



(学校名称) 宁夏工商职业技术学院

(企业名称) 银川富力万达嘉华酒店

校企合作人才培养年度报告
(2023)



二〇二二年十二月

目 录

一、企业概况.....	3
(一) 企业规模.....	3
(二) 行业背景.....	3
(三) 参与职教条件.....	4
二、资源投入.....	5
(一) 经费投入.....	5
(二) 人力资源投入.....	5
(三) 物力投入.....	6
三、参与教育教学.....	7
(一) 专业建设.....	7
(二) 学生培育.....	8
(三) 师资队伍.....	9
四、助推企业发展.....	10
(一) 人力资源贡献.....	10
(二) 技术研发服务.....	11
五、服务地方.....	12
(一) 投身行业大赛.....	12
(二) 助力地方就业.....	12
(三) 担起社会责任.....	12
六、保障体系.....	13
(一) 政策保障.....	13
(二) 协同育人机制.....	13
(三) 责任年报.....	14

银川富力万达嘉华酒店参与高等职业教育 人才培养年度报告（2023）

一、企业概况

（一）企业规模

银川富力万达嘉华酒店隶属于万达酒店及度假村，坐落于银川市中心金凤区，地理位置优越，毗邻银川市国际会展中心及银川市政府，距离银川河东国际机场约 35km，乘车抵达耗时约 45 分钟；距离银川火车站约 5km，乘车抵达，耗时约 11 分钟。酒店为来自四方的宾客提供世界一流水准的豪华舒适享受。该酒店拥有华丽的客房与套房、美食丰富的餐厅、顶级会议和宴会设施以及热情周到的服务，是商务或观光旅客理想的下榻之所。

酒店拥有 303 间豪华客房，每间都设有享负盛名的“万达嘉华之床”助眠系列，部分客房内还可饱览艾依河及贺兰山的迷人景致；多间设计别致的餐厅，提供丰富多样的美食选择；1200 平方米的无柱式大宴会厅在银川市首屈一指，更有 5 间会议厅，适合举办各类规模的活动，是商务洽谈、亲朋会聚的理想之所，也是银川最受欢迎的五星级豪华酒店之一。酒店拥有一流的会议与宴会设施在银川市首屈一指，先进的灯光和视听设备，免费无线高速上网服务，一站式“专属会议管家”以及“万达浪漫婚典”服务，都为客人提供了现代、奢华、便捷的体验。

2022 年银川富力万达嘉华酒店任命 Akmal Soliman（亚克索来曼）先生为酒店总经理，全面统筹银川富力万达嘉华酒店的运营工作，并倡导全体员工通过提供个性化服务并引入新的餐饮理念和服务质量来提高客人的满意度。

（二）行业背景

纵观海外成熟市场，酒店业需求与国内生产总值（GDP）增长之间高度相关。2021 年我国 GDP 的增长率 8.1%，伴随疫情以及经济下行等因素制约，投资增速回落，消费增速疲软；2022 年中国 GDP 的增长率在 5.2%-5.6% 之间，整体经济结构从过去的快速增长进入到未来的高质量增长调整期，经济的增速持续放缓对酒旅市场带来根本性的基础影响，国内酒旅业受损严重但依然表现出较强的成长动力。短期看，宏观经济回暖支撑商旅消费，酒店业需求改善。长期看，旅游业发展驱动酒店业需求稳定增长。旅游作为

可选消费，随着居民收入水平的提升和闲暇时间的增加，近年来增长稳健，对酒店业特别是中端酒店消费形成了良好支撑。相比发达国家，我国的旅游消费和出游率水平还很低，长远来看还有很大的发展空间。

2022年中国一线城市酒店存量市场共计为38396家，星级酒店总数为7383家。从类型规模来看，仍呈现出中国市场显著的“金字塔结构”。从产业链来看，酒店产业链的下游为终端消费者，类型包括旅游消费者、商务或公务消费者、结婚探亲祝寿消费者、从事科技文化交流/参加会展的消费者等；酒店产业链的上游主要包括食品制造业、在线旅行社（如携程、艺龙等）、装修设计行业、建筑施工行业以及家具生产行业、酒店布草/用品生产行业等。近年来伴随疫情常态化，远距离的商务出行受限，休闲旅游正在引领复苏的潮流，加之数字化经济、社会餐饮等供应链标准化，消费客群对于食物的品质和安全问题越来越重视，星级酒店也因此备受欢迎。

