

南通滨江洲际酒店参与高等职业教育
人才培养年度报告（2022年）

目录

1. 企业概况	1
2. 合作办学	3
3. 资源投入	4
3.1 经费投入	4
3.2 人力资源投入	5
3.3 物力投入	6
4. 参与教学	7
4.1 人才培养模式创新	7
4.2 校企共同制定人才培养方案	7
5. 企业现代学徒制培养模式	10
5.1 准备阶段	10
5.1.1 酒店参观、宣讲	10
5.1.2 行为面试（南通洲际英才班筛选）	10
5.1.3 开班典礼暨授服仪式	11
5.2 开课阶段	11
5.2.1 洲际体验日活动	11
5.2.2 校企互动活动	11
5.3 企业授课	12
5.4 实习阶段	12
5.4.1 青蓝计划-实习生导师	12
5.4.2 迎新拜师会	12
5.4.3 学分制考核	13
5.4.4 实习结业欢送会	13
5.4.5 毕业实习见习领班、见习主管、管培生计划	14
6. 洲际酒店集团管培生计划	14
7. 人才职业发展规划	14
7.1 课程资源的开发	15
7.2 双导师队伍的建设	16
7.2.1 企业导师的职业资格、工作经验	16
7.2.2 校内指导老师的职业资格、工作经验	16
7.3 学生（学徒）专业进步情况	19
8. 保障体系	20
8.1 制度保障	20
8.2 条件保障	20
8.2.1 安全保障	20
8.2.2 专业设施设备	21
8.2.3 信息资料	21
8.3 管理保障	21
8.3.1 制度管理	21
8.3.2 过程记录	22
8.3.3 实习总结	22

1 . 企业概况

南通滨江洲际酒店是南通滨江酒店管理有限公司(原南通滨江投资有限公司滨江酒店)子公司酒店,于2016年6月正式开业,是南通市酒店业的龙头企业。该酒店由世界知名酒店集团——洲际酒店集团 Intercontinental Hotels Group PLC(IHG)管理,洲际酒店集团在全球100多个国家和地区经营和特许经营着超过6000家酒店,超过660000间客房。自1984年进入中国市场后已成功运行29年,拥有洲际酒店(InterContinental Hotels&Resorts),假日酒店(Holiday Inn),皇冠假日酒店(Crowne Plaza Hotels&Resorts),假日快捷(Holiday Express),英迪格(Indigo)品牌酒店,Candlewood品牌酒店,Staybridge公寓式酒店等众多酒店,满足了细分市场的不同需求,有超过70年的酒店管理经验。



南通滨江洲际酒店是洲际酒店集团旗下的高端品牌酒店,地处江苏省东南部,东临黄海,南临长江,与上海的崇明岛及苏州市隔江相望,坐落于长江江畔,毗邻江苏南通狼山国家森林公园,酒店绿地面积约15万平方米,仿若城中的一方世外桃源,将“江海明珠”盛景一览无余。举步即达南通滨江公园,可尽情观赏长江雄姿,徜徉于山水田园间。酒店离商业区直线距离约2.6公里,离南通火车站直线距离约14公里,离南通兴东国际机场直线距离约23公里,交通十分便捷。酒店拥有365间典雅的客房及套房,将园景和长江江景尽收眼底。室内及室外2处儿童乐园及完善的湖上游乐设施,全面配套满足无论是商务差旅或是亲子休闲

度假的各种需求，同时也大大提升了舒适的入住体验。4间风格迥异的中西餐厅配备专业的餐饮团队，在这里宾客可以纵情享受环球饕餮盛宴，还有大堂吧外籍乐队助兴表演为客人消除一天的疲劳，给每位宾客带来更轻松和愉悦的心情。酒店还拥有逾4800m²的宴会中心，灵活的11间功能厅，包括2间无柱式宴会厅——1600m²挑高9m的元福大宴会厅和900m²挑高8m的元禧宴会厅，以及1间1500m²的户外宴会厅元汇厅，满足您各种形式商务会议，鸡尾酒会，宴会等需求。南通滨江洲际酒店致力于让商务、休闲和会议宾客在悠享“洲际人生”的同时，体会“知行南通”的乐趣。

