

宁波南苑集团参与高等职业教育人才培养 年度报告（2016）

一、宁波南苑集团简介

宁波南苑集团创始于 1990 年，以酒店业为主导产业，是目前中国饭店业最具规模的 40 家饭店管理公司（集团）之一、浙江省首家五星级饭店缔造者。公司旗下拥有高星级商务酒店、高端度假酒店、以及定位中端市场的城市商务酒店三大酒店系列，并对外输出品牌管理，实行连锁化经营。

2014 年，北京首旅酒店（集团）注资重组南苑集团，共同打造“首旅南苑”品牌。“首旅南苑”旗下拥有集典雅客房、特色餐饮、会议展览、健身娱乐、商务办公、智能化管理系统与一体的高端商务酒店：南苑饭店、南苑环球酒店、南苑新芝宾馆；风景旖旎、集豪华别墅客房、珍馐美食、保健养生于一体的度假酒店：南苑温泉山庄、南苑五龙潭度假酒店；能提供便捷服务，结合“经济、精致、惊喜”个性化理念，让顾客宾至如归的商务酒店：南苑新城酒店、北京宁波宾馆等酒店。

南苑集团旗下酒店在政务、商贸会议接待上拥有丰富的经验，曾多次接待国内外重要领导人，成功举办大规模投资洽谈会、中东欧首脑会议与联合国电子商务论坛等。“南苑”品牌所遵循的“宾客至上、服务第一”的服务宗旨及所秉承的“服务创造价值，品质铸就经典”的企业理念，得到了较高的社会评价和业内认可，曾获得“中国饭店金星奖”、“国际五星钻石奖”等多项业内大奖。

二、合作院校金华职业技术学院及酒店管理专业简介

金华职业技术学院在创办于 1994 年的民办金华理工学院基础上筹建，1998 年经国家教育部批准成立，2003 年转为公办。学校在省内率先通过高职高专人才培养工作水平优秀评估，现为国家示范性高职院校。现有 13 个二级学院，招生专业 60 个。2003 年独立设置旅游学院，目前学院在校生 1600 余人，专任教师 50 人，其中高级职称 15 人，企业兼职教师 35 人，其中酒店管理专业为校级特色专业，建有餐饮、客房、茶艺、咖啡厅等十余个校内实训室，且与深圳 JW 万豪、苏州凯悦、青岛鲁商凯悦、青岛海景、上海国际会议中心、宁波南苑集团等知名酒店/集团建有紧密校企合作关系。

三、南苑集团与金华职业技术学院合作基础

作为五百强企业北京首旅控股浙江省内首家的五星级酒店缔造者的南苑集团与全国示范省内规模最大的高职院校金华职业技术学院的育人合作始于 2005 年。十余年来，从就业基地到接受实习生到订单培养模式，从接受教师参访到提供教师长期挂职锻炼机会到共建“双导师”教学团队，校企双方的信任不断加深，育人合作持续深化，最终发生化学反应产生质变，双方于 2015 年开展现代学徒制培养改革试点。

四、南苑集团参与金华职业技术学院合作育人模式改革内容

（一）“联合招生、定向就业”实现招生即招工

南苑集团深度参与招生，与学校共同研制招生方案，招生范围，编制符合高职学生要求和企业准员工标准的考核方式、内容和录取办法。学校将相关招生计划纳入学校年度招生计划，以“订单班”实施校企联合培养。

南苑集团和学校共同起草企、校、生“三方协议”，强调学生准员工身份的职权，以此明确在现代学徒制培养中学生既是学校的学生，也是企业准员工。南苑集团通过设计和开展学生学业的“企业开篇”，树立学生的职业认同感，通过设立“南苑奖助学基金”，提升学生的企业归属感。

此外，通过学校学术导师和企业技能师傅的“双导师”制，借助现代学徒制沟通平台，建立企业全过程指导的学生职业生涯规划机制，使学生职业生涯规划对接企业人才培养规划，实现学生从准员工到员工的“定向就业”目标。

