



山东电子职业技术学院

Shandong College Of Electronic Technology

联想集团

企业参与高等职业教育人才培养 年度报告（2019）

山东电子职业技术学院

二〇一八年十二月

目 录

一、项目概况.....	1
二、参与办学情况.....	1
三、资源投入情况.....	2
四、参与教学情况.....	2
4.1 专业建设.....	2
4.2 课程建设.....	4
4.3 人才培养.....	5
五、保障体系.....	6
六、问题与展望.....	7
6.1 主要问题.....	7
6.2 展望.....	7
七、优秀学员集锦.....	7

一、项目概况

联想集团(以下简称联想)是一家在信息产业内多元化发展的大型企业集团,主要生产台式电脑、服务器、笔记本电脑、打印机、掌上电脑、主板、手机、一体机电脑等电子商品。从1996年开始,联想电脑销量一直位居中国国内市场首位。2004年,联想集团收购IBM PC(Personal computer,个人电脑)事业部,2013年,联想电脑销售量升居世界第一,成为全球最大的PC生产厂商。

联想教育秉承联想集团产业报国的理念,支持和帮助职业教育发展,推动IT产业链上的人才发展,构建优质人才供给资源池,以真实案例作为基础,在技术技能型人才培养领域,从人才标准制定、专业共建、师资培养、教学设计、课程开发、实训开发、促进就业等多方面出发,与多所中高职院校进行合作,在实现行业与专业对接、生产与教学对接、岗位与课程对接,形成企业、院校、学生三赢的人才供给链方面,取得突出成就,有效推动了中国职业教育改革。

联想集团讲师团队500余人,讲师人员主要来自企业一线工程师、项目主管、项目经理等,保证各项工作的时效性。

二、参与办学情况

联想集团与山东电子职业技术学院开展深度的校企合作,共建计算机网络技术(IT服务与管理)专业方向。

该专业设立在计算机与软件工程系,通过学校与企业共同制定的人才培养方案,让同学们在毕业时实现与岗位无缝对接,切实提升学员的职业素质,成为受企业欢迎、认可的职场新人。

联想集团与山东电子职业技术学院不断完善合作机制,各种工作通过企业和学校接口人员联合实施,联想集团培训部安排专门人员负责校企合作的各项具体工作事宜,双方部门主管定期进行交流,确保了各项具体工作的落实。由企业和学校共同管理订单班工作,具体负责组织人才培养方案的制定、课程开发、订单班的组建、教学实施、学生管理和就业服务等工作。

目前在校学习的是2017级36位同学,在授课中,联想讲师仔细讲解、耐心指导,把自己的知识和经历,化解为一堂堂精彩纷呈的课堂,也同学员们建立了深厚

的感情；在学校、讲师、学员的共同努力下，联想专班 2014 级 50 名同学、2015 级 40 名同学，2016 级 37 名同学以优异的成绩完成了学业，综合考试通过率达到了 90% 以上，在各个实习、工作岗位，也得到了实习单位的接纳和认可，学员上课情况如图 1 所示。



图 1 学员上课情况

三、资源投入情况

支持校内外实训基地建设，提升订单班学生就业质量。对于学生认证培训项目所需的实训条件，由联想提供建设需求方案，由校方投资建设。按照联想服务站的格局进行布置，模拟企业环境，使学生在校期间就能体验企业的工作环境，培养职业素养和职业能力。联想华东区各售后服务站，作为学生校外实训基地，接纳订单班学生顶岗实习和就业，连续 11 年来，订单班学生就业率均为 100%，学生就业满意率 80% 以上。

四、参与教学情况

4.1 专业建设

专业共建伊始，校企双方共同制定人才培养方案，切实从学生利益出发，考虑市场需求现状，掌握最前沿的技术，达到校企合作的最终目的。

校企双方在开学初，针对课程体系建设、就业、专业共建等问题进行沟通、交流，对于部分实训项目根据市场需求进行调整，保证了校企联合培养的效果，学生利益最大化。实现行业与专业对接、生产与教学对接、岗位与课程对接，形成企业、院校和学生三赢的人才供应链。

