

# 山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店

## 参与高等职业教育人才培养质量年度报告

### 一、集团简介

济南鲁能贵和洲际酒店是由鲁能集团投资兴建，洲际酒店集团管理的一家涉外五星级酒店。洲际酒店集团在全球拥有十三大闻名遐迩的酒店品牌，其中包括洲际、金普顿、英迪格、逸衡、华邑、皇冠假日、假日、智选假日等，其中洲际品牌是洲际酒店集团最高端奢华的酒店品牌。

酒店位于济南市商业和旅游核心腹地，拥有得天独厚的地理位置，是泉城济南的地标性建筑，徒步可到“天下第一泉”趵突泉、济南三大名胜之一的大明湖、四大泉群之一的黑虎泉、历史文化特色老街曲水亭街、特色小吃街芙蓉街、老济南特色复古街宽厚里，乘坐画舫环游护城河，切身体验泉城济南“四面荷花三面柳，一城山色半城湖”的特色风景。酒店 1-5 楼是奢侈品牌云集的贵和购物中心，紧邻恒隆广场、世贸广场和泉城路金街，出游购物极其方便。

酒店设计装潢尽显尊贵气派，拥有 366 间客房，并设有自助餐厅、中餐厅、法餐厅、屋顶啤酒花园、大型无柱宴会厅和 11 间面积不等的会议室。酒店个性化的服务，灵动的水景，绿地盎然的生态设计让客户尽享洲际人生。

酒店自 2001 年 10 月开业以来，尤其 2017 年 4 月由皇冠假日品牌升级为洲际品牌以来，一直以优质服务见长，荣获了诸多奖项，如福布斯最佳商务酒店、私家地理中国百佳酒店、国家绿色旅游饭店、金叶级酒店、全球最佳服务酒店、国家卫生 A 级单位、山东省旅游细微服务达标企业等顶级国内外奖项。酒店无论从宾客满意度、社交媒体评论，还是平均每房收入，都真正体现了济南最好的五星级酒店。

### 二、校企合作历史沿革

济南鲁能贵和洲际酒店与山东旅游职业学院的合作历史长远而深广，酒店自 2001 年 10 月开业以来，获得了山东旅游职业学院长久、大力的支持，双方的合

作随 2007 年成立洲际英才学院迈上新台阶。

2007 年 9 月洲际酒店集团与山东旅游职业学院达成合作伙伴关系，洲际酒店集团授予山东旅游职业学院洲际英才培养学院为伙伴学院，是洲际酒店集团在大中华区的第一家洲际英才培养学院，山东旅游职业学院狄保荣书记、宋德利院长、陈增红副院长，以及洲际大中华区执行总裁叶海华（Edmond IP Chief Operating Officer GC IHG）先生共同见证此重要历史时刻，双方在山旅校园栽种下象征友好和合作的纪念树，叶海华先生被学院授予名誉教授。

2012 年 11 月，双方签订“洲际英才班”合作协议。济南鲁能贵和洲际酒店作为济南当地酒店对该项目的开展进行具体的推进落实，同时支持该项目的酒店有青岛海尔洲际酒店，学院饭店管理系对英才班项目的开展，给予了大力的支持。酒店自开设洲际英才班以来，至 2017 年共接收和培养了 189 名同学，到 2018 年已经毕业的同学有 131 人。

2018 年 10 月，双方进行“洲际英才学院”合作协议续签，并在济南鲁能贵和洲际酒店举办“洲际英才学院”签约仪式暨 2017 级开班仪式。此次签约仪式受到各方包括山东旅游职业学院、洲际酒店集团、济南鲁能贵和洲际酒店、青岛海尔洲际酒店的高度关注和重视，校企各方领导嘉宾、2017 级全体英才班同学、以及酒店管理系、在职山东旅游职业学院跨越 20 年的各级毕业生共同见证了这一重要时刻。让校企合作跨上了一个新台阶，成为校企合作的新里程碑。

