

圣爵菲斯大酒店

参与湖南现代物流职业技术学院 高等职业教育人才培养报告（2023 年度）



2024 年 1 月

前 言

随着中国经济的快速发展，服务业在国民经济中的地位日益重要，而酒店业作为服务业的重要组成部分，其发展水平直接关系到国家的经济发展和社会进步。在这个背景下，酒店业对于高素质人才的需求越来越迫切，而高等职业教育作为培养高素质技能型人才的重要途径，其与酒店业的合作显得尤为重要。

圣爵菲斯大酒店作为湖南地区的高标准五星级酒店，地理位置优越，交通便利，拥有得天独厚的资源优势。同时，酒店业作为劳动密集型产业，需要大量的高素质技能型人才来支撑其发展。因此，圣爵菲斯大酒店积极参与高等职业教育，通过与湖南现代物流职业技术学院开展校企合作的方式，为酒店业培养了大批高素质技能型人才，同时也为高等职业教育的发展做出了积极贡献。

本报告旨在全面梳理圣爵菲斯大酒店参与高等职业教育的背景、条件、总体情况、资源投入、主要做法与措施、校企合作成果以及存在的问题与改进措施等方面的内容，以期为酒店业与高等职业教育的深度融合提供有益的参考和借鉴。

本报告深入了解了圣爵菲斯大酒店参与高等职业教育的实际情况，分析了酒店业对于人才的需求特点和发展趋势，同时也探讨了高等职业教育在培养酒店业人才方面存在的问题和不足。在此基础上，提出了针对性的改进措施和建议，以期推动酒店业与高等职业教育的深度融合和共同发展。

通过本报告的撰写,希望能够为酒店业和高等职业教育的发展提供有益的参考和借鉴,同时也希望能够引起更多的人关注和参与到酒店业与高等职业教育的合作中来,共同推动中国酒店业的健康发展和高等职业教育的持续创新。

目 录

一、企业概况.....	1
二、酒店参与职业教育的背景与条件.....	2
(一) 企业背景.....	2
(二) 社会背景.....	2
(三) 参与职业教育的条件.....	3
三、企业参与办学总体情况.....	4
四、企业资源投入.....	4
五、酒店参与职业教育改革的主要做法与措施.....	5
(一) 建立校企协同育人机制.....	6
(二) 校企共建教育实习基地.....	7
(三) 共同构建“双师型”教师队伍.....	10
六、校企合作的主要成果.....	11
(一) 学生专业技能素养提升.....	11
(二) 教学紧跟行业发展趋势.....	13
七、校企合作助推酒店发展.....	15
(一) 为酒店创建金叶级绿色旅游饭店做出重要贡献.....	15
(二) 校企合作极大地提高升了酒店的知名度和美誉度.....	16
八、酒店参与高职教育中存在的问题.....	18
(一) 教育实习基地管理制度不够健全.....	18
(二) “双师型”教师队伍建设水平有待进一步提高.....	18
(三) 校企双向育人评价体系不够完善.....	18
九、提高参与质量改进措施.....	19
(一) 进一步完善校企合作组织管理机构.....	19
(二) “双师型”教师队伍建设与专业课程重构双管齐下.....	19
(三) 健全校企合作育人评价体系.....	20
(四) 探索符合中国特色的现代学徒制建设.....	20

