



大连职业技术学院
DALIAN VOCATIONAL & TECHNICAL COLLEGE

洲际酒店集团 参与高等职业教育 人才培养年度报告

(2023 年度)



大连职业技术学院质量年报编委会

2024年1月

洲际酒店集团
参与高等职业教育人才培养年度报告(2023 年度)

大连职业技术学院质量年报编委会

2024 年 1 月

目 录

一、企业概况	1
二、参与办学总体情况	1
三、企业资源投入	2
四、参与教育教学改革	4
五、助推企业发展	10
六、问题与展望	11

一、企业概况

洲际集团是全球领先的国际酒店集团，秉承“以善为本，以诚待客”的企业使命，具有 230 多年发展历史，其集团旗下拥有全球声誉卓著，知名度最高的一系列品牌。

洲际酒店集团 Intercontinental Hotels Group PLC (IHG) 是一个国际化的酒店管理集团，成立于 1946 年，集团总部在英国，是目前全球最大及网络分布最广的专业酒店管理集团，旗下拥有 19 个闻名遐迩的酒店品牌，包括洲际酒店及度假村、皇冠假日酒店及度假村、英迪格酒店、假日酒店、智选假日酒店等。

集团在全球 100 多个国家和地区经营和特许经营着超过 6000 家酒店，在建酒店 1800 家，超过 660,000 间客房，是世界客房拥有量最大、跨国经营范围最广并且在中国接管酒店最多的超级酒店集团，自 1984 年进入中国市场以来，集团旗下 19 个品牌中已有 12 个落户中国，覆盖大中华区 200 余个城市，中国已经成为洲际品牌在全球的第三大市场，仅次于美国和英国，是洲际酒店集团全球战略的重要组成部分。集团致力于推动中国文旅行业的高质量发展，同时也在不断实践着对员工、社会的回馈，并创造向善的社会价值。

为了在激烈的人才竞争中占据先机，酒店集团早在 2006 年就在上海成立了首家洲际酒店集团英才培养学院，英才培养学院是由洲际酒店集团与各地知名旅游院校合作，共同培养具有国际视野的、能准确理解国际业务标准的高素质酒店人才培养机构。该学院为学生提供不同等级的学位课程，由洲际酒店集团的高级管理人员为学生传授酒店行业实践经营，并为学生创造到洲际酒店集团旗下酒店发展的机会。

二、参与办学总体情况

2016 年开始集团与大连职业技术学院签订校企合作协议。参与该校酒店管理与数字化运营专业建设工作。派出酒店副总经理、人力资源总监以及各部门总监，展开人才培养方案的制定、师资队伍的建设、校企合作课程开发、校外实训基地建设、第二课堂建设、“职业人”素质培养等方面的合作。构建“以就业为导向、岗位能力培养为主体、重职业素质养成”的人才培养方案。形成了“一四四一”酒店管理与数字化运

营专业人才培养模式。

就洲际酒店集团发展、岗位需要，结合大连职业技术学院酒店管理与数字化运营专业的学情，集团与学院在彼此信誉充分认可的基础上，确立了深度合作意愿，并开始了积极的探索、调研、分析，共同确立了深层次校企合作模式，制定“订单班”运行计划，成立“北京临空皇冠订单班”“宁波洲际订单班”，签订了合作意向书，到目前为止已培养 241 名同学，并有多名同学成为集团管理培训生。



图 2-1 “北京临空皇冠订单班”开班

三、企业资源投入

2016 年末,通过洲际酒店集团旗下企业联合推荐,洲际英才学院对学院深度考察,确定共同建设洲际英才学院大连职业技术学院分院。2017 年 9 月 26 日洲际英才学院院长胡晓教授率领北京临空皇冠假日酒店、大连中远海运洲际酒店、北京三里屯洲际酒店、北京丽都皇冠假日酒店四家企业代表与旅游与酒店管理学院共同签署校企合作协议书。11 月 15 日,在洲际英才学院年会上,洲际酒店集团英才培养学院与大连职业技术学院正式签约。开启了校企合作全方位的、深入的战略合作,进一步优化资源,实现合作共享、互利共赢。同时也以此次为契机,找准酒店专业办学定位,夯实学校国际化办学特色,尝试现代学徒制模式,创新办学经验及多元化校企合作道路上的探索。