南通滨江洲际酒店于2018年6月与南通职业大学签订“南通洲际英才学徒班”战略合作协议，同年9月“南通洲际英才班学徒班”正式成立。2022年是学徒班成立的第4个年头，已培养学生88名优秀毕业生。目前2022年6月首批学徒班28名学生已全部进入南通滨江洲际酒店进行跟岗实习，从实习情况反馈来看，大部分学生都具有较扎实的酒店服务操作技能且岗位适应性很强。



图1 南通滨江洲际酒店与南通职业大学 “校企战略合作协议” 签字仪式现场



图 2 滨江洲际酒店与南通职业大学 战略合作基地揭牌

2. 合作办学

南通滨江洲际酒店与南通职业大学酒店管理自签订“南通洲际英才学徒班”战略合作协议以来，双方本着充分发挥校企双方的优势，发挥职业技术教育为社会、行业、企业服务的功能，为企业培养更多高素质、高技能的应用型人才，同时也为学生实习、实训、就业提供更大空间；本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，该学徒班从开设之初就十分注重酒店企业与学校双方的合作，坚持在校企双方真诚合作中实现共赢。

在合作办学中，学校负责拟定学徒班选拔方案，根据酒店经营发展状况，双方商定每届洲际英才订学徒班人数，共同商讨、协作学徒班的招生与选拔工作，于每年9月中旬前完成“洲际英才班”的组建工作；学校和企业共同确定洲际英才学徒班人才培养目标，制定人才培养方案，共同践行现代学徒制“素养本位、能力核心”四段式（1+1+0.5+0.5）人才培养模式，且双方共同构建课程体系，共同制定专业核心课课程标准，编写校本教材，共同实施教学与考核，教学分工上，学校主理论，酒店专技能。

南通职大利用学校的教育教学资源，根据酒店需求，为酒店提供包括各类员工职业培训、技能考证等在内的人才培训服务，且酒店为学校的青年教师的生产

实践提供必要工作环境和专业实践指导。2021上半年，南通职大酒店管理专业陈惊雷老师到酒店进行为期半年下厂实习；张季云老师利用暑期到酒店进行为期两个月的下厂实习。2022年，南通滨江洲际酒店被评定为““双师型”教师培养培训基地”、南通市产教融合示范基地。同年7月份，旅游教研室6位老师利用暑假期间到酒店参加为期两个月的阶段性实习，收获颇丰，真正实现了校企双方培养人才的目的。校企双方以座谈形式就双方合作开展情况、协议执行情况定期进行阶段性总结。

3. 资源投入

3.1 经费投入

南通滨江洲际酒店每年为学徒班学员捐赠服装，并举行授服仪式，设立“南通洲际英才”实习成长基金，作为资助来酒店实习就业“英才”学生的专项奖励基金。



图 3 滨江洲际酒店领导给学生授服



图4 “洲际英才班”授服仪式双方合影留念

3.2 人力资源投入

南通滨江洲际酒店高度重视与南通职业大学酒店管理专业的人才培养合作，全程参与人才培养计划的制订、课程体系的建设、教材的开发以及课程教学，派出了包括人力资源总监黄红梅在内的诸多公司高层管理人员参与专业教学活动。



图 5 酒店人力资源总监黄红梅女士为学生做专业认知和职业前瞻教育

表 1 酒店在校教学人员

序号	课程名称	企业教学人员		说明
		姓名	职务	
1	酒店行业认知实习	黄红梅	人力资源总监	团队教学
2	洲际集团企业文化与管理	黄红梅	人力资源总监	团队教学
3	前厅服务实训	陈培	前厅部经理	校企共同授课
4	客房服务实训	顾磊	房务总监	校企共同授课
5	餐饮服务实训	周俊磊	餐饮部经理	校企共同授课
6	酒店跟岗实习	闵均强	餐饮总监	团队教学
7	酒店管理毕业设计	闵均强	餐饮总监	团队教学
8	酒店顶岗实习	闵均强	餐饮总监	团队教学

