

百胜集团天津肯德基有限公司
参与高等职业教育人才培养年度报告
(2023)



天津市职业大学



目 录

一、企业概况.....	1
(一) 企业规模、行业背景.....	1
(二) 企业发展	1
(三) 参与职教的条件、沿革.....	2
二、参与办学.....	3
(一) 参与办学的形式.....	3
(二) 参与办学的主要内容.....	3
三、资源投入.....	4
(一) 人力资源投入	4
(二) 物力投入	4
四、参与教育教学改革.....	6
(一) 专业建设	6
(二) 学生培养	7
(三) 师资队伍建设	8
五、助推企业发展.....	8
六、服务地方.....	9
七、保障体系.....	9
八、问题与展望.....	10
(一) 问题	10
(二) 展望	11

一、企业概况

（一）企业规模、行业背景

百胜中国控股有限公司(简称百胜中国)是中国领先的餐饮公司,致力于成为全球最创新的餐饮先锋。1987年,中国第一家肯德基餐厅在北京开业,当时的盛况掀起了西式快餐热潮。三年后,必胜客同样赢得消费者的喜爱。肯德基与必胜客成为中国消费者认识西方文化的第一批外国餐饮品牌。2001年,必胜客推出外送服务,实现了消费者坐享美食到家的愿望。短短几年间,百胜中国遍地开花,占据了餐饮界大片江山。2016年,百胜中国迎来辉煌时刻,以独立上市公司身份在纽交所上市,成为跨国公司在华业务发展壮大后分拆为独立公司并成功上市的首例。经过多年积累,百胜中国已拥有深厚的消费者认知与忠诚度,成功融入流行文化与消费者日常生活。向传统文化致敬,本土化的经营理念为百胜中国赢得更高的美誉度。百胜中国顺应趋势,加强数字与科技领域的发展,提高服务品质,致力改善用餐体验。

截至2022年12月,百胜中国市值达239亿美元,在美国《财富》500强排名第359位。在国内,百胜中国拥有肯德基、必胜客和塔可贝尔三个国际品牌的独家经营权,并拥有东方既白、小肥羊、COFFi&JOY等本土连锁餐饮品牌。门店数方面,百胜中国在大陆的足迹遍布所有省市自治区,在1500多个城镇,共计拥有11023家门店。其中,肯德基开设了超过7600家连锁餐厅。

（二）企业发展

经过三十年的发展,百胜中国不仅在店面数量,而且在品牌知名度、社交及数字媒体营销和传播、全国供应链管理、产品质量、以及创新方面都已经成为了一家中国领先的餐饮企业。超过40万的员工是企业发展的支柱,与此同时,在百胜积累了经验丰富的管理团队和全情投入的前线伙伴也正在续引领发展活力充沛、直面机遇、和充满欢乐的企业文化。

在包括风靡全球的肯德基原味炸鸡等产品的基础上,企业不断开发符合当地口味的产品,从而建立起强有力的顾客忠诚度。每一个品牌都有其专属产品,很多都是中国本土创新,同时也研发出众多独有产品与调味产品,为消费者提供美

味便捷并且高品质的食物。通过在中国多年的发展与积累，百胜中国已拥有深厚的消费者知识与忠诚度，各品牌的产品也已成功融入流行文化与消费者的日常生活之中。百胜中国将通过创新产品、提升就餐体验、增强移动连接、以及持续创造价值来满足消费者不断改变的需求。百胜中国对于未来长期的发展充满信心。

(三) 参与职教的条件、沿革

肯德基非常重视人才的培养和发展，在校企合作方面，百胜集团天津肯德基有线公司与天津各大高校广泛开展校企合作，并根据学校不同需求，提供订单班、紧密型等多种合作模式，主要合作模式如下：