洲际英才班的学生主要为饭店管理系的同学，酒店与学院烹饪系和外语系也有长久良好的合作，酒店积极选派专业厨师参与学院组织的“名店、名师、名菜”进课堂活动，包括西点、中餐等菜品，为烹饪系的教学提供全力支持，酒店邀请烹饪系专业老师对酒店餐饮促销活动及菜品进行点评和建议。每年烹饪系到酒店的实习生人数在 15 人左右。酒店也积极参与外语系的专业建设，提出建设性的建议和想法，酒店积极安排外语系的老师到酒店挂岗锻炼。2017 年外语系到酒店的实习生有 10 人。

### 三、企业资源投入

#### 1. 设立“洲际英才班”

洲际英才培养学院始建于中国，现已发展到全球 68 个国家，共建立合作项

目 1,200 余个。该项目是洲际酒店集团与高等学院合作，致力于培养可持续发展的酒店人才，让酒店管理专业的同学们，在在校期间直接与酒店业零距离接触。通过行业精英走进校园课堂分享、在校学习国际酒店知识、提供实习与固定职位机会、酒店发展工具包等，在职业之路上先行一步的人才培养项目。

充分发挥学校和酒店各自的优势，培养具有较高职业素质和符合市场需求的酒店行业专业人士，建立酒店管理人才培养战略合作关系，开设“洲际英才班”，共同为洲际集团所属酒店培训预备员工。

“洲际英才班”的开设让校企合作更加具体可实施，学生可到酒店进行短期实践活动，参与举行大型的活动；酒店对“洲际英才班”学生在酒店的实践和实习进行跟踪管理，建立考核档案，为给英才班学生在洲际酒店集团未来事业发展的空间，酒店愿意首选并留用表现优秀的实习学生，在实习结束后与实习酒店签订劳动合同成为正式员工。通过评估安排合适的岗位并给予合适的薪资待遇，学院支持毕业学生与实习酒店协商后签订为期至少一年的劳动合同。重点培养和发展优秀学生，为毕业后准备留任就业的优秀学生提供两个管理培训生名额。另外如果学生经内部培养和发展，具备主管或领班岗位要求，将晋升为该职位。

## **2.设立奖学金制度**

洲际酒店集团为洲际英才学院提供系统的支持和指导，针对洲际英才培养学院和英才班的同学有许多支持项目。跟中国青年基金会合作，为成绩优秀家庭困难的同学提供奖学金 6000 元/人/学年，目前山东旅游职业学院英才班超过 10 名同学获得此资助，并顺利完成学业。

## **3.助力学生职业生涯发展**

洲际酒店集团致力于学生的职业生涯发展，为学生提供各种机会和平台。梦想之梯是洲际酒店集团早期职业发展的一个重要项目，这是一个员工快速成长发展计划，今年有一名洲际英才班刚毕业同学通过考核，成功入选，经过 18 个月的学习培养，将成为一名经理人选。

此外，洲际酒店集团每年都会提供海外实习项目，英才班有两名同学已经参加马尔代夫实习项目。

## 4.担任技能大赛培训工作

在历年山东省职业院校技能大赛（中餐/西餐宴会服务赛项）中，来自洲际英才班的多名同学积极参加；此外，在备赛期间，对于西餐席间服务，洲际酒店的经理亲自教授学生开酒服务及服务流程，学生屡次取得一等奖好成绩。

## 四、工作内容

2007年，学院与洲际酒店集团签署协议，双方共同在山东旅游职业学院建立“洲际英才学院”，开始校企合作共同培养酒店管理专业人才。经过十年的积累，为洲际酒店集团下属酒店输送了近500名实习生，其中鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店接收和培养了189名同学，到2018年已经毕业的同学有131人，就业后担任主管及以上管理人员有15位。

### （一）校企一体化办学体制机制

#### 1. 探索建立“共建、共育”的校企合作运行机制，实现校企深度融合。

在学院“我们是绅士淑女，我们培养绅士淑女”人才培养理念框架下，以专业人才培养目标为指导，双方按照“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的校企合作机制，采用“计划招生、合作培养、定向实习”的合作办学形式，共同设计、实施专业人才培养方案，实现“双主体育人”模式，建立了“洲际英才班”。

