



无锡商业职业技术学院
WUXI VOCATIONAL INSTITUTE OF COMMERCE

洲际酒店集团参与高等职业教育人才培养年度报告（2019）

（合作单位：无锡商业职业技术学院）

一、 我们的企业——洲际酒店集团

我们的企业——洲际酒店集团 InterContinental Hotels Group PLC (IHG) 是一个全球化的酒店集团，旗下拥有 10 大卓越品牌，在全球 100 多个国家和地区经营和特许经营着超过 4,400 家酒店，超过 660,000 间客房。我们 1984 年进入中国，目前是大中华区最大的国际酒店管理集团。在大中华区管理着 308 家酒店，覆盖 100 多个城市，并有 239 间酒店正在筹建中。我们致力于为每一位宾客提供充满真情实意的热情款待。当您在全球任意一家洲际酒店集团旗下酒店下榻时，您都将感受到我们诚挚的欢迎和重视。这是因为，我们发自内心地关注我们所服务的宾客和社区，以提供卓越的高品质服务为荣耀。

二、 致力于校企合作——与无锡商职院共结硕果

“洲际酒店集团英才培养学院”是我们与院校合作的平台，也是洲际酒店集团与伙伴关系学院合作的总称。始建于中国，现在已经发展到全球 68 国家，共建立合作项目 1200 余个。旨在培养可持续发展的酒店人才，不仅是为洲际酒店集团，更是为整个酒店行业。

我们与无锡商业职业技术学院的校企合作始于 2013 年，今年已经是第五个年头。五年来，我们相互信任，稳步推进合作，从一般实习单位到实习基地，从订单班到英才学院合作培养，如今已经发展为

无锡商院现代学徒制培养的重要合作企业之一。从 IHG 的准员工、实习员工到正式员工，14 级 42 人、15 级 25 人、16 级 39 人、17 级 32 人和 18 级 15 人成功成为 IHG 大家庭的一员。随着合作的不断深化，无锡商业职业技术学院已经成为我集团重要的人才输送基地，一批优秀毕业生成长为我集团骨干力量。同时我们的合作项目先后获评 2015 年教育部首批现代学徒制试点单位合作项目、2015 年无锡市职业教育校企合作示范项目、2017 年无锡市现代学徒制重点项目。

三、把对合作院校的资源投入纳入集团整体预算

我们注重的是为我们的合作伙伴提供一流的国际酒店管理环境，成为培养优秀酒店人才的重要基地。我们将对无锡商院的资源投入纳入集团整体预算。

（一）奖学金投入。我们为洲际酒店集团无锡商院现代学徒制班设立了年度“洲际奖学金”，用以奖励班级品学兼优的学生。

（二）优秀培训师资投入。我们向学校选派国际一流的洲际英才学院优秀培训师资（由集团承担费用）。无锡商院的洲际准员工在校学习期间和在洲际上岗期间均可以接受来自管理团队的讲座、核心课程的培训和与高层领导的对话机会，让企业的实战技术、经验无偿传授给学生，洲际英才学院学生获得更好的教育，从而快速成长成才。

（三）通过举办丰富的活动助推洲际现代学徒制学生成长。我们有大使夏令营活动、专属的毕业典礼，更快地成长并且保证工作的机会，以及明确的学生职业成长路径。

（四）定制海外实习机会并承担费用。为洲际学徒制班级定制实

习工具包以及海外实习的机会。

（五）为无锡商院酒店管理专业教师提供无偿师资挂职实践锻炼机会。

四、积极务实，参与无锡商院旅游管理学院的教学

我们共同设计和实施培养方案。洲际酒店集团与无锡商业职业技术学院联合开设洲际酒店英才班（洲际酒店现代学徒制班），双方共同制定人才培养方案，共同开发理论课与实践课教材，共同组织理论课与实践课教学。我们为同学举办专属的开班仪式，为同学颁发班徽及培训护照，记录同学成长道路的培训成长历程。

