

# 常州武进九洲喜来登酒店

## 参与高等职业教育人才培养年度报告（2023）

### （常州旅游商贸分院五年制高职旅游英语、商务日语专业）

#### 一、企业基本情况

常州武进九洲喜来登酒店（以下简称“酒店”）由江苏九洲投资集团投资建设，由喜达屋酒店及度假村国际集团管理运营。酒店位于常州市武进区延政大道，地理位置优越，距备受欢迎的中国春秋淹城旅游区 500 米之遥，距常州恐龙园 22.5 千米，距环球动漫嬉戏谷 30 公里。酒店拥有 302 间客房与套房，拥有总共将近 2687 平方米的各类宴会及会议场地，酒店共有 3 个餐厅与 1 个酒吧，香港老饭店设有 16 个时尚高贵的包间，中餐厅由深谙中华美食的香港行政总厨主理，在老派上海菜的基础上，广泛吸收各类地方风味的特点，同时提倡清淡少油的健康饮食理念，更符合现代人的口味，是亲朋好友聚会的首选场所。盛宴标志餐厅共有 180 个餐位，主要打造以常州特色菜为主的各色自助菜品，湖月日本餐厅则拥有 82 个餐位及 5 个包间，以日式菜品及铁板烧为主，由日籍大厨亲展厨艺，提供多款地道的寿司、天妇罗、刺身和铁板烧等。运动吧还设有 38 个餐位，为期盼在体育中体验放松和享受的客人提供了最佳场所，是商务与休闲为一体的综合性酒店，近年来，接待多次商务活动，为海内外宾客提供贴心的服务，于行业内树立了品牌，建立了良好的声誉。



图 1 常州武进九洲喜来登酒店

#### 二、企业参与办学总体情况

##### 1. 企业参与学校人才培养的动机

根据互惠互利的原则，酒店与常州旅游商贸高等职业技术学校（以下简称“学校”）开展深入合作。酒店为学校商务日语、旅游英语专业教师和学生提供企业行业实践平台和前沿的企业运作理念；学校商务日语、旅游英语专业为企业输送训练有素的实习生和毕业生，为企业的可持续发展注入源源不断的活力。

## **2. 企业参与学校人才培养的方式**

在校企合作的过程中，学校与酒店坚持灵活多样的合作模式，包括双方进行频繁的人员互访、行业专家对专业人才培养方案进行科学指引、派遣学生深入酒店一线进行业务实践、开展订单式人才培养、学校根据酒店需要向酒店输送专、兼职酒店服务管理人才。

校企共同推进启发式、探究式等教学方法改革和合作式、任务式、项目式、企业实操教学等培养模式综合改革，促进课程内容与旅游发展衔接、教学过程与岗位过程对接、人才培养与产业需求融合，跨界整合现有课程，形成基于真实岗位、真实案例、真实项目的项目课程，创新手册型教材，建设校企合作课程，形成突出实践能力培养的应用型课程群或课程模块，有效提高学生对产业的认知程度和解决复杂问题的能力，着力打造特色优势专业，

## **3. 企业参与学校人才培养的预期成效**

### **（1）提高专业人才培养质量**

助理学校推进人才培养模式创新，以市场需求为导向培养专业人才，培养适合服务、管理一线需要的高素质技能型人才。

### **（2）促进学生价值自我实现**

酒店为学生提供真实的职业环境，让学生真学、真做、掌握真本领。产教融合培养模式能激励学生学习积极性，有利于学生知识的构建、技能的掌握。在真实的职业情境下获得明确的学习目标，更好地激励学生进行专业学习，从而获得更强的自我价值感和自我效能感。

## **三、企业资源投入**

### **1. 资金投入**

酒店为商务日语、旅游英语专业设置专门的奖学基金。

### **2. 人力投入**

酒店选派优秀业务骨干作为师傅，全程负责学生管理、对学生进行岗位指导培训、考核评价。酒店培训部给学校的实习生进行职业道德、职业能力等方面的培训。

### **3. 岗位设置及规模**

酒店为旅游英语、商务日语专业学生提供实训、实习与就业岗位,在一个周期内至少安排 2 次学生轮训岗位,均衡学生理论学习与跟岗学习的时间,固定集体学习的场所,保障学生跟岗学习的劳动安全及实习实训期间的食宿安全。