合作中，酒店参与洲际英才班的专业建设和课程设计，将企业文化与培训内容加入到订单班课程体系中，并派高管定期授课。大使班在班级管理和对学生的教育中吸收酒店实用的、有特色的企业制度和企业文化，使学生在学号文化知识、专业知识、提升职业素养的同时，感受企业氛围，感知企业文化。

#### 2. 健全各项规章制度，建成校企深度合作的长效运行机制。

合作期内，学院与酒店合作，共同制订“英才班校企合作规范”、“英才班管理运行体系”、“英才班管理规定与标准”、“企业教师任职标准”、“英才班学生考核评价体系及标准”、“企业岗位标准”、“英才班成本管理”等管理制度和文件。相关制度和文件的制订，规范了校企双发的责任和义务，为校企深度合作长效机制奠定了制度基础。

序号	相关制度	序号	相关制度
1	实习实训双导师管理办法	6	学生待遇补助管理办法
2	学生实习管理办法	7	学生教学管理办法
3	企业师傅聘任办法	8	英才班学分管理办法
4	企业课程实施条例	9	双导师薪资发放管理办法
5	学生考核制度	10	校企协同招生管理办法

## （二）办学模式

校企合作办学采用“计划招生、合作培养、定向实习”的形式。

“计划招生”指甲方根据山东省教育厅批准的招生计划进行高招和录取，乙方参与学院的招生面试，经面试合格，成立“洲际英才班”；

“合作培养”指“洲际英才班”学生前两学年在校就读，甲乙双方共同制定培养方案、共同完成培养目标；

“定向实习”指“洲际英才班”学生完成在校两年学习后，经乙方考核通过，于第三学年到乙方所属酒店顶岗实习。实习合格者可与乙方签定正式劳动合同，成为酒店正式员工，享受国家统一规定的福利待遇。

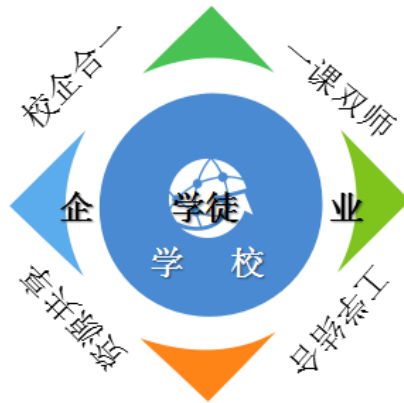
## （三）合作招生

“洲际英才班”项目采用“计划招生、面试招工、合作培养、定向实习”的形式。“计划招生”指甲方根据山东省教育厅批准的招生计划进行高招和录取，“面试招工”是指经酒店面试合格及成为酒店员工，成立英才班，签订三方协议；明确学生的企业员工和在校学生双重身份，明确各方责任、权利及培养的具体岗位、教学内容、权益保障等事宜。

## （四）合作育人

### 1. 共同探索实施“校企合一，工学结合”的人才培养模式。

在遵循校企一体化、资源共享化、工学结合化、岗位融合化指导思想的基础上，校企双方利用校企合一、资源共享、工学结合、一课双师的方法打造人才培养的教学安排。见图一。



图一 校企合一、工学结合的人才培养教学安排路线图

**校企合一：**是指学校与企业共同确定人才培养方案，共同确定教学计划，共同完成教学任务。一年级，通过山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店文化入校、酒店参观等方式，校企共同实现学生对山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店店的认知；二年级，通过“一课双师”、生产性实训等方式，校企共同实现学生对山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店的体验；三年级，通过“双导师”制、顶岗实习等方式，校企共同实现学生对山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店的融合。

**资源共享：**双方共同协商为“洲际英才班”制定教学计划、调整课程设置、承担教学任务和保证实践教学的实施，实现教育标准、行业标准和企业标准的和谐统一；酒店根据双方达成的教学计划实施课程，包括职业指导、企业文化、酒店礼仪、人际沟通、团队合作、领导能力，及各职能部门运营流程及技能培训，例如宾客体验、收益管理、洲际礼宾服务、洲际婚礼体验、餐饮运营、风险管理等，对学校教育予以补充，确保每学期完成 16 学时课程；学院安排洲际班的同学参观酒店，对酒店的工作环境和标准，以及企业文化进行了解；酒店邀请甲方老师和洲际英才班院同学参与乙方的员工活动，体验企业文化；促进企业文化和校园文化的融合；

