

苏州星巴克参与高等职业教育人才培养年度报告 (2019)

一、公司简介

星巴克公司创办于1971年。公司主要销售咖啡豆。从1971年西雅图的一间咖啡零售店，发展成为当今国际最著名的咖啡连锁品牌店。它的店铺已遍布三大洲，最新的统计数字是4435家。除出售咖啡外，星巴克还出售自己品牌的咖啡具、音乐制品和糖果。

2013年佳客来餐饮集团与星巴克签署“中国区战略合作”，佳客来餐饮集团的所有门店将全部使用星巴克提供的咖啡原料，为顾客提供世界一流的咖啡体验。

星巴克美国星巴克国际咖啡有限公司，是北美地区首屈一指的咖啡烘焙商与零售商，其星巴克特色咖啡也是该地区的驰名品牌。《商业周刊》评出的2001年全球100个最佳品牌中，星巴克排名第88位。与排名第一位的可口可乐的品牌价值（689亿美元）相比，星巴克的品牌价值（18亿美元）是个小数，但《商业周刊》称星巴克是“最大的赢家”，因为在许多著名品牌的价值大跌的2001年（如施乐的跌幅为38%，亚马逊和雅虎的跌幅均为31%），它的品牌价值却猛增了38%，在100个著名品牌中位居第一。

星巴克公司塑造品牌，特别强调它的文化品位。它的价值主张之一是，星巴克出售的不是咖啡，而是人们对咖啡的体验。类似东方人的茶道、茶艺。茶道与茶艺的价值诉求不是星巴克解渴，而是获得某种独特的文化体验。

二、合作概况

苏州工业园区职业技术学院地处苏州工业园区，工商管理系市场营销专业每年为各类企业培养和输送大批营销方面的技能人才，我们从2015年开始和星巴克签订了校企合作协议，公司相关负责人被聘请为专业企业带头人，为专业建设提供行业市场需求和用工标准，每年参与学院的人才培养方案修订，为培养符合行业企业需要的专业人才提供保障。

2015—2018年，营销专业学生有近30人到星巴克位于园区的各分店兼职或

实习，有4人毕业后长期留在星巴克工作，并有1人担任了店长。

三、资源投入

星巴克作为工商管理系营销专业的实训基地，每年接待营销新生入店参观学习，安排专人进行企业文化培训和经营理念、品牌运作等讲解。

每年学院专业计划修订，星巴克负责人都积极参与并提供建业，帮助营销专业在课程设置和课程内容上都更贴近企业用人需求。

四、参与办学

星巴克积极参与教学改革，提升学院专业建设水平。根据企业员工用人标准，剖析专业定位和人才培养规格，提供实训设施、兼职师资。

学校和企业共同制定培养方案、开发课程和教材、组织考核、开展教学研究等，将学生培养成为现代企业所需的复合型高技能人才。我们的学生毕业后到各用人单位都收到用人部门欢迎。

另外，每年都有1-2位专业教师赴星巴克深入调研和学习，有助于教师专业实践能力和科研实践能力的提高，有利于教师“双师”素质的培养。

五、保障体系

根据《苏州工业园区公共实训基地管理制度》制定《苏州工业园区职业技术学院实训基地》等一整套实训基地建设管理规章制度，实现目标管理与过程管理。同时，制定实训基地建设领导小组工作职责，界定其职责范围；建立实训基地建设实施责任制和责任追究制，明确责任分工，追究失职责任。通过一整套制度，规范实训基地建设工作，使实训基地建设不因相应人员的变更而变化，最终保证实训基地建设工作顺利实施。

六、问题和挑战

1. 社会和家长的观念有待于转变。许多高素质的人才根本不愿意接受职业教育，不愿从事营销、客服等服务性工作，生源质量难以保证。

2. 企业的能动性需要提高。星巴克更倾向于招收全职员工，对于员工的工作时间有严格要求，这对于想获得营销体验的在校学生来说，在时间安排上有困

难。

3. 职业院校的师资和教材与企业需求脱节。职业院校的许多教师已习惯体制内的不作为，缺乏主动性，教材也与实践尤其是企业需求严重脱节。另外，教师与企业培训师在教学上只各自讲授不同的课程，在同一门课程上交流较少，导致部分校内课程内容滞后，且和企业课程衔接不畅、部分内容重叠、讲课重点不一致。

4. 政府的具体措施有待于落实。尽管中国各级政府已开始重视校企合作，通过发文等形式推动双元制的开展，但尚未建立起一套完善的法律保障体系和孵化程序，国家对企业参与也没有全面的促进机制。

七、展望

1. 进一步深入与企业的合作，发挥智力优势为企业提供专业支持。

利用高素质师资队伍积极为合作企业提供技术支持、咨询服务、营销策划、专业培训等，通过专业实力为合作企业服务，主动为企业承担市场调查、客户开发、促销策划等项目的设计与实施。

2. 借助校企合作平台，提高专业教师实践能力。

专业教师通过知道学生顶岗实习，参与企业经营管理，参与企业的市场调查、大型活动的策划与实施，提高自身的实践能力。

3. 学校为合作企业提供物质支持，实现校企资源共享。

学校作为公共文化事业单位，拥有充足的教室、体育场、图书馆等教学资源，学校可根据企业需要，对教室、市场营销实训室、会议室、体育馆长期向星巴克开放，增强相互的依存度。

4. 进一步深入研究实训基地的运行管理机制。

深化工学结合、校企合作的人才培养模式，强化顶岗实习的过程监督和考核管理，逐步完善校企合作管理办法，逐步形成培训、生产、科研等多功能的运行体制。