在山东电子职业技术学院开展的共建专业的联想专班,旨在培养三个不同方向的就业人才,即 LCSE(联想服务工程师)、LCRE(联想热线服务工程师)及 LCPE(联想项目管理工程师),两年的在校时间内开设各类内容全面、能提升学生自身综合素质的技能类课程,以及针对于不同方向的技术类内容,与学校开设公共课程相辅相成,全面培养学生的各方面技能,使得学生在毕业时无缝对接到工作岗位,2018年企业授课总课时 503 课时,其中校企共建课程见表 1。

表 1 校企共建课程

课程名称	课程简介	联想讲师授课课时	
		讲授	演练
联想职业能力建设	联想及联想服务介绍	4	
	积极心态与自我认知	8	6
	职业生涯规划	4	2
	目标管理	8	
	形象与礼仪	4	4
联想职业素养建设	团队合作共赢	8	4
	服务意识	8	
	赢得客户满意的沟通技巧	8	4
	成功面试	4	4
联想通用维修方法	PC 维修技术规范	8	
	联想维修工具使用	6	2
	PC 通用维修方法	8	
	机器拆装指导	2	14
联想 LCSE 岗位技术课程	联想产品介绍	8	
	常用业务系统介绍	8	
	操作系统安装与恢复	16	24
	lenovo 机型常见问题分析	8	
	答疑/串讲/复习/模拟测验	8	8
联想 LCSE 岗位技能课程	联想服务业务运作介绍	2	
	联想 PC 服务政策基础	6	2
	增值销售基础	8	2
	服务规范 5.0 校企版	16	16
	联想服务案例	8	4
	答疑/串讲/复习/模拟测验	8	8
联想 LCRE 岗位技能课程	呼叫中心行业介绍	4	
	如何处理反对意见	2	
	录音分析	4	

课程名称	课程简介	联想讲师授课课时	
		讲授	演练
	普通话及方言		
	呼叫流程及电话沟通技巧	10	8
	模拟接线		40
	电话营销技巧	4	4
	网络营销介绍	4	
联想 LCPE 岗位技术课程 -外部设备维修与维护	服务器及存储	4	
	通讯、电子与安防	4	
	打印机, 复印机原理及维护	4	16
	扫描仪原理及维护	2	4
	投影仪原理及维护	2	4
联想 LCPE 岗位技术课程 -软件应用与调试	GHOST	2	2
	Lotus Notes	4	4
	病毒防护	4	4
	浏览器与安全	4	4
	邮件系统	4	4
	远程协助工具	2	2
联想 LCPE 岗位技能课程	MS 服务入门——服务特点及能力要求	4	
	有效沟通及危机处理	4	4
	MS 服务规范	8	11

4.2 课程建设

在专业共建班开设课程的学习过程中我们通过分组竞争、团结合作的教学方式，每个小组作为一个项目组来管理，过程中通过团队体验活动来阐释课程内容，寓教于乐，让同学们不知不觉当中养成学习、交流的习惯，喜欢上联想课堂。在课程设计当中，既有提升学员与客户、同事之间沟通能力的课程，又有针对学员初入职场，世界 500 强企业最看重的团队合作精神和良好的职业心态。通过技能课程的学习，运用“扶上马、送一程”的学习方式，同学们能够 100%独立地主持联想晨会，真正提升学员的自信心；在岗位技能模块中，直接将服务站的工作模式迁移到我们的课堂，服务站时下的增值产品学习、服务政策的理解和运用、服务规范的模拟演练等，全面真实的演练场景让学生们更加了解未来工作岗位的情况。联想服务人员职业素养如图 2 所示。

合格的服务人员应具备哪些素质？



图2 联想服务人员职业素养

在技术方向，又分为 LCSE\LCRE\LCPE 三个方向。在 LCSE 模块内容里，是从基础的硬件原理、操作系统开始学习，由浅入深，了解计算机的知识，到联想所有产品线的介绍学习，再到机器故障的判断，故障诊断思路的梳理，使学生们能够了解时下最新的计算机知识和信息，最新的产品资讯；技术规范的真实演练，拆装机的现场练习与考核，使学生在校园就能接触到企业最流行的元素，全面打造素质高、技术强的服务实用型人才。学员课堂展示如图3所示。



