

育英一万豪产业学院 建设路径实践与协同育人模式改革创新

姜宏刚 黄华 王超

(智慧旅游学院 万豪国际集团)

一、实施背景

杭州是长三角地区重要的经济、旅游和文化中心之一,也是中国互联网和电子商务行业的发源地。杭州也是我国重要的旅游城市,以西湖为代表的自然风景和丰富的历史文化遗产吸引了大量国内外游客。随着中国国内旅游市场的不断扩大和中国人民生活水平的提高,杭州的旅游行业也将继续保持快速增长。酒店行业作为旅游产业十分重要的一环,因此,杭州的酒店业也将迎来新的发展机遇。《2024至2030年中国杭州酒店行业市场全景评估及投资潜力预测报告》预测,到2030年,杭州市酒店业市场规模有望达1500亿元,较2024年的规模增长约70%。被称为数字之城的杭州,大数据分析、物联网、人工智能等新技术的成熟应用已经对杭州酒店行业产生深远影响。然而,与酒店业的蓬勃发展形成鲜明对比的是,从事酒店管理服务与数字化运营的人才却极度匮乏,导致酒店空有先进的设施设备,管理与服务的水平却处于较低的水平。

浙江育英职业技术学院一直致力于为本省经济发展提供人才支撑,为有效地整合校企资源,进一步拓展产教融合的内涵,使职业教育和企业行业在人才培养上目标一致,酒店管理与数字化运营专业开始寻求与企业更为紧密的合作育人方式,推行订单式培养,为社会培养职业素养更高、具备数字化技能的专业技能更强的复合型技术技能人才。

万豪国际集团作为全球酒店行业领军企业,在大中华区始终将产教融合作为人才战略的核心支点。集团依托旗下覆盖奢华、高端及精选服务品牌的多元化矩阵酒店,构建了系统化的校企合作

体系。在杭州区域,万豪品牌已形成包括JW万豪、武林万怡、喜来登等11家酒店的集群布局。万豪杭州区域酒店群特别注重将“服务全球”的企业理念与杭州数字经济高地优势相结合,这些酒店不仅为学生实习实训提供沉浸式岗位轮训,更通过行业资深管理者参与专业人才培养方案制定、教学案例开发及校企合作课程设计,确保专业教学内容与行业前沿动态保持同步。育英万豪智慧酒店产业学院的建设与实践,逐步形成了“课程共建、师资共培、资源共享、人才共育”的校企协同创新机制。

二、主要目标

以中共中央办公厅 国务院办公厅颁发的《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》为指导思想,专业与万豪国际集团合作进行育英万豪智慧酒店产业学院建设,创新校企合作、理实一体的育人机制,形成校企共同共同制订培养方案、共同开发课程与教材、共同组织教育教学、共同建设师资队伍、共同管理与考核评价的一体化育人机制,切实提高酒店管理与数字化运营专业的人才培养质量,使学校人才培养工作更好地服务于行业、社会发展,推动产业需求更好融入人才培养过程。

三、主要做法

(一)共建产教融合平台,探索协同育人机制

探索校企联合招生、联合培养、一体化育人的长效机制,专业学历教育与数字化运营技能岗位实训并举,校企共建“双主体”育人培养平台。具体做法:一是签订《浙江育英职业技术学院万豪国际

集团战略合作框架协议》,与万豪国际集团全面深度合作,共同开展智慧酒店产业学院项目建设;二是校企共同成立酒店数智化运营实训课程改革工作小组,落实人才培养目标的执行;三是起草修订《万豪国际订单班管理规定》,明确学校、企业、学生各自的权利义务,保障万豪国际订单班各项工作顺利开展;四是成立“育英万豪智慧酒店产业学院实训中心”,协调酒店专业校外实训基地建设,实现资源共享。



