

附件 3:

# 广东工程职业技术学院

专业教师参加企业顶岗实践

工

作

手

册

教 学 系: 管理工程学院

姓 名: 徐娟玲

企业全称: 广州中心皇冠假日酒店

顶岗实践时间: 2015 年 7 月 20-2015 年 8 月 23

一、企业概况

广州中心皇冠假日酒店位于广州市越秀区环市东路 339 号的地标建筑 63 层。酒店拥有包括 38 间套房在内的 463 间客房、4 个餐厅和酒廊及设施完善的健身中心、皇冠宴会厅、10 个多功能厅以及服务齐全的商务中心，辅以著名的皇冠会议成功方案，提供全方位的商务及宴会设施和服务。

广州中心皇冠假日酒店由广东国际大厦实业有限公司拥有，世界分布最广且管理客房数最多的洲际酒店集团管理。洲际通过其下属机构在全世界约 100 个国家和地区拥有、管理、租赁或特许经营超过 4,500 家酒店和 65 万间客房。

二、校企目前合作情况及未来合作意向（该企业对学校专业设置和课程开发的建议，特别是对新增专业的设置及主干课程建设等；共同开发课程与教材的可行性；校企双方开展相互培训的前景；共同进行科技开发的前景等等）。

广州中心皇冠假日酒店为学生有组织地参与专业实习和社会实践提供了广阔的平台。酒店每年需要大量的实习生，而我校商务管理（酒店商务管理）专业学生的一些专业课程与实训课程在酒店能更好地完成，需要安排在每年的 8 月至 1 月份，这样可以保证酒店的人才需求和我院学生的人才供给契合，达成双赢。

学生们通过实习，将所学理论知识和实务知识应用到工作中去，了解和掌握行业的基本就业技能，学生在就业市场上可以展现出较强的竞争优势。通过基地实践平台，学生可以加深对知识的理解，锻炼其实际操作能力，达到专业教学要求。

三、该企业接收我校实习生和毕业生的情况 (含实习生数量、实习专业、实习内容等; 之前如果没有接收我校实习生, 其原因何在、今后是否会有意向等。毕业生情况包括毕业生数量、岗位及专业对口情况; 毕业生对企业和所学知识的评价; 毕业生对学校的建议以及用人单位对学生的评价等)

商务管理 (酒店商务管理) 专业是一个应用性非常强的专业, 专业实践是广东工程职业技术学院该专业教育的重要组成部分, 是提高学生实践能力和综合运用专业知识能力的必要环节, 也是实现人才培养目标的有效途径和重要保证。

广东工程职业技术学院于 2014 年 7 月与广州中心皇冠假日酒店建立了专业实践合作关系, 12 级酒店商务管理方向学生被分配到酒店的宴会部、餐饮部、客房部、酒吧等各个岗位实习, 2015 年 9 月 13 级酒店商务管理方向的学生到广州中心皇冠假日酒店实习。酒店、学校与学生之间建立了良好的沟通机制, 酒店为学生实践提供良好的条件, 我校为学生实践制定了专门的教师探视安排表, 学生有问题既可以通过酒店方解决, 也可以与学院派出的指导老师沟通。在专业实践期间, 学生需要完成学院布置的各项工作任务、遵守学校及酒店的各项规章制度, 并要求顺利完整地执行实践计划。学生在专业实践中, 专业技能和综合素质都得到了很大提高, 尤其是酒店的企业文化及管理文化受到学生的喜爱, 酒店对我院学生的个人能力及表现也非常肯定, 为后续学生实践打下了良好的基础。

#### 四、顶岗实践周记（1）

由于对于宴会服务的浓厚兴趣，申请在宴会部锻炼实习。开始两天，主要是认识酒店的品牌以及酒店的历史文化，熟悉酒店宴会部及酒店其他部门的情况及各部门工作流程。后面几天了解宴会部服务的一些专业知识并练习最基本的服务。

通过一个星期的学习，对宴会部有更深入的了解，并亲身经历一个五星级酒店是如何对客服服务的，每个酒店的服务都有其个特征，这些个性特征也从特定角度某种程度上反映了企业的文化。

#### 四、顶岗实践周记（2）

在本周，认识十几个多功能会议室的用途和设备的使用，了解看会议应注意的事项，训练宴会部的主要工作内容。

通过本周的学习，熟悉了宴会部的工作内容。宴会部是一个丰富多彩但又单调的部门，既可以了解服务不同国家和地区的各种形态的宴会，但有时又是做着简单重复的工作。任何进步的获得还是需要靠坚持。