图3 学员课堂展示

在 LCRE 模块内容学习中，理论与实践完美结合，边学习边演练，使得学生们在学习的过程中将所学即刻实践，保证学习效果。项目管理工程师学习过程中，同学们接触到了更多的 IT 产品类信息，如打印机、复印机、投影仪等各式各样的办公设备的使用、维护、维修，边学边练习，对于企业中岗位的理解更加的准确。

4.3 人才培养

企业参与学校人才培养的成效：

1). 践行了校企合作的工作要求，通过试点工作总结了一定经验。

通过分段式人才培养，由企业安排工程师参与项目化教学，有效提升了学生的学习兴趣和学习效果，形成了岗位标准、人才培养标准以及对应的课程体系。

2). 培养了一批动手能力强，职业素养高，能适应企业岗位需求的技能型综合人才。

经过一学期工程师带领下在校企业化课程的集中学习，学生在强化专业能力的同时，也逐步提升了职业素养，完成了从学生到准职业人能力和心态上的过渡。

3). 促进了专业建设

促进本专业的建设，也有利于促进相关专业的发展。IT 运维相关专业的教学在实践方面缺乏生命力，但是借助联想校企合作教育模式，不仅能够与企业深度融合共育人才，还能够极大提升专业的办学水准。同时，在本专业实施的成果进行总结并推而广之，适用在学校的其他专业，能够带动相关专业的建设。

企业的发展离不开高素质技术技能人才，职业院校发展离不开高端企业的引领，与联想集团的合作是“优势互补，强强联合，合作共赢”。相信通过双方的合作，学院人才培养质量将得到有效提升，同时也将为企业输送更多符合行业发展需求的合格的高素质的技术技能人才。

联想教育将专注打造最具就业竞争力的职场新人，成为中国职业教育首选校企合作伙伴！并希望和政府相关部门、全国各大职业院校共同合作、共同努力推动产教融合、校企合作，为中国职业教育发展贡献力量！

五、保障体系

为保证企业与学院建立持久稳定的合作关系，持续为公司培养所需要的应用型人才，公司与校方签订校企合作协议与发展框架协议，明确双方的责任和义务，规约“订单班”人才培养规格与培养质量。联想集团与学校不断完善合作机制，建立工作例会制度，由专人负责与学校沟通，联想集团培训部委托华东区安排专门人员负责校企合作的各项具体工作事宜，双方部门主管定期进行交流，确保了各项具体工作的落实。加强校企合作，积极探索高职院校与企业合作培养人才的新途径和新方式，不断推动校企合作的发展。

六、问题与展望

6.1 主要问题

1、希望学校能推出更加灵活的校企合作政策，能够在混合所有制办学领域有所推进，促进职业教育集团化发展，关注企业既得利益，形成互惠互利，共同发展的局面；

2、进一步解决企业和学校教师互聘交流问题和课程与行业技术体系对接难题。学院要积极配合企业向云计算运维、PC+等领域的业务迁移需要，按照企业规范要求培训师资力量，配备最新的校内实践环境。

6.2 展望

在未来与学院校企合作中，将朝着 PC+、云计算实施与运维和企业级服务器维护等方向转型，培养符合新兴行业需求技术人才，构建产教深度融合运行机制，在职业教育集团化和混合所有制办学领域争取有新的突破，形成互惠互利，共同发展的局面。

七、优秀学员集锦



学员姓名:景禹

院校名称:山东电子职业技术学院

学生感言:在学习方面,勤奋刻苦,坚持晨读,热爱钻研,并注重与同学们间不断交流学习。在联想老师带动和影响下,班级学风优良,学习氛围浓厚。在课上与联想老师互动学习,课上老师活跃的气氛使我们沉浸在良好的学习范围内,经过这两年的学习,对联想企业文化有了进一步的了解,感谢联想老师对我们的悉心教

导，相信今后在联想的学习中会使自己的能力得到进一步的提高！

校领导/班主任/企业领导评价：

该生学习态度严肃认真，不迟到早退，认真做好课前预习和课后笔记整理工作，学习目的明确，态度端正，勤奋刻苦、锐意进取，对大学课程充满了浓厚的兴趣，并且善于总结学习经验，不断改进学习方法、理论联系实际，通过不懈努力，取得了优异的成绩

