

企业参与高等职业教育人才培养

质量
年度
报告

鄂尔多斯市博源豪生大酒店有限公司

2022年11月

目录

一、 合作背景	1
二、 学徒培养成果	1
三、 学徒培养模式	2
四、 具体培养程序	3
五、 参与教学资源开发与实施教学，助力学生快速成长	3
六、 校企人员联合培训互聘共用，锤炼“双师”混编教学团队 ...	7
七、 建立现代学徒制管理制度，完善育人质量监控体系	7
八、 酒店和专业知名度不断提升，企业员工流失率显著降低 错误!未定义书签。	

一、合作背景

（一）合作原则

本着“优势互补，资源共享，共同发展”的原则，校企双方建立长期、紧密的合作关系。

（二）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和消费者行为心理、营销、酒店督导管理及相关法律法规等知识，具备酒店接待服务、沟通、运营管理、数字化技术应用等能力，具有良好的服务意识、人文素养和信息素养，能够从事酒店、餐饮、民宿以及邮轮等住宿新业态和高端接待业的服务、数字化运营与管理工作的的高素质技术技能人才。

（三）合作环境

在职业教育大力倡导校企合作的背景下，应该清楚地认识到，校企合作是根据企业规模、业务类型、人才发展战略建立起来的，而人才培养是决定校企合作产教融合成果的决定性因素，参与校企合作的企业，应具有长远的人才培养目标，有吸引人才、留住人才的政策，建立人才培养体系，定期开展人才集中培训，提升人才的整体素质。

二、学徒培养成果

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，总体上达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、绿色低碳、环境保护、安全防护等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的大学语文、中华优秀传统文化知识等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划的能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语并结合本专业加以运用；

5. 掌握良好的沟通尤其是良好的线上沟通、服务礼仪、酒店服务心理学基础

知识；

6. 掌握酒店行业前厅、餐饮、客房等岗位服务与在线运营管理的基本理论和操作技能以及安全、卫生相关知识；

7. 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店行业经营管理新观念、新理论、新技术；

8. 掌握前厅接待、礼宾服务以及宾客关系处理技能；

9. 具备客房打扫与服务等酒店客房服务与管理能力；

10. 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等餐饮服务与督导管理能力；

11. 具备酒店组织架构设计、市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行等酒店运营管理能力；

12. 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；

13. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

14. 掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

15. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

16. 培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

三、学徒培养模式

公司与鄂尔多斯职业学院以“工学结合、旺进淡出、双师培养、在岗成才”为育人主线，结合公司发展资源，提炼了特有的校企合作及人才培养模式。

在人才培养方面，随着 00 后开始进入劳动力市场，酒店用人模式及思维也有所转变，与鄂尔多斯职业学院的校企合作给了我们很多启示，在实际运营当中，在制度管人的基础上，增加了更多的人文关怀，借鉴了校企学生培养模式，即要注重思想教育，又要注重技能阶段性提升。

学徒培养方面，执行，双身份管理。既是学生，又是学徒，入学即入企。在校期间进行文化教育，同时接受企业的实践教育，企业给与学徒补贴，学徒定期到企业进行学习，遵守企业的各项规定，校企共同制定考核机制，将学徒培养落实到实处。

四、具体培养程序

学生在校期间由“在校课程夯基础、在企学习促成长、全程指导排障碍，拓展技能助发展”四方面构成核心课程体系。学生大学三年中经历“见习学徒、学徒、高级学徒”三个阶段，大一学年为见习学徒（10个月），每周安排1天在酒店跟岗见习或参加企业培训；大一结束至大三上半学年（18个月）为正式学徒，工学交替学习专业课程，逐步成长为企业正式员工；大三下半学年（6个月）为高级学徒，在岗综合训练服务与管理能力，实现向“酒店职业人”的蜕变，为终身职业生涯发展奠定坚实基础。

（一）在校课程夯基础

大一学年主要由学校开齐开足开好公共基础课程，坚持立德树人根本任务，以社会主义核心价值观引领培育职业精神。校企同步注重党团员培养，将思政教育贯穿学校教学与在岗学习。公司以跟岗培训为主导，让学生了解行业，在不断的学习和实践中建立自己的职业发展目标。

