



青岛鲁商凯悦酒店  
参与高等职业教育人才培养年度报告  
(2022)

二〇二二年十一月

# 目 录

<b>一、企业概况</b> .....	1
1. 企业简介.....	1
2. 发展沿革.....	2
3. 社会声誉.....	3
4. 参与职教.....	4
<b>二、对高等职业教育投入资源情况</b> .....	4
1. 酒店高管进校园与书记校长座谈话合作.....	5
2. 为合作院校师生提供专业讲座和参观机会.....	6
3. 提供酒店挂职机会.....	8
4. 提供免费的教学资源.....	8
5. 提供良好的实习平台.....	9
<b>三、参与高等职业教育人才培养过程情况</b> .....	10
1. 校企共同管理岗位实习项目.....	10
2. 参与院校人才培养方案工作，安排兼职教师为学院授课.....	11
3. 提供行业标准，对接学院课程标准.....	11
4. 合作开发建设数字化课程.....	12
<b>四、与院校合作成效</b> .....	12
1. 院校为酒店提供了大批储备人才.....	12
2. 酒店为学生提供了广阔的实训平台.....	12
3. 校企深度合作整体提升了旅游类院校教育教学水平.....	12
4. 提升院校学生实习及就业的归属感.....	12
5. 提供完备挂职方案，提升教师专业技能.....	14
<b>五、对提升高等职业教育人才培养质量的意见、建议</b> .....	14
1. 面临的问题.....	14
2. 相应的意见及建议.....	15

# 青岛鲁商凯悦酒店参与高等职业教育人才培养年度报告

(2022)

## 一、企业概况

### 1. 企业简介

青岛鲁商凯悦酒店拥有优越的地理位置，坐落于崂山区高端金融商务与娱乐休闲中心，矗立绵延 3 公里长的著名自然风景区石老人海滩。无论是商务旅行还是休闲度假，酒店独享的碧海蓝天为宾客放松身心、享受生活提供绝佳的环境。

青岛鲁商凯悦酒店毗邻崂山区政府、国际会展中心、青岛大剧院、石老人高尔夫球场、极地海洋世界以及著名的道教发源地崂山等，距大型购物中心利群金鼎广场、金狮广场步行仅需 5 分钟。酒店仅需 30 分钟车程即可抵达青岛火车北站，交通十分便利。

