

苏州吴中希尔顿逸林酒店&花园酒店
参与高等职业教育双元定制“1+1+1”人才培养
年度报告（2023）
扬州中瑞酒店职业学院



2024年1月

目录

一、酒店企业概况	1
二、酒店企业参与办学总体情况	1
(一) 持续推进双元定制“1+1+1”人才培养项目建设	2
(二) 双元定制“1+1+1”人才培养模式探索	3
(三) 探索校企师资“互兼互聘”的机制	3
三、酒店企业资源投入	4
(一) 硬件投入	5
(二) 软件投入	5
(三) 项目管理投入	6
(四) 酒店企业师资投入	7
四、酒店企业参与教育教学改革	7
(一) 联合制定人才培养方案	7
(二) 承担教学任务	8
(三) 跟岗带教及考核	9
五、助推酒店企业发展	9
(一) 酒店企业职工队伍建设	9
(二) 酒店企业研发能力	9
六、问题与展望	9
(一) 学生对行业认可度有待提高、酒店工作较为辛苦	9
(二) 夜班是部分学生岗位倦怠的主因	10
(三) 酒店业主集团和酒店企业发展为项目持续提供最坚实保障	10

一、企业概况

苏州城始建于公元前 514 年，距今已 2500 多年历史，目前仍坐落在春秋时代的位置上。全市现有文物保护单位 881 处，其中国家级 61 处、省级 128 处。另有 6 处国家 5A 级旅游景区。

在江苏省内 GDP 排名第 1，全国排名第 6，在地级市中排名第 1。此外，苏州近年来流入人口中青年人群占比达 76% 以上。太湖新城——苏州四大新城区划之一，2012 年 1 月，隶属吴中经济开发区国有资产管理委员会的苏州吴中国太发展有限公司应运而生。国太公司注册资本为 60 亿元，主要经营市政配套建设、地产开发经营、教育投资经营、资产经营管理、对外投资发展五大主业，下设 10 家全资子公司、6 家全资二级子公司、6 家合资公司。是太湖新城开发建设的国资主体。

苏州吴中希尔顿逸林酒店及苏州吴中希尔顿花园酒店位于苏州南部吴中太湖新城中央商务区，毗邻东太湖仅 2 公里，步行不足一公里即可到达地铁 4 号线木里站。

酒店与苏州湾中心广场商业购物中心融为一体，集住宿、购物、餐饮、休闲、娱乐为一体的一站式城市商业综合体，优越的地理位置使客人感受城市脉动的同时又能充分领略东太湖的无限魅力。

苏州吴中希尔顿逸林酒店共有客房 314 间，近 3000 平方米灵活的会议和宴会设施，全日制餐厅、中餐厅、特色餐厅以及大堂酒廊。

苏州吴中希尔顿花园酒店拥有客房 289 间，全日制餐厅、大堂酒廊以及近 300 平米的会议设施。

二、酒店企业参与办学总体情况

经过双方共同探讨和友好协商，苏州吴中希尔顿逸林酒店&花园酒店和扬州中瑞酒店职业学院在双元定制“1+1+1”人才培养模式创新、产教融合实训平台建设、专兼职师资队伍培育、星级酒店人才培养、实践教学体系、实训基地建设等方面均取得一定的成绩。2023 年，校企双方继续推进双元定制“1+1+1”人才培养项目，继续稳固推进合作办学。

（一）持续推进双元定制“1+1+1”人才培养项目建设

受新冠疫情影响，旅游业遭受重创。尽管受到疫情冲击，扬州中瑞-苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店双元定制“1+1+1”人才班仍如期开班。

经过一系列面试、选拔，2023 年双元定制“1+1+1”项目共录用学生 23 名。学生分别与本年 7 月和 8 月两批次进入酒店学习。学生被分配到两家酒店各岗位上，由人事总监统筹安排，人事培训经理进行整体带教，各部门经理岗位现场带教。在酒店进行了为期一周的岗前技能培训，经考核合格后，入职各岗位，由各部门经理岗位现场带教，学习酒店前厅的服务技能和运营知识。