虽然取得了很大的进步，但他仍能正视和克服自我的缺点，应对将来要踏入的社会，他立志不断地更新自我，不断地给自我充电，争取在激烈的社会竞争中不断取得进步和成功，为社会做出自我最大的贡献，做一名有益于人民、有益于社会的人！



学员姓名：黎星皓

院校名称：山东电子职业技术学院

学生感言：感谢学校和联想能够开设这种校企合作班，同学们都很喜欢。我学到了很多技能知识和工作中必备的职业素养，当然这只是起步式的学习，在接下来的工作和生活中我会更加脚踏实地的完成自己所承担的任务，继续虚心接受老师和同学们的建议，我相信自己的能力会得到更进一步的提升。

校领导/班主任/企业领导评价：

该生在生活方面，尊敬师长，团结同学，热爱集体，认真做好老师安排的所有任务，充分发挥个人所长，帮助同学，受到老师一致好评！该生在校期间所在宿舍曾被评为优秀宿舍，个人曾被评为系优秀学生在社团比赛中曾获得二等奖，还曾荣获校园投票活动优秀学生称号！为班级，为学校争光添彩！在思想方面，学习方面一直严于律己，做到不逃课不旷课！社会实践是大学生进行社会活动，走向社会、

了解社会、服务社会的重要途径，它对促进大学生社会全面成长、成才发挥了学校课堂无法起到的作用。该同学多次参加社会实践，积累了一定的社会实践经验，此外，他还积极报名参加了我院的青年志愿者活动。获得优秀青年志愿者称号，积累了广泛的社会经验，提高了自己的交际与处事能力。



学员姓名：张恒旗

院校名称：山东电子职业技术学院

学生感言：无论做什么事情，靠的是自信和目标，如果自己想做的，有信心还能坚持下去，那战胜的是自己，相信的也是自己。语言总是显得苍白无力，只有实际行动才能证明这一切。联想的企业文化深深影响着我，就像一颗种子种在了我的心里，感谢联想！

校领导/班主任/企业领导评价：

该生自入学以来一直遵守学校规定，在思想、学习、生活等方面严格要求自己，虚心好学、积极上进。在同学中间树立了很高的威信，使得各项工作都走在了前列。他在平时的学习和工作中还注意积累各种工作经验，用心和其他系部的同学交流思想，取他人之长补己之短。此外，他还利用暑期用心参加各种社会实践和青年志愿者活动以丰富自我的课余生活，为自我进一步了解社会、认识社会积累了宝贵的经验，也为今后进入社会、融入社会打下了良好的理论和实践基础。思想政治方面，认真学习了党的先进性。热爱祖国，拥护中国共产党的领导，时刻以党员的身份和标准督促自己，检查自己。学习方面，学习是学生的天职，始终都把学习放在自己生活的重要位置。该生在校期间，系统学习了本专业的理论知识，拓宽自己，广泛涉猎，为踏入社会打下了坚实的基础。学习成绩和综合成绩均居全年级前列。生活方面，尊敬师长，团结同学，关系集体。所在社团被评为“院优秀社团”；所

在宿舍被评为“系优秀宿舍”称号。生活中该生性格开朗，朴素节俭，品德端正，崇尚科学，有爱心，用心参加义务献血等志愿活动，主动捐款献爱心，体现了大学生的良好精神风貌！



学员姓名:安佰达

院校名称:山东电子职业技术学院

学生感言：每学期最期待的联想实训课，老师认真负责，幽默风趣，课堂生动有趣充满活力，在游戏中学习，在学习中成长，使我迅速成长。通过联想实习，让我学会了尊重、理解、团结、互助，更深的了解到团结的重要性，很喜欢联想课，生动的课堂让我难忘，很幸运成为一名联想学员。感谢联想！

