**南京绿地洲际酒店访问工作报告**

南航金城学院 管理系 翟雨芹

为了推进我院与企业的合作交流，加快“双师型”教师培养，使具有一定层次的专业教师通过参加企业项目实践进一步熟悉和了解企业一线最新技术，不断增强创新能力和专业实践才干，切实提高知识型高技能创新人才教育培养质量，学院组织了访问工程师项目。这为学院的教学改革，专业的结构调整，课程体系的开发和培养高级技能型人才积累了宝贵的经验。作为青年教师的我积极响应学院的号召，为了锻炼和提高自身的教学水平及专业素养，于2016年7月到2016年12月深入到南京绿地洲际酒店，进行了为期半年的访问工程师学习和实践锻炼。

经过半年的学习和工作，我对酒店管理的运行模式，企业对人才的需求有更深刻的了解，对于学院以后人才培养方案以及人才培养方向有了更加清楚的认识。在这次工作学习中，不但锻炼了我的专业技能，同时也培养了我的理论联系实际的能力，提高分析问题和解决问题的能力。另外，也培养了我与其他同事团队合作、共同探讨、共同前进的精神。整体来看，收获颇丰，下面就我访问南京绿地洲际酒店期间的相关情况及心得体会作一总结。

**一、访问背景及目的**

**（一）我校酒店管理专业成功申报**

2016年7月，南京航空航天大学金城学院管理系酒店管理专业，经过一年多的准备工作，终于成功申报。酒店管理专业作为我校的又一新专业将于2017年7月开始在全国范围内招生。作为酒店管理专业的教师和酒店管理教研室主任，有必要去全面了解酒店管理运营情况，全面学习酒店管理专业技能，开拓专业视野，丰富专业知识，进一步完善酒店管理专业的学科建设和教学管理工作。通过访问学习，可以深入的了解当前国际最先进的酒店管理理念，目前企业所需要的酒店管理专业人才特征，有针对性的开展人才培养方案的设计，教学计划及相关课程的开设，使教学管理工作更加满足当前市场化的需求。

**（二）洲际酒店管理集体强大的资源支撑**

洲际酒店集团InterContinental Hotels Group PLC（IHG）是一个全球化的酒店集团，成立于1946年，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，是目前全球拥有客房最多、网络分布最广的专业酒店管理集团。“洲际”旗下的酒店品牌有洲际酒店及度假村（InterContinental Hotels & Resorts），假日酒店及假日度假酒店（Holiday Inn），皇冠假日酒店（Crowne Plaza Hotels），智选假日酒店（Holiday Inn Express），英迪格酒店（Indigo） 。

南京绿地洲际酒店位于南京市鼓楼区中央路1号，坐落于450米的中国大陆第二高楼紫峰大厦内，地处交通主干道中山北路和中央路交汇处的鼓楼广场，地铁站近在咫尺。周边有玄武湖、湖南路商业街等旅游、购物景点，往返机场、火车站和工业园均可畅通无阻，交通十分便利。南京绿地洲际酒店由南京国资集团与上海绿地集团共同投资建造，引进了洲际酒店管理集团进行管理。酒店拥有445间全景式客房、4间餐厅、2个1000平方米的无柱式宴会厅和7个面积不同的会议室。其中，客房面积最小为40平方米，位于78层的云端餐厅是目前省内高度最高的餐厅。酒店每间客房内都装有宽度至少达2米的落地玻璃窗，玻璃窗附近配置了一个大型浴缸。尤其是晚上，躺在浴缸里就能看到南京城灯火辉煌的夜景。

南京绿地洲际酒店无疑是一家高标准、高质量的五星级酒店，在南京，旗下还有皇冠假日，假日酒店等多家星级酒店，其服务水准，服务技能，培训体系都非常完善。作为酒店管理专业的教师和学生，都有必要来学习了解下洲际的酒店管理人生，将国际先进的酒店管理实践知识融入理论学习，提高自身的知识水平。**二、访问内容**