图 目 录

图 1	酒店张吉陵总经理（左三）担任学校“职业生生涯规划”大赛评委.....	5
图 2	2019 年酒店管理专业人才培养方案校企论证过程.....	7
图 3	2018 年酒店管理专业校企融合教学暨顶岗实习动员大会.....	8
图 4	2020 年物流人文艺术学院领导老师对实习学生开展慰问座谈会.....	8
图 5	2021 年物流人文艺术学院领导老师开展慰问座谈及校企交流会.....	9
图 6	2022 年物流人文艺术学院领导老师开展慰问座谈及校企交流会.....	9
图 7	专业带头人石通和教授在酒店给学生讲解毕业设计.....	10
图 8	酒店人力资源部经理李玲西子给酒店管理专业学生上就业指导课.....	11
图 9	2020 年圣爵菲斯大酒店年度总结表彰.....	12
图 10	2021 年 16 名优秀实习生受酒店表彰.....	12
图 11	酒店管理专业伍乐同学收到客人表扬信.....	13
图 12	酒店管理专业学生近年来所获荣誉证书.....	15
图 13	省赛获奖台面设计作品.....	15
图 14	学生在实习酒店积极投身金叶级绿色旅游饭店创建工作启动.....	16
图 15	学生在酒店会场服务.....	17
图 16	酒店实习生袁雪仪因出色服务获表扬信.....	17

一、企业概况

圣爵菲斯大酒店是由湖南电广传媒股份有限公司投资兴建的高标准五星级酒店。位于长沙市开福区金鹰影视文化城，东临世界之窗，西接湖南广播电视台，南接长永高速，距黄花机场 22 公里，距火车站 7 公里，距高铁火车南站 15 公里，地理位置优越，交通便利。

酒店于 2001 年 5 月 18 日正式开业，总投资 8 亿元人民币。酒店占地面积 300 亩，总建筑面积 10 万平方米，绿化率达 72%。建筑风格以欧陆式地中海为主，与我国传统园林建筑模式完美结合。酒店拥有 357 套客房，五个餐厅，各类康乐设施一应俱全，面积达 2700 平方米，可同时容纳 2500 余人开展活动。店内山水交融，风景别致，布局独巨匠心，被人们赞誉为“浏阳河畔的明珠”、“地中海岸的 SAINT-TROPEZ”。酒店成功接待过海峡两岸经贸文化论坛、第一届及第七届中国中部博览会、是中国广电总局、中国商务部分别指定的中国金鹰电视艺术节、中国-非洲经贸博览会的主会场，获“中国优秀品质饭店”“中国会议百强酒店”“全国精神文明先进单位”等称号。

酒店立足区域经济服务和企业发展需要，与湖南现代物流职业技术学院建立长期校企合作关系，自 2007 年以来酒店一直和湖南现代物流职业技术学院的物流人文艺术学院酒店管理专业进行深度的校企合作，一直是酒店管理专业的实习实训基地，校企共建产教融合平台，携手培养符合市场需求的高素质酒店管理人才。

二、酒店参与职业教育的背景与条件

（一）企业背景

为全面提升服务湖南“三高四新”战略能力，以中国式现代化促进酒店业高质量发展，圣爵菲斯酒店深入落实“新文旅”战略，积极融入芒果生态，打造了一批高人气、多金流、破圈层的创意主题活动，依托于湖南卫视、芒果TV强大的节目制作能力，加快实施“广电+文旅”融合重要战略，先后获“湖南最受宾客喜爱酒店”、“湖南网红旅游酒店”等奖项，是湖南省酒店行业的标杆。随着经济发展和时代进步，酒店已成为满足人们美好生活需要的重要休闲方式。圣爵菲斯大酒店依托湖南广电得天独厚的资源优势，用互联网思维为酒店赋能。为更好契合当下消费者追求的个性生活，重视顾客的体验感，根据顾客的需求喜好制定周到的个性化增值服务。为培养更多符合酒店行业需要的酒店领域人才，圣爵菲斯大酒店积极探索校企合作模式，在构建实习基地、建设“双师型”教师队伍等方面不断探索，推动产教融合往深化方向发展。

（二）社会背景

在“后疫情时代”背景下，文旅市场复苏态势显著。习近平总书记在2023年中国国际服务贸易交易会上发表视频致辞时指出，以服务开放推动包容发展，以服务合作促进联动融通，以服务创新培育发展动能。党的二十大报告指出，要构建优质高效服务业新体系。酒店业作为现代服务业的重要组成部分，对于促进国民经济高质量发展具