#### 四、顶岗实践周记 (3)

在本周，了解更多的会议及宴会服务的细节。

本周会议居多，学会看 E\O 单 (Event Order, 项目通知单)，按照 E\O 单上的要求进行会议室铺设，如根据单上的要求设置会议台型，如摆课桌式还是分组、鱼骨形、剧院式等，根据单上要求提供签到台、讲台、多媒体、指示牌、鲜花、茶歇等。与客人的良好沟通，为客人提供优质的服务是服务最根本的目的。

#### 四、顶岗实践周记（4）

本周做具体对客服务。

除了通过实际服务了解不同宴会及会议有设计上的要求，还通过这种实际对客服务了解了具体的服务细节，如茶歇时要准备的物品包括骨碟，咖啡杯及咖啡底碟，甜品叉，咖啡棒，奶酌，茶酌，咖啡用糖，茶叶，抹布，托盘等，学会物品与机器设备（如咖啡机）的使用和保养。

#### 四、顶岗实践周记 (5)

本周是非常精彩的一周，各种类型的宴会，中餐宴会、西餐宴会；婚宴、寿宴、商务宴等，各种类型的会议。

不同企业有不同的会议方式，摆位的要求不同，不同种类宴会的要求也是完全不同的。但宴会和会议一样，也是按照 E\O 单的要求提前摆好宴席，包括铺好台布，上转盘，摆餐具，放杯，还有工作台的物品（大小托盘、骨碟、水壶茶壶、纸巾茶叶牙签、打包盒打包带、抹布等）。

## 五、顶岗实践体会和小结

(收获、取得的成果，任务完成情况及效果等；对学校的专业、课程以及校企合作等方面的建议)

### 一、顶岗实践的基本情况

在广州中心皇冠假日酒店实践期间，我严格遵守酒店规章制度，按时上下班。上班时，尽职尽责，努力做好每一项工作，并抓住一切机会深入现场观摩学习。坚持多听、多看、多学、多记、多想，做到边学习、边交流、边思考；在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向酒店相关同志请教。通过学习与实践，进一步熟悉了酒店整体运营情况以及各部门基本情况，掌握了酒店宴会部的基本技能技巧，更新了自己的实践技能，提高了自身工作能力。

### 二、任务完成情况及效果

在为期五周的企业顶岗实践工作中，通过观摩学习、广泛调研、亲身体会，我获得了第一手关于校企合作办学，以行业为需求、以就业为导向的资料，加深了学校教学和企业实际联系的理解，对专业课程的设置、教学方法的改进、教育教学研究的进行都有很重要的参考价值。收获之余，更多的是思考。从中，我得到了深刻的启示和体会：

#### 1、开阔了思路和视野，提高了理论联系实际解决问题的能力

在酒店宴会部顶岗实践的过程中，本人努力将所学的理论知识与实际工作相结合，并加以灵活运用，使自己的专业知识、专业技能与专业实践能力均得到了一次全面的提升。通过参与酒店实际对客服务工作、观摩学习老员工处理对客服务工作中遇到的问题的过程中，本人逐步掌握了对客服务的方法与技巧，学会了如何在酒店服务工作中发现问题、分析问题并及时解决问题，这些方法与能力的掌握为我今

后的教学工作打下了良好的基础。

2、提高了学习积累的积极性和能动性，推动了自身教学能力的提升

在实践工作之余，我认真总结了教学工作经验，反思了自己的教学方面的不足。通过企业顶岗实践，我进一步感受到学习积累的重要性。作为教师，我们应该始终保持良好的学习心态，进一步加强专业理论和实践技能的学习，接触新领域，学习新的工艺方法与技能，保证自己的业务水平永不落伍。

三、对学校的专业、课程以及校企合作等方面的建议

这次深入企业实践，不仅使我体验了酒店企业工作的艰辛，更重要的是熟悉了酒店企业相关岗位职责、管理制度，发现了教学内容与实际职业工作需求的某些脱节。建议学校与企业在专业建设与管理、专业课程开发与课程体系建设方面要与企业深度对接，培养职业岗位需求所需的职业人才，多与行业专家以及兄弟院校教师沟通与交流，开发酒店管理专业建设与改革的新思路。