

上海西岸美高梅酒店

参与高等职业教育人才培养报告
(2025 年度)

(扬州职业技术大学)

上海西岸美高梅酒店

参与高等职业教育人才培养年度报告

一、合作背景与时代使命：面向国际服务新格局的职业教育应答

在全球服务经济深度转型与中国高水平对外开放协同推进的时代背景下，高端酒店业作为国际交往与文化交流的前沿窗口，正经历着从标准化服务向个性化、情感化、跨文化体验的价值跃升。国家《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》明确提出“推动职业教育专业结构与产业体系相匹配、教学内容与职业标准相衔接、教学过程与生产过程相对接”的战略要求，为高职外语类专业改革指明了“服务产业、融入场景、赋能发展”的实践路径。

扬州职业技术大学外国语学院深刻把握这一时代脉搏，主动将人才培养坐标定位于“语言能力为基、服务素养为魂、跨文化沟通为桥”的复合型国际服务人才。美高梅酒店集团，以其享誉全球的品牌声誉、精益求精的服务哲学与深厚的人文底蕴，成为学院探索“外语+”人才培养模式创新的理想战略伙伴。本次合作，不仅是校企双方资源优势的简单叠加，更是一次立足职业教育类型特色、回应产业高端化发展诉求、服务国家文化软实力建设的系统性育人实践。它标志着学院从传统语言教学向“语言赋能服务、教育嵌入产业”的范式转型，致力于培养既能娴熟运用外语工具，又能深刻理解服务内涵、更能传播中华待客之道的时代新人。

二、企业素描与文化品格：美高梅品牌的育人内涵与价值承载

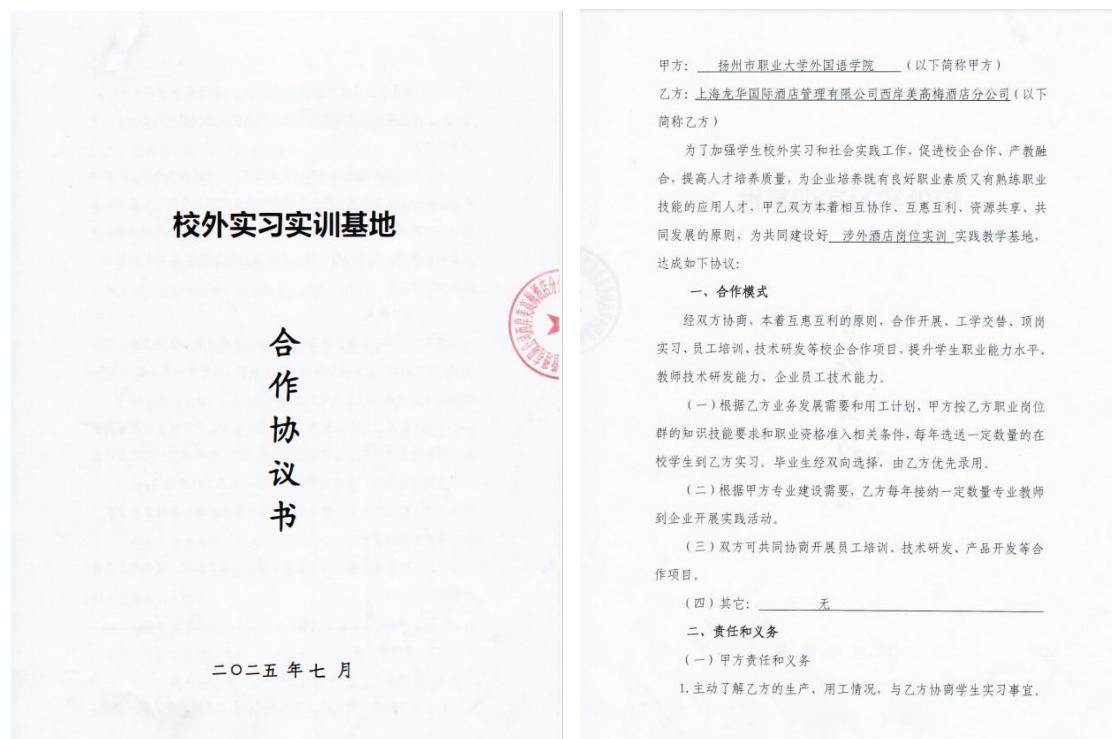
美高梅酒店集团是奢华酒店与服务艺术的全球典范。其品牌精髓在于超越单纯的住宿功能，致力于为宾客创造难忘的、充满情感共鸣的旅程体验。集团将东方特有的细腻、周到与尊重融入国际化的服务标准之中，形成了“以心相待，创造非凡”的独特服务文化。这种文化体现在对细节的极致追求、对宾客需求的超前洞察以及对员工职业尊严的高度重视上。