1. 企业提供人力支持

目前，作为产教融合行业头部企业，企业专门组建专门团队提供产教融合、教育支撑服务、数字资源建设服务，包括教学资源开发、产教融合服务质量管控、人才培养服务支撑、教学服务等。其中，团队成员包括行业资深专家、企业资深工程师、企业高级技术人员、人力资源服务专家等，基于专业人员的技术支撑，与学院共同实施现代学徒制人才培养，协助学校推进“双师型”师资队伍建设以及“师徒制”人才培养模式改革。在专业群及专业建设、人才培养、资源建设、“三教”改革、产教融合基地、国际交流与合作等方面为高等院校提供全面化、个性化、最优化的解决方案。



图 3-1 洲际英才学院签约仪式

2. 企业提供资金、场地及岗位支持

2023 年度，集团旗下北京临空酒店管理有限公司临空皇冠假日酒店、杭州国际会议中心有限公司洲际酒店、大连中远海运大厦酒店有限公司中远海运洲际酒店与学院合作组建 24 人的洲际联合培养班。2023 年 9 月第 19 届亚运会在杭州召开，集团旗下杭州国际会议中心洲际酒店是杭州亚运会官方指定接待饭店，学院实习生在集团工作小组的带领下以最“佳”礼遇全力提供宾至如归的酒店服务，得到了与会嘉宾的一致好评。另外，集团旗下大连体育中心皇冠假日酒店为学校毕业嘉年华和学院年度表彰大会提供场地和物资。集团还积极投入资金和人力参与到学院建设，提供 5 万元资金支持专业教师进行技术服务研究，选派马爱民等高管为酒店数字化运营与管理专业学

生授课，每年为学生提供实习岗位 50 余个。



图 3-2 集团为 2023 届毕业嘉年华提供赞助



图 3-3 集团为学院大赛表彰大会提供场地

四、参与教育教学改革

(一) 参与专业建设

依据洲际酒店集团整体发展，以职业需求为导向，酒店各岗位的职业活动特点，与企业人员共同研讨，确定酒店管理与数字化运营专业的人才培养目标，根据专业技术人才的职业成长规律和特点，结合学院实际的教学条件和校内外实训条件，校企合

作开发出了“一四四一”的人才培养模式。

1. 人才培养模式的内涵

“一四四一”人才培养模式的内涵如下：

“一”：一个学期的专业素质和职业导入课程奠定专业基础（第1学期）。

“四”：针对酒店四个核心岗位（餐厅、前厅、客房与娱乐）技能需求，分岗进行岗位技能培养（第2-5学期）。

“四”：每个岗位分别以岗位基础技能、管理技能、拓展能力与岗位实训四层递进地培养酒店专岗人才（第2-5学期）。

“一”：一个学期的综合实训结合毕业实习报告指导全面提升专业技能（第6学期）。

2. “一四四一”人才培养模式四阶段具体实施

第一阶段——专业基础能力的培养阶段，在第一学期进行。第一学期为专业通识教育的培训，这相当于企业中的入职培训，使学生对专业有个宏观的认知对后续课程给予铺垫。通过洲际集团企业文化体验，结合酒店行业发展进程，由有企业经历的专任教师和企业实训教师指导，完成职业素质养成、岗前基础理论知识的学习及单项模拟训练，对酒店工作流程及其岗位具有一定的感性认识，为到企业进行专项技能轮岗实习奠定基础。

第二阶段——四个岗位技能的培养阶段，在第2、3、4、5学期进行。本阶段在不影响企业正常经营活动的情况下，进入洲际酒店集团旗下企业中进行实岗培训，这样设计更加富有岗位针对性、知识获取的连续性，便于学生扎实的掌握某一岗位的知识与技能。按照酒店餐厅、前厅、客房与娱乐四个岗位分别进行四个月的校内实训和对应企业进行岗位轮换。通过岗位轮换使学生全方位的熟悉其将要从事的酒店岗位技能，并培养学生适应企业工作岗位的实践能力、专业技能、敬业精神、严谨求实作风以及综合职业素质，达到校内学习与企业工作标准的统一。为加强过程管理、保证质量，每组学生都由学校的教师和酒店的兼职教师共同指导，完成职业道德、岗位要求教育、实训任务开展和实训报告的编写等工作。实训的考核由企业兼职教师和学校教师共同进行，按考核标准在学生的实习管理手册上标明考核成绩。

