

广州中心皇冠假日酒店管理校外实践教学基地建设方案

基 地 名 称：广州中心皇冠假日酒店管理
校外实践教学基地

申报高校：广东工程职业技术学院

依 托 单 位：广州中心皇冠假日酒店

所 属 行 业：服务业

基地负责人：夏新燕

联 系 电 话：13113978822

通 讯 地 址：广州市环市东路 339 号

填 报 日 期：2015 年 3 月 12 日

广州中心皇冠假日酒店管理校外实践教学基地

为深入贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020 年）》、《国家现代职业教育体系建设规划（2014-2020 年）》、《广东省中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020 年）》以及《中共广东省委广东省人民政府关于统筹推进职业技术教育改革发展的决定》（粤发〔2011〕14 号）精神，以《广东省职业技术教育发展规划纲要（2011-2020 年）》为指导，以优化高等职业教育教学资源配置为切入点，通过深化实践教学和校企合作管理，提高高职学生实践能力和人才培养体系创新能力为目标，进一步转变教育思想，更新教育理念，努力探索新常态经济形势下商务管理（酒店管理）专业校外实践基地建设与合作管理的新机制，实现该专业发展的规划和目标。

广州中心皇冠假日酒店校外实践基地建设目标是通过两年的时间，把基地建设成为实践教学中心，专业建设中心、教师能力培养中心、人才培训中心、教育教学改革中心、产学研合作中心、实践教学教材编写中心的综合体，以便更好的发挥和完善基地的作用，创新校企合作人才培养模式的新机制。

一、基地组织结构

校企成立基地管理中心，采用三级层级管理，由校企双方人员共同担任管理人员。

决策层

学校：二级学院院长

酒店：总经理

管理层

学校：二级学院副院长

酒店：人力资源部总监

执行层

学校：专业负责人、实习指导老师

酒店：实习生联络员

2、基地管理制度建设

健全《实践教学管理办法》、《实践教学考核办法》、《实践教学学生守则》等制度文件，为校外实践教学基地的建设和健康发展提供制度上的保证。

3、基地实践条件建设

建设实践教学基地办公设施，完善办公条件；完善实习学生食宿条件；完善实习学生文体活动设施。

4、师资队伍建设

在基地建设期间，将建立一支学历、年龄结构合理的教学队伍。双方互派教师到对方单位参加学习或培训：鼓励学校教师进企业参加进修、培训，提升实践课程技能；同时，增强广州中心皇冠假日酒店的实践教师的教学能力。

5、专业和课程建设

该校外实践基地校企双方人员共同讨论制定人才培养方案、课程进程表、课程标准、实训课程教材、实训指导书等课程资料。

校企双方共同制定相关课程的授课计划，共同完成相关课程教学：学生在校内学习期间，企业派人完成部分实训课程或实训课时；学生在企业实习期间，学校派教师完成部分实训课程。

二、组织管理体系框架

广东工程职业技术学院与广州中心皇冠假日酒店签约，共同建设校外实践基地，成立“广东工程职业技术学院——广州中心皇冠假日酒店校外实践基地建设与管理中心”，由学校二级学院副院长夏新燕和酒店人力资源总监担任中心负责人。具体联络人是专任老师徐娟玲和酒店人力资源部招聘专员李雪梅。管理中心下设综合协调办公室、学生管理办公室、课程开发培训办公室等部门负责日常管理工作。

三、双方职责和任务

1、校方职责和任务

学校二级学院院长担任管理中心主任，代表学校，与企业高层共同探讨发展方向，提供宏观指导、签订协议，提供保障等决策。

学院方面的实际管理工作二级学院副院长承担，负责具体活动规划，特别是实习生管理等跟实践教学活动密切相关的工作。

商务管理专业负责人和其他专任老师为主要实施人，负责具体课程的开发与制定，学生考核制度、管理制度的制定和监督。实习指导老师负责具体授课，日常学生管理、学生辅导、学生考核等具体工作。

