



# 鄂尔多斯皇冠假日酒店参与高等职业教育 人才培养年度报告（2023）

鄂尔多斯皇冠假日酒店

内蒙古商贸职业学院

二〇二二年十一月

## 目 录

一、企业概况.....	1
二、参与办学.....	2
三、资源投入.....	2
（一）人力资源投入.....	2
（二）资源投入.....	2
四、参与教学.....	3
五、助推企业发展.....	5
六、服务地方.....	6
七、保障体系.....	9
（一）签订三方协议.....	9
（二）洲际酒店集团的培训体系.....	9
八、问题与展望.....	9

鄂尔多斯皇冠假日酒店与内蒙古商贸职业学院于 2015 年开始开展校企合作，经过七年深度合作，内蒙古商贸职业学院为酒店输送了近百名实习生，根据学生不同的教学需求，鄂尔多斯皇冠假日酒店与内蒙古商贸职业学院主要在学徒制学生培养、师资培训、学生培训等方面开展了广泛的合作，现将企业参与高等职业教育人才培养工作总结如下。

## 一、企业概况

鄂尔多斯皇冠假日酒店是内蒙古自治区最大的园林式国宾馆，建筑面积 10 万多平方米，总占地面积 288000 平方米（432 亩），委托国际著名酒店管理集团—英国洲际酒店集团（InterContinental Hotels Group）进行管理，是西北地区著名的国际品牌酒店。酒店内景色怡人，鸟语花香，绿树成荫，清幽雅致，与“假日公园”联成一体，天朗气清，是喧嚣都市中难得的一片天然氧吧。

酒店共有九幢建筑，风格独特，新颖别致。拥有装饰典雅、陈设精美、宽敞舒适的各类房间 300 多间，其中总套 4 套，各类套房 51 套。所有房间均可欣赏园中美景，让人心绪飞扬。酒店贵宾楼（E/F/G 区），专为高端客人量身打造。贵宾楼都拥有独立大堂吧、会议室、餐厅、健身房、游泳池、乒乓球室等，是中高端商务活动及会议的首选之地。

酒店配备格调高雅的迎宾中餐厅、富莱斯西餐厅、清真餐厅、玛凯雅大堂吧、酒吧、茶苑、游泳池、健身房、保龄球室、迷你高尔夫练习场、多功能厅、宴会厅，同时配备 8 个功能齐全的会议室，能满足宾客团体会议、商务接待的不同需求。其中 1500 平方米无柱式国宾宴会厅拥有先进会议设备、超级高清曲面 LED 大屏幕，可同时容纳 1000 人用餐及大型会议。位于酒店东侧的国际会议中心，可同时提供 6 国不同语言的同声传译服务，所有会议设施设备一应俱全，宽敞的空间可承揽各类国际性会议、大型会展。

洲际酒店集团 InterContinental Hotel Group (IHG) 是一个全球化的酒店集团，总部位于英国伦敦。在全球 100 多个国家和地区经营和特许经营着 6000 多家酒店，超过 88 万间客房。截至 2022 年 9 月，洲际酒店集团在大中华区经营着 618 家酒店，遍布中国的各个省份，作为洲际酒店集团旗下的酒店，鄂尔多斯皇冠假日酒店一直践行着洲际的文化。在洲际酒店集团，致胜之道是我们所有人对待客人和同事之间都应

该的行为准则，它包括 5 个方面：做对的事、体现关爱、追求卓越、求同存异、协作共赢。

为吸引合适的人才，保留我们在全球各地已经拥有的人才，激励每一个人在工作中做出贡献，洲际酒店集团做出了承诺，就是要创建一个员工们能够享受工作的乐趣、施展自己的才能、并想要留下的工作环境。在洲际酒店集团，我们重视每个员工的激情和才能。在我们创造的环境中，你可以得到成长和发展，尽情展现你的才华和个性。我们给你“尽炫自我”的空间。

