

现代学徒制工作实践

广州南沙大酒店 总经理

杨结

粤港澳大湾区中心

——南沙湾













目录

01

研究的基础及实践

02

现代学徒制工作内容

03

现代学徒制工作实施及相互关系

04

人才培养计划

05

课程体系与专业课程内容构建

06

学习的形式

07

工学交替的实践

08

评估体系

一、研究的基础及实践

01

国家有关政策

1. “十九大”报告中提出：要完善职业教育和培训体系，深化产教融合校企合作。
2. 2017年12月国务院发布《关于深化产教融合的若干意见》。
3. 2019年1月国务院印发《国家职业教育改革实施方案》。

一、研究的基础及实践

02

相关研究

- 《职业教育教与学过程》——外语教学与研究出版社 克劳斯·贝克（德） 主编
- 《结构化在岗培训》——江苏人民出版社 罗纳德·L.雅各布斯 编著
- 《当代德国职业教育主流教学思想研究》——清华大学出版社 姜大源 吴全全 编著
- 《职业教育与培训——学习新概念》——科学出版社 赵志群 编著
- 《职业教育国家专业教学标准开发》——华东师范大学出版社 徐国庆 李飞 编著
- 《基于工作过程的项目化课程设计案例集》——广州高等教育出版社 赵鹏飞 编著
- 《现代学徒制“广东模式”的研究与实践》——广东高等教育出版社 赵鹏飞 编著



一、研究的基础及实践

03

现代学徒制研究的实践基础

2016-2018学年现代学徒制班基本情况					
序号	项目内容		人数	占比	总人数
1	入学年龄段	15岁	7人	25%	28人
		16岁	13人	46.42%	
		17岁	2人	7.10%	
		18岁	4人	14.28%	
		19岁	2人	7.10%	
2	性别	男性	9人	32.14%%	
		女性	19人	67.86%	
3	家庭成员	独生子女	4人	14.29%	
		2个子女	12人	42.86%	
		多个子女	12人	42.86%	
4	籍贯	广东籍	20人	71.42%	
		非广东籍	7人	28.57%	

一、研究的基础及实践



一、研究的基础及实践

03

现代学徒制研究的实践基础

2017-2020年度“2+1”现代学徒制班

学习模式	学校学习2年+企业学习1年
项目人数	25-30人

一、研究的基础及实践



宣讲现场

一、研究的基础及实践



面试现场

二、现代学徒制工作内容

01

现代学徒制工作要求

教学部第三批现代学徒制试点工作的内容：

- 1)探索校企“双主体”育人机制：①联合招生、②共同培养、③多方评估、④成本分担。
- 2)推进招生招工一体化：⑤校内实训场所、⑥公共实训中心⑦企业、学校与企业两份合同（或学徒、学校和企业之间的三方协议），⑧双身份确认。
- 3)完善人才培养制定和标准：⑨人才培养方案、⑩专业教学标准、⑪课程标准、⑫师傅标准、⑬质量监控标准及相应方案实施、⑭校企共同建设基于工作内容的专业课程和典型工作过程的专业课程体系。⑮开发基于岗位工作内容、融入国家职业标准的专业教学内容和教材。
- 4)建设校企互聘共用的教师队伍：⑯师傅的责任和待遇
- 5)建立体现现代学徒制特点的管理制度：⑰学分管理、⑱弹性学制管理、⑲考核评价标准、⑳多方参与考核评价机制。㉑保证学徒合理报酬 ㉒责任保险 ㉓工伤保险 ㉔人身安全。

双重身份、联合培养、岗位成才

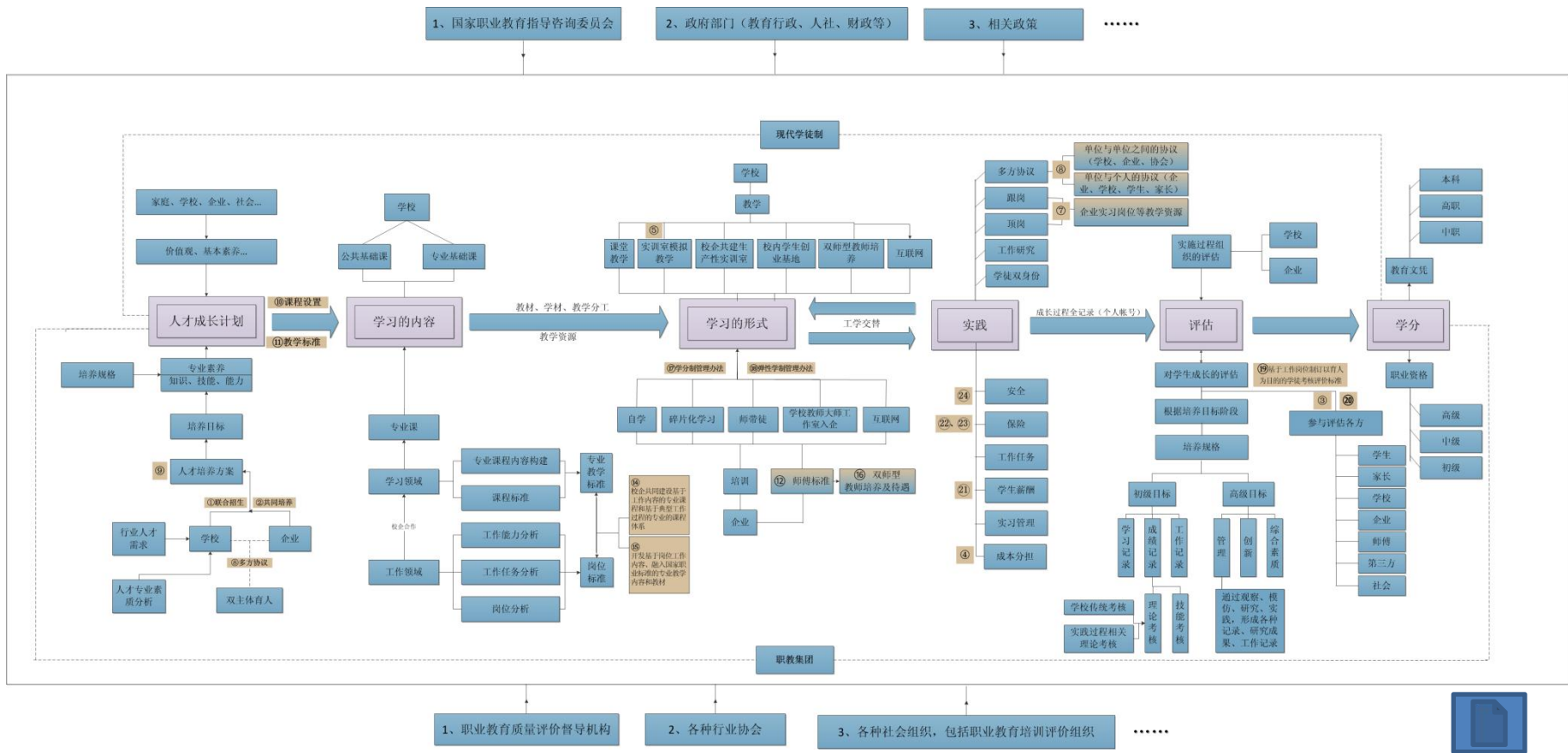
二、现代学徒制工作内容

02

现代学徒制工作实施难点

- 1) 对内容的全面了解
- 2) 各项工作的相互关系
- 3) 实施难度：“写的”与“做的”差距

三、现代学徒制工作实施及相互关系



四、人才培养计划



难点

如何让企业参与？

四、人才培养计划

1、学校的范式

2、企业的关注点

四、人才培养计划

3、教育的本质与培训的关系

记得清华大学校友高晓松在《奇葩说》一期节目中有这么一段言论：“清华大学培养的学生，应该拥有国家之重器、胸怀天下的远大理想，而不仅仅是去谋求一个职业，否则我们清华和蓝翔技校有什么区别？”



网易新闻曾经登录过蓝翔校长荣兰祥的一段话：“咱们蓝翔技校就是实打实的学本领，咱们不玩虚的，你学挖掘机就把地挖好，你学厨师就把菜做好，你学裁缝就把衣服做好。咱们蓝翔如果不踏踏实实学本事，那跟清华北大还有什么区别呢？”



