

万豪国际酒店集团

参与高等职业教育人才培养年度报告 (2019)

目录

一、企业概况.....	1
(一) 企业规模.....	1
(二) 行业背景.....	2
二、参与办学.....	3
三、资源投入.....	4
(一) 经费投入.....	4
(二) 物力投入.....	4
(三) 人力投入.....	4
四、参与教学.....	5
(一) 参与专业建设.....	5
(二) 参与学生培养.....	7
(三) 支持师资队伍建设.....	7
(四) 指导学生技能竞赛.....	7
(五) 联合开展项目申报.....	8
(六) 大胆开展考试改革, 斩获教学成果奖.....	9
五、助推企业发展.....	9
六、服务地方.....	10
七、保障体系.....	11
八、问题与展望.....	11
(一) 出现的问题.....	11
(二) 存在的挑战.....	11
(三) 对未来的预期.....	12

万豪国际酒店集团

参与高等职业教育人才培养年度报告 (2019)

一、企业概况

(一) 企业规模

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，全球领先的十大酒店集团之一。万豪国际集团创建于 1927 年，总部位于美国华盛顿。万豪国际集团拥有 21 个著名酒店品牌，在全球经营的酒店超过 4000 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（如图 1）。



图 1 万豪国际酒店集团旗下 JW 万豪酒店

万豪国际酒店集团拥有如下子品牌：万豪酒店(472 家，全面服务酒店，包括 13 个会议中心及 34 家 JW 万豪酒店)、丽思卡尔顿酒店(56 家，豪华级酒店)、万丽酒店(126 家，优质酒店)、万怡酒店(616 家，高中价酒店)、Residence Inn(449

家，长租酒店)、Fairfield Inn(524 家，经济型酒店)、SpringHill Suites(110 家，高中价套房酒店)、TownePlace Suites(111 家，中等价位长租酒店)、通过 Marriott Vacation Club、Horizons, Ritz-Carlton Club 及 Marriott Grand Residence Club 等品牌经营度假式酒店(49 家度假式酒店)及万豪行政公寓(13 家，高级酒店式公寓)。此外，万豪 ExecuStay 在 37 个主要市场管理已设有家具的公寓单位。万豪高尔夫球场管理公司在全球管理 26 个高尔夫球场。

(二) 行业背景

1. 国内行业企业发展背景

当前我国国民经济快速发展，居民的收入水平越来越高，餐饮消费需求日益旺盛，营业额一直保持较强的增长势头。据统计，近五年来，我国餐饮业每年都以 18%左右的速度增长，是 GDP 发展速度的 2 倍，可以说整个餐饮市场发展态势良好。

目前我国餐饮行业发展态势明显，主要体现在具有连锁经营、品牌培育、技术创新、管理科学化等特点的现代餐饮企业，逐步替代以手工随意性生产、单店作坊式、人为经验管理型为特征的传统餐饮业，快步向产业化、集团化、连锁化和现代化迈进；大众化消费越来越成为餐饮消费市场的主体；饮食文化已经成为餐饮品牌培育和餐饮企业竞争的核心，现代科学技术、科学的经营管理、现代营养理念在餐饮行业的应用已经越来越广泛。从这方面来看万豪国际酒店集团发展前景看好。

2. 天津市行业企业发展背景

天津餐饮业有着悠久的传统和雄厚的实力，伴随着天津的改革开放，特别是滨海新区的建设，天津餐饮业快速发展，2009 年在中国餐饮十大影响城市评选中位列第五。据《国家旅游统计年鉴 2016》和《2017 天津市餐饮行业协会调查报告》统计数据显示，目前天津市共有各类餐饮企业 19296 家，其中四星级以上酒店 96 家（其中餐饮年营业收入平均占年营业收入的 30%左右），国家级酒家 145 家，行业销售规模在 200 万以上餐饮企业达到了 494 家。2017 年餐饮业零售额同比增长 20.2%，超过国家平均值 4.6 个百分点。十三五期间，天津服务业将