#### (1) 接纳学生

每学期至少接收 30 名左右的学生进入酒店实训、实习或工作,每年暑假接收大量的学生深入到企业的各个岗位进行实践。

#### (2) 接纳教师

酒店每年接受 1-2 名老师挂职锻炼,全程参与实习授课、学生管理及企业相关经营管理工作。负责为教师研修基地提供场所、人员支持,为工作开展提供便利条件。

### 4. 企业的其它投入

除了为实习岗位的学生发放生活津贴外,还会为旅游英语、商务日语专业在校学生提供多种形式的补助。(1) 根据学校及系部的要求开设企业奖学金。(2) 以公司的名义为专业课学习成绩优异、品德良好,但是家庭条件较困难的学生给予经济上的帮助。(3) 根据学校及系部的要求给予学校冠名开展专业有关活动,比如演讲比赛、奖励性拓展运动等。

## 四、企业参与教育教学改革

### 1. 专业建设

酒店与学校就旅游英语、商务日语专业在校企合作模式、职业教育人才培养模式、教学模式等方面做了大量的尝试和实践,在员工的培养和职业教育校企合作方面取得了丰硕的成果。为更好地对接迎宾、前台、餐厅、行政酒廊、市场助理、新媒体营销等部门的岗位需求,旅游英语、商务日语教研室相关人员赴酒店进行调研,了解实际岗位需求,并按调研内容细化专业培养目标,校企双方将利用各自丰富的培训教学资源,根据业内发展趋势、行业需求、市场反馈等因素,共同打造优质培训体系,探索以职业能力培养为核心的新型职能培养模式。酒店为旅游英语、商务日语专业建设提供了有效合作平台,与校方开展校企导师联合授课、联合指导,推进教师激励制度探索,双方在人员方面实现互聘,师资共享,学校聘请酒店行业专家担任兼职教师、行业导师、创新创业导师,酒店聘请学校教师担任顾问、培训专家,全力打造高水平教师团队与产业教授队伍。



图 2 企业经理参与旅游英语专业人才培养方案论证会

## 2. 课程建设

酒店参与旅游英语、商务日语专业的课程建设，校企共同开发设置了如《饭店英语》《会展英语》《餐饮服务与管理》等课程，以及餐饮服务实训和岗位实习等项目。建立了校企合作的课程体系，推动了专业集群式发展。探索构建符合人才培养定位的课程新体系和专业建设新标准，校企共同确定授课计划，引入质量标准化理念，由校企双方共同编制教学标准、形成教学计划，共同编撰教学教案，实现规范化教学。推进启发式、探究式等教学方法改革和合作式、任务式、项目式、企业实操教学等培养模式综合改革，促进课程内容与酒店商务发展衔接、教学过程与岗位过程对接、人才培养与产业需求融合，跨界整合现有课程，形成基于真实岗位、真实案例、真实项目的项目课程，创新手册型教材，建设一批校企合作课程，形成突出实践能力培养的应用型课程群或课程模块，有效提高学生对产业的认知程度和解决复杂问题的能力，着力打造特色优势专业，推动专业集群式发展。

## 3. 实训基地建设

校企双方整合优势资源，学校发挥人才与专业综合性优势，围绕产业创新关键问题开展协同创新，推动科学研究成果的转化和应用，促进产业转型升级，提升产业创新发展竞争力，大力推动产教融合，将研究成果及时引入教学实训过程，促进科研与人才培养积极互动，发挥产学研创合作示范影响，加快融入地方经济社会发展，全力打造服务“五大明星城”建设的地方产学研创融合平台，创新校地、校企合作模式和对接落实机制，促进成果转化和产业化，不断提升服务地方经济社会发展的能力。酒店按照工学结合、知行合一的要求，构建知识教育体系和实验实训实习环境，统筹各类实践教学资源，构建功能集约、资源共享、开放充分、运作高效的酒店实习实训基地。酒店设立学校学生实训基地，接收学生赴酒店进行专业实践。