3.3 物力投入

企业根据现代学徒制人才培养的需要，对酒店管理专业的校内实训基地进行改造和企业文化布置，既改善学生的实训条件，也能让学生更好感受洲际酒店企业文化。

4. 参与教学

4.1 人才培养模式创新

2018年6月，南通滨江洲际酒店与酒店管理专业进行合作办学，签订了“南通洲际英才学徒班”战略合作协议，学校和酒店签订联合培养协议，按此协议共同制定酒店管理专业现代学徒制人才培养方案，共同践行现代学徒制“素养本位、能力核心”四段式（1+1+0.5+0.5）人才培养模式，并采用学校与企业双主体育人，具体的做法是：第一学期至第四学期四个学期期间，除安排学生利用假期及业余时间进行校外实习和兼职打工外，学生主要在校进行专业理论学习和基本职业技能的培训，在此期间所有的专业核心课程均由校内专任教师与南通滨江洲际酒店的前厅、餐饮、客房、宴会、人力资源、销售等岗位的行业骨干教师共同完成，我们将岗位典型工作任务转化为主要教学项目，根据不同的教学项目，分别由酒店和校内专任教师主讲各自“精专”的项目，实施分工协作项目化教学，取得较好的教学效果；第五学期第一周至十二周，在洲际酒店进行为期三个月的跟岗实习，在实际岗位上对学生技能训练，培养学生对行业及工作岗位的认知度；第五学期十三周学生返校总结实习情况并进行相关拓展知识的学习，完成毕业设计；第六学期学生再次进入酒店企业进行为期半年的顶岗实习。

这种人才培养模式，既遵循了循序渐进的一般教育规律，又符合酒店高职教育实践性强的特点，学生毕业后能“无障碍”地进入岗位角色。

4.2 校企共同制定人才培养方案

南通滨江洲际酒店和南通职大按照“合作共赢、职责共担”原则，共同设计制订人才培养方案，共同制订专业教学标准、课程标准、岗位标准及相应实施方案，学校和酒店共同制定酒店管理专业现代学徒制人才培养方案，共同践行现代学徒制“素养本位、能力核心”四段式（1+1+0.5+0.5）人才培养模式。