（二）在岗学习促成长

企业课程主要采用在岗学习方式，以“跟岗学习→顶岗训练→再学习→再综合训练”为基本路径，从基础服务技能到基层督导管理技能，实现螺旋式上升、递进式成长。

（三）全程指导排障碍

企业人力资源通过授课、职业规划、谈心、拓展训练等形式，引导学徒融入企业、适应社会，各部门职业经理人通过产品知识、基础技能、高级技能、管理技能逐步培养，学习与实践课程贯穿整个学籍，师傅与学徒之间精准对接，1名师傅最多只带3名学徒，实现师徒资源优化。

（四）拓展技能助发展

除基础专业课程外，还增加茶艺、咖啡、厨艺、技能比武等课程，帮助学徒更好的了解行业，达到学徒提升和上升的目的。

五、参与教学资源开发与实施教学，助力学生快速成长

（一）不断完善课程体系

校企双方管理人员、专业教师、企业师傅经过多次研讨，基于学生职业发展路径和岗位工作标准构建了“基础课程→服务技能课程→服务技能综合训练→管理技能课程→管理技能综合训练”进阶式课程主线，同时穿插职业规划与胜任素质训练和专业拓展课程，共同组合成为“四轮驱动”课程体系，全程、全方位保证最终实现所设定的人才培养目标。

大学一年级		大学二年级		大学三年级			
第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期		
中国主要旅游客源国概况 普通话口语训练、旅游英语听说训练 计算机应用基础、大学生心理健康、旅游概述 形势与政策、大学语文、大学英语、体育 毛泽东思想与中国特色社会主义理论 军训与军事理论、思想道德与法律基础		服务礼仪与形体训练 专业认知见习、酒店管理基础知识	旅游消费与服务心理、创新创业指导 茶文化茶艺、人际关系与沟通	咖啡调制与服务、职业规划与胜任素质训练一 酒店部门业务流程、酒店基础服务技能	旅游企业人力资源管理、酒店市场营销、旅游法规 酒水调制与服务、职业规划与胜任素质训练二 酒店服务技能综合训练	职业规划与胜任素质训练三、插花 领班业务技能、会议服务	毕业调研与论文、酒店督导管理 职业规划与胜任素质训练之 常用厨艺、酒店服务与管理技能综合训练
见习学徒		正式学徒			高级学徒		

说明： 学校课程 校企课程 企业课程

酒店管理专业“工学结合”课程体系图

（二）校企共同制定考核评价标准

按照人才培养方案教学要求和酒店各岗位技能、素养要求，校企共同制定考核评价标准，尤其注重工作过程、效果考核。学校开设的公共课程与专业基础课程主要按照学校课程考核办法执行，校企合作的专业课程则由专业教师和企业导师联合评价，企业课程主要由企业师傅、顾客、管理人员按照考核评价方案进行评价。在毕业调研与论文撰写过程中，实行双导师制，共同指导，共同评价。企

业导师重点对论文选题、调查研究方法与过程等方面进行指导，督促学生按照规定进度要求完成论文撰写，专业导师则主要从论文资料文献查找、论文结构、语言规范等方面进行指导。

学徒课程考评汇总表

课程（技能模块）：< <

在岗学习时间：< 年 月 日至 年 月 日<

学徒：_____ 学习部门：_____ 师傅：_____ < <

项目<		比重<	考评内容<	考评得分<
学 习 情 况<	学习 态度<	10<	尊敬师傅，谦虚诚恳，积极主动询问和学习，勤于思考（按优秀、良好、一般、较差分别计10分、8分、6分、4分）<	<
	学习 周志<	20<	有思考，有发现，有建议，有收获< 应提交周志数：_____篇< 实际提交并质量合格周志数：_____篇< (得分=20÷应提交周志数×实际提交合格数)<	<
	知识 掌握<	10<	掌握岗位工作所需的基本知识（附理论知识考核材料）<	<
	技能 习得<	30<	按照岗位技能考核表或学习带教记录表进行考评（附技能考评记录表）<	<
工 作 情 况<	出勤 情况<	10<	请假：__天 旷工：__天< (请假扣0.5分/天，旷工扣5分/天)<	<
	工作 态度<	10<	以饱满的状态投入到工作中，具有良好的服务意识和团结协作精神，对客热情友好，主动开展工作，并持之以恒。< (按优秀、良好、一般、较差分别计10分、8分、6分、4分)<	<
	工作 纪律<	10<	遵守职业道德和公司各项规章制度，如有违反，根据酒店相关规定酌情扣分<	<
合计<		100<	-<	<
学徒<		师傅<	部门负责人<	学徒培养办公室<
<		<	<	<
				<

