



南京御冠酒店有限公司  
参与高等职业教育人才培养年度报告（2023）



南京旅游职业学院  
2022年10月

## 一、企业概况

南京御冠酒店有限公司是南京旅游职业学院基于“建设国内一流、示范性生产实训基地”目标建成的生产性实训基地。南京旅游职业学院前身——金陵旅馆管理干部学院早在上世纪90年代就建成中心大酒店，探索建立“前店后院、院店一体”的酒店人才培养培训体系。2008年学校新校区建设之初就将生产性教学酒店（含酒店博物馆）列入建设规划。2011年学院围绕支撑酒店卓越人才培养改革的重点领域和关键环节，开展系统研究并推进集教学、经营、研究和服务于一体的生产性教学酒店的规划与设计。

2014年酒店基建工程建设正式启动。2015年组建由学校领导和酒店管理专业教师组成的酒店开业筹建专班，监督和推进酒店建设，负责注册南京御冠酒店有限公司（意为“御策而行、冠领全国”）。

2016年4月由学校精心挑选具有丰富实际工作经验的专业教师，担任酒店总经理及筹建阶段的部门总监（经理）。同时，按现代企业制度，建章立制，设置管理机构，面向社会招聘部分管理人员和业务骨干等，做好酒店开业筹备工作。

2016年10月，投资1.5亿元，包含156间客房、8个中西餐厅、10间会议室（培训教室）、1个宴会厅、全日餐厅、酒吧（实训室）、茶吧（实训室）、咖啡吧（实训室）、酒店博物馆、洗衣房及中、西厨房在内的生产性实训基地——



图1 南京御冠酒店有限公司外观

御冠酒店建成并开始试运营，随后逐渐步入正常的经营运转之中。

## 二、参与教学及资源投入

### （一）创新基地管理体制机制，实现教学与经营互促共赢

创新管理体制机制，构建了院店一体化共管机制，建立健全御冠酒店实践教学管理办法、师徒管理考核等制度，通过酒店管理委员会及下设的酒店实践教学管理办公室，统筹酒店生产经营与实训教学的组织，负责学生入店集体培训、实训安排和考核管理等，使生产性实训基地管理制度化、科学化和规范化。建立健全实习沟通机制，设立班组晨会制度、轮岗升等制度、实习薪酬制度、境内外就业推荐制度，实现顶岗实习全过程管理、双主体考核，院店教学生产一体化共管可控。



图1 学生在御冠酒店开展教学实践情况

对接教学酒店岗位工作任务，充分研究各门课程和酒店各个岗位工作任务之间的映射关系，岗课融通，优化不同课程之间实训项目/任务切分和衔接，系统设计“识岗-跟岗-轮岗-顶岗”实训内容和教学组织，确保实训时序→学生顶岗→岗位匹配的相互衔接和有序有效的运转。通过科学调度、分批轮换、多岗实训，全面提高了学生酒店服务与管理技能，同时也有效解决了一线岗位劳动力不足，

尤其是高素质技术技能人才不足的问题,实现了岗位实训教学与酒店经营服务的相互促进。

表 1 项目化实践教学内容

课程	教学项目	单项实践项目	综合实践项目
酒店导论	了解酒店组织架构	酒店“一日”认知实践	
餐饮服务与管理	中西餐服务	中西餐服务实践	餐饮跟岗实践周
	宴会服务与管理	酒店宴会设计与服务实践	
	餐饮生产管理	酒店采购、厨房生产跟岗实践	
客房服务与管理	客房清洁保养	客房清洁保养实践	客房跟岗实践周
	洗衣房运行	洗衣房运行实践	
	公共区域清洁保养	公共区域清洁保养实践	
	客房对客服务及处理客人投诉	客房对客服务实践	
前厅服务与管理	客房预订	预订岗位实践	前厅跟岗实践周
	礼宾服务	礼宾岗位实践	
	总台服务	总台岗位实践	
酒店市场营销	酒店市场调研	基于御冠酒店的市场调研实践	酒店营销创新创业实践
	酒店用户数据分析	御冠酒店用户数据搜集及分析实践	
	酒店用户画像刻画	御冠酒店用户画像刻画实践	
	酒店数字内容制作	御冠酒店微信、H5 数字内容制作实践	
	酒店数字营销	御冠酒店微信、H5 等数字内容推广实践	
酒水知识与酒吧管理	酒单设计	御冠酒店红酒吧酒单设计实践	酒吧创新创业实践
	鸡尾酒调制	御冠酒店红酒吧鸡尾酒设计与服务实践	
	酒吧运行管理	御冠酒店酒吧服务与运行实践	
酒店人力资源管理	酒店员工培训	御冠酒店培训项目开发与实践	酒店督导管理实践
	酒店员工配置	御冠酒店员工排班与管理实践	

