

## Central Lancashire Online Knowledge (CLoK)

Title	Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice
Type	Article
URL	<a href="https://clock.uclan.ac.uk/44712/">https://clock.uclan.ac.uk/44712/</a>
DOI	
Date	2020
Citation	Stone, Philip (2020) Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice. <i>Journal of Beijing Hospitality Institute</i> , 1 (3). pp. 1-6.
Creators	Stone, Philip

It is advisable to refer to the publisher's version if you intend to cite from the work.

For information about Research at UCLan please go to <http://www.uclan.ac.uk/research/>

All outputs in CLoK are protected by Intellectual Property Rights law, including Copyright law. Copyright, IPR and Moral Rights for the works on this site are retained by the individual authors and/or other copyright owners. Terms and conditions for use of this material are defined in the <http://clock.uclan.ac.uk/policies/>

November, 2020

# Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice

Philip R. Stone



This work is licensed under a [Creative Commons CC BY International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



# 中瑞學報

Journal of Beijing Hospitality Institute

第一卷 第3期

2020年 11月

# 中瑞酒店管理学院学报（A刊）

\*专注于酒店教学与教法研究\*

主管单位 中瑞酒店管理学院

发行单位 《中瑞酒店管理学院学报》编辑部

## 学报编辑委员会

主任：辛涛

副主任：徐隆洋

编委：路彤、俞为民、曾丽婷

## 学报编辑部

学术总顾问：辛涛

主编：徐隆洋

副主编：曾丽婷

责任编辑：弓宝宏、伍波、滕丽丹

编辑：赵跃亮

本期封面题字：赵丽华

## 院长寄语

中瑞十二载，“知行合一、学以致用”，“中瑞模式”独具特色。今天，将中瑞教学中的心得、教法、案例等汇聚成《中瑞学报》，恰逢其时。学报犹如红日初升、百卉新芽，虽然稚嫩，却是教师们交流学习的平台、现身说法的讲台、百家争鸣的舞台。希望大家把这里当成教学之家，碰撞思想、展示风采、百舸争流，共同交流，共同进步。精细之耕，始于点滴，欢迎各位老师踊跃投稿，也欢迎各位同仁不吝赐教。

中瑞酒店管理学院院长



博士

## 总督学寄语

十余载滋兰树蕙，造就满庭芬芳，广大师生同仁在《中瑞学报》共同交流教育教学之心法，其鲜活案例与智慧点滴令人动容。期待中国应用型酒店高等教育的“黄埔军校”，秉承“知行合一、学以致用”之中瑞精神，再攀中国应用型酒店高等教育研究高峰。办刊历程筚路蓝缕，牢记不忘初心，砥砺前行。

中国旅游饭店业协会秘书长/中瑞酒店管理学院总督学



博士

# 目 录

## 特邀专稿

Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice..... Philip R. Stone /1

## 经典文献研究

酒店管理专业实习生职业倦怠问题研究综述.....高原/6

如何处理酒店数据——读《大数据管理：对酒店业实施数据分析》

.....郑艳军/11

## 课程改革研究

Excel 建模在酒店财务线上课程中的应用——以酒店投融资与回报课程为例

.....滕丽丹 许珊珊/17

客人现金丢失，酒店是否应该赔偿 .....刘莉/22

智慧餐厅在疫情之下够智慧吗.....马晨琪 崔超/24

实操课剧本式教案编写研究——以《食品制作》课程为例.....刘玉凤/28

## 教学教法研究

浅谈“后疫情时代教师的职能” .....李凤/34

以职业素养为核心的思政课改革探析.....尹招元/38

专业操作技能对餐饮服务教学的影响——以中瑞实操教学为例.....王宁/42

## 人才培养研究

境内外酒店人才培养面面观.....邱萍 昌孟霖/48

高职院校服务地方实证研究.....易红燕/55

大学排名方法和指标体系研究.....王会芳/61

## 师生行业研究

浅析一元线性回归在酒店运营管理中的应用——以在线评论对酒店消费者预订决策影响为例.....靳文学/67

连锁民宿中央预订管理的可行性研究报告——以“锦上云宿”为例

.....杨帆 马丹妮/73

## CONTENTS

### Guest Contribution

Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice..... Philip R. Stone /1

### Classical Literature Research

Research on Countermeasures to the Problem of Occupational Burnout of Hotel Management Interns.....Gao Yuan/6

How to Deal with Hotel Data——by Reading "Big Data Management: Data Analysis of Hotel Industry" ..... Zheng Yanjun/11

### Course Teaching Research

Research on Application of Excel Modeling in Hotel Finance Course——Hotel Investment & Return as an Example ..... Teng Lidan, Xu Shanshan/17

Should the Hotel Compensate Guest for One's Lost Cash ..... Liu Li/22

Explore the Significance of the Development of Smart Restaurants  
..... Ma Chenqi, Cui Chao/24

A Study on the Script-style Teaching Plans for Practical courses——Take the course of "Pork Lungs in Chili Sauce" as an example .....Liu Yufeng/28

### Teaching Methodology Research

Teachers' Functions in Post Epidemic Era ..... Li Feng/34

On the Reform of Ideological and Political Course with Professional Quality as the Core..... Yin Zhaoyuan/38

The Influence of Professional Operation Skills on Catering Service Teaching——Take the Practical Teaching in BHI as An Example ..... Wang Ning/42

### Research on Talent Cultivation

Research on The Training of Applied Talents in Hotels at Home and Abroad  
..... Qiu Ping, Chang Menglin/48

An Empirical Study on The Service of Local Higher Vocational Colleges for The Society In The Context of Institution-locality Cooperation.....Mei Jikai/55

Research on University Ranking Method and Index System ..... Wang Huifang/61

### Teacher-Student Industry Research

Analysis of the application of univariate linear regression in hotel operation and management——Taking the influence of online reviews on Hotel consumers' booking decisions as an example .....Jin Wenxue/67

The Construction Research of Central Revenue Management of China Homestay – Take JINSPECIAL as an example ..... Yang Fang, Ma dann/73

## [Guest Contribution]

# Introducing Dark Tourism: Typology, Concept and Practice

Philip R. Stone<sup>1</sup>

### *Introducing Dark Tourism*

Dark tourism is the act of travel to sites of death, disaster or the seemingly macabre. Today, within socially sanctioned dark tourism sites, visitors tour gas chambers of Auschwitz-Birkenau, fire rifles on former battlefields in Vietnam, inspect human skulls at Cambodian stupa memorials, gaze at preserved corpses in Rwanda's genocidal landscape, or purchase commemorative 9/11 souvenirs of tragedy at Ground Zero. Consequently, dark tourism has gained significant traction in scholarly and media parlance over the past twenty years or so. Yet, despite its increasing use to intellectually frame difficult heritage, dark tourism remains divisive as a concept as well as being ethically contentious in practice. Much of this discordance is shaped by taxonomical and definitional disagreements of dark tourism, the conceptual frameworks that it adopts, as well as the imposition of *darkness* on those who both produce and consume 'heritage that hurts'.

I argue in this essay, therefore, that those who fret about dark tourism typological and conceptual frameworks should focus more, perhaps, on how dark tourism can traverse disciplinary borders, challenge social scientific subject gatekeepers, and engage directly with heritage-producers and tourist-consumers. Dark tourism as a global scholarly brand can connect difficult heritage with visitor experiences and, in so doing, enlighten the (im)possibility of (re)presenting death and disaster within contemporary visitor economies.

### *Dark Tourism as a Typology*

There is no such thing as 'dark tourism' – or at least there is no universally accepted definition of what dark tourism actually is or entails. Indeed, tourism may simply be defined as the movement of people: while the term 'dark' has so many subjective and contrasting connotations and linguistic complexities that it is almost futile to define 'darkness' in dark tourism. Nevertheless, despite inherent cultural and semantic intricacies of the terminology, dark tourism represents a branded scholarly typology of heritage sites, exhibitions, and visitor attractions that all have a single common denominator. This commonality is an interpretation of death for the modern visitor economy. Heritage sites that interpret death and the causes of such dying, whether untimely, or in violent or calamitous circumstances, often exist for memorialisation or educative purposes. However these sites are also part of a broader service sector whereby tourism and the commodification of culture and heritage has been mainstay for many years. Of course, issues and impacts of commodifying cultural heritage are well-rehearsed and are not repeated here, yet the problems of

---

[收稿日期] 2020-7-1; [修订日期] 2020-9-19

[作者简介] Dr Philip Stone : Executive Director of the Institute for Dark Tourism Research at the University of Central Lancashire (UCLan), Preston, UK. (菲利普·斯通 (Philip Stone) 博士: 英国中央兰开夏大学 (UCLan) 黑暗旅游研究中心主任。)



‘packaging up’ diverse global *sites of death* or heritage sites *associated with dying* remain.

It is here that lays the conundrum of whether we can actually classify ‘dark sites’ and identify which tourism destinations are dark. To some extent it matters little if agreement cannot be reached amongst the intelligentsia of what is or what is not ‘dark’ in dark tourism. Arguably, what matters more is scholarly recognition of heritage sites that seek to interpret death-events which have perturbed our collective consciousness. More importantly, academic rigour is required to ascertain visitor behavioural reactions to such sites, as well as identifying fundamental interrelationships with the cultural condition of society. That said, however, there has been a concerted academic effort to offer typological frameworks of death-related tourism. Much of this effort has focussed on the conceptual *shading* of dark tourism and whether some sites are darker than others. An obvious point of course is that a death-event being more despairing and distressing than another is open to a multitude of idiosyncratic meanings and selective heritage interpretations. What is less obvious is how particular visitor sites can be allied that can lead to a fluid, if not subjective, continuum of intensity – both for producing such heritage sites as well as for divergent visitor experiences. For example, sites with explicit political or commemorative interpretation, sites that are anchored in edification, memorialisation or edutainment, sites that possess locational authenticity or have chronological distance to the actual death-event, as well as the extent of sites adopting neo-liberal business marketing to drive visitor footfall. While this list is not exhaustive and open to evident critique, particularly how to determine such intrinsic features, conceptually positioning sites that portray death, dying and death-events allows potential enlightenment of the politics, history, management and socio-cultural consequences of difficult heritage.

### ***Dark Tourism as a Concept***

Dark tourism is concerned with encountering spaces of death or calamity that have political or historical significance, and that continue to impact upon the living. Moreover, dark tourism has, to some extent, domesticated death and exposes a cultural institution that mediates between the ordinary Self and the significant Other dead. Yet, the production of these ‘deathscapes’ within the visitor economy and, consequently, the consumption of recent or distant trauma within a collectively endorsed tourism environment raises important questions of the associations between morality, mortality and contemporary approaches to death and representation of the dead. In a Western secular society where ordinary death is often sequestered behind medical and professional façades, yet extraordinary death is remembered for popular consumption, dark tourism mediates a potential if not complex and relative social filter between life and death. In other societies, such as in Asia, issues of religious practice as well as ancestor worship of the dead raises complex issues of how the significant and untimely dead are remembered. Furthermore, ethical ambiguities inherent within dark tourism are systematic of broader moral dilemmas in conveying narratives of death. Moral boundaries and ethical relativity are often questioned and renegotiated in places of dark tourism. In turn, dark tourism signifies a communicative channel of morality whereby dark tourism may not only act as a guardian of (tragic) history, but also as moral guardian of a modern society which

appears to be in a midst of a collective ethical interrogation.

While dark tourism as an academic field of study has brought the interest of visiting deathscapes into the contemporary imagination, numerous conceptual challenges are evident. These multidisciplinary challenges remain outside of the scope of my essay, yet dark tourism in its broadest sense can be considered dialogic and mediatory. Dark tourism exposes particularities of people, place and culture, where visiting sites of mortality can reveal ontological anxieties about the past as well as the future. Dark tourism also symbolises sites of dissonant heritage, sites of selective silences, sites rendered political and ideological, sites powerfully intertwined with interpretation and meaning, and sites of the imaginary and the imagined. Therefore, analysing distinctions of dark tourism as a concept and researching its mediating interrelationships with the cultural condition of society is important in contributing to our understanding of the complex associations between (dark) heritages and the visitor experience. It is these associations that provide the rationale to study dark tourism where scholarly investigations can enlighten critical approaches to a contemporary social reality of death.

### ***Dark Tourism in Practice***

Dark tourism sites exist within the milieu of Other death. Arguably, therefore, dark tourism sites are whose evolutionary diversity and polysemic nature demand managerial strategies that differ from other visitor sites. This notion of ‘aura’ from a visitor experience perspective calls for an affective design and interpretation on the part of heritage memory managers. Difficult heritage and its representation should allow visitors to feel alive in their reconnection with the past and to feel empathy with victims. Indeed, within the context of business practice and consumer research, dark tourism experiences will always evoke emotional tensions, albeit to varying degrees, between diverse stakeholders. Even so, dark tourism in practice should extend unbiased, if not balanced interpretation that offers an opportunity for catharsis and acceptance, as well as grieving for a sense of loss of both people and place. Therefore, while dark tourism as a term may exist within academic imaginations and signifies a broach church of death-related heritage attractions, there are no corresponding ‘dark tourists’. Dark tourists by implication of so-called dark tourism do not exist – only people interested in the social reality of their own life-worlds.

