

苏州知音温德姆至尊酒店参与高等职业 教育人才培养年度报告（2023）



SUZHOU FENHU

苏州知音温德姆至尊酒店



公司名称： 苏州宏泰酒店投资管理有限责任公司

学校名称： 内江职业技术学院

企业年报

一、企业概况

苏州宏泰酒店投资管理有限责任公司(苏州知音温德姆至尊酒店)隶属于知音集团旗下,成立于2015年,位于苏州市吴江区汾湖经济开发区,企业注册资本10000万人民币,实缴资本10000万人民币。

2018年开业的苏州知音温德姆至尊酒店是汾湖地区第一个国际五星级酒店,该项目酒店建设用地20001平方米,设计建筑面积71138.66平方米,共计21层,客房298间(套);餐饮部设大、小宴会厅各1处,多功能会议(洽谈)厅4间和高档豪华包厢24间,可同时容纳3500人就餐,其中大宴会厅可单独承接1500人以上的会议、庆典和婚宴服务。酒店设有恒温室内无边界游泳池、高档酒吧、名品商场和自助餐厅。自开业以来,苏州知音温德姆至尊酒店以其优质的服务、高品质的设备设施、精益求精的细节以及温德姆酒店集团一直以来的品牌理念,在苏州乃至整个长三角地区都收获了良好的口碑。

苏州知音温德姆至尊酒店隶属于知音集团旗下,吴江市知音饮服发展有限公司坐落于苏州市吴江区盛泽镇,多年以来,知音饮服发展有限公司扩展迅速,在吴江主要城镇都建有知音连锁酒店。今天,公司的7家酒店,遍布吴江地区东南西北经济发展较好的4个镇,分别是:吴江市盛泽镇老知音酒家、吴江市盛泽镇宴会中心、吴江市松陵镇知音大酒店、吴江市震泽镇知音海鲜大酒店、苏州知音华美达大酒

店（国际四星）、苏州知音温德姆至尊酒店（国际五星）；另有苏州东太湖皇冠假日酒店（国际五星）和苏州东太湖智选假日酒店（国际四星）2家筹开酒店正在建造中，计划2024年2月正式对外运营。在苏州地区打造了知音酒店品牌，使之成为了苏州当地餐饮业的龙头企业。同时，公司还拥有1家旅行社，并承担了吴江区政府超过15家机关食堂的外包服务，承接了山东省枣庄市温德姆至尊酒店的委托管理服务。

经过知音人26年不懈的努力，2022年创收营业额超过2个亿，年上交税金近2000万元，在同行业中遥遥领先。同时，公司也斩获荣誉无数，分别有：

1、 市级荣誉：

- （1） 荣获2008年度吴江市百强企业；
- （2） 荣获2009年度吴江市百强企业；
- （3） 荣获2010年度吴江市百强企业；
- （4） 荣获2012年度苏州市吴江区百强企业；
- （5） 荣获2013年度苏州市吴江区百强企业；
- （6） 荣获2008年度服务业先进企业；
- （7） 荣获2009年服务业先进企业；
- （8） 荣获2012年度盛泽餐饮行业先进单位；
- （9） 荣获2013年度盛泽餐饮行业先进单位；
- （10） 荣获2008年度消防工作先进单位；
- （11） 荣获2010年度消防工作先进单位；

- (12) 荣获 2008 年公共场所卫生示范单位；
- (13) 荣获 2009 年公共场所卫生示范单位；
- (14) 荣获公共场所量化分级 A 级单位；
- (15) 荣获食品卫生量化分级 A 级单位；
- (16) 荣获重合同守信用 A 级企业；
- (17) 荣获 2011 年苏州市服务业名牌；
- (18) 荣获 2007-2009 年度光彩之星；
- (19) 荣获 2007 年度诚信单位；
- (20) 荣获 2012 年度旅馆业管理先进单位；
- (21) 荣获苏州市旅馆业治安星级单位；
- (二十二) 荣获苏州市专业厨师招牌菜大赛金奖；
- (二十三) 荣获 2021 年汾湖高新区商贸消费引领企业。

