

第一篇 人才培养模式改革与创新

酒店管理专业卓越人才培养的研究与实践

项目主持学校：南京旅游职业学院

项目主持人：周春林

项目编号：2011JSJG016

项目类别：重中之重

一、课题研究背景

酒店管理专业主要设置在高职和中职院校，此类专业人才培养多限于低端，毕业后能够在行业内稳定做3年基层员工的比例很低。中外酒店总经理职业生涯研究表明，3年正是从员工晋升基层管理者的关键时间节点。如何在学校培养过程中，突破机制、体制制约，通过教学创新、实践创新，举校企之合力，有效缩短毕业生晋升时长，增强可持续发展能力，为让他们后续成长为卓越酒店管理人才奠定基础就显得尤为重要，不仅对行业企业有重大意义，而且对本科和研究生等高层次酒店管理人才培养也具有强烈的逆向辐射示范作用。

本课题研究采用文本内容分析法、问卷调查与深度访谈法、工学交替的实验观察法以及学生成长档案分析法等进行定性分析与定量研究，探寻校企合作培养酒店卓越人才的成功机制与途径。从研究酒店经营管理成功杰出人物传记、案例出发，总结酒店卓越人才的特征和成长规律。结合设计相关问卷，进行访谈调查；结合酒店职业经理人标准，确定学校酒店管理专业卓越人才培养的知识、能力和素质目标。组建实验班，先行先试；召开酒店卓越人才高峰论坛，倾听业界意见，共同关注后备卓越人才培养。在调研比较国际一流酒店管理学院人才培养模式和课程体系的基础上，联合国际知名的洲际酒店集团南京绿地洲际酒店、希尔顿全球公司南京万达希尔顿酒店等，合作开发适合卓越人才培养的课程或教学模块，校企共建酒店卓越人才培养实验班，实施酒店卓越人才培养方案，创新教育教学管理制度和教学方式，探讨校企合作培养、有效使用后备酒店卓越人才的新机制。

二、课题研究的主要内容

（一）提升人才培养目标，制定酒店管理专业卓越人才一体化培养方案

以江苏省高校哲学社会研究基金课题“酒店管理专业课程体系再造研究”和国家旅游局项目“中国酒店职业经理人标准研制”等课题为支撑，把握新时期酒店业发展趋势，研究酒店人才岗位迁移和成长规律，把未来酒店卓越人才培养目标确定为绅士型、技能型、复合型、国际型专业管理人才。通过优化和重建“理实一体、课内外一体、校内外一体”管理和育人机制，研制和实施了与人才培养目标相匹配的人才培养方案，一体化培养有国际视野、精湛的酒店管理服务技能和专业知识和能创造性地解决酒店发展面临的问题、善于把理想变成现实的未来酒店业领军人才。受中国旅游协会和中国旅游饭店业协会委托，起草《高职高专院校旅游类专业（饭店）学生实习指引》标准，于2012年正式发布，供全国参照执行。

（二）再造酒店管理专业课程体系，一体化培养“四型”卓越人才

把握酒店人才成长规律和酒店卓越人才的素质要求，按照“酒店新人—熟练员工—技术能手—经营管理后备者—未来卓越人才”的成长轨迹，高标准、一体化重新设计课程、改造实训基地，再造知识、技能与素质同步提升的梯级课程体系，培养绅士型、技能型、复合型和国际型“四型”专业人才。对应岗位群整合设置5大课程群，培养技能型、复合型人才；引进澳大利亚、台湾等地高校和国际酒店优质课程与教材资源，开设酒店英语、OPERA 信息系统等课程，实行双语教学、中外合作教学，拓宽学生国际化视野；以项目课程、主题实践月、成才杯竞赛为核心，提升学生实践、创新能力。新开课程5门，出版项目课程教材11部，3部教材分获餐旅教指委教学成果一、二等奖，5部入选国家“十二五”规划教材建设；酒店管理省级实训基地在中央财政支持下全面升级，建成品酒、酒店财务等现代化实训室；2012年、2013年代表江苏参加首次全国酒店职业技能大赛（中、西餐）全部获得金奖。

（三）基于岗位工作，学、做、思一体，多路径培养卓越人才

以培养学生综合能力、创新创业思维为本位，将素质、知识、技能、态度和职业标准嵌入课程，根据岗位工作特点设计和再造项目课程。按照不同岗位群，开发“以对客户服务流程”、“以接待工作任务”、“以职业生涯发展”或“以原材料与产品制作”为路径的项目课程，实现了基于工作、以任务引领、岗位体验、情景模拟、教学做一体的多路径育人的教育模式改革。创立年度“主题实践月”活动，从酒店管理专业、烹饪专业大二二年级各抽一个班级（精英班、英才班），经营管理校园实习酒店。在影子经理教师的辅导下，学生从总经理到基层员工竞争上岗，前后场协同工作。学生自主经营，自主管理，按酒店模