蓬勃发展，新建成五星级以上酒店将由现在的 20 余家发展到 40 家，五钻级酒楼将增加 40 家。

全球餐饮业看到了天津经济发展的巨大潜力，纷纷进军天津。除本市老牌 5 星级酒店外，近几年将新开业 20 余家五星级酒店如：天诚丽笙世嘉酒店、君隆威斯汀酒店（超 5 星级）、希尔顿等酒店。世界著名酒店集团纷纷进入天津展开一场“酒店”大战。万豪国际酒店集团在这场战斗中取得了辉煌的战果，收购了喜达屋集团的所有酒店并有计划在天津再新开五星级酒店（如陆家嘴万怡酒店）。除此之外，“狗不理”、“天津菜馆”、“登瀛楼”、“天津烤鸭店”、“天津红旗饭庄”等天津知名酒楼、特色餐饮企业也拟将在滨海新区开设分店。

二、参与办学

万豪国际酒店集团 2010 年起与天津职业大学旅游管理学院（原天津青年职业学院）烹调工艺与营养专业开始合作，至今已八年有余。2013 年达成了天津地区的万豪集团订单班培养协议，有天津滨江万丽酒店、万丽天津宾馆、天津万丽泰达酒店三家万豪酒店参与；2014 年扩大合作范围，组建了“京津联盟万豪订单班”，与京津两地的 6 家万豪酒店进行合作，并签订战略合作协议（如图 2）；2015 年组建“万豪国际集团订单班”，合作范围扩至京津沪和三亚，订单班规模超百人。2016 年继续扩大“万豪国际集团订单班”规模，在原有基础上增加了山西五台山万豪酒店，订单班人数达到 127 人（其中烹调工艺与营养专业 40 人，订单班合作辐射西餐工艺、旅游管理、酒店管理等专业）。2017 年、2018 年校企订单班合作深度保持稳定，人数基本保持在 120 人以上（烹调工艺与营养专业 40 人以上）并开始向广度（教学改革、师资培训、教师企业兼职挂职、企业专家进课堂、专业人才培养方案修订、课程开发等方面）发展，呈现多方面共赢合作局面。这些合作得到了学生、社会、企业、学校的高度肯定，形成了独具特色的专业品牌效应。



图 2 万豪国际酒店集团与学院签订战略合作协议

三、资源投入

（一）经费投入

企业投入一定资金，设立专项资金用于表扬优秀的企业实习生和教改课题开发。

（二）物力投入

校企合作共建校内、校外实训基地。目前本专业建设“万豪订单班”专属教室 1 间，与万豪国际酒店集团下属的 15 家各品牌万豪酒店签订长期合作协议。

（三）人力投入

万豪国际酒店集团每年都会派遣酒店高管、餐饮部经理、行政总厨、厨师长等专业骨干担任烹调工艺与营养专业兼职教师，近 5 年平均每年担任实习指导教师的酒店员工约 50 人左右。

2016年5月至今，万豪基金会万礼豪程项目首席资深学术顾问 Gene Lamke 教授几乎每年都会为天津职业大学旅游管理学院（原天津青年职业学院）餐旅系学生进行面对面授课。2016年至今万豪酒店每年应学院邀请都会派遣酒店大厨到学院进行菜品制作演示，担任主讲嘉宾参与“名师讲堂”活动。（如图3）



图3 万豪国际酒店集团在学院万豪专用教室开展名师讲堂活动

四、参与教学

（一）参与专业建设

万豪国际酒店集团定期会根据酒店行业和企业需求，为烹调工艺与营养专业提供具有教学价值的典型任务制订的依据。该做法十分符合烹调工艺与营养专业“基于职业分析”的课程设置理念。万豪酒店大厨还担任烹调工艺与营养专业教学指导委员会专家，与其他业内专家密切合作，依据对社会需求、职业岗位及工作过程的分析，结合职业资格证书的标准和要求，按照“归纳行动领域”、“转化学习领域”、“设定学习情境”的流程参与专业课程开发（如图4）。

