



秦皇岛职业技术学院
Qinhuangdao Vocational and Technical College



万豪国际酒店管理集团

参与高等职业教育人才培养年度报告

(2023)

二〇二二年十二月



目 录

一、集团基本情况	1
二、集团人才培养情况	2
1、完善的员工培训计划	2
2、多样的职业发展机会	2
3. 家庭式的工作氛围	3
三、集团与职业院校合作情况	4
四、校企合作情况	5
(一) 企业资源投入情况	5
(二) 校企合作现代学徒制人才培养模式实施情况	6
1、培养目标	6
2、培养过程	6
3、合作成果	7
五、合作经验	7
六、存在问题与展望	8

一、集团基本情况

万豪国际集团是世界上著名的酒店管理公司和入选财富全球 500 强名录的企业。集团创建于 1927 年，总部位于美国华盛顿。

目前万豪国际集团拥有 30 个著名酒店品牌，在全球经营的酒店超过 5700 家，年营业额近 200 亿美元，多次被世界著名商界杂志和媒体评为首选的酒店业内最杰出的公司。

万豪国际集团的发展起源于 1927 年，由已故的威拉德·玛里奥特先生在美国华盛顿创办了公司初期的一个小规模的啤酒酒店，起名为“热卖店”，以后很快发展成为服务迅速、周到、价格公平、产品质量持之以恒的知名连锁餐厅。其成功经验的关键是自公司成立之日起，就以员工和顾客为企业的经营之重。

威拉德·玛里奥特先生创立的经营思想是：你如能使员工树立工作的自豪感，他们就会为顾客提供出色的服务。在此基础上，连锁“热卖店”的成功经营为玛里奥特涉足于后来酒店业的发展提供了先天的条件。

万豪国际集团于 1997 年进入中国酒店业市场，并于此后快速发展。万豪国际集团旗下的丽思卡尔顿酒店、JW 万豪酒店、万豪酒店、万丽酒店、万怡酒店、万豪行政公寓等共 6 个酒店品牌在中国经营的酒店达 73 家。

截至 2022 年，万豪国际集团旗下汇聚 36 个领先酒店品牌，成为全球最大的酒店集团。

二、集团人才培养情况

万豪酒店集团从创立之初就十分重视人才的培养。万豪创始人 J. Willard Marriott 就提出：“只要很好地照顾员工，他们也会很好地对待客人，客人便会不断光顾万豪。”万豪的核心价值是追求卓越、拥抱改变、以人为本、高尚的道德操守、服务我们的世界。

为了保障员工的生活质量，公司为员工提供免费的住宿设施，免费的员工餐，员工业余生活十分丰富，公司定期组织员工开展各项文体活动。

1、完善的员工培训计划

作为一家世界级的酒店管理集团，万豪拥有完善的员工培养培训计划。

对于所有新员工，万豪制定了一套独特的培训计划，要求他们在入职 30 天之内完成。这项计划就是向新员工介绍万豪的企业文化、品牌以及其员工所属的独特酒店。在入司 60~90 天内，公司也会安排跟进培训课程，确保他们能适应工作环境，逐步掌握所需技能。

对于非管理层员工，万豪提供了多种关于专业技能的培训，这将有助于为客人带来优质服务，例如餐饮、客房服务、采购等。此类课程会涵盖特殊专业领域，包括财务、人力资源、信息科技、资产管理、公共关系及营销等。

对于经理，他们会参加 20 余种不同的管理培训计划。这些计划是以学员的能力为本，直接与业务目标挂钩。每个课程的学员人数为 20~25 人。

2、多样的职业发展机会

万豪国际集团十分重视员工的职业发展。集团要求每年每一个员工都要在在线评估系统里填写个人培训发展计划。员工只要在岗位上工作6个月以上，无不良表现，就可以通过内部网站平台申请调动。只要在各方面通过评估，员工就可以选择去万豪旗下的任何一个酒店工作。在万豪，员工的上升通道没有过多的障碍，每个人都有自主选择提升能力和价值的权利和机会。近几年，平均60%以上的经理级都来自内部晋升。

面对初出茅庐的应届毕业生员工，万豪有一个全球领导力发展项目--Voyage 起航者。在全球超过50个国家，招募大学应届毕业生，为他们提供平台、资源和支持，培养和发展未来的领导者。通过18个月的培训项目，Vogager 启航者们将在部门导师的指导下，通过在岗培训和在线课程的结合，及部门内的轮岗，获得本部门知识的系统培训。通过在酒店各部门的交叉培训，虚拟酒店管理竞赛等，他们将全方位了解酒店的运营方式，还将获得丰富的领导力培训，并受邀参加集团高层管理人员的讲座及交流活动。