## (二) 创新实践教学体系, 创建岗课融通实践平台

以学生为中心, 首创校内生产性实训基地“在岗线上线下学习培训+跟岗顶岗轮训技能提升+工作任务研究+综合项目高峰体验”的螺旋递进式实践教学体系, 前瞻地服务于酒店管理专业升级和数字化运营的转型。融通课程教材与工作岗位知识, 基于酒店对客户服务的重要岗位, 按知识类、标准类、操作程序类、管理程序类、案例类等系统梳理学习任务点, 编制岗位学习指南和工作手册, 同步建成酒店岗位知识-技能线上学习平台, 开创了国内生产性教学酒店实习学生在岗“线上+线下”学习培训之先河。提高岗位实习的挑战性, 嵌入项目研究。以

“服务+研究”的方式安排实习，拓展学生岗位实践内容。“基于工作的研究”激发了学生实践的创新热情。



依托酒店承办的全国酒店总经理岗位培训、文旅部非遗传承人群培训项目、全国职业院校技能大赛导游赛项和本省餐厅服务、导游服务赛项等活动，协同开发多岗联动的综合性工作任务，以工作任务为主线，按业务流程精心设计、细化实践项目，打造酒店实训顶点课程(Capstone Course)，为学生创造师生协同、团队协作、全程参与、独当一面的真实工作场景，增强了学生实习的高峰体验。

### （三）建立双导师团队，落实双导师管理制度

校企合作成立双导师工作领导小组，基于酒店部门设置校企双导师岗位，打造校企双导师队伍。健全并落实企业导师遴选、培训、使用、考核、激励制度，开展企业导师教学能力专项培训，并将企业导师培养培训工作纳入学校师资队伍建设之中一体化实施。设立导师津贴，建立企业导师带徒考核和荣誉表彰制度，师徒联考、奖罚联责，提高企业导师带教的积极性和责任心。

建立专业教师酒店轮岗进修、企业导师校内兼课、院店双岗互聘互换机制，解决合格导师数量不足的问题。学校礼聘第三方专家和教授担任酒店顾问，指导

酒店经营生产、技术革新与实践育人等，促进了双导师团队融合发展和能力提升。加强双导师职业道德教育，建立师徒“五五”工作职责制，规范带教、跟学行为，提高全面育人质量。

#### **（四）融合院店文化，做实做细专业文化教育**

传承学校“以微笑和知识服务社会”的校园文化特色，深度融入御冠酒店“御策而行、冠领全国”“独特服务”的理念，把学校“适合的教育”与酒店“以诚待客、利群利他”有机融合。挖掘中外酒店史料，建成附属基地、国内一流的酒店博物馆。充分发挥酒店博物馆育人功能，通过组织学生集体参观学习、阅读馆藏名人传记等，树立责任意识、服务态度，帮助学生融入酒店文化，完成实习角色的转换。邀请劳模进基地，聆听身边先进事迹，学会沟通与交流。以文化人，通过工作让学生体悟酒店“细致入微、以诚待客，持之以恒、诚信服务”的经营之道，激励学生度过快乐、充实、有意义的实习生活，提高学生实践教学满意度，为未来职业发展奠定基础。

#### **（五）实践教学项目化，双导师全程跟踪辅导**

发挥校内生产性实训基地的优势，整合校企院店资源，将顶岗实习进行课程化改造，引导学生从单调繁杂的岗位实操中进行思考和提炼，提出解决问题的方案和思路，形成项目研究任务。借鉴瑞士洛桑酒店管理学院的学生商业计划书（SBP）和万礼豪程（CHEI）未来职业挑战赛模式，将项目研究与毕业设计（论文）、酒店技能竞赛和“互联网+”大学生创新创业大赛等对接，双导师全程跟踪辅导，确保学生工作过程和研究学习过程有效结合，改变学生顶岗实习只工作、少学习、不研究的痼疾，激发学生对专业和职业的兴趣，提高专业认可度和归宿感。

### **三、助推企业发展**

经过校企共同努力，酒店成为学校服务地方经济社会发展的靓丽名片和全国有影响力的生产性实训教学酒店，每年承接约 32000 人日的学生岗位实训，经营毛利率保持在 26%左右，网评保持在 4.8 分左右。2018 年，教学酒店被教育部、文旅部认定为全国旅游职业教育校企合作示范基地，2021 年被南京旅游集团确定为南京旅游民宿人才培训基地。

南京御冠酒店和南京旅游职业学院基于“院店一体”理念建成的新型现代酒店学徒制模式得到了国内同类院校和行业的广泛认可，先后接待 150 余所院校、

酒店来访交流学习。基地每年接受江苏第二师范学院、南京六合中等职业学校、南京莫愁中等职业学校等院校约 200 余名学生来店进行实习和调研。浙江旅游职业学院采纳本合作人才培养模式，用于完善其校内生产性实训基地运营；上海宝华万豪酒店借鉴顶岗实习课程化管理理念，优化其实习管理模式。