蓝翔技巧校长荣兰祥

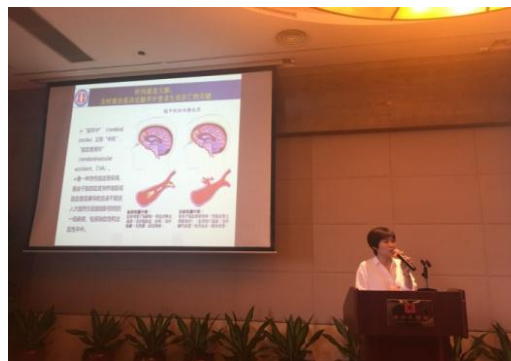
四、人才培养计划

4、双主体育人与培养目标和规格的融合

- 1) 长远目标
- 2) 阶段性目标

协调好个人发展与企业需求的关系

培训不等同于教育

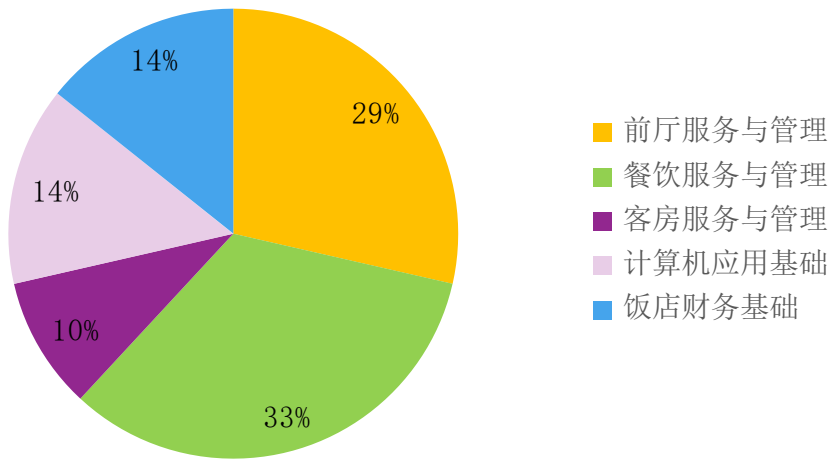


五、课程体系与专业课程内容的构建

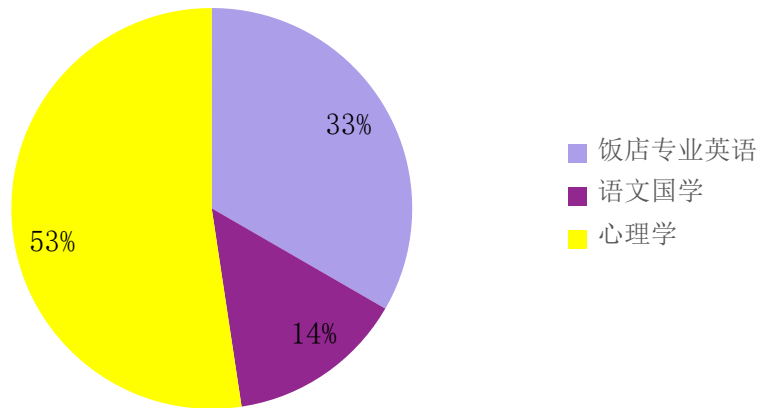
01

基础课和专业课的相互关系

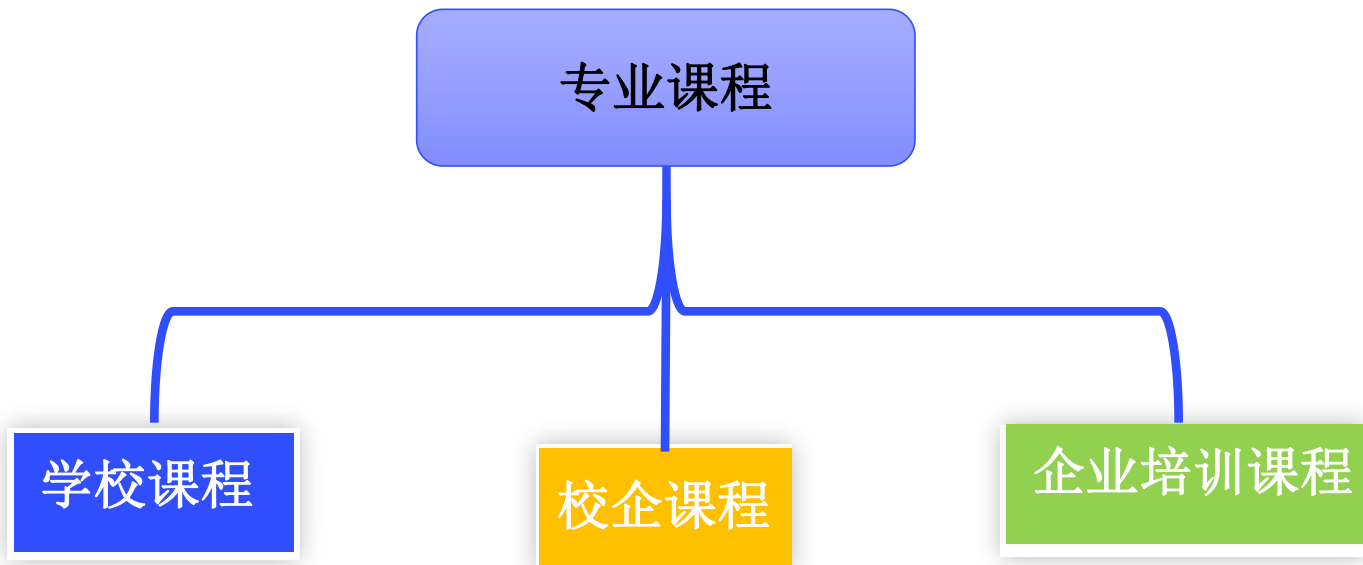
最喜欢的企业课程



最喜欢的文化基础课程



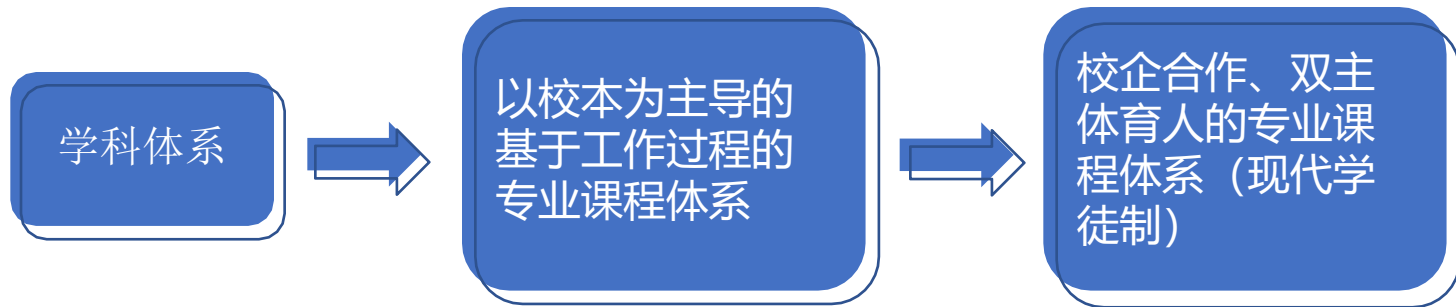
五、课程体系与专业课程内容的构建



五、课程体系与专业课程内容的构建

02

职业院校专业课程体系的过程



五、课程体系与专业课程内容的构建

02

学校构建专业课程的方法

学校课程+ 校企课程+企业课程



构成职业素养
构成职业能力



专业课程的构建过程

岗位（群）



职业能力分析
↕
典型工作任务

学习领域课程



职业能力
Competence

胜任力：
Ability 具体能力
Authority 权力
Knowledge 知识
Skill 技能

典型工作任务
Professional Tasks
职业的、专业的任务

五、课程体系与专业课程内容的构建

五项职业等级标准

建筑信息模型 (BIM)