**（一）校企合作建设酒店管理专业**

应用型本科酒店管理专业培养的是酒店业一线岗位管理应用型人才，而不是理论型或研究型人才。根据这一培养目标的定位，酒店管理专业的学生既要拥有扎实的理论基础，又要具备娴熟的专业技能，做到“穿上工装能操作，穿上西服能管理”。只有这样，所培养的学生才能与注重操作型的中高职学生及偏重理论型的研究类本科学生区别开来，也有别于一般的社会职业培训，从而发挥出其自身应有的应用型、技术型人才优势。

访问期间，通过与南京绿地洲际酒店人力资源部总监林媛女士沟通，得知企业需要的未来酒店管理人才必须要突出综合素质。而洲际酒店集团的高素质复合型国际化酒店管理人才培养体系加强了实践能力的培养，让员工掌握了酒店管理实践的实用性技能，提高员工在实际工作中的操作能力，以增强员工的岗位适应能力。在实践平台上，通过认知实习、企业参观与座谈等活动，增进了对行业和岗位的感性认知，开阔视野，感受企业的真实氛围，在实践中明确了企业的用人标准，找准努力的方向；此外，在酒店员工培训中，培训经理通过项目导向、任务驱动等教学方法以及课程实训等活动，实现从学习情境向工作情境的过渡，并实践岗位技能、深化专业理论，提高学用结合能力、专业技能水平和综合素质。经过半年的访问学习，我觉得酒店管理专业校企合作很有必要。校企合作单位将为酒店管理专业提供适当的实习岗位，学生通过实习，将增强自身独立工作能力，树立竞争意识，培养吃苦耐劳精神，快速成长，提高就业竞争力。

独立学院办学要办出特色，离不开社会和企业的参与和支持，只有紧紧依托行业，加强与相关产业的合作，才能形成自己的特色，而建立稳定的校外实训基地是“产教结合、校企合作”的重要方式，也是应用型本科教育具有强劲生命力的发展方向。我认为，校外实训基地则是对学生直接参加生产和实际工作进行现场培训，与在校内实训相比具有明显优势。学生通过进入企业顶岗实习，亲身体验、处理、解决服务与管理实践中遇到的各种问题，从而提高将所学理论运用于实践的能力。学生的职业才能也只有通过校外实训基地这个课堂才能真正得到锻炼，使酒店管理专业人才培养目标最终落到实处。校外实习实训基地建设首先要选择合适的校外实习酒店作为合作伙伴，合作双方应签订实习基地协议书，要善于与实习酒店建立平等合作、互利互惠、优势互补的关系，做到学校、实习酒店、实习生的利益和需求平衡。这一点尤其重要，是实习基地发挥其应有作用的保证。其次要制定科学、合理的实习计划。实习应尽可能安排在旅游酒店企业经营旺季，让学生得到更多锻炼和收获。在假期应适当延长实习时间以满足合作企业的需要，教务部门给予大力支持和灵活安排后一阶段的教学。

**（二）洲际酒店集团品牌管理策略**

访问学习期间，我在南京绿地洲际酒店事业运营管理部了解到了洲际酒店的品牌运营及服务管理策略，了解到了当前最新的国际酒店管理规范。

1、强化品牌运营管理

（1）品牌特许经营。洲际酒店集团是世界上最大的全球性国际管理酒店公司，它不仅有自己的酒店，作为酒店管理集团，还通过替业主（酒店投资人）提供管理经验、管理人员来经营酒店，然后根据协议分红。洲际集团特许经营约占88.9%，委托管理约占6%，带资管理及其它占5.1%。这种远离实业的模式是其快速扩张的基础。

（2）明确市场细分，实行多品牌战略。洲际酒店集团也有着多角化经营的理念，并十分注重饭店产品的多层次开发，改变单一经营策略，从传统的洲际品牌出发，针对不同的客源市场，建立了不同档次的子品牌酒店，并在中国建立了专门定位中国客源市场的华邑酒店及度假村。

（3）品牌宣传推广的方式多样化。在品牌宣传推广上，洲际酒店集团十分注重运用多种营销媒介与宣传推广活动塑造洲际酒店品牌的国际知名度。除了传统的营销媒介外，洲际酒店集团十分注重开发以互联网为核心的高科技营销手段推广饭店品牌。2004年洲际酒店集团率先开通简体中文预定网站，并与环球预订系统全面整合，这意味着客户的奖励计划可以在一百个国家、地区使用。随着APP业务的推广，洲际酒店利用了40个营销触点来提升APP的知名度，全球的下载总量为86.2万次，被Apptentive评为世界上最好的IOS APP，超过了Amazon，并在2013年为酒店的预订业务贡献了6.11亿美元。