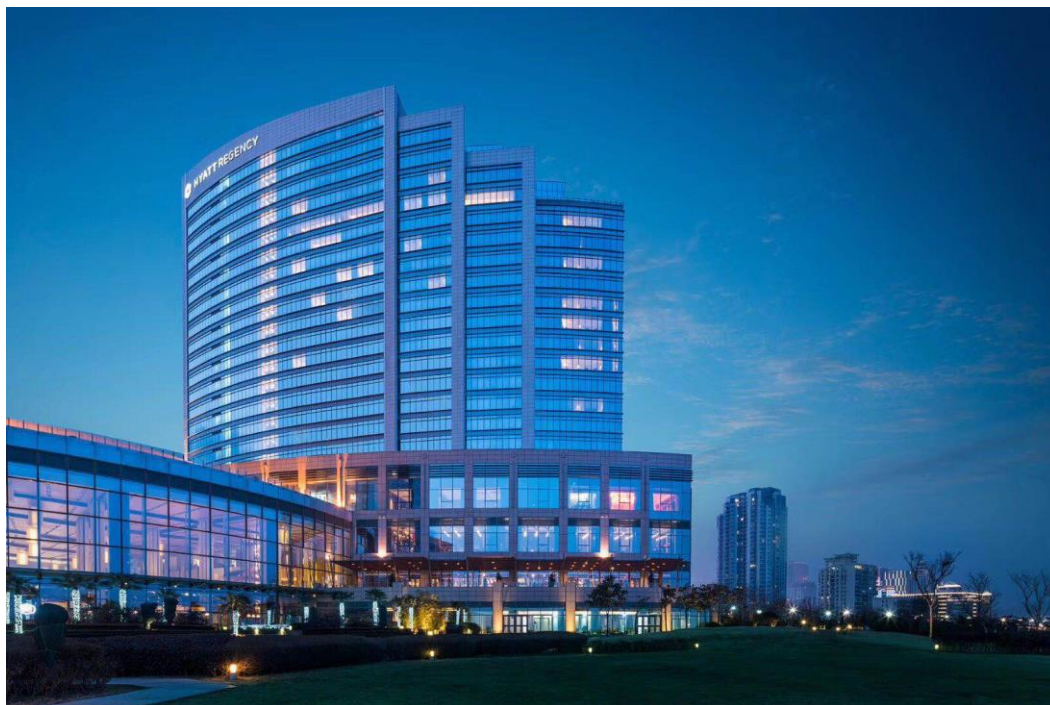


图 1-1：青岛鲁商凯悦酒店外观

酒店拥有 435 间具有现代设计风格、舒适宽敞的豪华客房，所有的客房均可观赏迷人的山海景致、海滩风情或城市风光。五间别具风格的时尚

餐厅及酒吧，专属的会议及宴会设施、浪漫的婚宴场地，专业的水疗中心以及城中贵宾接待套房，满足客人商务及休闲的一切需求。

凯悦酒店集团素以享誉国际的创意美食而闻名全球，青岛鲁商凯悦酒店将凯悦独树一帜的餐饮文化完美沿袭，具有独到见解的资深厨师、现代时尚的餐厅设计，这里已经成为青岛颇受瞩目的美食聚集地。



图 1-2：青岛鲁商凯悦酒店 21 楼行政酒廊露台

## 2. 发展沿革

高端完善的硬件设备和正宗的凯悦款客服务使青岛鲁商凯悦酒店成为岛城宾客的心中首选，更荣获权威旅游媒体的各项大奖——“青岛十佳酒店品牌”、“2018 青岛最佳商务酒店”、“2017 最佳度假酒店奖——城市旅游”、“2017 中国百佳酒店——漫旅”、“2017 最佳会议服务酒店奖——大都会”。自 2013 年开业以来，青岛鲁商凯悦酒店凭借自身的优势条件和服务创新成为行业翘楚。2017 年，酒店凭借良好的硬件设备运转，卫生工作达到、超出国家标准以及酒店员工热情真诚的服务，顺利通过了国家级星评员对酒店的“五星”评审。2018 年 6 月，酒店进行了上海合作组织峰会的接待任务，全面负责俄罗斯元首和代表团的入住接待及

服务，积极主动与代表团负责人配合和对接。酒店各部门紧密联系合作，以极高的服务质量和效率和热情积极面对各种挑战，对于俄方的要求以最快速度回应，以最高规格的标准完成事关国家形象的外事接待服务，完美展现凯悦水准和青岛风采，讲好中国故事。

据凯悦集团内部统计，截止至 2018 年，青岛鲁商凯悦酒店的顾客服务满意度和精英会员满意度分别达到 66.9%和 78%的高分，顾客服务满意度超出同年集团制定目标的 1.9%。携程分数也一直稳定在 4.6 分。并在集团组织的品牌标准审计和凯悦天地会员项目两次审计中分别获得 94.7%和 100%的高分。取得这些优异的成绩，源于青岛鲁商凯悦酒店一直秉承着“我们关爱每一个人，让他们尽善尽美显真我”的服务宗旨。

### 3. 社会声誉

青岛鲁商凯悦酒店运营良好，整体总收入不断攀升。在上合峰会期间成功地接待了俄罗斯总统普京及其团队，并负责媒体新闻中心的自助餐服务出色的完成了任务，全市率先完成升级改造工作的酒店，是全市第一家安防工作小组进驻的酒店，是全市第一家组织“全要素演练观摩”的酒店。媒体中心餐饮丰富、美味、安全，服务周到、细致、高效，赢得“岩松赞”。酒店收到俄罗斯大使馆、外宾代表团中方“一对一接待团队”、驻地安防工作组等组织机构发来《感谢信（函）》共计十余封。得到中宣部、外交部、省委宣传部、青岛市政府、青岛市旅发委等各级、各部门对酒店峰会接待服务工作给予了高度评价。

凯悦集团针对“凯悦繁荣计划”专项基金拨款 63665 元，酒店通过与爱基金慈善机构合作，共资助了青岛市市南区梦园儿童启智中心、青岛市黄岛区东方聋儿语训中心两家特殊儿童教育机构。酒店共有约 90 名员工通过捐款、捐物等方式参与到此项慈善活动中来，陪伴和帮助这些自闭症孩子。



图 1-3：青岛鲁商凯悦酒店“凯悦繁荣计划”项目

#### 4. 参与职教

在合作共赢的基础上，青岛鲁商凯悦酒店与高校合作开展的公益教育项目，包括：接收教师到酒店挂职培训、安排高管入校讲座、组织学生赴酒店参观、免费为高校师生提供教学资源、组织区域教学研讨会、教学研讨年会、开展院校拜访以及组织教师参加培训等项目。