BIM 职业技能初级：BIM 建模

表 3 BIM 职业技能初级要求表

职业技能	技能要求
1. 工程图纸识读与绘制	<ul style="list-style-type: none">(1) 掌握建筑类专业制图标准，如图幅、比例、字体、线型样式，线型图案、图形样式表达、尺寸标注等；(2) 掌握正投影、轴测投影、透视投影的识读与绘制方法；(3) 掌握形体平面视图、立面视图、剖视图、断面图、局部放大图的识读与绘制方法；(4) 掌握建筑平面图的绘制；(5) 掌握建筑立面图的绘制；(6) 掌握建筑剖面图的绘制；(7) 掌握建筑详图的绘制。

五、课程体系与专业课程内容的构建

Web前端

8.9. 能力标准与知识要求:

工作领域	工作任务	职业技能	技能要求	知识要求
动态网站搭建	1-3 动态网页开发	1-3-1 能使用 CSS3 新特性开发动态页面样式	1-3-1-S1 能使用 CSS3 特性、动画效果、多列布局以及弹性布局开发动态网页	1-3-1-K1 了解 CSS3 特性、CSS3 动画效果、多列布局以及弹性布局的使用方法

五、课程体系与专业课程内容的构建

在结构上，本职业技能标准包括五个要素：

(1) 工作领域：这是职业技能标准按照工作职责大目标划分后形成的单位；

(2) 工作任务：这是职业技能标准的基本组成单位，某一工作任务可以看作是对某一主要工作内容或应完成功能的概括；

(3) 职业技能：是工作任务的基本组成单位，可以看作是对具有相对独立价值的某一次级功能所要求能力的描述；

(4) 技能要求：即每项能力要素所应达到的操作水平。技能要求在语义内容上一般包括所应达到的操作结果，以及判断操作是否达到所要求结果的评判标准。

(5) 知识要求：阐明具有每项技能所应掌握、了解的知识。

五、课程体系与专业课程内容的构建

物流管理

表3 中级职业能力要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
物流市场开发与客户服务	物流市场调研	<ol style="list-style-type: none">1. 能描述物流市场调研流程并解释关键内容2. 能编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表3. 能根据模板编写物流市场调研报告	<ol style="list-style-type: none">1. 物流市场调研的流程和方法2. 市场信息收集的方法与工具3. 数据处理与统计的知识与方法
	客户开发计划与实施	<ol style="list-style-type: none">1. 能描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法2. 能执行客户拜访、谈判、日常关系维护3. 能编写客户拜访计划和纪要	<ol style="list-style-type: none">1. 客户开发与维护的流程2. 客户拜访、日常联络的基本礼仪知识3. 客户开发计划和拜访纪要编写规范
	物流项目投标	<ol style="list-style-type: none">1. 能描述物流招投标的主要流程和招标文件的基本内容2. 能判断招标信息的有效性、编制商务条款、核算成本并确定报价, 并根据招标文件要求规范编写投标文件3. 能完成投标文件的打印、装订、密封及归档4. 能执行开标流程、分析中标/落标的原因	<ol style="list-style-type: none">1. 物流招投标的流程2. 标书的编制知识与规范3. 标准打印、装订、密封及归档的规范4. 中标/落标的分析方法
	客户投诉及异常处理	<ol style="list-style-type: none">1. 能描述客户投诉和异常事件的处理原则和流程2. 能对客户投诉进行归类、沟通和归档	<ol style="list-style-type: none">1. 客户投诉和异常事件的处理流程2. 客户沟通的策略和技巧

五、课程体系与专业课程内容的构建

汽修专业

汽车动力与驱动系统综合分析技术				
汽车动力与驱动系统综合分析技术（初级）职业技能				
工作任务-汽车分动箱系统检查保养				
工作领域	工作任务	职业技能	技能要求	知识要求
汽车动力与驱动系统综合分析技术—初级	1. 汽车分动箱系统检查保养	1.1 分动箱检查保养	<p>1.1.1 能检查有配备油尺的分动箱上的液位。</p> <p>1.1.2 能检查没有配备油尺的分动箱上的液位。</p> <p>1.1.3 能检查分动箱油液油质。</p> <p>1.1.4 能检查分动箱外壳的泄漏情况。</p> <p>1.1.5 能排放及更换分动箱油液。</p> <p>1.1.6 能选用符合厂家规格的分动箱油液。</p> <p>1.1.7 能对分动箱总成进行拆装。</p> <p>1.1.8 能检查倒档惰轮、倒档轴、轴承、止推垫圈和弹性挡环，确认维修项目。</p> <p>1.1.9 能检查分动箱换挡罩和换挡拨叉、操纵杆、衬套、轴、轴套、锁销、互锁机构和弹簧，确认维修项目。</p>	<p>1.1.1 有配备油尺的分动箱油位标准判读。</p> <p>1.1.2 没有配备油尺的分动箱油位标准判读。</p> <p>1.1.3 分动箱的油液油质检查细则。</p> <p>1.1.4 分动箱外壳的泄漏检查细则。</p> <p>1.1.5 分动箱的油液更换流程。</p> <p>1.1.6 分动箱油液类型。</p> <p>1.1.7 分动箱总成的拆装流程。</p> <p>1.1.8 倒档惰轮、倒档轴、轴承、止推垫圈和弹性挡环检查方法。</p> <p>1.1.9 分动箱换挡罩和换挡拨叉、操纵杆、衬套、轴、轴套、锁销、互锁机构和弹簧检查方法。</p>

五、课程体系与专业课程内容的构建

老年照护

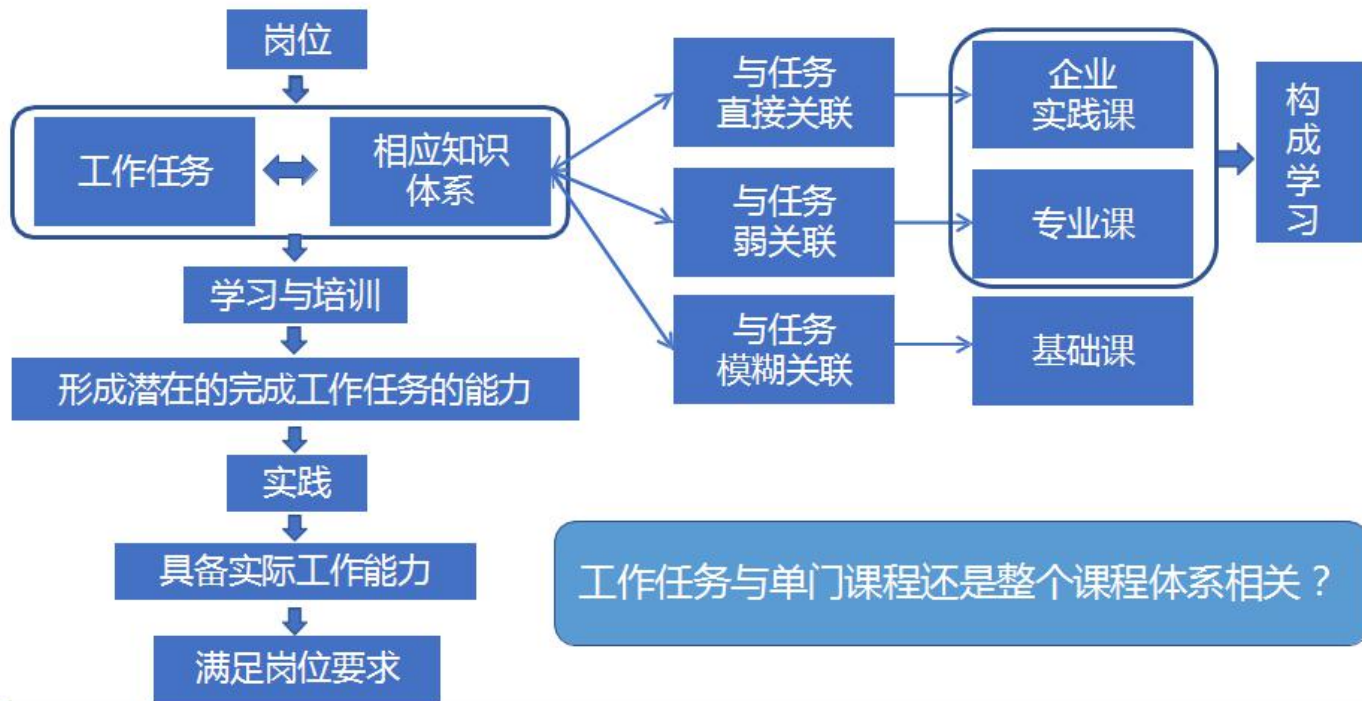
表1 初级老年照护职业技能要求

职业功能	工作内容	项目编码	技能要求	相关知识
饮食照料	帮助进食	1 LN ZH 01 YS 01 A	能帮助老年人进食	1. 老年人饮食知识 2. 对老年人进食观察的知识
	帮助进水	1 LN ZH 01 YS 02 A	能帮助老年人进水	1. 老年人进水知识 2. 老年人进水观察的知识
	帮助特殊饮食的喂食	1 LN ZH 01 YS 03 A	能进行营养配餐喂食的操作	1. 营养配餐喂食的知识 2. 营养配餐喂食观察的知识
			能进行鼻饲管照料	2. 鼻饲的定义和常用鼻饲饮食知识 3. 老年人鼻饲喂食观察的知识