图3 商务日语专业实习生日料餐厅摆台成果

#### 4. 学生培养

学校组织旅游英语、商务日语专业新生到酒店进行实地参观，让刚入学的新生对星级酒店岗位集群形成初步认知，对于新生快速形成专业认同和职业认同具有直接的推动作用。酒店定期选派优秀员工及管理人员到学校进行职业生涯经验分享，使旅游英语、商务日语专业学生对旅游业有了从感性到理性的认识。

校企双方针对旅游英语、商务日语专业的学生共同制定培养计划，支持个性化培养计划调整，在培养过程中针对岗位和特点对学生的技能进行调整，并根据培养计划与旅游英语、商务日语教研室对接，对实践过程进行管理，主要包括实践考勤管理、实践过程管理、在线交流和指导等。邀请酒店管理人员就企业文化、企业活动、员工课程设置等内容进行了相关介绍，同时，双方就学生轮岗方式、排课内容、个性化发展规划等问题进行了深入交流。

校企共同成立项目管理组，全过程监控项目实施。围绕培养质量重点做好法律法规的执行监控、人才培养方案滚动调整监控，建立学生、家长、教师、企业、顾客“五位一体”的评价体系，建立基于岗位课程认证的学分体系。



图4 旅游英语专业学生在酒店实习

## 五、助推企业发展

通过本年度合作，校企双方致力于培养酒店储备管理人员，协调推进双主体之间开放合作，整合双主体创新要素和资源，提升了旅游英语、商务日语专业学生的工作适应性、工作创新力和岗位竞争力，使得学生能够在毕业时达到岗位要求，从而有效地降低了企业的人力资源成本。同时通过教师挂职锻炼，可以对接酒店与日本业务相关员工的工作，并对员工进行酒店英语、日语语言指导和培训，促进了酒店国际化业务的发展，达到了校企双赢的目的。

根据企业特点和人才培养需要，校方积极为本酒店人才储备提供所需的课程、师资等资源，并且在人才培养、技术创新、就业创业、社会服务、文化传承等方面，开展了有效合作。根据企业需求，学校正在根据企业需求研发专业标准，优化课程体系、教学标准以及教材、教学辅助产品，开展专业建设。通过加强校企合作，合力培养更多高素质技能型人才，推动校企双方持续发展，实现校企“优势互补、资源共享、互惠互利、共同发展”双赢结果。

## 六、问题与展望

### 1. 加强学生的体能训练和心理素质的培养

健康的体魄和良好的心理素质是持久工作的保障。学生进入企业岗位工作后体能付出迅速增加，付出形式也由脑力变为体力加脑力，一些学生因不能对上述变化及时做出心理调整，不能承受高强度的体力劳动，而出现离职现象。这种情况虽属正常，但也反映出学校在日常教育中，对学生的心理素质培养和体能训练存在欠缺，有待学校在今后的教育中加以解决或改进。

### 2. 社会能力的培养与企业文化对接

职业教育要坚持以人为本，把社会能力培养放在首位。校企合作过程中重点从培养学生社会能力入手，统一学生社会能力的培养标准，将酒店的企业物质文化、企业行为文化、企业制度文化和企业精神文化融入学生社会能力体系标准和考核标准当中，通过校企合作突出培养学生从事岗位时所需要的社会适应性和语言运用能力，并将这种校企对接后的社会能力贯穿于学校培养人才的全过程，使学生的社会能力培养与酒店的企业文化有效对接，培养学生具备“职业人”、“酒店人”的良好形象和行为规范。

### 3. 课程体系与职业标准对接

校企合作最终要体现在课程体系如何与岗位职业标准对接上，这是实现学生专业职业能力与企业岗位能力零距离对接的关键环节。把酒店职业标准内容提前置换到旅游英语、商务日语人才培养的课程体系中，把学校专业实践教学内容置换到武进九州喜来登的经营环节中，按照酒店人才需求规格和岗位所需要的职业能力标准进行校企“课程置换”，实现课程体系与职业标准对接，校企合作才能

最终变成现实，形成校企共建、资源共享、优势互补、利益双赢的人才培养新模式。