2、 省级荣誉：

- (1) 荣获 2013 年苏州市餐饮服务标准化领军企业；
- (2) 荣获 2013 年度苏州市首批餐饮企业等级评定国家标准宣贯示范点；
- (3) 吴江市汾湖镇知音大酒店荣获 2012 年放心消费餐饮企业；
- (4) 吴江市盛泽镇知音大酒家荣获 2012 年放心消费餐饮企业；
- (5) 吴江市松陵镇知音大酒店荣获 2012 年放心消费餐饮企业；
- (6) 吴江市汾湖镇知音大酒店荣获 2013 年放心消费餐饮企业；
- (7) 吴江市盛泽镇知音大酒家荣获 2013 年放心消费餐饮企业；
- (8) 吴江市松陵镇知音大酒店荣获 2013 年放心消费餐饮企业。

3、 国家级荣誉：

- (1) 吴江市汾湖镇知音大酒店被评为国家五钻级酒家；
- (2) 吴江市盛泽镇知音大酒家被评为国家五钻级酒家；
- (3) 吴江市松陵镇知音大酒店被评为国家五钻级酒家；
- (4) 荣获全国绿色餐饮企业；
- (5) 荣获中华餐饮名店；
- (6) 通过 ISO9000 质量管理体系认证。

4、 社会荣誉：

- (1) 荣获 2018 年度中外酒店（十三届）白金奖。
- (2) 荣获 2018 年度十大新开魅力酒店。
- (3) 荣获 2018 年度周末酒店中国最受欢迎酒店。
- (4) 荣获 2018 年度中国最受欢迎会议酒店。
- (5) 荣获 2018 年度驴妈妈最佳自驾游酒店。
- (6) 荣获 2018 年飞猪最佳品质酒店。
- (7) 荣获 2019 年驴妈妈最佳亲自度假酒店。
- (8) 荣获 2019 年度美团酒店苏州必住酒店。
- (9) 荣获 2019 年度温德姆集团总会员招募最佳进步酒店。
- (10) 荣获 2020 年度温德姆集团会员招募特殊贡献奖。
- (11) 荣获 2020 年度最佳会议会展酒店。
- (12) 荣获 2020 年度携程集团最受欢迎热卖酒店。
- (13) 荣获 2020 年度周末酒店中国最受欢迎酒店。
- (14) 荣获 2020 年度驴妈妈最佳周边游供应商。

- (15) 荣获 2020 年美团苏州必住酒店。
- (16) 荣获 2020 年直客通数字化营销华东百强商户。
- (17) 荣获 2020 年度最佳酒店评选委员会。
- (18) 荣获 2021 年度父母帮影响力商务酒店。
- (19) 荣获 2021 年度携程集团最佳商务出行酒店。
- (20) 荣获 2021 年度周末酒店中国最具人气酒店。

二、企业参与办学总体情况

本着“优势互补、互惠双赢、共同发展”的原则，针对酒店管理专业，校企双方在人才培养、实训基地建设、生产实习等方面开展了深度合作，建立了长期、稳定的战略伙伴关系。一是建立了订单培养，共育高素质人才。校企共同编制订单班人才培养方案，每年 7 月到次年 6 月“知音订单班”学生在酒店进行工学交替或顶岗实习。二是共建校内实训室。期间企业投资了 30 万元与学院共建酒店实训室，开设定向班，培养知音集团人才主力军，酒店不定期派高管到学院进行酒店宣传讲解行业专业知识和企业发展历程，学生生职业规划等。三是在生产实习方面，酒店每年针对实习生培养、人才储备、企业文件传播和渗透、实习生奖学金、差旅费等都给予坚定支持。

三、企业参与教育教学改革成效

酒店与内江职业技术学院紧密合作以来，共同完善和加强了课程改革，明确了企业对人才的技能和职业素养的需求。近两年来，更是在 2019 级和 2020 级两班实习生中，按学院指导要求，开展了合作教

学活动，涉及前厅客房服务技能、餐饮服务技能、酒店常用英语、主题宴会设计实训、温德姆企业文化、温德姆餐饮运营管理等多门的产教融合教学实践。知音集团安排不同部门的主管或者培训师利用各种教学方式，与学校合作制订了课程标准和授课计划，对前来顶岗实习的学生进行了培训授课，学生们都纷纷积极参与其中并圆满完成了教学任务，取得了很好的校企合作成果。