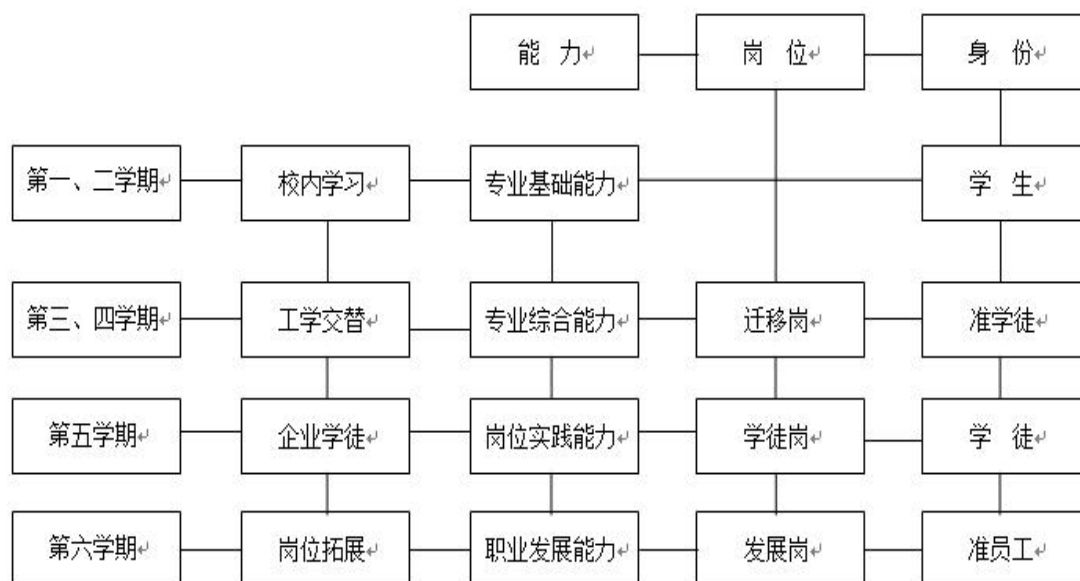


图6 “素养本位、能力核心”四段式（1+1+0.5+0.5）人才培养模式示意图

		公共基础课程	专业课程	企业课程
基础能力	基本素养	大学英语 大学语文 形势与政策 毛思想和中国特色理论 微型计算机应用基础 思想道德修养与法律基础		
	专业基础		饭店管理概论 客源国概况 菜肴基础知识 食品营养与饮食文化	专业认知与职业前瞻教育
职业能力	专业技能		茶艺服务 咖啡调制 酒水操作与服务 茶艺服务技能综合训练	餐饮服务 前厅服务与管理 客房服务与管理 宴会设计与服务 酒店信息管理技术
	沟通技能		饭店工作英语 形体与礼仪 对客服务管理 人际交往与沟通技巧	
发展能力	岗位迁移		酒店财务管理	酒店市场营销 餐饮运营与管理 酒店业督导技能 饭店人力资源管理
	专业拓展		旅游学概论 地方导游基础知识 会展营销与服务 旅游法规 对客服务管理	

图 7 课程体系架构图

课程设置以酒店的人才需求、岗位标准所涉及的知识、技能、素养和典型职业活动为中心，又兼顾行业、社会的普遍要求，考虑学生可持续发展和终身职业发展的要求，培养学生的综合素质。基础课程（含专业基础课程和部分专业课程）由南通职大教师完成教学工作并负责考核；专业核心课程即企业课程由校企联合教学，学校侧重理论教学和基本技能训练，企业侧重岗位实践，双方共同考核。核心技能课程，主要由师傅结合酒店服务与管理实践实施教学并考核，酒店教学采用一师多徒与一徒多师相结合的形式，学徒在多个岗位进行轮换学习，对应不同岗位的师傅，学习多种岗位技能，学生在修完规定的学分后，即可获得毕业证书。

5. 企业现代学徒制培养模式

5.1 准备阶段

5.1.1 酒店参观、宣讲

与院校进行合作洽谈，就现代学徒制的合作方式、流程、计划等进行协商，并邀请院校师生进行酒店参观，提前对学生进行酒店宣讲



5.1.2 行为面试（南通洲际英才班筛选）

组织学生前往酒店进行行为面试，酒店观察员将通过三个游戏活动来观察学生们的表现，比如融入参与度、组织沟通能力、领导能力等，最后通过一对一面谈进行进一步深入了解，以此了解学生们在各方面的能力，选拔出优秀学生组建洲际英才班。



5.1.3 开班典礼暨授服仪式

英才班成员确认后，将进行开班典礼，邀请酒店管理层参与开班典礼，并为英才班学生授予制服。



5.2 开课阶段

5.2.1 洲际体验日活动

定期组织洲际体验日活动，邀请学生来酒店进行酒店运营部门的体验，同时酒店组织的活动也可邀请学生参与其中



5.2.2 校企互动活动

学生在校上课的同时，某些实训类课程可以到酒店进行，邀请相关专业人士

进行课程讲解



理、

5.4 实习阶段

5.4.1 青蓝计划-实习生导师

制定实习生导师-青蓝计划，为每位入职的实习生提供指导与支持，所有实习生导师均得到酒店认证



5.4.2 迎新拜师会

实习生入职经过为期一周的入职培训后，将会被邀请参加迎新拜师会，认识酒店管理层及各部门主管、经理，每位学生亲自敬茶拜师，同时会获得导师颁发的纪念品一枚



5.4.3 学分制考核

实习期间，每位实习生会有专门的实习导师负责传授技能、经验；实习生导师会与学校老师共同辅导、管理学生，制定详细的岗位任务培训清单，并定期开展期中、期末的理论及实操考核。



5.4.4 实习结业欢送会

实习生实习结束后，酒店将会为其管理层参与，会上院校领导及酒店管理层的实习生已分享实习历程及感言，同时酒店将为其颁发纪念品（如实习相册、视频等）



酒店管
理层已分享
品（如



5.4.5 毕业实习见习领班、见习主管、管培生计划

* 酒店将在学生实习结束前，给予其教学性评估，对于表现优良的学生，可给予其毕业返店实习“见习领班”或“见习主管”的岗位；

* 在毕业实习结束前，给予其毕业性评估，对于表现优异的留用实习生，邀请其参与酒店内部管培生项目，进行为期 18 个月（6+6+3+3）的轮岗学习与培训，例如学生确定留用在西餐厅，则前 6 个月在西餐厅工作，中间 6 个月在餐饮其它部门（如中餐厅或宴会厅）轮岗，后 3 个月在餐饮其他部门（如大堂吧或日餐厅）轮岗，最后 3 个月在酒店其它运营支持部门（如财务部、人力资源部、市场销售部等）轮岗，在其轮岗结束后，根据其表现给予其主管或分部门经理的岗位。