2、创新酒店服务管理

洲际酒店集团管理着全球最大的酒店忠实客户计划优悦会，计划在全球拥有超过2500万名会员。优悦会是世界上第一个并且最全球化的酒店忠实奖励计划，通过该计划，优悦会会员可在全球100个国家的3500家酒店享有会员特权。洲际酒店集团还推出“亲朋好友”计划，鼓励其员工以折扣价向各自的社交网络推销酒店客房。洲际酒店集团旗下的高端酒店品牌----皇冠假日酒店及度假村，自2013年12月起推出手机入住登记服务。该服务将最终成为皇冠假日酒店品牌的标准，在充分满足旅客需求的同时，减轻酒店工作人员的负担，使他们能够投人更多时间和精力与旅客互动。

**（三）中西餐厅服务技能要求培训**

访问期间，我还到中西餐厅进行了为期三个月的实习，充分学习了中西餐厅的服务规范、服务礼仪与服务技巧。中餐厅中特别强调服务客人点菜技巧，在适当的时机向客人推销菜品。西餐厅更多的强调服务礼仪规范，关于摆台的讲究，关于酒水饮料的讲究，关于英语口语能力的提炼。餐厅服务员需要掌握并熟练运用服务用语，正确地和客人沟通，具备亲和力的语言表达，具备承受压力的能力和自我控制的能力。具备一定的超前判断客人个性化需求的能力，能恰到好处地为客人提供超前服务。这些操作技能进一步丰富了以后的教学课程--餐饮管理，更加具有实操性，针对性和标准化。

**三、实践与理论的结合**

**（一）应用型本科酒店管理专业人才培养方案的突破**

酒店管理专业是实践性比较强和需求变化比较快的专业，我觉得应用型本科酒店管理专业应根据应用型酒店管理本科人才培养的目标，本着以学生就业为导向，以学生能力培养为目标进行理论课程和实践环节的设置，采用三明治式人才培养模式，即“2+0.5+1+0.5”的人才培养模式。学生在学校里先学习两年的课程，走进旅游企业工作实践半年，在实习中学会发现问题、学习分析问题、尝试解决问题，回到学校再进行一年的理论学习，把企业中的管理问题带入学习中，最后半年再回到旅游企业进行毕业论文的撰写。

为保证学生能够更好地走向社会，在校期间的学习将采用进阶式的专业课程和管理课程设置，以及与之相配套的“理论+实践+理论提升+实践提升”的模式来进行，同时在课程设置中加大了外语教学的比重以及跨文化类课程的比重，部分课程采用双语或全英教学。在酒店的学习采用“双师制”，由企业导师和校内导师双方共同完成学生在企业真实环境中实践与管理能力的提升。

通过与类似于洲际酒店集团的国际知名酒店管理集团合作进行人才班建设，实行“订单式”培养，企业全程参与人才培养方案的制定与培养过程的管理，指派理论知识丰富和实践能力强的企业专业人员到学校兼课并指导学生到企业顶岗实习，提供实训设备和场地，为学生提供部分或者全部学费、奖、助学金，学生毕业以后可以直接到该企业就业。这也是目前比较好的一种酒店管理人才培养模式。

**（二）应用型本科酒店管理专业实践教学环节的强化**

良好的实习实训条件是应用型本科教育人才培养模式有效实施的基本保障。酒店管理专业要在研究分析岗位技能的基础上，统筹安排，合理规划，建设相应的校内实训室及校外实习基地，满足学生实践教学与顶岗实习的需要，保证实践教学的顺利进行，保障应用型人才培养模式的实施。