五、课程体系与专业课程内容的构建

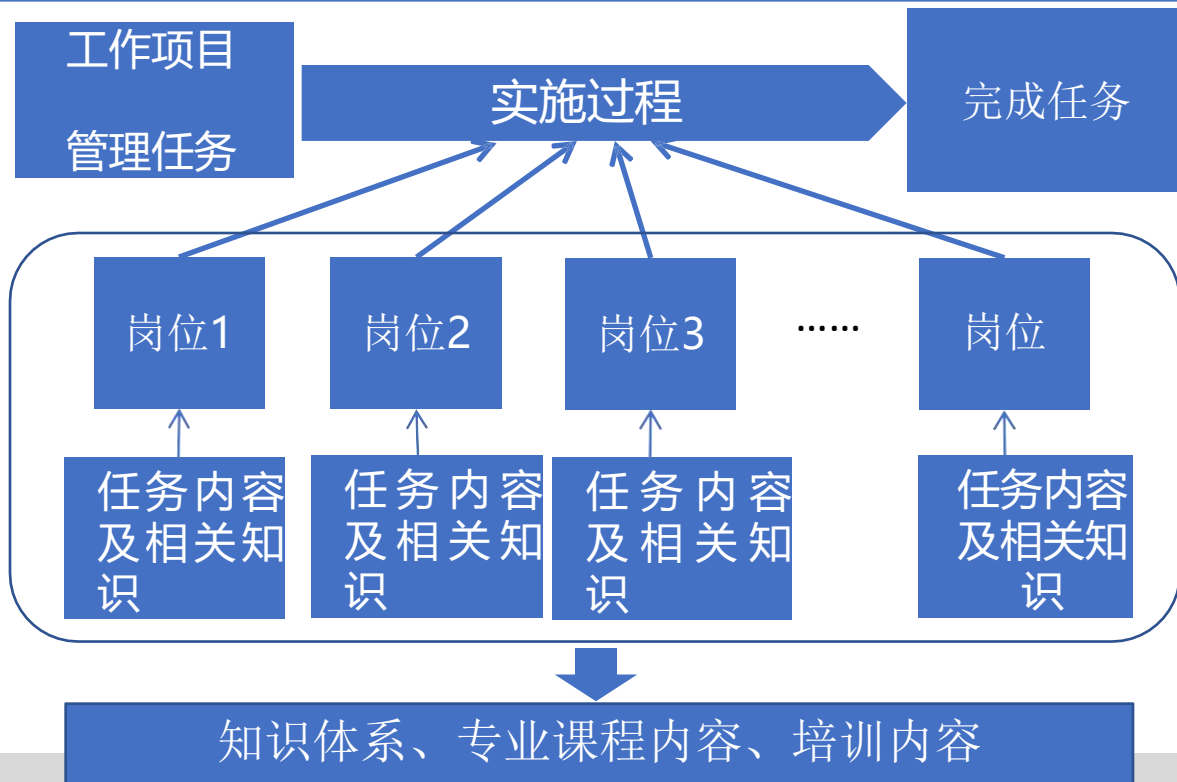
03

企业培训课程的构建（以岗位为指向）



五、课程体系与专业课程内容的构建

企业培训课程的构建 (以任务为指向一体化模块的产生)



五、课程体系与专业课程内容的构建

一级任务	二级任务	三级任务	四级任务	知识要点	课时设置	内容形式			场景			
						文字	图片	视频	酒店	课堂	实训室	
办理接待处服务工作	办理入住服务	办理散客入住服务	查找预订	FIDELIO系统的操作	0.1	√	√	√	√		√	
				客源的类型	0.2	√				√		
			确认住客信息	预订的房型、天数、房价	0.1	√				√		
			登记证件	有效证件的种类与辨别	0.3	√	√			√		
				二代身份证读卡器的操作	0.1	√	√		√		√	
				旅业公安系统的操作	0.2	√	√		√		√	
			打印入住登记单	国外证件的复印标准	0.1	√	√				√	
				房价的填写（保密则不填）	0.1	√					√	
				客人的签名与联系电话填写	0.1	√					√	
			收取押金	付款方式的种类	0.1	√	√				√	
				币种真伪的辨别	0.2	√	√				√	
				PGS系统的操作	0.2	√	√			√		√
				费用说明书的填写	0.1	√	√				√	
				收据的填写	0.1	√	√				√	
				大写数字（零-亿）的填写	0.1	√					√	
			安排房间	押金收取的计算方式	0.1	√					√	
				房型及房态的种类	0.2	√	√			√	√	
						排房的技巧	0.1		√	√		√

五、课程体系与专业课程内容的构建

一级任务	二级任务	三级任务	四级任务	知识要点	课时设置	内容形式			场景				
						文字	图片	视频	酒店	课堂	实训室		
餐饮服务与管理	技能操作	基础技能	托盘及使用标准	托盘种类	0.2	✓	✓			✓			
				托盘的操作程序和方法	0.2	✓	✓	✓	✓		✓		
				使用托盘的注意事项	0.2	✓				✓			
			餐巾折花	餐巾的种类	0.2	✓	✓				✓		
				餐巾折花的种类	0.2	✓	✓				✓		
				餐巾折花的基本技法	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
				餐巾折花的注意事项	0.2	✓					✓		
			摆台	中式散餐摆台标准	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
				西式散餐摆台标准	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
				中式宴会摆台标准	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
				西式宴会摆台标准	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
			斟酒	酒水服务操作程序	0.2	✓	✓	✓	✓			✓	
				斟酒的姿势	0.2	✓	✓	✓	✓		✓		
				斟酒的量的控制	0.5	✓	✓					✓	
				红葡萄酒服务方法	0.5	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
				白葡萄酒服务方法	0.5	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
				香槟服务方法	0.5	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
			上菜和分菜	斟酒注意事项	0.2	✓						✓	
				上菜位置	0.2	✓	✓				✓		✓
				上菜顺序	0.2	✓	✓				✓	✓	
上菜时间和速度	0.2	✓		✓				✓					
分菜服务用具及使用方法	0.2	✓		✓	✓	✓		✓		✓			

五、课程体系与专业课程内容的构建

04

一体化课程的构建

初级阶段

广东省旅游职业技术学校 2018-2019 学年度第 二 学期

授课计划				
课程: 前厅服务与管理	教材:《前厅服务与管理》 (版教 2018 年 1 月第 2 版)	班级: 17 酒管 1-4 班	教师: 刘珊珊	
1	上学期核心知识和技能复习	1	任务 2: 设备设施和表单使用	1
2	任务 3/4: 散客/团队入住	1	实训: 散客/团队入住服务实训	1
3	任务 5/6: 贵宾/行政楼层	1	实训: 贵宾/行政楼层入住实训	1
4	任务 7: 其他接待服务应对	2		
6	清明节课		项目 1: 网评/留言/保密/邮件实训	2
	项目 2 总台服务	1	项目 3: 商务中心服务实训	1
			任务 1: 卡、币和票据识别实训	2
	任务 3: 日审和改审工作辨识	1	任务 2: 客账建立与录入实训	1
10	任务 4/5: 结账服务、贵重物品保管	1	实训: 结账服务/贵重物品保管	1
	任务 2/3 部门例会/人员分工调配	1	任务 2/3 部门例会/人员分工实训	1
	任务 4 撰写工作计划与备忘录	1	任务 4 撰写工作计划与备忘录实训	1
	项目 3 宾客投诉处理须知	1	项目 3 宾客投诉处理情景演练	1
	项目 4 突发事件处理	1	项目 4 突发事件处理实训	1
	课程知识期末总复习回顾	1	课程知识回顾/抢答竞赛	1
	期末考试 (闭卷统考)			
总课时: 28 节。其中理论课时 13 节; 实训、实践课时 15 节。				