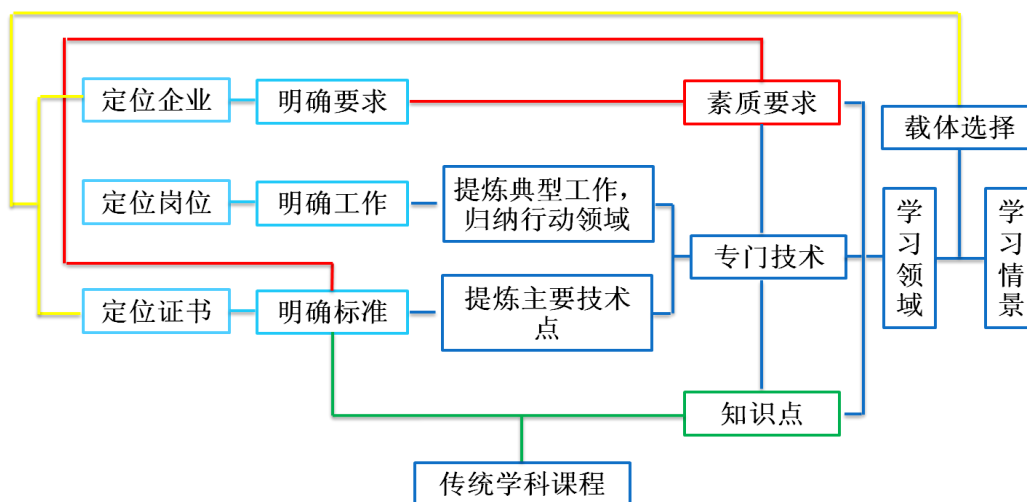


图4 基于岗位与职业资格分析的专业技术课程开发框架

万豪国际酒店集团餐饮厨房高管、行政总厨、厨师长等与烹调工艺与营养专业教师共同商讨课程体系修订，根据该专业“懂营养、会管理、精一技”的人才素质、能力构成，逐步形成了“社会人”、“职业人”、“岗位人”的培养目标，设置了基于社会需求分析、职业需求分析、岗位需求分析的课程体系模块，并按照“入门-初通-专才”的职业成长规律，对应“认识-体验-工作”的职业认知模式，设置了“备岗-定岗-顶岗”的专业培养进程，系统化构建了“应需设块，三段进阶”的课程体系（见图5），形成了由“一核两翼”6个课程群构建而成的两大课程体系；即以烹调基本功训练课程群为核心，以文化基础课群、职业基础课程群为两翼的基础课程体系；以岗位专项技能课群为核心，以营养类课程群、管理类课程群为两翼的专业课程体系。

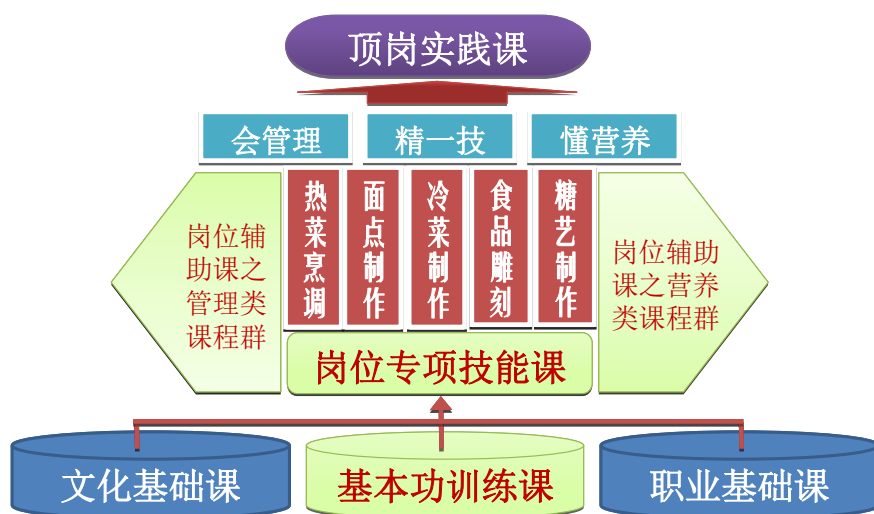


图5 烹调工艺与营养专业课程体系

(二) 参与学生培养

1. 参与一线教学，校企协同育人

作为烹调工艺与营养专业订单式培养的校外实训基地，万豪国际酒店集团旗下酒店承担本专业学生第五、六学期《生产性顶岗实习》和《毕业顶岗实习》两门集中实践教学课程，时长近1年。在实习期间，万豪国际酒店集团的指导教师在工作岗位上给学生提供专业的辅导，帮助学生实现由学生向酒店准员工的转变，为学生的职业发展提出专业的建议，使学生提前体验行业、社会，做好就业的充分准备。

