

校企携手共育行业精英

——与大连香格里拉大酒店合作案例

一、背景介绍

据国家旅游局统计截止 2015 年底全国共有 12327 家星级饭店，单年营业收入达 2106.75 亿元。从业总人数为 134.45 万人。酒店行业更加国际化，服务更加专业化。人才需求空间是巨大的，是这一时期的显著特点。酒店行业对人才需求存在双重渴望，即总量增加和质量提高。

大连职业技术学院与大连香格里拉大酒店 2006 年开始合作，通过多层维度的不间断合作。在人才培养方案设计、课程建设、实训基地建设、第二课堂建设、“职业人”培养等方面取得了卓有成效的经验。

二、主要目标

1. 校企共同制定人才培养方案，使其符合行业要求，整个培养过程与企业培养员工流程一致，实现就业零距离对接。

2. 校企共同建设课程，实现核心课程校企共认，校企之间师资交替，将企业最领先的技术引入课堂。

3. 建设深度合作实训基地，从日常经营中找机会，使学生到真实岗位训练。

4. 企业参与第二课堂建设，全面参与其中，多层次接触培养企业实用“职业人”。

三、校企合作实施过程

（一）调整专业人才培养目标和培养方案，为企业提供高素质人才

1. 选择“五星级”

选择五星级酒店——大连香格里拉酒店作为合作的伙伴，为其培养高技能基础岗位的服务人员和管理人员。为学生将来进入到各层次酒店以及社会餐饮等企业从事中层及以上管理岗位奠定坚实的基础。

2. 提供“合格员工”

专业努力调整人才培养方案，采取了三个做法，为大连香格里拉酒店提供“合格的员工”。

第一、不再每个学期外出实训，进行专项的校内实训。

第二、利用学生业余时间的“帮工服务”，提高学生的企业经历。专业与酒店进行商议，依据“帮忙不添乱”的原则，在酒店“旺季”以及“双休日”用人较多的时候，时时为酒店提供帮工服务。

第三、以第五学期的综合技能实习进行有效轮岗提高岗位能力。在第五学期，安排八周的综合技能实习，并和学生的第六学期的毕业实习和与就业结合，通过双向选择，酒店将为学生提供连续六个月以上的顶岗机会，基本上成为了酒店的准员工。



酒店管理专业学生在大连香格里拉酒店顶岗实习

（二）灵活地为酒店提供各种优质服务

1. 为酒店提供人员服务

由于酒店业务的特点，除常规的人员需求外，当酒店有急需时，尽量解决企业的燃眉之急，为企业安排学生为其提供帮工服务。

2. 为酒店提供培训服务

本专业的教师有丰富的行业经验，同时，有两名国家级考评员和四名大连市酒店行业专业的考评员，参与了大连的酒店行业各种人员资格标准的制定、考评和指导工作中，可以为企业提供好的咨询以及人员的培训工作，专业教师深受企业的好评。

3. 严格帮工、轮岗管理，为企业提供稳定的服务队伍

自愿进行的帮工服务、双向选择进行的轮岗实习，除了企业给学生“工资”来稳定队伍外，最重要的是对学生进行严格的诚信管理。诚信管理既培养了学生守信的品质外，也合作企业带来了好的评价。

学生经双向选择后，学生不得以各种理由离开企业，8周轮岗后，就业实习中留在原实习酒店的就达到了90%以上，签订就业协议的达到80%左右，这种有效管理，给合作带来良好的效果。



酒店管理专业学生在大连香格里拉酒店岗位体验

（三）企业不断向专业抛出“橄榄枝”

1. 有特色的企业“奖学金”奖励高技能学生

企业选择专业技能水平高、成绩好、帮工时间累计长以及表现好的学生给予奖学金，特别是给予2个月的自选带薪岗位实习，这个有“特色的奖励”制度，对学生产生了很大的吸引。

2. 酒店为学生开设“专业课堂”

应专业的邀请，从2009年开始，每个学期根据该学期的课程开设情况，每两周用四个小时酒店为学生开设企业讲堂。



大连香格里拉酒店职院课堂开课

3. 行业专家参与人才培养的全过程

企业精选行业专家与学校教师团队共同设计人才培养方案建设思路。最终我们定位在构建“以就业为导向、岗位能力培养为主体、重职业素质养成”的人才培养方案。并通过了校内专家研讨、企业和行业专家论证。形成了“职业素质、基本素质、专业能力、拓展能力”四大模块的人才培养模式构架。酒店管理专业人才培养方案的主要特色为：培养方案制定紧密结合行业发展特点，岗位技能的培养符合就业导向需求；专业英语融入岗位培养，重化岗位情景双语训练；校企共建“多层面的职业素质培养体系”。



