



泉州酒店  
QUANZHOU HOTEL  
★★★★★

企业  
年报

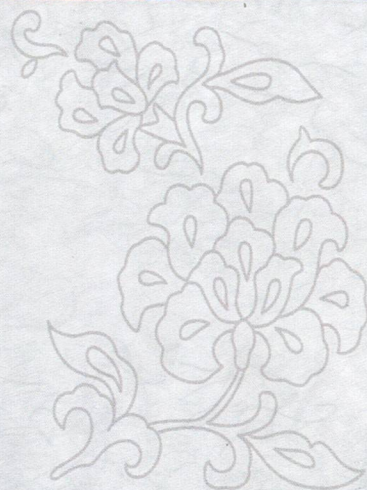
# 2023年度 酒店管理与数字化运营专业 人才培养企业年度报告

泉州酒店是以丰富历史文化底蕴和卓越服务著称的五星级酒店



泉州酒店  
厦门东海职业技术学院  
(联合编制)

2024年1月





# 目录

一、企业概况 .....	1
二、企业参与办学总体情况 .....	2
(一) 把握文件精神, 签订合作协议 .....	2
(二) 校企共同制定, 实施人培方案 .....	3
1. 人才培养模式 .....	3
2. 教学进程表 .....	6
3. 教学组织过程 .....	7
4. 师资队伍建设 .....	8
(三) 主要合作历程 .....	8
三、企业资源投入 .....	17
四、企业参与教育教学改革 .....	18
(一) 教师深入企业, 利于开展教学改革 .....	18
(二) 校企共编教材, 弥补技能课程短板 .....	18
(三) 校企资源共享, 技能大赛再结硕果 .....	20
五、助推企业发展 .....	22
六、问题与展望 .....	23

# 图目录

图 1: 时任厦门东海职业技术学院校长朱国辉为企业导师颁发聘书 ...	9
图 2: 校企双方师生合影留念 .....	9
图 3: 卢德君老师为学生讲授会展课程 .....	10
图 4: 王碧云老师为学生讲授形象设计课程 .....	10
图 5: 时任专业带头人崔筱力老师为学生讲授饭店前厅课程 .....	11
图 6: 胡玲玲老师为学生讲授客源国课程 .....	11
图 7: 陈基香老师为学生讲授服务礼仪课程 .....	11
图 8: 黄朝铭老师为学生讲授酒水知识课程 .....	12
图 9: 学校质管办许鹊君老师前往酒店检查教学情况 .....	12
图 10: 2019 年时任学校校长来永宝到泉州酒店与学生们座谈 .....	13
图 11: 2019 年时任学院校长来永宝到泉州酒店与学生们合影留念 ..	13
图 12: 校企领导共同参加毕业典礼和开课仪式 .....	14
图 13: 林昌地总经理、钟华校长为毕业生颁发毕业证书 .....	14
图 14: 宋艳春副校长、廖贵强教务副处长为新生颁发教材 .....	15
图 15: 学生代表发表毕业感言 .....	15
图 16: 校企领导与历届学生合照 .....	16
图 17: 泉州酒店部门经理为学生授课 .....	17
图 18: 18 级酒店管理专业学生参观泉州酒店合影 .....	18
图 19: 《前厅客房服务与管理》实训指导书 .....	19
图 20: 《调酒与品酒课程》实训指导书 .....	19
图 21: 《餐饮服务与管理》实训指导书 .....	20

图 22: 2017 年省技能大赛中餐主题宴会设计比赛荣获团体三等奖..	20
图 23: 2018 年省技能大赛中餐主题宴会设计比赛荣获团体三等奖..	21
图 24: 2018 年福建省职业技术教育学会授予黄朝铭“优秀指导教师” .....	21
图 25: 2020 年福建省旅游行业职业教育指导委员会授予黄朝铭“优秀 指导教师” .....	22
图 26: 2023 年 12 月参加省高职院校技能大赛“酒店服务”赛项获团体 三等奖 .....	22