（一）专业建设

校企双方本着合作共赢、职责共担的原则，充分发挥各自优势和潜能，积极开展现代学徒制试点工作，形成校企分工合作、协同育人、共同发展的长效机制，不断提高人才培养的质量和针对性。共同撰写了人才培养方案，为学徒学生实习、实践和教师培训、实践及技能提高提供帮助。酒店专业深化了“现代学徒制”的人才培养模式，制定了2023级现代学徒制人才培养方案。实现了“过程共管、人才共育”的运行机制，增强了专业服务能力。

（二）学生培养

所有实习生进入酒店均开设实习生培养课程。入职培训三天专项培训主要内容：

Day 1第一天				
Time 时间	Topic 内容	Duration 培训小时	Trainer 培训师	Training Venue 培训地点
08:30-09:30	Owner Company Introduction 知音集团介绍	60 mins	吉磊	2楼行政会议室
09:30-10:30	Career Outlook, Career Planning, Career Ethics 职业观、职业规划与职业道德	60 mins	吉磊	2楼行政会议室
10:30-10:45	Break Time 课间休息	15 mins	全体学员	2楼行政会议室
10:45-11:30	Work Injury Prevention 预防工伤事故	45 mins	吉磊	2楼行政会议室
11:30-13:30	Lunch Time 午餐时间	120 mins	全体学员	酒店餐饮包厢
13:30-14:00	Energy Conversation & Environment Protection 酒店节能环保	30 mins	吉磊	2楼行政会议室
14:00-15:00	Grooming Standard & Personal Hygiene 仪容仪表标准及个人卫生	60 mins	吉磊	2楼行政会议室
15:00-16:00	Basic Manner & Etiquette Courtesy 基本行为规范及礼节礼貌	60 mins	吉磊	2楼行政会议室
16:00-16:15	Coffee Break 茶歇时间	15 mins	全体学员	2楼行政会议室
16:15-17:15	Telephone Etiquette 电话礼仪	60 mins	吉磊	2楼行政会议室

Day2 第二天				
Time 时间	Topic 内容	Duration 培训小时	Trainer 培训师	Training Venue 培训地点
10:00-10:30	WH&R introduction 温德姆集团介绍	30 mins	邹亚翥	2楼行政会议室
10:30-11:30	Human Resources Policies and Introduction 酒店人力资源部介绍&违纪条例	60 mins	邹亚翥	2楼行政会议室
11:30-13:30	Lunch Time 午餐时间	120 mins	全体学员	员工食堂
13:30-14:00	Room Division Introduction 房务部介绍	30 mins	陈全洲	2楼行政会议室
14:00-14:30	Wyndham Recognition Program Introduction 温德姆奖赏计划介绍	30 mins	陈全洲	2楼行政会议室
14:30-15:00	F&B Introduction 餐饮部简介	30 mins	李洪飞	2楼行政会议室
15:00-15:15	Coffee Break 茶歇时间	15 mins	全体学员	2楼行政会议室
16:00-17:00	消防实践培训介绍	60 mins	程章利	2楼行政会议室
17:00-18:00	Dinner Time晚餐时间	60 mins	全体学员	员工食堂

Day3 第三天				
Time 时间	Topic 内容	Duration 培训小时	Trainer 培训师	Training Venue 培训地点
09:00-09:30	Hotel Tour 参观酒店	30 mins	邹亚翥	2楼行政会议室
09:30-10:00	Departmentation分部门	30 mins	全体学员	2楼行政会议室
10:00-11:30	Entry Procedures For Trainee 实习生办理入职手续	90 mins	邹亚翥	2楼行政会议室
11:30-13:00	Lunch Time 午餐时间	90 mins	全体学员	员工餐厅
13:00-14:30	Uniform Change / Fingerprint Input 更换制服/录指纹	90 mins	邹亚翥	2楼行政会议室

进入部门实行，按照实习生意愿安排在酒店各相关部门和岗位，让实习生在酒店得到了充分的锻炼和成长。各部门采取师徒制一代一的培训，主要针对酒店专业培训，主要内容：房务部客房服务专项培训、房务部铺床服务专项培训、房务部PA服务专项培训、房务部前厅礼仪服务培训、房务部前厅大副管家式服务培训、餐饮服务礼仪培训、餐饮部摆台服务培训、餐饮部个性服务培训、酒店专项系统培训。