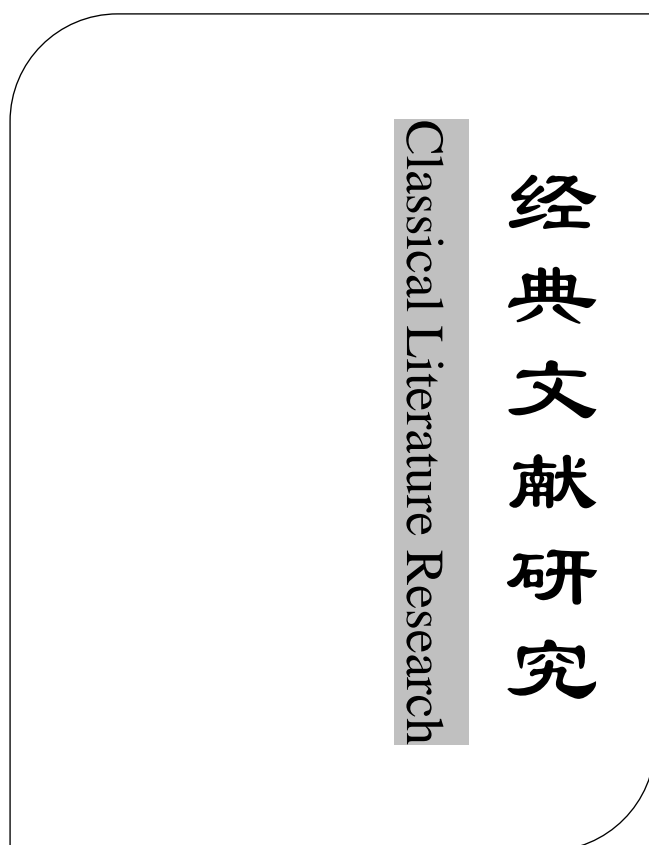
Dark tourism in practice is identifiable where social scientists may scrutinise multidisciplinary quandaries that impact on death and the dead as contemporary commodities. Subsequently, dark tourism exposes a cultural practice that blurs the line between commemoration of the dead and commodification of death. In so doing, those professionals who work on the front line in what might be considered dark tourism sites, attractions, or exhibitions are confronted with unprecedented moral, managerial and doctrinal challenges. The management of political remembrance, the interpretation of suffering, distinctions between difficult heritage and tragic history, and the effect of time and the fading of the significant Other dead into the past are just some of the complex issues memory managers are facing. Moreover, visitor encounters at places of tragedy and death and, crucially, the consequences of those encounters for broader society remain a crux for future dark tourism research. Dark tourism can enlighten an understanding of how contemporary societies deal with and represent their significant dead. Ironically, therefore, dark tourism is concerned with

death and dying, yet through its social scientific study and its empirical practice, dark tourism tells us more about life and the living.

---

**This article is an updated version of:**

Stone, P.R. (2016) Enlightening the ‘dark’ in dark tourism. *Interpretation Journal*, Association for Heritage Interpretation, (AHI, London), Vol 21, Number 2: pp 22-24.  
Dr Philip Stone is Executive Director of the Institute for Dark Tourism Research at the University of Central Lancashire (UCLan), Preston, UK.



## [文献综述]

# 酒店管理专业实习生职业倦怠问题研究综述

高原<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 随着旅游业的快速发展, 酒店对实习生的需求越来越大, 开设酒店管理专业的院校与酒店的合作越加紧密。高等院校的酒店管理专业与星级酒店间的合作愈加频繁, 实习生服务质量对于酒店业的基层服务质量至关重要。本文从实习生、酒店和学校三个角度, 对实习生职业倦怠研究现状、影响因素和对策等方面进行了分析, 为以后研究提供相关参考。

**关键词:** 酒店管理; 实习生; 职业倦怠; 研究综述

## 引言

职业倦怠 (Job burnout), 也叫职业枯竭, 是指某个体在工作重压的环境下, 产生的身心疲劳甚至达到耗竭的状态。这一概念由 Freudenberger<sup>[1]</sup> 在 1974 年提出, 他提出职业枯竭是一种在社会服务性行业中经常出现的情绪性耗竭的症状。随后, Gonzalez<sup>[2]</sup> 又进一步指出职业倦怠是人们在心理、感情和情绪、生理上的被耗尽, 从而在长时间内产生疲惫感, 并且压力倍增, 对任何事情都失去热情、积极性, 最后导致产生消极悲观的态度。之后, Maslach<sup>[3]</sup> 等人又把因为职业中的长期情绪及人际交往做出的反应而产生的心理综合症称为职业倦怠。

本文所研究的酒店实习生, 是指还没有正式毕业的, 根据学校实践要求统一安排或自选到酒店进行实习的在校大学生。实习生不同于酒店其他正式员工, 初入社会实习岗位的学生往往会由于没有职业归属感且未建立确切的职业认同感, 因此较酒店其他正式员工更容易产生来自于心理和生理上的倦怠感, 最终导致工作积极性、职业成就感同步下降<sup>[4]</sup>。酒店实习生在长期的对客服务过程中产生的职业倦怠情绪不仅会影响实习生的校外实习质量, 也会更加直接的降低酒店的对客服务质量, 从而影响到酒店的声誉。因此对酒店实习生职业倦怠问题的研究非常必要。

## 一、影响酒店业实习生职业倦怠的因素研究

目前针对实习生产生职业倦怠问题的影响因素、危害以及应对措施主要有以下分析:

### (一) 工作强度

基于工作强度对实习生倦怠情绪的影响, 胡孝平<sup>[5]</sup> 在《酒店管理专业校外实习教学环节管理提升研究》中表明, 实习生的工作超负荷大, 相对于其他服务行业劳动强度和工作时间都偏高。而薪水报酬却较低, 这便会出现“同工不同酬”现象, 实习生也因此会感到不公平, 从而消极怠工, 产生对工作的倦怠情绪。费圆苑<sup>[6]</sup> 在《酒店实习生职业倦怠对其择业影响分析》中指出导致实习生职业倦怠的原因有工作强度、人际关系以及实习生自身的归属感和认同感等方面。

### (二) 岗位安排

固定的岗位安排模式以及机械化的工作模式导致实习生倦怠情绪, 丁侃<sup>[7]</sup> 表明, 酒店在岗位的安排上会和实习生产生矛盾。实习生初入酒店, 总希望可以在各个岗位都能先试一试, 而大多酒店都会在实习生进入酒店以后只对其进行特定岗位的培训, 使其能够尽快胜任本部

[收稿日期] 2020-9-20; [修订日期] 2020-10-14

[作者简介] 高原 (1991- ), 女, 黑龙江双鸭山人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部助教, 教育学硕士, 主要研究方向: 心理健康教育。E-mail: gao.yuan@bhi.edu.cn

门的岗位要求即可。若酒店时不时地对实习生的岗位进行调整,让他们频繁轮岗,能够学习到的服务技能和专业知识的不够充足,这便会直接影响到对客服务质量。因此,为保障实习期间服务质量和专业知识的学习,大多酒店更加偏向于安排实习生始终在一个岗位上完成实习任务。但当实习生在某个岗位上的时间久了,很快掌握了基本技能却没有进一步的提升空间,机械式的工作模式使其很快产生倦怠情绪。

### (三) 职业认同感

基于认同感对实习职业倦怠的影响,刘丽军<sup>[8]</sup>在《酒店管理专业学生职业认同感的培养研究》中指出,酒店是注重盈利性的企业,大多酒店将解决人员短缺问题和降低酒店运营成本作为招聘实习生的主要目的。因此并没有把对实习生的培养作为实习生管理工作的目标。这就导致酒店在实习生的管理过程中大多只会针对实习生的具体岗位来对其进行培训,而忽略了企业文化和职业认同感的重要性。

此外,陈丽荣<sup>[9]</sup>在《酒店管理专业实习生职业认同感研究》中指出,酒店领导、同事能否给予实习生及时小灯心草的赞赏、帮助和指导,也会在很大程度上影响到实习生对当前工作的认同感。而且实习生初次接触社会,显然缺乏社会经验,便担心会被领导斥责能力不足,这时便需要上级给予及时的赞赏和鼓励。

### (四) 心理层面

对于酒店管理专业实习生实习中心理层面的成因,朱宝宏<sup>[10]</sup>在《基于学生实习心理谈酒店管理专业实习管理》中又从实习生的心理层面对其职业倦怠的原因进行分析:实习前学生心理和能力准备不足、实习指导缺乏对心理问题的有效引导、企业目标与实习目标的错位这三方面也会对实习生的实习心理产生影响,从而导致倦怠情绪产生。

### (五) 社会支持度低

除了上述因素,陈姗姗<sup>[11]</sup>在《酒店员工职业倦怠现象对策研究》中还指出,社会的支持度低也是影响实习生倦怠情绪的原因之一。当今社会对酒店服务行业还是会存在一定的误解,这导致学生在实习过程中很难得到家庭、身边的朋友的理解,以及来自社会的支持。这在潜移默化中也会给实习生带来一定的社会压力,日积月累便最终导致职业倦怠情绪的产生。

## 二、降低酒店实习生职业倦怠的对策研究

本文收集的数据和文章显示,关于如何降低酒店实习生产生职业倦怠,学者们的对策主要包括以下各个方面:

### (一) 学生方面

面对上述问题,首先要实习生自己作出相应改变,确立明确的目标、调整积极心态、配合学校的酒店的管理、处理好人际关系等是非常重要的。

第一,实习生到酒店实习是一个在外实践的过程,在去酒店实习前就应该有个明确的目标,并且抱着谦卑态度在酒店工作,主动向前辈请教,让自己在不断的学习中成长。所以调整好积极的心态并抱着正确的态度去面对实习显得十分重要,只有这样才能让实习更有意义<sup>[12]</sup>。

第二,学生个体不仅应当积极配合学校和酒店的调动与管理,更应该积极地进行自我调整,主动与酒店人事部门或学校实习指导教师进行心理疏导。此外,实习生还应当熟悉酒店内行业的发展境况后,结合自身条件,为自己进行合理的职业规划<sup>[13]</sup>。酒店行业作为第三产业服务业,基本大部分的工作流程都有一定的操作规范以及工作流程。但是当实习生熟悉了这些工作流程之后,就会感到工作很枯燥。这是每一个实习生都会遇到的情况,关键是要看实习生怎么去对待,怎样在这重复的工作之中找到属于自己的乐趣和新鲜感,这样工作起来也会大大提高工作积极性<sup>[12]</sup>。

第三,关于实习生人际关系的对策分析,在校学生初入酒店工作,成为实习生的他们与酒店其他员工的关系不同于在校的老师和同学。实习中遇到任何事情或突发情况,都应该和同事、领导好好沟通,坦诚相待。同事间和睦相处,这样的工作环境不仅可以避免倦怠情绪产生,还可以提高实习质量<sup>[14]</sup>。

## (二) 学校方面

促进学生的角色转换,以便快速进入实习状态,有效跟踪实习过程,因此学校应设计有针对性的实习计划、把握好招聘关、安排实习指导老师、与酒店良好合作等。

第一,优化实习计划,实习计划对学生的满意度、工作积极性影响极大。因此,校方在学生安排实习单位时优化实习计划也是有效预防职业倦怠的举措之一<sup>[15]</sup>。

第二,校方实习计划的制定应和教学计划相匹配。学校应针对旅游人才市场的实际需求对学校的教学计划进行适当的调整,保证不影响在校生其他学年的课程任务之下确保实习时间满六个月,这样不仅更能满足酒店的需要,也有效的让在校生的实习与市场更好的对接<sup>[16]</sup>。

第三,把握好招聘关,安排实习酒店的选择权便在校方,学校应当谨慎地选择那些有浓厚企业文化且注重实习生培训机制的高星级酒店<sup>[17]</sup>;合理地安排实习生到适合其自身的岗位上,提高职业匹配度,可减少实习生进入酒店后因职业不匹配而造成的一系列不稳定性问题。通过提升实习生的职业匹配度,从而增加其工作的满足感,最后达到增强工作绩效的目的<sup>[18]</sup>。

第四,学校指导老师的有效指导,注重学生自我效能感的培养和操作技能的提高是解决实习生职业倦怠问题的关键<sup>[19]</sup>;建立指导老师跟踪管理机制,对实习生的实习进程和疑问及时掌握,并及时疏导心理障碍,引导实习生面对压力时要进行积极的心理暗示,以乐观的态度面对工作任务<sup>[20]</sup>;校方在引导学生积极心理的同时,也不能忽视对学生职业意识的培养。在对学生的培养过程中引导学生正确对待工作中的困难与挫折,勇敢地接受挑战,客观地看待工作中的付出与收获<sup>[16]</sup>;提高学生的职业忠诚度也是舒缓职业倦怠情绪的有效途径。首先,学校应从多角度加强专业教育,丰富教学手段。另外,学校老师的指导不能仅仅是课本的理论和课上的知识,同时也要让学生们感受到酒店行业的魅力。通过这样培养出来的学生才会真正的了解酒店业,从而有较高的职业忠诚度<sup>[17]</sup>。

第五,在解决实习生职业倦怠这一问题上,也需要学校和酒店双方的共同努力,一同帮助学生迅速且有效的完成角色的转换<sup>[17]</sup>。

## (三) 酒店方面

对于酒店方面来说,酒店有完备的管理体系也可以在一定程度上缓解实习生的倦怠情绪<sup>[17]</sup>,此外,进行职前培训、设立“一对一导师制”、合理的工作安排等也有助于缓解酒店管理实习生职业倦怠问题。

第一,解决实习生成就感低下的问题是消除实习生职业倦怠的关键。可以从两方面入手,一是构建良好的外部制度环境,二是对内疏导心理问题<sup>[21]</sup>。可以从酒店增进与实习生的沟通交流,提高实习生对于酒店的归属感和认同感、合理地安排实习生的轮岗制度、针对实习生建立完善的培训机制三方面入手<sup>[4]</sup>。

第二,酒店应当在学生正式到岗实习之前,对实习生们进行必要的酒店企业文化、企业理念的讲解,以及针对同一部门的实习生进行对应部门岗位的职前培训<sup>[13]</sup>。

第三,酒店方提高工作任务与职业取向的吻合度也是避免实习生产生倦怠情绪的可行性措施之一。一是根据实习生的不同特点,合理的进行工作分配,充分发挥实习生的专长,提高其工作效率,并减少实习生的工作负荷和工作压力;二是增加工作的灵活性、丰富性,通过轮换岗位等方式,减少实习生工作过程中的单一感和枯燥感、提高员工的工作积极性和创造性<sup>[22]</sup>。