（二）“工学交替、任务引领、弹性实习”的实践模式

根据南苑集团酒店的经营特点，开发弹性的工学结合见习模块。职业素养导入模块：安排在第一学期，时间一般 2 周；主要进行酒店参观、南苑企业文化导入、酒店服务礼仪导入、酒店基础知识导入以及师徒结对岗位初识。服务操作模块：带徒岗位见习：根据南苑集团接待任务单，提前半年安排见习计划。在第二、三、四学期，时间一般 2 周：带徒岗位见习，使同学们通过对前厅、客房、餐饮等酒店专业模块的实践从而巩固在课堂上的知识。弹性实习模块：为增加学生参与岗位工作的实践机会，要求南苑班学生在校期间二个寒假和一个暑假，每人至少需自行选择完成 240 学时（相当于 2 个月）的实践。独立顶岗实习模块：第五、六学期在南苑集团导师指导下进行独立顶岗实践，根据前四个学期的综合表现、师傅及导师评价、以及顶岗实习期间的表现，学生可以弹性的选择时间（一

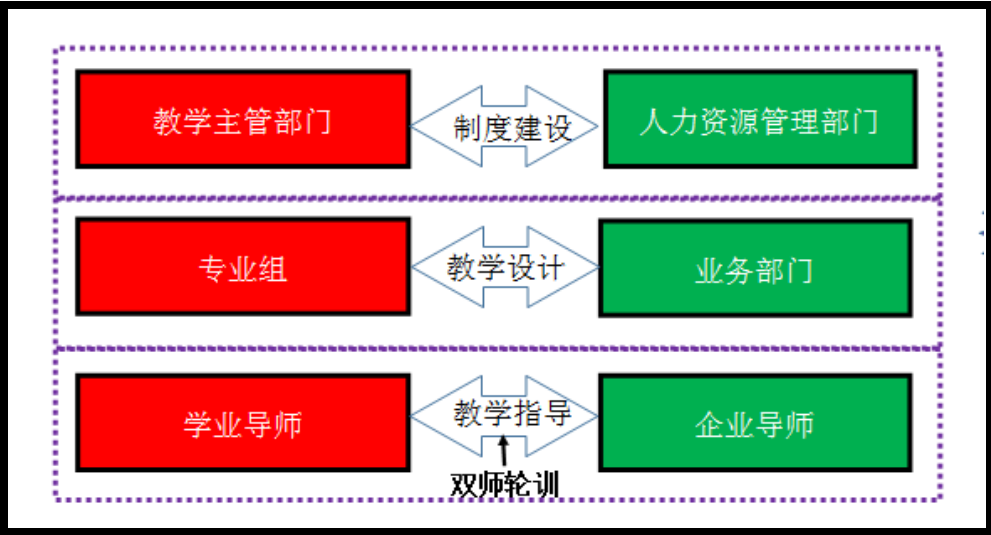
般 6 个月后)，参加南园集团晋升考核。考核合格后，继续以师带徒的形式进入基层管理岗位培养阶段（南苑集团承诺实习阶段至少提升 30%学生进入管理岗位见习）。

（三）建立“双主体育人”三级管理、“多导师”指导的弹性机制

企校共建三级管理体系，双主体合力育人。利用“全过程产学交叉”的校企合作平台，将学校学习与企业学习在内容与过程上有机结合，实施企业和学校的“双主体育人”的三级管理。由人力资源管理部门、业务部门、企业导师组成企业导师的三级管理体系对接由教学管理部门（教科办）、专业、学业导师组成学校三级管理体系；

校企双方共同编制人才目标、培养方案，组建导师库、职业生涯规划指导以及编制系列保障制度。校方牵头教学内容的设计、课程改革与教学安排、实习实践的组织安排、学业考核、各项保障制度的编制等。南园集团牵头实践方案实施、企业师傅的考核、学生实践管理和评价等。由集团人力资源部具体负责编制系列保障制度，指导业务部门组织实施和监督考核；而各业务部门组织优秀管理人员和骨干员工组建导师库，具体落实各项学徒制教学内容。