2. 新生酒店参观见习，了解企业工作岗位

每年万礼豪程基金会都会组织一定数量的大一新生到酒店参观见习，与高管互动交流，听嘉宾讲座，在酒店度过快乐的一天，借此加强学生对酒店餐饮业各工作岗位的认识，此活动已坚持近五年，受益学生人数600余人。

(三) 支持师资队伍建设

随着合作的深入，校企师资交流日益频繁，“走出去、请进来”形成常态。万豪集团和万礼豪程基金会与烹调工艺与营养专业开展密切合作，近年万豪国际集团接收了8位来自烹调工艺与营养专业的教师到酒店接受挂职锻炼、培训，涉及到餐饮相关各个岗位，教师参与酒店日常运营管理，积累大量实际案例。2018年教师王志远、荣强、庄佩芳、陈巨玺、董英杰等多名老师以实习教师身份在万丽天津宾馆、天津陆家嘴万豪、万丽泰达酒店、威斯汀酒店、上海绿地万豪酒店等进行跟岗挂职，万豪为每位老师量身定做了挂职方案，使他们能够深入体验企业文化、岗位规范、流程管理等方方面面，他们收获良多，并付诸于教学实践中，使教学与企业需求衔接的更为紧密，人才培养质量不断提升。

(四) 指导学生技能竞赛

万豪国际酒店集团的行政总厨、厨师长自2012年至今作为院外指导教师指导烹调工艺与营养专业学生参加全国高职院校技能大赛（烹饪赛项），学生取得喜人成绩。（见表1）

表 1 烹调工艺与营养专业近 5 年参加全国技能大赛获奖情况表

年份	参加项目	人数	获奖等级		
			一	二	三
2012 年	中餐宴席设计与制作（教育部）、大学生创业大赛（中国烹饪协会）	9		4	3
2014 年	中餐宴席设计与制作（教育部）、大学生创业大赛（中国烹饪协会）	11	2	3	3
2015 年	中餐宴席设计与制作（教育部）	10		2	3
2016 年	中餐宴席设计与制作（教育部）	5		1	
2017 年	2017 年首届国际青年学生烹饪艺术节烹饪技能大赛（世界中餐联合会）	2	3	1	1
合计		37	5	11	10

（五）联合开展项目申报

近几年万豪国际酒店集团与烹调工艺与营养专业联合申报多个项目，取得了良好的合作成果。万豪国际酒店天津分部的滨江万丽酒店、天津宾馆曾获得“天津市优秀实训基地”称号；万豪国际酒店集团天津分部的万丽天津宾馆、万丽泰达酒店、津蓟圣光万豪酒店等成为中西餐专业骨干教师国培班定点单位（如图 6）；2017 年校企联合申报项目获得中国烹饪协会颁发的“中国餐饮 30 年桃李芬芳卓越奖”、“全国餐饮职业教育示范院校”2 项业内大奖。（如图 7）校企双方的深度合作在教学改革、招生宣传、品牌树立等方面都带来深远的影响。



图 6 万豪国际酒店集团成为中西餐专业骨干教师国培班定点单位



图7 万豪国际酒店集团与烹调工艺与营养专业联合申报项目成绩

（六）大胆开展考试改革，斩获教学成果奖

万豪国际集团在学生实习过程中与烹调工艺与营养专业教师不断探索沟通新型教育教学方式，联合尝试对毕业考试进行创新变革，即考场设在企业，以企业岗位标准作为考试标准，2016年在万豪国际集团订单班所在的北京 JW 万豪酒店、京蓟圣光万豪酒店、天津万丽泰达酒店、万丽天津宾馆、上海新发展万豪酒店五家万豪酒店设立考场，涉及烹饪、西餐、旅游三个专业，学生 100 余人。考场设在企业，考官主要由企业行政总厨、厨师长、经验丰富的技术专家担任，把行业规范和职业标准作为考核标准，真正实现了以企业为主导的第三方评价的新型毕业综合能力考试模式，实现了学院教学质量评价的新突破，有力促进教学质量的提高，同时减少企业成本。

