



企业参与高等职业教育 人才培养年度报告 (2023)



杭州远洋凯宾斯基酒店



杭州远洋凯宾斯基酒店参与 高等职业教育人才培养年度报告

杭州远洋凯宾斯基酒店坐落于世界文化遗产京杭大运河之畔，是远洋商业与凯宾斯基集团首次合作打造的一家豪华五星级酒店，也是远洋集团独立开发的第一家酒店。同时，该酒店也是凯宾斯基集团在杭州乃至浙江省的第一个项目，并成为凯宾斯基集团在中国的第 19 家酒店。创立于 1897 年凯宾斯基酒店集团是欧洲拥有 120 余年悠久历史的豪华酒店集团，其高品质的服务、卓越的待客之道，闻名遐迩。2021 年杭州远洋凯宾斯基酒店被多家媒体、网络平台、旅行杂志评为年度奢华酒店奖、中国百佳酒店奖、年度最佳酒店管理者，第八届旅游服务业卓越雇主，其弗里达德式餐厅（西餐厅）、紫宸中餐厅被多家美食杂志评为餐厅之星；高雅舒适的水疗中心被 Spachina 评为 2021 年度中国水疗评审会大奖。截至目前，凯宾斯基酒店集团已经在全球 34 个国家拥有 77 家五星级酒店，同时在欧洲、中东、非洲、亚洲和美洲持续增加新的项目。无论在柏林、伊斯坦布尔，还是在北京、杭州，凯宾斯基都是具有城市影响力的地标性建筑。

杭州远洋凯宾斯基酒店与浙江经济职业技术学院工商管理学院酒店管理与数字化运营专业自 2018 年合作以来，全力支持工商管理学院酒店管理与数字化运营专业发展建设，校企双方形成了“互动、互融、互补、互哺”的双赢合作局面，有力地培养了酒店管理与数字化运营专业高素质服务人才。2019 年酒店作为校企“双元”共育培养模式的合作伙伴，主要承担了学生职业岗位认知与职业素养培育的



功能与职责，为引导学生进入职业角色、近距离了解酒店及酒店岗位提供了机会。2020年，杭州远洋凯宾斯基酒店与学校酒店管理与数字化运营专业尝试全方位深度融合，酒店不但成为了学校技术技能传承中心，并在人才培养的全过程开展了校企深度融合，共同打造优化教育链、人才链与产业链，力求三链融合互促，推动酒店管理与数字化运营专业人才培养模式改革，促进学校特色发展、提升优势专业建设内涵，为酒店培养与输入数字时代高素质的酒店管理人才提供了坚实的保障。

近年来，杭州远洋凯宾斯基酒店充分发挥行业领军企业的效应，汇聚行业与企业的各项资源，为浙江经济职业技术学院酒店管理与数字化运营专业人才培养注入强劲动力。主要表现如下：

一、集聚行业、企业资源，助力校企共育的人才培养模式改革

浙江经济职业技术学院酒店管理专业2016年被评选为浙江省特色专业。专业成立二十多年来，坚持拓展产教深度融合的发展道路，深入推进产教融合、校企合作和人才培养模式改革，旨在培养更多高素质技术技能人才、能工巧匠。2017年，专业依托酒店行业资源，与浙江旅业雷迪森酒店管理集团旗下庄园系列精品酒店深度合作，实施基于现代学徒制框架下订单班，尝试校、企双导师。在此基础上，构建“双主体”实践育人模式，充分发挥专业导师和企业导师在实践育人中的作用，通过“学徒制”拜师结对，强化技能性和实践性教学过程培训，让学生在对口平台的实习和实训过程中得到充分锻炼，拓展专业知识，不断提升专业技能，在职业体验中树立正确的职业观、



劳动观和人生观。

浙江经济职业技术学院酒店管理与数字化运营专业有丰富的校企合作、工学结合的人才培养经验，其培养的学生在业内广受赞誉。为此，杭州凯宾斯基酒店于2020年开始，在前期合作的基础上开展更加深入的学生培养全过程合作，从实施学生职业岗位认知实践项目，到酒店组织与行业知名酒店总经理及相关岗位的高管、校友等的交流互动，让学生在专业学习之初，便对酒店及职业岗位有一个全面系统的认识，在认知酒店岗位、培养职业自豪感、坚定职业信心等方面起着积极的作用。全程浸润式的培养增强了学生的职业认同感和岗位适应力，表现优秀的学生毕业后很快走上酒店的管理岗位，2021年以来有8名学生实习后选择留在凯宾斯基酒店，2名学生半年升任主管岗位。