## **四、保障体系**

### **（一）建立健全校企合作管理体制机制**

在校企合作理事会的领导下，成立御冠酒店管理委员会，学院院长任管委会主任，分管副院长和酒店总经理为管委会副主任。管委会对御冠酒店的重大项目和事项进行决策；负责制定或修改管委会章程；确定御冠酒店发展方向，审定御冠酒店中长期发展规划；筹划御冠酒店发展资金；审议御冠酒店年度工作计划；负责建立御冠酒店与地方各部门的合作关系，为御冠酒店长期稳定发展创造条件；聘任或解聘管委会秘书、各办公室负责人等；审定御冠酒店绩效考核奖励办法，并对御冠酒店进行年度考评；法律法规或管委会章程授予的其它职权。

### **（二）构建校企合作有效运行机制**

以御冠酒店建设项目为载体，引入现代企业管理模式，形成南京旅游职业学院教师发展中心、培训中心和咨询服务中心协同管理，御冠酒店管理委员会具体对酒店（基地）运行、运营实施全方位管理的运行机制。

### **（三）完善教学酒店（基地）规章制度**

根据御冠酒店管理和运行的需要，制定和实施《御冠教学酒店管理委员会章程》、《御冠教学酒店管理办法》、《御冠教学酒店工作责任制度》、《御冠教学酒店人事管理制度》、《御冠教学酒店财务管理制度》、《御冠教学酒店学生实习管理制度》、《御冠教学酒店教师挂职锻炼管理办法》等规章制度，以完善的制度保障御冠教学酒店健康运行。

### **（四）完善双师队伍建设机制**

一体化构建企业导师遴选、培训、使用、考核、激励制度和专业教师酒店轮岗进修、校企导师互聘互换制度，组建教学酒店实践教学创新团队，将双导师队伍建设纳入学校常态化管理之中，构建了教学酒店“专兼结合、互聘共用，轮岗互换、双薪双职”的双师培养新机制。完善双导师全程指导、全方位关怀实习学

生的制度体系。以文化人，挖掘院店文化育人资源，言传身教，激发导师带徒积极性和责任感，建立了“榜样伴行、德技并修，师徒联考、奖罚联责”双师考核新机制，为院店一体化育人提供了强有力的师资和制度保障。

## **五、校企合作成果**

### **（一）院店一体化育人成果显著**

学生职业归属感、自豪感显著提升，企业用人满意度达到 95%以上，40%以上的学生留用一年内被提拔为领班，10%学生毕业 5 年内成长为部门经理。学生获得省级优秀毕业设计 2 篇、团队优秀毕业设计 1 项、文旅部万名英才实践服务型项目 5 项、江苏省大学生创新创业项目 19 项，1 名学生获得世界技能大赛全国第六，18 人次（团队）获得全国职业院校技能大赛酒店服务类赛项一等奖，位居全国同类专业之首。

### **（二）专业竞争力显著提升**

酒店管理专业以优秀等级通过 UNWTO 旅游教育质量认证（2017 年），先后入选江苏省品牌专业、全国旅游职业教育示范专业点和江苏省高等职业院校高水平专业群。出版理实一体的国家级规划教材、省级重点教材和新型教材 20 余册，1 部教材获首届全国优秀教材建设奖一等奖。建成国家精品在线开放课程 1 门、省级在线开放课程 5 门。主持教育部 3 项专业教学标准的研制。专业在中国旅游协会旅游教育分会发布的《旅游高职高专院校核心专业竞争力排行榜》（2018 年）中位居全国第一。

### **（三）师资队伍建设成效显著**

酒店管理专业双师教学团队，获评江苏省青蓝工程优秀教学团队，5 人入选江苏省产业教授、1 人入选文旅部旅游业青年专家，8 人入选文旅部万名旅游英才双师型教师计划，5 人入选江苏省青蓝工程中青年学术带头人和优秀青年骨干教师培养对象，9 名教师担任国家及省级星级酒店评定员，16 人次获得全国微课、省教学能力比赛等教学奖项，18 名教师获得全国职业院校技能大赛优秀指导教师称号，27 位双导师通过美国饭店协会注册酒店专业教师（CHI）认证。

## **六、问题与展望**

实践表明，院店一体化育人模式无论是在理论方面，还是实践运行机制等方



面，都还有待于进一步深化和提升，并力争在以下方面形成一些成果和特色：

1. 将御冠酒店建设国内一流、国际知名的院店一体酒店人才培养基地，并成为国内校企合作人才培养的培训和成果推广中心。

2. 加强基于御冠酒店的酒店新技术开发，并在国内酒店企业积极推广。