有十分重要的意义。

在人才培养方面，校企合作作为一种新型合作育人模式，意义匪浅，有利于加快高校发展、促进企业发展、推动社会发展。但目前，一方面在校企合作上，仍存在着校企双方合作机制不够健全、评价体系不够完善、合作不够深入、职权不够明晰等方面的问题。另一方面在学校的教学育人上，也存在着人才培养方案、课程设置、教学内容安排等方面与行业发展联系不够紧密的问题，这需要校企双方充分发挥各自优势，通过深度的产教融合和全方位的校企合作加以完善。

（三）参与职业教育的条件

校企合作、产教融合是培养切合市场需求的高素质人才的一种重要模式，其目的是通过资源要素的整合优化，促进教育链、人才链与产业链和创新链有机衔接，解决供需匹配问题。就酒店企业和高职院校开展校企合作而言，一是圣爵菲斯大酒店的高标准发展模式能够为院校学生提供较先进的服务管理理念与整体硬件设施，加快学生岗位适应速度。同时，对酒店来说，缩短了人才培养周期、减少了培养成本，为酒店最大限度地提供了优质人力资源。圣爵菲斯大酒店历来希望通过校企合作这个平台，在推动专业与企业的良性互动上、在为社会持续培养符合新时代需要的酒店服务管理人才上贡献力量。一个背靠湖南广电并与湖南文旅合作的五星级综合服务大酒店，具备良好的参与职业教育校企合作的条件，目前与多所高职院校建立了多种形式的校企合作。

三、企业参与办学总体情况

圣爵菲斯大酒店自 2007 年与湖南现代物流职业技术学院开展校企合作以来，先后为学生提供就业岗位 486 人次，提供岗位实习岗位 600 人多次为酒店专业学生的实习、就业建立了良好得到通道。校企合作先后经过了：提供就业岗位——提供就业岗位和实习岗位——提供就业岗位、实习岗位和参与课程教学——提供就业岗位、实习岗位、参与课程教学和课程建设——提供就业岗位、实习岗位、参与课程教学、参与课程建设和人才培养方案修订五个阶段，校企合作全方位覆盖酒店管理专业建设领域。如今，酒店专家进课堂，学校教师下企业已经常态化，甚至学生的专业课程实训也搬到了企业，做到学生技能的学习和企业的岗位技能需求无缝对接。

四、企业资源投入

（一）有形资源的投入

圣爵菲斯大酒店为酒店管理与数字化运营专业学生认知实习、课程实训、岗位实习提供必要的前厅、客房、餐饮、康乐场地和设施设备，为学生在酒店的实习实训提供良好的生活保障和科学的管理手段，确保学生实习、实训的有序开展和持续可行。

（二）无形资源投入

1、企业专家走进课堂

在长达 16 年的校企合作过程中，酒店先后指派 127 人次参与酒店管理与数字化运营专业《职业生涯规划》《烹饪知识》《综合实训》

《岗位实习》《前厅服务技术》《客房服务技术》《餐饮服务技术》的课程教学，进一步提高了学生的实操能力。2023 年酒店荣获长沙市酒店企业技能比武冠军的主力军就是由学校毕业学生组成的（见图 1）。



图 1 酒店张吉陵总经理（左三）担任学校“职业生生涯规划”大赛评委

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]

2、企业专家深度参与酒店管理专业人才培养方案的制定

人力资源总监方敏、餐饮总监毕文建、房务总监魏春酒店高管深度参与学校《酒店管理与数字化运营专业人才培养方案》的制定工作，从专业调研到课程体系设置再课程标准的制定，都给出了很好的建议和方法，进一步完善了酒店管理专业的人才培养方案，使得本专业人才培养方案更加科学和完善。

五、酒店参与职业教育改革的主要做法与措施

圣爵菲斯大酒店与学校酒店管理与数字化运营专业有着多年的

课程校合作的探索和实践经验，通过校企共建二级学院形式深度参与职业教育人才培养，形成了独具特色的校企合作模式，在专业建设、实训基地建设、人才培养、科研合作、就业创业指导等方面多管齐下，共同推动酒店管理与数字化运营专业的创新及发展。