图1 育英万豪智慧酒店产业学院揭牌

(二)创新人才培养模式,岗位实战培育数智化人才

校企双方以“工学结合、双师培养、理实一体、在岗成才”为育人主线,结合万豪国际旗下杭州区域酒店的经营与发展需求,遵循学生认知规律及职业成长规律,创新了“校企双元主体融合、理实一体阶梯育人”的智慧酒店产业学院专业人才培养模式。具体做法如下:

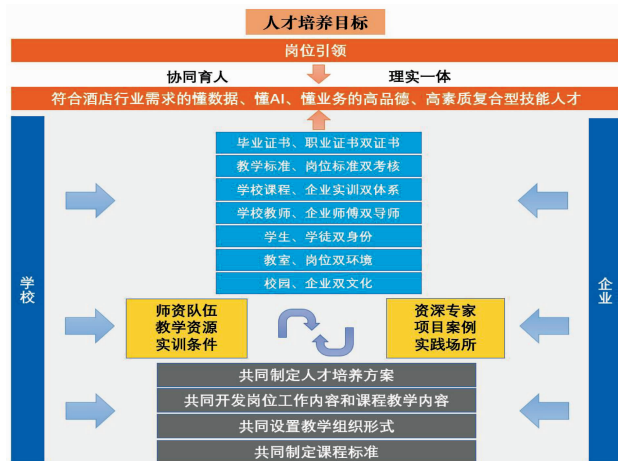


图2 “校企双元主体融合、理实一体岗位引领”人才培养模式

1.校企双元主体融合,创新人才培养模式

“双元主体”即“双文化、双环境、双身份、双导师、双体系、双考核、双证书”。专业育人以智慧酒店产业学院为依托,校企双方统筹师资力量、案例

项目、实训实践场所等教学资源条件,共同构建学校课程、企业课程“双体系”,实施双元主体育人。学生以学生、学员“双身份”,在校企“双文化”“双环境”中,由学校教师、企业师傅“双导师”进行教学,通过对标学校教学标准和企业岗位标准进行“双考核”,实现教学内容与职业标准对接,学生毕业后获得毕业证书与职业资格证书“双证书”,保障人才培养质量。



图3 学生参加职业资格考证

2.理实一体岗位引领,实施阶梯育人

依照“加强职业素养、突出数智技能、关注综合能力”的理念,将人才培养的过程划分为“初级学员、中级学员、高级学员”三个阶段,实行三阶梯育人机制,并在每个阶段实施课堂学习与企业实训交叉融合、学生学员“双身份”灵活转换、教师和企业师傅“双导师”共同指导的“理实一体、岗位轮训、能力递进”教学模式,把学习过程、工作过程和职业品德培养三者结合在一起,真正实现校企“双主体”育人。

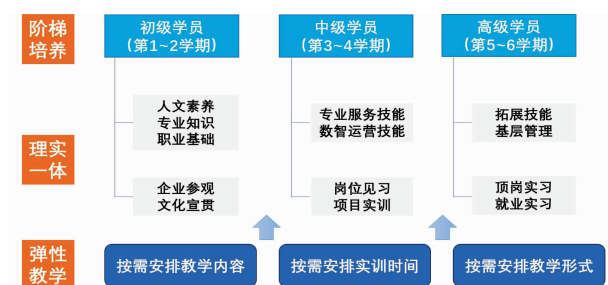


图3 三段阶梯式育人

3.能力进阶,校企合作开发课程体系

根据酒店专业现有课程体系,专业与万豪国际集团合作开发课程,构建岗位能力递进的订单培养课程体系。对万豪集团旗下酒店提供的目标岗位任职所需求能力进行分析,在充分考虑学生职业发展所需基础知识、专业技能和综合素质的基础上,按照岗位要求,层层分解,确定职业能力