学徒企业课程岗位技能测评表（例）

序号	模块	任务	分值	得分
1	散客预定 (25分)	宾客抵达前台，及时接待，主动热情的问候宾客	3	
2		可用房查询迅速，房型、设施、布局方位、房价介绍准确流利	6	
3		预定操作精准，客人称谓、联系方式、预定房间数量、抵离期、价格及特殊信息填写完整准确，并向客人复述	6	
4		增加预定操作，要求同上	6	
5		迅速修改抵期/离期、预定取消操作准确	4	
6	入住登记 (35)	宾客抵达前台，及时接待，主动热情的问候宾客	3	
7		宾客查询功能运用熟练，迅速找到客人预定信息，并与客人核对房型、抵离期、房价等信息	3	
8		排房、锁房迅速、合理	3	
9		按流程办理入住，读取客人身份证，制房卡	4	
10		打印住宿登记单并请客人签字	3	
11		收取押金（或刷预授权）操作迅速准确	4	
12		宾客身份证上传公安系统	2	
13		将房卡、身份证、银行卡与刷卡单等双手递给客人	2	
14		为宾客介绍早餐地点与用餐时间，为宾客指引电梯位置，或请礼宾员为客人服务，祝愿宾客入住愉快	3	
15		将宾客信息录入系统。	4	
16	根据客人要求处理换房要求	4		
17	退房办理 (30)	读房卡/报查迅速准确，填写表格清晰	4	
18		一日房费、宾客赔偿、客房吧消费挂账	8	
19		根据客人要求办理结账	10	
20		按客人要求开发票	5	
21		公安系统退房，填写表格，账单单据整理	3	
22	服务礼仪 (10)	确认宾客姓名后，至少在对话中称呼宾客5次	5	
23		热情、礼貌回答客人的问询，应变能力强	5	
	合计		100	
		考评人签字:		

六、校企人员联合培训互聘共用，锤炼“双师”混编教学团队

（一）通过培训凝聚共识，提升育人能力

现代学徒制项目实施以来，校企共同参加全国现代学徒制工作专家指导委员会组织的现代学徒制育人模式及试点案例分享等研修班 3 次，共同聘请专家指导现代学徒制项目建设 2 次，组织全体专业教师、师傅培训 2 次，召开有校企高层领导参与的专门教学研讨会 3 次，在统一思想、明确目标、共同进步方面有起到了关键作用。校企还专门邀请国家首批现代学徒制试点验收通过单位、全国旅游院校骨干教师培训基地、全国旅游职业教育教学指导委员会委员单位——广州南沙大酒店的骨干管理人员来做专题培训讲座，极大提升了“双师”混编教学团队的教学能力和育人水平。

（二）校企互聘共用，锤炼“双师”型教学团队

企校双方联合制订了《酒店管理专业师傅管理办法》，择优选聘师傅，规范企业师傅带教过程。目前，已陆续选聘学徒师傅 14 名、高级学徒师傅 9 名、企业兼职教师 2 名，这些企业师傅和专业教师共同组成“双导师”混编教学团队。公司接收 2 名专业教师到企业顶岗挂职锻炼。企业师傅和专业教师开展现场教研活动，互学互鉴，共同进步，双方合作陆续制订了 3 门核心专业课程的课程标准和 4 门企业课程的师傅带教指导书，并编制配套考评标准，编制岗位培训手册（教材）2 册。专业教师与企业师傅对专业核心课程共同开展教学，联合进行考核评价，在实施过程中逐步加以完善。

七、建立现代学徒制管理制度，完善育人质量监控体系

为适应工学结合、在岗学习的特点和需要，学徒培养办公室陆续制订了《校企定期例会制度》、《学徒日常管理暂行办法》、《师傅管理办法》、《企业师傅带教规范》、《教学质量监控管理办法》等管理制度，并根据实际情况和新问题不断修改、补充和完善。