序号	工号	部门 (E)	分部门 (E)	分部门	级别	姓名	英文名
1	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	Chinese Restaurant	中餐厅	Trainee	王毅	lose Wang
2	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	All Day Dining	全日制餐厅	Trainee	田光永	guangyong tian
3	SZVDI003	Front Office 前厅部	Concierge	礼宾部	Trainee	曹薛飞	camera Cao
4	SZVDI003	Front Office 前厅部	Concierge	礼宾部	Trainee	李武龙	Bruce Li
5	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	Banquet	宴会	Trainee	留诚	Joe Liu
6	SZVDI003	Front Office 前厅部	Front Desk	前台	Trainee	刘杨俊	Sirius Liu
7	SZVDI003	Health & Leisure 健身及休闲部	Health Club	健身中心	Trainee	陈阳	Beytem Chen
8	SZVDI003	Front Office 前厅部	Executive Floor	行政楼层	Trainee	罗乐琼	Joa Luo
9	SZVDI003	Front Office 前厅部	Operator	总机	Trainee	邵奕敏	Lili Shao
10	SZVDI003	Front Office 前厅部	Front Desk	前台	Trainee	黄宇宸	John Huang
11	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	Banquet	宴会	Trainee	王孝奇	Color Wang
12	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	All Day Dining	全日制餐厅	Trainee	郝梓涵	Kevin Hao
13	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	All Day Dining	全日制餐厅	Trainee	金童彤	Hyacinth Jin
14	SZVDI003	Food & Beverage 餐饮部	All Day Dining	全日制餐厅	Trainee	季祥瑞	Amy Ji
15	SZVDI003	Kitchen 厨房部	Banquet Kitchen	宴会厨房	Trainee	朱钱乐	Ives Zhu
16	SZVDI003	Kitchen 厨房部	Banquet Kitchen	宴会厨房	Trainee	朱键	Luke Zhu
1	SZVSW001	Service Support 宾客服务支持部	Service Support	宾客服务支持部	Trainee	叶辉	Hans Ye
2	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 餐饮部	Service - Food & Beverage	宾客服务部 - 餐饮部	Trainee	欧阳佳	Onund Ouyang
3	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 餐饮部	Service - Food & Beverage	宾客服务部 - 餐饮部	Trainee	张敏	Cathy Zhang
4	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 餐饮部	Service - Food & Beverage	宾客服务部 - 餐饮部	Trainee	万彤	Shylie Wan
5	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 餐饮部	Service - Food & Beverage	宾客服务部 - 餐饮部	Trainee	庞吉鹏	Conant Pang
6	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 餐饮部	Service - Food & Beverage	宾客服务部 - 餐饮部	Trainee	汤磊	Lei Tang
7	SZVSW001	Service 宾客服务部 - 前台部	Service - Front Desk	宾客服务部 - 前台部	Trainee	应蓓蓓	Bei Ying

学生跟岗分配情况表



岗前培训图 1



岗前培训图 2

（二）双元定制“1+1+1”人才培养模式探索

双元定制班“1+1+1”人才培养模式是我校深入贯彻落实党和国家关于推动职业教育高质量发展系列精神，扎实推进育人方式、管理体制、保障机制改革，切实增强职业教育适应性，培养更多高素质技术技能人才、能工巧匠、大国工匠，探索具有扬州中瑞特色的现代职业教育人才培养模式。进行双元定制“1+1+1”制人才培养模式改革，吴中希尔顿逸林酒店&花园酒店和扬州中瑞酒店职业学院全过程参与定制班期间的人才培养，按照计划要求，制订定制班“1+1+1”的人才培养方案和推进措施，主要包括：人才培养目标定位、教学方案制订、课程体系开发、教学过程安排、相关标准和制度建设等。

协同育人机制建设以实训平台为载体，以岗位技能认证为考核准则，合理安排理论和实践教学比例，强调岗位技能和管理实践能力培养，以培养行业高素质、高技能人才需求为目标，通过弹性学制和学分制来完成教学任务。采取双主体（企业和学校）交叉全程“跟踪式”的考核过程以及岗位技能“一对一”的“带教式”教学模式，坚持“一岗一生”、“经理带教”、“全程考核”、“晋升评估”的双元制育人机制。