（一）开展职场氛围浓厚的职业岗位认知

职业岗位认知是培养学生职业自豪感和自信心的有效途径，特别是通过设计与开展充满职场氛围的职业岗位认知实践活动。为此酒店与浙经院酒店管理专业特地在一年级的第一个学期，安排到酒店实地开展职业岗位认知实践活动。认知活动期间学生身着崭新的统一职业装来到酒店现场，顿时让他们对酒店及酒店管理职业产生了敬畏与自豪感。另外，通过酒店外籍高管对酒店企业文化、员工成功成才案例宣讲，也让学生对酒店及未来职业生涯充满了憧憬，这为后期学生在校的专业学习以及大三来酒店开展跟岗与顶岗实习打下了坚实的基础。



图1 学生职业岗位认知活动——外籍高管宣讲

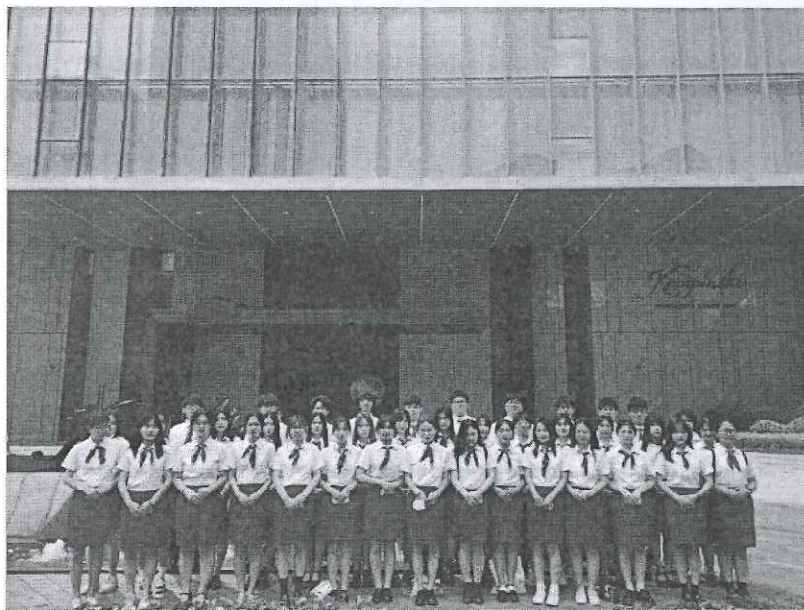
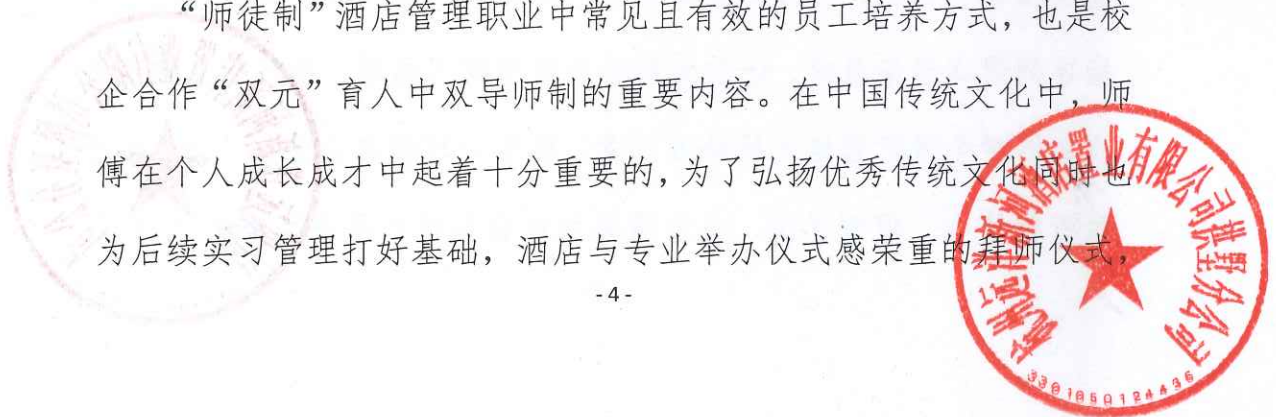