第四,酒店实行“一对一导师制”,年长的和工龄长的员工职业情绪更稳定,对酒店工作的忠诚度也较高。因此,应该安排对酒店的忠诚度较高且具有工作积极性的资深员工担任实习生的导师,这样不仅可以帮助实习生提高工作技能、增长工作经验,也可以对实习生进

行积极的心理疏导, 帮助其建立积极良好的工作态度, 从而有效预防倦怠情绪的产生<sup>[23]</sup>。

### 三、结语

通过梳理相关文献发现, 关于酒店实习生职业倦怠问题的影响因素和对策研究比较丰富, 但欠缺针对学校因素实习生职业倦怠问题的影响的专门研究。针对应对酒店实习生职业倦怠问题, 展开进一步全系统化的研究是应对实习生职业倦怠问题的必要途径。

### 参考文献

- [1]Dr. Herbert J. Freudenberger. Burn-out: Occupational hazard of the child care worker[J]. Child care quarterly, 1977, 6(2):90-99.
- [2]Gonzalez M A. Study of the relationship of stress, burnout, hardiness, and social support in urban, secondary school teachers /[J]. 1997.
- [3]Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job Burnout.[J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52(1): 397-422.
- [4]姜哲,代合治.酒店实习生职业倦怠的相关因素分析与对策研究[J].旅游 纵览(下半月),2016, (10).
- [5]胡孝平,杨星炜.酒店管理专业校外实习教学环节管理提升研究[J].当代教育实践与教学研究(电子刊),2017,(4):300-301.
- [6]费圆苑.酒店实习生职业倦怠对其择业影响分析[J].人力资源开发,2014,(22):67-67.
- [7]丁侃.高校旅游专业酒店实习问题与对策[J].科技信息,2011(34):110+113.
- [8]刘丽军.酒店管理专业学生职业认同感的培养研究[J].河北软件职业技术学院学报,2015,(3):58-61.
- [9]陈丽荣.酒店管理专业实习生职业认同感研究[J].才智,2016,(14):38.
- [10]朱宝宏.基于学生实习心理谈酒店管理专业实习管理[J].科学大众(科学教育),2015,(3):143-144.
- [11]陈姗姗.酒店员工职业倦怠现象对策研究[J].河南机电高等专科学校学报,2015,23(6):49-51.
- [12]周兴,谢艳利,王亚力,等.旅游管理专业学生酒店实习消极心理研究--以上海华纳时尚酒店为例[J].时代农机,2015,(6):94-99.
- [13]杨磊.中职酒店实习生工作倦怠的成因探析[J].旅游纵览(下半月),2018(04):206-207.
- [14]高雯雯.星级酒店实习生流失原因与对策研究[J].价值工程,2014,33(33):281-283.
- [15]焦念涛,董江春,许文素.学校参与下高职学生酒店实习的满意度分析[J].中国职业技术教育,2014,0(24).
- [16]丁侃.高校旅游专业酒店实习问题与对策[J].科技信息,2011(34):110+113.
- [17]孙春华.浅析酒店实习生职业倦怠的原因及对策——以浙江南国大酒店为例[J].企业科技与发展,2018,(4):240-241.
- [18]曹嘉晖.基于职业倦怠的员工职业稳定性研究[J].技术经济与管理研究,2014(07):68-70.
- [19]成静.中职酒店专业实习生的职业认同感的影响因素研究[D].湖南师范大学,2018.
- [20]李旭,周琬清.旅游管理专业酒店实习管理问题的思考——以南阳师范学院旅游管理专业为例[J].南阳师范学院学报,2019,18(3):62-65.
- [21]张发友,高怡.酒店实习生工作倦怠影响因素及对策分析[J].昆明冶金高等专科学校学报,2015,(2):83-87,104.
- [22]朱玉华,林巧珠.心理契约视角下福州市星级酒店基层员工职业倦怠研究[J].企业导报,2014,(7):83-84.
- [23]吕英.酒店一线员工职业倦怠与离职倾向关系研究[J].西安财经学院学报,2014,(3):23-27.



# Research on Countermeasures to the Problem of Occupational Burnout of Hotel Management Interns

Gao Yuan

(Beijing Hospitality Institute, Beijing,102601)

**Abstract:** With the rapid development of the tourism industry, With the increasing demand for interns in hotels, the cooperation between hotel management colleges and hotels is getting closer. The cooperation between Hospitality Management and Star-rated Hotels has become more frequent. The quality of interns service is very important to the quality of basic services in the hotel industry. This paper analyzes from the three perspectives of interns, hotels and schools, and provides relevant references for future research on the current situation, influencing factors and countermeasures of interns' job burnout.

**Keywords:** hotel Management intern job burnout research review

## [优秀书评]

# 如何处理酒店数据 ——读《大数据管理：对酒店业实施数据分析》

郑艳军<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 数据, 在过去的几年里经常被宣称是新的能源。数据正在以不可控的种类和数量像洪水一样涌来, 但令人费解的是, 我们拥有的数据越多, 数据反而变得难以驾驭和利用。这种情况在酒店业尤其如此。今天, 这个服务驱动的行业竞争已经相当激烈, 从来都是关注业绩, 包括财务绩效、股价、客户忠诚度、市场份额等。竞争格局已经迅速转变为找到一种最佳的利用数据来驱动战略和提升业绩的方法。

**关键词:** 大数据管理; 酒店业; 数据分析

## 一、书籍介绍

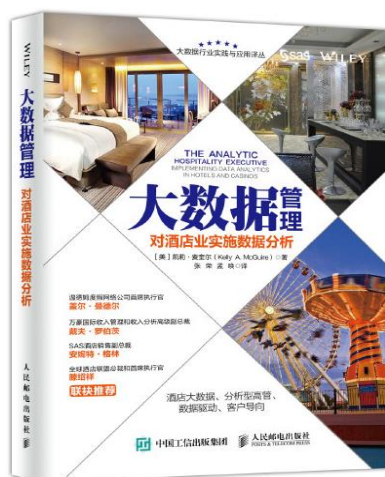


图1 大数据管理：对酒店业实施数据分析

(ISBN: 9787115464668, 人民邮电出版社 2018)

《大数据管理：对酒店业实施数据分析》是2018年1月出版的图书，作者是凯莉·麦奎尔 (Kelly A. McGuire)。

在本书中, 凯莉·麦奎尔将提供一个工具包来帮助我们所有人, 让我们的企业走向战略分析文化的道路。她了解酒店业各公司在竞争激烈的时代正在面临的各种挑战。

### (一) 作者简介

凯莉·麦奎尔 (Kelly A. McGuire) 博士是温德姆度假网络公司高级分析副总裁。她领导了一支由数据科学家和开发者组成的团队, 为温德姆度假网络公司旗下的各个公司以及RCI 分时度假交换公司制定分析解决方案。她是一位分析传播者, 帮助酒店业务实现大数据和高级分析计划的价值, 以建立一种基于事实的企业决策文化。在加入温德姆度假网络公司前, 她领导了SAS公司的酒店和旅游全球实践, 为这些行业建立了全球战略分析, 并且支持全世界企业参与。

### (二) 内容简介

本书首先提出了酒店发展面临的各种挑战, 在这样的环境下酒店要建立战略分析文化,

[收稿日期] 2020-2-20; [修订日期] 2020-3-14

[作者简介] 郑艳军 (1987年-), 女, 河南省济源市, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院助教, 管理学硕士, 主要研究方向: 统计学、信息系统工具, 邮箱: zheng.yanjun@bhi.edu.cn

看重酒店业的数据管理；接着讲述了如何使数据可视化以使你的分析更有影响力；重点讲述了管理者如何利用高级行动分析做决策，奠定全书的基础和灵魂；后续有针对性地从运营、市场营销、销售、收入管理、绩效部门等方面进行分析阐述，并提出建立自己的分析部门的态度。这些内容对于现代酒店管理是非常必要的。

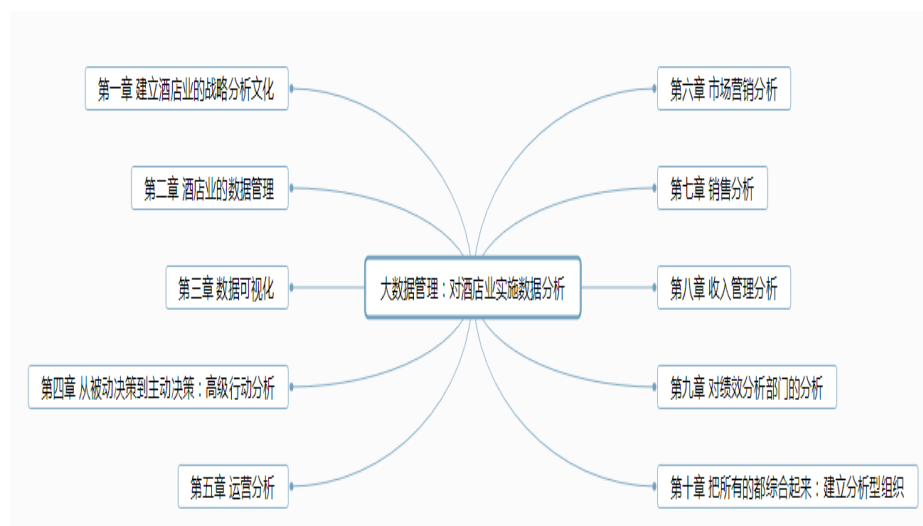


图2 《大数据管理：对酒店业实施数据分析》章节内容导图

### (三) 精彩书评

#### 1. 来自温德姆度假网络公司首席执行官盖尔·曼德尔

“鉴于当今酒店业的复杂性，开发某种分析能力已不再是一种奢侈品，而成为一种必需品。我们已经交付了许多伟大的分析项目成果。有了凯莉这本书的指引，你也可以踏上战略分析文化的旅程。”

#### 2. 来自万豪国际管理和收入分析高级副总裁戴夫·罗伯茨

“对于任何关心数据和分析的酒店高管来说，这是一本非常棒的书。该书描述了跨越各种学科的分析应用，以及在组织内发展分析文化的重要性。这是凯莉的第二本书，我希望她有更多的书可以出版。在书中，她分享了自己丰富的工作经验和对酒店分析深入洞察的经历。我推荐您细品这本书。”

#### 3. 来自 SAS 酒店销售副总裁安妮特·格林

“对于酒店业高管来说，如果他们能有效使用大数据和高级分析，将使其成为一种很好的规则修改器。许多高管努力跳出传统应用的思维模式，并且用自身实践的‘大数据’来定义新的业务模型和战略。最终，有了这样一个关于酒店组织如何寻求数据驱动以及转变自身对于业务思考的模式。”

#### 4. 来自全球酒店联盟总裁和首席执行官滕绍祥

“全球酒店业的成功与否取决于它们是否懂得客户，包括客户的资料、观点、优先级和行为。分析可以帮助我们开发客户的归属模型。作为一名实践者、教育者、研究者以及思想的领导者，凯莉·麦奎尔阐述了所需的技能、经验、知识，并完美地将它们与所提出的观点结合在一起。”

## 二、书籍评价

本书提供了很多针对酒店行业产生的数据的分析方法，覆盖面很广，以第三章《从被动决策到主动决策：高级行动分析》为例，来展现本书的价值。

数据只有当你可以把它从信息变成一种洞察时才有价值，所有使用最新、最灵活的可视化工具的最好的数据管理解决方案将只能提供这么多的洞察。当你可以使用所有这些数据来发现关键关系并使用它们来预测和规划未来时，就会得到真正的洞察，这就是高级分析的作用。高级行动分析奠定了如何对待和处理数据，是本书的基础和灵魂，它包含6种分析方法，下面重点介绍3种常用的方法。

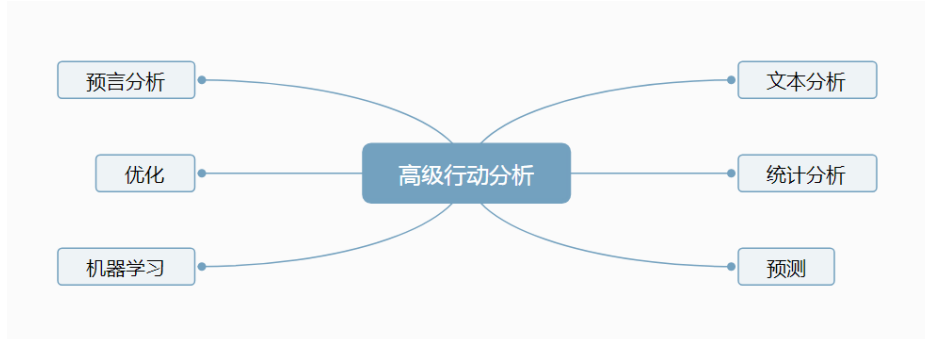


图3 高级行动分析的方法概览

### （一）统计分析

有两种主要类型的统计分析：描述性的和推理性的。大多数商务人员对描述性统计感到很舒服，可以正确地解释它们。它们有助于了解你的数据的某些基本的统计特征，描述你的数据，但不允许你对该数据进行任何预测、给出结论或推断。

推理统计用于从你的数据中得出有意义的结论。推理统计背后的重要概念是，你不可能一直能够收集到关于每个成员（酒店的每一个潜在客户）的信息。推理统计使我们能够根据从子集或样本中学到的内容来概括一个总体。这些推论可以回答“是”或“不是”的问题（假设检验），描述数据内的关联（相关性），从数据中估算数值（估计）或用数据建模（回归）。