鄂尔多斯皇冠假日酒店秉承着洲际的文化理念，致力于员工关爱与员工的职业发展，给予所有的员工成功的开始、参与的机会、成长的空间和自我的空间。

## 二、参与办学

鄂尔多斯皇冠假日酒店与内蒙古商贸职业学院于 2015 年开始开展校企合作，开展了“学徒制”培养模式，全面构建“人才共育、过程共管、责任共担、成果共享”的校企合作长效机制，企业参与专业建设和人才培养，并根据产业发展变化做出快速响应，实现了校企合作的双赢甚至多赢。

## 三、资源投入

### （一）人力资源投入

学徒制实习模式合作以来，鄂尔多斯皇冠假日积极参与学院的各项活动、会议。在实习生管理方面，积极邀请老师参与酒店相关的活动，创造机会让老师走进企业，相互之间加深了解，为实习生更好的提供支持。

### （二）资源投入

为确保学生能有一个良好的入职体验，在酒店实习工作顺利开展，酒店提供了良好的培训环境与培训设备供学生学习。

酒店建立入职顾问体系，执行一对一“传帮带”的模式，帮助学生更快的融入酒店。学生入职后，从入职培训开始，让学生充分了解了洲际酒店集团的历史和文化，酒店的产品知识、规章制度、仪容仪表等，到不同岗位的标准操作流程，品牌的标准等让学生具备了一个正式员工应该具有的知识和技能。

酒店还定期举行实习生沟通会，让学生疏解自己的不安情绪，学生在沟通会中提出自己的困惑，分享自己的实习收获，在交流中获得成长。为了激励学生的成长，对于表现优秀的员工，酒店给予认可，发放致胜之道卡，兑换相应的奖金。



实习生沟通会在愉快、放松的氛围中进行



认可实习生的工作表现

#### 四、参与教学

鄂尔多斯皇冠假日酒店积极响应商贸职业学院的各项教学要求，同时邀请学院教师召开沟通会，到酒店实地深入了解学生的实习情况。同时，酒店欢迎商贸职业学院的老师到酒店进行实践锻炼，在酒店广阔的空间里老师通过亲身实践，在理论和实践的融合后，在将来对学生的授课能更有针对性。

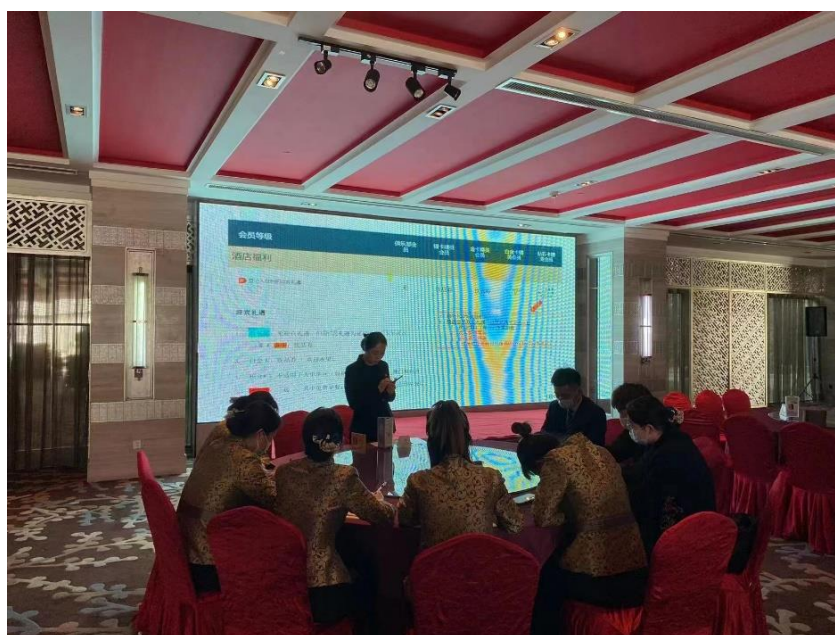
此外，作为学生校内学习的延伸，酒店制定了完善的培训制度，让学生能更好的理解在学校内所学到的理论知识，通过实操完成了理论与实践的蜕变。