（三）师资队伍

1、学校教师下企业。由学院派专职教师到酒店跟岗见习指导，共同谋划和管理学生实习，相互学习，为校企合作增添新的内涵。

2、企业高管和主管被聘评为学校客座教师，到学院为学生授课，进行酒店知识和发展宣传、促进交流。

四、企业资源投入

（一）经费投入

投资 30 万元用于校企共建实训室建设；用于学生更好学习专业知识，提高实际操作技能水平；

（二）人力资源投入

知音集团总有 900 余名员工，其中苏州知音温德姆至尊酒店在册员工 321 人左右，涉及带教学生的员工有近 200 余名（主管级以上具备带教资格员工）。人力资源部派专人负责实习生生活起居、生活、培训学习相关工作，酒店定期召开实习生座谈会理解实习生工作和生活状况

（三）物力投入

酒店给予实习生四人间宿舍及宿舍用品，提供实习生生日福利，报销实习生及带队教师来回差旅费以及派专车接送。

五、助推企业发展

1、提升了酒店的社会形象。通过参与高等职业教育人才培养，酒店在社会上树立了良好的企业形象，提高了企业的知名度和美誉度。

2、提高了员工的素质和能力。在与贵校的合作过程中，促使酒店的员工素质和能力得到进一步提升，为企业的发展提供了有力的人才支持。

3、增强了酒店的竞争力。通过与贵校的合作，酒店能够吸引更多优秀的学生到本酒店就业，提高了酒店的人才储备和竞争力。

六、示范辐射作用

校企合作以来，知音酒店集团与内江职业技术学院共建实习生定向班培养，是知音酒店集团酒店管理人才培育重要的一项工作和企业长远发展的目标方向，其模式已经引入到国内多家高职院校，并深受院校好评。我们酒店也成为国内多家院校的教研实训基地。也为苏州本地酒店餐饮的发展做出了贡献。

七、问题及建议

（一）问题

1、合作深度不足。酒店与学校之间的合作主要停留在提供实习岗位和部分课程合作上，缺乏深度的产教融合和联合培养项目。

2、实践教学环节不够紧密。虽然学生在酒店进行实习，但实习内容和酒店实际运营之间存在一定差距，实践教学环节不够紧密，学生无法真正体验到酒店工作的全貌。

3、教学资源不足。酒店参与高等职业教育的过程中，存在教学资源不足的问题，如师资力量、教学设备等。

4. 缺乏有效的评估机制。目前酒店对于参与高等职业教育的效果缺乏有效的评估机制，难以衡量合作的实际效果和学生的培养质量。

（二）建议

1、深化产教融合。酒店与学校应进一步深化合作，共同制定人

人才培养方案、研发校企课程、开展实践教学等，实现产教融合的深度发展。

2. 加强实践教学环节。酒店应与学校共同设计系统化的实习项目，培养学生专业能力，让学生能够参与到酒店的实际运营中，提高实践能力，更加适应行业进步和社会的发展；

3. 增加教学资源投入。酒店应加大对高等职业教育的支持力度，提供更多的师资力量和教学设备，改善教学条件。

4. 建立评估机制。酒店与高校应共同建立科学合理的评估机制，定期评估合作效果和学生的培养质量，以便及时调整和改进合作方案。

八、展望

1. 深化合作内容。酒店和学校可以进一步深化合作，共同制定更为个性化的人才培养计划。例如，根据酒店的需求，学校可以开设特定的专业课程或实践项目，使学生在学校就能掌握更多与实际工作相关的技能。

2. 拓展合作领域。除了人才培养，酒店和学校还可以在科研、创新、社会服务等方面展开合作。例如，双方可以共同开展行业研究，为酒店业的发展提供数据支持和建议；或者合作举办专业研讨会、培训课程等，为行业内的从业人员提供学习和交流的机会。

3. 加强实践教学。为了提高学生的实践能力，酒店可以为学生提供更多的实习和实践机会，让他们在真实的工作环境中积累经验。同时，学校也可以邀请酒店的专业人士到校授课或指导学生，提高教学

质量。

4. **建立长期合作机制。**酒店和学校可以建立长期的合作机制，确保合作的稳定性和持续性。双方可以定期评估合作效果，根据实际情况调整合作内容和方式，以适应行业发展和人才需求的变化。

5. **加强学生职业指导。**为了帮助学生更好地规划职业生涯，酒店和学校可以共同加强职业指导工作。例如，举办职业规划讲座、提供面试技巧培训、组织企业参观等活动，让学生更好地了解行业和职业发展方向。

2023.12.10