现代学徒制南苑班的“双主体三级管理”体系



“多导师”指导的弹性机制。根据学徒成长的历程和培养酒店服务专家以及基层管理人员的需要。组建职业生涯规划、服务操作、基层管理等不同层级的企业导师库；根据专业教师的业务专长，组建校内教师职业生涯指导导师库和学业导师库。入学初期由学校资深教师担任学校职业指导导师和由企业资深人力管理专家担任企业职业导师 1 组成职业指导团队，与每一位学生一起，进行“一对一”

的职业生涯规划。

在学生初阶学徒阶段，南苑集团指派餐饮、前厅、客房等一线熟练工人和骨干担任企业导师，进行基本操作技能的岗位指导。中阶学徒阶段，学生对企业、岗位工作有了一定了解，双向选择导师，实现定岗位定导师。南苑集团选派各部门金牌服务师、督导担任企业导师，培养学徒熟练的服务技能和一般的营销技能。高阶学徒阶段，南苑集团构建由部门主管、业务经理、后台管理岗位管理人员组成导师库，参与学徒的双向选择，结对指导。

五、南苑集团参与合作育人工作与成效

（一）办学资金投入

根据双方签订的《金华职业技术学院南苑班办学协议书》，南苑集团 2016 年再次为南苑奖助金基金注资 10 万元。该专项基金用于支付现代学徒制南苑班奖学金（一等奖学金：2000 元/学年，二等奖学金：1000 元/学年；三等奖学金：500 元/学年）和南苑就业补助（1200 元/人）。

投入现代学徒制南苑班 15 级奖学金 1 万 1 千元情况

姓名	等级	金额	姓名	等级	金额
钱丽丹	一等奖	2000			
厉婷婷	二等奖	1000	厉婷婷	二等奖	1000
洪梦霞	三等奖	500	吴尘笛	三等奖	三等奖
邱雪兰	三等奖	500	俞茹曦	三等奖	三等奖
邱彬彬	三等奖	500	王晓倩	三等奖	三等奖
刘璐	三等奖	500	王钰	三等奖	三等奖
朱慧雯	三等奖	500	曹宇格	三等奖	三等奖
金婷婷	三等奖	500	沈佳威	三等奖	三等奖
金芳芳	三等奖	500	麻晨晨	三等奖	三等奖
李婷婷	三等奖	500			

此外，南苑集团为 16 级现代学徒制南苑班每人制作制服一套，采购成本 450 元/套，共计投入 19800 元。

（二）师资建设投入

为落实现代学徒制培养“双导师制”的育人模式，南苑集团设立高标准在企

业内遴选“企业技能师傅”人选，并建立导师库。

现代学徒制南苑班“企业技能师傅库”

序号	姓名	单位	部门	工作年限	优势
1	梁家硕	南苑环球	前厅部	6 年	礼宾部主管+金钥匙，精通培训和管理，礼宾部作为酒店的亮点服务离不开他的努力，曾被评为集团年度优秀班组，多次受到酒店领导和客人的表扬
2	尹珊珊		客房部	6 年	一直从事客房工作，客房操作技能强，知悉楼层所有的操作规范及各项管理工作，工作责任心强
3	陈小磊		客房部	5 年	工作经验丰富，责任心强，沟通能力佳
4	姚林芝		餐饮部	7 年	善于处理宾客关系
5	沈阳		餐饮部	2.5 年	基本功扎实
6	林敏		餐饮部	10 年	善于内部管理及沟通
7	沈凯乐		餐饮部	5 年	基本功扎实，多年酒店工作经验
8	应忠杰		餐饮部	5 年	基本功扎实，工作认真负责
9	王尊		餐饮部	4.5 年	善于沟通，业务能力强
10	孟周威		餐饮部	6 年	基本功扎实、善于沟通
11	潘李煌	南苑饭店	前厅部	1.5 年	亲和力强善于交际懂得如何和客人及同事沟通相处
12	徐立香		客房部	9 年	工作经验较为丰富，能够让学生在短时间内掌握基础的工作流程
13	陈爱明		客房部	10 年	有扎实的服务技能，有丰富的带学生的经验
14	柳金唤		客房部	9 年	专业服务技能过人，曾荣获 2014 年第一季度最佳服务技能奖
15	张杰		餐饮部	3 年	适应能力强，善于接受 创新意识比较强
16	王李松		餐饮部	3 年	工作用心且服务专业，曾获 2013 年第三季度南苑之星最佳服务礼仪奖
17	钟李玲		餐饮部	3 年	工作认真负责，服务热情，曾荣获 2014 年第二季度最佳礼仪奖
18	邹杉杉		餐饮部	1.5 年	独立能力强懂得为人处世亲和力较强
19	康平平		餐饮部	1.5 年	心态很好，面对苦难迎难而上，积极主动完成上级下达的工作任务
20	郑敏敏		餐饮部	3 年	求知的渴望，有较强的学习能力，容易接受新鲜的事物

