

济南索菲特大饭店

参与高等职业教育人才培养年度报告

(2019)

一、企业简介

济南索菲特银座大饭店 1999 年开业，位于济南市中心之核心商业区所在地，距会展中心、大明湖、趵突泉、千佛山和黄河等名胜古迹咫尺之遥。饭店楼总高度 200.25 米，地上 51 层，拥有客房 326 间，所有房间都位于 20 层和以上，每个房间都具有大型玻璃窗，房间均配有免费宽带上网。设有无烟楼层、女宾楼层及日本楼层。

饭店餐饮丰富，设有中式、法式、日式餐厅，位于 49 层设有旋转餐厅，提供正宗的西式自助餐。饭店 1173 平方米的大型舞厅可容纳 720 名宾客参加宴会，还可分隔成小一些的独立房间用于举办小型活动，配有最新的音频/视频设备，此外饭店拥有 15 间容纳 5-80 人的多功能室，可用于举办研讨会、演示会和董事会。饭店康乐中心集健身、保健、娱乐于一体。是济南市第一家国际五星级酒店，位于济南市商业金融中心，南依泰山，北临黄河，距孔子之乡 150 公里。

济南索菲特银座大饭店新增索菲特俱乐部客房以及各种风格餐厅。51 层的超高建筑以及融汇了浓厚的欧式风格和文化底蕴的经典装修，彰显了中法文化的优雅艺术品位。

济南索菲特银座大饭店推出俱乐部楼层豪华客房，免费

宽带接入。俱乐部楼层房间均实现无线网络覆盖，并且均配备欧舒丹洗浴用品及索菲特品牌独有的 My bed，超舒适全新概念卧具，为宾客创造温馨、豪华与舒适的入住氛围。

济南索菲特银座大饭店现有 4 个风格各异的餐厅和 1 个酒吧。大堂吧时尚，开放，又不乏私密空间。比萨高厅彰显了纯粹的意大利风情。百花园中餐厅主推海鲜美味。位于酒店 49 层银顶旋转餐厅是泉城济南较高的餐厅，在享受美食的同时，也可饱览“一城山色半城湖，三面荷花四面柳”的秀丽景色。

从开始之初，济南索菲特大饭店与当时的旅游管理系进行学生实习就业等方面的洽谈，并达成共识。到 2012 年济南索菲特大饭店参与旅游管理系专业建设指导委员会的工作，双方在人才培养方案制定、培养目标实施、课程体系构建、课程建设、资源建设、教材建设、实习实训、学校企业双导师制试点等方面进行多领域合作。至此，已经形成政、行、企、校各方抢抓机遇，为共同的事业、共同的利益，通力合作，实现共同发展的良好局面。

校企产教融合是高职人才培养的必经之路，2018 年我院继续在院校企合作理事会的领导下，深入研究和实践校企深度合作，经过与法国雅高集团旗下的上海佘山索菲特大酒店、济南银座索菲特大饭店友好协商，合作成立了 2018 级酒店管理专业“索菲特大使班”，开展高职层次的酒店专业人才培养。校企双方的合作涵盖招生、教学、实习、就业、职业生涯发展等，贯穿人才培养的全过程。

企业投入主要包括资金和人力资源的投入：

1. 资金投入 自“索菲特大使班”成立以来，共培养了四届学生，索菲特共计投入资金 80 万元用于大使班学生学费。同时企业投入约 30 万元，和旅游管理学院共同改造了旅游综合实训中心，为学院提供了笔记本电脑等教学设施。

2. 人力投入 济南索菲特大饭店多年来为旅游管理学院酒店管理专业派出 20 余人次兼职教师参与授课任务；自 2014 年起参与学院招生工作，在学生入口关根据企业标准和要求严格把关；多次作为第三方对学生技能进行考核；共同参与制订 3 个年度的酒店管理专业人才培养方案及课程标准；共同编写 3 本校本教材。

二、工作内容

1. 成立校企合作理事会，双方共同育人

济南索菲特大饭店与济南职业学院旅游管理学院建立双向人才培养机制，实现理论与实践的紧密结合、知识与技能的完全融合，实现人才教育与考核的“双重管理”模式。在校企合作理事会的框架下，建设试点专业项目工作领导小组和试点工作专家咨询委员会；制订校企联合招生招工工作方案、弹性学制管理办法、学分制管理办法、企业师傅标准、企业岗位标准、考核监控标准、企业轮训岗位群实习计划等配套的标准文件。

