



浙江世贸君澜大饭店
参与浙江经贸职业技术学院人才培养
——2023——
质量年度报告

校企交替、四位一体,共育酒店行业精英

二〇二三年十二月

目 录

| | |
|-----------------------------------|----|
| 一、企业概况 | 1 |
| 二、企业参与办学总体情况 | 1 |
| 三、企业资源投入 | 2 |
| (一) 师资投入 | 2 |
| (二) 课程资源投入 | 3 |
| (三) 教材建设投入 | 3 |
| 四、企业参与教育教学改革 | 4 |
| (一) 校企共同构建“校企交替、四位一体”式育人机制 | 4 |
| (二) 共建校内外生产性实训基地，提高学生操作技能 | 5 |
| (三) 共同制定学徒制人才培养方案，实现教学生产一体化 | 6 |
| (四) 学徒共育共管，实现校企文化一体化 | 6 |
| (五) “一对一”的带教考核培养体系 | 6 |
| (六) 实施“分阶培养考核”的学徒考核体系 | 7 |
| (七) 实行“互培互聘，轮岗共用”的双导师制 | 8 |
| 五、助推企业发展 | 8 |
| (一) 培养输送了一批高质量技能型人才 | 8 |
| (二) 提升了企业的人力资源素质 | 8 |
| (三) 弹性实习安排解决了企业的用工短缺问题 | 9 |
| 六、问题与展望 | 9 |
| (一) 存在的问题 | 9 |
| (二) 未来展望 | 10 |

一、企业概况

浙江世贸君澜大饭店成立于1987年，位于杭州西湖宝石山下、黄龙洞旁，地处杭城金融、商业、旅游和文化体育中心——黄龙商务区的中心位置，是一家高端五星级酒店。饭店于1998年被世界贸易中心协会吸收成为会员，是具有综合性多功能的经营实体。饭店楼高15层，标间面积为30平方米，位居“杭州城市建设十大新景观”之首。占地4.5公顷，总建筑面积约13.2万平方米，其中一期总投资7800万美元，建筑面积8.2万平方米，包括世贸君澜大饭店、世贸国际展览中心（1-4号展馆）、世贸大厦（一期写字楼）、智能化大型地下停车库等；二期建筑面积5万余平方米，包括世贸大厦（二期写字楼）、世贸国际展览中心（5、6号展馆）和世贸俱乐部。

二、企业参与办学总体情况

就企业层面来说，作为劳动密集型产业的酒店业，正面临着产业的转型升级和更新换代，浙江世贸君澜大饭店对管理技术的要求也越来越高。在这种形势下，企业不仅对员工的综合素质和服务能力提出了更高的要求，而且对高端技能型人才的需求更为突出。

就学校层面来说，面对酒店业对人才需求的新变化，学校酒店管理与数字化运营专业在积极探索新的人才培养模式过程中还存在一些有待解决的问题，突出表现为两个方面：一是行业企业的融入度不够。二是产教融合的实效性不够。在工学结合过程中，学生“工”的时间不长，且实践的岗位单一、技术含量不高，很难实现岗位之间的轮换，能够到管理岗位上进行顶岗实习的较少。一些酒店在学生实习指导、职业规划、管理等方面不够用心，导致工学结合的总体质量不高、实效性不够。

针对上述问题，学校与浙江世贸君澜大饭店签订了人才共育战略合作协议，确立了在浙江世贸君澜大饭店建立紧密型校外实践教学基地的合作关系，校企共同尝试探索一种企业有效参与、工学结合实效显著的现代学徒制人才培养模式，力求在教学改革、师资培养、教材建设、课程体系构建、实训基地建设、社会服务等方面取得合作成果。

校企开展深度合作以来，通过强强联合，校企共同建立了一套较为合理、贯穿三年的酒店管理实践教学体系，合理定位各阶段实践教学目标、教学内容和质量标准，提升了人才培养的质量，满足理论教学与实践教学的有效融合和相互支撑，实现校内外实践教学与行业职业需要的衔接沟通，兼顾技能训练和综合素质培养。此外，校企双方联合开展的暑期社会实践、顶岗/毕业实习、教师挂职、企业高管进课堂、毕业论文联合指导等多个深度校企合作项目，逐步形成了从学生到教师、从课内到课外、从理论到实践的全方位的校企协同育人模式。汇聚校企双方合作成果的《基于现代学徒制的酒店管理专业“校企交替、分段进阶”式人才培养创新实践》获得了全国供销合作职业教育教学成果二等奖。