1. 勤工俭学基地

为在校大学生提供社会实践机会，为学校勤工俭学处提供勤工俭学实践基地。

2. 就业见习基地

为在校大学生提供全方位的实践、见习、实习、就业机会，承接学生顶岗实习工作岗位，为高校提供学生课外活动和教师企业调研的活动支持。

3. 顶岗实习基地

为高职学生提供顶岗实习支持，享受与全职员工同样的职业晋升通路。校内外双导师制开展论文指导，实现学生毕业实习和企业毕业论文选题同步进行。

4. 校企联合培养

配合学校教学改革，制定有针对性的教学计划，开设百胜管理课程，由营运管理人员提供最新的管理课程教学，专业的人力资源讲师帮助学生建立成熟的职业规划，在丰富学生管理基本功的同时，提升学生动手能力。依托门店优势，为学生打造丰富的项目案例实践场所。

5. 百胜订单班

大学一年级职业化认知教育：学生在学校进行专业学习，扎实专业基础知识，教学主体是学校，公司以新生入学宣导、职业素养讲座和联合校企活动形式增强学生企业认知。

大学二年级人才联合教学培养：通过对合作专业进行培养方案改革，联合课程改革/项目竞赛制培养实现企业与学校，校内导师与企业导师双场景、双导师制的联合培养。

大学三、四年级毕业就业实习：百胜人才培养与学生毕业实习结合，实行双导师制毕业设计，将人才培养下沉至大学，确保学生提前接触管理理念，实现毕业前就业接轨。

6. 学生管理组项目

从大二、大三的在校大学生中选拔有管理潜质的学生，提前担任餐厅管理工作。

二、参与办学

(一) 参与办学的形式

天津肯德基有限公司与天津职业大学开展校企合作，建设百胜产业学院，共同培养适合连锁经营管理专业、物流专业和电子商务专业及百胜集团公司发展需要的学识丰富、职业素养高、综合素质优的新一代毕业生，为企业提供一个储备、选拔优秀人才的基地；在校内建立“肯德基实训室”，为在校学生提供门店模拟实训场所，在校外建立“可运营实训基地”和“企业教室”，为实习学生提供真实运营环境下的实训操作；最终实现校企双方在资源共享、人才培养、学生实训、技术培训、人才输送、就业招聘、科学研究等方面的广泛合作。

(二) 参与办学的主要内容

企业从连锁经营管理、物流等专业中自主选拔学生成立百胜班，进入百胜产业学院学习。企业承担760学时的课程和实训任务，负责进行企业课程的讲授、实训和实习；所有课程、实习结束后，企业对百胜班学生进行综合考核，将考核结果作为学生毕业考核成绩，根据成绩决定学生是否准予毕业。

企业建立“岗位导师工作站轮岗制”，校企联合实施现代学徒制人才培养模式。根据企业门店的规模(每个门店接纳学生2—4人)安排学生进入门店进行企业技能实践，由门店经理担任企业岗位导师(师傅)，负责学生的实践、学习、考核、评价。校内教师作为企业导师助理，辅助完成学生企业课程的学习，保证实习过程的顺利开展。

创新“岗+课+赛”融合育人模式，举办百胜中国首届“百分店长”创新大赛，将企业竞赛和课程内容对接、专业理论知识与企业经营实践相结合。决赛夺冠、亚、季军奖的三支队伍不但拥有现金奖励，还将获得OFFER直通卡。百胜班人才培养成效显著，2名学生组成的参赛队《肯德基DIY健康主题餐厅》成功晋级全国12强，代表华北赛区与全国各大高校的大学生共同角逐，最终取得了优胜奖。

校企共同开发课程和教材，完成企业客户管理、企业市场营销策划、全面质量管理、企业管理综合课程等4门企业线上课程的开发及教材撰写；校企共同开展社会服务，为行业企业开展培训500余人次。

三、资源投入

（一）人力资源投入

提供百胜集团肯德基企业导师团队，具体包括：

总负责：百胜集团天津肯德基公司人力资源经理王晓鸥

授课讲师：由肯德基公司各门店店长担任企业课程教师和企业导师，负责6门企业课程、工作站轮岗实训、毕业顶岗实习相关内容。

辅导老师：由肯德基公司各门店店长负责，同校内辅导员一起负责学生在产业学院学习期间的思想动员和心理调适，加强学生思想政治队伍建设。

（二）物力投入

1. 建设“企业教室”