## 表目录

表 1: 酒店管理与数字化运营专业教学进程表 .....	6
表 2: 师资队伍一览表 .....	8

# 厦门东海职业技术学院

## 人才培养企业年度报告（2023 年度）

### （泉州酒店参与编制）

## 一、企业概况

泉州酒店是泉州地区一家五星级酒店，外观豪华大方，房间舒适典雅，配套设施齐全。酒店位于中国历史文化名城泉州的核心商业区，地理位置优越，2004 年泉州酒店以丰富历史文化底蕴和卓越服务荣膺泉州市首家五星级酒店。

泉州酒店共有总统套房、豪华商务套房、豪华商务房等各类房型 377 间（套），装修豪华气派，设备设施齐全，设计温馨典雅。酒店拥有泉州市最大的无柱多功能厅“满江红”和各式会展厅格局工整、设计高雅、装点豪华，是会议及宴客的绝佳场地。酒店设有融别致与温馨装饰风格为一体的沁园春中餐厅，供应最佳的粤、闽、湘地道风味美食。酒店的远风泰餐厅由泰国名厨精心烹制招牌泰式佳肴，让宾客无需远赴泰国就能体验到泰国火热激情和原汁原味的泰式风味美食。酒店三楼设有室内游泳池，美国、芬兰全电脑水质监制，自动加药消毒、自动循环的四季室内游泳池，卫生安全，泳池为住店宾客提供更衣室、存储柜、毛巾等，并配有先进的健身器械，满足住客强身健体需要。

“卓越服务，精铸品牌”。经过十余载的辛勤耕耘，泉酒品牌赢得了国内外宾客的广泛好评，成为泉州市对外开放，进行经贸和科学文

化交流的一个重要窗口。泉州酒店已成为一颗璀璨明珠，点亮泉州。酒店以“精、细、到位”的服务为经营宗旨，奉行以人为本的服务理念，为四海宾朋营造“家外之家”的温馨感受。

## 二、企业参与办学总体情况

我校酒店管理与数字化运营专业与泉州酒店开展“二元制”联合培养人才项目自 2016 年以来已历八届，合作以来校企双方沟通顺畅，联系紧密、合作融洽，取得了可喜的成绩，也为其他专业的校企合作提供了宝贵的经验。“通过试点班，学院与企业的合作实现了化学反应，起到“1+1 大于 2”的效果。

### （一）把握文件精神，签订合作协议

2016 年 2 月，福建省教育厅联合五部委下发的《关于实施“二元制”技术技能人才培养模式改革试点的通知》提出：“逐步构建以行业（企业）与学校二元主体、学徒与学生二元身份、师傅与教师二元教学、企业与学校二元管理、企业与学校二元评价、毕业证与职业资格证书二元证书、全日制与非全日制二元学制为主要特征，以全面提升劳动者技术技能水平和职业素养为主要目标的现代职业教育人才培养新模式。”正确理解和把握省厅文件精神是我们开展“二元制”人才培养模式改革的第一步，也是最关键的一步。我们通过认真学习福建省教育厅等五部门《关于实施“二元制”技术技能人才培养模式改革试点的通知》文件精神，认识到要从满足行业企业对高素质技术技能人才的需求出发，改变人才培养模式，将传统学徒培训与现代职业教育相结合，以全面提升劳动者技术技能水平和职业素养为主要目标，推动

职业院校与行业企业的全程协同育人，是一种全新的职业教育制度设计。

要实现酒店管理“二元制”人才培养，在合作酒店的选择上首先要具备几个条件：第一是校企双方有较深入的了解，并且有合作的诚意；第二是这个项目要能实现双赢，这样才能长期稳定的开展工作；第三企业要有较大的需求。基于这三方面的考虑，我们选择合作诚意高，需求大的泉州大酒店。由学校 and 酒店人力资源部牵头，本作互利共赢的原则，就“二元制”人才培养的有关问题进行磋商，如培养人数、课程计划、实习实训如何开展、学生和专业教师培养等问题，达成培养意向，并签订“二元制”人才培养协议。