（三）探索校企师资“互兼互聘”的机制

构建校企人员“互兼互聘互培”的机制，提升了专兼职教师的教学、实践能力，实现了“企业兼职老师能上课、会上课、上好课，学院专职教师能上岗、会管理、能指导”的校企师资互动共享。

在双元合作机制保障下，构建了“校企互动、身份融通”的高水平教学团队，以“双元结合、资源共享、紧密稳定、深度融合、校企双赢”为原则，互相选派人员、双重身份，使兼职人员有地位、有荣誉、有锻炼、有提高，充分发挥专兼职教师的组合优势，形成“双师”素质培养和双师结构师资队伍建设的长效机制。

实施校企人员互聘，由学校与合作企业签订协议，统筹安排，使兼职人员妥善处理好本职工作和兼职工作的关系，保证兼职人员的工作精力和学院正常的教学秩序。

三、酒店企业资源投入

苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店一直重视双元定制合作项目的资源投入，对双元定制“1+1+1”班投入大量的资源，从酒店理论培训教室建设、实训教学软硬件建设，到学生管理、教学用具、教材购买、保险购买、制服制作，学生各类

活动的举办，再到酒店企业委派大量的职业经理人任教、培训，苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店投入了大量资源用于双元定制“1+1+1”项目。

（一）硬件投入

苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店利用酒店资源建设的实训室，完成标准客房、酒店前厅、酒店会议室、酒店布草购置、酒店设施设备（床、茶几、办公桌、前台、电视、展示屏、刷卡机、门禁等）建设全部硬件投资，形成了产教融合实训平台建设的基础，完成酒店实训室的理实一体化功能，对“双元”融通的教学体系形成强大的支撑。