在企业学习期间，公司提供“企业教室”，提供营运和日常教学的操作设备。



图1 企业教室

2. 建设肯德基实训室

在校内逐步建立可运营的实训室，为学校提供更加真实的学习环境，完善门店营运、冷链物流配送、移动电子商务等实地教学模式，提供真实的实地操作及演练，为学校实践教学提供最先进的设备和管理理念。具体清单见表2。

表1 设备投入清单

序号	设备名称	序号	设备名称
1	商用电磁炉-5 台/箱	15	Princecastle 面包机
2	Franke 新款鸡肉卷工作站	16	沁园滤水系统
3	迪堡电子保险箱	17	Winston 4 头压力炸锅
4	Winston 6 头压力炸锅	18	HennyPenny 八尺陈柜保温柜
5	IBM 收银机 (含 12 寸客显)	19	Epson 打印机 TM_T82
6	Carpigiani 圣代机-1 台/箱	20	左开门变频三门冷冻柜
7	制冰机-1 台/箱	21	四槽开口炸锅
8	工作台冰箱	22	图腾机柜(架空安装右开门)
9	挂墙冰箱	23	Crathco 4 槽果汁机
10	开水器	24	Rational 盘烤箱
11	Cornelius 冰板汽水机 80 磅	25	服务器 DELL T110
12	Cornelius 水稳压系统	26	Franke 腌制机
13	双槽开口炸锅	27	咖啡机
14	STAR 煎炉		

3. 共建OTM新零售实训室

OTM新零售实训室以数字化改造为切入口，融合大数据、人工智能、物联网等先进技术，提供智能化消费体验。实训室可为学生提供进店顾客识别、商品智能推荐、全渠道营销、个性化定制、智能结算、商品支付等一系列消费场景体验，通

过现代化的交互模式和大数据分析技术，再现新零售模式下零售企业在引流、转化、交易、交付、售后五个业务环节上的创新应用与客户体验。以消费场景新体验为核心，以企业真实信息为基础，以大数据、人工智能展示为亮点，深入具象的展示企业运作模式。



图2 OTM 新零售实训室

四、参与教育教学改革

（一）专业建设

1. 参与课程建设

探索“岗+课+赛”融通育人模式，将岗位内容与“百分店长”创新大赛内容与《门店销售与服务技巧》课程内容有机融合，从初赛选拔到冲出复赛（华北赛区）再到进入全国决赛的赛场，全程由校内课程教师和企业导师共同协作，指导学生。

表2 校企共建课程表

课程名称	授课内容	学时	上课地点	考核方式	考核标准
企业客户管理	介绍百胜各品牌服务理念和服务标准，理解什么是顾客服务	32	企业教室	餐厅经理检核	餐厅经理观察服务过程中是否展现了品牌服务“四度”
企业市场营销策划	拓展视野了解新零售业务模式，建立思维理解产品策略，并能够学以致用营运于日常工作中；了解百胜会员机制，	32	企业教室	会员推广绩效	以餐厅为单位完成餐厅经理布置的会员推广目标

	会员推广模式，并应用于日常工作				
全面质量管理	明确产品管理的重要性，顾客对于产品的期望，介绍百胜品牌在产品管理的理念和方法	32	企业教室	笔试	清楚了解百胜食品安全标准，各类产品的效期时间
企业管理综合课程	完成百胜企业文化、时间管理、语言管理、计划管理、与人协作等课程的学习，做好个人管理，增强就业竞争力	32	企业教室	课堂作业 小组分享	以小组为单位完成课程 演练，并在课堂完成分享
企业电商运营	掌握企业电子商务网店的运营流程，熟悉企业电子商务网店的运营模式，操作环节，运营规则	32	企业教室	课堂作业 小组分享	以小组为单位完成课程 演练，并在课堂完成分享
企业物流配送	了解企业产品配送的组织和过程，门店配送作业流程，门店配送作业优化和评价	32	企业教室	课堂作业 小组分享	以小组为单位完成课程 演练，并在课堂完成分享

2. 参与教学研究

参与天津市规划科研课题1项，CJE210231《基于产业学院的现代学徒制育人路径的研究》；学校社科项目1项；天津市高等职业技术研究会项目1个。承担2022年国培项目校外访学基地的研讨和参观任务。