## （二）校企共同制定，实施人培方案

在专业带头人的带领下，我校酒店管理专业多次到泉州酒店，与酒店人力资源总监探讨“二元制”班的人才培养方案，确定培养目标、培养规格及如何进行培训，校企教学团队的构成及教学安排。双方以企业岗位实际需求和酒店未来发展需求为依托，从职业工作岗位任务分析入手，参照国家职业资格证书考试标准，开发适应岗位育人需求的专业教学内容，以适应学徒工学交替、岗位成才的需求。共同开发融合专业知识、安全操作技能、生产规范、职业素养于一体的教材、课件等，形成适应职业能力培养的课程体系。

### 1. 人才培养模式

#### （1）共同培育，企校二元主体

学校与泉州酒店签订实施“二元制”合作协议，明确校企双方职



责、分工，推进校企紧密合作、协同育人。完善校企分段育人、多方参与评价的二元主体育人机制。由企业专家与校内骨干教师共同组成专业指导委员会，依据联合培养框架协议共同制定人才培养方案、开发课程和教材、设计实施教学、组织考核评价、做好学员实训与就业工作等，形成校企利益共同体。

#### （2）学徒与学生二元身份

企校联合招生，采用双向选择、公开选拔的方式从在职员工中招收学员，达到录取条件的职工，通过职工、企业、学校签订三方订单培养协议，实现学生双重身份。学员既是学校的学生，也是企业的员工。实施“入企即入校、企校双师联合培养”的校企联合人才培养机制，

#### （3）企业导师与校内专业教师二元教学

实行“双导师”制，由校内专业骨干教师担任学员的专业基础导师，学员在专业导师的指导下学习专业基础及专业理论知识，在校内实训室和校外实训基地进行酒店应知应会、社交礼仪等认知学习；由来自泉州酒店的技术骨干、企业高管担任学员的职业技能导师，和学生密切接触，从行业现状、职业生涯规划等方面指导学生；由企业按照二元制人才培养方案中的教学进程合理安排各工作岗位，并按照企业经营管理的全过程安排学生在各岗位轮岗实践；在岗培养期间，学员享受与在岗职工一样的薪资福利待遇。

#### （4）企校二元管理

学员具有双重身份，既是酒店员工，又是学校学生，接受企校的

双重管理。企校双方，通过协商共同制定学员的管理制度，共同培育、共同管理、共同对学员进行考核评价。

#### （5）企校二元评价

围绕行业、企业用人标准，针对不同类型的课程建立不同的评价标准，实行自我评价、校内导师评价、企业导师评价、企业评价和社会评价相结合，建立以能力为核心，学校企业共同参与的学生评价模式，引导学生全面发展。

#### （6）双证融通的二元证书

以职业岗位能力为导向，构建课程体系。课程体系构建突出对学生职业岗位能力的培养，将职业标准引入课程体系，并贯穿于教学全过程。教学内容与职业技能鉴定考核的有关内容相结合，鼓励学员在专业核心课程学习结束后，参加与该课程密切相关的职业技能考核，获得高级职业资格等级证书，推行“以证代考”制度，将职业资格等级证书作为专业课程考核的标准。学徒在获得高级职业技能证后再进一步获得毕业证书。

#### （7）弹性的二元学制

采取弹性二元学制，集中与分时授课相结合。根据酒店实际工作需要，灵活安排教学。专业技能课实行实岗教学，由天鹅大酒店的企业导师以师带徒的方式在真实岗位上开展实操技能训练与技术水平的提高，营业部门岗位技能操作训练实行4个月轮岗，交替进行授课。专业基础课由学院指派有较高专业水平的专业导师到企业进行理论教学，利用酒店和职工空余时间采取集中与分时相结合的授课方式。