济南索菲特大饭店加入济南职业学院旅游管理学院校企合作理事会及酒店管理专业建设指导委员会，在企校合作的

基础上联合制定了《旅游管理学院校企合作理事会章程》、《兼职教师聘用与管理办法》、《实训室管理规定》，完善了《学生顶岗实习管理办法》等配套制度，为酒店管理专业校企合作与实训实习提供制度保障。

2. 探索招生招工一体化

完善职业院校招生录取和企业用工一体化的招生招工制度，推进校企共同研制、实施招生招工方案。

探索“招生招工一体化”模式，实现招生即招工。校企双方共同确定招生的数量，共同进行招生宣传工作，学徒经学校笔试和企业面试录取后入校学习；明确学徒的企业员工和职业院校学生双重身份，按照双向选择原则，学徒、学校和企业签订三方协议，明确各方责任、权利及培养的具体岗位、教学内容、权益保障等事宜。根据不同生源特点，实行多种招生考试办法，为接受不同层次职业教育的考生（学徒）提供机会。企业和学校共同制定招生宣传方案，可以采取邀请参观企业、招生宣传咨询会现场专场答疑、开设项目宣传专题网页（微信或微博）等方式，全面宣传试点项目的意义，设置索菲特大使奖学金、给予准员工（学徒）一定的企业补贴，吸引更多的家长与考生关注关心这个项目，踊跃填报相关试点专业。

3. 深化实习就业，尝试建立管理人员订单班

酒店给学生提供的实习岗位有前厅服务、客房服务、餐饮服务岗位，经过5个月实习，可以通过内部选拔至人事岗位及招聘岗位进行实习，为学生提供广阔的发展平台。酒

店为学生提供岗前培训、岗位培训及一对一帮带师傅进行细致培训，使学生能够迅速掌握岗位技能及岗位要素。

4. 建立学生激励制度

在第一学年结束后，2 个学期总成绩最高者，并无违纪记录的前三名同学，及一名由校方制定，被邀请至济南索菲特银座大饭店参加体验式酒店交叉培训项目，以充分了解该部门工作内容和职业发展需求。

酒店方将安排酒店培训经理等至订单班进行前厅部、餐饮部等部门的面对面培训和职业发展指导。大三口语测试，给予价值 50 美元的一年有效的雅高集团在线学习网络账号一个，掌握更多的账务工作技巧和管理方式。

三、工作成效

1. 充分完善现代学徒制课程体系

按照“学生→学徒→准员工→员工”四位一体的人才培养路径构建基于工作过程的课程体系，通过成立由专业带头人、骨干教师和合作企业专家及毕业 5 年以上的学生组成的课程开发项目组进行场调研、现代学徒制试点基地专家咨询委员会研讨，以企业岗位需要为依据对目标职业岗位工作进行了整体化的分析与描述，明确了主要就业岗位和典型工作任务，通过专家和教师的共同归纳知识素质能力要求。一一对应将典型工作任务及知识能力素质要求转换成适合企业岗位需求的知识体系构建具体的课程项目，同时和企业一起共同开发和建设课程、共同实施教学、引入职业所要求的职业资格证书，最后校企共同考核，达到企业岗位的用人要求。

最终将遵循现代学徒制基本原则，以职业能力培养为主线，引入行业企业服务标准，构建以“职业生存+职业目标+职业发展”为内容“校企一体、逐级提升”的职业能力培养课程体系，基于工作过程系统化，开发建设专业课程和教学资源。