注: 1. 红色字体部分: 建议由南沙大酒店选派员到校授课;

2. 紫色字体部分: 南沙大酒店或学校老师授课均可, 建议酒店老师到校授课。

广东省旅游职业技术学校 2018-2019 学年度第 二 学期

教师授课计划

课程: 饭店管理概论 教材:《饭店管理概论》旅教版 班级: 17 酒 1-4 班 教师: 贺丹

周次	教学章节	课时	教学内容
1	第一章 饭店概述 第一、二节	2	饭店的涵义、作用、类型和等级
2	第三、四、五节	2	饭店的产生和发展历程、现状与发展趋势
3	第二章 饭店管理理论基础	2	饭店管理概念及其理论
4	第二节	2	饭店管理的理论基础
5	第三、四节	2	饭店的组织形式、管理制度
6	节假日调课		
7	第三章 饭店管理的职能	2	饭店的决策、计划职能
8	第二节、第三节	2	饭店的组织职能、指挥职能
9	第四节、第五节	2	饭店的协调、控制职能
10	第七章 管理者	2	有效的饭店管理者、投诉处理
11	第五章 同样对客户部门管理知识	2	饭店设备管理、安全管理知识
12	第四节、第五节	2	饭店人力资源管理、物资管理知识
13	第六章 饭店服务质量管理	2	饭店服务质量的构成、特性
14	第三、四节	2	饭店服务质量的分析、控制
15	复 习	2	
16	考 试	2	

16×2=32 节 以上第五章、第六章建议由南沙大酒店讲授

广东省旅游职业技术学校 2018-2019 学年度第 二 学期

教师授课计划

课程: 饭店财务基础 教材:《饭店财务基础》旅教版 班级: 17 酒 1-4 班 教师: 文黎晖

周次	教学章节	课时	教学内容
1	第 1 章 财务信息的处理	2	财务信息处理依据、记录形式和要求
2	第 1 章 财务信息的处理	2	会计恒等式、会计核算原则、基本前提
3	第 2 章 会计记账方法	2	复式记账法中借贷记账法的规则、运用
4	第 3 章 会计工作流程	2	证、账、表的产生以及饭店财务体系
5	节假日调课	2	
6	第 4、17 章 饭店货币资金及财务电算化工作	2	货币资金、银行存款的概念、管理核算及收银岗位职责;
7	第 5 章 饭店的信用管理	2	应收账款、其他应收款的管理、核算
8	第 6 章 饭店存货管理	2	存货的管理; 原材料、库存商品及低值易耗品的核算
9	第 7 章 固定资产管理	2	固定资产的管理与核算; 折旧的计提方法
10	第 8 章 应付职工薪酬管理	2	应付职工薪酬的概念、内容、管理及核算
11	第 9 章 饭店负债管理	2	流动负债、长期负债的管理与核算
12	第 10 章 饭店所有者权益管理	2	所有者权益的内容、管理与核算
13	第 11、12 章 成本、费用、税金	2	成本管理与控制; 费用、税金的内容与管理
14	第 13、14 章 利润的形成、分配及报表	2	利润的形成与分配; 资产负债表和利润表的内容与分析
15	复 习		
16	考 试	2	

16×2=32 节 建议第 4、17 章, 第 6 章, 第 11、12 章, 第 13、14 章由南沙大酒店

五、课程体系与专业课程内容的构建

有机融合

如何分步实施：

- 1、双方将课程内容呈现
- 2、梳理、整合
- 3、将课程内容与职业岗位的关联关系弄清楚
- 4、开发教材内容
- 5、将考评内容、方法融入整个教学当中

五、课程体系与专业课程内容的构建

校企一体化平台建设



五、课程体系与专业课程内容的构建

校企一体化平台建设

校企融合教学培训平台 简体中文 (zh_cn)

中餐备餐间服务员

- 成员
- 勋章
- 能力
- 成绩
- 常规
- 任务一：散餐服务
- 任务二：宴会服务
- 任务三：外卖服务

个人主页
网站首页
日程管理

任务一：散餐服务

- 中厨房组织结构
- 中餐菜点生产流程
- 中厨房设计与布置要求
- 中餐菜肴与酱汁的搭配
- 开档操作
- 传菜服务
- 物品补充
- 散餐服务测试题
- 楼面催着出菜，厨房还未做好，在这种情况下，备餐间人员应该如何应对？

任务二：宴会服务

- 物品认识
- 餐前准备
- 传菜服务
- 宴会服务测试题

五、课程体系与专业课程内容的构建

校企一体化平台建设

成长全记录

选择	用户头像	姓 / 名	Email地址 ^	状态	成绩	编辑	最后修改 (学生)	文件提交	作业备注
<input type="checkbox"/>		陈颖瑜	zccyy@163.com	已经提交 Graded - follow up submission received	成绩 76.00 / 100.00	编辑 ▾	2019年03月19日 星期二 10:11	<ul style="list-style-type: none"> 1552439994129.mp4 2019年03月13日 09:29 1552440004855.mp4 2019年03月13日 09:29 开班前会.jpg 2019年03月19日 10:11 浏览菜单.jpg 2019年03月19日 10:11 宴会场所.jpg 2019年03月19日 10:11	 评论 (0)

五、课程体系与专业课程内容的构建

成长全记录

王丹 消息 添加到你的联系人

常规

- 讨论区: 学习讨论区

没有帖子

任务一：咖啡厅散餐服务

- 图书: 台面物品准备
阅读22次 - 最近 2019年04月13日 星期六 15:53
- 文件: 迎宾就座服务
阅读1次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:02
- 图书: 布置客用餐台
阅读7次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:06
- 文件: 紫荆咖啡厅午、晚餐散餐餐台摆放标准视频
阅读1次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:09
- 图书: 整理工作台
阅读3次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:10
- 图书: 推销酒水、食品
阅读13次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:50
- 图书: 点餐服务
阅读11次 - 最近 2019年04月13日 星期六 18:56
- 图书: 饮品服务
阅读19次 - 最近 2019年04月13日 星期六 19:09

最后修改 2019年04月16日 星期二 10:36

文件提交

- 王丹
 - 检查客人遗留物品
 - 检查客人遗留物品.mp4
2019年04月11日 19:49
 - 清洁餐桌
 - 清洁餐桌.mp4
2019年04月12日 21:01
 - 食品服务
 - 食品服务.jpg
2019年04月12日 19:50
 - 收脏餐具
 - 收脏餐具.jpg
2019年04月12日 19:48
 - 台面物品整理
 - 台面物品准备.mp4
2019年04月11日 18:22

六、学习的形式

01

传统的形式：利用好实训室



六、学习的形式



六、学习的形式

02

在企业实践过程中学习的特点

(做中学，学中做)