## 2. 教学进程表

表 1：酒店管理与数字化运营专业教学进程表

学 年	周 数	授课内容	授课方	学时
第一学 年	第 1 周	酒店概况（历史沿革、企业文化、参观酒店）	酒店导师	4
		学校概况、专业介绍、学生守则、参观学校	院校导师	4
	第 2 周	酒店规章制度	酒店导师	4
	第 3 周	部门经理与员工见面会，介绍各部门情况	酒店导师	4
	第 3-4 周	仪容仪表、礼节礼貌	酒店导师	8
	第 5 周	酒店公共卫生知识、消防知识	酒店导师	4
	第 6-10 周	中国传统文化	院校导师	30
	第 11-17 周	酒店经营管理基础	院校导师	20
		饭店管理信息系统	酒店导师	20
	第 18-27 周	酒店服务英语	院校导师	50
	第 28 周	期末考试	院校导师 酒店导师	
	第 29-32 周	服务礼仪与服务意识	院校导师	12
	第 33-36 周	服务心理学	院校导师	16
	第 37-51 周	饭店餐饮服务	酒店导师	300
		餐饮常用英语	院校导师	60
第 52 周	期末考试	院校导师 酒店导师		
第二学 年	第 1-16 周	饭店前厅服务	酒店导师	300
		前厅常用英语	院校导师	60
	第 17-32 周	饭店客房服务	酒店导师	300
		客房常用英语	院校导师	60
	第 28 周	期末考试	院校导师 酒店导师	
	第 32-34 周	饭店领班与主管实务	院校导师	24
	第 35-36 周	饭店常见案例的处理	酒店导师	12
	第 37-51 周	饭店康乐服务	酒店导师	300
第 52 周	期末考试	院校导师 酒店导师		
第三学 年	第 1-16 周	酒水认知与酒水销售（含高级调酒师职业资格证书考试）	院校导师	90
	第 17-21 周	饭店营销实务	院校导师 酒店导师	20
	第 22-27 周	饭店人力资源管理	院校导师	24

## 酒店管理与数字化运营专业人才培养企业年度报告（2023 年度）

			酒店导师	
	第 28 周	期末考试	院校导师 酒店导师	
	第 31-35 周	饭店公关案例教学	院校导师	20
	第 36-40 周	商务沟通与谈判技巧	院校导师	20
	第 41-48 周	饭店职业经理人培训	酒店导师 院校导师	24
	第 49-52 周	综合考核	院校导师 酒店导师	
总学时		1790（酒店授课学时 1292，占总学时 72.1%）		

### 3. 教学组织过程

根据酒店实际工作需要，灵活安排教学，由泉州酒店选拔优秀技术技能人员和管理骨干担任职工的导师，以酒店岗位需求为导向、以提高学徒职业能力为中心运用真实任务以师带徒的方式在真实岗位上开展实操技能训练和技术水平的提高（专业技能课），营业部门岗位技能操作训练实行 4 个月轮岗，交替进行授课。按照酒店对人才的培养规律和学校对学生的教育规律，用三年的时间使学员学历水平得到提升，整体素质得到提高，具备从酒店的基层员工成长为中层管理人员的要求。酒店导师承担学徒实践课程教学任务达 70% 以上。由学院指派有较高专业水平的专业导师到企业进行理论教学（专业基础课），利用职工空余时间安排院校导师到酒店开展教学，采取集中与分时授课的方式，根据酒店营业淡旺季的差别，将每年分为 52 周，旺季每周 2-3 次、淡季每周 3-4 次指派专业教师到企业授课。



## 4. 师资队伍建设

表 2：师资队伍一览表

姓名	性别	学历	职称/职务	是否双师	拟承担教学工作名称
黄朝铭	男	本科	副教授、中级经济师	是	教研主任、专业实践课程教学工作
卢德君	女	研究生	副教授、中级经济师	是	专业实践课程教学工作
陈基香	女	本科	副教授、中级经济师	是	专业实践课程教学工作
温丽	女	本科	副教授、中级经济师	是	专业基础课程教学工作
林婷婷	女	研究生	副教授	是	专业基础课程教学工作
胡玲玲	女	本科	讲师	是	专业基础课程教学工作
蔡智江	男	本科	泉州酒店副总经理	否	部分课程教学工作，二元制学员导师
郑书华	男	本科	泉州酒店餐饮总监	否	部分课程教学工作，二元制学员导师
余金龙	女	本科	泉州酒店前厅部经理	否	部分课程教学工作，二元制学员导师
郑亦斌	男	本科	泉州酒店人力资源部经理	否	部分课程教学工作，二元制学员导师