在酒店的经营管理方面，越来越多企业管理者将关注重点放在市场环境与竞争对手，并随着市场的变化不断调整经营策略和方法。酒店的组织和运作程序随全球性变化而变化，环境意识、保健意识之类问题，正成为客人们选择酒店的重要依据。房态管理也将随预订技术的发展而变化。需要高度熟练和专业化的劳工队伍，未来酒店业将不得不在可雇用人员不断缩减的情况下，通过有效的竞争来获取高素质的人才。人力资源的管理将随劳动力和信息技术的变化而被迫做出调整。最引人注目的是，“人力”行业将不得不在招收、培训以及留住人才方面付出更多的时间和金钱。酒店业同教育界建立更密切联系的要求将更加迫切。

面对酒店行业迎接的新的全球性挑战，培养和储备现代酒店所需的人力资源，校企合作、产教融合之路势在必行。

（三）参与职教条件

银川富力万达嘉华酒店与宁夏工商职业技术学院自2012年开启校企合作，合作专业包括酒店管理与数字化运营、人力资源管理（酒店方向）、烹调工艺与营养等专业。通过订单式培养，引入现代“学徒制”、提供课程实践教学、学校教师与企业高管共同交流探讨课程、酒店管理人员参与新生入学教育、专业课程教学、校内教师寒暑假挂职锻炼、技能大赛培训等方式实现校企深度合作，共育人才，实现学校、学生、企业共赢，真正将育才、选才、用才、留才落到实处。通过共同努力和探索，根据学生学习不

同阶段进行有针对性的培养，做到工学结合、知行合一，加强学生职业认知能力、沟通合作能力和创新能力。为酒店行业培养具有扎实的岗位核心能力、较强的岗位适应能力和良好的可持续发展能力的德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。

二、资源投入

（一）经费投入

企业对每位来实习的学生每月足额支付生活补助，每人每月 1800-2000 元，同时还要求实习所在部门要根据实习生的个人表现进行有针对性的奖励，并且酒店能够保证实习生的周末休息和法定节假日。如遇到法定节假日需要安排实习生上班，享受酒店员工同样待遇，即支付三天加班费。每年支付实习生专项教育基金约 23400 万元，支付实习生福利费用 15600 万元，保证了实习生的生活，稳定了实习生的工作和学习，也促进了酒店的各项经营工作。

（二）人力资源投入

酒店选派优秀员工，配合学校建立专兼职教师结合、行业专家定期指导、酒店师傅严格把控的师资队伍。通过学徒制试点工作，进一步提升师资力量和水平，采用“请进来，送出去”的模式，一是将企业技术骨干聘请到校进行担任指导教师；二是采用主讲+辅讲的方式，企业指导老师和学校教师共同设计专业核心课程内容、标准及授课方式，学校教师在做好辅助教学的同时，亦可进一步掌握合作企业的文化及技能要求；三是通过聘请企业技术骨干担任学生校外师傅，根据企业需要，实现学生专业素养的培养，增强学生对行业领域的了解。

在师资培训方面，酒店主要以实地参观、专题讲座、挂职锻炼等形式全年向专业教师提供交流学习平台，帮助教师提高专业技术水平与教学水平，同时将所见所得转化为教学资源。实施学校与企业管理人员双向挂职锻炼，提高专业教师的实践能力和教学水平。

酒店高度重视实习生的管理和培养，校企实施“双导师”制，要求各部门专门抽出一名主营业务骨干为实习生的辅导老师，定人定岗专门带领实习生开展实习工作。企业明确导师的责任和待遇，也将师傅承担的教学任务纳入考核，并可享受相应的带徒津贴。