通过上述两个阶段的学习，学生能够全面熟悉所从事的酒店基层岗位所需的职业基础能力，掌握进入管理岗位前的专业基础知识，具备酒店专项操作技能。

第三阶段——顶岗实习阶段，在第 6 学期进行。学生进入洲际品牌酒店，进行为期 6 个月的某一基层岗位的顶岗实习。在实习岗位上，通过从事真实的酒店具体工作，实践并提高自己对酒店各部门的工作技能，丰富自己的实践经验，将实习与预就业相结合，为就业做好综合能力准备。实习期间，根据酒店管理与数字化运营专业顶岗实习的特点，校企共同制订应届毕业生实习安置计划，学院配合企业安排专业指导教师带队，进行学生分组和实习过程的管理工作；专业指导教师及时反馈实习进展，并配合企业做好实习生的岗位考核工作，考核不及格者延长实习期；所有顶岗实习学生在实习过程期末，撰写毕业实习报告，参加毕业实习报告答辩。实习期满，经企业考核，合格的学生可留在企业工作。

这种培养模式注重教学内容的准确定位、教学模式的适时更新，教学过程的合理调整、教学效果的科学评价。在三年过程中，以教授学生专业理论知识和技能为基础、岗位专业技能为主线，逐步培养和提升学生的可持续发展能力，学生不但能够掌握酒店各部门的实际工作，而且能胜任具体的工作岗位，在职业生涯中有上升和发展的空间。

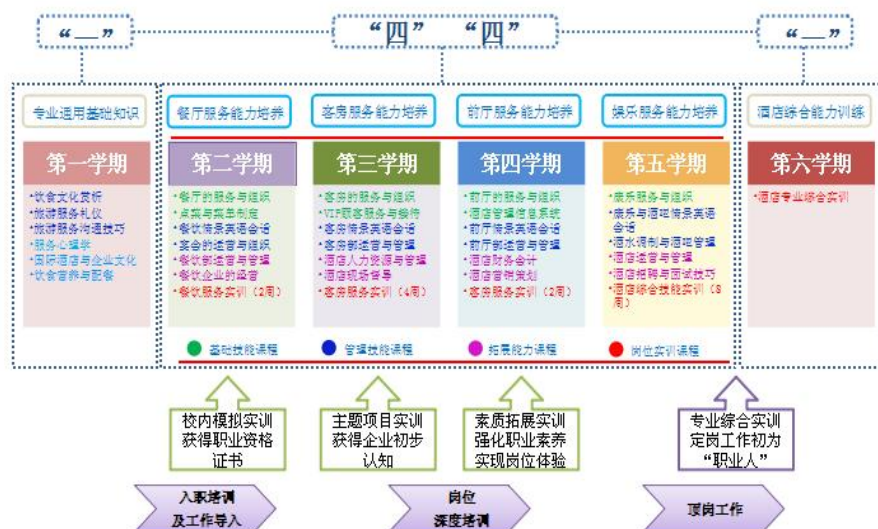


图 4-1 人才培养模式实施阶段

（二）参与教师队伍建设

学院于集团合力共建“双师型”教学团队，推动教育教学改革，集团旗下企业代表受聘于大连职业技术学院酒店管理与数字化运营专业教学指导委员会，参与该专业人才培养方案建设、专业标准审定、深度校企合作研讨、课程建设等相关工作。

2023 年全年 5 名酒店专业教师深入洲际酒店集团进行顶岗挂职锻炼(大连体育中心皇冠假日酒店 4 名、大连中远海运洲际酒店 1 名，人均挂职时间 6 个月)，有效促进教学质量提高。大连中远海运洲际酒店、大连体育中心皇冠假日酒店、北京临空皇冠假日酒店、宁波洲际酒店与大连职业技术学院酒店管理专业教师共同组成了紧密互补型的“双师型”教学团队。企业管理者组成专家顾问团队；企业的岗位能手组成技术指导团队；企业主管级以上员工组成支持学院教学的合作教学团队；由企业的人力资源部组成对我们教学成果验收的教学督导团队；由企业高层管理者担当职业导师团队保证从业者可持续发展。酒店管理与数字化运营专业的师资队伍建设由学院教师组成的专业基础培养队伍，和企业专家共同组成的专业拓展队伍。