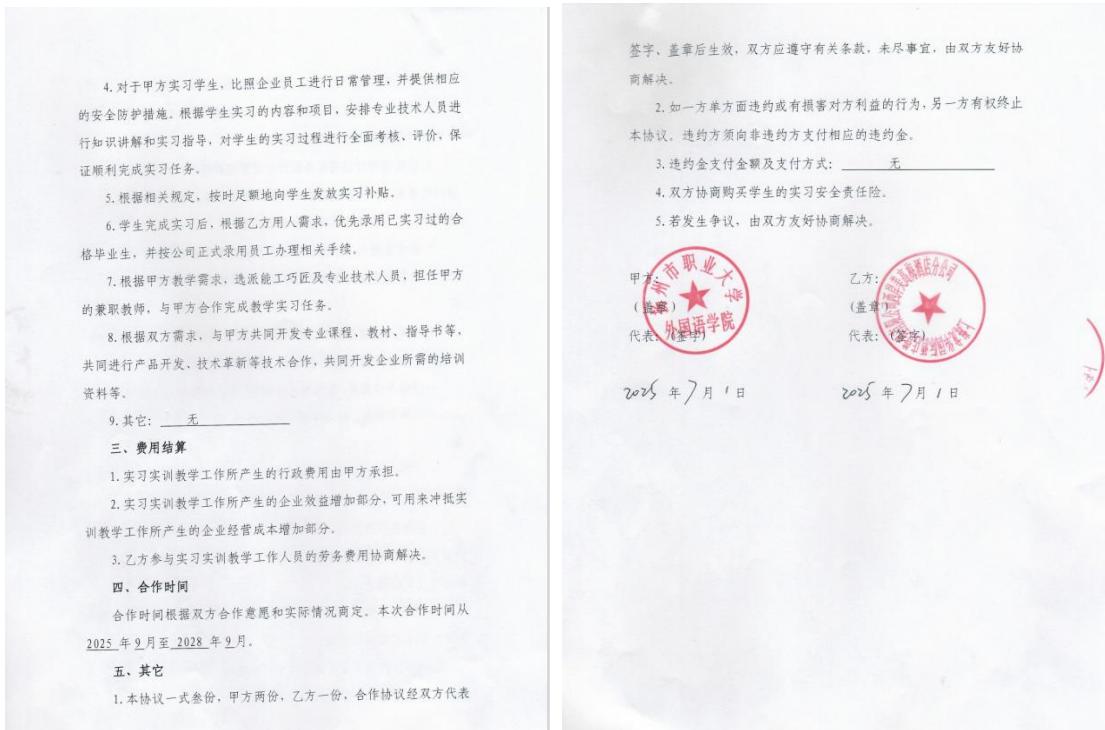
对于职业教育而言，美高梅集团不仅仅是一个提供实习岗位的用人单位，更是一个蕴含丰富育人资源的“文化场域”与“职业素养孵化器”。其品牌所代表的卓越标准、创新精神、跨文化管理智慧以及对员工持续成长的投入，与高等职业教育“立德树人、德技并修”的根本任务高度同构。校企合作，在本质上是以

企业真实的优质文化基因,滋养和塑造学生的职业价值观与综合素养,实现从“技能习得”到“文化认同”再到“品格塑造”的升华。美高梅的参与,为外语学子提供了一个在真实国际语境中理解“优质服务”真谛、体验“职业荣耀”、树立“服务创造价值”职业信念的高起点平台。

三、合作全景与推进脉络: 从访企拓岗到系统构建的协同之路

2025年的合作,始于精准的调研与务实的规划。2025年4月,由外国语学院院长、分管教学副院长、专业负责人及骨干教师组成的调研团与上海西岸美高梅酒店集团进行初次接洽。此次“访企拓岗促融合”行动,不仅是一次考察,更是一场关于人才培养的研讨会。学院团队深入了解了酒店前厅接待、行政酒廊、大型宴会厅、客户关系中心等一线运营部门,感知服务流程,并与集团人力资源总监、运营部门经理、培训发展专家进行了座谈。双方就国际化酒店人才的核心能力矩阵、当前外语类实习生的优势与短板、校企课程共建的切入点、双导师机制的运行细节等议题展开了热烈而富有建设性的讨论,为后续合作奠定了坚实的互信基础与清晰的行动框架。2025年6月上海西岸美高梅酒店集团人力资源部宋世佳经理协团队来我校参与了“校企合作双选会”,为学生的岗位实习工作进行人才选拔工作,在此共识之上,双方于2025年7月签署的《校企合作实习基地协议》得以全面激活与深化。





校企合作实习基地协议

2025年，合作经历了从“岗位输送”到“过程共管”再到“育人共研”的新发展。从2025年7月7日，首批8名实习生入驻，完成了系统性岗前培训与岗位适配，启动“企业导师进课堂”与“校内教师访企业”双向流动机制，合作重心转向“教学与实践的深度融合”。





