

乘亚运之风 激发教育新活力

——浙江旅游职业学院服务亚运实践案例

摘要：杭州 2022 年亚运会，是杭州举办的最高级别综合性国际体育赛事，为杭州展示自身城市魅力打开了一扇“世界之窗”，也是浙江省奋力打造“重要窗口”的一项光荣政治任务。浙江旅游职业学院作为国家“双高计划”专业群建设单位，一直致力于打造“中国品牌”“中国服务”旅游职业人才培养的摇篮。借服务“家门口”的亚运盛会之机，进一步激发教育新活力，为“亚运”提供高质量服务人才，输送专业智囊团队，助力亚运文化推广，打造亚运的美丽校园景区，是浙江旅游职业学院的实力所向、职责所在、使命所然。

关键词：亚运会；青春学子；专业智囊；亚运文化

一、实施背景

杭州亚运会已进入倒计时，筹办工作也进入了全力冲刺、全面就绪、决战决胜的关键阶段。积极参与“当好东道主、服务亚运会”活动，是深入贯彻习近平总书记重要指示的需要，是落实省、市委重大决策部署的需要，能激发广大市民的“主人翁”意识，推动形成全社会参与亚运、服务亚运、奉献亚运的良好氛围，助力“亚运城市行动计划”深入实施，让世界透过杭州亚运会充分领略中国特色社会主义制度的巨大优越性，更好展示杭州“重要窗口”最美风采。作为杭州属地高校，浙江旅游职业学院与杭州亚运会亚组委多次对接，成为第一所主动与亚组委对接全方位助力亚运会的高校。2021年初，学校作为唯一的高职院校与杭州亚组委签订了战略合作框架协议。学校对

参与亚运会筹备工作感到使命光荣、责无旁贷，将积极为杭州亚运会成功举办贡献浙旅院的智慧和力量。



图 1 我校与 19 届亚组委签署框架合作协议，为杭州亚运会提供智力支持和人才服务

二、案例详情

（一）与亚运同行，以“青春”为名展现亚运之美

学校鼓励师生参加亚运会志愿者服务行动，全力培养符合亚运服务要求的高质量旅游服务人才。今年，学校全面启动了校内亚运志愿者的选拔工作，共有 1844 名学生报名申请成为亚运会志愿者。经过面试选拔，目前共有 471 人被预录用，其中，萧山校区 157 人，千岛湖校区 314 人。萧山校区志愿者将服务西湖国际高尔夫球场（决赛）、我校橄榄球训练场馆以及 15 个接待饭店。千岛湖校区志愿者将服务于小轮车、场地自行车、公路自行车、铁人三项等比赛项目。其中，我校受杭州亚组委竞赛部、志愿者部、人力资源部委托，在高尔夫专业 20 级、21 级学生中将选拔 100 人，担任高尔夫球比赛专业球童志愿者，岗位工作将直接面向各国运动员。同时经浙江省高尔夫球协会审核，推荐我校高尔夫教研室盛炜垚老师、实验员张思梦老师，2019

级学生王周莲、徐金璘、程梦丹等共 5 人拟担任杭州亚运会高尔夫球比赛国内技术官员（NTO）工作。我校学子还参加了“服务亚运·奋斗有我”浙江高校学子迎亚运主题跨年活动，作为唯一一所承担独立表演节目任务的高职院校表演了原创音乐说唱节目《我在杭州等你》。



图 2 我校开展杭州 2022 年亚运会、亚残运会志愿者选拔活动



图 3 我校学子参加“浙江高校学子迎亚运主题跨年汇演”