学生也在酒店实习中通过学习和训练充分的得到专业实操培养，大大加强了个人的专业素养，也为未来就业提供了扎实的专业技能基础。

（一）建立校企协同育人机制

在《高等职业学校酒店管理专业教学标准》、《中国旅游饭店行业规范》的基础上，同时结合酒店各岗位职业标准，校企合作交流讨论（见图2），制定酒店管理与数字化运营专业的人才培养方案。在人才培养方案的制定上，着重围绕学生所要达到的知识目标、技能目标、态度目标三方面展开，时刻坚持“立德树人”根本任务，锚定“三全育人”目标导向，合理运用、挖掘多方位教育资源，合理化设置课程，注重专业建设、加强实践教学。既重视立体化的培养方向，又把握学生个性化能力拓展，推动人才培养方案往科学化方向发展、确保人才培养目标实现。



图 2 2019 年酒店管理专业人才培养方案校企论证过程

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]

(二) 校企共建教育实习基地

通过校企共建教育实习基地的形式，提高学生的专业认知度，加深学生对行业的了解、提高学生专业技能水平。在学生实习全过程中，校企双方妥善安排、贴心安置、悉心指导。实习前的动员大会为同学们关于实习实践的相关问题和建议详细解答（见图 2），而通过实习前期的培训，同学们与讲师相互配合、寓教于乐，每一堂课大家都在快乐的氛围中学习、消化、巩固课堂上所学到的技能与酒店文化知识。讲师独特与幽默的授课方式让同学们更容易接受酒店并且适应酒店生活，在课堂上了解各岗位职责，为今后适应所分配的岗位做铺垫。此外，在整个实习过程中，不仅有学校老师加强与酒店沟通，全方位关怀学生在酒店实习表现情况，还有专业课老师结合学生工作实践为学生进行相应指导（见图 3-图 7），真正做到“知行合一”。



图3 2018年酒店管理专业校企融合教学暨顶岗实习动员大会

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]



图4 2020年物流人文艺术学院领导老师对实习学生开展慰问座谈会

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]



图 5 2021 年物流人文艺术学院领导老师开展慰问座谈及校企交流会

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]



图 6 2022 年物流人文艺术学院领导老师开展慰问座谈及校企交流会

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]



图7 专业带头人石通和教授在酒店给学生讲解毕业设计

[图片来源:湖南现代物流职业技术学院物流人文艺术学院]

(三) 共同构建“双师型”教师队伍

通过校企互聘共用师资,校企合作共建课程,校企合作培训师资等举措,提升了学校酒店管理与数字化运营专业师资队伍水平。近年来,通过校企合作与产教融合,学校教师在教师教学技能竞赛、指导学生技能竞赛、科学研究等方面均取得了较大的进步和成效,进一步促进了校内双师队伍的成长。学校多次邀请圣爵菲斯大酒店高层管理人员来校为酒店管理专业学生进行多方面的教育教学指导(见图8),引领学生深入了解行业发展最新趋势、提高学生专业学习兴趣、提升学生专业技能素养。



图8 酒店人力资源部经理李玲西子给酒店管理专业学生上就业指导课

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

六、校企合作的主要成果

酒店与湖南现代物流职业技术学院在建立生产性实习实训基地、合作办学、师资培训、教育教学改革等方面全方位开展校企合作,取得了显著成绩。

(一) 学生专业技能素养提升

学生通过实习实训、技能训练、课程培养等形式,酒店专业技能获得大幅提升。在圣爵菲斯大酒店实习的酒店专业学生,深受客人和用人单位好评。在多届学生的实习过程中,众多学生不仅屡屡获得酒店高层管理人员的赞赏,认为学院学生综合素质高,专业能力强。还因专业服务素养多次获得客人的点名表扬(见图9-图11)。酒店给优秀的实习生提供优良的成长环境和广阔的晋升平台,学生在实习实训过程中快速成长,多名学生因实习过程中的优异表现被快速提拔。



