

无锡富力喜来登酒店参与高等职业教育人才培养年度报告

我校酒店管理专业一直致力于培养五星级国际品牌酒店服务和管理人才，积极推进人才培养模式改革，是我校现代学徒制试点专业。无锡富力喜来登酒店是由万豪国际集团管理的五星级国际品牌酒店，与我校酒店管理专业定位相契合，成为本专业现代学徒制试点项目的合作单位，自2017年8月至今年5月已有首届现代学徒制喜来登班17名学生毕业。

一、校企双方基本情况

无锡职业技术学院是一所国有公办的省属全日制普通高等职业院校，学校是国家首批“国家示范性高等职业院校”之一，2012年开始试办四年制高职本科教育，培养本科层次的技术技能人才，2017年入选江苏省高水平高职院校建设单位，在2016、2017、2018连续3年在高职高专院校竞争力排行榜位列全国第六。外语与旅游学院是学校重要的人文社科类分院之一，拥有商务英语、酒店管理、旅游管理、应用英语、商务日语、应用日语、应用德语和应用法语八个专业，在校生约1200人，现有教师员工71人，其中高级职称10人，中级职称41人；具有博士学位教师5人，博士在读3人，54人具有硕士学历或硕士在读，双师型教师占100%，具有海外留学和工作经历的教师占27%。

无锡富力喜来登酒店是由万豪国际集团管理的五星级国际品牌酒店。酒店坐落于无锡市滨湖区河埭中心地带，毗邻闹市区及中央商务区万达广场，地理位置优越，交通极其方便，宾客可方便游览无锡当地著名景点，并可近距离感受城市中央商务区的繁华气息。酒店现有正式员工250人。拥有342间客房、中西日特色餐厅以及总面积为2600平方米的多功能区（包括面积1500平米的无锡市最大的大宴会厅和6个多功能厅），把商务和休闲完美结合。万豪国际集团是全球最大的酒店集团，其酒店管理水平在全球首屈一指，曾被《财富》杂志评为酒店业最值得敬仰的企业和最理想的工作酒店集团之一，为员工提供了大量的发展机会和优良的工作环境。