3. 创新毕业生考核评价方式

连锁专业以往毕业考核方式以撰写毕业论文为主，评价方式单一，转变考核方式，实施第三方人才质量评价，学生毕业岗位考核答辩环节在企业完成，企业教师和校内教师共同设计毕业题目及答辩流程，企业管理人员和企业导师（师傅）担任评审，完成对学生毕业设计的答辩和评价工作。

（二）学生培养

组建百胜班，进入百胜产业学院学习，实施“学校教学+引企入校”“学校学习+企业跟岗”“顶岗实习+学校入企”的“三段式”运行模式，探索实施现代学徒制人才培养模式，企业承担760学时教学任务。企业导师将企业实践课程融入在每日晨会、日常实习、每日实习总结的过程中，涵盖客户服务、有效沟通、门店营运、仓储配送、库存管理、商品有效期管理、订单

管理、顾客线上订餐服务、外送业务服务、数字化行销、会员系统管理等内容，对学生进行实时教授与监督。通过讲授实践课程的相关技能、不同工作站的工作内容、管理内容及门店运营的安全知识，实现教学做一体，使学生深入掌握和运用课程内容。

打造第二课堂，加强网络阵地建设，校企共同打造专业社团——创维连锁社团，开展线上教育活动，利用企业微信、QQ群、QQ群相册布置并完成寒假学习计划，观看首届百胜企业竞赛视频资源，分享学习心得，下载学习连锁APP中免费课程，丰富专业知识。充分利用企业平台资源，使学生加强与连锁协会、行业专家的联系，参与学术研讨活动，提升学生学习能力和积极性。

（三）师资队伍建设

校企师资互聘，全面提升专业师资整体力量，实现资源共享，优势互补、互相促进、互利共赢。企业根据人才培养方案中专业课程、实践教学的要求和教学环节的安排，推荐具有丰富实践经验或熟练操作技能和一定教学能力的专业技术骨干19人，担任企业导师，承担学生企业课程学习、实习指导的工作，并参与学院专业建设、课程改革、专业课教学等工作。学校向企业推荐专业技术水平高、科研教学能力强、富有团队精神的骨干教师 5 人兼任顾问或相应技术职务，承担技术、管理咨询及具体的新产品、新技术研发、生产管理等工作。

五、助推企业发展

通过校企合作，为企业“定制化”培养更多的高技能人才。百胜集团天津肯德基每年从天津职业大学录用毕业生，学生在学期间已经受到企业的专职培训、顶岗实习，毕业上岗后技术娴熟，职业心态好，经过一定阶段的培养就可作为基层主管，胜任基层管理工作，通过培训的毕业生与企业人才需求基本匹配，对企业解决人才留用发挥了很大的作用。百胜产业学院使企业节约了员工入职培训成本，解决企业招工难、人员不稳定等一系列问题。

六、服务地方

校企一体化推进协同育人的范式对天津市其他高职院校具有推广意义。企业的制度、规范、文化与育人过程深度融合，形成了“三个一体化”的人才培养模式。打造校企混编的结构化教师教学团队，将新技术、新工艺、新规范、企业文化等元素融入课程、教材、实训项目，采取“三段式”教学运行模式，完善“学业标准与学徒标准”相结合的考核评价标准和机制，提升人才培养和企业需求的契合度。探索构建双元育人路径，研究并实施“双元担责+双导师共管”的管理机制、“双程四段、工时顶岗、工学交替、三层转换”的螺旋上升式的现代学徒制人才培养路径，具备典范作用，在行业内获得较好评价。

百胜产业学院构建了“学校教学+引企入校”“学校学习+企业跟岗”“顶岗实习+学校入企”的“三段式”运行模式、构建“校内以技能带知识，突出知识，企业以技能蕴知识，突出技能”的课程体系等，努力打通“专业”与“职业”鸿沟，促进完成“学生、学徒、准员工”有序衔接和柔性身份转换。形成的范式与天津滨海职业学院等院校开展研讨，互通互相，形成良好的服务地方经济发展的产业学院建设模式。