图9 2020年圣爵菲斯大酒店年度总结表彰

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]



图10 2021年16名优秀实习生受酒店表彰

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

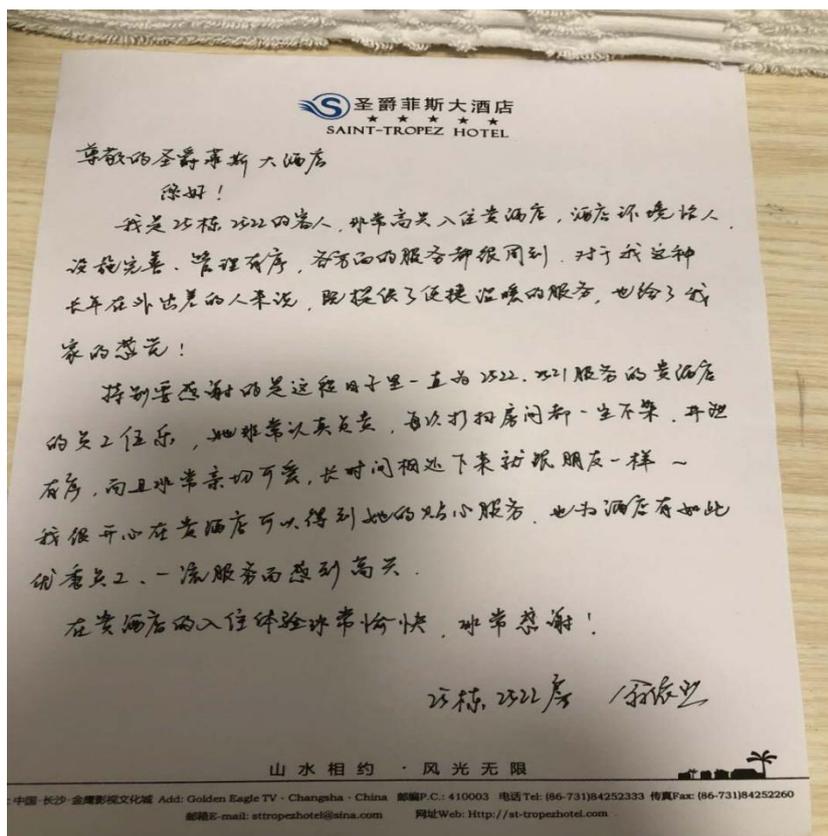


图 11 酒店管理专业伍乐同学收到客人表扬信

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

(二) 教学紧跟行业发展趋势

通过酒店高管人员、酒店管理专业素养优秀、已在酒店任职的毕业生来校宣讲、交流、互动等方式，全面推动教学紧跟行业发展趋势。不仅有利于引导同学们正确规划自己将来的职业生涯，通过优秀毕业生为同学们分享自己在酒店的收获，以及在省、市技能比武中获奖的成绩、比赛感受，也能更为直接的促进酒店管理专业在校学生的专业化成长。正是在这些助力下，酒店管理专业的学生也多次在省市级竞赛中获得优异成绩及多项表彰（见图 12、图 13）。



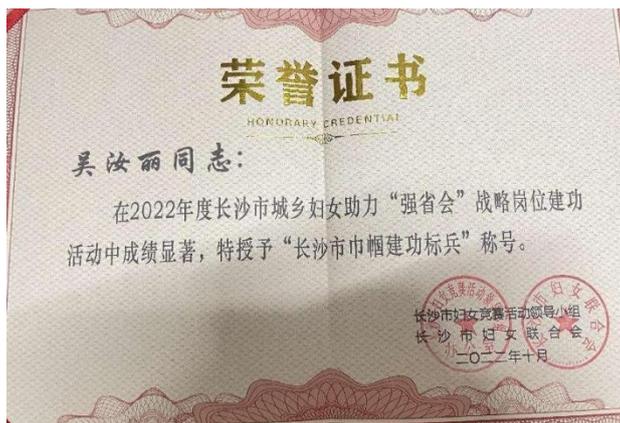


图 12 酒店管理专业学生近年来所获荣誉证书

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]