为补强“企业技能师傅”文化水平不高、教学能力和经验欠缺的短板，南苑

集团不仅利用院校教师下企业的计划创造“企业技能师傅”和老师们交流学习的机会,还专门组织现代学徒制“师傅库”成员赴金华职业技术学院进行了为期20 学时的文化知识和教学能力提升的专题培训。

技能导师培训主题

序号	内容	课时数	授课教师	目的
1	现代学徒制培养理念学习	4	谭春霞	更新理念
2	教学技能培训	6	刘根华、顾敏艳	教学方法介绍
3	课堂教学现场观摩	10	酒店管理中级职称以上教师	教学方法运用能力提升

此外,南苑集团2016 年接收多位金华职业技术学院现代学徒制南苑班“学术导师”进入企业一线岗位挂职,通过挂职锻炼了解行业一线资讯提升操作能力。

2016 年南苑集团接收金职院“学业导师”挂职情况

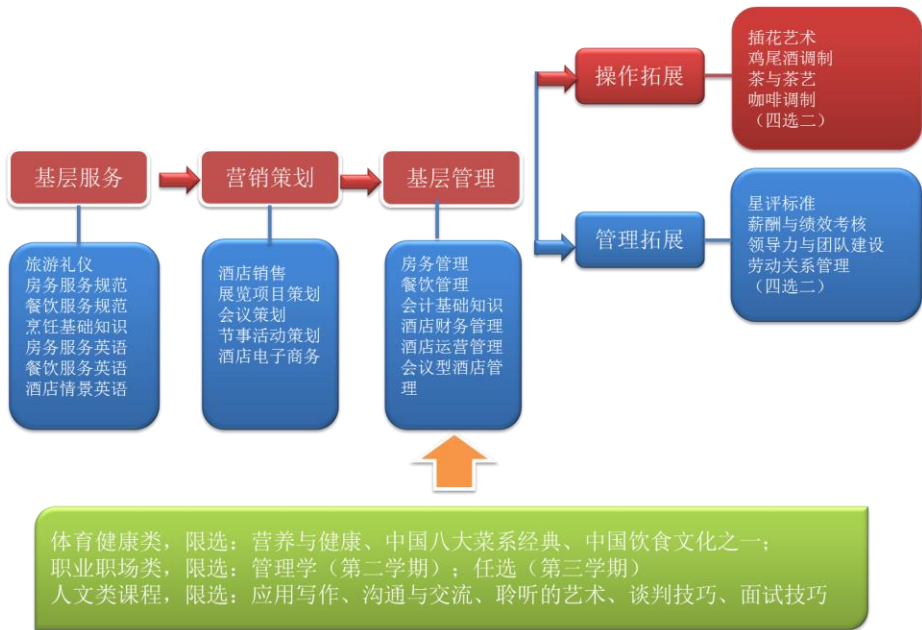
序号	姓名	挂职岗位	挂职时间
1	谭春霞	人力资源部	7-8 月
2	刘根华	餐饮部	7-8 月
3	顾敏艳	前厅部	8 月
4	卢 进	前厅部	7-8 月
5	陈 景	客房部	7-8 月
6	吕晓慧	前厅部	7 月
7	孟 玲	人力资源部	7-8 月
8	徐 婷	餐饮部	7 月