### （三）主要合作历程

我校酒店管理与数字化运营专业于 2016 年开始进行二元制试点，第一次因时间比较仓促加上对政策的宣传不够到位，与泉州酒店合作，招生人数少。2017 年，我们及时总结经验，深入企业一线进行宣导，在泉州酒店的大力支持下，2017 级酒店管理专业二元制泉州酒店班顺利开班。开班仪式上由企业林昌地总经理主持，林总经理代表企业，对本企业员工参与二元制试点表示支持，会在企业师资、实训场地、教学场所、员工工作时间等方面给予大力支持，也对厦门东海学院能为企业员工提供再学习提升表示感谢。会上，我校朱国辉校长代表学校发表讲话、颁发校外客座教授的聘书。



图 1：时任厦门东海职业技术学院校长朱国辉为企业导师颁发聘书



图 2：校企双方师生合影留念

根据酒店实际工作需要，灵活安排教学，由泉州酒店选拔优秀技术技能人员和管理骨干担任职工的导师，负责职工在企业的岗位技能操作训练（专业技能课），实行实岗教学；营业部门岗位技能操作训练

实行 4 个月轮岗，交替进行授课。由学院指派有较高专业水平的专业导师到企业进行理论教学（专业基础课），利用职工空余时间安排院校导师到酒店开展教学，采取集中与分时授课的方式，根据酒店营业淡旺季的差别，将每年分为 52 周，每周 2-3 次指派教师到企业授课。



图 3：卢德君老师为学生讲授会展课程



图 4：王碧云老师为学生讲授形象设计课程





图 5：时任专业带头人崔筱力老师为学生讲授饭店前厅课程



图 6：胡玲玲老师为学生讲授客源国课程



图 7：陈基香老师为学生讲授服务礼仪课程





图 8：黄朝铭老师为学生讲授酒水知识课程



图 9：学校质管办许鹊君老师前往酒店检查教学情况

合作以来，尽管也出现过其他问题，但校企双方建立了顺畅的沟通交流机制，及时解决前进路上的各类障碍，使酒店管理“二元制”人才培养项目得以健康有序地开展。为进一步了解学生的学习情况、收获、体会，以及建议与期盼。2019年9月27日上午，学校来永宝校长率航空旅游学院、教务处、质管办部门的几位老师一起来到泉州酒

店，听取学生们的心声与诉求。学生们就学籍管理、教学计划、教学方法、考试考核办法、毕业证书等具体问题提出咨询，来校长和几位老师都一一予以解答，学生们感到满意。



图 10：2019 年时任学校校长来永宝到泉州酒店与学生们座谈



图 11：2019 年时任学院校长来永宝到泉州酒店与学生们合影留念

2022 年，在泉州酒店的精心筹划下，泉州酒店为 2019 级毕业生和 2021 级新生举办了隆重的毕业典礼和开课仪式。





图 12：校企领导共同参加毕业典礼和开课仪式



图 13：林昌地总经理、钟华校长为毕业生颁发毕业证书





图 14：宋艳春副校长、廖贵强教务副处长为新生颁发教材



图 15：学生代表发表毕业感言





图 16：校企领导与历届学生合照

### 三、企业资源投入

1. 与学校建立紧密的合作关系，签订有二元制人才培养合作协议。委派企业高管和技术骨干到学校为师生授课和讲座，参与人才培养方案的制定，协助专业课和实训课的教学，提供校外实训基地，接受学生顶岗实习。



图 17：泉州酒店部门经理为学生授课

2. 与学校共同承办酒店管理“二元制”班。协助招聘企业“二元制”学员，提供“二元制”学生学习岗位，委派师傅（技术骨干）帮带指导；共同制定人才培养方案，协商集中授课时间（弹性），提供授课场所。