式进行日、周、月考核考评,极大调动了学生的创新实践热情,立体化、全方位提升和检验了学生的综合素质与能力,给学生留下校园最难忘的专业体验。2013年相关成果被评为江苏省教学成果奖(高等教育类)一等奖。

(四) 创新体制机制,构建合作培养高职酒店管理专业卓越人才的新模式

以中澳合作办学方式,2002年从澳大利亚安格里斯学院引进课程、教材和师资,共同培养双专科学生。10年来逐步实现课程标准融通、教学团队融合,16位教师完成境外专项培训,提升了整个酒店管理专业教育的国际化水平。与美国普渡大学、台湾高雄餐旅大学、新西兰怀阿里奇学院等建立师生互访和研修机制,50多位师生通过互访交流开阔眼界,提升了职业能力;与新西兰、韩国、澳大利亚、日本等国建有留学升本项目,有7人赴新留学升本;在美国、日本、阿联酋、德国和澳门等地建有稳定的酒店研修基地,每年约有1/3的学生赴境外研修实习或留学,搭建了酒店专业国际型人才成长的立交桥。与国际最大的洲际酒店集团合作创办“洲际英才班”,共商方案、共同选才、共同授课、共推就业,探索酒店卓越人才培养的新模式。首届英才班毕业生90%进入洲际旗下酒店工作,3位晋升主管。2011年学校所属的酒店服务公司投入大量的人力与财力,实施“精英腾飞计划”,结对培养酒店未来卓越人才,树立校内校企合作培育精英人才的新标杆。2012年与书香酒店集团合资共建融经营、教学于一体的股份制实习酒店,同时与美国普渡大学实施战略合作,建立“校-企-校”境内外三方合作的酒店管理培训学院,开创了校企职前、职中、职后一体化育人的新模式。2013年与希尔顿集团开展战略合作,探索建立不同于洲际模式的卓越人才培养新路径。通过组建不同形式的酒店卓越人才培养实验班,推进校企、校校双元合作培养,实现了酒店卓越人才培养的阶梯式上升与螺旋式递进,为建立中国特色、国际水准、卓越培养的新模式奠定了基础。

(五) 强化和优化养成教育,全方位培养“绅士型”酒店服务人才

坚持25年开设职业养成教育课程,以清洁校园、绿化养护、自我教育、礼仪和内勤服务为主要内容,常做常新。学生着职业装,做职业人,以专业标准服务师生,美化校园,“以知识和微笑服务社会”的校训文化逐渐成为校园的主文化。2010年实施操行学分制度,强化学生自我管理,引领学生有过有约、有品质的大学生活。2011年建成独具特色的酒店博物馆和校企共建的酒店用品、酒店设备体验馆,传播酒店知识和酒店文化。2012年建立具有鲜明酒店特色的学生公寓酒店化自主管理模式,受到洲际集团大中华区关注。2013年承办大中华区洲际英才培养学院研讨会,分享酒店卓越人才养成教育经验。全方位职业文化育人强化了学生的职业意识和职业使命感,“我们是绅士淑女,我们服务绅士淑女”激励学生在职业生涯规划大赛、南京亚青会和常州花博会

服务活动中表现出良好的素养和才能，屡受表彰。

三、课题成果推广应用价值

尝试以国际视野和行业标准为参照，通过校企合作、校际合作，多元互动，重组和再造酒店专业卓越人才培养阶梯上升、螺旋递进的课程体系，创新“基于岗位工作”和“主题实践月高峰体验”等教育模式，组建多种形式的实验班，探索联合培养酒店专业卓越人才的新机制与新途径。初步解决了酒店管理专业学生职业志向水平不高、就业后多元发展能力不强和高职酒店管理专业优秀毕业生高起点就业稀少等问题，提高了酒店管理专业的社会美誉度和就业竞争力。连续3年为全省中职酒店管理专业骨干教师培训和新课程培训班学员分享酒店专业卓越人才培养的经验。2012年承办“江苏省高职院校旅游类专业人才培养质量提升研讨会”，专题介绍酒店管理专业卓越人才培养研究与实践的相关经验。课题研究成果辐射示范作用强，研究实践成果获得2013年江苏省教学成果奖（高等教育类）一等奖。

高职学生职业核心能力培养体系的创新与研究

项目主持学校：扬州职业大学 项目主持人：邓 峰 邵汝军
项目编号：2011JSTG100 项目类别：重点课题

一、课题研究背景

目前，高职在学生职业核心能力培养研究和实践时，平行轨道式的教学方式，仍属传统教学模式，学生未成为学习主体，长效性不够；研究人员大都是基础课教师，课程设计的职业内涵少，职业性不够；汲取国外理论方面，工具性功能被放大，理论深度不够；未按系统工程原理要求，点与面间缺失关联，层次间没有衔接，系统性不够；未充分利用信息化载体，个性指导少，互动性不够。为此，我们以行业、企业实践为教学活动背景，以马克思关于人的全面发展学说、加德纳多元智能学说为理论基础，以系统工程原理为方法，以提高学生能力为本位，创建和实践学生职业核心能力培养体系。

