



郴州职业技术学院

Chenzhou Vocational Technical College

株洲美的万豪酒店参与

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、 企业资源投入	3
四、 企业参与教学改革情况	3
(一) 专业建设	3
(二) 学生培养	5
(三) 师资队伍	5
五、 问题与展望	6
(一) 面临的问题	6
(二) 未来展望	6
六、 附件.....	6
(一) 企业参与人才培养部分佐证.....	6
(二) 企业参与学校教育佐证.....	8

一、企业概况

株洲美的万豪酒店是世界著名的酒店管理公司万豪国际集团旗下的五星级酒店。万豪集团在全世界拥有 30 个知名酒店品牌，多次被世界顶级商界杂志和媒体评为首选的酒店业内最杰出的公司。万豪集团起家于餐饮业务，在 1989 年，公司宣布陆续退出餐饮领域，专注酒店业务。在酒店领域，万豪通过商业模式迭代+并购外延扩张，不断丰富品牌矩阵、拓展全球布局。根据酒店业国际权威杂志《HOTELS》公布的 2021 年度“全球酒店集团 225 强”排名，截至 2021 年底万豪国际集团在全球 139 个国家和地区拥有近 7795 家酒店，客房数量超过 144.6 万间，已成为全球规模最大的酒店集团。

株洲美的万豪酒店秉承万豪集团的理念，于 2015 年 7 月 16 日开业，是湖南省万豪集团的第一家，风格上完美融合了传统文化与时尚格调。酒店拥有 311 间客房，有多种精心设计的房型，配备先进的现代服务设施、高品质的客用品。酒店经营中、西餐美食及东南亚异域美食，并有室内恒温泳池、健身房和 SPA 水疗中心。大堂吧和“岳麓书院”书吧为宾客提供各式名酒佳酿和中式香茗，同进酒店拥有 1 间 1100 多平米的无柱宴会厅及多个配备高端会议设施的多功能厅，为株洲市商务、会议及休闲旅游提供来自享誉世界的万豪服务体验。

二、企业参与办学情况

据国家旅游局数据中心发布的《2022 年中国旅游业统计公

报》数据统计，全国旅游业对 GDP 的综合贡献在 2016 年已经达到 9.9 万亿元，占 GDP 总量的 11.01%；旅游直接和间接就业 7962 万人，占全国就业总人口的 10.26%——旅游业已经成为名副其实的国民经济战略性支柱产业之一。而作为旅游产业的重要组成部分，酒店行业在带动实体经济发展方面也起着重要作用。据《统计公报》显示，全年全国星级饭店营业收入 1177.68 亿元，平均房价 318.48 元，平均出租率 38.35%。同时酒店往往是所在城市区域经济发展情况的窗口，酒店行业不仅能带动物流、就业，促进地方经济发展，还会提升城市形象，改善旅游及投资环境。

株洲美的万豪酒店主要经营酒店的餐饮、住宿及综合娱乐等，在现在行业竞争以人力资源作为支撑的年代，需要不断引入新的人才以增强企业的活力。基于此，以信息互通、资源互享、人才共育、产业共推、利益共赢为目标，深入郴州职业技术学院开展以深入专业教学的合作模式，协同创新，共同拓宽校企发展空间。

郴州职业技术学院是经教育部批准的公办全日制普通高等学校，是湖南省示范性(骨干)高职院校，学校独特的专业区域产业结构、职业为宗旨的六位一体教学改革模式、教育质量和“校企双元、工学耦合”的人才培养方式有利于学校和酒店以中高端酒店管理人才培养为纽带，定制培养符合酒店的高素质管理人才。

三、企业资源投入

近三年，由企业株洲美的万豪酒店投入投入班级文化建设、专业课程建设、学生综合素质提高等经费合计约 12 万元，成立万豪现代学徒制班。企业以为学生提供学习平台、制定职业成长计划、把握酒店行业最新动态为主线与学院进行互动交流，学院以此为依托进一步探讨产教融合下酒店数字化专型的合作模式与路径，共同推动湖南省酒店行业的人才高质量发展。

