

南通绿洲国际大酒店有限公司
参与高等职业教育人才培养年度报告
(2023)



二〇二二年 十一月

目 录

| | |
|-----------------|---|
| 一、公司概况..... | 3 |
| 二、参与办学..... | 4 |
| 三、资源投入..... | 5 |
| (一) 经费投入..... | 5 |
| (二) 人力资源投入..... | 6 |
| (三) 物力投入..... | 6 |
| 四、合作举措与成效..... | 6 |
| (一) 参与教学..... | 7 |
| (二) 助推企业发展..... | 7 |
| (三) 服务地方..... | 7 |
| (四) 保障体系..... | 8 |
| 五、问题与展望..... | 8 |
| (一) 存在问题..... | 8 |
| (二) 未来展望..... | 9 |

一、南通绿洲国际大酒店有限公司概况

南通绿洲国际假日酒店，由洲际酒店集团IHG全权委托管理，为南通市首家国际品牌高星级酒店，连续多年入选“南通市酒店业十强企业”。

酒店地理位置优越，周围交通便利，距离市中心——南大街仅10分钟车程，至高速路口和火车站仅5分钟，至兴东机场15分钟车程即可到达。

酒店于2011年12月12日开业，楼高26层，拥有各类豪华客房、套房308间（套），还有全日咖啡厅、中餐厅、大堂吧、风格多样的宴会厅、健身中心健身、水疗中心。

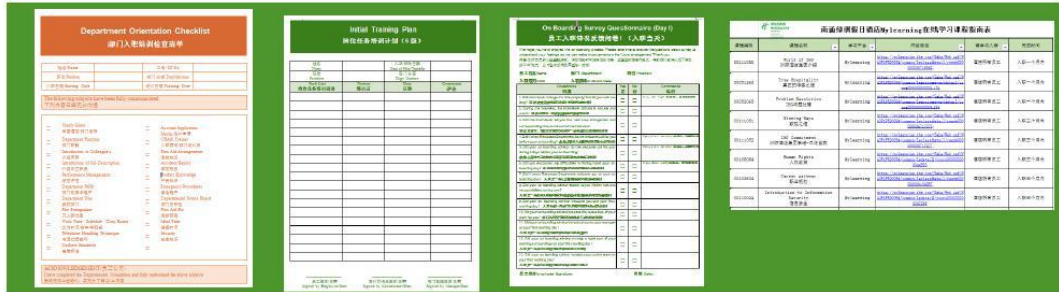
酒店拥有完整的独立培训体系和培训平台及师资。

（一）员工培训发展课程体系



入职培训

- 1、6-10级新员工入职前安排一名入职顾问；
- 2、入职首日和首月完成反馈评估表；
- 3、入职一周内完成部门入职培训；
- 4、入职一个月内参加酒店安排的入职培训；
- 5、试用期内部门安排每月四个SOP岗位技能培训计划，完成相应的Mylearning课程。



(二) Merlin 网络课程学习平台

Online Learning 在线课程

www.ihgmerlin.com

洲际酒店集团的员工官方网站，所有在职正式员工均可自行注册并使用网上资源，其中包括在线学习模块

全部 00058423

为“00058423”找到 1 个结果

假日酒店 - 宾至如归, 笑由心生品牌特色体验培训

课程体系

本次视频培训课程将从宾客角度展示何为理想的宾客特色体验。课程中的故事并不完全属于员工执行的，而是属于员工为客户提供的热情服务。然而，您必须与他人或想象的感觉，通过关注这些体验，您可以更好地参与宾客体验，并了解如何这种体验可能产生的影响。假日酒店独特的文化是，期望所有员工都能做到——并热情地履行品牌承诺。这一期望所蕴含的文化是期望员工能够自然流露出来，因为积极的氛围不仅包括“私下”员工如何对待彼此，还包括他们如何对待宾客。

2 [注册](#)

00058423 MyLearning

@IHG News Applications People directory SharePoint **MyLearning** Initiatives Support