二、课题研究的主要内容

（一）创建学生职业核心能力培养体系

以校企合作为平台，对接“行业、企业、职业、就业”思想为指导，在学习领域与工作领域一致的前提下，在行业、企业用人要求的基础上，创建学生职业核心能力“一体四翼”培养体系（见图）。即从学生入学教育开始，建立公共课程融入培养、专业课程渗透培养、实践课程嵌入培养的一个主体核心板块，辅以校企文化融通、社团活动展示、技能竞赛提高、就业创业实践四个翼展式平台，明确学习内容与企业文化、企业岗位任职标准、岗位典型工作任务的结合点，让学生明白应学什么、为什么、怎么做和结果之间的内在联系，使学生从认知层面走向行动层面，在行动中提升职业综合能力。

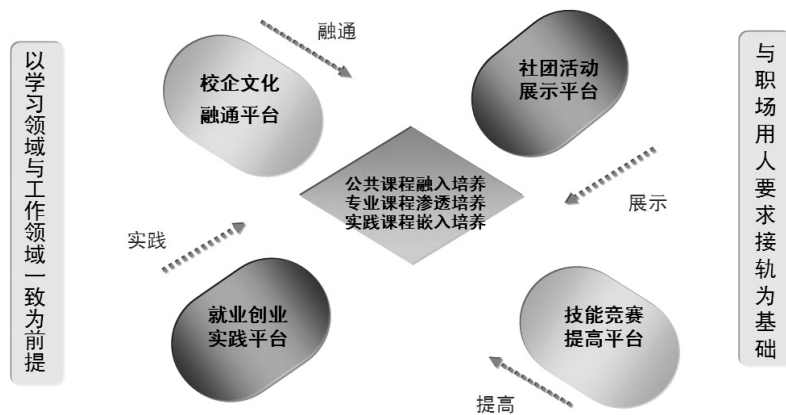
（二）实践学生职业核心能力培养体系

以“双核培养，素质提升”为目标，将第一课堂与第二课堂融通、显性课程与隐性课程结合、能力训练与行为养成并行，全过程、全方位地落实学生职业核心能力“一体四翼”培养体系。

1. 主体平台实践——基于职场要求的职业核心能力全过程培养

在公共课中融入培养：将与人交流能力融入大学语文；数字应用能力融入

应用数学；信息处理能力融入计算机应用；外语应用能力融入大学外语，培养学生职业核心能力的基本行为。



“一体四翼”的职业核心能力培养体系

在专业课中渗透培养：将社会能力、方法能力渗透到基于工作过程的典型工作任务中，立足两个维度，横向打造学生专业核心能力，纵向打造学生职业核心能力，矢量推进学生职业综合能力，成为企业未来的骨干力量。

在实践课中嵌入培养：将社会能力、方法能力嵌入校内外实训、实习指导任务书，制订胜任岗位工作、自我提高的能力要求，培养学生岗位迁移能力，并与企业共同实施和评价学生职业综合能力。

2. 四个翼展平台实践——多元化的职业核心能力全方位培养

校企合作融通平台：策划校企文化交流、课程文化共融、环境文化共建、企业文化体验等系列活动，让学生充分认识企业文化、懂得企业文化、融入企业文化、践行企业文化，促使学生在正确价值观的引导下，专注于事业和职业生涯规划，成为有价值的社会人。

技能竞赛提高平台：结合国家、省、学院举办的专业技能大赛，透过学生行为规范和执行力情形，强化锻炼学生的社会能力和方法能力，磨练学生意志品质，提升心理素质，提高抗压和抗挫折能力，达到增强学生自信心和岗位适应力的教学目标。

社团活动展示平台：引入企业“积极主动”、“以终为始”、“要事第一”、“双赢思维”等要求，让学生知晓职业道德和职业精神，在行动上与企业要求保持一致。同时，引入企业用人原则，强化学生行为养成过程，让学生在自我体会与反省中，获取岗位迁移能力，具备优秀员工的素质。

就业创业实践平台：借助省大学生创新计划和学院创业园两大平台，让学

生自我体验和感悟岗位任职标准，并从人品正、素质优、潜能好的基本条件开始，强化做人态度、做事方法、思维方式和认知方式，促使学生养成诚实守信、执行力强、协作发展和创新精神。