2、企业方的职责和任务

酒店高层代表酒店，与学院共商基地发展大计，协调制定发展规划，提供人力财力物力支持保障。人力资源部为具体工作执行部门，协助学校进行课程开发与对接，企业教师资源开发，教学场地和活动安排，岗位安排与协调，学生管理、考核、晋升等工作。人力资源部设联络员对学校教学活动进行跟踪，与学校派驻企

业的教师一起指导学生开展各类实践教学活动。

四、课程建设

专业课程里的实践课程是学生学习的重要部分，通过校外实践基地，完善实践课程建设，校企双方共同完成相关课程里的实践课程。如下表：

课程名称	主要实训（生产）项目	达到目标要求
酒店经营与管理	模拟酒店经营管理各个职能	掌握酒店管理理论与方法
前厅服务与管理	前厅接待业务、咨询业务、预订业务、结帐业务等技能训练	通过前厅服务与管理情景模拟，掌握前厅运营的情况，并培养管理能力、沟通能力和推销能力
客房服务与管理	开门进房间、客房清洁卫生、卫生间清洁、中西式铺床、会客服务、客房服务礼仪等技能训练	通过实训，掌握扎实的客房服务技术，提高技能水平
餐饮服务与管理	托盘、斟酒、餐饮折花、上菜分菜、中餐摆台、西餐摆台等技能实训	通过实训，使学生初步了解餐厅的基本设施设备，熟悉餐厅环境，掌握中餐铺台的基本技能及餐饮服务的基本程序，掌握酒吧操作所需的基本技能技巧包括桌边服务及礼仪、餐厅日常管理和调酒的基本技能和商务谈判基础
康乐服务与管理	康乐部各项业务的操作、业务拓展训练	掌握酒店康乐部的业务设置架构和每一个服务项目的操作流程及操作注意事项、把握康乐部的业务管理方式和具体的运作情况、激发学生对市场的分析决策能力
市场营销	系统预定中心实验、销售管理训练、销售推广训练	掌握酒店预定中心的业务内容和操作规范，提高分析市场、寻找适合企业产品销售的渠道和方式的能力
人力资源管理	员工招聘、培训、薪酬、绩效实训	掌握酒店人事部的业务设置，业务范围，操作方式和技巧，以及与其他各部门之间的沟通联系

财务管理	财务收支处理操作流程、各种财务报表的管理、与其他部门之间的业务联系等实训	理解各项业务操作，理解酒店的各项业务所产生的实际效益
客户关系管理	客户管理操作实训	深化学生对“客户”这一酒店核心资源的认识和各种不同类型客户的管理方法和维护技巧

五、企业师资与学校师资情况

1、广州中心皇冠假日酒店师资情况

广州中心皇冠假日积极配合我院酒店校外实践基地的教学，专门安排多位老师现场传艺给每个学生。其中蔡慷悒为收益总监，擅长餐饮业收益、成本分析，为学生提供餐饮服务质量方面培训；郑瑜为市场销售副总监，擅长客房市场销售培训，为学生提供客房销售技巧、投诉处理、客户关系等方面培训；邓智聪为人力资源副经理，擅长人力资源方面的培训，为学生提供客源文化知识、各部门日常基本运作内容及基础管理技巧培训。针对这些企业指导教师将从以下方面进行建设：

（1）在企业的员工队伍中，以“能者为师”为原则，与企业充分协商，将各层次、各岗位具有责任心的能工巧匠精选出来，建立相对稳定的企业指导教师队伍，或者根据企业的生产实际情况和工作安排实行轮流指导。

（2）与企业协商，建立企业指导老师激励机制。对那些积极热心，付出额外劳动的企业指导老师一定的工资或补贴，对脱产的“实训实习”指导教师应按照国家规定给予工资待遇，以保证“实训实习”指导教师队伍建设的顺利进行。