校领导/班主任/企业领导评价：

该生在生活方面，尊敬师长，团结同学，热爱集体，认真做好老师安排的所有任务，充分发挥个人所长，乐于助人，课堂积极回答问题，课堂活跃，生活中帮助同学，受到老师同学一致好评！该生在校期间所在宿舍曾被评为优秀宿舍，个人曾被被系评委优秀学生，在班级中获得优秀学生称号！生活中保持自我，为班级，为学校争光添彩！在思想方面，尊敬师长，学习方面一直严于律己，做到不逃课 不旷课！社会实践是大学生进行社会活动，走向社会、了解社会、服务社会的重要途径，它对促进大学生社会全面成长、成才发挥了学校课堂无法起到的作用。该同学多次参加社会实践，积累了一定的社会实践经验，有一定的组织管理能力，此外，他还积极报名参加了我院的青年志愿者活动，在活动中突出表现，获得优秀青年志愿者称号，积累了广泛的社会经验，有充足的组织管理能力，提高了自己的交际与处事应变能力。



学员姓名：陈铭

院校名称：山东电子职业技术学院

学生感言：每个人都在奋不顾身，都在加倍努力，得过且过只会让你和别人的差距越来越大。成长路上，不要总想着何处有捷径，你只管向前跑。记住，梦想不是空口无凭的大话，而是在寂静的奋斗里努力生长的果实。

校领导/班主任/企业领导评价：

该生自入学以来一直遵守学校规定，在思想、学习、生活等方面严格要求自己，虚心好学、积极上进。在同学中间树立了很高的威信，积极配合老师并组织同学，品德优良素质良好，做好了模范带头作用，有很好的上进心，有极强的组织能力与工作能力，办事令老师放心，使得各项工作都走在了前列。他在平时的学习和工作中还注意积累各种工作经验，用心和其他系部的同学交流思想，取他人之长补己之短，并且该生在开学便加入学生会部门且表现优异，对于学生会内的工作也非常积极勤奋，积极参与了许多院内系内组织的活动。且被评为“校级优秀学生干部”。

从一开始便担任班长到至今，工作上立足本职，并对班级非常负责任，做事有很好的规划性，做事一丝不苟，公私分明，友善和谐的对待每一位同学，为了班级的荣誉做出了很大的奉献。他作为一名共青团员，时时以一个共青团员的标准来要求自己，并积极要求进步，热爱中国拥护共产党，向党组织靠拢，具有较高的党课修养，并在学校内积极参加了学校组织的党课，并以优异的成绩结业，获得了“党课结业证书”。遵守学院各项规章制度，认真学习《团的章程》，自觉履行该团员的义务，执行团的决议，遵守团的纪律，完成团组织交给的任务，发挥团员的模范作用，尽到一个团员应尽的责任。在2017年度上半学期带领班级获得过获得“微电影大赛团体优秀奖”，在军训之港征文比赛中带领班内同学获得“征文比赛二等奖”，

所在宿舍及班级多次荣获“文明宿舍”，同时带领同导员班级十九大主题联谊表现突出获得“十九大主题联谊一等奖”。生活中该生性格开朗，朴素节俭，品德端正，崇尚科学，有爱心，用心参加义务献血等志愿活动，主动捐款献爱心，体现了大学生的良好精神风貌！



学员姓名:王锦涛

院校名称:山东电子职业技术学院

学生感言：非常期待与联想老师的每一次见面，喜欢老师们讲课的风格，从一次次的联想课里，让我学会了沟通，理解，信任，团结等，从联想课每个游戏里，都让我懂得了很多知识，逐渐让我成为了更好的自己。非常喜欢联想的课程，也很幸运成为联想的一员，感谢相遇，感谢联想！

校领导/班主任/企业领导评价：

该生在生活方面，尊敬师长，团结同学，热爱集体，认真做好老师安排的所有任务，充分发挥个人所长，帮助同学，受到老师一致好评！

该生在校期间所在宿舍曾被评为优秀宿舍，曾担任运动会系方队解说员，为系里录制往省里推送的演讲比赛视频，参加五月花海朗诵大会，文艺汇演等众多活动，为班级，为学校增光添彩！在思想方面，学习方面一直严于律己，做到不逃课不旷课！该生参加多个社团与学生组织，并积极参加跟举办各种活动，提高了自己的沟通能力与处事能力。此外，该生参加了多次社会实践，积累了一定的社会经验，为未来走向社会，了解社会，服务社会提供了重要的途径，也打下了坚实的基础，该生在一次次锻炼中提升自己，向更全面的方向发展。