图 2-1 校企共管实习工作



图 2-2 “双导师”制的落实

(三) 物力投入

酒店管理与数字化运营专业新生入学之初，利用校企共建的职业实践周，企业会邀请学生走进酒店，真实感受和沉浸式体验将来从事酒店行业的工作环境和工作内容，以及万达嘉华的员工活动、企业理念等企业文化。



图 2-3 校企共建职业实践周

酒店开放品珍中餐厅、全日制西餐厅、“和”日本料理、大堂吧、行政酒廊、宴会厅及酒店前厅、酒店各种类型客房场地，作为学生的实训实操实习的基地，全方位保证了实习生能够根据岗位需要和个人所长开展“轮岗式”的企业实习顺利有序的进行。此外，在学生实习期间，酒店免费提供设施齐全的住宿和优质的员工餐，设有培训教室及学生自习室及其各类运动器材，丰富实习学生业余时间。



图 2-4 企业投入（生日会、女神节）

三、参与教育教学

（一）专业建设

万达嘉华酒店作为校企合作的行业骨干企业，积极参与我校旅游管理专业群“双高”建设与发展。学校与企业按照共同的培养目标，联合制定培养课程和计划，实施一体化课程体系，推动产教学三位一体，实现校企无缝对接。结合行业发展需求和变化，校企双方共同确定培养目标，以行业的职业能力需求为标准，结合学校办学定位及人才培养规格，针对酒店企业相关岗位要求，校企双方共同制定和参与人才培养方案，将工学结合校企合作模式纳入教学计划中，并作为人才培养模式的必备环节。

专业课程设置及实践教学是按照行业要求与学校的教学要求相结合，在课程设置、教学内容、教育方法、教学手段等方面突出实践教学能力的培养，突出学生综合素养的提升，形成了具有鲜明特色“教学-实训-顶岗-就业”一体化的人才培养模式。



图 3-1 校企共建教师流动中心，共商人才培养

（二）学生培育

校企双方拟订开设酒店管理与数字化运营专业“现代学徒制”人才培养模式，通过三年的“工学结合、双导师制”培养模式培养能在酒店等服务管理岗位一线工作的高素质技能型专门人才。目前，校企双方拟签订了“酒店管理与数字化运营专业现代学徒制人才培养协议”，协议中明确了校企双方合作培养学生的义务、保障了学生“学生、员工”的双重身份。



图 3-2 酒店人力资源总监孙兰女士及中层管理者入校与学生进行专业交流

酒店作为学院学生实习企业，为了让学生们充分感受到企业的重视，并提前了解来在酒店实习工作期间的食宿、考核晋升机制、福利待遇、发展前期等，校企经常进行互动，或带企业到酒店参观见习，或酒店高管到校对学生进行宣讲，将酒店的文化、管理理念、岗位职责及业务操作标准等内容融入到学校教学中，使教学更贴近企业，贴近岗位。自 2021 年 9 月至今，酒店累计接受顶岗实习学生近 57 人，其中 7 名实习生转正成为正式员工，并已成为酒店发展的储备人才。



图 3-3 2020 级实习生成长为酒店正式员工

在学校选派学生代表参加 2022 年全国职业技能大赛的备赛过程中，酒店为学生提供了实践场地，并配备了专职的指导老师，负责集训选手，并能够让学生在一线接待服务岗位上，亲自上阵，磨炼服务细节。

由于校企双方经营特性的不同，在合作过程中还会存在着许多这样和那样的问题，需要双方不断总结完善教学实习实训管理的组织系统，信息反馈系统，评价和考核系统，对校企合作过程中的各个环节进行评价和监督，针对存在的问题，不断改进教学与管理。

（三）师资队伍

在学校与酒店签订校企合作协议的同时，校企共同制定人才培养方案，共组师资队伍。学校聘请企业优秀高技能人才、专业技术人才和专家为学生传授现代企业的企业文化和企业中的新知识、新工艺、新技能，更好地将实践相结合，促进产学研的紧密结合，实现应用开发型技术人才的培养目标。

