

# 教师专业实践总结

管理学院

酒店管理专业 伍剑琴老师

实践时间：2019年7月15日——2019年8月30日



# 主要内容

- 一 实践单位基本情况
- 二 在实践单位从事工作情况
- 三 在实践单位的实践收获
- 四 对本专业（课程）建设方面的启发

# 广垦旅游集团

广东省广垦旅游集团有限公司隶属于广东省农垦集团（农垦总局），2016年9月由广东农垦旗下广东农垦燕岭大厦有限公司、广东绿色国际旅行社和北京赛达福出租汽车有限公司整合而成。

广垦旅游集团主营酒店、旅游和出租车三大业务板块。作为垦区十大产业集团之一的旅游集团，近年来在省农垦集团“走出去”发展经营理念的指导下，大力整合垦区酒店、旅游、出租车资源，目前已将业务领域由广州辐射到茂名、湛江、汕头、揭阳等广东地市以及北京地区。集团属下拥有广东农垦燕岭大厦有限公司、广东绿色国际旅行社、北京赛达福出租汽车有限公司、茂名燕岭绿湖湾酒店、湛江燕岭翠园饭店、广垦（茂名）国家热带农业公园、北京国信达汽车租赁公司等十多家法人单位，经营规模不断壮大。



广垦旅游集团

GUANGKEN TOURISM GROUP



绿色国际旅行

GREEN INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE



燕岭大厦

YANLING HOTEL

★ ★ ★ ★



赛达福出租汽车

SAI DA FU TAXI



绿湖湾酒店

LV HU WAN HOTEL



燕岭翠园饭店

Yanling Cuiyuan Hotle



广垦(茂名) | GuangKen (Maoming)  
热带农业公园 | Tropical agriculture park



新园大厦

XINYUAN HOTEL

国信  
达福



龙之泉



南翔汽车

## 二、在实践单位从事工作情况

前厅部是酒店负责招徕并接待宾客、销售酒店商品和服务产品、沟通与协调酒店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。

为全面了解酒店前厅部的运行机制和前厅部经理的工作内容，本人于**2017年7月 9 日至2017 年8月26**在广州宾馆前厅部进行了为期一个半月的顶岗实习，实习过程分为四个阶段：

## 集团下属公司

旅游集团目前业务领域已由广州辐射到茂名、湛江、汕头、揭阳等广东地市以及北京地区。

- ◆ 广东农垦燕岭大厦有限公司；
- ◆ 广东绿色国际旅有限公司；
- ◆ 北京赛达福出租汽车有限公司；
- ◆ 北京国信达福汽车租赁公司；
- ◆ 广垦（茂名）国家热带农业公园；
- ◆ 茂名燕岭绿湖湾酒店有限公司；
- ◆ 湛江燕岭翠园饭店有限公司；
- ◆ 湛江燕岭新园大厦有限公司；
- ◆ 广东省揭阳市龙之泉出租汽车有限公司；
- ◆ 广东省揭阳市南翔出租汽车有限公司；



# 酒店板块

酒店板块以燕岭大厦酒店为核心，对垦区内的酒店资源进行整合，打造广东农垦酒店品牌。







# 酒店板块

通过培育、提升燕岭酒店管理、服务品牌，形成一套成熟、完整的酒店运作机制和规范管理服务标准，建立合理的人才培养机制，打造一支具有较高综合素质和较强战斗力的经营管理团队，作为酒店品牌输出和人才输出的重要基础。





## 旅行社板块

旅游业务板块通过贴身经营管理绿色国旅现有业务，同时充分挖掘农垦优质旅游资源，将景区与旅行社结合起来，借此打造出特色旅游新路线和新产品，共同打造农垦资源品牌，实现资源共享、互利共赢。





## 景区景点业务

作为旅游集团重点发展的景点景区业务，旅游集团将依托垦区绿水青山、田园风光，充分发挥农垦土地资源、科技资源和产业资源优势，加强统筹规划，推进农业与旅游、教育、文化、健康养生养老等产业深度融合，择优选择若干具备条件的农场进行试点，开发农业多种功能，发展农业新型业态。