## 二、对高等职业教育投入资源情况

青岛鲁商凯悦酒店重视与院校合作，自 2013 年开业以来，与青岛职业技术学院、青岛酒店管理职业技术学院、山东旅游职业技术学院等几十余家高校在校企共育酒店管理专业人才方面进行了深层次、多渠道、全方位的合作，在现代学徒制、岗位实习、企业高管送课入校、为学院提供免费教学资源、安排教师在企业研修、企业参与学院人才培养方案制定、学院参与企业员工培训、互相参与对方内部员工及教学活动等方面开展了持续稳定的合作。酒店与院校建立了深厚的人才合作机制，并参与院校国家级现代学徒制培养模式改革与实践校企合作，共同培养能适应社会需要、素质高、技能强的应用型高级职业人才。

青岛鲁商凯悦酒店共接纳实习生 800 余名，每年提供 40 多个实习岗位供学生们选择与尝试，实习生留任率高达 45%，其中成长为中层管理者 81 人、高层管理者 37 人。通过多元化的合作方式，加强校企融合，工学

交替，使得职业院校学生更好地融入企业，为就业提前打好基础。具体在以下几方面开展工作：

### 1. 酒店高管进校园与书记校长座谈会合作

2022年5月，青岛鲁商凯悦酒店高管与来自青岛、北京、上海、杭州等地的15位知名国际联号酒店高管参加了在青岛职业技术学院举办的“疫情防控新常态，校企合作促就业”校企座谈会。受疫情影响有部分酒店线上参加了座谈会。

酒店管理層高度肯定了青岛职业技术学院酒店管理专业学生在企业的优秀表现，就酒店业转型发展态势下对人才的新需求进行了交流并提出相关建议。青岛职业技术学院实施以“三化”促“三高”发展战略，通过推进“融合化、智慧化、国际化”战略实施，促进“高水平办学、高水平育人、高质量发展”。青岛鲁商凯悦酒店与青岛职业技术学院通过深化校企合作、拓展合作范围、创新合作方式，推动校企“融合化”发展，关注毕业生“高品质”就业，为学生提供更广阔的发展空间和就业出路。



图 2-1：青岛鲁商凯悦酒店高管参加校企座谈会洽谈深度合作



图 2-2：青岛鲁商凯悦酒店人力资源总监董浩然谈酒店行业人才需求

## 2. 为合作院校师生提供专业讲座和参观机会

针对合作院校，酒店业界精英通过讲座帮助学生掌握知识、了解职业发展机会和互动沟通，该项目每学期一次，讲座时长两个小时。2022 年 5 月，青岛鲁商凯悦酒店应邀参加了旅游学院举办的“我与业界大咖面对面”活动，活动主题为“数字化趋势下酒店职业发展漫谈”。



图 2-3：青岛职业技术学院举办“我与业界大咖面对面”讲座





图 2-4：青岛鲁商凯悦酒店餐饮部副总监于臻做《餐饮人的十年》讲座

每学期为职业院校学生提供酒店参观的机会，通过酒店的参观帮助学生和教师们与业界建立良好关系，并掌握酒店营运的一手资料。参观过程中，酒店管理人员热情地介绍，学生们结合认知积极发问，对酒店前厅、客房、餐饮等部门组织功能有了直观认知。学生们还在酒店经理人员的指导下，对葡萄酒品鉴、咖啡制作、中餐主题宴会设计等进行了现场实操观摩，激发了学生对专业的学习兴趣。通过酒店参观，学生们拓宽了眼界、大大增强了对专业的职业认同感。



图 2-5：酒店专业大一新生参观青岛鲁商凯悦酒店后合影

### 3. 提供酒店挂职机会

利用寒暑假期间，青岛鲁商凯悦酒店为合作院校教师提供两周到四周的挂职机会，通过不同酒店部门的挂职培训获得业界实践经验，丰富课堂授课内容。在学期中，为教师提供挂职研修机会，提供一线操作实战经验，提升教师实践水平。根据学院的教学需求，人力资源部给老师设计培训计划，指定专门部门的负责人作为老师的挂职锻炼顾问，落实培训计划。酒店协助老师进行行业的各类统计调查。酒店成为部分高职院校教师研修基地，定期为教师进行行业技能培训。