6. 洲际酒店集团管培生计划

对于表现格外突出的留用学生，可邀请其参与洲际酒店集团”IHG Future Leader”管培生项目，经过上海支持中心组织的面试评估后，被选拔为 IHG Future Leader 的人才，需经历为期 18 个月的酒店内部轮岗与学习，最终根据其表现给予经理级岗位。

7. 人才职业发展规划

实习生从基础轮岗开始学习，每半年为一阶段，阶梯式培养为职业经理人。

Career Pathways 职业发展历程



人才发展标杆人员分别有：

Room to grow 成长的空间
优秀毕业生（在职）

 <p>00届 - 缪雯 西餐厅经理</p> <p>餐饮部 西餐厅负责人</p>	 <p>02届 - 陈国军 IT经理</p> <p>财务部 IT负责人</p>	 <p>06届 - 陈培 前厅副经理</p> <p>房务部 前厅部负责人</p>	 <p>06届 - 徐欣 收益副经理</p> <p>行政办 收益&预定负责人</p>
--	---	--	---

Room to grow 成长的空间
优秀毕业生（在职）

 <p>17届 - 陈银燕</p> <ul style="list-style-type: none">中餐厅主管部门培训师、实习生导师...微笑大使	 <p>18届 - 石金亭</p> <ul style="list-style-type: none">日餐厅领班部门培训师、实习生导师...
 <p>18届 - 余朋宇</p> <ul style="list-style-type: none">礼宾领班洲际“梦想之梯”管理培训生学员致胜之星实习生导师、储备干部...	 <p>18届 - 韩雁范</p> <ul style="list-style-type: none">楼层领班致胜之星实习生导师、储备干部...

7.1 课程资源的开发

酒店骨干管理人员与南通职大酒店管理专业老师联合开发《酒店管理专业跟岗实习》、《前厅服务与管理》、《菜肴基础知识》、《餐饮服务与管理》、《酒店工作英语》、《酒店人力资源管理》、《酒店市场营销》、《客房服务与管理》等8门企业课程的课程标准。根据课程标准，共同开发课程教材、讲义、教案、工作手册、操作视频、安全操作规范、自主学习包等立体化教材资源。课程资源的开发，使学生可以在学习终端使用多媒体、网络课程平台、视频、微课等课程资源，自主学习，突破现代学徒制课程教学过程中的时间、地点、形式、人员的限制。

7.2 双导师队伍的建设

建立了双导师的选拔、培养、考核、激励制度，学校与企业人员互聘、双向挂职、联合研发，培养了学校教师的实践操作能力和师傅的教学带徒能力，形成校企互聘共用的管理机制。滨江洲际酒店内部选拔了7位具有丰富的的工作经验、较强的管理能力和教学能力的一线骨干和基层管理人员担任师傅，将其教学任务纳入考核，并给予相应的带徒津贴。师傅均要求具有2年以上在高职院校讲授专业核心技能课程或指导学生毕业论文、顶岗实习、安全培训等兼课经验。

南通职大经济管理学院酒店管理专业选拔了9名具备较高的理论素养、较强的实践动手能力的优秀骨干教师担任校内导师，并选拔了6名优秀教师进入酒店服务，参与现场教学、学徒指导和生活管理等工作。

7.2.1 企业导师的职业资格、工作经验

- (1) 企业导师应具有实习岗位所要求的执业资质。
- (2) 企业导师具有3年及以上的酒店从业经验。
- (3) 企业导师具有中级及以上职业等级资质，或在酒店中行业中表现突出，担任酒店部门中低层管理者。

7.2.2 校内指导老师的职业资格、工作经验

- (1) 校方专业教师具有高等学校教师资格证。
- (2) 校方专业教师具有与实习岗位相关的职业资格证书。
- (3) 校方专业教师近5年内具有酒店企业半年及以上工作的经历。