(三) 专业建设合作

1. 参与人才培养方案的制定。基于“定向招生、定向就业”的合作基础,为培养出符合南苑集团需求的人才,集团积极参与到了现代学徒制南苑班的人才培养方案制定工作中。培养方案突出英语能力和职业素养的培养,必修课的学习为学生打通了从基层服务到基层管理的职业生涯路径,选修课的学习旨在扩大学生专业相关的知识面和辅助技能,选修模块的设置则充分尊重了学生个人兴趣和特质。此外,“工学交替、任务引领、弹性实习的实践模式”则表明了南苑愿意

为人才培养付出更多努力的决心。

企校合作制定现代学徒制人才培养方案



2. 共建弹性学习模块。为确保每学期弹性见习顺利进行，金职院旅游学院首创专业课弹性模块的课程设计形式。专业课程五分之一学时的教学内容的教学和相关内容的考核将转移至企业，而南苑集团将承担其中大部分内容的教授和考核。今年8月，校企双方召开研讨会，就教学内容和考核方案可行性进行了专项研讨。

校企合作共建专业课弹性学习模块

专业课名称	学分	学时	理论	实践	考核方式	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	教师	企业合作导师	弹性学习模块学时
房务服务规范	2	36	18	18	★	3*12				陈景	尹珊珊	8
房务管理（包括前厅）	2	32	32	0	▲		2*16			李丹	梁家硕	8
房务服务英语	3	48	48	0	▲		3*16			卢进	尹珊珊	10
餐饮服务规范	2	32	8	24	★		2*16			徐婷	林敏	8
烹饪基础知识	2	32	24	8	▲		2*16			刘根华	孟周威	8
餐饮管理	2	36	36	0	▲			2*18		徐婷	林敏	8
餐饮服务英语	3	48	48	0	▲			3*16		卢进	林敏	10
酒店销售	2	36	30	6	▲			2*18		潘露	王尊	8
酒店财务管理	3.5	56	56	0	▲				4*14	陈荪	刘屏	12
酒店情景英语	2	32	32	0	▲				2*16	倪柳	孟周威	8
酒店运营管理	4	64	64	0	▲				4*16	顾敏艳	刘屏	16

3. 参与制度建设和执行。今年南苑集团人力资源部和金华职业技术学院教科

办开展多轮研讨，共同为现代学徒制教学模式的实施制定了系列教学管理制度。如：《金华职业技术学院现代学徒制南苑班企业技能师傅管理与激励办法（试行）》、《金华职业技术学院现代学徒制南苑班学业导师管理与激励办法（试行）》、《金华职业技术学院南苑奖助金管理办法》、《“南苑奖学金”实施方案》、《旅游与酒店管理学院弹性实习管理办法（试行）》等。

企校研讨共建现代学徒制育人制度



4. 共建教学资源。协助金华职业技术学院教师完成系列微课拍摄与制作共计90 分钟以上。

校企合作共建信息化教学资源

序号	微课名	数量	课程	教师	企业合作导师
1	餐饮英语系列微课	4 段	饭店情景英语	卢进	孟周威
2	餐饮服务系列微课	4 段	餐饮服务规范	徐婷	林敏
3	客房服务系列微课	16 段	房务管理	陈景	尹珊珊

（四）承担教学任务

1. 接待见习

2016 年南苑集团承接现代学徒制南苑班学生企业见习 3 批次。其中，16 级于 10 月进行了为期两周的以企业文化和礼仪培训为主要内容的首次见习，旨在提升学生对南苑集团、酒店行业的认识和实现职业礼仪的养成；15 级则分别于 6

月和 11 月两次进行了为期两周的以技能提升为核心内容的实训，旨在通过师徒结对的形式提升学生对酒店岗位的认识和从业技能的实践和培养。

南苑班学生前厅见习



南苑班学生见习周参加企业文化讲座



2. 组织参与重大接待实践。

今年 6 月，“中东欧 16 国部长会议”在南苑饭店召开，南苑集团积极发挥在现代学徒制育人中的主体作用，安排 36 名现代学徒制南苑班学生参与该项国际接待活动，为学生见习锻炼提供高端平台。

安排 15 级南苑班学生参加重大接待活动