图 2-6：酒店专业两名教师（左一和右一）到酒店挂职研修

### 4. 提供免费的教学资源

青岛鲁商凯悦酒店向合作院校免费提供大量的专业教学工具与资源，致力于提高酒店类在校大学生的职业素养、英语口语、沟通能力等。酒店安排专员半天至一天莅临校园分享项目进展、听取反馈、建立合作关系、对专业课程提出学术见解、并对未来合作方向互换意见。提供优质资源，线上开展三次区域教学研讨会，让院校酒店管理专业类教师掌握和提升互动课堂技巧，共育酒店管理人才。

## 5. 提供良好的实习平台

青岛鲁商凯悦酒店通过参加校园招聘会来选拔和储备人才，通过与院校共建实习基地的方式为学生的岗位实习、毕业实习提供场所，帮助他们提前进入工作角色，待他们毕业后从中择优录取。青岛鲁商凯悦酒店与国内多家院校签订了共建学生实习基地的合作协议，将学生的实习安排纳入员工培训计划中，为学生制订实习规划和评估标准，并为每个学生建立实习档案，等他们毕业后可以在酒店优先获得聘用机会。

青岛职业技术学院实习生就像一张张“青职名片”，靠自己的专业素养和敬业态度赢得了客人的赞誉。青岛鲁商凯悦酒店嘉宾轩实习生鞠萍，尽心为客人“找回遗失牙套”的表扬信在酒店“凯悦故事”专栏展播。



图 2-7：实习指导教师看望青岛鲁商凯悦酒店实习生



*我们收到了来自张女士的表扬邮件*



鞠萍 Amy Ju  
青岛鲁商凯悦酒店  
实习生 - 嘉宾轩  
Trainee - Regency Club

青岛鲁商凯悦酒店的各位管理层：  
这封邮件是想对嘉宾轩鞠萍Amy表达感谢与表扬。本次入住期间，本计划在外用餐，感受到酒廊happy hour菜品非常不错，就改在嘉宾轩用餐。因为我女儿饭后忘了把放在餐巾纸里的牙套拿走，等想起来回到嘉宾轩的时候桌面已经收拾干净，垃圾都已倾倒完毕。我找到身边工作人员鞠萍Amy求助，提出能否让我去后厨翻找，结果鞠萍Amy亲自到后厨垃圾收纳箱，翻找了整整十分钟，终于帮我找到。牙套东西虽小，但是事后重配特别繁琐。因此特别感谢鞠萍Amy能急客人之所急，义不容辞的主动帮我在垃圾桶翻找，令人感动。故而向贵酒店，以及这么优秀的员工表示感谢。

谢谢！顺祝商祺~  
张女士

*我们关爱每一个人，让他们尽善尽美显真我。*

图 2-8：青岛职业技术学院实习生鞠萍的登上酒店“凯悦故事”专栏

### 三、参与高等职业教育人才培养过程情况

#### 1. 校企共同管理岗位实习项目

青岛鲁商凯悦酒店集团与全国几十所高职院校开展了岗位实习合作。酒店给学生提供的实习岗位有前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务、人力资源管理、财务管理及其他文职等，为每位学生配备了酒店专业导师，并给学生提供轮岗和交叉培训的机会，帮助学生更多了解酒店运营，为学生设立了管理培训项目（如沟通技巧、时间管理、培训技巧等等），提升学生的管理水平，参加了管理培训生项目的学生在项目结束后，经考核合格可以直接获得主管岗位。学校同时配备实习指导教师和项目指导教师。实习指导教师负责学生思想动态及疏导；项目指导教师负责

指导学生实习周记及实习项目报告的撰写，专业指导教师负责指导学生技能提升，学生实习项目最终完成由校企双方导师共同鉴定。

## 2. 参与院校人才培养方案工作，安排兼职教师为学院授课

青岛鲁商凯悦酒店与青岛职业技术学院共同开发的酒店管理与数字化运营专业人才培养方案被评为青岛职业技术学院优秀人才培养方案，其中融入了青岛鲁商凯悦酒店的行业标准和职业规范。2022年，青岛鲁商凯悦酒店继续选派优秀经理作为青岛职业技术学院兼职教师，授课内容涵盖专业课讲授、入职基础培训、专业导论讲座、项目答辩答疑及考核等。