目前集团与无锡商业职业技术学院合作酒店有四家，即无锡君来洲际酒店、无锡太湖皇冠假日酒店、苏州洲际酒店和苏州中茵皇冠假日酒店。根据人才培养方案，为大一、大二级同学设立个性化授课方案，大一主要设置一些洲际企业文化课程，让同学们了解洲际酒店集团以及渗透洲际酒店集团核心价值观等理念，大二主要设置一些酒店对客服务基本知识并与实际案例相结合，注重岗位能力的培养，使学生能够顺利完成学习与实训任务，为学生走上工作岗位奠定扎实的基础。在教学过程中发挥双方资源的各自优势，实施理实一体化教学，使学生在完全真实的职业环境与氛围中锻炼职业技能、培养职业素养，使学生具备过硬的酒店服务技能和基层管理能力，养成职业意识、职业习惯与情感态度，具有充分的发展后劲，成为未来的酒店职业经理人。学生进入酒店实习后，需接受洲际酒店集团新员工培训计划。每名同学都有专属入职顾问，担任学生的生活及培训导师，引领同学们

尽快适应实习环境，为同学创造尽炫自我的空间。

五、为本集团和中国酒店业输送了大批优秀人才

经过校企双方多年的共同努力，无锡商院洲际英才班一大批优秀学生在洲际酒店集团就业，同时一批优秀酒店管理与服务人才成为其他酒店的优秀员工。

王姗姗，14级洲际英才班学生，2017年6月毕业于无锡商业职业技术学院，现为苏州中茵皇冠假日酒店前厅部员工。2016年实习之初任职于圣汐西餐厅，在这个每天有酒店95%客人用餐的餐厅，有着庞大的工作量。酒店开展的相关技能培训帮助她快速提升工作技能。在西餐厅的工作造就了她遇到困难敢于迎难而上的优秀品质，实习8个月后，根据她的个人意愿，内部调转岗位至宾客服务中心，也就是众所周知的总机。在入职顾问的带领下培训了一个月，熟知了整个酒店以及酒店周边所有的相关信息，由于酒店外宾比较多，对英语要求也比较高，部门根据她的实际情况制订了专业的培训计划。她的工作一直处于上升状态。经过一段时间的实习，部门安排了部门轮岗实习，酒店行政酒廊、礼宾部及前台等岗位的工作，她说“餐饮部给了我增强体能的机会，前厅部给了我提升自己的机会。刚毕业留下来的时候，总感觉自己什么都做不好，大专出来的可能底子比本科的同事弱一些，实际上一起工作了就会发现我们都是一样的。只是在于你自己想不想努力，没有什么人可以阻碍你；只要脚踏实地，不管什么事都会越来越好的。即使偶尔犯错，我们都是在进步和上升。总而言之我很享受我目前的工作”。相信她会在中茵皇冠假日酒店不断提升自己的技能，

职业发展道路不断攀升。

周雅，14级洲际英才班学生，2017年6月毕业于无锡商业职业技术学院，现为无锡君来洲际酒店前厅部员工，西餐厅领班。2016年7月加入酒店西餐厅实习。周雅是名性格开朗直爽的女孩。在实习期间，她以开朗的性格、热情的服务受到了客人以及酒店管理层的的一致好评，很多客人在官方客评渠道点名表扬她的优秀服务。也曾被评选为酒店月度致胜之星。凭借着丰富的酒店专业知识技能在团队中脱颖而出，毕业5个月后被提升为西餐厅领班。

六、问题和展望

我们与无锡商业职业技术学院合作多年，双方在合作中实现了双赢。但是随着社会进步、企业发展，校企合作需要进一步深入。国际一流的企业在肩负社会责任、人才培养责任的同时，也为行业人才培养作出了贡献。企业的付出应得到社会的认可，特别是近年来的学生留用比例降低，企业的合作成本增加，需得到一个较好的制度解决方案。建议在与无锡商院的深度合作过程中得到政府的支持，包括政策、税收等方面。

洲际酒店英才学院无锡商院现代学徒制合作办学为酒店业培养了一批高素质酒店管理与服务技术技能人才，酒店对毕业生质量的满意度高，毕业生的职业素养与职业能力获得酒店普遍认可。洲际酒店集团向世界证明，我们不仅仅引领业务发展，同时也是改革创新的前锋，持续不断地为当地社会发展做贡献。对于无锡商业职业技术学院的校企合作，我们将持续进行，不断培养酒店职业经理人。