**工学结合：**是在教学过程中，将教学与岗位实践有机衔接。在岗位认知层次，学生通过参观和课上实操等途径，了解工作岗位的具体信息；在岗位体验层次，学生通过在岗实训和企业教师等途径，体验工作岗位的运行实际；岗位融合层次，学生通过顶岗实习和企业导师等途径，全面掌握工作岗位的真实情景。

**一课双师：**“洲际英才班”的专业核心课程和实训课程实行“一课双师”教学组织模式来完成教学任务。一名为校内专任教师，主要负责课程的教学组织、教学管理、教学准备和基础理论教学；另一名为酒店的兼职教师，主要负责大使班的职业技能教学。

## 2. 共同构建突出职业素质养成和人性化培养的“两平台+两模块”课程体系

课程的构建全过程采用学校课程、双师课程、企业课程相互融合的方法，体现校企合一的建设理念。见图二。

第一学期为岗位认知期。

学校提供素质平台课，校企共建行业认知课，酒店参观、企业初步认知、岗位初步认知等由山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店开发提供。该学期，酒店选拔具有丰富经验、强责任感的前厅、餐饮、客房等一线部门的经理或总监作为企业师父，进校与学生进行拜师仪式，由师父带领 3-5 名学徒进行岗位的初步认知。

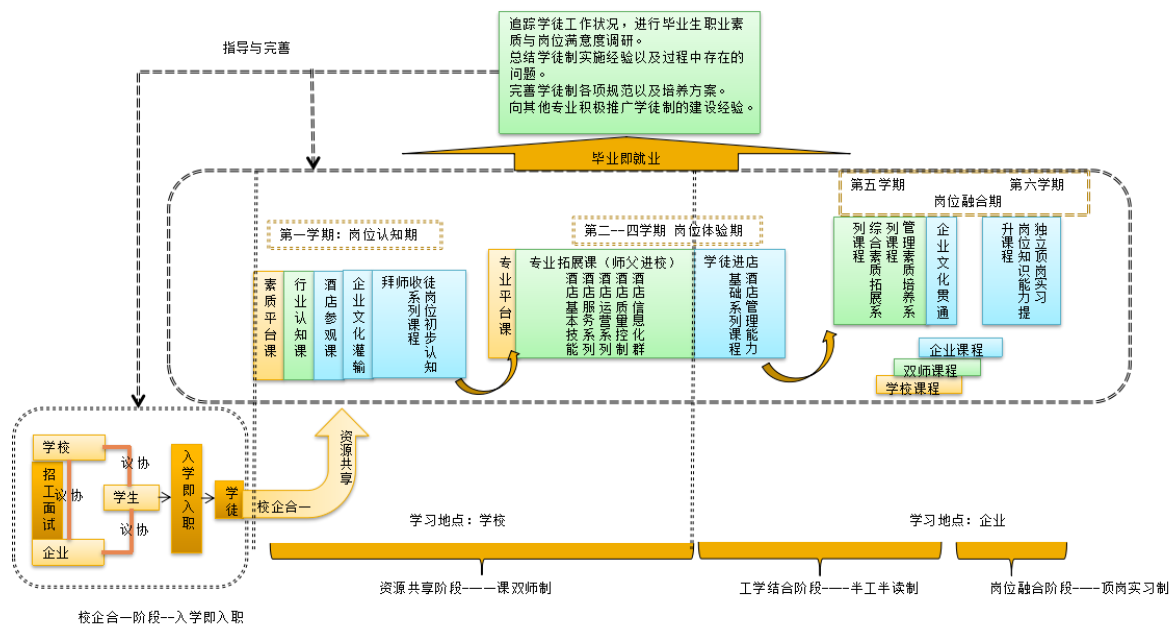
第二-四学期为岗位体验期。

学校提供专业平台课，校企共建专业拓展课，并有一个月学徒进店进行酒店基础服务课程、酒店管理能力的学习。其中专业拓展课包括酒店基本技能系列、酒店服务系列、酒店运营系列、酒店质量控制系列、酒店信息化课程群等由校企共同开发，并实行一课双师，由在校教师与企业师父共同授课。