大美广垦





## 景区景点业务

以广垦（茂名）国家热带农业公园景区建设为抓手，大力发展农业休闲旅游和乡村旅游，建设一批国家级的农业园区，打造主题鲜明、具有休闲度假、旅游观光、养生养老、创意农业、农耕体验的特色农业园；发展特色小城镇，建设一场一品、一场一景、一场一园的魅力农场和宜游宜养的森林景区。的农场进行试点，开发农业多种功能，发展农业新型业态。



## 出租车板块

以“北京赛达福”“广东燕岭”品牌为基础，整合垦区内外出租车资源，大力开展汽车租赁板块业务，壮大广垦旅游集团出租车板块规模和实力。



# 产学研合作

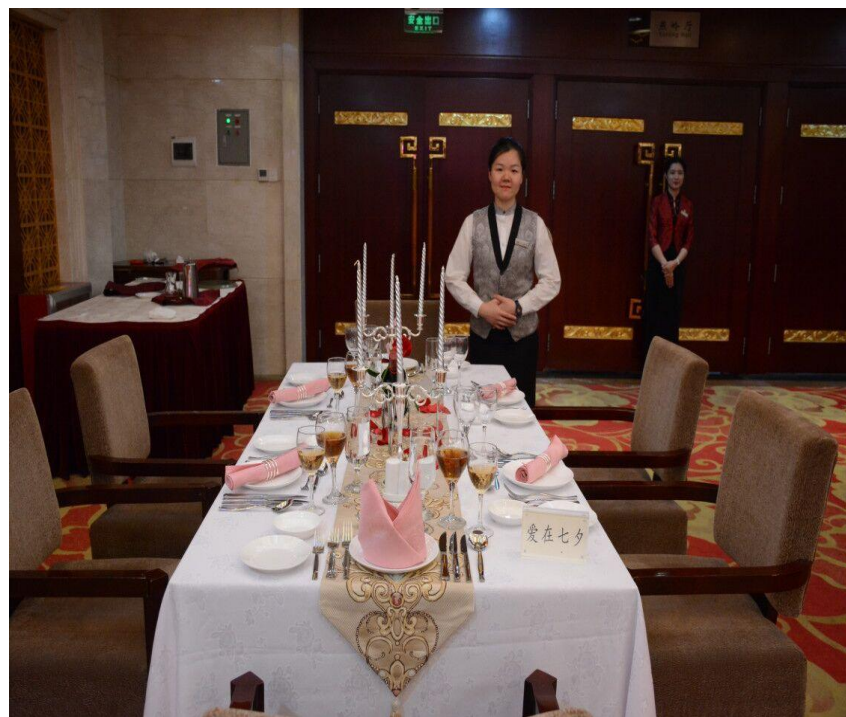
广东轻工职业技术学院与燕岭大厦的校企合作已进入第八个年头。通过“燕岭班”，学生到酒店前厅、餐饮部、客房等进行专业实习，酒店安排资深的管理人员和经验丰富的老员工作为实习生师傅，进行专业意识的培养、专业技能的指导。



设立专项奖学金、“优秀实习生”评比项目，奖励优秀“燕岭班”学生，起到良好的激励效果



## 作为储备干部培养，顺速成长





# 学生积极参加集团各项文体活动，成为企业的一分子





庆祝新中国成立70周年职工文艺汇演



承红色



## 管理学院2019级迎新晚会



# 广轻专业教师为企业提供专业培训和技术服务 效果显著

管理学院刘生华院长为企业管理人员进行领导力的培训



陈的非教授为企业管理人员进行有关管理团队建设培训



为旅游集团中  
高层管理人员、基层  
管理人员、一线员工  
举行系列培训班，全  
面提升酒店人员素质，  
受到企业员工及管理  
人员高度的评价。





## 二、在实践单位从事工作情况

### 1. 实习第一阶段（2019.7.15-2019.7.20）

在销售部经理的帮助下，认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合销售部工作特点，协助销售部经理贯彻落实酒店的经营决策和各项工作计划；制订销售部月度工作计划，并在每月月底制定本月工作总结；根据每月工作总结中发现的问题，提出整改措施；协助营销部做好暑假及七夕情人节的相关活动推销及接待工作。