集团接受学校教师到大连中远海运洲际酒店、大连体育中心皇冠假日酒店、北京临空皇冠假日酒店顶岗轮岗，顶岗周期为半年，轮岗岗位为人力资源部、餐饮部、前厅部等。与企业签订协议，完成实习及实践报告，搜集整理相关工作执行标准、教学案例。



图 4-2 大连体育中心皇冠假日酒店“双师型”教师培养培训基地授匾仪式



（三）参与人才培养

1. 配合职业认知实践活动，深入了解企业

为了让学生更加了解本专业的工作环境，企业与酒店管理与数字化运营专业教研室定期开出一定数量的酒店管理与运营调查项目，使每位同学对未来实际工作岗位有更深入地了解，更加明确自己的岗位定位，从而激发学生自主学习的积极性，了解洲际酒店的布局及基本概况。

2. 建立校外实训基地，部分实践类课程在星级酒店开展

洲际酒店与酒店管理与数字化运营专业签订校企合作教学基地协议。为了使学生更加了解工作岗位，对工作环境能够有足够的认识，开始尝试利用黄金周、双休日送学生去洲际实训基地打工实习，现在已经形成了一套完整的规范化的运作程序，学生到企业模拟顶岗实习。

3. 充分利用校企合作关系，集团高管为学生做文化宣讲

几年中抓准新生对行业陌生特点，使新生了解洲际酒店企业文化建立的动向，配合企业管理学科教学的要求。深化校企合作内涵，让行业精英走进校园，为师生带来行业最前沿、最核心的知识，打造“职业·匠心”行业精英系列讲座。通过请行业精英入校园，与学院的师生共同分享职业成长历程、职业要素、职业标准，来诠释职业精神、工匠精神，用其内涵影响每位同学。

4. 校企搭建“双课堂”教育，提升学生职业素养

学生在校学习期间，必须通过参加素质拓展、技能实践、社会实践、文体活动等

途径，获取 10 个必选学分、6 个任选学分，累计 16 个学分（详见表 4-1）。

表 4-1：酒店管理与数字化运营专业课外培养计划表

类别	序号	项目	学期	考核方式	组织及考核者
素质拓展	1	职业态度认知讲座	第一学期	提供详细记录或听后感	双结构教学团队
	2	职业道德讲座（行为规范等方面）	第二学期	出勤及听后感	双结构教学团队
	3	职业经理人讲座	第三学期	提供详细记录或听后感	双结构教学团队
	4	职业平台拓展讲座	第四学期	完成讲座相关内容小论文及设计	双结构教学团队
	5	专业团队拓展训练	第五学期	出勤及体验报告质量	双结构教学团队
	6	职业素质养成训练	第六学期	职业素质报告、企业考核评价、指导教师评价	双结构教学团队
技能实践	1	酒店服务技能实训周	第二、三、四、五学期	“服务技能实训”项目计划制定、人员分工、工作考核	双结构教学团队
	2	酒店服务技能大赛	第二、四学期	国家级 9 分、省级前三名 7 分，四、五、六名 5 分，院级第一名 4 分，院级第二名 3 分，院级第三名 2 分	双结构教学团队
	3	酒店经营项目体验	第三、四学期	经营效果良好、符合职业要求、指导教师评价良好	双结构教学团队
文体活动	1	酒店文化月	第一、三学期	“酒店文化月”活动开展效果考核成绩	双结构教学团队
	2	酒店技能趣味竞赛	第二、四学期	院级第一名 3 分 院级第二名 2 分 院级第三名 1 分	双结构教学团队
社会实践	1	经济型连锁酒店现状调研	第一学期	调查报告要求在 2000 字以上	双结构教学团队
	2	高星级酒店体验	第一学期	报告要求在 2000 字以上，含照片、视频、录音等	双结构教学团队
	3	酒店技能社会实践（每人 20 个小时）	第四学期	要证明材料	双结构教学团队

（四）参与实训基地建设

2023 年 6 月组建洲际酒店集团联合培养订单班（共 10 名同学，杭州洲际酒店 5

名，大连中远海运洲际酒店 3 名，北京新云南皇冠假日酒店 2 名），学生实习部门为前厅部、餐饮部、客房部，学校为企业输送大量人才，校企合作成果显著。

2023 年 11 月酒店专业 23 名学生在洲际酒店集团进行综合技能实训(共 8 周，大连中远海运洲际酒店 11 名、大连体育中心皇冠假日酒店 4 名、大连星海皇冠假日酒店 6 名、杭州洲际酒店 1 名、北京新云南皇冠假日酒店 1 名)，促进校企合作。