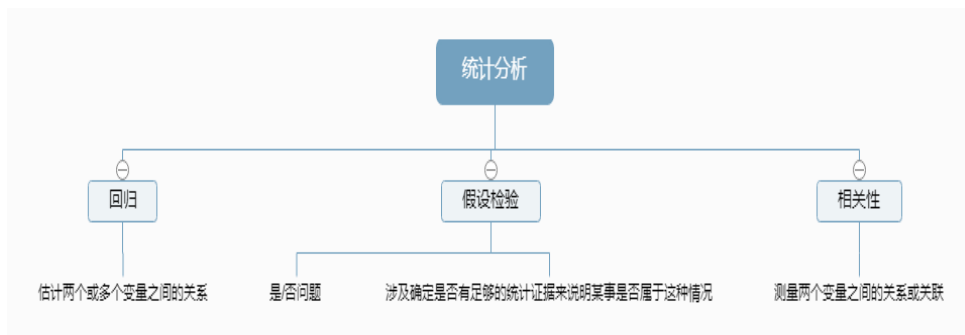


图4 统计分析方法

（资料来源：根据书中文字整理所得。）

### （二）预测

预测是使用历史数据预测未来的趋势。在业务应用中，预测通常用于协助规划过程，因此最常用于预测产品或服务的收入或需求。

有两类预测方法：定性和定量。定性预测技术是主观的，基于专家的意见和判断。当过去的的数据不可用（如新产品预测）时，定性预测是最合适的，并且通常应用于中期或长期决策。

定量预测模型作为过去数据的函数用于预测未来数据。它们最适合在过去的数字数据基础上使用，以及当合理假设数据中的某些模式将持续到未来时使用。这些方法通常应用于短期或中期决策。

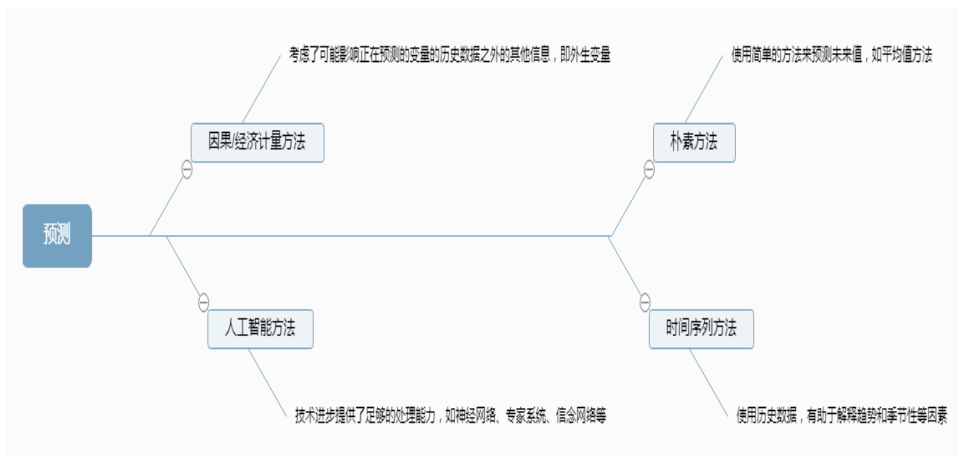


图5 预测方法

(资料来源：根据书中文字整理所得。)

### (三) 预言分析

预测是预言分析的一种特殊情况，但除了了解趋势如何延续到未来之外，还有许多可能想要预言的其他条件、模式或行为。例如，你可能想要预言客人最有可能响应什么样的优惠，或他们对于公司的未来价值。你可能想知道客户何时的行为表现显示出他们要将其忠诚度转化到其他品牌，或网站上的哪些内容最有可能带来转化，这些都是预言分析的应用。今天，预言分析通常与数据挖掘相关联。

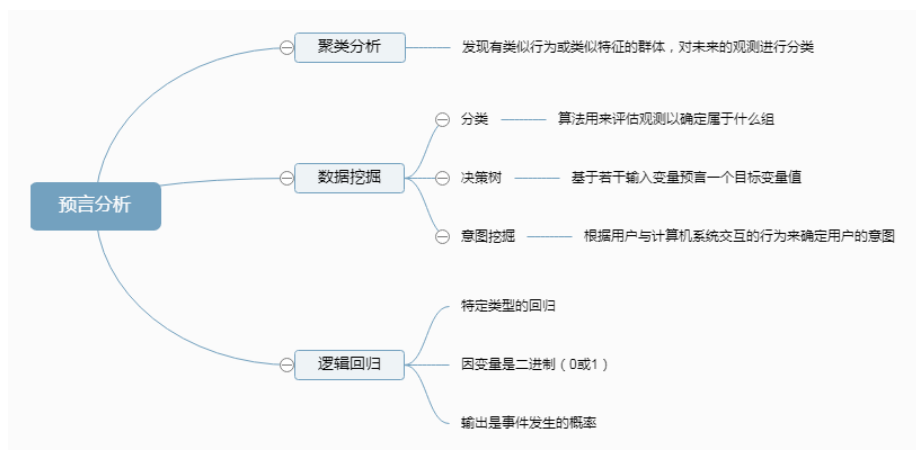


图6 预言分析方法

(资料来源：根据书中文字整理所得。)

## 三、书籍推荐

### (一) 针对性强

市面上大数据相关的理论和行业应用的书籍数量很多，但针对酒店行业的数据分析和应用却十分稀少。本书基于酒店行业的大数据管理实战中的经验来对酒店行业的运营、人力、市场、财务等具有针对性的应用方法推荐。

### (二) 实用性高

作者凯莉·麦奎尔 (Kelly A. McGuire) 博士既有雄厚的学识背景，她拥有乔治城大学的学士学位和康奈尔酒店管理学院酒店收益管理学硕士和博士学位，也有长期的业界从业经历，是温德姆度假网络公司的高级分析副总裁，曾领导 SAS 的酒店和旅游全球实践团队，还与 IDeaS 公司联合产品管理团队工作。

这样的优势使得本书的理论性和实用性非常高,对酒店行业各个部门产生的数据如何进行描述、分析和决策都有深远的意义。

### (三) 数据分析方法多样

书中除了高级行动分析的各种数据分析和处理方法之外,对于酒店运营分析、市场营销分析、销售分析、收入管理分析、对绩效分析部门的分析等部分都有不同的数据分析方法来处理,有需求的可以在对应章节中寻找方法。

## **How to Deal with Hotel Data ——by Reading "Big Data Management: Data Analysis of Hotel Industry"**

Zheng Yanjun

(Beijing Hospitality Institute, Beijing, 102601)

**Abstract:** Data, in the past few years, has often been claimed to be new energy. Data is flooding in uncontrollable types and quantities, but it's puzzling that the more data we have, the more difficult it becomes to manage and use. This is especially true in the hotel industry. Today, the competition in this service-driven industry has been quite fierce, which has always focused on performance, including financial performance, stock price, customer loyalty, market share, etc. The focus of competitive landscape has rapidly shifted to finding the best way to use data so as to drive strategy and improve performance.

**Key words:** big data management hotel industry data analysis

Course Reform Research

课程  
改革  
研究

## [课程设置]

# Excel 建模在酒店财务课程中的应用研究 ——以酒店投融资与回报课程为例

滕丽丹<sup>1</sup>许珊珊<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京市 102600)

**摘要:** 酒店财务课程作为酒店管理专业的必修课程, 具有综合性、实践性等特点, 将财务课程所学的理论知识通过 Excel 财务模型搭建加以应用, 使学生在掌握和理解概念、方法的基础上, 学会 Excel 模型建立及应用, 并通过模型实时分析动态结果, 进而为酒店管理及决策提供支持和依据, 将同时提升学生兴趣与课堂效率效果。本文以中瑞酒店管理学院财务课程为例, 阐述 Excel 建模在酒店财务课程中的应用与设计, 试图为酒店财务课程教学提供新的思路。

**关键词:** EXCEL 建模; 酒店财务课程; 教学研究

## 引言

财务课程教学中涉及大量的计算分析, 如何引导学生透过数据看本质, 将数据转化为信息, 给企业决策提供依据和支撑, 是目前财务课程教学中需要思考和解决的问题。吴小云提出将 Excel 作为教学载体充分利用, 可以更好的提升学生们的实际应用能力, 易于学生了解和学习财务管理理论, 增强学生的财务管理操作能力。同时, 财务课程通常涉及大量手工计算不仅要耗费学生大量时间, 且在面临不同因素等变化时需要重复计算才能加以分析决策。因此, 从财务课程现状出发, 吸收借鉴相关成功教学经验, 有针对性地将 Excel 建模引入中瑞酒店管理学院财务课程进行优化研究显得至关重要。

## 一、EXCEL 建模在酒店财务课程应用的必要性

酒店每天会随着运营产生大量宝贵的数据资源, 深入挖掘这些数据背后隐藏的经营管理决策信息是作为酒店未来管理者必备的技能 and 素养。本文结合中瑞酒店管理院校内科研项目《Excel 建模在酒店财务课程中的应用》, 探讨如何将财务管理案例、财务管理知识点与 Excel 工具建模应用融为一体, 引导学生学以致用, 将知识转化为解决实际问题的能力。掌握并熟练运用 Excel 财务建模工具将会是学生未来求职的一项有利技能。

中瑞酒店管理学院一贯秉承学以致用教学理念, 因此教学内容及设计时需要充分考虑其是否符合酒店业实际需求。项目组就 EXCEL 财务建模在酒店业中的实际应用情况咨询了华美顾问集团咨询顾问吴耸峰先生。吴耸峰先生肯定了酒店业实际投资及运营过程中会使用 EXCEL 模型完成, 并且结合实际咨询工作指出酒店可研中会利用 EXCEL 建模完成敏感性分析, 其中广泛使用的三个决策指标就是静态投资回收期、NPV、IRR。

由此可见, 无论从培养学生掌握财务专业知识技能角度, 还是酒店业界实际操作需求层面, 将 EXCEL 建模引入酒店财务课程十分必要。

## 二、EXCEL 建模在酒店财务课程应用情况

利用 Excel 完成财务相关课程如《财务管理》、《酒店投融资与回报》等涉及的时间价值测算、投资决策评价、本量利、敏感分析等财务模型的建立, 力图使学生通过上述模型的运

[收稿日期]2020-7-26; [修订日期]2020-9-23

[作者简介]滕丽丹 (1981- ), 女, 辽宁沈阳人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部讲师, 管理学硕士, 主要研究方向: 酒店财务管理。E-mail:teng.lidan@bhi.edu.cn。

许珊珊 (1980- ), 女, 辽宁沈阳人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部讲师, 产业经济学硕士, 主要研究方向: 酒店财务管理。E-mail:xu.shanshan@bhi.edu.cn。



用高效地掌握相关财务分析及投融资决策等工具的运用,以此减轻我院学生对数学计算的恐惧和抵触心理,提高课堂教学效率和授课质量。使学生通过模型的运用,顺利完成繁琐复杂的财务管理工作,使财务工作简化并具有易操作性特点。以工作过程为导向,将财务课程的理论教学内容和实际技能训练有机会融合,发挥学生对计算机等现代信息工具软件操作能力强的优势,提高学生的学习兴趣、调动其学习积极主动性,着重培养学生的实际应用能力提升。

具体在财务课程中应用 EXCEL 建模主要涉及文献收集查阅借鉴、模型搭建、模型测试及调整、课程应用与改进等环节。

### (一) 文献资料清单

收集文献及素材是财务课程引入 Excel 建模的基础性、前提性工作。高效实用的模型需要有充足、翔实的素材支撑。文献的收集及整理学习是搭建模型的前提和基础,如图所示为查阅收集的 EXCEL 在财务课程中的各种不同应用现状及经验。

- 《财务管理中的Excel应用》课程教学改革的思考
- Excel在财务管理课程中的应用分析
- Excel在财务管理信息化中的应用
- Excel在财务与审计的应用
- Excel在单因素敏感性分析中的应用
- Excel在投资决策敏感性分析中的应用
- Excel中PV函数、NPV函数计算净现值应用辨析
- 财务管理人才财务大数据分析处理能力培养——基于“互联网+”时代
- 大数据背景下财务数据分析方法创新思考——以SH集团为例
- 基于Excel的投资项目风险模拟分析
- 基于大数据与云计算的财务管理教学改革探究
- 利用Excel的自定义函数构建投资项目净现值敏感性分析模型
- 利用EXCEL函数功能计算净现值和内含报酬率
- 内含报酬率的测算技巧
- 试析EXCEL在财务管理课程群教学中的应用
- 投资项目分析方法及其计算应用

图 1 部分参考文献

- 模型07-本量利分析系列模型
- 模型01-Excel计算现值模型
- 模型02-净现值模型
- 模型03-内部报酬率模型
- 模型04-利润敏感性分析模型
- 模型05-NPV敏感性分析模型
- 模型06-债券定价模型
- R酒店客房电费成本性态分析
- 案例 本量利分析
- 本量利分析(餐饮)
- 本量利分析(客房)
- 因素分析法
- 因素分析法答案

图 2 部分 EXCEL 模型

### (二) 模型搭建及测试

在收集文献素材的阶段已经掌握了丰富的资料,对于这些资料需要进行深入分析,去伪存真、去粗取精,使其达到中瑞财务课程优化的需要。利用这些素材主要借鉴搭建完成如图2所示各项财务模型雏形,主要包括货币时间价值模型、本量利模型、敏感性分析模型、NPV等投资决策模型、因素分析等。

### (三) 课程应用设计实例

目前 EXCEL 建模已设计应用于《公司财务》、《财务管理 I-财务报表》、《财务管理 II-财务分析》《酒店投融资与回报》等财务课程相关章节教学的课件、教案、handout 等。通过上述课程应用,使学生可以运用 Excel 完成相应内容的财务分析模型高效的进行财务分析及决策。受篇幅所限,仅以《酒店投融资与回报》课程中的敏感性分析为例呈现目前的教学设计情况。该课程涉及到许多计算,需要学生掌握例如净现值、投资回收期等确定性分析评价指标,同时也要会做例如盈亏平衡分析、敏感性分析等不确定性分析来提升拟投资酒店项目的抗风险能力。

#### 1. 利润敏感性分析模型

下面通过表 1 呈现如何在利润敏感性分析中引入 EXCEL 财务模型提升效率效果。教学内容部分如使用传统手工计算方式不仅占用大量课堂时间,学生对于大量计算也感到厌烦和无聊。而通过利润敏感性分析模型的引入,影响利润的各项因素随意变化后的利润变动情况学生一目了然,可以很好的帮助学生充分理解利润敏感性分析核心本质。