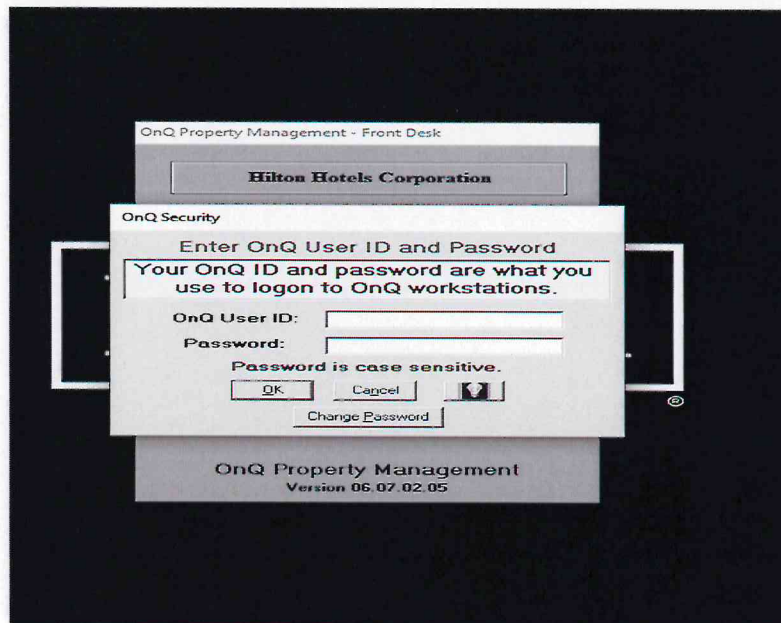




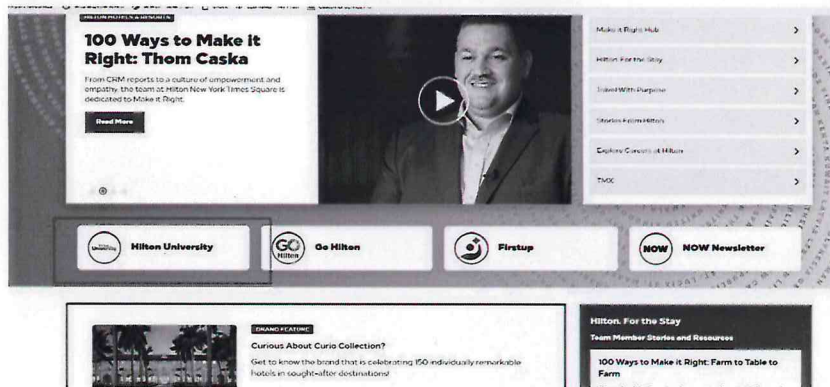
(二) 软件投入

完成 ONQ（酒店操作系统）软件的更新和运维，利用新媒体技术，可同时实现不限人次的线上练习操作，支持后台客户数据库，学生可完成 ONQ 软件的练习和操作。

开放“Hilton University”网站注册权限，入职学生可在网站上完成酒店行业服务、管理等知识学习，设计了不同岗位级别的学习课题，通过层层考核，完成各个阶段的晋升理论知识的学习



吴中希尔顿逸林&花园酒店 ONQ 系统



“Hilton University”网站注册权限

(三) 项目管理投入

吴中希尔顿逸林&花园酒店统一为学生置办了制服、教学道具（水杯、办公用品、消防演习道具、防毒面罩等）、教材（培训教材）、学生保险（雇主险）等，学生各类活动的举办（入职典礼、双元班开班典礼、在岗中期回顾等的筹办和支持）。



酒店制服照



双元定制班“1+1+1”项目开班典礼

（四）酒店企业师资投入

苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店承担学生岗前技能培训的师资及带教师傅的相关成本，2023年由人事总监亲自主导，人事培训经理任酒店企业教师，对学生进行了入职时的岗前培训，并选拔了各部门主管和资深经理作为

岗位带教老师，对学生进行带教，期间产生的所有费用由苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店承担。

四、酒店企业参与教育教学改革

（一）联合制定人才培养方案

校企双方制定人才培养方案，经共同培养，在双元定制期间，将学生培训成酒店各岗位的领班人员或是主管人员。全面掌握各岗位的服务标准和操作规范，具有较强的沟通、组织、协调、合作能力和良好的职业素养及综合管理能力，获得酒店企业相关资质认证，能够协助各部门总监完成部门整体工作。

紧紧围绕人才培养定位，本着循序渐进、双元定制相结合、对标考核、分阶晋升的原则，校企共同制定了符合酒店行业生产规律和学生自身特点及未来职业发展规划的教学方案和课程设置。

发展路径



学生的发展路径规划

(二) 承担教学任务

双元定制“1+1+1”项目坚持校企共同培养, 在学生的培养过程中, 校企双主体的育人机制贯穿培养过程的始终。在校学习中, 学校专职教师承担相应的课程教学, 充分发挥校内酒店实训中心的功能, 完成岗位基本技能及管理知识的教学任务; 在企业跟岗培养中, 岗位带教教师要负责服务技能与运营管理的言传身教, 并有相应的考核。同时, 学院专任教师要定期深入企业, 通过区域内学生集中的模式, 对学生进行理论教学。对企业授课教师来讲, 具备企业员工和兼职教师的双重身份; 对校内指导教师来讲, 具备专任教师和双元定制班导师的双重身份。



企业教师授课

(三) 跟岗带教及考核

二元定制“1+1+1”项目管理是全过程化的运行模式，从酒店企业进入校园的选拔开始，到学生毕业，校、企双方的管理和服 务贯穿整个项目。每一阶段都有阶段性目标和相应的考核方式，尤其在跟岗带教和跟岗考核过程，通过课程考核、平时表现及实践态度三方面进行，岗位带教教师会对学生的成长进行评价和指导，同时会定期组织各类考试，持续提升学生职业技能和素养，学校班导师跟进，校企联动，共同关注学生成长。带教及考核做到有组织、有实施、有控制、有协调，责任到人，全员参与，全过程管理。