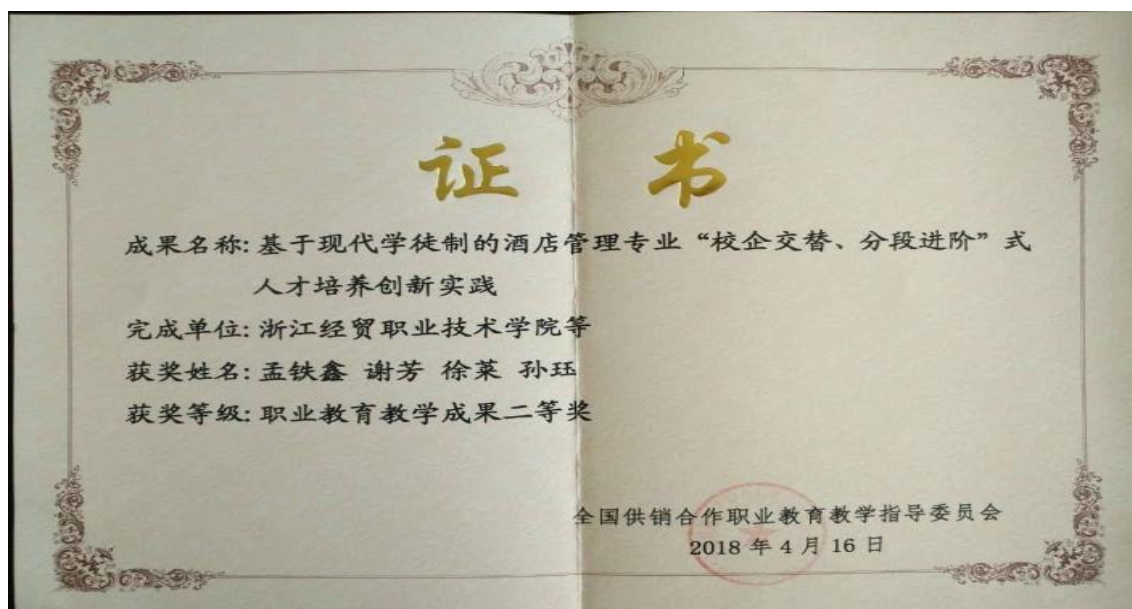


图 1 校企合作成果获全国供销合作职业教育教学成果二等奖

三、企业资源投入

(一) 师资投入

为了深度参与专业建设，浙江世贸君澜大饭店组建了一支涵盖客房、餐饮、前厅、销售、人力资源等部门的兼职教师团队，参与校内实践课程教学、人才方案制定、实习指导等，并直接参与《酒店客房管理》、《企业认知》、《酒店餐饮管理》等专业核心课程的教学，实现专业教学内容与企业岗位需求无缝对接。企业教师与校内专任教师专兼结合、分工协作、术有专攻，使专业师资队伍得到不断充实和提高，整体提升了教学能力与协同创新能力。实行顶岗实习“双导师”

制，在学生实习期间，分配企业专家级指导教师，与校内指导老师一起负责学生的实践课程教学，培养学生实际动手操作能力。

同时，为了提升校内教师的职业指导能力，酒店管理专业每年派出一位教师到企业进行挂职锻炼，与企业人员结对子，向双师型转变，培养了岗位操作技能，也提升了职业技能教育水平。

（二）课程资源投入

浙江世贸君澜大饭店协助构建了酒店管理专业的课程体系建设，在开展职业岗位调研和岗位职业能力分析的基础上，以岗位胜任力为导向，校企共同建立了面向酒店 GRO、贴身管家、宴会策划、营销创意、酒店行政管理等岗位的“素质养成、岗位胜任、技能强化、综合创新”课程体系，为学生打造一条“学徒——岗位中坚——技术能手”的发展之路。