表1 《酒店投融资与回报》课程应用 EXCEL 建模教学设计

教学内容 Content	设计意图 Intent
<p>R 酒店饼房加工出售法式小面包，单价 10 元，标准成本 3 元/个，固定成本总额 40 000 元，当前产销量 100 个。</p> <p>(1) 请帮助 R 酒店计算面包的当前利润。</p> <p>(2) 请分析各因素分别提高 10% 的情况下对利润的影响，确定各因素的敏感系数。</p> <p>随机抽选反馈 (3min)</p> <p>总结: (2min)</p> <p>本量利关系的敏感分析，主要研究与分析有关因素发生多大变化会使盈利转为亏损；各因素变化对利润变化的影响程度；各因素变动时如何调整销量，以保证原目标利润实现等问题。</p>	<p>综合运用本量利分析，结合敏感分析步骤完成课堂练习，帮助学生突破重难点——敏感性分析的步骤掌握及敏感系数测算。</p> <p>演示利润敏感性分析模型，使学生直观、高效掌握单因素敏感性分析的实务操作。</p> <p>针对学生存在疑问内容进行引导答疑。</p>

## 2. 净现值敏感性分析模型

表1 (续) 《酒店投融资与回报》课程应用 EXCEL 建模教学设计

<p><b>实战演练:</b></p> <p><b>内容:</b> B 酒店集团的投资方案用于不确定性分析的现金流量及相关参数如下表所示，表中数据是对未来最可能出现的情况预测估算得到的。</p> <table border="1" data-bbox="311 1187 805 1265"> <thead> <tr> <th>参数</th> <th>投资额</th> <th>年收入</th> <th>年支出</th> <th>残值</th> <th>计算期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>预测值</td> <td>1500万元</td> <td>320万元</td> <td>20万元</td> <td>20万元</td> <td>10年</td> </tr> </tbody> </table> <p>由于未来影响经济环境的某些因素的不确定性，预计投资额、年收入、年支出参数的最大变化范围为-20%~+20%，基准折现率为 10%。</p> <p><b>要求:</b> 请完成 B 酒店集团的净现值 (NPV) 敏感性分析 (单因素敏感性分析)</p> <p><b>检查方式:</b> 课堂派，计算过程及结果拍照上传，抽查提问。</p>	参数	投资额	年收入	年支出	残值	计算期	预测值	1500万元	320万元	20万元	20万元	10年	<p>演示 NPV 敏感性分析模型使学生直观、高效掌握 NPV 敏感性分析的实务操作。便于学生课下利用其高效完成。</p> <p>通过案例的实战演练，检测学生综合运用投资决策评价方法及敏感性分析的掌握情况。评估学生对于此次课程重难点掌握情况，并巩固之前课程重点内容，提升学生综合分析能力。</p> <p>PlanB 备选方案：此实战演练综合了之前课程重点内容净现值的测算，将其作为核心评价指标，酒店实际投资财务可行性分析过程中的核心方法之一。教师可根据巡视过程查看发现学生是否仍存在不确定之处。对于基础不牢固班级建议将 NPV 测算过程板书加以提示。</p>
参数	投资额	年收入	年支出	残值	计算期								
预测值	1500万元	320万元	20万元	20万元	10年								

在未引入 EXCEL 敏感性分析模型前，需要学生手工反复测算不同投资额、经营成本等要素发生改变时的净现值再加以分析决策。而通过引入表 2 所示 EXCEL 敏感性分析模型后，上述各因素发生改变时仅需在已搭建好的模型中做对应因素的输入值替换，例如年销售收入由 250 万元下降到 165 万元时，结果如表 3 所示，EXCEL 模型立即自动完成相应测算，学生可以据此完成实时动态决策。

表2 EXCEL 敏感性分析模型

基本数据		单因素变动对净现值的影响			
项目	数值	变动率	投资额变动	年经营成本变动	年销售收入变动
投资额	300	-20%	396.8	197.6	316
年经营成本	100	-15%	421.6	209.95	335.75
年销售收入	250	-10%	446.4	222.3	355.5
年净收益	150	-5%	471.2	234.65	375.25
残值	10	0%	496	247	395
项目寿命期	5	5%	520.8	259.35	414.75
基准折现率	6%	10%	545.6	271.7	434.5
		15%	570.4	284.05	454.25
净现值	¥339.33	20%	595.2	296.4	474

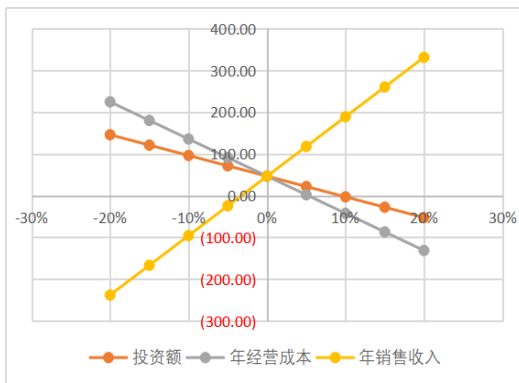


图3 敏感性分析图

表3 EXCEL 敏感性分析模型

基本数据		单因素变动对净现值的影响			
项目	数值	变动率	投资额变动	年经营成本变动	年销售收入变动
投资额	300	-20%	396.8	197.6	316
年经营成本	100	-15%	421.6	209.95	335.75
年销售收入	165	-10%	446.4	222.3	355.5
年净收益	65	-5%	471.2	234.65	375.25
残值	10	0%	496	247	395
项目寿命期	5	5%	520.8	259.35	414.75
基准折现率	6%	10%	545.6	271.7	434.5
		15%	570.4	284.05	454.25
净现值	¥-18.72	20%	595.2	296.4	474

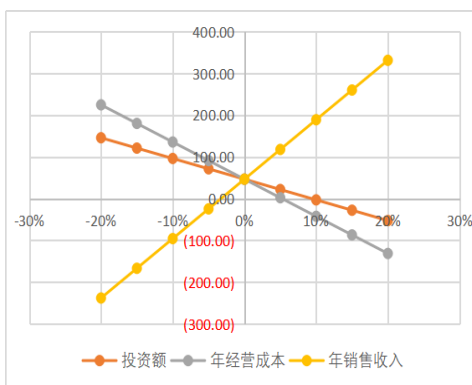


图4 敏感性分析图

上述相关数据可以通过图3和图4自动变化直观呈现,使学生视觉结合听讲同时感受敏感性分析的核心实质,为日后进行财务分析决策奠定坚实基础。

### 三、结语

在财务课程中引入EXCEL模型可以激发学生兴趣的同时提升效率,但是实践中仍有许多需要注意和提前规划设计之处。目前仅解决了从无到有的问题,对于项目成果系统化全方位的设计应用需要进一步向有成功实施经验的院校借鉴。由于疫情期间的大四方向课程以录播等线上教学形式为主,考虑到教学效果及学生接受程度,目前仅个别模型尝试了简单的应用及拓展,尚需教师及学生在相关课程广泛应用后反馈意见。

### 致谢

EXCEL建模项目的文献资料、模型搭建及各相关课程课件教案设计等均经过财务及投融资教研室全体教师的多次集体讨论交流,在此表示衷心感谢!同时感谢华美顾问集团吴耸峰先生给予的指导和帮助!

## 参考文献

- [1] 吴小云. Excel 在财务管理课程中的应用分析[J]. 学科探索, 2019, (3).
- [2] 魏永宏, 周少燕. 运用 Excel 完善财务管理专业校内实践教学的研究[J]. 全国商情, 2014, (42).
- [3] 周移红, 张昱, 丁双元. 《财务管理中的 Excel 应用》课程教学改革的思考[J]. 武汉船舶职业技术学院学报, 2019, 18(4): 74-77.
- [4] 孙晓阳, 孙红霞, 杨秀罗, 等. 翻转课堂结合案例教学在财务建模方法与技术课程中的应用[J]. 现代商贸工业, 2020, (7): 149-150.
- [5] 唐利明. Excel 在财务中的应用课程实训教学浅析[J]. 现代职业教育, 2019, (32): 194-195.
- [6] 王琳. 基于 EXCEL 函数应用的高职财务管理课程改革[J]. 现代商贸工业, 2019, 40(29): 98.

# Research on Application of Excel Modeling in Hotel Finance Course——Hotel Investment & Return as an Example

Teng Lidan, Xu Shanshan

(Beijing Hospitality Institute, 102600, Beijing)

**Abstract:** As a compulsory course for hotel management majors, hotel finance course has the characteristics of comprehensiveness and practicality. The theoretical knowledge learned in finance courses is applied through the construction of Excel financial model, so that students can learn Excel based on mastering and understanding concepts and methods. establishment and its application, together with its real-time analysis of dynamic results provide support and basis for hotel management and decision-making, which also enhances students' interest and classroom efficiency. This article takes the financial course of BHI as an example to illustrate the application and design of Excel modeling in hotel finance course, trying to input new ideas for hotel finance course teaching.

**Keywords:** EXCEL Modeling Hotel Finance Course Teaching Research

## [教学案例]

# 客人现金丢失，酒店是否应该赔偿

刘莉<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 对于任何一个酒店来说, 酒店风险管理都是经营过程中一个核心的内容。现代酒店要想谋求良性发展, 就必须解决好如何防范规避风险的问题。只有建立酒店风险防范机制, 培养酒店员工酒店法律风险防范意识, 才能有效地降低酒店法律风险。针对客人提出的要求, 要具体问题具体分析, 不要轻易满足客人提出的要求, 做好安全防范措施, 一句“贵重物品随身保管, 丢失概不负责”的之类的提示, 可以降低酒店的法律风险, 同时还要加强酒店安全措施, 建立相应的保管制度, 履行好保管的义务,

**关键词:** 法律风险; 避免损失; 安全提示

## [情景再现]

12月15日客人李先生在酒店5楼宴会厅参加宴会, 中途离开座位一会儿, 返回时发现挂在椅背上西装内包里的钱包不见了, 内有现金2500元及证件。随后客人在5楼卫生间发现了钱包及其他物品, 而现金丢失, 客人要求酒店赔偿。

## [思考题]

酒店是否应该对客人丢失的现金进行赔偿?

## [学生评述]

客人是酒店的上帝, 客人在酒店发生的任何, 酒店都应该协助解决, 酒店为了维护声誉, 避免事态扩大, 金额不大, 酒店应该赔偿。

## [行业视角]

根据我国《合同法》第(374)条规定: “保管期间, 因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的, 保管人应当承担损害赔偿责任, 但保管是无偿的, 保管人证明自己没有重大过失的, 不承担损害赔偿责任。”此次事故是由于第三人实施盗窃行为所造成, 应由侵权人承担损害赔偿责任。客人的钱包存放在自己的衣服里, 属于自身携带物品, 并未将钱包等证件委托酒店进行保管或保存, 与酒店之间未形成保管合同关系; 客人随身携带的财产无法确定; 酒店本身未实施具体的侵权行为, 也不存在任何疏忽或过失。因而酒店依法无需对顾客的损失承担赔偿责任, 可以适当给与精神安慰, 并协助调查事件。

## [教师点评]

面对学生的回答, 首先引导学生明确并不是所有的客人都是上帝, 一切事件都认为上帝是正确的, 要具体问题具体分析。酒店在遇到此类情况时, 应该先应详细了解事情经过, 理解客人此时的心情, 给与安慰, 让客人感受到酒店的关心, 但切勿草率承认责任和答应赔偿, 分清导致责任, 如果是客人不小心, 要让客人意识到不完全是酒店的责任。

对于刚刚步入酒店实习或工作的同学们, 由于对客服务经验不足, 不要草率自作主张答应客人的无理要求, 要及时通知和联系你的上级领导, 请他们协助解决。培养学生学以致用、分析问题解决问题的能力, 提高学生职业素养的工作技能, 面对问题要学会借力与合作的能

[收稿日期] 2020-2-22; [修订日期] 2020-4-10

[作者简介]刘莉(1970-), 女, 北京人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教师。主要研究方向: 酒店财务管理、酒店资产管理。E-mail: Liu.li@bhi.edu.cn

力。

### [知识点总结]

由于酒店的经营性质，出入客人较多，对待各种风险，应该事先做到安全防范措施，加强保安员巡视，避免此类意外的发生，即使发生了意外，酒店也能尽可能降低自身的责任，减少酒店损失。酒店对客人安全的提醒做的越有效，酒店的责任会越轻。

### [延伸思考]

针对以上案例，如果客人把衣物存放到了酒店的衣帽间，丢失了物品是谁的责任呢？很明确那就是酒店的责任了，因为酒店与客人之间形成了保管的合作关系。为了避免酒店责任损失，要在明显位置做出提示，提醒客人“保管好自己的贵重财产，一旦丢失概不负责”的字样，这样就降低了酒店的责任风险。

## 参考文献

- [1] 刘海玉. 旅客交给酒店无偿保管的物品, 丢失后该怎么办 期刊[J]. 农村百事通, 2019-08, .
- [2] 邹益民. 酒店客人贵重物品丢失责任归属的探讨 期刊[J]. 技术经济与管理科学, 2015年05期.
- [3] 裘万红. 国有星级酒店内部风险控制研究 [D]. 财政部财政科学研究所, 2014. [4]
- [4] 和武潇婷. 酒店企业的风险控制与管理 [A]. 《高教与数码设计》:1672-9129 (2019) 10-0006-01
- [5] 格瑞格. 登顿 酒店资产管理与实践 [M] 北京旅游出版社 2012

## Should the Hotel Compensate Guest for One's Lost Cash

Liu Li

(Beijing Hospitality Institute, Beijing, 102601)

**Abstract :** For any hotel, the hotel risk management is core content in the modern hotels' pursuit of benign development. Only by establishing hotel risk prevention mechanism, cultivate employee hotel legal risk prevention awareness can the issue be well addressed on how to guard against risk aversion and the legal risks for hotel guests request be effectively reduced. To effectively reduce the legal risks for hotel guest request. Only by establishing hotel risk prevention mechanism and cultivating hotel staff's awareness of hotel legal risk prevention can hotel legal risk be effectively reduced. As for the demands for the guest, specific issue should be with concrete analysis, and guests request is not supposed to meet randomly. By completing the safety precautions such as the prompt of "keep valuables with you, or hotel shall not be liable for any lost", the hotel's legal responsibility can be reduced. Meanwhile, the hotel security measures should be strengthened, and system of the appropriate safekeeping and custody obligation be built.