附件：苏州吴中希尔顿逸林酒店&花园酒店二元定制 2023-2024-1

平时表现记载表-英语试听 1 课程：

No.	Name-c	课程考勤 20%	平时表现 40%	实践态度 40%	平时成绩总分
1	王敏	86	80	90	85.2
2	曹鹏飞	87	82	91	86.6
3	李武龙	89	86	92	88.2
4	陈阳	88	86	90	88
5	罗东斌儿	90	82	89	86.4
6	邵亦敏	92	83	88	88.4
7	黄宇辰	92	84	92	89.6
8	王学奇	91	82	92	87.8
9	殷梓涵	90	89	96	91.2
10	李祥瑞	87	88	95	91.4
11	欧阳佳	87	87	95	90.6
12	金瀚彬	87	87	96	89.8
13	庞吉鹏	85	85	95	88.2
14	汤磊	86	82	90	86

期末考核记载表-英语试听 1 课程：(附件 2)

No.	Name-c	理论分值 40%	实践分值 40%	实践态度 20%	期末考核总分
1	王敏	39	30	90	85.6
2	曹鹏飞	42	32	91	86.6
3	李武龙	44	37	92	88.6
4	陈阳	43	34	90	86.6
5	罗东斌儿	40	32	89	85.6
6	邵亦敏	42	32	88	84.8
7	黄宇辰	44	36	92	88.2
8	王学奇	41	37	92	87.2
9	殷梓涵	43	43	96	92
10	李祥瑞	41	37	95	89
11	欧阳佳	41	34	95	87
12	金瀚彬	41	34	96	87.4
13	庞吉鹏	39	37	95	86
14	汤磊	41	32	90	84.8

酒店代课教师：B. G. G. G.

二元定制期过程管理

五、助推酒店企业发展

(一) 酒店企业职工队伍建设

苏州吴中希尔顿逸林酒店喜提 2023 年度 KEEP FRESH 酒店文化传承奖”，苏州吴中希尔顿逸林&花园酒店在企业文化传播、员工关爱、人才培养等关键环节做出颇多努力并取得显著成效。以“Hilton University”为代表的企业大学，在集团员工培训上提供了良好渠道，满足了酒店未来发展的人才需求，随着二元定制“1+1+1”项目专业化培训的展开，将有源源不断的扬州中瑞优质人才融入酒店，实现更好的服务，与希尔顿酒店集团 17.3 万员工共同成长。

截止 2024 年 1 月，扬州中瑞首批共有 23 名学生参加了该二元定制“1+1+1”班项目，他们分布在两家酒店各个岗位中接受培训和实岗培养。在岗学生中，入职培训合格率达到 100%，学生各岗位留任率在 90%以上，其中 90%可协作酒店部门经理运营管理工作，成为酒店运营发展的中坚力量。

(二) 酒店企业研发能力

校企共同制定各项服务手册和计划标准，未来计划共同申报江苏省高等学校大学生创新创业训练计划项目，进行校企共同合作的相关课题研究申报工作。

六、问题与展望

(一) 学生对行业认可度有待提高、酒店工作较为辛苦

酒店工作相对比较艰苦，工作时间长，社会认可度低，同时，学生吃苦耐劳

的精神也缺失，部分学生对酒店认知有误区。

学生分配到前台或者其他岗位，每天面对各色顾客，单调重复的工作和客人的无理取闹，使学生工作状态很容易进入到倦怠期。企业对此事关注度较高，企业内同事和领导对学生的关心很高，大部分学生能克服工作的单调性和辛苦。

（二）夜班是部分学生产生岗位倦怠的主因

酒店行业需要夜班排班，但长期的夜班使部分学生出现内分泌失调等症状，家长关切孩子身体，学生会产生岗位上的倦怠，给人才培养带来不利影响。

（三）酒店业主集团和酒店企业发展为项目持续提供最坚实保障

加速发展是头等战略。酒店对于中高层人才的需求是双元定制“1+1+1”项目发展的坚实基础。未来，校企双方将更加聚焦行业需求，创新思路，进行教学改革，针对双元定制制人才培养进行更加规范的管理，加大宣传力度和加强企业深度合作，在校企双方的共同努力下，我们相信双元定制“1+1+1”项目会越办越好。