针对不同层级的员工，万豪都会有相应的培养和发展计划，并由管理者进行具体追踪。而对于已入职的基层员工，则有一套LEAD项目，在1到2年内让他们学会基本的管理方法和技巧，如果培训通过，可以申请经理级别(junior manager)的岗位空缺。

3. 家庭式的工作氛围

为了提高员工的忠诚度，万豪竭力营造家庭式工作氛围在集团内部，没有等级森严的冰冷感觉，员工被亲切地称为“伙伴”。他们可以把自己对工作、待遇以及薪酬福利等方面的意见直接反馈到管理

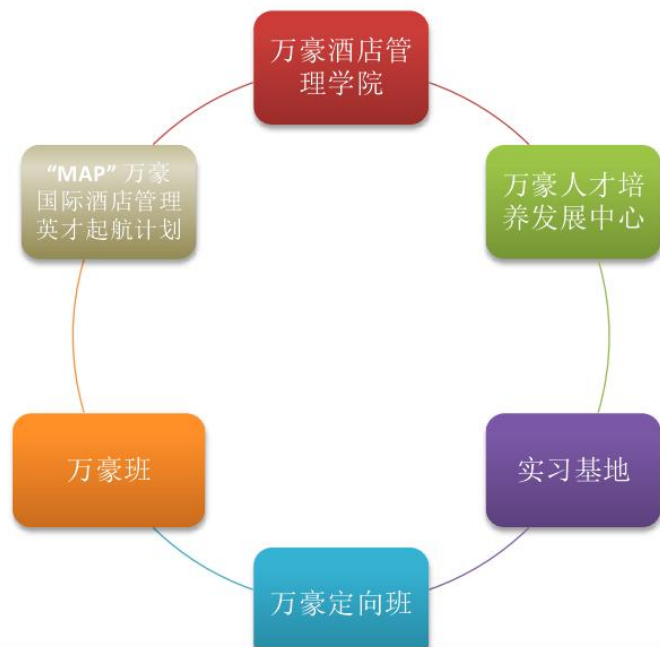
层，甚至可以直接寄信给美国总部总裁办公室，所有的信件和致电都会得到及时妥善的处理。

每年的 5 月，在全球 2800 多家万豪酒店都会同步展开答谢活动，经理们穿上员工的制服到基层和大家一起工作，感受普通员工的酸甜苦辣。为了答谢支持员工工作的家属，万豪特设了酒店开放日。

在这一天招待员工家属，并邀请其子女穿上制服让他们亲身体验父母平日的工作，从而密切了酒店、员工及员工家属之间的关系，同时也提升了员工的满意度。

三、集团与职业院校合作情况

目前，万豪在国内已与 100 多家院校建立了校企合作，合作模式有六种。



“MAP” 万豪国际酒店管理英才起航计划是万豪与南开大学及美国饭店协会教育学院合作，在中国携手启动的一项人才培养计划。这种模式集长期实习、校园学习以及在线远程学习于一身，使学员能够

接受全面、理论与实践并重的一流水平酒店教育。学员将接受5年制全方位酒店教育，其中包括为期18个月的校内培训和38个月共两个阶段的在线学习及在万豪旗下酒店工作实习，他们在实习期间的表现也会作为获得教学计划中酒店实习课程学分的评定依据。

万豪班与万豪订单班是与院校签订订单式培养协议，通过客座教授、职业发展咨询、酒店参观及实训等形式培养适应酒店需求的人才，目前此两类班级已有20多家院校开展了合作。

万豪人才培养中心指万豪集团对每年安排有100名以上学生至万豪国际集团实习的院校授予的荣誉称号，并为未来进一步合作打下良好基础。

实习基地，即万豪每年接收一定数量的院校学生进入万豪酒店实习，现已经有70多家院校与此种形式的合作。

四、校企合作情况

秦皇岛职业技术学院是河北省示范性高等职业院校，国家骨干高职院校立项建设单位，2011年被中央精神文明建设指导委员会确定为全国文明单位。学院旅游系酒店管理专业2010年被确定为国家骨干院校建设重点建设项目之一。

2015年9月，学院与万豪国际酒店集团、杭州东方网升科技公司正式组建了先之·万豪酒店管理班。

（一）企业资源投入情况

万豪国际酒店集团在学生第一学年学习期间，先后9次派遣酒店职业经理人来学院为学生进行职业讲座，承担学生职业装的制作费用。学生两年在企业实习期间，负责为学生指定企业指导教师，提供