## 二、在实践单位从事工作情况

### 2. 实习第二阶段（2019.7.21-2019.8.10）

这一阶段，主要学习酒店销售部如何开拓市场、如何维护酒店的重要客户。在销售部同事的帮助下，本人先是燕岭大厦的目标客源市场，然后在经理的带领下，参观酒店客房、前厅、餐饮部，实地与各部门主管、员工接触，了解各部门客源的情况及消费特征。

## 二、在实践单位从事工作情况

### 3.实习第三阶段（2019.8.11-2019.8.23）

组织实施销售部员工的各项日常培训工作，传达酒店及部门各项规章与规程给属下员工，使员工自觉遵守。掌握了解员工的思想动向，关心员工，鼓励员工，建立良好的人际关系和工作气氛。

## 二、在实践单位从事工作情况

### 4. 实习第四阶段（2019.8.24-2019.8.30）

燕岭大厦是一家老国企单位，其员工服务意识相对淡薄。应酒店的邀请，我们在此次实践中针对如何提高员工服务意识做了一次专题讲座和培训。

另外，针对前厅服务员英语较薄弱的现状，我们还利用宝贵的工作闲暇时间对前厅服务员进行了有针对性的前厅英语口语训练。

### 三、在实践单位的实践收获

- 1.更全面地了解了酒店销售部的人员构成和运营模式。
- 2.更深入地了解了酒店销售部各工作岗位的工作内容、工作流程和工作职责及相关注意事项。
- 3.对销售部经理岗位有了更深入的、感性的认识，对销售部部经理岗位的工作内容和工作过程有了大致的了解。
- 4.协助销售部经理策划本部门的工作、制定本部门的财政预算及主持部门业务会议等工作。



## 四 对本专业建设方面的启发

### 1. 加大与行业企业的联系，完善校企合作平台

专业要搞好建设，必须与相关行业企业进行全面接触，深度融合，才能实现真正意义上的校企合作，才能实施真正意义上的工学结合人才培养模式。这就要求学校和专业不但要走出去，把专业教师和学生送到企业一线进行锻炼，也要求学校和专业把企业一线的技术人才和管理人才请进来。

### 2. 明确专业定位、创新人才培养方案

高职的培养目标是培养面向生产、建设、服务和管理一线需要的高素质技能型人才，这是专业建设的核心内容。专业在制订在人才培养方案时，应广泛邀请行业企业的人员参与专业论证会，从分析学生未来工作岗位和岗位能力入手，明确专业对应的岗位（岗位群），对应的岗位基本能力和岗位核心能力，由此科学界定人才培养目标，进而科学制订专业的人才培养方案。

## 四 对本专业建设方面的启发

### 3.加强“双师”结构的教师团队建设

高职教育具有职业性、实践性的特点，这与本科教育是不同的。高职专业建设中，应采取多样性、多渠道培养或培训符合高职教育要求需要的师资队伍。一方面我们可以挖掘现有师资潜力，培养专业教师；另一方面根据高职教育与行业依托的特定关系，在行业、企业等部门聘请一些具有丰富实践经验又有相当理论水平的工程技术人员担任兼职教师。同时我们也应选派专业教师、特别是年轻教师到企业一线进行挂职锻炼，以提高自身的专业实践能力。

## 四 对本专业建设方面的启发

### 4.加大课程改革力度，适应校企合作要求

专业要积极与行业企业合作开发课程，根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参与相关的职业，改革课程综合和教学内容。”所以，教学内容与课程体系是专业知识和职业能力培养要求的全面体现，课程设置、课时及授课学期安排等是否科学合理，直接关系到专业培养目标能否实现。专业建设过程中的一个重要方面在于：更新课程内容，整合课程体系，完善课程结构，并结合职业教育的特点，突击高职专业课程的实用性、技能型与职业性。