图 3-1：酒店兼职教师崔娜线上为“职场菜鸟成长攻略”项目答疑

## 3. 提供行业标准，对接学院课程标准

青岛职业技术学院积极对接青岛鲁商凯悦酒店的岗位标准和行业规范，形成了酒店管理专业新的专业标准，并将标准融入专业课程建设，联合开发了《前厅客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》等课程，通过对鲁商凯悦酒店岗位标准及操作标准的学习，专业课程与行业对接更加紧密。

#### **4. 合作开发建设数字化课程**

青岛鲁商凯悦酒店配合院校开展市场需求调研，组织数字化课程建设专题研讨会，提供数字化课程建设资源，与青岛职业技术学院酒店管理专业教师团队合作开发了《餐饮服务与管理》《青岛饮食文化》《酒店英语听说训练》《菜点酒水知识》等数字化课程，促进了院校酒店专业和酒店企业内部培训课程的数字化转型升级。

### **四、与院校合作成效**

#### **1. 院校为酒店提供了大批储备人才**

合作院校能够为集团稳定提供实习生，解决了酒店行业人才紧缺问题，为集团注入新鲜血液，提升了集团的活力，不少实习生被选拔为管培生，成为酒店储备人才。同时，集团解决了院校实训能力的不足，为院校提供了良好的实训环境。

#### **2. 酒店为学生提供了广阔的实训平台**

全程学徒、工学交替的人才培养模式丰富了现场教学的内涵，专兼职融合、师傅带教的教学模式保障了现场教学效果的落地实施。集团下属酒店与高职院校共同开展现代学徒制项目，学徒每年两次入店，师徒之间密切互动、学徒对酒店认可度逐次提升，学生对集团满意度达到 80%以上，远远高于其他酒店品牌。

#### **3. 校企深度合作整体提升了旅游类院校教育教学水平**

校企开展合作以来，组织多次区域研讨会，为教师提供赴酒店挂职学习机会、为合作院校师生安排专业讲座和参观学习、提供免费的教学资源，开阔了教师视野，为酒店类教师整体教育教学水平提升做出了贡献。

#### **4. 提升院校学生实习及就业的归属感**

校企双方深度合作，学生实习后留青岛鲁商凯悦酒店工作的比例远高于其他合作企业，酒店“以人为本”的理念对学生有较大的吸引力，学生

对酒店文化认同度高。酒店为学院酒店管理专业的发展提供了丰富的行业资源和广阔平台。

酒店为员工提供免费每年的定期体检，员工入职后会有两天全天的产品知识和安全生产培训，员工进入岗位后会定期开展岗位安全知识培训。同时，酒店也非常重视员工的身心健康，定期举办心理讲座和瑜伽类，球类运动，在员工工作的同时放松身心。



图 4-1：青岛鲁商凯悦酒店员工培训



图 4-2：青岛鲁商凯悦酒店“凯悦达人秀”员工活动

## 5. 提供完备挂职方案，提升教师专业技能

酒店提供详尽完备的挂职方案，提供的挂职平台极大地提高了酒店管理专业师资技能水平。挂职研修教师同时为酒店员工开展酒店英语及管理理论提升培训，提高酒店员工的理论水平，为酒店的发展提供建设性意见和举措。课程标准的提升得益于集团提供的信息及资源，使酒店管理专业课程更加符合行业要求，培养的学生的能力更加贴近行业实际。

## 五、对提升高等职业教育人才培养质量的意见、建议

### 1. 面临的问题

#### (1) 双方利益诉求

酒店业是劳动密集型的行业，员工流动率也高，大部分的酒店都需要大量的实习生来弥补人员的空缺，特别是在旺季。然而，酒店的利益诉求点在于寻找足够的实习生资源以弥补正式员工流动率高以及旺季的人员需求缺口，而且在实践上需要长期的，最好是一年的实习生，岗位也多为客房服务员与餐厅服务员等一线操作岗位，不在于对学生的培养和对职业教育的社会责任。这就出现了酒店缺少劳工，而院校需要酒店共同培养人才，两者在利益诉求方面的矛盾是开展校企合作的最大障碍。

#### (2) 院校现有规章制度约束了校企合作的发展

院校现有的规章制度和教学管理规范在一定程度上约束了校企合作所带来的教学体系改革，如对教学计划、教学课时、上课地点、教师的管理等方面的严格规定，不能灵活地适应多样化的校企合作模式需要。此外，还缺乏支撑和保障校企合作教学模式顺利运行的有关机制。没有院校完善的校企合作制度保证，无形中给校企合作带来了重重束缚。