**Keywords:** legal risk avoid loss safety reminder

## [教学案例]

# 智慧餐厅在疫情之下够智慧吗

马晨琪<sup>1</sup> 崔超<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院, 北京市 102601)

**摘要:** 智慧餐厅的理念形成, 受到餐饮业和消费者的广泛关注。本案例依据实践调研过程, 找出智慧餐厅发展的核心关键, 并使学生在学习之后能够根据相关知识进行批判性分析。得出结论是在吸引顾客前往体验的同时, 还需考虑宾客体验路径及宾客忠诚度的打造。

**关键词:** 智慧餐厅; 宾客体验; 宾客忠诚度

## [情景再现]

在大众点评中搜索“智慧餐厅”排名第一的是: 海底捞火锅智慧餐厅(北京中骏世界城店)。在页面中找到订餐电话, 接听电话的是海底捞智能机器人小美; 客人可以直接进行预订无需转接人工, 只需将就餐时间、就餐人数、联系方式告诉小美, 就可以成功预订好。

### 就餐当天

前台服务员: “请问您有预定吗?”

顾客: “有预定, 下午四点, 三人位。”

前台服务员: “好的, 这边您稍等, 我的同事带您进去就餐。”

顾客: “好的, 谢谢。”

### 进入餐厅

服务员: “您这边请, 现在您左手边的是我们一个沉浸式游戏体验, 这边在等位的过程中可以和朋友一起互动玩游戏。接下来我们面对的是我们智慧餐厅的核心技术, 它叫作机械手臂, 主要就是客人下单后它会自动抓取食材放在运输带上, 传送至我们的厨房, 同时可以检验食材的新鲜程度, 确保食材的安全性。再往前走就是我们的智慧厨房, 里面由一个 IKMS 系统控制餐厅的所有数据。透过厨房的窗户我们可以看见一个全自动的打锅机, 可以将顾客的口味精确到 0.05 克。您这边走, 就到我们的就餐位了。”

### 入座后

环顾四周, 360 度环绕式立体大屏幕、三块穹顶屏幕, 此次大厅设计最凸显出与以往的就餐环境不同。海底捞在大屏幕上投放六大自主设计的主题场景, 其中包括: 浩瀚宇宙、浪漫樱花、雪域高原、梵高星空、热带雨林、无垢之域。每一个场景的切换都带给顾客不一样的体验。

服务员: “您好, 这边可以开始点单了吗?”

顾客: “可以了, 您这边智慧餐厅海底捞和普通海底捞有没有什么菜品的不同?”

服务员: “我们菜单都是一样的, 只是价格会有所浮动。”

顾客: “那这个锅底是可以私人定制的吗?”

服务员: “对, 您在锅底页面下单时候选取符合自己口味的就可以了。”

### 就餐过程

[收稿日期]2020-7-1; [修订日期]2020-9-23

[作者简介]马晨琪(1997-), 女, 新疆哈密人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院学生, 主要研究方向: 酒店管理。E-mail: zfj389730412@163.com。

崔超(1987-), 男, 辽宁抚顺人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院专业基础教研室主任, 主要研究方向: 宾客体验、餐饮管理。邮箱: cui.chao@bhi.edu.cn

由机器人配餐,但是上菜过程还是需要服务员亲自上菜。原本对于智慧餐厅的理解就是由机器人上菜,但实际在顾客体验过程发现海底捞智慧餐厅研发的黑科技更多的是体现在菜品源头的把控、运输过程的监管、火锅底料的调配、以及就餐环境的装修设计等很多细节方面。

### [思考问题]

1. 智慧餐厅出现的意义是什么?
2. 疫情期间,科技的应用在宾客体验方面有什么成效?
3. 智慧餐厅未来发展趋势与意义?

### [行业视角]

科技的融入是餐厅更具特色,也是吸引客人的重要因素。海底捞智慧餐厅的出现掀起了餐饮行业的革命,更为行业树立了榜样。餐饮业的发展离不开创新,但创新的同时也要考虑宾客满意度及收益。将“智慧”与“体验”这两个关键词无缝对接是整个行业的重要发展目标。

### [教师点评]

#### (一) 智慧餐厅出现的意义

我们必须承认,海底捞打造的智慧餐厅在2018年揭开神秘面纱之后掀起了餐厅新的革命。配菜机械臂、传菜机器人、360度环绕场景、锅底定制、等候区互动游戏等等处处散发着科技带来的惊喜感,也为餐饮行业在发展“智慧”的路上打了个样。

老师认为,智慧餐厅的出现在两个方面创造了积极的意义。一是创造了满满的好奇心。当人们意识到影视作品中的机械臂、机器人、沉浸式场景出现在自己生活中的时候,大家大概率会抛弃卫生、口味、服务质量这些传统的考量餐厅的因素而竞相去满足一下自己溢出的好奇心。好奇心,便带来了“期望”。这个期望不见得是建立在理性分析上的,而是通过信息的获取产生的瞬间抉择。这种抉择极有可能引起“服务质量差距模型”中的“沟通差距”,即消费者获取到的信息与企业想要传达给消费者的信息之间的差距。关于这个差距,我们稍后再展开说。

第二个意义体现在餐饮管理中的“控制”二字。餐厅中的科技更多集中在服务蓝图的“内部支持区域”,也就是餐厅的后厨。在体验过程中得知,智慧餐厅的保鲜物流和库房温度被严格控制在0-4摄氏度,机械臂通过直接对应菜品品类控制配菜精度,餐盘的RFID标签控制菜品新鲜程度。这些“控制”在某种程度上打消了顾客对于食品质量的担忧,但这仅限于能够想到这些担忧的客人。另一个“控制”是对人工成本的控制。从体验中获悉,该餐厅的“前台互动区域”服务人员并没有减少,反而因为机械臂的出现使得餐厅超过两成的员工在厨房中消失了。另外,传菜机器人的成本几乎是员工成本的一半,且能够胜任更高的工作强度。至于科技带来的成效,在下面一部分会跟大家谈一谈。

#### (二) 科技的应用在宾客体验上的成效

在这里我们就要聊一下“智慧”在疫情期间起到了什么作用。首先还是谈谈食品质量的控制。继北京新发地市场爆出病例起,大家对于食品安全更加重视。科技在店中的应用能否完全打消消费者的问号,我们需要从整个供应链来看问题。食材是需要经过采购和加工再运输到各门店的,那么科技在甄选食材和加工环节扮演什么角色才是问题的关键。老师在中瑞酒店管理职业学院线上课程“全面质量管理之三生三世”中提到,对于质量的控制就好像人们去医院看病,医生要从完全不了解病人开始逐步对病人的病因和症状进行筛查,这样才能对症下药。可见,智慧餐厅中的科技未免有“断章取义”之嫌。所以,科技是否能够打消消费者在采购、加工、包装、入库、装车、配送、收货、储存等各环节的顾虑才是疫情期间餐饮企业为消费者画出的一套完整的食品质量控制链,否则消费者在“科技感”背后总能隐约萌生



那么一点不踏实。

第二点是用餐体验。坦诚地说,海底捞在疫情期间做了大量工作让消费者能够安心地吃完一顿饭,无论是电梯按键旁提供的纸巾、进门时测体温和消毒、餐桌上公示的员工体温、“离开餐桌请戴口罩”的提示,都能彰显海底捞在服务上的功底。我们不妨让科技在餐厅中走得更远一些。无接触服务是当下异常热门的课题,随着疫情的到来,餐饮企业也开始试图改变原有的标准服务流程(SOP),那么智慧餐厅该怎么让“智慧”在当下开花呢?老师觉得,如果在餐厅进门时有红外测温门并对体温异常的客人进行温馨提示、有太空舱式的消毒区、地面指引餐位路线、点单时有虚拟服务员进行菜品推荐、机器人改为语音控制、结账时再也不需要服务员递送纸质账单而换成电子账单,这样的疫情期间就餐体验是不是更切合时代赋予我们的主题呢?疫情期间的宾客忠诚更多是来自“放心”。智慧餐厅中如果能让客人通过人脸识别将信息联通到健康状态查询,在餐厅中创造一个“绝对绿码”的环境,客人进入餐厅的体验将会大大流畅,在餐厅中用餐的客人也会对其他的顾客很放心。流畅的、无接触的宾客体验是将智慧在当下大环境中发挥出作用的驱动力。这样令人放心的餐厅,再加上海底捞固有的优质服务基因,怎能不让消费者成为死忠粉呢?

### (三) 智慧餐厅未来发展趋势与意义

海底捞无疑是为餐饮业开创了新的模式,老师认为通过科技给消费者带来的新体验将成为餐饮业发展的必然趋势。当然,发展的路还很长,智慧餐厅不能是将乐高简单地堆砌,而是应该找到对应的模块组合成合理的且惊艳的消费者体验。其次,餐饮业永恒的话题离不开食品安全和环境卫生。科技对完整的供应链实行全面的管控也将成为整个行业的焦点。另外,无论是餐饮企业还是消费者都希望这两者之间建立稳定的关系。智慧餐厅不能是“游乐场”般的存在,而是能让人时常想起的用餐目的地。通过科技来打造更多的宾客体验路径和用餐场景,甚至为客人提供更为亮眼的个性化服务,将成为智慧餐厅的另一个发展方向。

## [ 知识点总结 ]

### 1. 智慧餐厅

智慧餐厅是指基于物联网和云计算技术为餐饮店量身打造的智能管理系统。可显著节约用工数量、降低经营成本、提升管理绩效。

### 2. 宾客体验路径

宾客从接触到体验结束的全过程。

### 3. 服务蓝图

描绘宾客体验路径和服务流程的体系。

### 4. 服务质量差距模型

描述宾客预期与实际感知之间差距的模型。

## [ 对接课程 ]

《餐饮服务管理》

《宾客体验管理》

《服务质量设计与控制》

## Explore the Significance of the Development of Smart Restaurants

Ma Chenqi Cui Chao

(Beijing Hospitality Institute, Beijing,102601)

**Abstract:** The concept of smart restaurant has been widely concerned by the F&B industry. This case is based on the practical research process trying to find out the core development of the smart restaurant with a view to enable students to conduct critical analysis on the basis of relevant knowledge. The conclusion that the article comes to is that while establishing customers' experience, the restaurant manager should also consider the channel of guest experience and the creation of customer loyalty.

**Keywords:** smart restaurant customer experience customer loyalty

## [教学成果]

# 实操课剧本式教案编写研究 ——以《食品制作》课程制作“夫妻肺片”为例

刘玉凤<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 关于实操课教学方法目前多有研究, 但对于本科教育中的食品制作实操课程教案编写进行系统性研究的文献仍不够充分。研究中对“剧本式教案”做了初步描述, 并解释了剧本式教案对于实操课程的适用性, 运用中瑞酒店管理学院《食品制作》实操课程制作“夫妻肺片”这一节为例, 讲解剧本式教案的编写基本思路和特殊环节的教学设计, 并在教案设计中注意学生知识-能力-素质能力的全方位考量, 因为实操课程的特殊性, 剧本式教案更适合教师在备课中以及课后思考中完善教学流程达到教学目标。

**关键词:** 实操课程; 教案; 剧本

## 引言

中瑞酒店管理学院超过60%的专业教师具有酒店高级管理岗位从业经验, 实操课程教师更是具有酒店一线的多年工作经验, 实操课程采用模块化小班授课, 让学生体验“做中学”“学中做”, 此种人才培养模式适合人才成长规律, 2019年中瑞酒店管理学院凭借这种模式入选教育部首批省级一流本科专业, 为了更加的促进教学, 规范化又符合中瑞特色的教案设计迫在眉睫。所以本文重点阐述实操课程剧本式教案的设计。

## 一、剧本式教案

《辞海》中对剧本的解释为文学作品的一种体裁, 是供戏剧演出创造用的文字依据, 由人物的对话(或唱词)和舞台指示组成。教案, 顾名思义, 就是教学的预定方案。它是教师在教学活动开始之前, 根据课程标准的相关要求, 根据教师对教材从整体到局部的钻研结果, 根据学生已有的学习基础, 对即将进行的教学活动进行的有针对性、计划性的预先设计, 是教学准备结果的物化表现形态, 集中体现了教师对特定课堂教学内容与教学形式有机融合的深度理解, 是教师实施教学的“蓝图”, 既对教学过程起着“导航”作用, 又是评价和反思教学效果的参照“坐标”

剧本式教案是依托于剧本的形式而内涵高于剧本的课程教案, 因为学生不是演员也不是观众, 而好像是享有主动权又可以随意更改剧本的导演, 所以这更需要老师在准备教案时, 以一对十, 以一对一百, 在深刻理解教学知识点和学生的基础上预想各种变数, 将教学过程提前写在纸张上, 又好像是军人作战前的作战计划, 每一步精确到分秒, 有未知因素又要做到胸有成足, 在课堂上以不变应万变, 这里的不变, 不是完全按照教案照本宣科, 百分之百以教师为中心, 而是好像跳华尔兹, 老师把控节奏带着学生, 踏着节拍, 听着相同的旋律, 共同完成舞蹈。

## 二、实操课程与剧本式教案

实操课程由于在厨房和餐厅等实际场景场地, 不同于教室的环境比较单一。这种教学模式类似于医学的临床教学, 但是学生的动手操作更多, 实际场景教学突发情况更多, 学生的精力也更容易被其他事务吸引而分散, 所以实操教案的编写势在必行, 以免上课时毫无章法, 一盘散沙, 并且实操教案的编写对老师的个人能力要求更高, 他要预想更多的情况, 更多的