要求,根据教学规律和学生认知规律,将岗位相近的能力进行总结、归纳,组成教学内容。构建包括职业素养、专业技能、数智管理、协同创新等元素的“初阶、进阶、高阶”能力进阶式的课程体系。按照智慧酒店产业学院学员的不同学习阶段,设计相应的学校课程和企业课程,实施“工学融汇,育训结合”的人才培养。

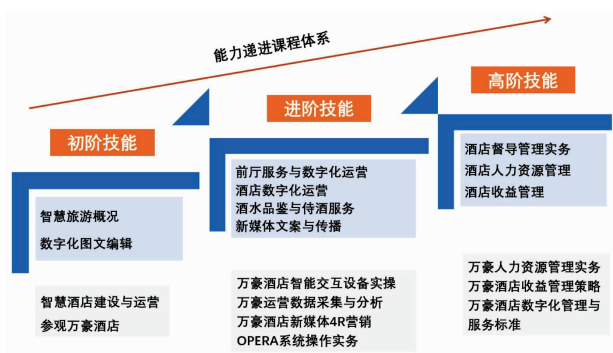


图4 校企共建能力递进课程体系

4. 共建教师培养机制,“双导师”制保障学生成长

校企共建“双导师”教学团队,对所有参与智慧酒店产业学院学员的专业教师、兼职教师、企业师傅、辅导员与教辅人员,提供学习深造、职业升迁的机会,调动校企业人员参与产业学院建设的积极性。具体做法如下:

一是学校遴选优秀教师担任校内导师。组织校内导师参加各类企业实践锻炼、为企业员工提供培训,不断提高课程开发能力、教育教学水平和实践实操能力,提升作为产业学院聘任教师的专业水平和综合素质。

二是酒店遴选技术能手、优秀管理者担任企业导师。组建由带班师傅、企业导师组成团队,对学员进行“一对一”的培养,因材施教,让每个学员进入企业就进入成长的快车道。酒店同时遴选经验丰富的业务骨干、高级经理担任兼职教师,参与学校教研科研活动,增加校企合作深度和广度。

三是校企共建教师企业流动实践站。定期组织专业教师到万豪集团旗下酒店进行挂职锻炼,解决专业教师缺少实践经验和操作能力不强,缺乏对行业新动态、新技术、新设备了解的问题;专业教师在挂职期间和万豪员工共同进行研讨活

动,共同将酒店典型的工作案例、工作流程转化为实践教学内容、技术技能课程。进而提高专业教师的实践能力,提高挤兑俺兼职教师的教学能力和岗位师傅带学徒的能力,保障学生快速成长成才。



图5 专业教师担任酒店职业技能竞赛评委



图6 产业学院聘任企业导师

5. 建立健全万豪国际订单班管理制度,完善育人质量监控体系

为保障育英万豪智慧酒店产业学院的人才培养质量及学校、企业、学生各方的利益,构建了与产业学院相适应的管理与教学运行制度体系。具体做法:制订《育英万豪智慧酒店校企合作制度及内容》《万豪国际订单班管理制度(试行)》《育英万豪教师实践流动工作站管理办法》等项目管理制,《育英万豪智慧酒店产业学院双导师选拔培养制度》《万豪国际订单班考核评价制度》质量监控制度等现代学徒制育人质量监控体系。

四、主要成果与成效

(一)已形成校企协同育人长效机制

通过与万豪国际集团共建智慧酒店产业学院的实践,构建课程体系模块化、实训内容项目化、技能训练岗位化的“三化课程体系”;实施了岗位认知,专项技能与数智运营管理实训,顶岗实习的“阶梯育人过程”;专业课程考试对接实训考核,学历证书对接“1+X”职业资格证书,构建了学校、企