（3）建立长效机制，培养一批从“实习岗位”做起的指导老师，经过一年以上的实践，责任心强，指导效果好的，予以提升为“专业课程”的兼职教师，乃至不断的提高，提升为“专业教育”专家委员，为其提供更高更广的发展舞台

2、学校师资情况

目前，商务管理（酒店管理）现有专职教师 7 人，其中专业旅游管理或酒店管理专业毕业 4 人，100%的教师都具有“双师”素质。

姓 名	年 龄	学历学位	职称
夏新燕	43	硕士研究生	教授
徐娟玲	35	硕士研究生	讲师
张春霞	32	硕士研究生	讲师
曾秀慧	31	硕士研究生	讲师
曾艳	36	硕士研究生	讲师
李丽红	33	硕士研究生	讲师
万平来	48	硕士研究生	讲师

吴桐	35	硕士研究生	讲师
----	----	-------	----

(1) 培养师资队伍“双师”技能。完善双师队伍管理办法，加强队伍建设和管理。有计划有目的选送年青教师脱产、半脱产到企业随岗、顶岗，在合作企业担任实训指导教师，提高其工程实践业务水平和能力。分批选派骨干人员外出参观、学习、进修，并根据各人的岗位职责进行针对性培训，全面提高其工程素质。鼓励教师获取行业、执业资格证书。

(2) 健全激励机制，调动教师的积极性。鼓励理论教师从事实验教学、实验教师担任理论教学，实现理论教学与实践教学的融会贯通。

(3) 严格考核制度，把实习指导工作成效的考核与年度绩效考核挂钩，与教师的职称评定挂钩；

(4) 制定鼓励政策，采取相应的课酬和补贴激励，大力提高专任老师投入实习指导的主动性和积极性。

3、师资建设规划

在实践基地建设期间，建立一支年龄、学历、职称结构合理的教学队伍。在教学团队建设过程中，采用鼓励教师参加进修、培训等交流活动，提高学校教师实践技能水平；对企业教师进行教学能力提升培训，提高企业教师教学水平。

六、实践条件

(一) 基地实践条件建设

(1) 硬件设施建设。建设实践教学基地办公条件、办公设施。改造完善实习学生食宿条件，完善实习学生文体活动设施。建立专门网站、网络课程硬件支撑、多媒体操作示范课室，构建网络协同管理平台，快速、有效地建立各实验（实训）室间的联系和互补，对外发布信息和接收信息。适当增补实践教学所需实训仪器或设备。

(2) 建立实践教学期间学生合法权益的保护机制。建立健全实践教学期间学生合法权益的保护制度。实践教学基地对每批进入所属企业参加实习工作的学生和带队教师进行安全、保密、知识产权保护等的教育，做好相关的管理工作。为学生和教师提供充分的安全保护设备，保护学生和教师的身心健康与财产安全。

(二) 课程建设

专业课程里的实践课程是学生学习的重要部分，通过校外实践基地，完善实践课程建设，校企双方共同完成相关课程里的实践课程。如下表：

课程名称	主要实训（生产）项目	达到目标要求
酒店经营与管理	模拟酒店经营管理各个职能	掌握酒店管理理论与方法
前厅服务与管理	前厅接待业务、咨询业务、预订业务、结帐业务等技能训练	通过前厅服务与管理情景模拟，掌握前厅运营的情况，并培养管理能力、沟通能力和推销能力