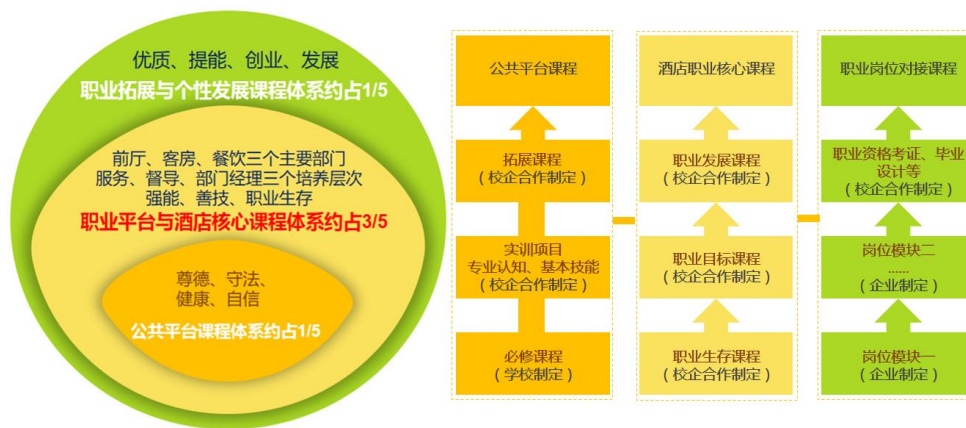


图1 现代学徒制“校企一体、逐级提升”课程体系示意图

2. 建立健全现代学徒制管理规章制度和考核方法

建立健全与现代学徒制相适应的教学管理制度，制订学分制管理办法和弹性学制管理办法，四方联动，就现代学徒制的实施，政府、行业提供政策制度方面的支持，企业和学校方面重视微观制度创新和方案设计。

具体的考核以认真贯彻执行学院考试考核管理办法为基础，采取了灵活多样的考试方式，均有符合能力培养的考核标准，如：笔试、实际操作考核、过程考核等。同时为了进一步督促学生养成良好的学习习惯，要加强过程性考核，学生最终获得的成绩还包括学生出勤情况、平时的课堂表现、作业完成情况、撰写调查报告等所占的分值。

通过对学生的评估考核，设立“现代学徒制试点班奖学金”，并采取形式多样的奖励措施（如为优秀学徒提供“嘉宾入住体验”学习机会），奖励成绩优秀的学生。具体发放标准和要求校企双方共同制定方案。

在学业考核中，要建立对学生综合能力进行科学和持续性评估的机制，让用人单位、行业协会和学生共同参与学习效果评价。要将终结性评估与形成性评估结合起来，注重学生综合职业能力的培养。应注重高职教育的特点，重点考核学生的知识掌握能力、实际操作能力，以及解决问题能力和创新能力。在考核中，建立以能力考核为主，常规考试和技能测试相结合的考试制度。例如，对于实践性较强的专业课，可采取口试或实践操作与笔试相结合的方式。

3. 技能大赛指导助力高职院校以赛促教，提升了综合实践水平

2017年12月28日，学院青年教师参加山东省职业院校现代酒店服务技能大赛，获得个人一等奖一项。



“以赛促学、以赛促教”不仅锻炼了学生的竞争意识、创新能力和综合实践能力，也提升了指导教师的教学能力和

综合素养，是旅游管理学院教学改革的一大突出亮点。

4. 创新创业，持续挑战自我

现代大学生有创新精神，有对传统观念和传统行业挑战的信心和欲望，而这种创新精神也往往造就了大学生创业的动力源泉，成为成功创业的精神基础。通过自主创业，能提高自己的能力，增长社会实战经验，以及学以致用；最大的诱人之处是通过成功创业，可以实现自己的理想，证明自己的价值。2016级索菲特大使班学生，目前经营海鲜水产批发零售。

5. 打造“大使服务”文化

济南索菲特大饭店将企业文化注入高职院校教育过程中，与高职院校共同建设特色文化墙，塑造师生职业形象，将企业岗位职责、科学工作流程等用于完善实训室管理制度等工作，将企业价值观、工作作风等融入到旅游管理学院的文化建设中，规范师生行为，凝聚专业精神，营造酒店管理专业文化特色。

四、挑战与展望

挑战与机会并存。2019年应该在学生酒店文化认同感的培养和校企双方科研横向课题两方面继续努力。

在学生酒店文化认同感的培养方面，通过更多的活动，让学习亲身体会酒店服务的感受，增加文化认同感。

在师资培养、课程建设、实习管理等方面合作，济南索菲特大饭店与高职院校之间应成立科研技术团队，共同进行科研项目开发、技术改造等工作，共同受益于科研成果。