具体资源投放情况：

1. 资金投放情况

项目名称 投入资金	专业建设 经费	师资	学生综合 素养提升	奖学金
投入数量(万元)	5	2	2	3

2. 人力资源投放情况

每年为学生进生专业授课，以授课或以讲座形式开展。内容主要涉及到全球高星级酒店的文化内容、服务新理念及案例分享等。

四、企业参与教学改革情况

(一) 专业建设

1. 创新“一心三合五双七共”校企协同育人机制

校企共同制定了校企共育相关制度，明确了校企双方在办学形式、招生管理、教学管理、实习安排、考核激励、就业安

排、权益保障等方面的具体内容，落实学徒学员的责任保险、工伤保险等相关保障。集成双方资源优势育人，创新校企协同育人机制，打造“一心三合五双七共”人才培养模式。初步实现了校企人才共育、资源共享、人员共用、基地共建、质量共评的全方位合作，形成了校企命运共同体



图 1：“一心三合五双七共”模式

2. 开发“双元主体、分段培育、交替递进”人才培养方案

专业对企业行业标准、岗位典型工作任务、工作流程、技术规范进行梳理，以行业基本规范为基准，以酒店的职业素养和技能要求为导向，以充分体现校企双主体、有效利用校企双方资源为基础，制定了“双元主体、分段培育、交替递进”的人才培养方案。专业设置和职业岗位对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，毕业证书与职业资格对接，职业与终身教育对接的思路。校企双方共同制定酒店管理与数

数字化运营人才培养方案，共同开发《前厅服务与数字化运营》、《客房服务与数字化运营》、《餐饮服务与数字化运营》、《酒店人力资源管理》四门核心课程的课程标准。

3. 制定“两类课程、交互递进、项目化”课程体系

依据学徒的成长规律和认知规律，以培养职业能力和素养为核心，开发符合技术技能人才培养、员工培训和终身学习需要的学校课程与企业课程交叉融合、分段式、项目化课程体系。学生（学徒）通过对学校课程和企业课程的循环交替学习，专业理论知识和岗位技术技能不断提升，实现从学生（学徒）到职业人的转变。

（二）学生培养

在岗学生通过岗位实践、企业师傅指导来提升实践能力，同时安排在网上或者 APP 进行学习，对学生定期进行知识和技能考核。用实习系统对学生在岗情况进行综合管理和监管，确保发现问题及时解决，对优秀实习生发放奖学金激励学生积极性。

（三）师资队伍

1. 酒店学校师生互派

公司的李笑、刘杨、袁艳、尹洁等作为企业指导教师定期前往学校为学生授课或开展讲座等活动，取得明显效果，学校的李艳华、王莉、康莉等老师被聘请为企业实习指导老师或企业兼职培训教师。

2. 教师企业锻炼岗位提供

为学校酒店管理专业教师提供无偿师资挂职实践锻炼岗位和相关配套资源投入保证专业老师对行业动态、专业知识的更新有更好的掌握，以便共同培育出酒店行业的高质量人才。

五、问题与展望

（一） 面临问题

1. 政府统筹力度需要加强

近六年来政府部门陆续出台相关政策，给予现代学徒制办学提供相应的指引和政策支持，但是现代学徒制必须由企业为主体，学校为主导，这样才能有效开展，而财税部门、人社部门等没有制定相关政策鼓励企业积极投入到现代学徒制的人才培养当中，不能激发企业全员全过程参与人才培养中，一定程度上会影响人才培养质量。

2. 专业学徒制招生途径专一

目前，酒店管理与数字化运营专业只是以高考生为主要招生来源，万豪酒店未有自主招生的渠道。酒店管理与数字化运营专业在校生人数不多，社会对酒店管理与数字化运营专业认识存在偏见，进而报读酒店管理学生整体人数少。

（二） 未来展望

1. 推广校企共育成果影响

根据酒店管理与数字化运营专业的校企合作、产教融合建设经验，推广到兄弟院系、兄弟院校，乃至社会，扩大该专业

的校企合作品牌影响力。

2. 拓展校企合作内涵

积极探索“把学校建在企业，把企业建在学校”校企合作模式，吸引企业融资合作办学，鼓励有品牌有实力的企业开办“校中厂”，共同做好技能人才的培养培训工作。积极拓展产业学院的合作形式，深入校企合作，促进产教融合。根据产教融合型企业三年规划，继续做好人才培养、课程建设、教材建设等内涵建设，促进校企共育工作更深一步，做好订单班的人才培养合作。