业(行业)、职业技能鉴定机构等共同参与的“三方评价机制”,实现了“学生→产业学院学员→准员工→员工”的顺利过渡。

(二)“校企双元主体融合、理实一体阶梯育人”人才培养模式成效好

育英万豪智慧酒店产业学院的学员学习以企业需求为导向,专业技能训练与企业需求对接,能较快的适应实际岗位需求,加快了学生的职业发展速度。据浙江省教育考试院对2023届毕业生满意度调查显示,酒店管理与数字化运营专业毕业生对专业教育有效性、专业课堂教学总体质量、实践教学效果三项目评分均超过全省高职院校平均。近3年来,本专业应届毕业生起薪率均高于全省平均水平,企业满意度达98%以上。万豪订单班学员经过智慧酒店产业学院理实一体阶梯育人模式的培养,都已脱颖而出,如杭州JW万豪酒店财务部就职的袁于斐、销售部就职的张娟、前厅部就职的罗亦玮、杜王煜,钱江新城万怡酒店就职的伊玲等同学都已经成长为部门业务骨干。育英万豪智慧酒店产业学院的的培养模式有效的缓解了就业矛盾,减少了企业员工流动,有效保障了企业用工稳定,使企业获得了一批忠诚度高、对企业文化认同度高、专业技能素质高的准员工,毕业即能上岗,成为企业有力的储备干部。

(三)打造了结构合理、具备数智能力的“双导师”教学团队

酒店管理数字化运营专业通过智慧酒店产业学院的共建模式,采取“请进来”和“送出去”相结合的方式,已初步培养了一批具有视野宽、素质高、专业能力强的校内专任教师;同时,万豪集团通过内部选拔、培育和考核,也已经培养了一批优秀的企业师傅和兼职教师。经过校企实践和共同培养,育英万豪智慧酒店产业学院现已形成了一支品德高尚、结构合理、专业知识扎实、实践能力强的“双导师”教学团队。

五、经验总结

(一)经验启示

1.遴选行业领军企业

与本地区酒店行业领军企业万豪国际集团开展产教融合协同育人,能较好地适应本地酒店产

业对酒店高品德、高素质复合型技术技能人才需求变化的趋势。

2.服务地方经济发展

在本地区旅游酒店行业转型升级背景下,研究酒店企业人才需求变化与酒店管理与数字化运营专业学生就业需求变化的基础上开展的,为本地经济发展提供人才支撑,也为学生高质量就业创造条件。

3.建立长效运行机制

校企共同签订《育英万豪智慧酒店产业学院战略合作协议》,共同组建智慧酒店产业学院,共同研究探索酒店管理与数字化运营专业的建设思路,共同制定了基于“懂数据、懂AI、懂业务”高品德高素质复合型的人才培养方案,共同开发课程体系,共建共用教学实训基地,进行全方位的校企合作、协同育人。

4.制度保障合作育人

在产业学院建设工作推进过程中,校企初步拟定了与产业学院发展相适应的管理与教学运行制度,保障专业的人才培养质量。

(二)存在问题与不足

酒店管理与数字化运营专业与万豪国际集团共建的智慧酒店产业学院建设已经初步探索出了一套切实可行的实现机制,但在工作开展中存在一些不足之处,在完善方案时也总结了下一步的改进举措,具体如下表:

存在问题	原因分析	后续改进
双导师协调配合有待完善	1.酒店导师面临企业工作任务和学校教学任务冲突时,协调机制响应不够及时; 2.酒店工作任务现场不确定性与学校专任教师教学规范性,难以兼顾。	1.校企进一步加强沟通,完善协同机制; 2.设计多维考核方式,优化双导师队伍。
校内外教师教学方法需优化	1.校内教师缺乏酒店运营实践经验,对于酒店行业最新的数智实用技术和要求了解不够; 2.酒店导师对教育理论了解不够,专业课程思政元素融入存在不足。	1.校企教师加强合作交流,共建并不断优化授课机制; 2.校内教师深入酒店一线进行学习,酒店导师深入了解校内课程建设机制。

六、申报单位与案例完成人

申报单位:智慧旅游学院

案例完成人:姜宏刚、黄华、王超(万豪)

(责任编辑:张伟东)