表2 企业导师明细表

序号	姓名	学历/学位	职称/职务	岗位/工作内容	所在酒店及部门
1	陈跃强	本科	大堂吧抓管	负责大堂吧日常工作	南通滨江洲际酒店 前厅部
2	陈培	大专	礼宾部经理	负责礼宾日常管理工作	
3	姜楠	大专	前台经理	负责前台日常管理工作	

4	刘亚男	大专	中餐厅主管	负责中餐零点日常工作	南通滨江洲际酒店 餐饮部
5	石金亭	大专	日餐厅主管	负责日餐厅日常工作	
6	缪雯	大专	西餐厅经理	负责西餐日常管理工作	
7	杨艳	大专	宾客服务中心 主管	负责总机接线日常管理工作	南通滨江洲际酒店 客房部

表 3 校内指导老师明细表

序号	姓名	学历	职称	职业资格（证书）	备注
1	高菊生	学士	副教授	导游资格口试考评员	
2	易玉婷	硕士	副教授	导游证、茶艺师	二级茶艺技师
3	阚志霞	学士	副教授	餐厅服务考评员、礼仪培训师	高级礼仪培训师
4	黄云	硕士	讲师	导游证、茶艺师	二级茶艺技师
5	唐欣然	硕士	讲师	导游证	
6	徐小冬	硕士	讲师	导游证、高级礼仪培训师、高级 化妆师	导游资格口试考 评员
7	张季云	双硕士	副教授	礼仪师	
8	刘玲	博士在 读	研究员助 理	高级化妆师、整理师、高级礼仪 培训师	化妆、礼仪培训师
9	钱剑	硕士	讲师	导游证	



图 8 首届现代学徒制洲际英才班举行入职拜师仪式合影



图 9 拜师仪式现场

双方教师在现代学徒制理论研究、教学方法改革、技术创新等方面展开了深

入的合作。校企双方联合申报了《基于洲际酒店集团 SOP 的现代学徒制考核体系重构》教学成果培育项目，已于 2019 年顺利结题，2020 年联合申报《茶艺服务》“课程 SEQ”示范教育项目和《宴会设计与服务》技改课程试点项目，发表论文 3 篇。酒店师傅教学能力和理论水平显著提高，南通职大教师实践操作技能和酒店管理理论水平也大大提升。

7.3 学生（学徒）专业进步情况

学生（学徒）的学习环境是真实的服务场所，学生可以直接看到工作人员的活动并参与不同岗位的专业性目标技能，职业能力得以大幅提高，职业素质得以初步形成，解决了学生在学习中理论与实践脱节的问题，锻炼了学生的社会适应性，也减轻了学生上学期间经济负担减轻。现代学徒制试点班多名学徒在实习期间被评为酒店优秀员工和见习领班。



图 10 学徒班学生在实习期间被评为“致胜之星”

8. 保障体系

8.1 制度保障

教育部出台的相关现代学徒制的政策,为项目的实施提供良好的外部环境和政策支撑。南通市政府出台了相关政策,为现代学徒制试点项目提供资金支持。

在内部治理结构中,校企双方签订《现代学徒制试点合作协议》,明确内容和双方职责。校企双方教育资源共享,共同探索创新人才培养模式,为学徒提供高质量的培训,满足企业对高素质技术人才的需求。协议对学徒选拔、学徒录取、学徒管理、师资培养、实训条件建设等方面均明确了校企双方的权利和义务。学校、企业和学生签订《三方协议》,明确学生培养过程中三方各自承担的责任、义务。学校出台了《现代学徒制学徒管理制度》、《现代学徒制师傅(企业)教师管理办法》、《现代学徒制项目学分认定和互换管理暂行办法》、《现代学徒制实施方案》、《现代学徒制学生企业课程成绩考核办法》等管理制度,为项目内部有效运行提供保障。

8.2 条件保障

8.2.1 安全保障

学校和酒店为学徒提供必要的实习条件和安全健康的实习劳动环境。学校制定实习生安全管理规定及实习生安全及突发事件应急预案等文件。实习前学院召开实习动员大会,对学生进行实习说明和安全教育。为切实保障学生利益,防止学生在实习期间发生意外伤害,学校为所有实习学生购买“人身意外险”和“人身伤害险”,酒店为实习生购买“工伤保险”。