（二）与亚运同频，以“智囊”为本照亮亚运之景

学校大力支持有专业特长的教师服务团队和骨干教师为亚运会

提供智力支持，包括赴亚组委挂职、亚运相关标准制定、提供技术指导等，形成了全力服务亚运的浙旅院“智囊团”。学校先后选派 22 名教职工赴杭州亚组委挂职工作，提供专业分析研判，应急管理，高质量协助完成住宿、餐饮服务、火炬传递等相关工作。学校实训楼挂牌“第 19 届亚运会餐饮研发实训基地”并组建“专家咨询服务”团队，为亚运会餐饮服务项目提供菜单设计、菜点研发、营养分析、技术竞赛等技术指导。组建专家团队，制定杭州第 19 届亚运会“总部饭店和亚奥理事会大家庭饭店”遴选标准，并对 108 家报名饭店进行了初审、集中评审和现场评审。组建教师团队，圆满完成了亚运会官方接待饭店以及亚残运会官方接待饭店的遴选工作，开展了亚残运会住宿运行管理研究，完成了亚残运村住宿分配方案设计，完成了亚残运会住宿接待服务规范方案、亚残运会住宿服务应急管理方案以及亚残运会住宿预订指南及服务手册的制定。



图 4 我校教师赴亚组委挂职



图 5 我校教师赴亚组委挂职

高尔夫球运动与管理教研室教师高元龙受邀担任“杭州亚组委竞赛项目专家库”成员，为亚运会高尔夫球比赛场馆改建、竞赛组织、NTO（国内技术官员）选拔、志愿者培训、赛事预算编制等工作建言献策。公共教学部洪教师丽敏受邀担任亚运会志愿者的通用礼仪课程培训教师，担任了国际文明礼仪大赛评委，在校内组织了“走进亚运”讲座，按照亚运会规定礼仪动作创编迎亚运礼仪操。酒店管理学院张向东教授受亚组委委托开发课程《亚运助残志愿服务知识与技能》，并为亚运会和亚残运会 280 名志愿者培训师开展了同名专题培训。千岛湖校区两名教师将在千岛湖赛区分别担任场馆志愿者经理及领队。我校 32 名教师担任 2022 亚（残）运会社会志愿者面试考官。



图 6 我校教师担任 2022 亚（残）运会社会志愿者面试考官

（三）与亚运同梦，以“文化”为基共享亚运之果

学校充分重视亚运文化的宣传推广，全力支持亚运会相关活动。学校联合杭州亚组委组建了包括外籍专家、教师、多名学生在内的专业团队，通过对亚洲五大区域各个参赛国（地区）知识点的总结与归纳，录制了精彩缤纷的 52 节次《游遍亚运参赛国（地区）》在线课程，一方面作为校内课程资源供师生学习，另一方面作为共享资源向供社会大众免费学习观看。课程还入选了国家智慧教育平台首批推荐课程。同时，学校响应教育部“慕课西行”号召，借助“智慧树”在线平台及硬件设备，通过“慕课西行”同步课堂，将《游遍亚运参赛国（地区）》“原汁原味”地跨越千里，“平移”到新疆财经大学，进一步推广亚运文化。此外，学校呼应“绿色”“智能”“文明”亚运办赛理念，开展了中英文双语亚运课堂，旅行服务与管理学院教师童海洋、加拿大籍外教 Fodil、俄罗斯籍外教 Anton 课堂共同参与，

通过讲解、游戏、经历分享、知识拓展、视频连线等形式展开，学生们充分了解了橄榄球的规则、亚运和奥运竞技项目的区别、亚运官方小程序“一站通”小程序等知识，大家服务亚运的热情进一步提高。



图 6 我校与浙江财经大学开展“慕课西行”《游遍亚运参赛国（地区）》同步课堂



图 7 我校开展中英文双语亚运课堂。

学校全力打造亚运会高校示范打卡点，积极参与“智能亚运一站通”活动，整合提升浙江旅游职业学院萧山校区国家 4A 级旅游景区、

千岛湖校区 5A 级景区、浙江旅游博物馆等文化和旅游资源，并承接校内亚运橄榄球训练场改建工程，按照“绿色、智能、节俭、文明”的亚运理念，利用 BIM 技术参与体育工艺设计，在充分考虑场馆后续教学使用的前提下，对训练场进行智能化建设。同时学校利用厨艺学院各类实训场馆等硬件设施，开展菜品研发、技能培训、技术竞赛等活动，为亚组委餐饮服务各项筹备工作提供场地支持。