第五-六学期为岗位融合期。

第五学期是工学结合阶段的半工半读期，学徒的学习地点变为酒店，在酒店内部进行管理素质培养系列、综合素质拓展系列课程、并对酒店企业文化进行再次贯通，使学生成长为企业的新一代栋梁，同时进行岗位基本技能的学习。

第六学期是岗位融合阶段，学徒独立顶岗，在岗位上接受岗位知识能力提升课程。



图二 校企合一、工学结合的教学体系示意图

### 3. 双方注重打造一支能工巧匠组成的教师队伍，教学活动更加贴近生产过程

充分利用校企合作的平台及资源优势，注重提高教师队伍的实践水平，建设一支既有丰富理论知识又有较强实践动手能力的“双师型”师资队伍。

酒店根据学院教师需要及酒店实际运营情况，为学院教师量身定制了暑假4周、寒假2周的教师挂职培训项目，为教师们提供行业发展经验、工具与资源，以及与行业精英们沟通联系的机会；邀请老师参与酒店的企业文化建设和各项活动，并与酒店各部门进行学科调研等。

教师到酒店一线服务部门，与酒店员工及实习生一起操作，学习所教专业在酒店具体实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法，将所学知识反馈于课堂，切实加强学校实践教学环节，提高技能型人才培养质量。

### 4. 共同加强校内实训条件建设，搭建实践能力培养平台

校企合作，立足专业发展，紧跟酒店行业的发展趋势，按照“校企共建、资源共享”的原则加强校内实训条件建设，不断更新实训的硬件和软件，提升教学实习实训条件建设水平；使学生接触更加真实的工作环境，提高专业技能。学院吸引酒店投资建设校内实训基地，引入山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店企业文化，建设酒店企业文化教学实训室。建成饭店文化长廊、品酒室、酒店大堂、孚日法餐厅实训基地的建设，完成校内中餐、客房实训室的装修改造。



## （五）合作就业

校企双方制定实习生留任计划，具体包括：

**入职/毕业时：**实习生到岗时，酒店组织欢迎会、毕业时组织毕业典礼，学院领导教师参与开班仪式、毕业典礼；

**入职及培训：**为每名实习生安排入职顾问需要经过人力资源部的审核同意；部门入职培训和入职岗位技能培训按计划完成，人力资源部每天跟进学习进展；

**薪酬待遇：**参与月度优秀员工评选；适用于其他所有奖励与认可政策、各类激励奖金、年终奖金等；实习满六个月后，可获得每月额外实习津贴；毕业留店的，可免除试用期；

**定期沟通：**人力资源部每月组织实习生沟通会，每两个月收集调查问卷，解决沟通发现的问题；部门主管级以上管理人员每月对 60%以上实习生进行一对一交流谈心；

**个人发展：**入职三个月制定个人发展计划，部门经理每月跟进计划执行情况；部门确定表现优秀的实习生，并将他们作为部门领班/主管培养发展对象，每个部门要实现 1-2 名主管接班人；表现优秀的实习生可作为“梦想之梯”管理培训生候选人。

## （六）合作发展

服务和引领旅游业发展是学院作为高等旅游院校的神圣使命。学院以人才培养为核心，不断打造专业品牌优势，加强服务企业、行业、社会的能力，积极拓宽发展空间，品牌形象和社会声誉不断提升，服务和引领旅游业发展的能力不断提高。

山东鲁能贵和商贸有限公司洲际酒店的主管及以上管理人员有 15 位来自山东旅游职业学院，在酒店的发展中做出了自己的突出贡献。另外，学院根据区域内行业发展需要，积极开展行业培训和技能鉴定。开发专题培训课程，制定培训方案，累计培训各级各类管理、服务人员不少于 6000 人次；完成 1500 多名学生的调酒师、客房服务师、餐饮服务师的培训及资格鉴定工作。