图 13 省赛获奖台面设计作品

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

七、校企合作助推酒店发展

(一) 为酒店创建金叶级绿色旅游饭店做出重要贡献

通过校企合作的方式多方位助力酒店发展。19级酒店管理专业切实履行“双元”育人机制模式的探索,学生在实习酒店积极投身金叶级绿色旅游饭店创建工作启动(见图14),在各部门各岗都在紧锣密鼓、有条不紊地开展过程中,学生在专业思维、技能等方面获得快速成长。相关部门负责人均亲自上阵对学生培训有关“创绿”工作

要求及知识。学生时刻践行着基本的礼节礼仪、行为举止。经过诸如此类锤炼，学生们已褪去了些许青涩，举手投足之间展现出了应有的酒店从业人员的素养，为酒店积极创建金叶级绿色旅游饭店贡献做出了重要。



图 14 学生在实习酒店积极投身金叶级绿色旅游饭店创建工作启动

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

（二）校企合作极大地提高升了酒店的知名度和美誉度

多年的校企合作，为酒店输送了大量的优秀人才，极大地提升了酒店的服务水平和管理水平。酒店效益连年增长，酒店连续多年位居湖南神酒店企业单体酒店年度营业收入前三。通过学生们的努力工作，为酒店赢得了更多的知名度和美誉度。2023年9月11日，学校酒店管理与数字化运营专业实习生袁雪仪同学在国防科技大学建校70周年纪念日活动中，因接待服务军委副主席的出色表现，得到了国防科技大学的书面表扬（见图15、图16）。现在，酒店几乎成为湖南地区接待国家元首级领导的指定用人单位，知名度和美誉度得到了极大提升。



图 15 学生在酒店会场服务

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

湖南圣爵菲斯投资有限公司

感谢信

湖南现代物流职业技术学院:

2023年9月1日,是国防科技大学建校70周年纪念日,中共中央领导同志、湖南省委省政府主要领导同志亲临国防科技大学参加了一系列庆祝活动。

应国防科技大学邀请,湖南圣爵菲斯大酒店特委派三名员工承担本次接待保障中跟随服务工作,其中贵校在店实习生袁雪仪在接待服务期间表现出高度的敬业精神,专业的服务标准无不彰显了贵校以人为本,崇技强能,质量立校,特色兴校的办学理念和校训校风,并得到了国防科技大学的书面表扬。

谨此对贵校学生在此次接待中做出的贡献表示诚挚的感谢。

湖南圣爵菲斯投资有限公司
2023年9月11日

图 16 酒店实习生袁雪仪因出色服务获表扬信

[图片来源:圣爵菲斯大酒店]

八、酒店参与高职教育中存在的问题

（一）教育实习基地管理制度不够健全

在学生实习的实际管理过程中，主要由专业带头人负责专业技能方面的指导，由相应专职辅导员负责与学生进行日常沟通与管理。但由于学生人数较多，同时，院校导师、酒店实习教师以及辅导员在精力、能力上有限，不能全方位关注到学生的个性需求，对学生进行科学引导，缺乏对个别学生的足够关注。由于学生实习的中途介入机制不够健全，与学校的人才培养方案对接不够紧密，这也对学生的职业生涯发展产生一定不良影响。

（二）“双师型”教师队伍建设水平有待进一步提高

在开展实际教学中，部分院校专业课教师理论知识丰富，但企业实践经验较为缺乏，技术技能水平有待进一步提升，在教学过程中，理论不够与实际结合，不够紧跟行业发展趋势。另外，可以更多请酒店不同岗位、不同职层的人员加入专业实训教师、就业指导教师队伍，同时，校企双方教师的交流度还不够、分别从理论、实践层面，针对人才培养、教学难点、行业发展趋势、企业发展方向等方面开展线上、线下的多层探讨机制有待进一步完善。