七、保障体系

百胜集团天津肯德基有限公司为确保与学校合作取得实质成效，主动联系学校签订合作协议，按协议约定条款承担责任和义务。

通过完善管理体系，形成企业、学校各负其责、相互联通的工作机制，企业将校企合作培养高素质技术技能人才作为应尽的社会责任，并将校企合作列入企业发展规划和年度工作计划。

为加强学生到企业实践过程中安全管理，建立校企生三方安全责任制度，企业为学生提供雇主责任险。组织开展安全生产法制教育、责任教育，提高学生工作安全、交通安全意识。学生在双导师指导下学习并正确掌握有关安全操作、规范操作的技能。

八、问题与展望

(一) 问题

1. 对产业学院的理念认识不足

教师和企业仍然存在理念认识上的偏差。一是学校个别教师认识不足，给学徒制的实施带来了阻力。由于实施“现代学徒制”，必然会带来学生管理模式、教学体系的全面变革，对学校职能部门以及专业教师都提出了更高的要求，不仅要求上好课，还要下企业指导学生，必须要处理好与企业的关系，管理好在企业实践的学生，与企业师傅一起教学、指导学生的技能提高；教师是“现代学徒制”的直接参与者和执行者，由于每个人的认识不同，实践能力不同，对教学的理解把握也不同，因此给改革试点推进带来了难度。

二是部分门店管理人员认识不足，认为学生就是单纯的劳动者，要花时间、人力、物力，腾出机器或岗位给学生轮训，没有这个义务，有些门店没有配齐轮岗方案中的个别岗位，有的门店设备非常昂贵，找出种种理由拒绝学生轮岗。

2. 企业参与现代学徒制的积极性还有待加强

单边利益驱动是没有生命力的。企业需要用工，企业用工目的是为了企业的发展，是为了追求利润和回报。政府在法律和制度上明确企业支持和参与职业教育的权利和义务，制定诸如在税收、资金、财物、人员等多方面的优惠政策，使政策落地可执行，促使企业和学校在校企合作中互惠互利，共同发展。

3. 学生岗位实习实施过程仍存在着许多问题

(1) 面临教学管理与运行机制得不到保障、学生本人不了解产业学院学徒制模式、企业人员场地所限、企业不配合实施、企业人员不足、师资无法满足需求、没有足够的经费支持等困难；

(2) 大部分合作企业没有为学生购买人身意外险；

(3) 由于合作企业时间不固定，大部分企业没有留有一定的时间给学生用于理论学习；

(4) 学生认为工作太辛苦、专业基础弱、自学能力差、疑难问题无人指导、企业生产环境差、难以适应岗位要求，有些时候会导致人际关系紧张等。

（二）展望

百胜产业学院给连锁专业人才培养带来了诸多优势，它提高了人才培养质量，同时也提升了学生就业质量，合作企业由此获得了急需的人才，学生就业竞争力得到提升，实现满意就业；同时，学校与企业的师资团队专业技术水平、管理水平均得到锻炼及提高。但产业学院中现代学徒制的推行与发展需要许多条件，只有良好的制度与机制，才能维持现代学徒制更深入、持久地发展。下一步，将继续加强与行业、企业和政府部门的联系与沟通，加大宣传力度，建立相关考核和奖励制度，激励工作小组成员、企业做好各项工作。

1. 在校企合作协议中明确现代学徒制目的、任务、要求应，制订合理的课程体系与人才培养的方案。

2. 加强师资队伍的建设，加强实习过程指导、沟通与管理，实习指导老师定期跟踪，企业安排企业师傅担任学生的导师，学生定期汇报、上交工作总结和心得。

3. 重点培养学生沟通协调、专业技能、适应性、分析和解决问题、外语运用等方面的能力。

4. 探索课程考核双主体：在学校与企业对学生进行双重考核中，学校占50%，企业占50%，将企业实习鉴定考核结果纳入学生的期末成绩。

5. 保护学生的利益，除了学校与企业签订了现代学徒制的培养协议或合同外，学生与合作企业签订现代学徒制培养合同或协议，企业为学生购买人身意外险。