在酒店不同部门实习的学生们

四、核心理念与战略定位：构建“三位一体”的产教融合新生态

本次合作秉持“价值共生、文化共育、成长共赢”的核心理念，旨在构建一个立体化、沉浸式、可持续的产教融合新生态。其战略定位可概括为以下三个维度：

人才培养维度：打造“语言-服务-文化”三位一体的能力模型

突破传统外语教学重语言轻应用的局限，将酒店服务场景中的沟通艺术、客户心理把握、危机处置智慧、文化敏感度等“软技能”系统性地融入培养过程。目标是培养出不仅“会说外语”，更懂得“如何用外语做好服务、讲好故事”的复合型人才。

教学过程维度：实现“课堂-岗位-赛场”三环联动的教学创新

将企业真实案例转化为课堂教学项目，将岗位实践任务作为课程考核依据，将行业技能竞赛作为能力展示舞台。通过“学中做、做中赛、赛中学”的闭环，彻底打破理论教学与实践应用的壁垒，让学习始终在真实或仿真的职业情境中发

生。

合作发展维度：构建“实习-就业-发展”三阶贯通的长效机制

合作不只着眼于解决阶段性实习问题，更致力于规划学生的长期职业发展。通过设立“美高梅实习工作小组”、提供管培生计划、共建职业发展档案等方式，为企业建立稳定优质的人才储备库，为学生铺设从校园到职场、从基层到管理岗位的清晰成长路径。

五、资源注入与机制保障：企业全方位、深层次的育人参与

美高梅酒店集团的投入体现了其将校企合作视为战略投资的前瞻性眼光，资源投入全面且机制化：

(一) 平台资源开放：

集团向实习生全面开放其内部学习平台，提供了涵盖服务标准、品牌历史、葡萄酒品鉴、艺术品导览、危机公关等实践机会。同时，实习生享有与正式员工同等权限的业务系统操练机会，在真实工作流中锤炼技能。

(二) 人力资源赋能：

集团遴选了部门业务骨干担任企业导师，他们不仅是岗位技能的传授者，更是职业精神的示范者。人力资源部设立了校企合作专员，作为与学院沟通的固定接口，负责协调实习安排、组织文化活动、跟踪学生成绩。

(三) 制度体系共建：

双方共同起草了《外国语学院-美高梅酒店集团学生实习联合管理办法》，明确了安全管理、保密协议、知识产权、保险保障、投诉申诉等各项权责。建立了“月度实习简报-期中座谈会-期末总结评估会”的常态化沟通机制，确保信息对称、问题及时解决、经验持续沉淀。

(四) 文化体验浸润：

企业定期邀请实习生参与员工团队建设、品牌文化讲座、总经理咖啡时光等活动。特别是在中国传统节日和西方重要节庆期间，安排实习生参与主题活动策划与服务，使其在跨文化节庆氛围中深化对服务内涵的理解。

六、教育教学改革的深度融合与创新实践

合作深刻地反哺和推动了学院内部的教育教学改革：

(一) 课程体系重构：开发“场景化、模块化”课程包

学院拟后期与企业培训部成立联合课程开发小组，正在将前厅外语接待、外

语会议服务、投诉处理等典型工作场景，开发成包含“背景知识、语言要点、服务流程、典型案例、实训练习”在内的独立教学模块。这些模块可灵活嵌入《商务英语》、《跨文化交际》、等多门课程，实现了课程内容的动态更新与产业同步。

（二）教学模式变革：推行“双导师项目制”教学

在毕业设计、综合实训等环节，全面推行由企业导师与校内教师共同指导的“项目制”教学。选题均来源于企业真实问题，如“提升外籍商务客人在华入住体验的微创新建议”、“酒店社交媒体多语种内容运营策略分析”等。学生需在企业与学校的双重指导下完成调研、分析、提出解决方案并进行汇报答辩。

（三）评价体系革新：引入“多元主体、过程性”评价

改变以往以试卷为主的评价方式，将企业导师的评价、实习部门的绩效反馈、客户（模拟）评价、技能竞赛表现等均纳入学生相关课程的成绩评定。注重评价学生在真实或模拟任务中表现出的综合能力与职业素养，而不仅仅是知识记忆。

七、合作成效的多维显现与价值升华

经过校企合作岗位实践，合作成效已在学生、教师、学校、企业多个层面开花结果：

（一）学生层面：实现从“学习者”到“准职业人”的蜕变

实习生普遍反馈，这段经历是“颠覆性的成长”。他们不仅大幅提升了专业英语听说能力，更重要的是获得了宝贵的“职业自信”和“服务思维”。一位实习生总结道：“我学会了不再把服务看成简单的指令执行，而是一场与客人共同创造美好体验的共情艺术。”超过 85%的实习生获得了所在部门“优秀”或“良好”的评价，多名同学因表现突出已获得集团管理培训生的预录用资格。