（三）丰富职业核心能力理论内涵

职业核心能力是从所有职业活动中抽象出来的一种最基本能力，承载着更多的职业生涯意义和价值期待，所以，在与企业合作时，搜集了大量原始资料，通过对比分析，以可持续发展的战略视域，从职业、核心和能力三个维度对职业核心能力进行内涵解读和意义延展，把长期职业实践中积累而成的知识、技能、经验、情感、价值观复合体分为能力表象层——职业核心能力的应用结构、能力积淀层——职业核心能力的驱动部分、能力支撑层——职业核心能力的驭控中心，并将三个层面逻辑关联成一体后，突破以往职业核心能力工具层面的理解，赋予其更丰富的理论内涵。

（四）提高了人才培养的质量

1. 拓展了学生认知新领域

历经职业核心能力系统化培养后，学生改变了思维方式，改善了人际关系，增强了适应能力。学生能深刻认识到职业核心能力对于个人和社会可持续发展的不可或缺性，获得一种新的能力评价视觉和自觉意识。学生能理性地审视个人能力结构，感受到自身存在的价值，尤其是“有事可做”、“能够做主”的体验，激发了学生实现职业生涯目标的热情和信心。

2. 提高了学生职业综合能力

经过与职业岗位联系紧密的职业核心能力项目训练，再加之四个翼展平台的全面锻炼后，学生职业综合能力得到迅速提高。在学生完成的 60 多个项目中，计算机系学生开展了“网上银行”、“在线学习辅助系统”、“大学生废旧资源交易平台”、“全自动数显混水系统”、“分体式电动车防盗报警系统”、“邗财印刷管理系统”等项目，有些项目经论证，已投入实际使用，产生了很好的经济效益。土木工程系的多项大学生社会实践项目也顺利立项和结项。

3. 增强了学生就业核心竞争力

职业核心能力培养使学生在与人沟通、与人合作、解决问题方面的能力有大幅提升。2010~2012 年，获得职业核心能力证书的学生，初次就业率均为 100%，专业对口率分别为 83.1%、84.3%、85.7%；经毕业生跟踪调查，学生接受职业核心能力培训后能很快进入工作角色；企业对具有职业核心能力的学生在工作态度、团队合作、自我学习等方面都给予了高度评价，企业满意度达 98.1%，部分学生已成为重点培养对象。

（五）提升了教学科研水平

1. 推进学院教学改革

以职业活动为导向，以职业能力为本位，通过职业活动的过程教学，任务驱动的实践过程，注重过程、态度、质量的多元评价，采用 ODPAE（目标、示范、准备、行动、评估）五步训练法，使教学过程丰富多彩，也使学生从中获得了职场工作所需的综合能力。试点专业环境监测与治理、护理率先成为央财重点支持建设专业；旅游管理、软件专业开展融入职业核心能力教程的专业课程改革，被立项为院重点教学改革专业。

2. 锻造一支教学团队

课题组建立了一支多层面、多部门、多类型，校内外兼备、专兼职结合的教学研究团队，通过内训外培，教师的教学理念得到更新，教学水平显著提高。许晓宁副院长被教育部和人社部评为全国职业核心能力优秀校长；课题主持人邓峰成为人力资源和社会保障部全国职业核心能力培训认证专家、高级测评员；另有教育部职业核心能力培训核心师资 2 名，全国职业核心能力培训师和测评师 19 名；教育部、人社部全国职业核心能力培训优秀教师各 1 名。参加职业核心能力培训的青年教师在国内外说课比赛中多次获奖。

3. 促进教学科研融合

在教学实践中，遵循教学科研“双轮”驱动，教师边实践、边探索、边总结、边提高、边推广，教研工作常态化。两年来，课题组在科研上取得了丰硕成果。发表论文 10 篇，其中 4 篇中文核心，6 篇省级期刊，“职业核心能力培养体系的构建与实践”论文获“第七届江苏职业教育论坛”征文评比一等奖，“校企共建校园文化的探索与实践”获全国十四届职教论文优秀奖。出版教材 6 本，主编的《创新创业教程》、《职业社会能力训练》（医护行业）教材，参编的《解决问题教程》、《职业沟通教程》教材，作为教育部、人社部全国高等院校就业能力训练、学生素质提升指定教材；省精品教材《创业与就业指导》1 本；校企合作编写《护患沟通》和《高职学生职业发展训练手册》2 本校本教材。以此课题研究为基础的“高职学生职业核心能力培养体系的创建与实践”2012 年获得校教学成果特等奖，2013 年获江苏省教学成果二等奖。

三、课题成果推广应用价值

职业核心能力“一体四翼”培养体系，受到人社部、教育部职业核心能力推广中心高度赞同。2012 年获人社部全国职业核心能力示范试点先进单位，曾 7 次在全国职业核心能力培训班上介绍经验。职业核心能力“一体四翼”培养体系被众多高校借鉴，示范作用日益显现。