗制和深入

管理岗进行跟岗实训。学生在实习阶段，面临着从校园环境到职场环境的巨大转变，往往会遭遇诸如工作压力、人际关系处理等多方面的问题，心理上容易产生各种困惑和焦虑情绪。在此期间，如果缺少及时有效的心理疏导，可能会影响学生的工作状态和身心健康。同时，由于缺乏专业的职业规划指导，学生难以清晰地明确自己的职业方向和发展路径，无法从实习中获得最大的成长和收获。

4. 校企合作的长效评价与反馈体系尚未完全构建起来

校企合作是一个长期且动态的过程，需要建立一个科学、完善、长效的评价与反馈体系来保障其顺利开展。然而，当前在实际的校企合作中，这样的体系还处于不健全的状态。长效评价机制的缺失使得无法准确衡量合作的效果和效率，难以对合作过程中的各种问题进行及时分析和改进；反馈体系不完善则导致双方在合作过程中遇到的问题不能及时传达和解决，不利于进一步优化合作模式和提高合作质量。

八、改进建议与未来规划

1. 优化合作模式，完善制度保障

通过与合作方签订补充协议，以书面且具有法律效力的形式，清晰、明确规定资源投入的具体比例以及成果共享的详细机制。这样做能够确保在合作过程中，各方对于资源的投入和成果的分配有清晰的认知和遵循的准则，避免后续可能出现的纠纷和矛盾。

2. 校企共同升级实训平台

校企共同出资积极引入虚拟现实（VR）实训项目，这一举措是为了更好地对接行业数字化发展的大趋势。虚拟现实技术具有高度的沉浸感和交互性，能够为学生提供更加真实、丰富的实训体验，使他们在学习过程中更好地适应行业的数字化需求，提升实践能力。

3. 切实关爱学生成长，实施双导师制

专门设立校企双导师制，由学校导师和企业导师共同为学生提供指导。在实习过程中，不仅要强化对学生专业技能的指导，帮助他们解决实际操作中遇到的问题，还要注重对学生心理的支持，关注他们在实习期间可能面临的压力和挑战，及时给予鼓励和疏导。

4. 建立科学评价体系

建立一套以学生成长、企业效益和区域贡献为核心的多维评价指标。对于学生成长,不仅要关注他们专业知识和技能的提升,还要考量他们综合素质的发展;对于企业效益,要从经济效益、社会效益等多方面进行评估;对于区域贡献,则要考虑合作项目对当地经济、文化等方面的促进作用。通过这样全面、科学的评价体系,能够更准确地衡量合作项目的成效。

5. 积极拓展合作领域

计划联合相关方共同开发“扬州特色文旅课程”,充分挖掘扬州丰富的历史文化和旅游资源,将其融入到课程中,打造具有地方特色的教育产品。同时,共建文旅产业学院,整合学校和企业的优势资源,为培养适应产业发展需求的人才提供更好的平台。此外,联合扬州旅游协会、扬州旅游学会、扬州旅游研究所等平台,整合扬州文旅资源,共建扬州文旅产业发展联合体,为扬州文旅产业高质量发展献计献策。

九、结语

2025年度,扬州职业技术大学旅游学院与扬州西园饭店的校企合作取得了阶段性成果,体现了产教融合在人才培养、服务产业与区域发展中的重要作用。未来,双方将继续秉持“共生共长、合作共赢”理念,推动合作向更高质量、更宽领域迈进,为扬州旅游高质量发展持续赋能。