大连香格里拉酒店人力资源部总监何莉参与人才培养方案建设

4. 为专业各种实习提供全方位的保障

①课外实践活动的开展更深层次的了解酒店。

为了让学生更加了解此专业的工作环境，香格里拉酒店与酒店管理专业教研室定期开出一定数量的社会调查题目，使每位同学对未来实际工作岗位有更深入地了解，更加明确自己的岗位定位，从而激发学生自主学习的积极性，从而了解香格里拉酒店的布局及基本概况。

②建立校外实训基地，专业课在星级酒店中上。

香格里拉酒店与酒店管理专业签订校企合作教学基地协议。为了使学生更加了解工作岗位，对工作环境能够有足够的认识，开始尝试利用黄金周、双休日送学生去香格里拉实训基地打工实习，现在已经形成了一套完整的规范化的运作程序，学生到企业顶岗实习。例如餐饮部每个双休日留出 30 个岗位，用于接待我们的学生实习，酒店负责学生的工作餐、工作安排，解决临时住宿，并派专车接送，专业老

师负责学生的业务指导工作，同时配合酒店对学生的表现进行考核并给出成绩。



大连香格里拉酒店企业课堂——餐厅服务技能演示

③充分利用校企合作关系，邀请企业来学院进行企业文化宣讲。

几年中抓准新生对行业陌生特点，使新生了解香格里拉酒店企业文化建立的动向，配合企业管理学科教学的要求。

④与企业联合，发展专业拓展运动

配合酒店管理专业定位中提出的团队意识训练，磨练意志的原则。每年会组织一至两次的专业拓展活动，并邀请香格里拉酒店员工参加。通过这样的活动开展，不但使学生缔造了团队意识，并且使企业了解了学生的特点，喜好。学生了解酒店的基本构架，建立良好的互动。拓展活动在春季开展；参加的对象包括：大一、大二的学生、专业的老师、企业授课的教师、企业人士以及各界毕业的学友；活动的方式

包括：拓展项目活动、座谈交流等；同时发放问卷，让每个参加的人为专业的建设献计献策。

活动从 2006 年开始，迄今已经有十几年的时间，参加的各界学友(他们已经在企业有过工作的经历)，以及企业人士已经有几十人，通过这些交流给了学生很多从事本专业的信心。学生以及教师共同收获专业的信息，并对树立专业理念有很大的帮助。



专业拓展活动——师兄师姐回家活动

拓展活动的收获：第一、企业人士带来了很新鲜的信息。来自行业各角度的信息汇总到活动中，企业人士将企业的信息全面展示给学生和老师，学生零距离地了解了企业的需求；第二、“学友”从专业学习和职业要求等方面提供有针对性的建议。本专业毕业的各界学友的参与，由于他们毕业本专业，对学生的想法有确定的了解，同时，也有一定的从业经验，更好地对学弟学妹的学习以及各方面提供有针

对的建议；第三、教师有针对地引导学生认识酒店经营与人际沟通以及“人脉”的重要性。

通过活动的交流，让学生更好地认识酒店专业对人际沟通的要求以及“人脉”在从业中的重要性。对学生的团队意识的培养也起到了很大的作用。

四、校企合作成果

大连香格里拉大酒店作为大连地区五星级酒店代表性的企业，始终关注与我校的深度合作。2005年酒店管理专业与大连香格里拉酒店通过多次商谈，最终签订了校企合作协议，通过不断磨合与创新，在2009年签订了深度合作的补充协议，合作从人才培养方案制定、企业文化的深入、双师交替授课、共建奖励制度、举办技能大赛、深入学生的活动中去多个方面，特别是在高层面的会议服务支持，充分展示了我们校企共同关注教学的丰硕成果，并在连续五届的“大连夏季达沃斯新领军者年会”会议中，表现突出得到了与会中外嘉宾的赞扬。通过几年与该企业的合作，大大的提升了酒店的后备员工质量。以往毕业生也在不断成长，譬如2007年入店的李梁同学已经成长为前厅部服务经理，2010年入职的阎红同学已经成长为金卡销售经理，多名学生被酒店评为优秀员工。现在每年学校派到酒店的临时性帮工为1700人次左右，就业人数15人左右。各部门均对这些学生的工作能力，对企业的适应能力给了较高的评价，特别是对近几年的外语教学的授课模式、授课内容、考核方式做了较大的改革，收到较好的效果，在对客人服务过程中能够运用自如。我们校企共建良好的教学模

式、教学环境为塑造更多的酒店“职业人”贡献自己的绵薄之力。



我校酒店管理专业学生参加大连夏季达沃斯年会服务



我校酒店管理专业往届毕业生就职于大连香格里拉酒店合影

五、对未来合作的思考

1. 期待合作中会推动“订单班”的建立，提高实质就业质量及酒店管理专业学生在香格里拉酒店的留存率。

2. 继续加大产教融合，实现横向课题的突破，加强师资培养及互动，积极推动教学改革。

3. 充分利用企业和学校的实训基地条件，发挥其积极作用，达到实习实训课程的理想效果。

案例提供：旅游与酒店管理学院