[收稿日期]2020-6-10; [修订日期]2020-9-23

[作者简介] 刘玉凤(1987-), 女, 山东烟台人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教师。主要研究方向: 食品营养。  
E-mail: liu.yufeng@bhi.edu.cn

变化,做到随机应变,举一反三,教案中要把这个“一”准备的更充分,所以作此文章与各位实操教学老师共同探讨。

《食品制作》课程是大一新生的实操课程,其中包含理论知识和菜品的实际动手操作,若将理论知识与动手操作生硬的分离开,就完全违背了“做中学”“学中做”才能学得更深刻的教学目的。由于以菜品制作作为教学内容的书籍多为菜谱,教材数量凤毛麟角且质量参差不齐,所以本门课采用了自编教材,故教师的教案也是教材的延伸与实践,比教材更接地气,长期的实践又可以升华为教材。

本文以《食品制作》课程中制作“夫妻肺片”这节课为对象,介绍其教案的基本写法。

### 三、剧本式教案的编写与应用

#### (一) 教案设计基本信息介绍

教学目标是课堂的灵魂,既是教学的出发点,也是教学过程的调节者,还是教学的最终归宿<sup>[2]</sup>。剧本式教案的“教学目的”力求简单、可操作性强且循序渐进,以学生的实际情况为依据,比如在夫妻肺片制作过程中,很多同学吃过“夫妻肺片”却不清楚这道菜有哪几种原料,且这道菜对刀工有一定要求,在学生不了解原材料及其质地的情况下,如何能要求学生很好的操作刀具?所以教学目的的第一点即是:认识夫妻肺片的各种原材料。

剧本式教案的教学重点好像剧本的线索,贯穿全文,影响全局,“夫妻肺片”这节课的教学重点是对于做好这道菜最重要的几点,一个是“刀工”,一个看似简单的切牛肉片,不是简单的一个动作问题,刀工的好坏对人身安全、成本、质量标准都有影响,授课过程中,要将这些知识点传授给学生,潜移默化的影响到学生的行为里。另一个教学重点是“卫生”,食品的卫生安全问题大于天,由于夫妻肺片属于冷菜,对其卫生要求更加严格,所以从夫妻肺片这道菜的卫生安全控制进而到冷菜间的卫生安全控制都是这门课的重点也是教学难点,需要老师在授课讲解中每一步的出发点都考虑到卫生安全。这也符合教案整体观念、统筹原则,将本节课的教学重难点融入到整个食品制作课程得教学计划里面。

剧本式教案的对时间规划的要求更严格,实操教学的教学方法多为讲授和操作相结合,一边做一边讲解或者一个老师操作,一个老师讲解,有时会借助多媒体等设备。这种教学方法看似随心所欲,实则对时间的要求、对课程进度的把控要求更为严格,所以需要在教案中把课程细化到分秒,把老师们的分工精确到一根黄瓜丝。

#### (二) 教案设计特点分析

##### 1. 教案中注意教学全过程的素质教育

“随风潜入夜,润物细无声”,在教案的设计中,要涉及到教学的全过程,挖掘知识点,并将素质教育潜移默化到学生的行为中。

在“夫妻肺片”这节课中课程提前准备时间比一般课程更长更复杂,不仅要检查实操场地的网络(方便学生查询信息)、多媒体、点名册等常规要素,还需要准备好合适数量的原材料、实操工具和保证食品安全的消毒毛巾、手套和白大褂等物品。可以邀请学生一起进行课前准备,因为此环节已经开始渗透着成本控制和卫生安全的知识,也是将来工作中的食品操作环节之一,也有利于培养学生的团队意识和社会责任感。

考勤环节用检查仪容仪表的形式进行,良好的仪容仪表不仅是工作素养的要求更是食品安全的要求。所以需要特别制定仪容仪表打分表,有据可依,有据可查,常规化、常态化管理。考勤环节也变成了必不可少的知识点教学环节。

##### 2. 教案中注意培养学生的问题意识

陶行知先生说过,“创造始于问题”。现代教育学也认为,“思维常常由问题引起”。因此,教师在设计教案的时候,要注意问题的设计,引导学生多问、善问,保护和培养学生的问题意识。

二次更衣是“夫妻肺片”这节课的一个特殊环节,也是进入冷菜间的一个重要环节。走

进二次更衣室，学生们才像真正进入了游戏，需要保持“高度紧张”，这也是实操环境教学的特点，整个教学场地处处是知识点，时时是知识点，事事是知识点，这就要求在教案编写时“步步为营”把学生能遇到的情况都写到教案里。老师有时也难免疏漏，此处推荐采用“提问”，老师将重点知识点以提问的方式罗列在教案中，并预判学生的大部分回答，准备2-3个可替换的问题，并将问题难度根据情况由难到易或者由易到难排列。

比如进入“二次更衣室”时提问：我们正式进入冷菜间之前先进入的这个房间叫什么？为什么要二次更衣？除了更换衣服，最基本的我们还要做什么准备才可以进入冷菜间？洗手的步骤是什么？洗完手你捂嘴打喷嚏了需要重新洗手吗？一边提问，一边回答，然后操作，再纠错，这几个问题保证基本知识点的传授，又给了学生自由发言的空间，让老师在备课充分的条件下有能力应付学生“天马行空”的各种问题。在课堂提问的过程中，教师才可能有效发现学生学习中的困难和障碍，并与自己预想的学生学习困难相比照，有效诊断学生学习情况；正是在课堂问题理答的过程中，教师才能有效发挥教学的主导作用，学生也才能真正体现学习的主体作用。

### 3.教案设计中注意角色分工明确

演示教学法是教师把实物、教具展示给学生来看，也可以通过某种示范性的实验进行说明和印证学生需要掌握的知识的一种教学方法，演示教学法在各个学科中都会有广泛的运用<sup>[4]</sup>。中央美术学院雕塑系教授孙伟教师表示：教师示范是用实操的示范方式，把专业领域类的一般规律性的专业技能、专业技巧、专业语言和专业审美带到同学们的专业认知系统中，用规范和标准来实现基础课程的训练目标，完成专业课程的教学目标。在食品制作实操课程中的实际操作环节，运用了大量的演示，为了保证食品卫生，也因为操作中用到刀具等，为了人身安全，演示采用助教动手分步骤演示，主讲教师逐步讲解的方法。在教案中，要区分出主讲和助教两个身份，将助教的操作分解为一个个独立的动作，将主讲的讲解和提问落到每一个动作的注意事项或者知识点上。

比如切黄瓜片演示讲解环节教案设计如下：

**切黄瓜片环节（演示时间+讲解时间 5min）**

助教演示动作+主讲讲解：

- 第一步 如何站姿
- 第二步 如何握刀
- 第三步 如何按住黄瓜
- 第四步 如何切？如何行刀？

主讲讲解中注意强调：

- 1. 切制过程的安全问题，动作经济原则
- 2. 切制黄瓜片的标准，保证出品质量
- 3. 控制成本

主讲讲解中提问：

Q&A 如何保证行刀过程中的安全？（若学生答不上来，则助教演示几种行刀方法，让学生选择判断其安全性）

Q&A 如何操作会更加省力？符合人体工程学？（若学生答不上来，则助教演示几种操作方法，让学生选择判断）

Q&A 按照量化菜单黄瓜片应该切成多大厚度的？（若学生答不上来，则助教切几种黄瓜片，让学生选择判断，对黄瓜片的厚度形成感官印象）

在实操课程中，学生的动手操作也是课堂的主要部分，同时是发现学生操作中是否存在问题的关键，此部分教案需要尽可能多的罗列出学生可能发生的状况，并提前做好老师的分工。没有教师精心的预设期待，教学活动就可能成为跟着感觉走的漫无目的的低效率的教学

活动。

比如切黄瓜片学生操作环节教案设计如下：

#### 切黄瓜片环节（学生操作时间 10min）

助教分发手套和消毒后的毛巾

助教将样品黄瓜片和原材料黄瓜分别放到容器中，分发给学生。

学生动手操作（多媒体上滚动播出切黄瓜片环节的操作步骤）

主讲和助教同时走到学生身边监控

学生实操时，老师用操作要点表格记录，而不评价，除非发生危害人身安全的事故，操作结束老师纠正。

学生操作完，主讲教师提问并讲解，助教老师挨个检查学生的成品并进行记录打分（5min）

**情景提问：** 若不小心切破手，应该如何处理？

**情景提问：** 若我切的黄瓜片很厚，会造成什么影响？（成本？出品质量？）为什么？

**情景提问：** 切制过程中，黄瓜丝掉出砧板怎么办？

**Digging 提问：** 能捡起来放回盘子吗？（食品安全）

**Digging 提问：** 黄瓜丝掉出砧板会造成什么影响？（成本控制）

**Q&A** 当你停止操作时刀应该如何处理？为什么？

**解释：** 情景提问为提问发生此种状况的学生；Q&A 为提问所有学生

石义堂说教学活动最大的价值就在于通过教学活动中发现学生的学习困难和学习错误，利用学生的习困难和学习错误，最终克服学生的学习困难，纠正学生的学习错误从而使学生得到应有的发展。在上述教案设计中，就是根据老师对课程的理解，结合教学经验和学生特点，提前预设学生会出现的习困难和学习错误，并提前准备解决措施，来促进学生学习目标的习得。

## 四、结论

在实操课程中，因为“角色”多，“分工”多，“课堂活动”多，所以才更需要这种看似“事无巨细”的剧本式教案，并且需要教师搭配多种教学方法。统一的而又非常详细的教案保证了教学的标准和课堂有秩序的进行。但剧本式教案不是不变的，僵化的，为了写好这种详细的教案，反而需要老师们要一边教学，一边思考，一边研究，一边实践，一边归纳，一边升华，来不断的完善和补充教案内容。教育学也指出：教师撰写教案还包括对课堂教学的重新审视、反思和提升，这是对教学程序、教学方法和教学策略等进行整理和再提高的过程。其实就是要求教师既要动笔于课前，又要记载于课后。好的教案不是一蹴而就，而是需要不断打磨。希望此文可以给实操教学教案编写以启发，大家共同探讨，共同打磨实操教案。

## 参考文献

- [1]石义堂,付宁娟.新时代教案的设计、撰写与使用[J].当代教育与文化,2019,11(6):96-100.
- [2]张光华.让“灵魂”更加完美——从名家教案看教学目标的确定与编写[J].小学语文教学,2018,000(004):P.51-52.
- [3]王剑峰.提高高校课程教案设计水平的思考[J].成才之路,2020,(10):9-10.
- [4]吴林芳.演示教学法在现代教学中的应用[J].基础教育理论研究成果荟萃(下卷),2007年.
- [5]石义堂,程云.教案撰写中的预设期待与生成空间——兼论传统教案与现代媒体技术的关系[J].新教师,2019,(11):5-8.
- [6]崔宏.浅谈中职测绘课程教学对学生实操能力的培养[J].河南建材,2019,(4):301-302.
- [7]林备战,姜春芝.实操培训课中互动教学的重要作用[J].活力,2019,(9):156.

- [8] 庞家林. 行为导向法在中专计算机实操课中的应用实践[J]. 现代职业教育, 2019, (9): 70-71.  
[9] 孙孙丰. 浅谈任务驱动法促进实操课教学[J]. 文理导航·教育研究与实践, 2018, (9): 190.  
[10] 高柳. 让教案跃动起来——写“好”教案的感受和反思[J]. 教育实践与研究, 2018, (11): 48-49.

## **A Study on the Script-style Teaching Plans for Practical courses —Take the course of "Pork Lungs in Chili Sauce" as an example**

Liu Yufeng

(Beijing Hospitality Institute, Beijing, 102601)

**Abstract:** At present there are many researches on the methodology of operational courses, while the literature for systematic research of food preparation practical courses in undergraduate education is still insufficient. In the study, a preliminary definition of "script-style teaching plan" is made, and the applicability of script-style teaching plan is well explained. Taking "Pork Lungs in Chili Sauce" for example, the article explains the basic idea of script-style teaching plans, and pays attention to students' features on "knowledge-ability-quality" in the teaching plan design. Because of the particularity of practical courses, script-style teaching plans are suitable for teachers to achieve teaching goals

**Keywords:** practical courses teaching plan scrip

# 教学 教法 研究

Teaching Methodology Research



## [教学探索]

# 浅谈“后疫情时代”高校教师的职能

李凤<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:**“停课不停学、停课不停教”的政策号召下, 在线教学成为学生获取知识的一种重要方式。教师是在线教学的实施过程中确保质量的关键因素。本文通过研究疫情时代下教师在在线教学中教学设计、教学过程、授课对象、授课内容及教学角色方面面临的挑战, 指出后疫情时代, 为进一步优化高校教师的职能, 教师需要改变教学理念、调整教学内容、引入新技术、优化教学设计并且关注教学效果。而教师能否履行其职能, 除了受到影响自身因素外, 还需要学校和社会的支持。

**关键词:** 后疫情时代; 在线教学; 高校教师职能

## 引言

疫情来势汹汹, 为了响应“停课不停学”的号召, 大量的未接触过在线教育的教师被迫转为“十八线主播”, 进行网上教学。面对教学形式发生的巨大改变, 大量一线教师一方面努力适应直播间教师的角色, 积极迎接网络教学带来的挑战。另一方面被动的接受社会和学校对于网络教学的要求。这对于习惯课堂环境的教师来说无疑是一种巨大的挑战。毛晶玥, 张斯民研究网络教学过程教师角色的认同, 提出有关部门和教师都要转变教学观念。康翠萍等认为面对突发的重大事件, 教师作为重要的责任主体, 需要实现角色的有效转变。

## 一、在线教学中教师面临的挑战

新冠肺炎的爆发给教育行业带来了极大的挑战。疫情之下, 线上教育“应急”开展, 取代传统的面对面授课方式, 成为“停课不停学”模式下唯一的授课方式。随着教学活动全面展开, 教学过程中的一些问题也逐渐凸显。