## 五、人才培养成效

校企双方自 2007 年开设洲际英才班以来，至 2017 年共接收和培养了 189 名同学，到 2018 年已经毕业的同学有 131 人。

校企合作的育人模式，能最大限度地减少学生的岗位适应期。**在校期间**，洲际英才学院的开设让同学们有更多机会近距离接触酒店行业，获得解酒店行业发展的更多机会，酒店品牌文化、具体酒店的产品和知识、各运营部门的具体的知识技能等；**在实习阶段**，同学们得到更加全面系统的实践和锻炼，在部门有针对性的培养中，更加迅速的掌握对客服务的知识技能、与人沟通的能力和领导力都获得提升；**个人职业发展**计划的设定，让同学们在实习阶段就可以明确未来职业发展的目标。

学生实习后毕业，对酒店的业务流程有了一定的认识，很快能够从事岗位工作，学生的职业素养及综合素质得到极大提升。酒店对学生比较满意，并希望能够通过学院为酒店积累和留住人才。

## 六、挑战与展望

### （一）校企文化深度融合

酒店管理专业在“与国际一流水准接轨”的国际化办学方向的基础上，更加注重文化育人。为达到人才培养的有效衔接，酒店将人力资源部更名为人才与文化部，加强人才的培养与认知，更重要的是加强企业的文化建设，适应学院的发展方向。更进一步地，在学院“我们是绅士淑女，我们培养绅士淑女”的培养理念框架下，酒店专门将红酒文化带进课堂，在融入法式优雅文化的前提下，传播酒店“备受欢迎，备受关注”的服务文化，实现校企文化深度融合。

### （二）助力酒店及行业发展

学校每年为酒店输送大批综合素质十分优秀的实习生，包括英才班学生、烹饪系及外语系学生大约 50 名，是目前所有院校中向酒店输送实习生最多的学校。学生稳定、融入度高，实习生的留任率在实习结束时每年都在 50%以上，2018 年更是达到 67%。学生综合素质高，学习能力、沟通能力强，在岗位上都是业务能手，对于酒店品牌标准，服务品质的保持和提升提供了有力的保障。酒店目前

在职的学院毕业生有 30 余人他们当中有的已经成为部门总监，部门经理、主管等，都是酒店和部门的骨干和精英，对于酒店运营和发展贡献巨大。尽管如此，仍不能充分满足酒店对人才的需求。

洲际酒店集团在全球拥有包括奢华、精品、高端、中端、经济型、快捷酒店等十三大闻名遐迩的酒店品牌，其中包括洲际酒店及度假村、金普顿酒店及餐厅、英迪格酒店、逸衡酒店、华邑酒店及度假村、皇冠假日酒店及度假村、假日酒店、假日度假酒店、智选假日酒店、Holiday Inn Club Vacations、Avid hotels、Staybridge Suites 和 Candlewood Suites。洲际酒店集团旗下特许经营、租赁、委托管理和拥有的酒店逾 5,300 家，遍布全球近 100 个国家和地区，并有超过 1,700 家在建酒店。在中国洲际酒店及臀就管理经营着 380 多家酒店，330 多家酒店筹备开业中，整个酒店行业急需大量可持续发展人才。

洲际英才培养学院始建于中国，该项目是洲际酒店集团与高等学院合作，致力于培养可持续发展的酒店人才。根据学生规模，合作模式包括洲际战略英才学院（100 人以上）、洲际英才学院（50-100 人）、洲际伙伴校园（30-50 人）、洲际校园（实际运营需要），根据不同的模式提供不同集团性质的支持。山东旅游职业学院洲际英才学院自 2007 年开始，作为大中华区第一个洲际英才学院合作院校，无论在学生数量还是实践操作中都起到了重要的引领作用，目前支持山东旅游职业学院洲际英才项目的酒店有济南鲁能贵和洲际酒店和青岛海尔洲际酒店，英才班的规模在 35 人，希望在未来的 3 年内，可以增加其他区域的不同品牌的洲际酒店，让更多的学生获得洲际英才学院的各项学习资源，让山东旅游职业学院成为真正的战略英才学院。