3. 校企合作共建校外实训基地，企业提供场地和真实运营场景作为学生实训基地，委派企业高管和技术能手参与基地的教学和运营活动。



图 18：18 级酒店管理专业学生参观泉州酒店合影

## 四、企业参与教育教学改革

### （一）教师深入企业，利于开展教学改革

进企业为企业员工授课，让老师真正走到一线，了解到企业需要什么，了解了企业员工的素质要求。职业院校的教学要与企业接轨，发生化学反应后，老师对自己的教学将有所调整，拉近企业需求和课本的距离。通过试点班，学院与企业的合作实现了化学反应，起到“1+1 大于 2”的效果。通过不断摸索和总结经验，成功申报了省级中青年社科类课题。

### （二）校企共编教材，弥补技能课程短板

为了更契合岗位对员工技能的需要，真正做到教学与实践零距离，校企双方经多次研讨、修改，校企双方组织专家，共同编纂了多本实训指导书。



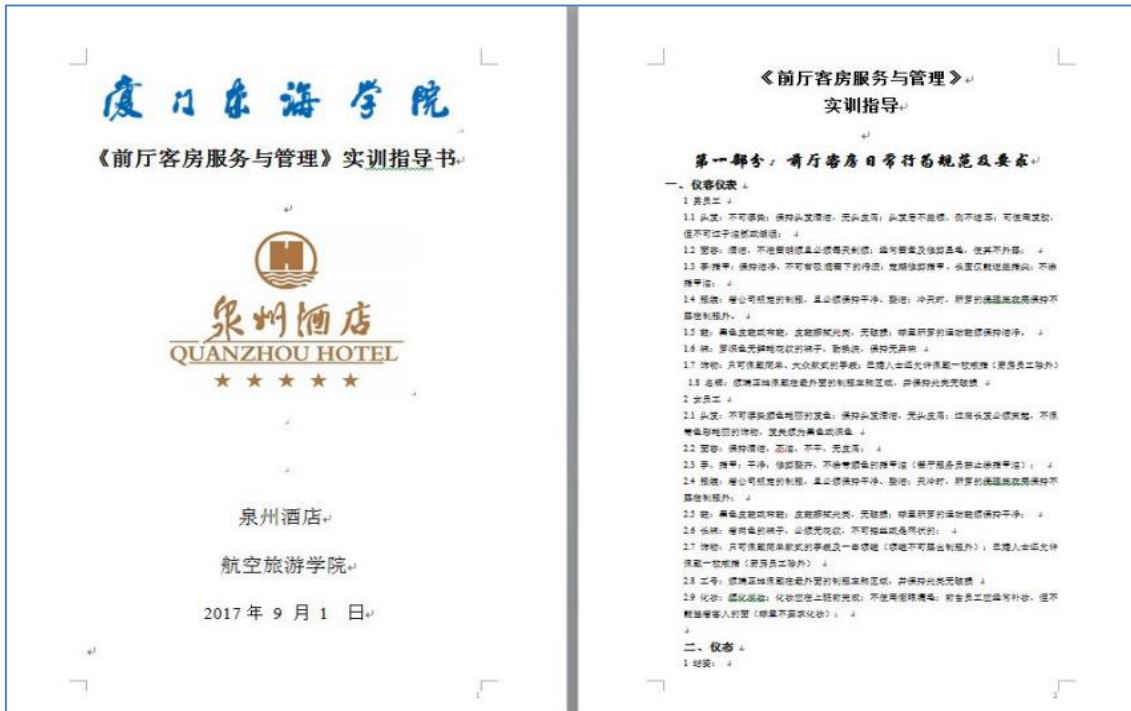


图 19：《前厅客房服务与管理》实训指导书

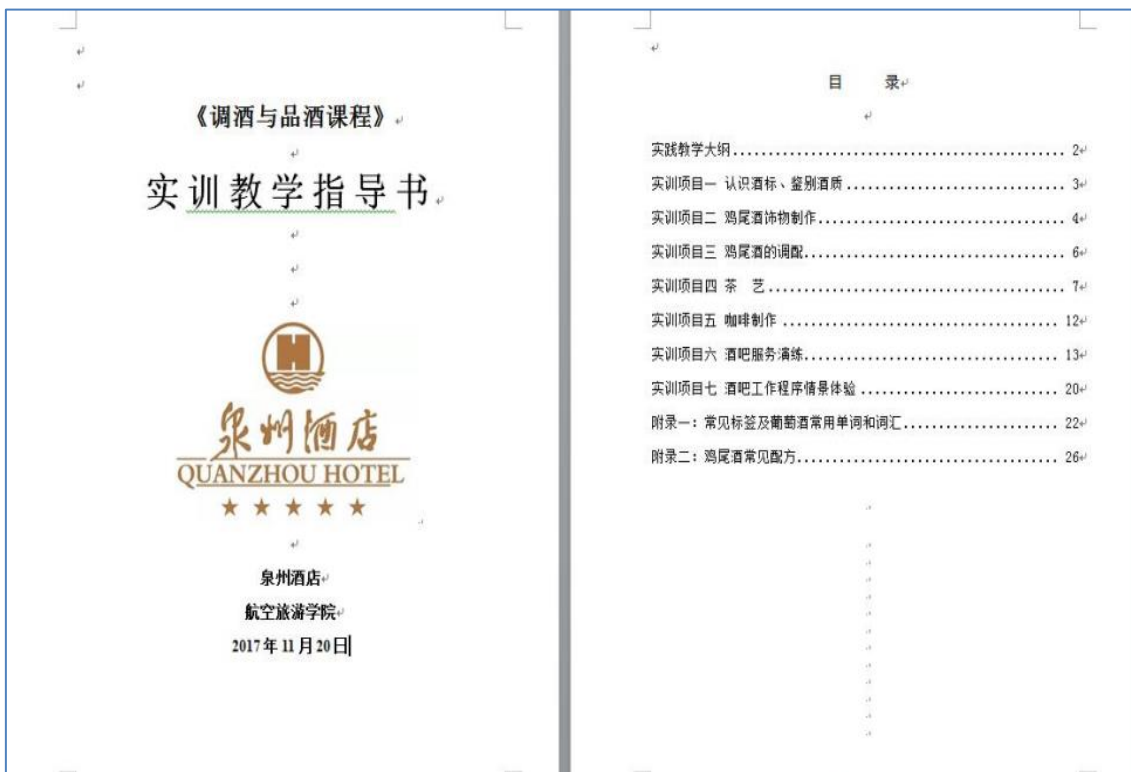


图 20：《调酒与品酒课程》实训指导书





图 21：《餐饮服务与管理》实训指导书

### （三）校企资源共享，技能大赛再结硕果

根据前期校企双方良好合作的经验基础上，从 2016 年开始，酒店服务技能大赛项目，我们打破了以往校内教师辅导的惯例，引入企业导师资源，校企双方跨界联合组织技能大赛辅导团队，在各类技能大赛中取得了较好成绩。