万豪酒店集团的管理培训生服务。学生毕业后，经考核合格，将直接担任万豪旗下酒店主管级别岗位，实现毕业时即成为管理岗位人员的培养目标。

（二）校企合作现代学徒制人才培养模式实施情况

1、培养目标

培养拥护党的方针政策，适应酒店行业需要的，德智体美等方面全面发展的，具有从事酒店主营部门中基层管理实际工作的基本技能和基本能力，掌握本专业必备的基础理论知识和专门知识，具有良好的职业道德和敬业精神，从事酒店行业中基层管理岗位工作的高素质技术技能专门人才（主要是酒店督导级职业经理人）。

2、培养过程

班级实行“双导师”制管理。班级由两位教师进行管理，一位是学习导师，一位是班级辅导员。学习导师主要负责班级学生的专业学习管理，辅导员负责班级的日常管理。

班级教学运行实行“双元制+三课堂”。先之·万豪酒店管理专业班采用“双元制+三课堂”的教育教学模式，一年在校学习，两年企业岗位实践，学生分别在万豪旗下六家品牌酒店进行岗位实践学习。教学采用学校课堂、企业课堂、在线网络课堂三课堂模式，在校期间，万豪酒店安排酒店职业经理人来校讲座，课堂教学采用翻转课堂教学模式。两年企业实践期间，由企业师傅、学校指导教师共同进行教学。学校与企业共同开发网络视频课程，课程上传至先之酒店业教育培训网，提供给学生观看学习，学生观看视频后完成教学任务，教师通过线上指导、线下辅导等方式指导学生进行学习。

3、合作成果

2015 年到 2021 年，先之·万豪酒店管理专业班 6 届学生共计 175 人，其中 2015 级、2016 级、2017 级、2018 级、2019 级共 163 名学生已经就业，企业的留任率达到 53%，远远高于全国同类院校水平，三分之二的学生已经升任为部门中基层管理者，成为中国酒店业的生力军 2021 级正在学院学习、工作状态良好。

除先之·万豪酒店管理专业班学生外，近年来，万豪国际酒店集团共接收旅游系酒店管理与数字化运营专业、旅游管理专业学生实习 700 余人次，育人效果显著。

五、合作经验

第一，紧密结合产业发展，选取行业龙头企业合作。万豪国际酒店集团是全球首屈一指的酒店管理集团，管理体系标准，拥有多项酒店管理行业标准，学生在企业内实践，能够获得完善的行业体验。

第二，校企双方密切合作，加强沟通与交流。推行先之·万豪酒店管理班模式过程，会遇到一切困难和困境，只有双方加强沟通与交流，才能较好的解决问题。

第三，面对专业名称的改变，有“酒店管理”变为“酒店管理与数字化运营”，校企合作更加注重新冠疫情防控常态化下，以 5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、虚拟/增强现实、区块链等为代表的信息技术成果的广泛应用于酒店，学生可以第一时间把握新技术的动态及在工作中的应用，对于人才培养具有重大的意义。

六、存在问题与展望

由于国家处于转型时期——由全面建设小康社会任务的完成转向的现代化国家建设的时期。国家在发展当中还有许多不平衡、不充分的矛盾。人民对文化产品、文化人才的培养，包括产品、人才、供给的结构性需求十分明显，我国社会主要矛盾已经转化为“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。使得旅游行业必须面对：文旅融合促进旅游产业转型升级，旅游人才培养需增加文化新内涵；大众旅游促进新业态发展，旅游人才培养需直面创新新要求；体验经济促进旅游消费方式迭代，旅游人才培养需注入数字新元素；旅游产业迅猛发展，旅游人才培养需密切关注结构新矛盾等问题。

旅游行业未来3年对技能型、复合型旅游人才的需求量最大。在新模式、新规则、新技术、客服服务偏好新变化、游客市场的变化以及其他行业的驱动下，旅游领域在目前及未来一段时间内对人才的需求趋向于复合型高素质的技术技能型人才。传统的普适性酒店管理专业人才难以满足岗位分工细化的要求，旅游人才需求个性化、针对性特征愈加明显。

未来在校企合作中，双方应更加注重培养学生的创新意识、创新思维和创新能力，同时能够借助于“互联网+”等技术手段以及更为开放的资源平台，创新设计旅游产品和项目、创新营销方式、创新服务方式、创新业态互动模式、创新运营模式，既懂旅游专业知识，又懂数字化知识的复合型人才。