入职培训





在岗培训

## 五、助推企业发展

鄂尔多斯皇冠假日酒店是一家政府酒店，酒店非常重视会议和接待，开业至今接待过多位中央政治局领导，其中包括胡锦涛、吴邦国、温家宝等重要领导。同时酒店接待过近百场国际和全国性的大型会议，其中包括第十一届亚洲文化艺术节、世界小姐总结赛、联合国荒漠化公约第十三次缔约方大会等。每次大型接待均受到各级领导及宾客的高度赞扬，荣誉的背后是每一位优秀员工的汗水。因此，酒店非常注重员工的素质培养，随着社会的发展以及行业的特殊性，酒店的人力资源战略将校企合作列为人才储备的重点。根据酒店每年制定的人员预算以及实习生的计划，酒店积极与院校保持紧密的联系，根据院校安排实习生的计划，酒店与院校做好各批次实习生的接洽工作。同时，酒店定期与学院沟通学生的实习情况，确保做好学生实习过程中的管

理与督导工作。

社会经济的不断进步,酒店行业随之蓬勃发展,与此同时对酒店管理专业人才的的需求也逐渐增加,更是对酒店管理专业的人才培养提出了更高需求与要求。因此,加强对酒店管理专业人才的培养,构建校企合作的实习模式,培养出高素质的应用型酒店管理人才迫在眉睫。鄂尔多斯皇冠假日酒店与内蒙古商贸职业学院多年的校企合作期间,开展“学徒制”“顶岗实习”等项目,学院给酒店输送了近百名学生,通过校企合作项目,学生得到了完善的理论与实践的结合,校企合作模式有效提高了学生的职业能力,使毕业生能快速实现由学生向社会人的角色转变。在实习期间,学生参与工作实践,有利于培养爱岗敬业、吃苦耐劳的精神,增强对岗位、职业的感情,较早地接受企业文化的熏陶。同时把理论知识和实践能力融一体,使学院的教学质量得以真正提高,更重要的是,学生的动手能力、综合分析能力、独立完成工作的能力和应变能力等这些职业岗位能力得到了很好的培养和锻炼。经过七年的合作,通过“学徒制”“顶岗实习”等项目的开展,培养了高技能的专业人才。

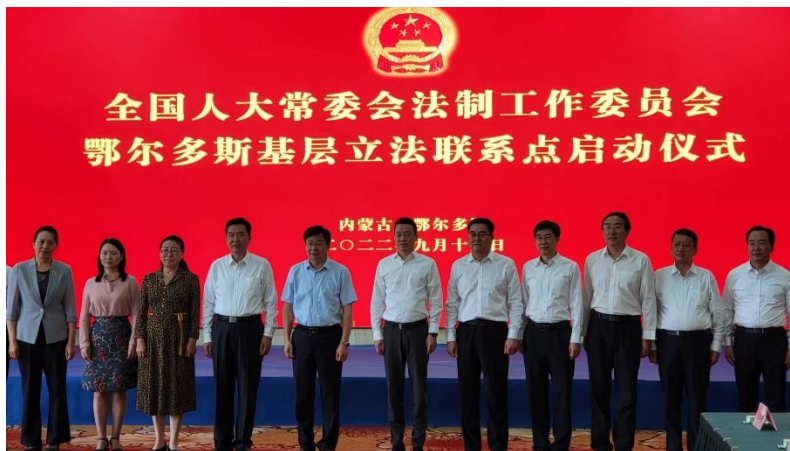
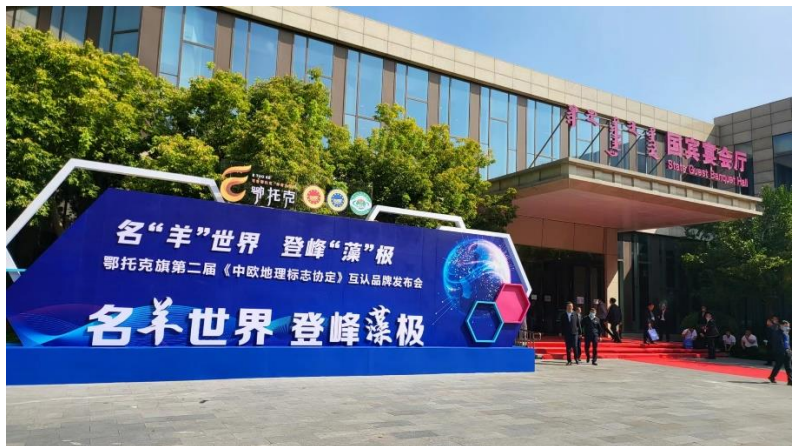
2022年,内蒙古商贸职业学院向酒店输送学徒制学生9人。学生在实习期间具有良好的道德修养,具备娴熟的专业技能和吃苦耐劳的精神,协助企业圆满完成近多场大型接待任务,受到了顾客和社会的一致好评。相信在不远的将来,成长起来的实习生将成为酒店的中坚力量,可以更加有力的保障酒店的接待和服务。