客房服务与管理	开门进房间、客房清洁卫生、卫生间清洁、中西式铺床、会客服务、客房服务礼仪等技能训练	通过实训，掌握扎实的客房服务技术，提高技能水平
餐饮服务与管理	托盘、斟酒、餐饮折花、上菜分菜、中餐摆台、西餐摆台等技能实训	通过实训，使学生初步了解餐厅的基本设施设备，熟悉餐厅环境，掌握中餐铺台的基本技能及餐饮服务的基本程序，掌握酒吧操作所需的基本技能技巧包括桌边服务及礼仪、餐厅日常管理和调酒的基本技能和商务谈判基础
康乐服务与管理	康乐部各项业务的操作、业务拓展训练	掌握酒店康乐部的业务设置架构和每一个服务项目的操作流程及操作注意事项、把握康乐部的业务管理方式和具体的运作情况、激发学生对市场的分析决策能力
市场营销	系统预定中心实验、销售管理训练、销售推广训练	掌握酒店预定中心的业务内容和操作规范，提高分析市场、寻找适合企业产品销售的渠道和方式的能力
人力资源管理	员工招聘、培训、薪酬、绩效实训	掌握酒店人事部的业务设置，业务范围，操作方式和技巧，以及与其他各部门之间的沟通联系
财务管理	财务收支处理操作流程、各种财务报表的管理、与其他部门之间的业务联系等实训	理解各项业务操作，理解酒店的各项业务所产生的实际效益
客户关系管理	客户管理操作实训	深化学生对“客户”这一酒店核心资源的认识和各种不同类型客户的管理方法和维护技巧

七、实践形式

实践形式	形式 描述
------	-------

顶岗实习	践行“以学生为本位”、“以能力为核心”的高职教育理念，在真实的工作情境下让学生获得酒店各岗位服务技能，提高学生基层管理技能，熟练掌握酒店管理方法及运作方式，培养学生的责任感、人际沟通能力、积极主动性、团队意识、组织能力和应变能力。
技能鉴定	1、中级客房服务员 2、中级餐厅服务员 3、中级前厅服务员 4、助理酒店管理师 5、调酒师 6、茶艺师 7、企业人力资源管理师 8、普通话考试等级证书
科研项目	1、酒店管理专业改革研究 2、酒店服务与管理研究 3、高职高专经管类实训研究 4、高职高专仿真实践与真实实践比较研究 5、人力资源管理研究 6、客户关系管理研究
技术服务	1、开展职业技能培训和鉴定 2、为合作酒店开展员工技能培训 3、为企业提供技术服务

八、实践内容与接纳学生数量

实践内容		学时	接纳班级	接纳人次
实践课	内容			
酒店经营与管理	模拟酒店经营管理各个职能	36	商务管理 (酒店管理)	50
前厅服务与管理	前厅接待业务、咨询业务、预订业务、结帐业务等技能训练	36	商务管理 (酒店管理)	50
客房服务与管理	开门进房间、客房清洁卫生、卫生间清洁、中西式铺床、会客服务、客房服务礼仪等技能训练	36	商务管理 (酒店管理)	50
餐饮服务与管理	托盘、斟酒、餐饮折花、上菜分菜、中餐摆台、西餐摆台等技能实训	36	商务管理 (酒店管理)	50
康乐服务与管理	康乐部各项业务的操作、业务拓展训练	36	商务管理 (酒店管理)	50
市场营销	系统预定中心实验、销售管理训练、销售推广训练	36	商务管理 (酒店管理)	50
人力资源管理	员工招聘、培训、薪酬、绩效实训	36	商务管理	50

			(酒店管理)	
财务管理	财务收支处理操作流程、各种财务报表的管理、与其他部门之间的业务联系等实训	36	商务管理 (酒店管理)	50
客户关系管理	客户管理操作实训	36	商务管理 (酒店管理)	50
合计		324		450

九、经费预算

序号	项目	经费测算依据	金额（万元）
1	实践基地建设	满足学生实习期间集中授课需要，具有较好的教学设施和环境氛围，能容纳 50 人同时上课的独立空间	150
2	师资队伍建设	教师顶岗实践、专业培训等	20
3	教学资源共享平台建设	精品资源共享课的建立	25
4	基地组织管理模式	签订校企合作协议，制定相关的管理文件等	20
5	人才培养模式	人才培养模式改革、教学模式改革、课程体系构建、教材编写等	10
6	基地材料添置	用于学生在实践学习期间产生的耗材费用	5
合计		230	