学校对“亚运文化”的推广依托于学校“校园文化”的高品质建设。多年来，学校紧紧围绕立德树人根本任务，形成“一条主线，两相结合，三个维度”的文化建设体系，以“最美旅院”引领文化校园建设。“一条主线”是指以弘扬社会主义核心价值观的“互融为和、克己为礼、业精于勤、功成于进”的“旅院精神”作为主线引领；“两相结合”是指将“两美浙江”建设和围绕旅游办学的特色相结合形成“最美旅院”文化；“三个维度”是指从“最美旅院人”“最美旅院情”和“最美旅院景”出发抒写“最美旅院”文化建设篇章。学校通过功能整合、空间整合、产品设计、项目创新等手段，建成了集国际国内修学体验、浙江旅游文博、体育健身休闲、高校校园社区游览等功能于一体的宜学、宜游旅游区和中国具有较高品牌价值的修学旅游与文化博览教育旅游综合体，给学生提供了丰富的环境资源和文化资源。



图 8 我校在校园内推广亚运文化

三、实施效果

1、学生荣誉：在“文明你我 亚运有礼”杭州亚运会国际文明礼仪大赛中，学校 2020 级空乘专业金琦超获亚运会国际文明礼仪大赛十大“赛事服务礼仪之星”（赛事男子组前 10 名），潘浙滨获亚运会国际文明礼仪大赛赛事服务礼仪优秀奖（赛事男子组前 20 名）。

2、亚运相关课程：完成“亚运课程进高校”通用礼仪模块拍摄工作，并通过亚组委审核，包括教材《通用礼仪》，视频《仪容礼仪》《引导礼仪》，亚运礼仪规定动作图片等。完成《游遍亚运参赛国（地区）》在线课程的录制，入选了国家智慧教育平台首批推荐课程。

3、亚运服务标准：制定杭州第 19 届亚运会“总部饭店和亚奥理事会大家庭饭店”遴选标准。完成亚残运村住宿分配方案设计，完成亚残运会住宿接待服务规范方案、亚残运会住宿服务应急管理方案以及亚残运会住宿预订指南及服务手册的制定。

四、创新总结

创新点：2020年以来，浙江旅游职业学院与杭州亚运会亚组委多次对接，成为第一所主动与亚组委对接全方位助力亚运会的高校，并且在2021年初，作为唯一的高职院校与杭州亚组委签订了战略合作框架协议。学校将亚运会作为重点服务对象，整合统筹资源，做好赛会志愿者的选拔、培训与服务，为亚运筹备提供学校智囊支持，高质量推进亚运会文化传播，同时做好亚运会后勤保障服务、文旅事业展示等，全力协助亚组委高质量推进亚运会筹办工作。

下一步举措：距离杭州亚运会正式开幕还有100多天，已经到了一个关键的时刻，学校将紧跟亚组委筹办进程，用学校“速度”和“温度”做好志愿者选拔和培训工作，做好亚运会橄榄球训练场馆建设收尾工作，努力成为“中国品牌”和“中国服务”人才培养的引领者。

五、推广价值

浙江旅游职业学院与杭州亚组委在高质量推进亚运会文化传播、赛会志愿者培训与服务、亚运会筹办服务、杭州文旅事业展示窗口、高品质训练场馆建设等领域开展了一系列密切合作并取得了较大进展，如亚运会餐饮研发实训基地已落户学校，学校已基本完成志愿者招募工作，完成《游遍亚运参赛国（地区）》在线课程的录制，完成“亚运课程进高校”通用礼仪模块拍摄工作，制定了多项亚运服务标准，橄榄球训练场改造提升工程已进入收尾阶段等。学校服务亚运会的工作得到杭州亚组委的充分肯定和高度认可，受到中国教育网络电视台、中国教育新闻网、文旅中国、新浪网、浙江新闻、杭州电视台、杭州日报、钱江晚报等多家媒体的广泛关注和报道。