图2 学生职业岗位认知活动合照

（二）举办仪式感荣重的酒店师傅拜师仪式

“师徒制”酒店管理职业中常见且有效的员工培养方式，也是校企合作“双元”育人中双导师制的重要内容。在中国传统文化中，师傅在个人成长成才中起着十分重要的，为了弘扬优秀传统文化同时也为后续实习管理打好基础，酒店与专业举办仪式感荣重的拜师仪式，



让学生有了角色的强烈代入感。



图3 学生向酒店员工的拜师仪式

（三）实践“2+1”现代学徒制跟岗实习人才培养

为了实现校企合作全过程人才培养，不断尝试解决当前学校职业教育与产业企业生产联系不够深入，互动不够紧密，产业升级跟进不力的关键问题，酒店与浙经院酒店管理与数字化运营专业搭建了“产教一体、校企互动、合作双赢”新平台，坚持走职业教育“2+1”的办学模式。酒店与专业师生互动活跃，充分服务区域产业经济发展，产教融合发展理念与现代学徒制深度契合。近年来又优化了“2+1”的分阶段课程教学体系，课程教学安排从2年校内、1年校外理论实训相结合，到1+0.5+1+0.5分2个阶段到酒店实习、提升；实践实训从课堂校园课程实训、项目综合实训、仿真实训到实战顶岗实践，把企业指导师傅请进来教学，让学生到酒店顶岗实习运用，并对部分综合素质高的学生进行管培生的培养探索，使学习过程与企业、社会、生活紧密相结合，根据学情、企业需要和社会科技发展调整实施“2+1”

教学模式，使学生在学中做，做中学的情境下学习成长。酒店与专业建立合作以来，校企双方共同探索建立了“战略合作、需求对接、信息互通、设施共享、制度保障”的校企合作机制，共同推进融专业、课程、师资、实训基地、管理制度等建设于一体的校企合作双赢工程。近年来酒店助力专业的产教融合人才培养，受到业内企业的高度认可和好评。

二、集聚行业、企业资源，助力专业“岗课赛证”融通创佳绩

“岗课赛证”融通是高职教育高质量人才培养的必由之路，杭州凯宾斯基酒店与浙江经济职业技术学院酒店管理与数字化运营专业在“岗课赛证”融通方面密切配合、精诚合作，获得了骄人的佳绩。

酒店与专业以《餐饮实务》和《咖啡文化与服务》两门课为载体，开展岗位实习、课程共建与技能大赛指导的深入合作。酒店充分利用自身餐饮部与咖啡吧的便利资源，采用学校教师+企业技能大师共同授课的模式，使学生在真实的岗位、真实的场景、真实的器具上开展真实的演练，从而高效地培养学生的相关专业技能。另外，通过多轮的校企师资教学实践，双方就教学中遇到的问题对课程教学内容、教学方法、教学资料与教学设计进行了改进设计，达到课程建设的效果。

为了检验校企合作育人的成效，同时提升专业与酒店在业内的知名度，杭州凯宾斯基酒店德式餐厅指派经验丰富的骨干员工，与浙经院酒店管理专业教师一起潜心辅导学生参加浙江省高职院校技能竞赛“餐厅服务”赛项，并获得一等奖2项，二等奖与三等奖3项。酒店咖啡吧指派专业咖啡师与专业教师一起反复研习咖啡冲泡技能，为了



使酒店管理专业学生能在咖啡技能大赛上获得好成绩，校企咖啡指导老师对学生进行了高强度创新性的训练，由此浙经院酒店管理专业学生连续多年获得“国际校园咖啡赛”、“浙江省高职院校咖啡技能赛项”的一等奖的好成绩，2021年更是在行业各项重量级的大赛崭露头角，受到行业企业的普遍青睐，其中5位同学在国家人力资源和社会保障部主办的“三元杯”中国咖啡师比赛（职业组）中获得的佳绩，并获得国家人力资源和社会保障部颁发的中级咖啡师职业资格证书。