六、学习的形式

02

在企业实践过程中学习的特点



讲解广式点心的种类及
制作流程



讲解开夜床程序

六、学习的形式

02

在企业实践过程中学习的特点



七、工学交替的实践

01

学习和实践的统一

系统化培训体系的建立



南沙大酒店
NANSHA GRAND HOTEL



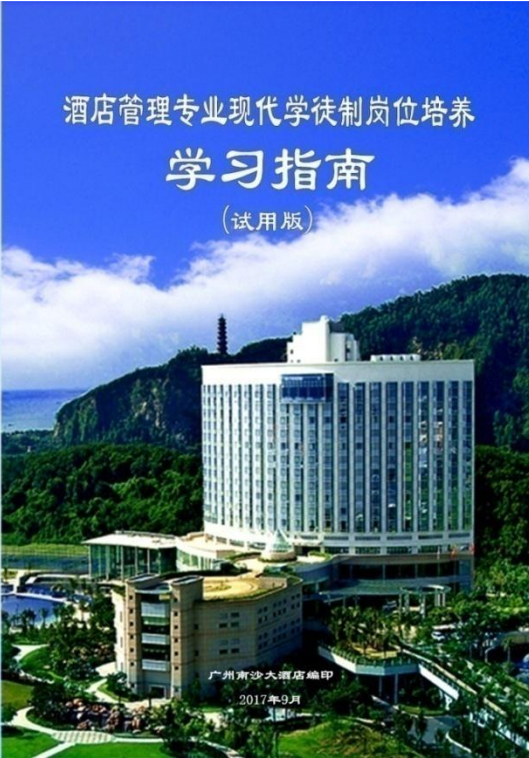
培训资源整理



平台支持

地址：广州南沙海滨新城高贤大道南二路1号 邮编：511458
电话：86 (20) 3930 8888 传真：39308899 网址：www.nanshahotel.com

酒店管理专业现代学徒制岗位培养
学习指南
(试用版)



广州南沙大酒店编印
2017年9月

编制单位：
广州南沙大酒店
2017年9月

七、工学交替的实践



编制单位：
全国旅游职业教育教学指导委员会、广东省旅游职业技术学校、山东旅游职业学院、广州南沙大酒店
2019年3月

七、工学交替的实践

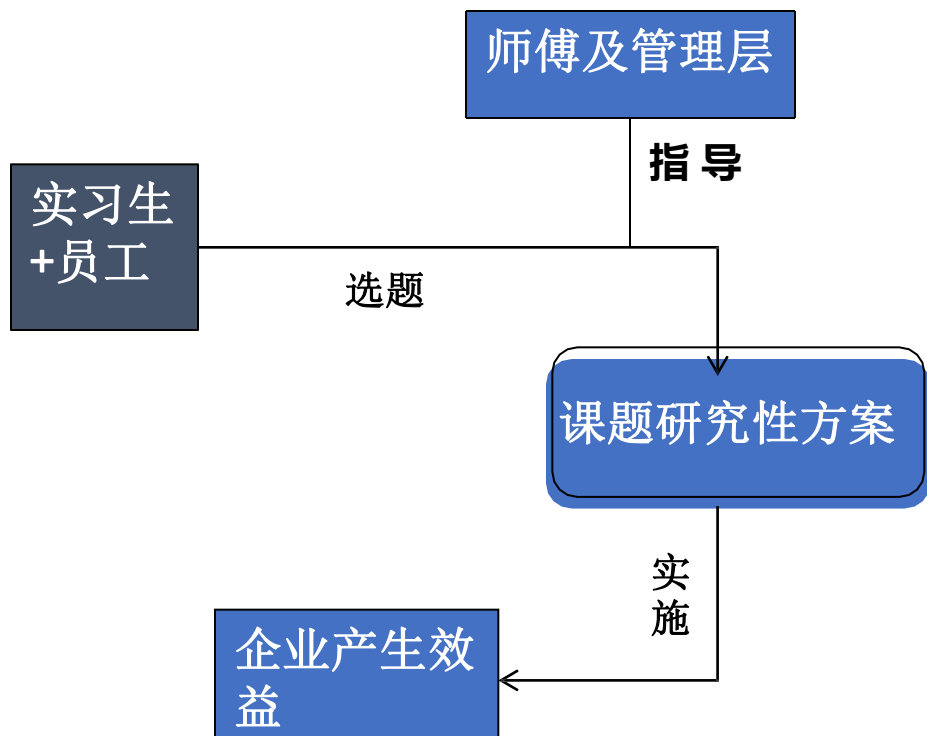
岗位	工作/学习任务	具体工作/学习任务内容	学习要点数	呈现方式		
				文字	图片	视频
所有岗位	前厅部基础知识	前厅部职能	4	4	4	
		前厅部组织架构	1	1	3	
		前厅部各岗位职责	16	16	16	
		前厅部设施设备	2	2	21	
		前厅部相关知识	27	27	34	
接待员	岗位基础知识	接待处工作职责	2	2	2	
		接待处相关标准	15	15	28	
		接待处相关知识	3	3	6	
		接待处相关系统	14	14	8	1
		接待处管理规定	13	13	13	
	散客入住服务	查找预订	20	20	8	
		确认住客信息	2	2	4	
		登记证件	13	13	13	
		打印入住登记单	8	8	7	
		安排房间	2	2	1	1

岗位	工作/学习任务	知识要点数	呈现方式			
			文字	图片	视频	
备餐间服务员	咖啡厅散餐服务	准备餐具	5	5	89	1
		准备酱汁	1	1		
		准备布草	2	2	31	
		了解食品、酒水沽清品种	3	3	3	
		核对餐单	10	10	4	
		传菜服务	2	2	2	
		物品归位、整理	2	2	2	1
	西式自助餐服务	准备餐具	1	1	9	
		准备酱汁	1	1		
		准备布草	1	1		
		了解食品、酒水沽清品种	1	1		
		核对餐单	1	1		
		跟进出品	2	2	3	
		物品归位、整理	2	2	6	1

七、工学交替的实践

02

研究型实习活动



- 实习生研究课题(90)
 - 如何加强成本控制
 - 如何加强服务质量
 - 如何加强房间卫生
 - 房间卫生质量
 - 作业(3)
 - 客房卫生质量管
 - 作业(5)
 - 收集卫生质量7
 - 作业(5)
 - 开展实操检验培
 - 作业(1)
 - 如何加强计划卫生
 - 如何加强成本控制
 - 如何加强后勤卫生
 - 特色儿童房设计(9)
 - 现有房间主题设计
 - 青年房设计(7)

要点	编号
<input type="checkbox"/> 强化员工的卫生质量意识 - 罗磊	H-2.1
<input type="checkbox"/> 客房清洁卫生质量标准 - 卢志莹	H-2.2
<input type="checkbox"/> 实操铺床的操作标准 - 梁海惠	H-2.3
<input type="checkbox"/> 实操整间房的操作标准-张厚连	H-2.4
<input type="checkbox"/> 如何提高铺床的效率感想 - 谢美芳	H-2.5

七、工学交替的实践

◆ 个人汇报



餐厅破损率控制

——吴颖 刘萌

项目研究过程

餐具收撤操作流程
 餐具消毒清洗流程
 部门“物品借用”制度
 客房部送/收餐的交接
 餐具盘点制度
 财务监督力度
 部分餐具质量因素
 餐具样式

影响餐具 破损因素

- ✓ 制定科学合理的收餐、清洗流程，将餐具分类、按规格摆放，降低工作中的破损率；
- ✓ 制订“物品借用”登记本，详细登记餐具流向；
- ✓ 完善送餐员与客房部的送/收餐具登记制度
- ✓ 完善盘点制度，制订破损盘点本
- ✓ 加大财务监督力度
- ✓ 更换高质量餐具
- ✓ 对样式复杂、使用不便的餐具做筛选。

解决方案

项目研究过程



盘点破损

破损餐具存放



项目研究过程

一月	二月	三月	四月	五月
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				
101				
102				
103				
104				
105				
106				

一月	二月	三月	四月	五月
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				
101				
102				
103				
104				
105				
106				

破损数据汇总表

七、工学交替的实践

◆ 个人汇报



实习感想收获及 研究项目成果汇报

——陈岩



布草对比

- 蓝色手布再与白色手布混洗之后会发生黏毛现象

案例及研究项目成果汇报

• 厨房手布问题

- 客房布草，餐厅布草，和厨房布草因使用情况不同，都有不同的卫生标准，需要避免手布流向混乱，分别使用。
- 因各部门布草都是从洗涤部回收调拨的，很容易导致各部门的手布流向混乱。
- 所以，我们厨房做了这次案例项目研究。

• 研究过程

- 通过调查，我们发现酒店有蓝色，米白色灰色三色手布。通过其材质，吸水性，耐高温，起球掉毛，易于分辨等卫生使用标准，我们选择认定蓝色手布作为中厨部使用手布。
- 通过测试，发现蓝色手布与其他颜色混洗会黏毛，致使不符合卫生标准。