图 4-4 订单班学生在洲际集团酒店接受培训

五、助推企业发展

（一）提升企业员工职业素养

现代酒店业之间的竞争一定程度是企业员工综合素质的竞争，良好的服务礼仪不仅能提升酒店的形象，更能提高客户的满意度，从而提升酒店的经济效益。校企合作过程中，充分发挥职业技术学院的人才培养优势，学校教师到企业为员工提供“知文明 学礼仪 强服务”的酒店服务礼仪培训，全面提升了员工服务礼仪水平，为客人提供更优良的服务品质，提升住店客人的满意度和忠诚度。

（二）解决企业人才短缺问题

“产教融合订单班”的学生采用在校专业学习和企业生产实习相结合的人才培养模式，学生除了在学校进行专业学习，还会到企业进行 1 年生产实习。不断提升理论

水平和实践操作能力。通过“订单、定向、定制”人才培养和学生的专业实践教学，不仅为企业解决了旺季用工短缺问题，更是为企业稳定地输送了急需的高素质技术技能人才。

六、问题与展望

（一）面临的问题

校企合作过程中，专业的人才培养基本达到专业共建、人才共育、过程共管、成果共享、责任共担的效果，取得了显著的成就，但是也不难发现其中还存在一定的问题。

1. “双主体”合作模式需进一步探索

洲际英才学院大连职业技术学院分院虽然已经建立，但院校还未充分了解到企业对技能人才知识结构、技能水平、综合素质的要求，培养还具有一定的盲目性，需要进一步探索双主体合作模式，深化校企合作、产学结合。

2. 新型现代学徒制培养方式需积极构建

在订单班人才培养过程中学生的职业认知和对企业文化认同感有待进一步提升，需积极构建新型现代学徒制培养方式，有效提高学生对企业的忠诚度。

3. “双导师”队伍建设尚待加强

学校的专职教师受实践经验的限制，培养出的学生理论水平可能较高，但是动手能力欠缺，而作为双主体之一的企业师傅，其实践经验丰富，但缺乏系统的师资理论培训，教育基础薄弱，教学能力不强，不能很好地完成教育性的实践教学任务。因此，在现代学徒制度的背景下，有必要重新建立与现代学徒制度相适应的教师队伍。

（二）展望

1. 依托洲际英才学院，积极探索双主体合作模式

要始终坚持以就业为导向，以职业能力为本位，形成了学生与学徒合一、教师与师傅合一、课堂教学与职场训练合一、技能培养与职业鉴定合一、学生与企业合一的人才培养理念，通过订单式培养、企业赞助培训、共建实践基地等多种形式，深化产教融合，打造一流的人才培养基地。此外，校企合作工作不仅仅只停留在学生培养的

层面，要更深入到企业合作、项目设计等多个领域。以企业需求为导向，以技术服务为动力，助力企业高质量发展，实现互利共赢。

2. 构建新型现代学徒制培养方式，提高学生对企业忠诚度

要重视专业导入和职业认知环节的设计，对学生进行认识教育，通过实践指导和企业实践来让学生了解自己的职业素养、能力、技能和创造力等，并实现自身的提升和进步；要科学安排实践教学时间、合理设计实训项目、构建完备的校企合作机制，通过实习、双选会、竞聘等环节，以确保学生在应用技能和知识方面具有较高的水平和实践能力，为学生更多的了解企业提供更多的机会。

3. 深化产教融合，完善“双导师”制度

校企要身份互换，联合培养师资。成立由学院和企业共同组成的专业教学团队，并聘请企业资深专家担任专业带头人；企业根据学校要求，有计划安排教师进行企业项目实践，专业教师以项目经理助理的身份定期在企业进行实践锻炼，培训和提高专业教师的实践技能和执教能力。企业尽可能从专业教师身上汲取专业知识，持续完善和优化企业的运营管理、产品营销、服务标准和评价体系等环节，为企业升级、产业转型提供有力支持，实现企业与学校的互利共赢。