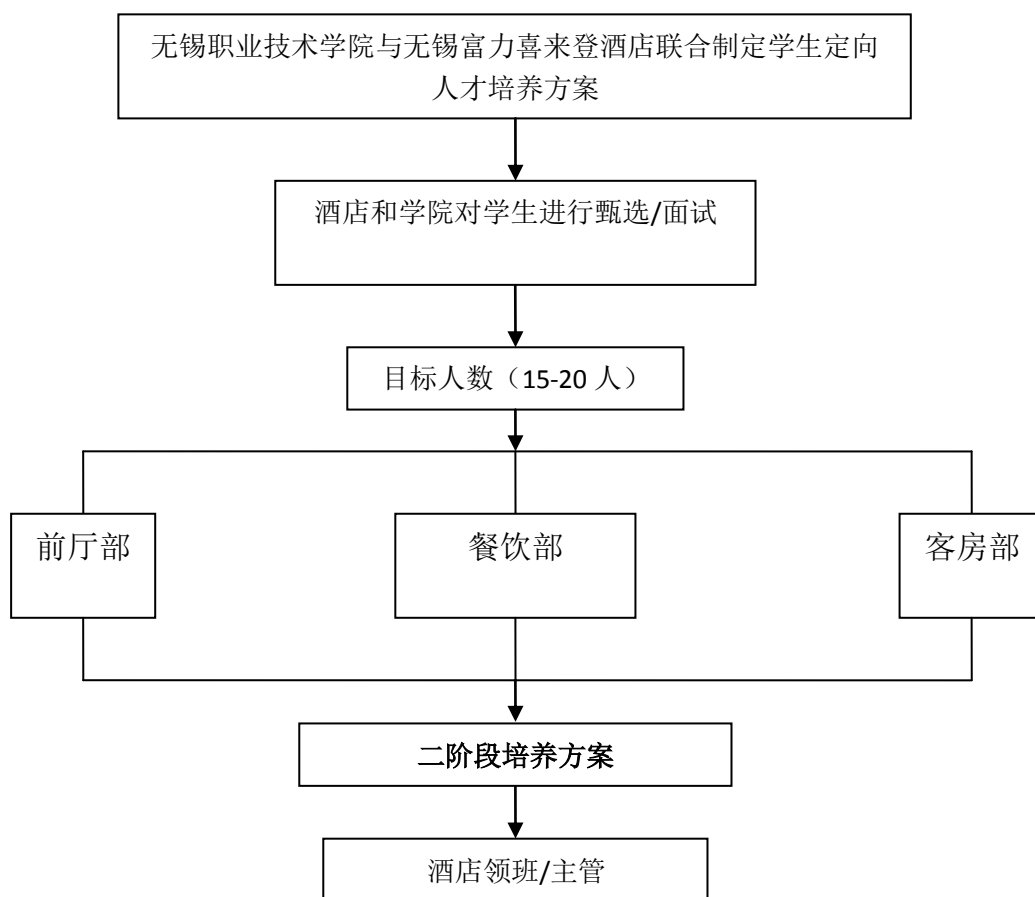
二、项目内容

（一）项目概述

2017年，我院与无锡富力喜来登酒店合作开展现代学徒制试点，校企双方共同制定国际酒店管理“喜来登班”人才培养项目方案，探索以学生未来职业发

展为中心的“现代学徒制”人才培养模式，实施学生培训、实习与就业的一体化，为酒店培养基层管理者，并储备中层管理人才，真正体现校企合作、互利互惠，也体现高职教育“以服务为宗旨,以就业为导向”的办学指导思想。该项目在我院酒店管理专业学生的第5、第6学期中展开，学生大学前二年由学院完成相应的酒店管理专业核心课程学习。之后，学生赴无锡富力喜来登酒店由酒店与学院共同完成酒店实训实习和酒店定向培养相结合的三阶段人才培养过程。该项目实行先招生再招工模式，从学院酒店管理专业大学三年级学生中通过双选方式确定人选。首届喜来登班招收 17 名同学，经过为期 9 个月的学习，于今年 5 月顺利毕业。今年 7 月，第二届喜来班开班，招收同学 15 名，目前运行转况良好。

(二) 项目程序



(三) 三阶段培训方案

	阶段一	阶段二	阶段三
--	-----	-----	-----

日期/ 持续时间	实习期间 1-6 月	实习期间 7-9 月	9 个月后，毕业转正
说明	万豪集团企业文化介绍和酒店职业发展指导	专业岗位实习阶段(在此期间每一位学生将由其所在岗位部门经理作为其导师)	选拔综合评估优秀者为部门领班/主管

三、取得成效

(一) 人才培养质量明显提高

在喜来登班结束评估中，评估的 10 项要素为仪容仪表、培训出勤情况、工作出勤、纪律观念、团队精神、主动性、安全意识、工作质量、工作效率、工作知识，每项要素 1 分，满分 10 分。17 名同学中有 15 人获得满分，2 人获得 9 分。同学们的工作表现得到了酒店方领导的肯定，也受到了顾客的好评。

Trainee Performance Evaluation Criteria

Trainee Information				Evaluation Criteria											Total Scores	Evaluated By	Associate Signature
Trainee Name (Chinese)	Trainee Name (English)	Dept	Trainee ID No.	Grooming (HR)	Training Attendance (HR)	Attendance	Team Work	Disciplinary	Safety (eg. Work injury)	Quality of Work	Efficiency (eg. Deadline)	Initiative	Job Knowledge (eg. JD, P&P, SOP)				
赵作栋	Odyssee Zhao	H&SKP	94080	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Lisa Wang	赵作栋
徐斌	Always Xu	S&M	50088	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Nancy Zhu	徐斌
王慧莉	Carrie Wang	FO	80167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Sadie Zhou	王慧莉
徐娟	Olivia Xu	FO	80168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Sadie Zhou	徐娟
杨芷	Celine Yang	FIN	82084	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Jim Tan	杨芷
蔡丽芳	Thea Cai	F&B-S.Yue	66050	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Mario Ding	蔡丽芳
万明迪	Tina Wan	F&B-S.Yue	66051	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Mario Ding	万明迪
许倩娴	Shirley Ji	F&B-S.Miyabi	64052	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alina Zhou	许倩娴
谢信丹	Bella Tang	F&B-S.Feast	61356	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Elaine	谢信丹
姜浩	Genius Qin	F&B-S.Feast	61357	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Elaine	姜浩
顾嘉彬	Air Gu	F&B-S.Feast	61358	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	David	顾嘉彬
陈苏航	Bright Chen	F&B-S.Feast	61359	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	David	陈苏航
田春香	Nora Tian	F&B-S.Feast	61360	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	David	田春香
陈鑫	Sally Chen	F&B-S.Feast	61361	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	David	陈鑫
姜妮	Coco Jiang	F&B-S.Feast	61362	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	David	姜妮
王秀丽	Hailey Wang	F&B-S.Feast	61363	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	David	王秀丽
陈煥	Iris Chen	F&B-S.Feast	82083	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	David	陈煥

(学员评估)

(二) 缓解了酒店的用工压力、为酒店创造了价值

无锡富力喜来登酒店正式员工 250 人，人才缺口约为 20%。喜来登班的成立有效缓解了酒店的用工压力，并且也为酒店储备了干部。喜来登班同学分布在前厅、餐饮和客房三大部门的不同岗位上，很快成长为熟练员工和领班，能够提供优质的对客服务，为酒店创造了价值。

(三) 学生的职业稳定性、留任率和升迁率提高

据调查，中国有相当一部分酒店的实习生实习结束后全部选择离职，无一留在酒店，流失率达到 100%，更有甚者，在实习未结束时，就选择离开酒店终止实习。而大多数的酒店实习生在实习结束后几乎全部选择离职，即使实习结束后选择留在酒店，但是几乎全部都在第一年选择离职。而首届喜来登班 17 名同学