经过近 4 年的总结提炼，2018 年 4 月万豪国际集团与烹调工艺与营养专业联合申报“企业介入 标准贯通 三段进阶 考教分离”——烹饪高职生职业能力评价的探索与实践课题，获得“天津市职业大学教学成果奖一等奖”、“天津市教学成果奖一等奖”、“全国餐饮职业教育指导委员会教学成果奖特等奖”三项大奖。该项成果充分验证了校企深度融合、共同开展教育教学改革、人才共育、师资共享等方面合作的重要性、可行性及科学性。

五、助推企业发展

万豪国际酒店集团近五年为旗下的 16 家酒店接收了天津职业大学旅游管理学院（原天津青年职业学院）烹调工艺与营养专业近 190 名毕业生就业，该专业

学生逐渐成为万豪国际酒店集团的中坚力量，为万豪国际酒店集团的发展推波助澜（见表2）。

表2 近5年万豪国际酒店与烹调工艺与营养专业开展订单班合作情况

	万豪旗下合作酒店名称	合作学生数（人）				
		2014	2015	2016	2017	2018
万豪国际酒店订单班	天津丽思卡尔顿	34	37	41	38	40
	万丽天津宾馆					
	万丽泰达					
	京蓟圣光万豪					
	北京丽思卡尔顿酒店					
	北京 JW 万豪酒店					
	北京万豪行政公寓					
	北京人济万怡酒店					
	上海新发展亚太万豪酒店					
	上海万怡酒店					
	上海绿地万豪酒店					
	上海 JW 万豪酒店					
	三亚万豪酒店					
	三亚万丽酒店					
	五台山万豪酒店					
	天津陆家嘴万怡					
占专业总人数比例（%）		45.3%	27.6%	25.6%	27.5%	36%

六、服务地方

万豪国际酒店与烹调工艺与营养专业合作为2016年、2018年天津夏季达沃斯论坛提供餐饮服务（菜品制作），受到天津市政府达沃斯办公室好评。

七、保障体系

万豪国际酒店集团与天津职业大学旅游管理学院（原天津青年职业学院）于2010年签订合作协议，之后每年签订订单班合作协议，双方均能按协议约定条款承担 responsibilities 和义务。

通过完善管理体系，形成集团、学校各负其责、相互联通的工作机制，万豪国际酒店集团将校企合作培养高素质技术技能人才作为履行社会责任的一个方面，万礼豪程项目专门为校企协同育人（教师培训挂职、学生实习就业）服务。

八、问题与展望

（一）出现的问题

1. 兼职教师报酬过低，且学校位置偏远，兼职工作对酒店员工，特别是高级管理人员缺乏吸引力，只能靠私人关系；

2. 学校各种教学规定细致，兼职教师很难严格执行，需要学院投入一定人力、物力帮助兼职教师进行教学材料的整理等工作，降低了工作效率。

（二）存在的挑战

1. 由于万豪国际酒店集团定位为高端餐饮企业，对从业者素质具有较高要求，但烹饪行业的现状是学生在行业内就业初始工资较低，与其他行业相比，竞争力和吸引力较低，造成集团对高素质技能人才的需求不能得到及时满足。餐饮（厨房）行业人员流动较大，应届毕业生个人定位不够准确，工作状态不稳定，有经常跳槽的现象，给酒店运营带来一定困难。

2. 学生实习就业期间工作还不够踏实，厨房工作环境较差、工作非常辛苦、工作时间较长、加班较多，容易在心理上造成一定的压力，出现对行业及专业工作不满而转行情况。

3. 毕业生对自身定位较高，容易出现眼高手低，行业员工素质较低，沟通方法及手段较为简单粗暴，造成一定的流失。师徒关系因为代沟难以长久。

(三) 对未来的预期

目前万豪国际酒店集团与天津职业大学的合作趋于稳定,合作项目已取得不错的效果,下一阶段将开展更深度的合作,如现代学徒制试点、烹调专业国际化工作标准开发、校企师资互换双向挂职等项目。