图 22：2017 年省技能大赛中餐主题宴会设计比赛荣获团体三等奖

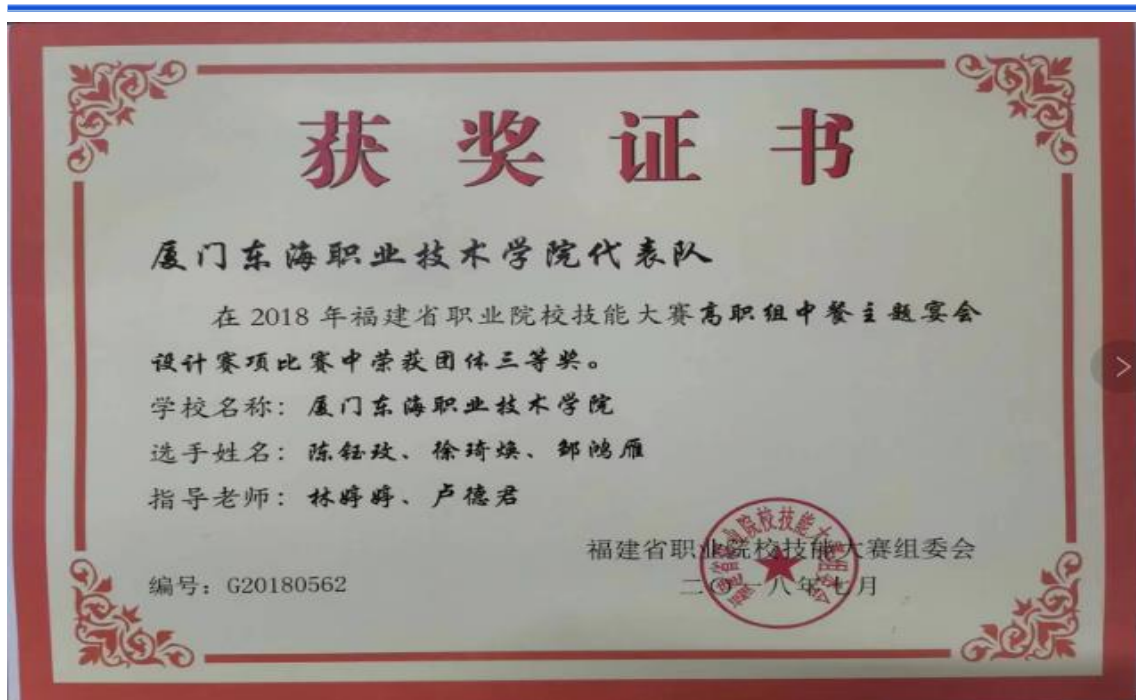


图 23：2018 年省技能大赛中餐主题宴会设计比赛荣获团体三等奖



图 24：2018 年福建省职业技术教育学会授予黄朝铭“优秀指导教师”



图 25: 2020 年福建省旅游行业职业教育指导委员会授予黄朝铭“优秀指导教师”



图 26: 2023 年 12 月参加省高职院校技能大赛“酒店服务”赛项获团体三等奖

## 五、助推企业发展

现代教育已经不再是单一的教育模式，而是涵盖多种教育形式和方法，在这一多元化的环境中，学校与企业之间的联合合作已成为提高学生综合素质的有效方式。在如今的经济社会中，企业需要的是知



识型、创新型、实用型的人才，人力资源已成为企业最重要的战略资源。而学校主要的任务即是培养这些人才。因此，校企合作不仅可以促进学校教育的改革创新，而且可以为企业提供更加优秀的人才服务。

二元制立足于企业生产实际，在“课程不打折、标准不降低、企业运转不影响”的原则指导下，继续坚持“基础理论课程送课上门”、“岗位课程校企共担”、“线下授课与线上辅导相结合”等运行模式，课中、课后学院督导组不定期督查等措施，保障了教学工作的有序开展。泉州酒店酒店管理（二元制）人才培养项目为企业人才储备提供积极帮助，对于企业发展起到的影响更为深远，许多一线的管理员和生产线员工对于自身的知识储备并不满意，试点班符合他们继续学习的需求。

此外，对于企业来说，校企合作可以与学校建立更紧密的联系与合作关系，之后可以更好的吸纳学生为酒店提供服务以及能够为员工提供更加优秀的培训机会，也可以更加及时地为企业提供最新的知识技能储备，同时也可以更好的展示企业形象与理念。

## 六、问题与展望

通过校企合作，学校与企业可以很好地完成对于二元制学员的培养，极大的提高酒店员工的综合素质、实践能力和市场适应力，同时也可以为泉州酒店提供更加优秀的人才服务，推动酒店的提升与发展。

未来的校企合作应该会朝着更加广泛、深入的方向发展，学校和企业将建立起互补、协作、共享、共赢的伙伴关系，充分利用教育资源和企业优势，共同推动各自的发展。



在未来的校企合作中，学校将更加重视实践教育与产业创新实践，为学生体验工作实践提供更加多样化的选项。学校也将进一步打通校与院、学生与教师的交流通道，为学生提供充分的发展空间和成长平台，为企业提供更加优秀的人才，实现教育与产业的共同繁荣。

泉州酒店

厦门东海职业技术学院

2024 年 1 月





致知力行·崇真至善

国内百强房地产企业泉舜集团有限公司全资举办  
国家统招计划内招生的民办高职院校



## 泉州酒店

电话Tel: 0595-22289958

传真Fax: 0595-22288603

地 址: 中国福建省泉州市鲤城区庄府巷22号