全部坚持到底，无一人中途退出。实习结束后有 9 名同学留任成为正式员工，其中 6 人升为领班。其他 8 名同学中有 6 人去其他酒店发展，只有 2 名同学转行他干。学生的职业稳定性、留任率和升迁率较往届有显著提高。



(西餐厅领班)



(客房领班)



(前台领班)

四、特色亮点与经验总结

(一) “2+1”教学模式

实践证明，“2+1”是较合理的教学模式。喜来登班学生前二年在学校已完成相应的酒店管理专业核心课程学习，第三年，在无锡富力喜来登酒店完成实训实习和定向培养。这样，培训、实习与就业一体化，有利于学生的职业发展，也能为酒店创造应有的价值，克服了短期实习的弊端。短期实习通常为 3 至 6 个月，实习结束后学生仍要返校上课，这样的问题是：实习 3 至 6 个月，学生通常只能达到刚刚熟悉业务的水平，而此时实习即告结束，学生其实没能给酒店创造多大的价值，使合作酒店的成本增加，效益降低，因此积极性不强，对学生的培养不肯投入。另外，发展好的学生在短期实习后可能即将晋升到领班等初级管理岗位，而此时结束实习是对学生良好职业发展势头的中断。

(二) 将用人与育人相结合

由于酒店业员工流动性较大，不少酒店都有短视行为，认为对于实习生的培养和成长没有义务，对于实习生的职业培训、岗位设计以及职业生涯规划不太重视，不愿意“为他人做嫁衣裳”，仅仅把实习生当作缓解一时人力资源压力的廉价劳动力，对实习生用而不育。喜来登班项目将用人与育人相结合，在同学们实习期间开展大量培训，甚至将工作也视为培训的一部分，进行设计。培训既让同

学员们学到了酒店知识，又提高了专业技能，获得感大大增强，同时也灌输了万豪国际集团的价值观念，而观念的影响力是持久的。



（培训课堂）

（三）分阶段培养

喜来登班项目实施三阶段培养，第一阶段，万豪集团企业文化介绍和酒店职业发展指导；第二阶段，专业岗位实习阶段；第三阶段，选拔综合评估优秀者为部门领班/主管。这为学生指明了方向，让学生看到了前景，产生了希望，增加了学习和工作的信心和动力。

（四）确立双导师制，形成亦师亦友亦同事的关系

喜来登班项目为每位同学设学校指导老师和企业师傅“双导师”，负责学生思想和职业素养的教育以及对学生具体工作和职业规划的指导，成为学生职业发展的引路人。校方指导老师同时也在酒店挂职，学徒与双导师形成了亦师亦友亦同事的和谐的关系。这种关系具有非常积极的意义。由于酒店行业属于劳动密集型行业，需要处理极为复杂的人际关系，这对于初出茅庐的实习生而言较难适应，压力较大。据调查显示，大多数90后大学生心理素质偏弱，抗压能力明显不足，有72.3%的人受挫折后心里留下阴影，5.1%从此一蹶不振。所以，这种关系能够帮助学生消除心理障碍和不适，形成健康积极的职场心态。

（五）注重仪式感

喜来登班在开始和结束时都举行了浓重的开班仪式和结业典礼，由酒店方总

经理、各部门总监、学院领导和双方导师参加，体现了校企双方的重视。在仪式上，拜师和游戏活动、我院院长和酒店方外籍总经理用地道流利的英语进行交流和致辞、双方领导的谆谆教诲和殷切希望，是一种积极的象征和暗示，是一种态度的表决，给同学们留下了清晰的记忆，在他们以后的工作中都发挥了积极的作用。



(首届喜来登班开班仪式)

(六) 形成招工的良好循环

首届喜来登班学长们对喜来登酒店的选择和认同，在喜来登酒店的良好表现和发展，是最好的广告。所以，第二届喜来登班招工，学弟学妹们主动报名，轻易组建，这是一种招工的良好循环，确保了喜来登班生源的稳定。

五、问题与展望

(一) 扩大招生规模，提升合作层次，拓展职业发展空间

由于单体酒店吸纳人员的能力有限，现代学徒制喜来登班招收人数不多，首届 17 人，第二届 15 人。受益面仅为一部分同学。未来几年将在前期成功模式和机制的基础上，扩大招生规模，将合作层次由与一家单体酒店合作提升到与集团或集团主导下的若干家酒店合作，将学生的职业发展空间拓展到整个万豪集团。

(二) 加强用人与育人相结合

从岗位设计到用工培训，从导师配置到员工关系，从管理制度到企业文化，

全方位加强用人与育人相结合，将更多的学生留在酒店行业内部，获得健康、持续、充分的职业发展，为破解中国当下酒店管理专业学生就业对口率低、流动性大以及酒店行业用工荒的难题谋求对策。