同时我校教师利用寒假、暑假、甚至学校给予脱产等方式到企业挂职锻炼，由企业安排研发创新人才对教师进行传帮带，为教师举办新技术、新工艺、新设备、新材料等内容的培训。对于酒店管理与数字化运营、烹调工艺与营养、人力资源管理（酒店方向）专业的教师来说，不仅要求其具有丰富理论知识及酒店行业的阅历和经验，同时还必须掌握酒店各类岗位的工作环节和操作技能，造就一支“双师”型师资队伍。

近年来，校企双方对老师及企业高管（部门经理）通过进修、培养、挂职、轮岗、参加行业协会等不同途径，多渠道、多方位、多层次地提升专职教师及企业管理层职业素养与职业技能，同时教师能够将酒店前沿知识和实际案例及操作技能融入教学中，形成了良好的机制。

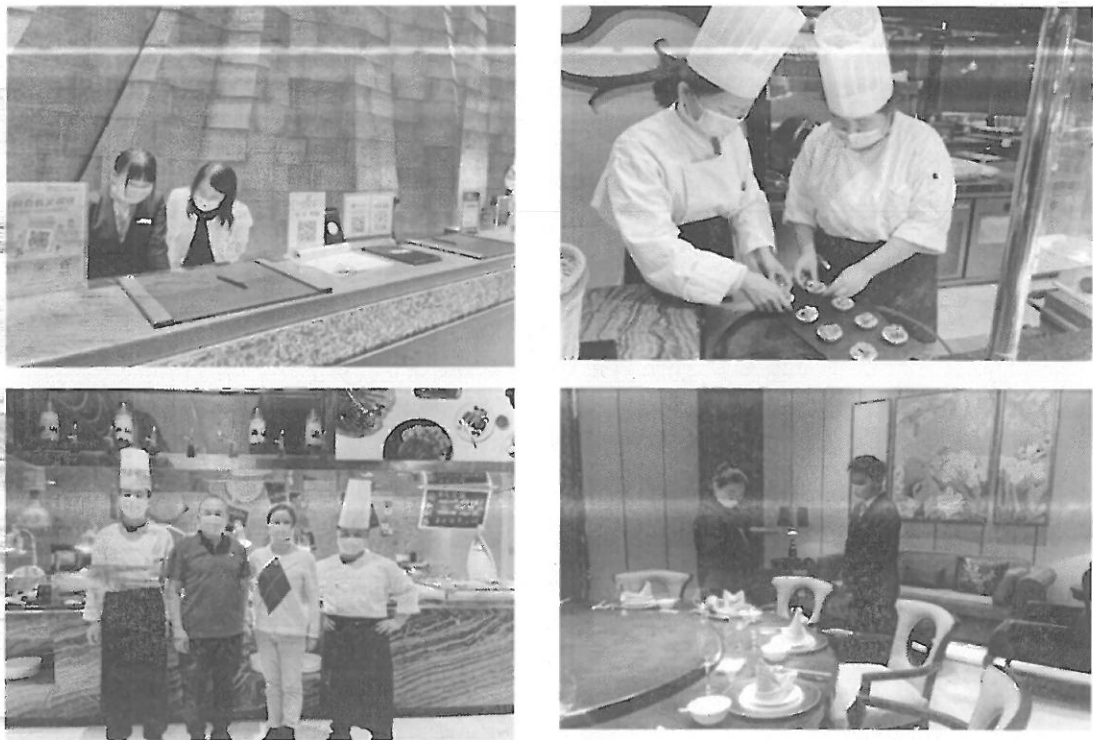


图 3-4 学校教师在企业挂职交流

四、助推企业发展

（一）人力资源贡献

酒店企业普遍用工状况面临这样的问题，即“愿意从服务行业的人员减少”以及“疫情带来的不确定性”，而我校向企业源源不断的输送高质量技能型人才，校企共同培养的酒店管理与数字化运营专业、人力资源管理专业、烹调工艺与营养专业部分实习生，选择在毕业后留任万达嘉华酒店，并签订了劳动合同，及时补充了酒店的员工队伍，并胜任基层管理岗位成长为企业的骨干力量，持续提升了企业一线服务及管理人员的对客服务质量和从业素养。