酒店拥有全方位、全时段的安全保障系统,基本安全保障设施条件方面包含:

(1)住宿条件。南通滨江洲际酒店为实习生提供员工宿舍,酒店宿舍管理完善,设施齐全有专职的宿管员,男女员工宿舍分隔住宿。

(2)上下班交通条件。如学生上下班时间较晚,酒店安排其他员工或保安陪同他们一起上下班,保障学生上下班途中的安全。

8.2.2 专业设施设备

酒店具备安全生产所必需的符合国家、行业相关标准的基础设施，并维持其正常运行，学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，配套安全使用须知等文件，且在学生开始岗位实习酒店给所有学生开展必要的安全使用培训。

8.2.3 信息资料

(1) 及时建立实习工作相关信息库，实时收录学生实习情况如酒店具体联络人联系方式、学生实习岗位、企业导师等信息；及时签订实习协议，该协议由学生、酒店、学生三方各执一份；建立实习档案，实习协议书和实习管理过程文件如实习周(月)记、实习总结、实习培训记录、实习综合评价表等相关材料及及时整理归档。

(2) 学校构建校友邦信息化顶岗实习管理平台，与实习企业共同加强顶岗实习过程管理；建立实习生管理动态数据库，及时掌握实习生的实习状态，搭建校、企、生三者之间的有效信息联络渠道。

8.3 管理保障

学院成立院企双方领导、专任校内指导老师、酒店指导老师、辅导员共同组成的实习管理组织机构，负责学徒班学生实习的动员安排、安全教育、心理辅导、过程管理、质量监控和考核评价工作。

8.3.1 制度管理

学院会同酒店和学校教务处制订了学生顶岗实习管理的相关制度规范，主要包括：顶岗实习校企合作协议、顶岗实习管理办法、顶岗实习校内外指导教师管理办法、顶岗实习学生管理办法、“校友邦”实习管理平台使用要求，实习学生安全及突发事件应急预案等。

学生参加顶岗实习前，学院（学校）、酒店、学生三方必须签订实习协议。协议文本由当事方各执一份。未按规定签订实习协议的，不得安排学生实习。学院和企业必须为学生购买保险，在实习前对学生进行必要的安全性教育。

8.3.2 过程记录

学院与企业通过“校友邦平台”实现对学生顶岗实习学生的全程监管。监管工作由学院责成校内顶岗实习指导老师、企业指导老师、辅导员以及学院教学督导根据各自的职责分工进行，必要时将学生家长纳入学生实习管理中，以此建立顶岗实习质量监控与反馈的有机体系。

(1) 顶岗实习前，教研室开展实习需求调研工作，征求学生顶岗实习意愿，制订详细的酒店管理专业顶岗实习实施方案；做好顶岗实习动员、安全教育以及岗位前培训工作，向学生家长发放实习告之书等；学生确定实习企业后，应与实习企业、学校签订顶岗实习三方协议，自主安排实习的学生需要提交学生自主联系顶岗实习申请。

(2) 顶岗实习期间的管理规范

顶岗实习期间，学院顶岗实习指导教师应通过“校友邦平台”中的“每日签到”、“日志”、“周志”等掌握学生在企业顶岗实习期间的工作情况，及时对平台学生提交的工作汇报和实习中的问题进行批阅回复，帮助学生解决顶岗实习中的问题。学院教学督导和辅导员根据学院的安排每月不少于1次对顶岗实习学生进行实地探访，了解酒店管理专业学生顶岗实习工作进展情况和实习安全状况，并做好探访记录。学生应根据要求通过“校友邦平台”及时提交“每日签到”、“日志”、“周志”等。

8.3.3 实习总结

顶岗实习结束后，学院应做好实习企业对学生的满意度调查工作，学院指导老师应指导学生通过“校友邦平台”认真撰写“顶岗实习工作手册”，做好顶岗实习总结，并在“校友邦平台”进行提交。学院在顶岗实习结束后，组织召开顶岗实习总结会议，旅游教研室要认真撰写酒店管理专业顶岗实习工作总结。学生在完成顶岗实习后，应该按照酒店要求办理离岗手续或留任手续，并按照学院要求回校提交相应的实习成果材料。