附 1：企业参与人才培养制定部分佐证

附 2：企业参与学校教育佐证

附 1：酒店管理与数字化运营专业人才培养方案部分内容

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位类别 (或技术领域) E			职业资格证书和技能等级证书 F
				初始岗位	发展岗位	预计年限	
旅游大类 54	旅游类 5401	住宿业 (H61) 餐饮业 (H62)	前厅服务人员 4-03-01-01 客房服务人员 4-03-01-02 餐饮服务人员 4-03-02-05	1. 万豪酒店前厅领班/主管 2. 万豪酒店客房领班/主管 3. 万豪酒店餐饮领班/主管	1. 万豪酒店前厅经理 2. 万豪酒店客房经理 3. 万豪酒店餐饮部门经理 4. 万豪酒店集团高管	3-5 年	1+X 证书：前厅运营管理职业技能等级证书 1+X 证书：餐饮管理运行职业技能等级证书

表 2 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称		典型工作任务	职业能力要求
初始岗位	万豪酒店前厅领班/主管	负责前厅的接待和问讯等工作； 所辖班组工作督导与协调； 收益管理； 组织员工在职培训； 协调处理宾客关系； 酒店产品销售。	熟练掌握前厅服务技能和技巧； 能对所辖班组进行工作督导与协调； 能进行收益管理，确保收益最大化； 能定期组织前厅员工业务培训，指导员工做好服务工作； 能用流利英语或标准普通话协调处理宾客关系； 能完成酒店产品线上线下销售。

职业岗位名称		典型工作任务	职业能力要求
	万豪酒店客房领班/主管	负责管区内客房清洁卫生工作和服务工作； 所辖班组工作督导与协调； 组织员工的在职培训； 协调处理宾客关系； 配合并监督客房销售工作。	熟练掌握客房清洁卫生工作和服务工作技能和技巧； 能对所辖班组进行工作督导与协调； 能定期组织客房员工业务培训，指导员工做好服务工作； 能协调处理宾客关系，做好宾客维护工作； 能配合并监督客房销售工作，保障客房最高出租率。
	万豪酒店餐饮领班/主管	落实餐厅工作和日常运转工作； 餐厅工作现场督导与协调； 组织餐饮员工的在职培训； 协调处理宾客关系； 策划并执行餐饮产品营销工作。	熟练掌握餐饮服务技能和技巧； 能对所辖班组进行工作督导与协调； 能定期组织餐厅员工业务培训，指导员工做好服务工作； 能协调处理宾客关系，做好客户维护工作； 能策划和执行餐饮产品线上线下营销。
发展岗位	万豪酒店营运部经理、大堂经理	管理协调整个部门运作； 拟订部门员工编制、制定培训计划，对员工进行考核、奖惩、选拔、培养； 协调处理宾客关系； 意外事件处理； 制定部门营销计划；	精通部门运行和管理业务； 能设计部门组织架构，编制与执行员工培训计划、进行员工绩效评价； 能技巧处理宾客关系，做好客户维护工作； 能应对突发状况； 能策划和实施酒店产品数字化营销活动。

表3 现代学徒制班课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	10	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、大学体育与健康、劳动教育、艾滋病预防知识
	选修课	4 (8选4)	中华优秀传统文化、大学语文、信息技术、过级英语、普通话考证、应用文写作、音乐鉴赏、历史
专业课	专业基础课	7	管理学原理、职业礼仪、酒店服务心理学、酒店客户关系管理、食品营养与卫生、酒店成本控制、酒店英语
	专业核心课	7	前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店新媒体营销、酒店信息管理技术、酒店人力资源管理、万豪运营与管理
	专业实践课	5	酒店产品与客户在线运营实训、专业技能考核训练、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计
	专业选修课	5 (7选5)	酒水知识与调酒技术、茶文化与茶艺、酒店安全与法规、宴会设计与服务、会议服务与管理、咖啡制作、酒店插花艺术

附 2：企业参与学校教育佐证



(图一) 现代学徒制班开班仪式



(图二) 万豪学徒制班签约仪式



(图三) 万豪学徒制班授牌仪式



(图四) 企业参与新生入学教育



(图五) 企业开展酒店人力资源专业授课



(图六) 企业开展全球酒店文化授课



(图七) 万豪为学徒制班学生颁发奖学金



(图八) 现代学徒制班校企师生代表合影



(图九) 学生岗位实习培训



(图十) 学生岗位实习合照 (图八) 学生岗位实习授课-3