图4 专业学生参加浙江省高职院校“餐厅服务赛项”比赛



图5 国际校园咖啡赛英国站获奖



图6 行业竞赛证书



图7 全国行业职业技能竞赛专业参赛选手们



图8 2021年中国冲煮大赛总决赛中专业参赛选手



三、集聚行业、企业资源，助力专业提升专兼职师资队伍水平

浙经院酒店管理与数字化运营专业办学以来，一直致力于通过与行业领军企业合作培养与打造高水平专兼职师资队伍。杭州凯宾斯基酒店与浙经院酒店管理与数字化运营专业通过师资互聘构建结构合理的专业专兼师资队伍，并积极利用自身的行业地位与影响力，号召与组织行业企业大师级专家、业务骨干、企业能手等与浙经院专业教师一起开展课程开发、教材编写、教学设计、联合授课、专题讲座等教研与教改活动，让专业师生都在“做中学、学中做”氛围中得到技能的训练与提升。另外，酒店也积极为浙经院酒店管理专业教师到企业挂职锻炼创造条件。酒店会根据挂职教师的个人发展需求安排到相关的部门，并作为部门经理助理的角色开展实际工作。近年来，酒店分别安排了前厅、餐饮、客房、销售、售后等多个挂职岗位，使浙经院酒店专业教师尽可能地到酒店进行技能“回炉”训练，通过这种承担真实岗位职责的挂职锻炼，不但解决了学校酒店专业教师实操技能脱节的问题，同时借助高校教师较强的理论水平与研究能力，帮助了酒店实际工作过程的相关痛点难点问题，进而提高了酒店的管理水平和企业效益。

四、集聚行业、企业资源，助力行企校深度融合共生发展

2020 年以来，浙经院酒店管理与数字化运营专业与杭州远洋凯宾斯基酒店成立了技术技能研发与传承中心，为校企双方在技术技能培训、课程与项目研发、教材编写、实习实践指导、教师实践等方面提供更广阔合作平台。酒店专业依托优质、丰富的行业、企业导师资源与先进的实践条件，师生共同参与企业实战项目、社会培训和横向



课题研究等多种产教融合活动，打造了校企深度产教融合、共生发展的命运共同体。



图9 学校与凯宾斯基酒店技术技能研发与传承中心揭牌仪式

（一）发挥企业影响力助力专业开展社会服务

杭州凯宾斯基酒店作为浙经院酒店管理与数字化运营专业的技术技能研发与传承中心，可以充分发挥自身在酒店及相关行业的引领与示范效应，助力浙经院酒店专业申报与开展酒店职业技能相关的社会培训，提高专业的社会服务能力与行业影响力。2020年以来，浙经院酒店管理与数字化运营专业成功申报与开展多个社会服务项目，广受好评与赞誉。如2020浙江省职业院校骨干教师培训之中华茶艺传承与创新应用项目，对33位学员开展90学时的培训；2021年浙经院一带一路“丝路茶香 中国茶大使”国际培训项目，为来自一带一路国家的32位学员开展了高水平的培训；2021年浙江省中小学教师专业发展培训项目共举办3期，其中中华茶艺传承与创新项目二期共有学员59人，咖啡鉴赏与制作项目一期有学员26人，社会培训收入共计17万元；2022年浙江省中小学教师专业发展培训项目——咖



啡鉴赏与制作，其中学员 18 人，社会培训收入 3.39 万元；2022 年杭州钱塘区开发区职工礼仪培训项目，其中学员 251 人。通过上述高水平社会培训项目的开展，不但提升了教师的专业技能，同时也使杭州凯宾斯基酒店和浙经院酒店管理专业在行业与院校的知名度与美誉度得到进一步提升，为后续同类项目的申报和开展创造了优异的基础，实现了良性循环。



图 10 2021 一带一路“丝路茶香 中国茶大使”国际培训项目



图 11 2021 浙江省中小学师资培训咖啡鉴赏与制作项目

（二）专业师生通过员工培训反哺企业发展

为了提升杭州凯宾斯基酒店一线员工的服务礼仪、咖啡基础知识及制作技能，浙经院酒店管理与数字化运营专业选派精干师生到酒店工作一线，以服务礼仪、咖啡研制技术交流等实践活动的形式，让学生转变身份成为“小师傅”，为企业员演示普及服务礼仪、咖啡基础知识及制作技能。这种深入一线的实践交流活动，不仅展示了学生的展业技能，培养了学生的工匠精神、劳动精神，提升了学生的职业自豪感，同时也切实提升了酒店员工的相关知识与技能，实现了专业对企业发展的反哺，使企业与专业共生共赢，铸造了人才培养与企业发展的命运共同体。



图 12 学生为企业员工培训咖啡技能