（三）校企双向育人评价体系不够完善

在目前的校企合作“双元育人”模式还缺少比较重要的一环，就是校企双方对学生评价机制正在探索中。我们希望达到的目标是，学校认可的优秀生会被酒店承认为优秀实习生获优秀员工，而酒店评

选的“优秀生”能够成为学校认可的优秀学生。这种机制正处在校企双方的探讨中，今后逐步完善是我们共同努力的方向。

九、提高参与质量改进措施

（一）进一步完善校企合作组织管理机构

针对学生实习及其他相关校企合作事宜建立组织管理机构，在专门机构、独立运营平台、专职负责人等方面下功夫，对应不同工作过程中的具体事项，明晰各自职责分工。同时，对于学生实习、技能训练、教育教学等过程中的问题及时反馈、沟通、完善、解决、总结、反思，形成一整套严密的工作闭环。另外，在管理机构的组建及管理制度的完善上还可创造性地请学生加入，适当听取学生的意见与建议。建立更有针对性、更加人性化的专门组织管理机构。

（二）“双师型”教师队伍建设与专业课程重构双管齐下

一方面，在酒店管理与数字化运营专业人才培养方案上可进一步审定、更新、完善。在人才培养方案的制定上，除了基于相关教学标准、行业标准，对标岗位职责，还要充分考虑时代背景下的国家战略需要和行业发展趋势，进行专业课程体系重构，融通职业岗位和专业教学的双标准。另一方面，在“双师型”教师队伍建设上坚持“引进来”和“走出去”相结合，不仅将酒店管理人员请进课堂，还可建立专业课教师企业轮岗、校外挂职锻炼制度，推动课堂教学紧跟行业发展趋势，并在一定程度上为酒店发展提供引领支持，酒店与专任教师双方共同参与科研项目与课题研究。另外，还可对标前厅、客房、餐

饮等部门一线业务和具体岗位，校企联合开发课程教学资源，充分开发数字化课程资源、运用活页式教材、形成岗位培训手册。

（三）健全校企合作育人评价体系

遵循中共中央、国务院印发的《深化新时代教育评价改革总体方案》中的相关要求，基于学校人才培养评价标准和酒店基层管理人员评价标准，健全校企合作育人评价体系。学校与企业共建多元评价评价体系、采用分阶段评价和全方位评价相结合的方式进行。从课程教学、教育实习、实训实操等方面多维度展开。在评价人员上，企业方由酒店管理人员、企业导师、学生实习同伴等构成，学校方由学院负责人、专业带头人、专业课教师、辅导员等构成。评价方式由课程考核、现场观察、技能展示、实践报告、口头答辩等组成。

（四）探索符合中国特色的现代学徒制建设

十四五规划中提出，要“加大人力资本投入，增强职业技术教育适应性，深化职普融通、产教融合、校企合作，探索中国特色学徒制，大力培养技术技能人才”。充分结合行业特色和学生特点，要以创新创业能力培养为引领，让学徒在师傅的带领下，逐步从掌握传统技能知识到具备创新创业创造、解决实际问题等综合能力。构建逐步递进的“学生→学徒→准员工→员工”四位一体的学徒制成长阶梯。在现代学徒制建设过程中重点关注企业招聘、学校招生问题、企业用工稳定问题和职工自我价值实现。同时，要注重构建酒店管理专业现代学徒制推行的管理制度，对此培养模式下的教学运行和质量监控管理制度深入探索、创新。另外，也可从“大先生”制中吸取经验，充分挖

掘在实习、竞赛等过程中表现优异的学生，通过吸引优秀毕业生回校当助教、成长为在校学生的就业导师的形式，以朋辈的力量加深在校学生对专业、行业、企业的认知，全方位提高专业技能素养。