研究总结

手布解决方法

- (1) 所有部门手布仍旧统一颜色，不过增加手布围边或logo来区分各个部门。
- (2) 各部门分开洗涤手布
- (3) 重新采购质量好的手布进行研究

- (1) 首先要确保手布的使用对食品卫生是安全的，这是前提。
- (2) 围边或增加logo效果不明显且增加一定成本。
- (3) 在洗涤过程中由于各部门手布用量有限，分开洗涤会持续增加成本。
- (4) 混洗不同颜色的手布会出现黏毛现象即使用洗衣袋也不易达到清洁标准。
- (5) 蓝色手布易区分其他部门，便于管理。
- 所以最终我们选择了更换质量更好的蓝色手布

七、工学交替的实践

◆ 个人汇报



餐厅营业数据分析及酒水毛利率

——张茜

◆ 个人研究项目/项目研究过程



2、酒水毛利率

Work Schedule



◆ 构成关系图

◆ 影响因素—饮品种类

餐厅酒水综合毛利率75%

1、营业数据

Follow-up Work Goals

◆ 每月收集整理各厅营业数据表

◆ 收入与支出构成

日期	品名	数量	单价	金额	品名	数量	单价	金额
2018-12-01	咖啡	10	15	150	牛奶	5	10	50
2018-12-02	咖啡	12	15	180	牛奶	6	10	60
2018-12-03	咖啡	8	15	120	牛奶	4	10	40

年份	品名	数量	单价	金额
2018	食品	1000	10	10000
	酒水	500	20	10000
	房租	1	10000	10000
	服务费	1	10000	10000
2019	食品	1200	10	12000
	酒水	600	20	12000
	房租	1	10000	10000
	服务费	1	10000	10000

七、工学交替的实践



七、工学交替的实践



七、工学交替的实践



七、工学交替的实践

02

研究型实习活动

酒店各部历年以来实习生研究项目一览表

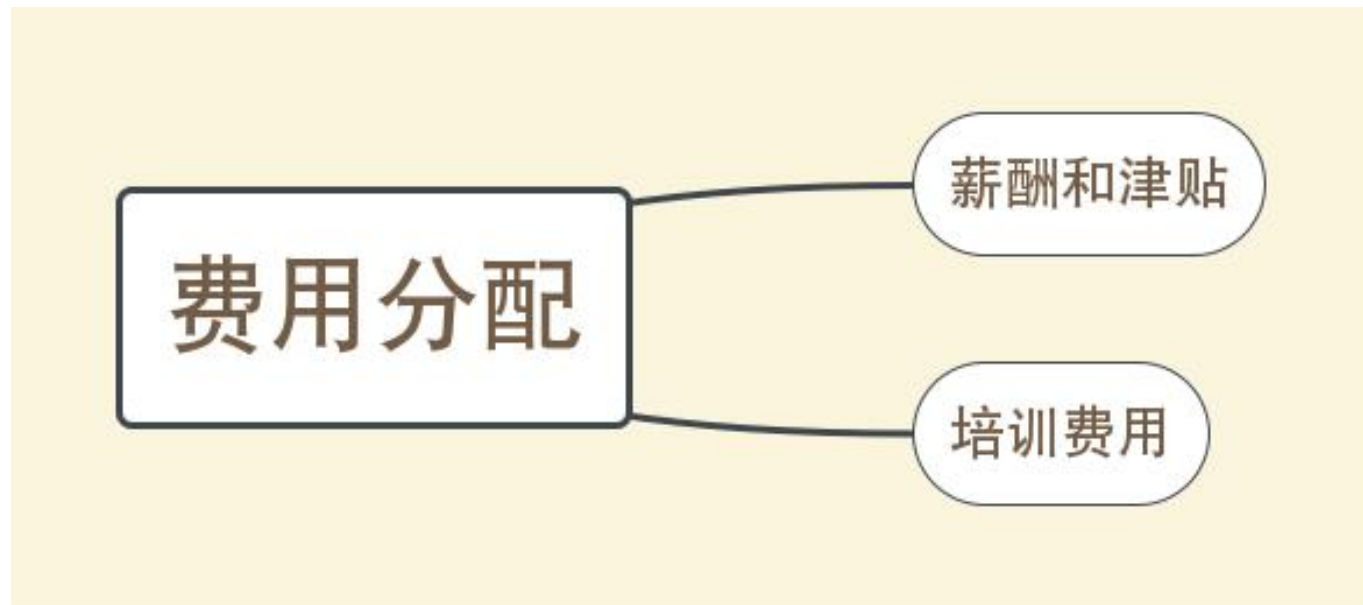
统计于2018.12.10

序号	部门	研究课题数量 (个)	总计 (个)
1	客房部	35	106
2	前厅部	11	
3	西餐部	38	
4	中餐部	16	
5	西厨部	4	
6	中厨部	2	

七、工学交替的实践

03

费用分配机制



八、评估体系

01

以什么为基础：学、做、思考、研究、创新……

八、评估体系

02

评估的内容与培养目标和规格有什么关系

八、评估体系

针对个人的评估

现代学徒制学员综合考评表						
姓名：	性别：	实习岗位：	评估日期：			
实习期限： 年 月 日 至 年 月 日						
评估项目	指标细化及指标定义	评估内容及标准	标准得分 (总分 100分 制)	师傅评分	部门经理 评分	评分依据
学习记录 20%	入职培训	入职培训要点的培训完成情况及教授讲师的打分评分				
	集中教学	学习学校转移到企业的课程，由企业经理人在企业课堂教授的学习情况				
	岗位培训	在各个岗位期间的培训要点完成率，并能够将所学的知识能够灵活运用在实际工作中的情况				
	语言培训	培训完成情况，所学的知识能够灵活运用在实际工作中				
	管理培训	培训完成情况，所学的知识能够灵活运用在实际工作中				
	专项培训	对于专业知识接受能力和理解实践能力				
	上课出勤率	上课学习的出勤率				
掌握程度 20%	酒店理论知识考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				
	消防安全考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				
	集中教学考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				
	岗位业务培训考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				
	食品卫生安全考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				
	各部资讯考核	考核成绩数据来源于在线考核系统				

岗位 实践 能力 100%	日常工作	熟悉岗位日常工作内容，熟练掌握岗位技能的程度							
		计划工作	对于计划性工作内容能够有计划有合理性的安排以及熟练掌握计划工作任务技能						
		工作效果 20%	工作计划完成情况 工作计划的完成情况，能够按时完成并及时点击所分配的任务						
		工作质量	评估来自工作中完成任务的质量以及工作中各类工单的点击数据						
	能力提升 20%	对师傅满意度	工作得到家人口头书面赞赏、物质奖励						
		实习月记	按时提交实习体会，心得与感悟，内容深刻、详实、具体，有实践总结						
		实习报告总结	实习报告思路较清晰，观点正确，内容完整，能对实习内容进行比较系统的总结，并能提出有建设性的建议						
	创新及管 理水平 的提升10%	重要接待参与度	重要接待参与与职责度与负责程度展现						
		课外延伸	能够在学习任务外进行自主学习的能力						
		项目研究	认真钻研本岗位专业知识，自主创新能力强，有研究，有创新及创造力						
综合评价 10%	作业	按时完成作业，可通过学生的心得体会、照片、视频评价							
	成果	研究成果能转化为生产力，给企业带来效益							
	理论考核	线上考核，测试学生学习态度、理论水平、运用理论分析解决实际问题的能力。							
	实操考核	线下实操考核综合分数							
考评表总分	面试	逻辑思维强，采用科学的逻辑方法对问题和观点进行比较、分析、综合、概括、判断等，准确而有逻辑地表达自己思维过程的能力							
	工作表现评估	工作中的考勤情况以及部门师傅评估和部门月度综合主观评估等级评价							
分项合计									
			(师傅评分+部门经理评分)/2 = 综合考评		师傅签名				
					部门经理签名				
项目小组意见									