我校利用师资队伍资源的专业背景，和酒店员工开展知识、能力、素养专题交流，特别是学院的专业带头人、骨干教师利用寒暑假深入企业挂职锻炼，参与到企业的生产运营管理过程，提出建设性意见和建议，并能够及时发现服务过程中的不足和短板，提升酒店管理工作的有效性。

（二）技术研发服务

酒店与校方的共同努力下，酒店建立了一条从招生、教学、实习、入职、晋升的有效通道，通过通道使学生进入到酒店，保证了酒店运营的用工需求。同时我校培养的学生们有较高的理论知识和实践动手能力，大大提高了工作效率，有效降低了用工成本，使人力资源成本得到有效控制。

在备赛 2022 年全国职业技能大赛（中餐服务和西餐服务赛项）过程中，校企双方共享场地资源、教师资源，共同制订集训计划，并完成了参赛的技术性指导，既为学校参加职业技能比赛提供了可借鉴的经验，也帮助企业开发了更多高品质的餐饮服务主题台面设计。

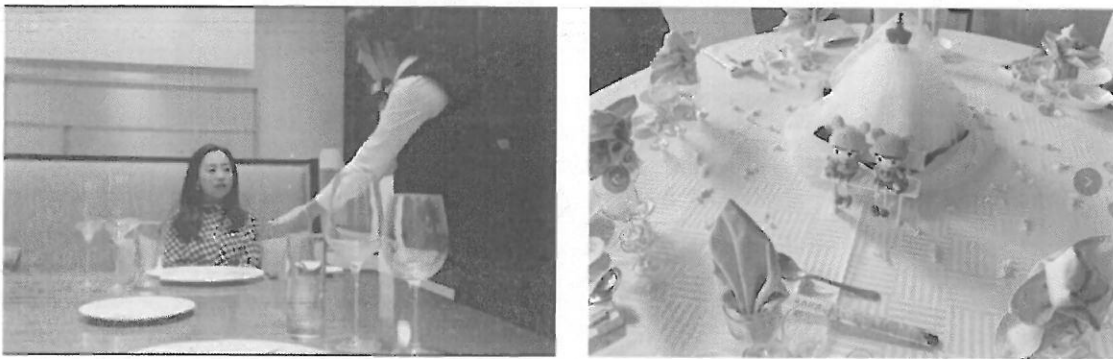


图 4-1 学校选派参赛学生在企业实战训练，为酒店提供多种餐饮主题台面方案

烹调工艺与营养专业教研室主任冯浩老师，与酒店带教师傅、实习生在企业共同研发新菜品，受到了酒店和顾客的一致好评，并在酒店西餐厅现场指导烹调技术与摆盘装饰，与烹饪团队一共助力酒店烹饪“金点子”活动。

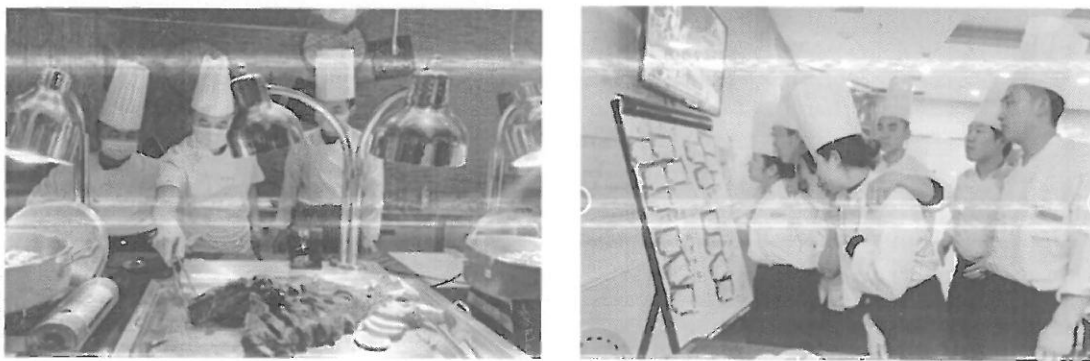


图 4-2 实习生参与新菜品研发、烹饪团队“金点子”活动

五、服务地方

（一）投身行业大赛

学校利用教师队伍优势和专业所长，帮助企业选拔参赛选手，并指导选手对比赛项目、考核内容、比赛规程进行详细的分析，制定出参赛的方案和训练计划，派出学校相应专业的老师，支持企业参赛，充分体现出校企合力、深度合作。