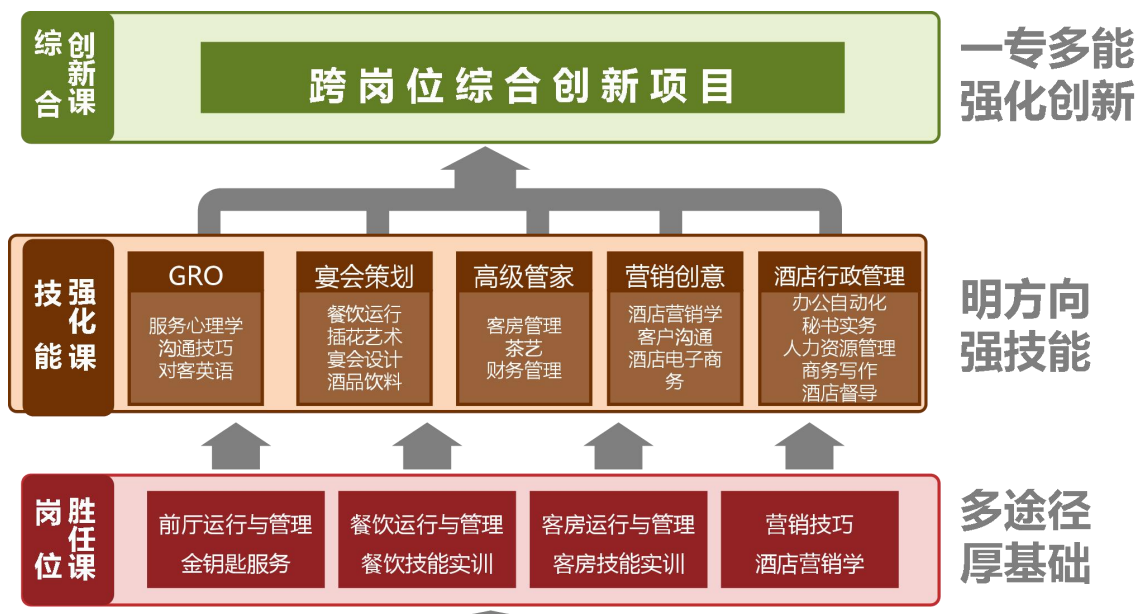


图2 “岗位胜任、技能强化、综合创新”课程构建

通过产教融合，进行专业核心课程的项目化改造，校企共同开发《酒店前厅管理》、《酒店餐饮管理》、《酒店客房管理》、《酒店数字营销》、《酒店业管理原理》、《现代酒店业英语》等 6 门项目化课程。同时，对课程体系和专业核心课程的教学内容进行了调整，制订了 6 门核心课程教学标准，并完成项目化改造。

（三）教材建设投入

为配合数字化网络教学需要，企业投入了大量人力和精力，校企双方合作编

写新形态教材，以适应互联网时代的新要求，共编写新形态教材4本，其中《酒店前厅管理实务》被立项为浙江省十三五新形态教材建设项目。

浙江省高等教育学会

浙高教学会〔2019〕1号

关于公布浙江省普通高校“十三五”第二批新形态教材建设项目评选结果的通知

| | | |
|--------------|-----|------------|
| Java程序设计案例教程 | 张红 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 云计算技术及其应用 | 林锋 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 跨境电商实务 | 朱春兰 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 国际货运代理实务 | 冯芳 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 会展项目管理实务 | 潘春胜 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 酒店前厅管理实务 | 孟铁鑫 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 互联网思维与创新营销 | 万建峰 | 浙江经贸职业技术学院 |
| 电子商务基础 | 徐慧剑 | 浙江经贸职业技术学院 |

图3 校企共建的教材被立项为省级教材建设项目

四、企业参与教育教学改革

（一）校企共同构建“校企交替、四位一体”式育人机制

依托世贸君澜先进的设施设备，充分发挥校企一体化育人的作用，交替推进学校层面的“三室”（教室、实训室和创新创业工作室）学习和企业层面的“三岗”（识岗、跟岗和顶岗）实践，实现培养过程的校企交替。