备注：1、本评估指标主要以工作能力为核心，结合学校的评价体系，突出学生“综合素质和职业能力”等评价要素，评学习过程质量，又评工作过程，体现“学中做、做中学”的基本原理。
2、评价内容涵盖知识与技能、工作过程多维度，借助现代信息移动互联网技术综合评价学生能力，岗位实践能力部分的评分数据主要来源于蓝亚工作任务系统、培训系统、在线考核系统、酒店管家系统、报表系统。
3、综合评价结果将作为见习主管考核晋升依据，见习主管考核由理论考核、实操考核、面试三个环节并结合日常的工作表现构成。

八、评估体系

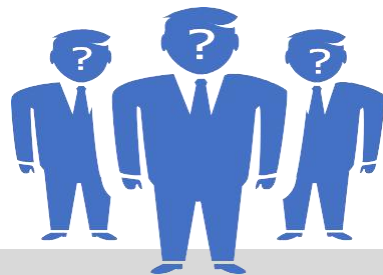
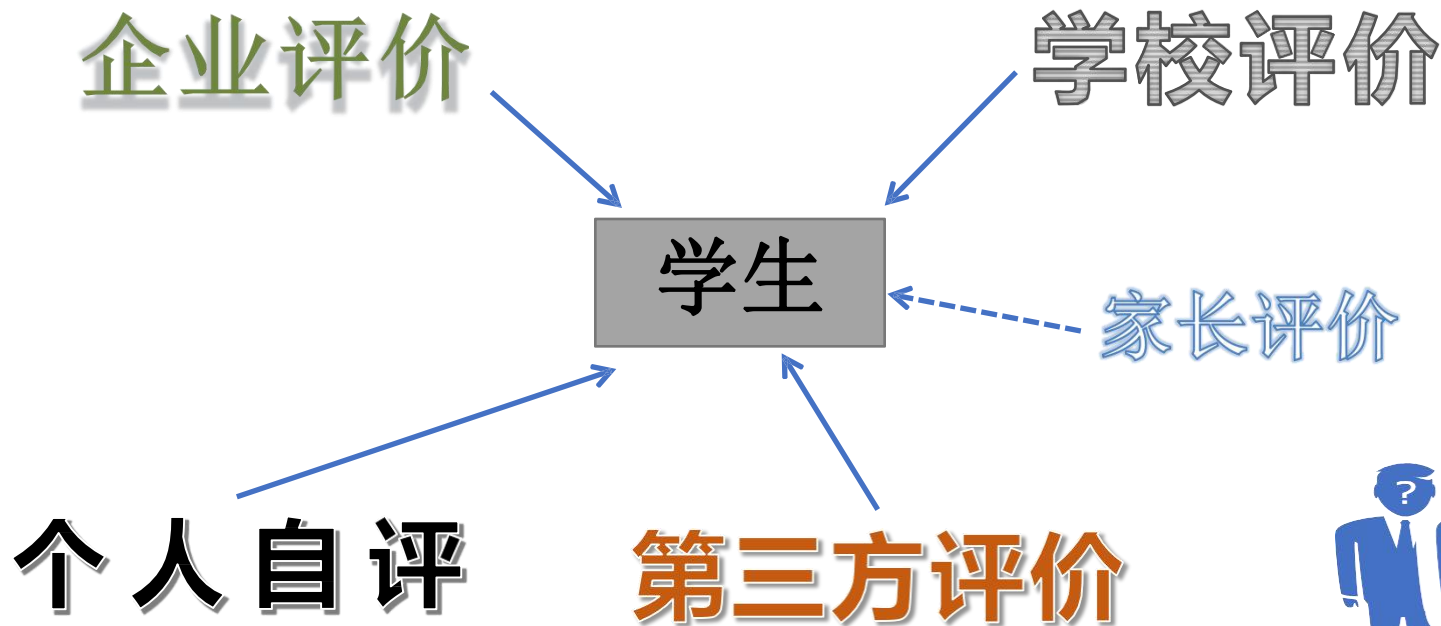
03

着重点放在哪里，被培养者本身和组织实施过程并重

八、评估体系

04

参与各方



企业评价



师傅评价



客人评价




经理（部门）评价

企业评价

客人评价

刘总芳 2018年6月04日
及家人感谢南大



南沙大酒店
NANSHA GRAND HOTEL
宾客意见卡
Your Valued Opinion

尊敬的客人:

非常感谢您下榻南沙大酒店,我们真诚的希望您每一次服务都能让您感到十分满意,我们客房服务质量的每一次提升,都有赖于您的用心评价。我们将万分感谢您可以抽出您宝贵的时间赋予这张卡片存在的意义。

南沙大酒店客房部

Dear Guest,

Thank you for your stay with Nansha Grand Hotel, and we sincerely hope that every service can make you feel satisfied every time enhance our quality of room service, with all depends on your heart evaluation. We will thank you very much for taking your precious time to give the meaning of the existence of this card.

HOUSEKEEPING OF NANSHA GRAND HOTEL

您对客房的体验:				您对客房提供的服务满意度:			
Please comment on your room:				Your satisfaction with the room service:			
	赞	满意	失望		赞	满意	失望
	Delighted	Satisfied	Disappointed		Delighted	Satisfied	Disappointed
舒适程度 Comfortable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	房间清洁 Room cleanliness	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间装饰 Furnishings	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	赠送服务 Delivery service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间灯光 Lightning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	个性化服务 Personalized service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间用品 Room amenities	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服务员形象(工号/姓名) Room attendant image(Work number)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
隔音效果 Sound insulation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	其他(请注明) Others(Please note)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您想对我们提出的建议:
What would you like to propose to us: AN IMPROVEMENT SHOULD BE MADE WITH ENGLISH LANGUAGE. EMPLOYEES CAN IMPROVE THEIR ENGLISH. NOW GOOD BUT CAN DO BETTER.

房号/Room numbers: 1329 姓名/Name: ANTONIO HANBAO 日期/Date: 01 JUNE 2018

广州南沙海滨新城新垦大道南二期1号 邮编:511458
No.1, 2nd South Trade Road, New Coastal City, Nansha Guangzhou 511458 P.R. China
电话 Tel: (86-20)-3930 8888 传真 Fax: (86-20)-3930 8899 网址 Web: www.nansha.com



南沙大酒店
NANSHA GRAND HOTEL
宾客意见卡
Your Valued Opinion

尊敬的客人:

非常感谢您下榻南沙大酒店,我们真诚的希望您每一次服务都能让您感到十分满意,我们客房服务质量的每一次提升,都有赖于您的用心评价。我们将万分感谢您可以抽出您宝贵的时间赋予这张卡片存在的意义。

南沙大酒店客房部

Dear Guest,

Thank you for your stay with Nansha Grand Hotel, and we sincerely hope that every service can make you feel satisfied every time enhance our quality of room service, with all depends on your heart evaluation. We will thank you very much for taking your precious time to give the meaning of the existence of this card.

HOUSEKEEPING OF NANSHA GRAND HOTEL

您对客房的体验:				您对客房提供的服务满意度:			
Please comment on your room:				Your satisfaction with the room service:			
	赞	满意	失望		赞	满意	失望
	Delighted	Satisfied	Disappointed		Delighted	Satisfied	Disappointed
舒适程度 Comfortable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	房间清洁 Room cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间装饰 Furnishings	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	赠送服务 Delivery service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间灯光 Lightning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	个性化服务 Personalized service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
房间用品 Room amenities	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	服务员形象(工号/姓名) Room attendant image(Work number)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
隔音效果 Sound insulation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	其他(请注明) Others(Please note)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您想对我们提出的建议:
What would you like to propose to us: 中式早餐上供应时间为上午6:30-上午10:30 看不明白,只供应上午吗?

房号/Room numbers: 132 姓名/Name: 朱 日期/Date: 5.9

广州南沙海滨新城新垦大道南二期1号 邮编:511458
No.1, 2nd South Trade Road, New Coastal City, Nansha Guangzhou 511458 P.R. China
电话 Tel: (86-20)-3930 8888 传真 Fax: (86-20)-3930 8899 网址 Web: www.nansha.com

家长评价

学有所成

感恩

健康



第三方评估

1、查阅学生的学习工作全纪录档案



第三方评估

2、交流与访谈



七、效果与评估

组织的评估



THANKS