#### (3) 学生对酒店期望与现实有落差

通过酒店与院校的多年合作，从校企合作的实践来看，学生对自身的能力和未来的工作期望过高，对校企合作挑肥拣瘦，不能很好地同时扮演好学生与酒店员工的双重角色，存在从学生到员工角色转变的困难，缺乏



责任担当意识，一出现问题便一味地责怪院校安排不当，以各种借口选择放弃，极大地挫伤了合作企业的积极性，最终导致合作企业逐渐心灰意冷，所以很多校企合作形式最终都不能够可持续的发展和延伸下去。校企合作的参与主体——学生不参与了，甚至参与了半途放弃的，使院校和合作企业都陷入尴尬境地，无法再续前缘。校企合作岗位实习项目没有充分满足学生的需求是产生此问题的主要原因。

#### (4) 来自社会舆论的压力与误解

在组织和安排校企合作项目时，院校还需承担来自社会和学生家长的压力与误解。一提到把学生安排在企业中工作和学习时，学生家长和社会舆论便不分青红皂白地指责院校把学生当做廉价劳动力卖给企业，将学生放给酒店后撒手不管，将院校人才培养改革的良苦用心抹杀掉了。在现实中，也许的确存在有的院校将学生当做廉价劳动力，没有履行管理和培养的责任，但不能因噎废食，否定一切岗位实习，或者其他形式的校企合作形式。进一步规范校企合作形式，真正发挥工学结合的职业教育意义，有助于改观社会舆论对岗位实习等形式校企合作的固有认识。

## 2. 相应的意见及建议

### (1) 构建有效的合作管理组织机构

企业建立负责企业与院校合作事宜的专门管理机构，对内要能够协调涉及到前厅、餐饮、客房、康乐等一线部门的有关事宜，对外能够沟通信息、处理矛盾。管理机构可由总经理领导，人力资源总监牵头，各一线部门执行实施，对于某个具体的合作项目还要有酒店管理专业所在院校领导参与，实施项目负责制，这是有效实施校企合作的组织保证。

### (2) 制定有效的合作规章制度

合作模式要想得到全方位的支持、全过程的实践，要有制度化保障，需要院校对现有的教学运行模式进行调整和改革，院校要制定各种规章制度，如校企合作协议书、校企合作发展规划、校企合作学生管理规定、联合办学经费管理条例、企业人员教师聘任办法、双师型教师认定等，以规

范不同形式的校企合作模式，通过这些基础性制度保障不断增强校企合作的规范性和可持续性。

### （3）与院校共同制定完善的管理制度

造成众多校企合作模式半途而废，没有继续实施的主要原因在于，学生对酒店挑肥拣瘦，中途违约。校企合作中学生在“员工”与“学生”两个角色中转换，思想观念的日益复杂，给学生的管理工作提出了严峻的考验。加强校企合作项目的学生管理，是保证校企合作有序实施的重要保证之一。学生管理者需从学生的思想实际出发，遵循学生的思想活动发展规律，结合校企合作的具体形式，制定专门针对校企合作学生管理的程序规范和方法规范，形成规章制度，使学生管理工作有据可依。

### （4）构建酒店管理专业职教集团

推进政府、行业、企业、院校共同办学，按照“互惠、互利、互动”原则，将职业院校与企业联合在一起，以实现“共建、共享、共赢”，形成多方主体联合举办职业教育的集团办学机制，集合企业与院校的优势资源，实现资源共享，既能实现集团成员之间在设备、师资、技术、教学等方面优势互补，又能为企业及时提供大批合格适用人才。有利于促进职业院校与相关行业、企业深度合作，实现更紧密的工学结合，加快人才培养模式改革，依托职教集团的校企合作在形式和运行上将会更方便、更有效、稳定性更强。

### （5）与院校建立“工学结合、校企合作”实践教学体系

随着与院校合作的推进，传统的教学管理观念、管理方式和管理体制已很难适应人才培养模式的转换，建立适应“工学结合、校企合作”的人才培养模式的教学管理体系已势在必行。比如，传统的教学管理具有整齐划一的上课时间、课程设置、进度安排，在培养形式上过分强调统一，而忽略了专业教学以及学生的自身特色，最直接的，如校企合作中教学地点和教学形式的转换就给教学管理带来了挑战。在新的教育形势下，必须确立工学结合的校企合作教学管理模式，不断推进校企合作教学管理的改革

与创新，完善学分制和弹性学期制，修改各项教学管理规章制度，以适应合作的需要。