运用到工作中的英语不能是哑巴英语

学生介绍实习感受

（二）教师层面：推动从“理论传授者”到“产业连接者”的转型

参与合作的教师通过深入企业、与企业导师共同教研，极大更新了自身的知识结构与行业认知。教师将收集到的大量鲜活案例引入课堂，使教学变得生动而富有吸引力。



学院领导走访实习学生

（三）学校层面：塑造“特色鲜明、对接高端”的专业品牌

与美高梅的合作，已成为外国语学院产教融合的标志性成果，显著提升了学院在职业教育领域和社会服务行业的知名度与美誉度。它成功探索了一条高职外语类专业差异化、高端化发展的可行路径，为学院招生宣传、专业优化提供了有

力支撑。

（四）企业层面：达成“人才前置培养、品牌文化传播”的双重收益

集团人力资源总监表示：“扬州职业技术大学的学生展现了出色的学习适应能力和积极的职业态度。这种深度合作让我们能够更早地发现和培养符合美高梅文化基因的潜在人才，大大降低了后续招聘和融合成本。”同时，高校也成为企业传播品牌文化、履行社会责任的重要阵地。

八、模式提炼与示范价值：一个可资借鉴的“外语+高端服务”育人范式

外国语学院与美高梅酒店集团的合作，初步凝练出一套具有推广价值的“外语+高端服务”人才培养范式。其核心要素包括：

一个中心：以学生职业素养与可持续发展能力为中心。

双轮驱动：学校理论知识教学与企业实践育人双轮协同驱动。

三堂融合：打通“学校课堂、企业殿堂、社会赛场”的边界。

四共机制：形成“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的紧密型合作机制。

该范式为其他高职院校外语类、文旅类、服务类专业的产教融合改革，提供了从理念到方法、从路径到机制的完整参考。它证明，通过与行业顶级品牌开展深度战略合作，职业教育完全有能力培养出能够胜任高端服务业、具有国际竞争力的优秀人才。

九、问题审视、挑战剖析与未来战略擘画

在肯定成绩的同时，我们亦清醒地认识到深化合作所面临的挑战：

（一）现存挑战与瓶颈

时空协调复杂性：学校固定的学期制度与企业灵活的用工旺季之间存在矛盾，大规模、长时间沉浸式实习的安排需要更灵活的学分置换与教学管理政策支持。

评价体系融合度：校企双方在人才评价标准上虽有共识，但将企业侧重的能力素养全面、科学地转化为可量化、可考核的课程学分，仍需研发更精细化的工具与方法。

合作科研纵深不足：当前合作主要集中于人才培养层面，在联合开展行业标准研究、服务流程创新、跨文化培训产品开发等应用性科研方面，尚未形成规模化产出。

（二）未来发展愿景与战略举措

面向“十五五”事业的开端，双方拟从以下方面推动合作迈向更深层次、更广维度：

共建产业学院，实现组织化实体运营：探索共建“国际酒店服务产业学院”，作为非法人实体的合作平台，统筹人才培养、技术研发、社会培训、创新创业等功能，实现资源更高效的配置。

共订能力标准，开发“微专业”认证体系：联合制定“国际酒店服务专员”能力标准，并围绕此标准开发一个完整的“微专业”课程群。学生修完可获得学校学分与企业认可的职业技能等级证书。

共研服务课题，打造产学研用创新体：围绕“人工智能在高端酒店个性化服务中的应用”、“新时代国际商旅客户行为变化”、“中华待客之道在国际品牌中的现代表达”等课题，组建由企业专家、学院教师、优秀学生组成的混编团队，开展应用性研究，反哺教学与服务升级。

共享文化资源，搭建中外人文交流平台：利用美高梅的全球网络与学院的语种优势，合作举办小型国际文化沙龙、语言伙伴项目，将实习基地同时拓展为中外青年文化交流的民间窗口。

十、结语：携手共创国际服务人才培养的美好明天

回首 2025，外国语学院与上海西岸美高梅酒店以远见卓识开启合作，以务实精神扎实推进，以丰硕成果印证初心。这段旅程，是职业教育主动拥抱产业变革的生动写照，是优秀企业深耕人才战略的深远布局，更是无数青年学子在国际化舞台上绽放光彩的梦想起点。

展望未来，我们坚信，在产教融合国家战略的指引下，基于彼此的高度信任与共同愿景，校企双方必将能进一步打破壁垒、创新机制，将合作推向新的高度。我们将共同努力，不仅培养出更多优秀的国际服务人才，更致力于打造一个校企命运共同体的典范，为中国服务业的国际化发展、为中华优秀服务文化的全球传播，贡献来自职业教育领域的智慧与力量。征程万里风正劲，重任千钧再出发！