按照“学生、学徒、准员工、员工”四位一体的人才培养总体思路，实现“学生→学徒、学徒→准员工、准员工→员工”的分段进阶培养。学校在实施校企交替、分段进阶教学模式的基础上，分阶段培养学生的职业素质、服务技能和基础管理能力。提升教师的实践教学能力、产学服务能力和协同创新能力，形成教师与师傅、学生与员工、课堂与店堂、课程标准与岗位标准、教学过程与工作过程的一体化联动机制。



图4 “校企交替、四位一体”的现代学徒制人才培养模式

(二) 共建校内外生产性实训基地，提高学生操作技能

酒店管理专业专门建立了世贸君澜实习基地协调小组，反复商议校企合作相关事宜。根据世贸君澜的人才和技术优势，结合本专业师生技能培训的实际需求，邀请技术专家和校方骨干教师，共同制订了现代学徒培训方案和计划，内容包括指导思想、培训服务对象、培训岗位设置、培训批次、时间安排、培训方式、培训考核和培训职责等，明确基地培训目标，促进了专业师生技能的提升，实现企业人才培养与人才储备的“双赢”。



图5 学生代表世贸君澜参加浙江省饭店业职工技能比赛获佳绩

（三）共同制定学徒制人才培养方案，实现教学生产一体化

教学活动与企业生产（服务）过程的紧密结合、相互促进，教学为生产（服务）奠定知识和技术基础，生产（服务）对教学提出新的要求，教学和生产（服务）从内容上实现一体化和一致性，实现理实一体、学以致用，强调针对性和实用性，企业生产中用什么，教学中就教什么，就为职工培训什么；引入行业企业技术标准，企业和学校共同制订人才培养方案、共同开发课程、共建实训基地、共同组织开展工学交替的教学活动；学生岗位一线实习实行“1对1师带徒”制度。



图6 校企利益共同体定期会商

（四）学徒共育共管，实现校企文化一体化

发挥文化育人功能，把专业文化建设同君澜企业文化有机融合、把文化建设和人才培养有机结合，通过“校企文化一体化”进行熏陶，从精神和灵魂深处为“下得去、上手快、留得住、用得上”的高技能酒店管理人才培养奠定文化思想基础，使学生在校就能感受到职业文化，培养职业意识，形成良好职业素养。

（五）“一对一”的带教考核培养体系

每一位学徒在入学后不久，就会被指定一位君澜的带教师傅和一位本专业的指导教师，实行双导师全程“跟踪式”和“二对一”培养方式。尤其是在顶岗实习期间，坚持“主管带教”、“过程考核”、“晋升评估”的现代学徒育人机制，根据培养目标，学徒由部门主管直接带教学员，并且带教效果会被作为主管考核

的一部分。同时，为每位学徒建立完整的培养档案，由校企双方共同详细记录学生的培养情况，并作为进阶考核的一部分。



图7 师徒结对

（六）实施“分阶培养考核”的学徒考核体系

根据酒店岗位设置及能力需求，校企双方共同制定项目分阶培养体系，设置资质认证五个阶梯，每个阶段都有相应的培训课程，进阶须通过考核并颁发认证资质证书才具备进阶资格，采取集中培训、理论考试、实战考核、现场答辩的形式进行，同时邀请校外指导教师参与学生的考核过程。其标准严格按照酒店高级管理人员晋升考核标准执行。重点考核两个方面，一是课程考核，包括企业工作岗位业绩考核、岗位技能考核、专业知识考试、面试考核等。二是毕业综合评价，学徒在校企双导师的共同指导下完成毕业论文或毕业设计的能力。



图8 学徒接受企业导师考核

（七）实行“互培互聘，轮岗共用”的双导师制

组织专业教师赴世贸君澜大饭店挂职锻炼，提高自身实践教学能力，并为企业提供技术研发与员工培训等服务。与之相对应，企业派出师傅进驻校园承担部分专业课程教学与实践教学任务。对管理经验丰富、技术水平高超的“能工巧匠”，聘任其为兼职专业负责人或兼职教授，与校内教师共同拟定人才培养方案，开展实践教学，指导学生顶岗实习及毕业设计。