我们期望通过校企合作的进一步发展,院校向酒店输送更多优秀的人才,让实习生的青春和活力为酒店的团队建设注入新鲜的血液和力量,让酒店的员工团队迸发出更大的能量。

## 六、服务地方

自从内蒙古商贸职业学院开展实习合作以来,学院输送了近百名学生,积极参与到各项政府企事业单位接待活动,完善的专业技能,完美的完胜各项接待活动,特别是每年的7-9月份旺季期间的各项国际和全国性会议,实习生出色的服务受到了领导们的一致认可与好评。









鄂尔多斯皇冠假日酒店大型接待

## 七、保障体系

### （一）签订三方协议

通过协议的方式明确企业、学院、学生在校企合作中的职责和义务，充分以学生培养为核心，在确保所有教学计划正常运行的过程，围绕人才选拔和人才培养为目标，建立长效的沟通机制和反馈机制，针对学生培养问题，双方通力配合共同解决。

### （二）洲际酒店集团的培训体系

鄂尔多斯皇冠假日酒店作为洲际酒店集团旗下的酒店品牌，截至 2022 年 9 月，洲际酒店集团在大中华区运营着 618 家酒店，洲际酒店的内部调转制度、锦鲤还乡计划给予员工众多的职业机遇。同时，洲际酒店集团梦想之梯—管理培训生项目，旨在吸引对酒店行业充满热情的应届的转正毕业生、外部人才及洲际酒店集团内部员工，帮助他们在 12-18 个月快速成长为全服务酒店经理，表现优异者可在 12 个月时提前毕业。通过酒店内部系统的一系列培训，培养出专业的酒店人才。即入职培训、品牌服务培训；标准操作流程培训；服务意识培训、领导力培训；通过实习生沟通会，让实习生发现自己的问题、获得经理的认可与指导；通过季度的 Check in 谈话，让实习生及时了解到自己的工作表现情况。通过高潜力人才项目、让员工更好地展现自我；通过完善的培训体系，实习生制定相应的职业发展规划，助力实习生更快的实现自己的职业梦想。

## 八、问题与展望

校企合作是以市场和社会需求为导向，重在提高学生的综合能力，学校和企业共同培养学生。互利共赢是校企合作的坚实基础，也是推动校企合作不断发展的动力源泉。

近年来，随着经济的发展，酒店行业用人需求量逐步增大，同时院校也更加关注学生的就业工作问题。鄂尔多斯皇冠假日酒店将更加积极的参与至学院的教育教学管理中，融入到课程开发和教学过程中，为院校的提供长期稳定的实践基地。在校企合作中，让酒店的文化教育渗透其中，让学生体验酒店的环境和文化内涵，认同酒店的文化，以能作为酒店的一员感到自豪。这样通过工学结合、校企合作，对学校资源与酒店资源进行有效整合，拓展办学空间，通过双师型建设、顶岗实习，让学生在提高职业技能的同时，还得到有效的职业指导、就业信息和就业帮助，提高学生就业能力和创业能力。

为了双方长足的发展与更好的合作，酒店将继续配合学院制定实习生相应的指导方针及实施规则，有效的履行校企合作中酒店应承担的责会与义务，完善关于学生顶岗实习的各项政策规定，规避学生顶岗实习过程中的风险因素。

高职教育和校企合作是培养适合社会所需的技能型人才的必由之路。对于院校和企业的合作模式，需要加深院校和企业的合作，才能够提升培养人才的质量，相信在鄂尔多斯皇冠假日酒店和商贸职业学院的共同努力下，我们的校企合作之路会取得越来越显著的效果。