1

假日酒店 - 宾至如归, 笑由心生品牌特色体验培训。

本课程培训课程将从宾客角度展示何为理想的宾客特色体验。课程中的故事并不完全属于员工执行的，而是属于员工为客户提供的热情服务。然而，您必须与他人或想象的感觉，通过关注这些体验，您可以更好地参与宾客体验，并了解如何这种体验可能产生的影响。假日酒店独特的文化是，期望所有员工都能做到——并热情地履行品牌承诺。这一期望所蕴含的文化是期望员工能够自然流露出来，因为积极的氛围不仅包括“私下”员工如何对待彼此，还包括他们如何对待宾客。

课程详细信息

进度 50% 计划

取消 [注册](#)

课程资料* 高级班 1 个, 共 1 个

文件 - Holiday Inn Making Guest... 基于 Web 的培训

必需 - 已完成的学习课程 ID: 00151079 课程 [查看 Indonesian](#)

视频 - 假日酒店 - 宾至如归, 笑由心生品牌特色体验培训

视频 - 假日酒店 - 宾至如归, 笑由心生品牌特色体验培训 基于 Web 的培训

必需 - 必修课程 成本: 0 CNY ID: 00151093 提供形式: 基于 Web 的视频 课程 [查看 Indonesian](#)

取消 [完成注册](#) **3**

Mylearning新入职必修课程 Mandatory Course

| 课程代号 | 课程名称 | 适合人群 |
|------------|-------------|------|
| 00059403 | 假日品牌培训 | 所有人 |
| 00059423 | 假日品牌体验培训 | 所有人 |
| 0000059203 | 假日品牌运营培训 | 所有人 |
| 00058044 | 欢迎了解IHG | 所有人 |
| 0000065125 | IHG忠诚度计划 | 所有人 |
| 00056045 | IHG问题处理V2 | 所有人 |
| 00051263 | 真正的待客之道 | 所有人 |
| 00057043 | 阻止人口贩卖 | 所有人 |
| 0000059866 | 职业发展规划介绍 | 所有人 |
| 00047625 | 信息安全介绍 | 所有人 |
| 00058066 | 行为准则 | 所有人 |
| 00058065 | 负责地处理信息 | 所有人 |
| 00058067 | 行为准则 - 公平竞争 | 所有人 |
| 00058068 | 行为准则—反贿赂 | 所有人 |



Note: 请注意

所有正式工（非实习生和劳务工），需要在入职三个月内完成所有新入职必修课程。如误点收费课程，请不要开始学习并迅速与培训部联系。

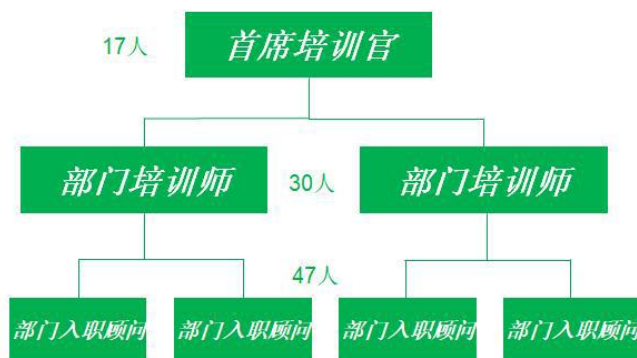


Mylearning 职能部门必修课程 Mandatory Course

| 课程代号 | 课程名称 | 适合人群 |
|------------|---------------|----------------------|
| 00152576 | 领导和维系您酒店的服务文化 | 7级及以上 |
| 0000060984 | 群策群力在线课程 | 6级及以上 |
| 00051583 | 领导业务驱动型培训在线课程 | 6级及以上 |
| 00054424 | 食品卫生安全 | 餐饮部、采购、收货、行政酒廊、客房、工程 |

（三）酒店培训师资梯队

培训发展—培训团队体系



新的培训团队体系，以梯队的形式互相影响。清晰的职责，明确每类角色的责任。每月进行评估，以此来促进团队的反思和提升，还包括认可的方式来鼓励最佳，差距较大的部门也会给予相应惩罚。