校内实训基地是学生认识、接触旅游酒店行业的一个平台，是学生学习技能的场所，同时也是进行职业生涯规划、打造合格酒店职业人才的基地。因此，在校内实训基地的建设中，我认为，首先拟要加大投入力度，针对酒店行业的发展，对原有的校内实训室进行改造，建设真正能够满足学生实训要求的校内仿真实训室，实现教学设施一流化和教学过程现场化。学生一旦进入实训室，就犹如至身于真实的工作岗位，通过一个个与实际职业岗位相贴近的技能模拟训练，亲自体验酒饭店管理实际操作的各个环节，熟练掌握酒店服务和管理的程序以及直接对客服务的技巧，从而加深学生对酒店企业的认识和理解，使学生到达就业岗位后，不会对所处的环境，所遇到的岗位工作等问题感到陌生，从而缩短了岗位适应期，为全方位的职业能力锻炼和与职场零距离接触打下良好的基础。其次，校内实训基地除了面向本校学生开展教学、培训以外，还应着眼于社会，面向社会开展职业技能鉴定和对外培训等经营活动，充分发挥校内实训基地的社会化功能。这种融教学、培训、职业技能鉴定和对外经营功能于一体的实训基地建设模式是酒店管理专业实训基地建设的新突破，既可以很好地解决学生校内实训与酒店实际脱钩的现状，达到实践教学目标，也可以更好地服务社会并创造可观的经济效益。此外，课程实训中与酒店管理模拟教学软件相结合，当前酒店业常用的酒店管理信息系统，如国外酒店常用的Opera、Sinfonia、Fidelio酒店系统以及国内酒店常用的中软好泰、西软酒店管理软件、千里马酒店管理系统等等，这样学生在扎实掌握酒店管理专业理论知识的前提下通过酒店管理实训课程中模拟软件的学习，真正熟练掌握酒店管理日常工作，为今后从事酒店管理工作打下扎实的基础。

**（三）应用型本科酒店管理专业课程体系的构建**

课程是实现高等院校人才培养目标的手段，也是决定高等教育人才培养质量的关键，“岗位导向、任务驱动”，这是一种以培养能力为主线，按工作过程的不同工作任务的相关性来实现知识和实践技能整合的行动体系，是对应用型本科教育多年来基本沿用的学科体系的反拨。该课程体系要对工作过程有全面的了解和分析，按照工作过程的实际需要设计、组织和实施课程，突出工作过程在课程框架中的主线地位，创建与实际岗位工作任务相一致的学习环境，为学生提供完整工作过程的学习机会。就酒店管理专业来说，我认为，首先要做好酒店企业实地调查，并邀请熟悉各专业岗位的企业一线管理人员、技术人员，进行专业岗位工作分析，明确酒店企业岗位特别是中基层管理岗位工作任务及相应的工作标准与岗位职责，这是课程体系构建的基础和先决条件。在此基础上，从酒店各岗位领域找出学生应完成的工作任务，从这些工作任务中筛选出典型工作任务，并依据企业工作流程与要求设置课程教学模块，教学模块全部以“任务单”的形式组织教学。

酒店管理专业学习领域设计是以专业所对应的酒店工作领域为基础，以学生就业岗位为依据构建课程；以职业目标为依据确定学习目标；以工作任务、工作过程为依据组合序化学习内容；以职业标准、工作规范为依据确定考核目标；以工作环境为参照，设计教学环境。这种设计思路体现了基于工作过程的“岗位导向、任务驱动”课程体系的教学模式，从形式到内容无不与工作领域紧密联系，它使每一教学环节无不与酒店职业行为环环相扣。因此，“岗位导向、任务驱动”课程体系构建，也是开展酒店管理专业特色建设的重要培养路径。

**四、访问小结**

通过南京绿地洲际酒店的访问学习，使我更加深入的了解了酒店管理专业的本质，酒店管理人才培养的方向，为以后的教学工作提供了扎实的基础。在访问期间，我深刻的领悟到：要想在日后工作生涯上有所发展，就必须理论和实践必须紧密结合，使自己的知识在实践中得到增长，必须在实践中培养自己各方面的能力。实践锻炼是培养“双师型”教师的需要。“双师型”教师不仅要求教师具有较高的理论基础知识，更重要的是要具有很强的实践动手能力，以及对新知识、新技术的应用和开发能力。深入企业实践，使我们的专业教师教育思想、教育理念得到了升华，实践教学能力和解决职业岗位实际工作能力得到极大的提高。酒店管理专业学科建设任务任重道远，目前我会将在实践中所学的知识系统化，融入到本学科的建设工作中，进一步完善教学计划，修改相关课程，使人才培养方案更加适合学生的发展，市场的需要。