在教学过程中，职业素质课程和专业技术基础课程以学校导师为主，岗位职业技能课程由君澜派出的师傅以师带徒传授为主，学校导师辅助答疑为辅。个人发展需求课程由学徒自由选择，主要在企业导师的指导下完成。通过教师在学校——酒店的双向岗位流动、职务互换，实现由教师向师傅、师傅向教练、教练向导师的能力转变。

五、助推企业发展

（一）培养输送了一批高质量技能型人才

浙江经贸职业技术学院向世贸君澜大饭店每年定向输送具有良好的职业道德和职业精神、掌握现代酒店服务与管理基本理论知识，具有熟练操作能力的高素质技能型酒店管理人才。截至 2023 年底，学生数量已经近百名。这些学生主要分布在前厅、餐饮、人力资源等高端服务和基层管理岗位，为企业的转型升级和技术创新提供了人才和智力支撑。在一定程度上解决了企业动力不足、稳定性不强的问题，提高了企业参与职业教育人才培养的积极性，充分发挥所培养人才的社会价值。

（二）提升了企业的人力资源素质

学校通过完成“以任务为导向”的技能应用型人才师资的设置和培训，通过选聘制度，选拔合格的兼职师资人才，开展校外师资进修学习、教学方法培训、教学管理培训，进修考核合格后，录用为固定兼职教师，形成“两栖型”兼职师资人才。在世贸君澜培养了一批兼职带教老师，使兼职教师与酒店职业发展充分接轨。此外，专业还会每年派出教师赴企业开展礼仪和专业技能培训，把教学成果应用于企业人员培训。大大提高了酒店员工的理论知识和技能水平，提升了酒

店的人力资源素质。

（三）弹性实习安排解决了企业的用工短缺问题

根据企业经营特点，酒店管理专业实行弹性实习管理模式。在企业有重大活动或接待任务期间，经学校审批同意后，派出学生前往企业开展短期实习和服务工作，解决企业的用工短缺问题，实现了校企双赢。比如，在杭州第十九届亚运会期间，酒店管理专业精心选拔学生前往杭州第十九届亚运会欢迎宴会以及双边会见进行现场接待与服务工作，以饱满的热情和良好的服务意识，为接待工作提供了细致周到的接待服务。



图9 学生参加杭州第十九届亚运会欢迎宴会现场接待与服务工作

六、问题与展望

（一）存在的问题

1. 招生制度改革需要进一步探索

比较普遍的“订单班”或“定向班”并未实现真正意义上的招生与招工一体化，导致现有课程体系与用人单位的标准与任务存在一定程度上的脱节。

2. 校企双导师互聘共培机制需要进一步完善

现代学徒制人才培养模式下，要求学校派出专业骨干教师，企业派出技术能手，并由校企双方互聘共培组建双导师队伍。然而，不少教师因缺少必要的实践

经验；企业师傅因责任、待遇和考核等机制缺乏，而无法形成稳定的“师傅”队伍。

3.合作企业动力和稳定性需进一步提升

在现代学徒制实施过程中，学校始终是积极性较高的一方，而合作企业则担心自己在投入资金、人力等成本后，学生毕业后会转投其他企业门下，往往显得有些顾虑。因此，如何确保校企间的长效合作机制，成为摆在校企双方面前有待解决的问题。

（二）未来展望

校企协同育人是高职院校专业发展的有效途径和必然选择，任重而道远。今后，酒店管理专业将进一步建立和完善体制机制，制定相应的法规政策和规章制度，明确政府、行业、企业和学校的权利、责任、义务和利益，充分调动各方积极性。只有这样才能实现“校企协同育人”办学的制度化、经常化和科学化。

同时，建议政府积极鼓励校企双方深度融合，推行相关激励措施，如加大对积极推行产教融合企业、高校的财政支持力度，出台税费优惠政策，规定企业参与人才培养的义务，建立校企合作的约束机制。牵头组织各相关部门协同领袖企业和地方院校，建立校企合作委员会，统筹调控资源配置，发挥政府组织优势、公共管理优势，搭建平台，指导学校和企业开展产教融合和人才培养的有序展开。