图 5-1 我校酒店教研室李红娟主任与企业共同参与饭店行业比赛

（二）助力地方就业

银川富力万达嘉华酒店是一家私营企业，积极主动承担社会责任，不仅为社会提供了就业岗位，同时也和我院共建“学徒制”，接收各专业学生的实习实训，提高了学生的职业素养和技能，为地方旅游服务业培养了高素质技术技能人才。

（三）担起社会责任

在 2022 年抗击疫情的过程中，我校实习生在酒店作为集中隔离安置点之后，仍然能坚守工作岗位，承担疫情防控职责，精准落实各项疫情防控措施，全力做好服务保障工作，筑牢疫情防控的安全屏障，体现了学校和酒店共担社会责任。万达嘉华酒店还会定期发起义工活动，今年 7 月份“关爱青少年，黏土 DIY”旨在关爱青少年儿童的身心健康及全面发展，也践行了万达义工的公益承诺。



图 5-2 我校实习生坚守岗位投身疫情抗击



图 5-3 我校留任学生积极参与企业义工活动

六、保障体系

（一）政策保障

酒店按照《国家职业教育发展纲要》要求，推动校企全面加强深度合作，依法履行实施职业教育的义务，利用资本、技术、知识、设施、设备和管理等要素参与校企合作，促进人力资源开发。共同推行教育部 1+X 职业资格证书制度，鼓励企业参与到 1+X 资格证书的认证中，并能够在企业人力资源管理中对持证员工享受更多待遇。

（二）协同育人机制

校企合作、产教融合是发挥学校与企业各自优势，共同培养社会与市场需要的人才的有效途径。本着“资源共享，共建共赢”指导思想，万达嘉华酒店的高层管理者非常重视与学校的多方面合作，多次召开校企合作单位座谈会、实习生交流会、根据学校出台的校企合作相关文件，制定适合本企业的校企合作管理办法，并组织本企业相关部门员工共同学习。

1. 人力保障

由本酒店人力资源管理部牵头，其他业务部门协助，共同与学校联合成立校企合作指导和管理机构，指导和管理校企合作相关事宜，做好校企合作规划与资源优化，统一协调解决合作过程中遇到的问题，做好统筹规划、分工负责、全方位推进。

2. 机制保障

配套建立实习生激励机制，实习期间采用“万达的伙伴计划岗前培训及师徒制”，

建立相应的就业准入制、职业资格证书制。在校企合作的过程中加强企业参与程度、规范企业行为，制定具体的奖惩规定和实施办法，为职业教育校企合作监督检查工作的制度化提供必要的制度依据。

3. 经费保障

在酒店建立产学合作专项经费制度，保证持久的经费支持，稳固“校企合作，工学结合”的经费保障，增加实践教学使用经费，着力培养有技能的高素质人才。

(三) 责任年报

酒店将在校企合作推进职业教育过程中的自身履责的情况纳入酒店责任年报，确保校企合作的顺利进行。校企合作是职业教育的灵魂，是职业学校发展的生命线，是当今国家产业转型时期重要的教育走向。酒店将进一步加强改革创新，积极探索职业教育和实习管理的新思路，工作更加严、细、实。继续加强学生专业思想和日常职业行为规范的培养，继续加强学生综合职业素质培训和培养。特别要教育学生树立远大理想，爱岗敬业，培养学生良好的服务意识和服从上级命令的习惯，提高学生吃苦耐劳能力和韧性，养成“干一行，爱一行”“爱一行、精一行”的职业素养，企业喜欢用我校培养的学生，家长满意我校的教育质量，以更好的成绩回报家长，回报社会，为职业教育贡献力量。在今后进一步提升企业参与职业教育的责任感，推进校企合作与产教融合的持续发展，提高职业技能人才培养质量，更好地为我区经济发展培养更多高质量人才。