二、合作举措与成效

(一) 共享酒店学习资源

南通绿洲国际假日酒店拥有一支经验丰富、技术精湛的企业导师队伍，利用IHG培训网站www.ihgmerlin.com及企业公众号，长期致力于向本地高等院校酒店、旅游管理专业学生，输出酒店服务、管理学科线上线下课程。服务类课程包括接听电话礼仪、客房预订流程、中西餐摆台、中西式铺床、西点制作、调酒技巧等；领导类课程涵盖预定管理、餐饮管理、收益管理、销售管理等。这些资源均无偿供学校专业课老师授课过程中使用。

(二) 共同探索人才培养方案

2020年以来，酒店与南通科技职业学院共建订单班3个，培养学生计66名。

酒店与专业教师共同确定人才培养目标、制定人才培养方案、构建专业课程体系、制定核心课课程标准、分担教学任务。在1-2学期，酒店通过认知实践、专家讲座、技能培训等形式帮助学生认识酒店；在3-4学期的前8周，参与前厅、客房、餐饮等专业核心课教学，后8周，组织轮岗教学实习，帮助学生“识岗”；在第5学期，开展为期6个月的跟岗实习，为学生“顶岗”做准备。

| 阶段划分 | 时间安排 | 学习形式 | 备注 |
|------|--------|------|---------------------------|
| 第一阶段 | 第1-2学期 | 校内学习 | |
| 第二阶段 | 第3-4学期 | 工学交替 | 每学期前8周校内理论学习 后8周酒店技能实训 |
| 第三阶段 | 第5学期 | 跟岗实习 | 暑期8月开始，时长6个月 |
| 第四阶段 | 第6学期 | 顶岗实习 | |

(三) 共同探索学徒制培养方式

酒店与学校签署合作协议，采用现代学徒制的方式培养学生，逐步探索并完善“认徒”“带徒”“评徒”“留徒”的新型学徒制培养模式。学生实习之初，组织“迎新拜师会”，确定师徒关系；制定各岗位实习标准，明确学徒制培养内容与目标；开展月度优秀实习生、优秀实习生、金牌实习生评选工作；组织岗位技能大赛，监督、提升学徒制培养成效；及时对实习生进行留任沟通，收集留任意向，巩固学徒制培养成果。

(四) 共同组建师资队伍

酒店管理专业专任教师在学生下企业跟岗实习期间，全程跟踪，

一方面协助酒店做好学生管理工作，一方面在酒店各岗位顶岗实践，提升教师的专业技能和素养。

学生在企业跟岗实习期间，每个岗位的学生都会匹配一名师父，师父手把手教学生，以带学徒的方式培养学生，确保学生岗位实习效果。

（五） 服务地方

工学交替的学习方式，一方面有利于人才培养质量的提升，另一方面也解决了企业用工荒的窘境。我院通过学徒制培养的学生进入酒店后很快成为酒店的骨干力量，极大地保障了酒店的日常运转。

三、 问题与展望

第一，学生进入企业之后角色转变过程中的不适应。学徒制推行过程中，学生按照计划进入企业，在真实工作情景中部分学生适应性较差。学校应及时调整教学内容，增加酒店服务理念、服务意识、服务态度要求等教学内容，增加学生抗压、抗挫折能力训练，在进入酒店之前做好预防性教育，进入酒店工作之后教师加大跟踪管理力度，协同企业共同管理、教育学生。

第二，学徒制推行过程中企业师傅的教学质量堪忧。学生进入企业学习，企业挑选出一部分精英作为学生们的师傅，这部分企业骨干在工作过程中带徒弟，无形中加大了企业师傅工作量。此外，企业师傅没有学过系统的教育理论，在教学生过程中可能存在简单粗暴、体系不完整的情况，无法及时关注学生学习进程、心理细微变化等，

从而导致教学质量不高。企业方面，应重视师傅的挑选问题，选择业务能力强、有耐心、愿意把自己的知识“倾囊相授”的骨干；学校方面，应协助酒店对师傅们进行教育教学方面的培训，以提高师傅们的传授能力，帮助其实际教学灵活选择教学方法，带领学徒深入行业一线学习调研。