### (一) 教学设计吸引力低

直播或者点播的学习方式在某些程度上是“线下教学”简单地转移到“线上”, 学生仍然是以被动听课为主。某些课程的设计对于授课时间有规定, 使得教师不得不抓紧有限的时间“满堂灌”, 师生互动有限, 不符合以“学生为中心”的教学模式。年龄较大的教师电子技术能力较差, 容易出现将课堂“原封不动”的搬到线上的情况, 忽略了线上教学的特点。面对这种“新瓶装旧酒”的灌输式教学, 学生躲在屏幕背后“开小差”、“打游戏”, 最终影响学生的学习效果。

### (二) 教学过程无法保证教学效果

赫拉别恩法则指出, 影响人际沟通效果的, 分别是 7% 的语言内容、38% 的语音语调和 55% 的动作。传统教育属于集体化的面授教学模式, 教师在上课过程中可以随时观察学生状态, 从而随时调整语速。网络授课模式下, 学生多为独立学习, 自制力较差的学生可能难以主动的进行课程的预习、上课和课后复习, 学习效率较低。网络授课过程中, 教师不能随时关注教学过程中学生的学习状态, 有些教师为了减少所谓的“麻烦”, 对于学生的学习状态听之

[收稿日期] 2020-8-4; [修订日期] 2020-9-15

[作者简介] 李凤 (1990- ), 女, 山东莱芜人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部教师, 管理学硕士, 主要研究方向: 酒店财务管理。E-mail: li.feng@bhi.edu.cn

任之，不予关注，严重影响教学成果。

### （三）对授课对象缺乏了解

00后”“10后”是一群数字原生代的“居民”，有自己的符号代码。在网络教学里，教师面对的不再是活生生的面孔而是模糊不清的符号代码。由于生活背景不一致，教师在解读符号尤其是表情符号方面跟学生存在差异，导致无法或者曲解编码符号。如教师在跟学生的沟通过程中不能正确理解符号背后的含义，很容易引起教师和学生对彼此的不满。

### （四）授课内容忽视社会现实

后疫情时代，虽然学生和家长并不像前期那样惊慌失措，但焦虑感依旧存在。经过一段时间的网络上课，学生们早已没有了刚开始的新鲜感，对于网络授课关注度降低。同时，由于疫情依旧存在，部门媒体的“煽风点火”导致学生的情绪变化波动较大，影响学业和身体健康。教师授课过程以单纯知识讲解和技能训练为主，没有把疫情防控作为首要工作，忽学生的身心健康，丧失了利用教学进行公共卫生教育和公共道德的价值引导。

### （五）教师角色把握不清

郭璨、陈恩伦（2019）研究我国从1999年到2019年的网络教育政策，发现目前我国相关政策缺少教师资质、教师权利、义务及权益救济等内容。网络教学政策的空白让教师在在线教学过程中缺少“标尺”，无法准确把握“教师”和“主播”的身份。一方面，教师需要完成其基本的“传道、授业和解惑”的角色，另一方面还要承担“主播”吸引观众的角色。如何在这两个角色之间把握平衡，是困扰很多一线教师的问题。

## 二、后疫情时代，优化教师职能

教育部明确指出“高校在线教学是一场高校一直致力推动的学习革命”。这场革命的主力军是广大教师群体。教师不仅对教学质量负责，还要保证线上服务质量。因此，需要教师把握线上教学规律，探索网络教学的内在逻辑，积极拥抱时代的特殊变化，面对新时代的挑战。

### （一）改变教学观念

一方面，教师应该改变自身的教育观念，变知识的传授者为知识的分享者，引导学生自主学习，鼓励学生在课堂上进行积极地交流和讨论。另一方面，教师应该提高自己的共情思维。了解学生的心理需求和情感变化，及时调整教育策略，使学生感受到教师的尊重、信任和接纳。教师通过了解新时代学生的特点，熟悉大学生常用的网络符号和符号后的大学生网络文化，这是感知学生情绪波动和心理反应的第一步。然后，通过共情反馈排出学生心理情感的不利因素，稳定学生情绪。

### （二）调整教学内容

正确传播疫情防控知识是提高学生危机责任意识的重要途径。作为高校教师，应当重新审视时局，做好疫情宣传员。在上课过程中，相关学科的专业教师应充分利用非常规思维，引入科学防控疫情的宣传，这是特殊时期社会赋予教师的特殊使命。一方面，教师可以将疫情防控知识和课堂教学内容进行有机结合，加强疫情防护知识的普及，引导大学生在特殊时期注意公共安全，珍惜健康生命。另一方面，教师可以在适当时机引入抗击疫情的先进事迹，帮助学生统一认识，弘扬社会美德，把爱国教育、理想信念、科学素养、敬畏意识、道德责任等融入课程教学之中，实现教书与育人的有机统一

### （三）引入新技术

教师应该发挥主观能动性，积极学习新技术，将信息化技术应用到教学过程中。教师要充分意识到网上教学是一种强调“人与人”“人与环境”“人与智能机器”之间建立“超链接”的学习场景，需要教师构建适合于在线教学特性的交互式教学方式，设计出真正符合在线学习需求的产品。将信息技术引入教学环节，教师应用微课堂、翻转课堂等线上信息资源，

对教学内容进行重新梳理和优化, 尝试打造虚拟实践学习平台, 提高教学活动的信息化和实用性。任课教师制作课件时引入视频、图片、声音等多种多媒体资源, 提高学生对于课堂的喜爱程度。

#### (四) 优化教学设计

后疫情期间, 具体授课过程可以采用线上+线下的方式。课前, 通过引入线上资源的形式, 让学习提前预习, 提出学习过程中的重难点; 教师通过线上工具随时了解学生学习情况, 并且根据学生的理解情况调整自己的授课内容; 课中, 通过案例分析及教师重点点评的方式引导学生自主解决学习过程中遇到的问题。并且, 在课上帮助学生梳理知识点之间、章节之间的脉络, 建立整体的逻辑框架; 课后, 学生借助网络进行复习, 并对所学知识进行知识拓展, 达到“以一带面”的效果。

#### (五) 关注教学效果

教师应该严格把控学生的学习过程, 并进行全方位和全过程的考核。教师可以借助网络资源采集、分析在线学习软件上学生的学习过程数据, 剖析学习结果, 了解教学过程中学生存在的问题, 评价学生学习行为、判断学生学习情况, 为教师进行下一步教学活动和改进教学方式提供有效参考。同时也依托这些数据评价学生的学习态度, 检测学习效果, 综合考虑学习过程中各项因素给出更加全面的教学评价。

### 三、保障教师职能实现的措施

疫情给教育带来了挑战, 也带来了改革的机会。后疫情时代, 在线教育能否稳定快速发展, 教师是其直接责任人。但是, 教育变革是全社会的事, 教师职能的显现需要全社会的共同努力。

#### (一) 社会方面

特殊时期, 教学空间和教学环境发生很大变化, 学习主要发生在家庭, 家庭环境和成员的态度影响学生对教学想的评价。教师的教学改革需要学生家庭的支持。强化教师在特殊时期立德树人的价值, 注重爱国主义教育。健康安全教育是每个教师应当承担的责任。教育部门应该鼓励教师通过多种媒介开展健康防疫知识教育, 利用专业优势向社会群体和学生开展防疫知识传播和培训, 推动“家社校”合作联动治理。

#### (二) 学校方面

##### 1. 加大培训力度

推动专业能力建设。组织教师开展教学研讨活动, 一线教师之间互相学习在网络教学过程中的经验; 鼓励教师研究数字化教学中遇到的问题进行积极思考并展开相关研究。举办相应的培训, 帮助教师尽快适应网络教学的特点, 以帮助教师提高网络信息化教学设计能力、促进网络信息技术与教学的融合, 在网络信息化教学实施和教育大数据分析方面提供支持。

##### 2. 构建特殊时期的专业督导制度

通过调查、访谈等方式了解一线教师在授课过程中的关键点, 建立切合国情校情和学情的网络教学考核指标, 完善在线教学质量的履行机制, 有效推动教师主动参与到在线教学的创新中。

#### (三) 家庭方面

后疫情时代, 家庭教育的重要性突显。一方面, 家庭是对学生进行思想教育的重要场所。学生家长可以依靠互联网资源, 关注学校的相关通知和要求, 跟学校配合关注学生的心理变化, 引导学生发泄负面情绪, 帮助他们做好心理调适和疏导, 保持积极心态。另一方面, 家庭可以帮助孩子养成良好的生活习惯和卫生习惯, 强身健体, 增强抵抗力。

## 四、结语

后疫情时代,在线教师承担“教学设计、在线教学互动和学习支持服务、沟通联络和日常管理”等角色职责。教师要充分利用在线教学方式,履行教师基本职能,不仅要转变传统的授课方式,也要加强教师自身的互联网信息化技能素养的培养,同时还要全社会的支持。

在线教学的发展,符合网络时代的发展潮流。教师、社会和家庭联合起来,充分实现教师职能,可以推动在线教育稳步发展,从而实现教育领域的一场新的革命。

## 参考文献

- [1]毛晶玥,张斯民.危机与重构:基于网络直播媒介的教师身份认同探究[J].中国德育,2020(10):35-39.
- [2]康翠萍,周迪芳,龚洪.突发事件应对中教师角色的责任定位及其能力建设[J].教师教育研究,2020,32(03):10-16.
- [3]汪磊,魏伟.基于学生核心素养培育的新冠肺炎疫情下教师角色探析——以《大学生心理健康》课程线上教学模式为例[J/OL].中国医学教育技术:1-5[20200730].  
<http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1317.G4.20200507.1653.006.html>
- [4]王健.疫情危机下的教师角色、行为与素养[J].教师教育研究,2020,32(02):27-31.
- [5]李彦乐.在线教育时代中的教师——挑战与角色转变[J].课程教育研究,2020(09):209.
- [6]强胜.教育现代化背景下教师在课程教学过程中的角色转换[J].中国大学教学,2019(11):29-32.
- [7]杜宇杰.新媒体时代大学教师职业角色的转型[D].河南大学,2018.
- [8]郭璨,陈恩伦.我国网络教育政策变迁的多源流理论阐释[J].教育研究,2019(5):151-159

## Teachers' Functions in Post Epidemic Era

Li Feng

(Beijing Hospitality Institute, Beijing, 102601)

**Abstract:** Under the policy call of "stop classes while keep teaching", online teaching has become an important way for students to acquire knowledge. Teachers are the key factor ensuring the quality of online teaching. However, in the post epidemic era, teachers need to change teaching ideas, adjust teaching content, introduce new technology, optimize teaching design and pay attention to teaching effect. In addition to the factors of teachers themselves, they also need the support of schools and society for them to perform their functions.

**Key words:** post epidemic era    online teaching    teacher function

## [ 教学技巧 ]

# 以职业素养为核心的思政课程改革探析

尹招元<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院, 北京, 102601)

**摘要:**为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深化新时代学校思想政治理论课改革创新的若干意见》,把思想政治教育贯穿人才培养体系,全面推进高校课程思政建设,发挥好每门课程的育人作用,同时围绕中瑞泛服务行业高级管理人才的培养目标和应用型酒店管理专业本科院校的实际,通识教研室坚持“一体两翼”即以职业素养为主体,一手抓思政课程教学,一手抓学生法庭,不断进行思政课程改革。从而,引导学生遵纪守法、讲求规矩,遵守社会公德和职业道德,形成健康心理和端正态度,也就是引导学生“做正派人,干正经事”。

**关键词:**职业素养;思政课程改革

## 引言

培养什么人、怎样培养人、为谁培养人是教育的根本问题,立德树人是高校思政课程的主要目标和根本任务,为了落实立德树人的根本任务,必须将价值塑造、知识传授和能力培养三者融为一体、不可割裂。为此,中共中央提出了全面推进课程思政建设,寓价值观引导于知识传授和能力培养之中,帮助学生塑造正确的世界观、人生观、价值观,将思政课程和专业课有机结合,共同完成育人的目标。中瑞的思政课程改革的方向是将思政课程与专业课相结合,共同发挥育人的功能,具体来说就是培养泛服务业需要的人才,注重学生的职业素养教育。在思政课程的改革过程中,通识教研室坚持以职业素养为核心,一方面进行思政课程的教学,另一方面开展学生法庭活动,将二者有机结合,在学生法庭的实践活动中,让学生体会职业素养的理念。

## 一、思政课程改革的目标

立德树人是高校思政课程的根本任务,中瑞思政课程改革一方面要落实立德树人的根本任务,培养社会主义的建设者、接班人;另一方面,中瑞的人才培养目标是泛服务业的高级管理者,中瑞思政课程改革也要落实学院的人才培养目标,注重学生的应用能力的培养,职业能力的培养。因此,中瑞的思政课程改革既要贯彻落实立德树人的根本任务,又要结合中瑞的人才培养目标和实际情况来进行。总体上来讲,就是以职业素养为核心,一方面落实国家关于思政课程的教学,另一方面结合中瑞实际,利用学生法庭,让学生在实践活动中提升职业素养。

## 二、以职业素养为核心的思政课程改革的方法和内容

为了落实思政课程改革的目标,树立以职业素养为核心的改革,通识教研室一方面培养学生树立正确的世界观、人生观和价值观,另一方面培养的实践能力,注重理论与实践相结合,育德与育心相结合,课内与课外相结合,线上与线下相结合,全方位,多角度开展教学 and 实践活动,就是希望同学们在学中做,做中学。

### (一) 实施方法

[收稿日期] 2020-6-16; [修订日期] 2020-9-20

[作者简介]尹招元(1980-),女,河北唐山人,北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院教学事务部讲师,哲学硕士,主要研究方向:马克思主义中国化、大学生思想政治教育。E-mail: yin.zhaoyuan@bhi.edu.cn

为了推进思政课程改革,通识教研室主要采用了理论与实践相结合、育德与育心相结合、课内与课外相结合、线上与线下相结合的方法进行。

理论与实践相结合的方法,主要是将书本的理论知识与学生的实践活动结合起来,如:组织学生的辩论赛、情景剧等活动,在学生活动中体现和运用理论。

育德与育心相结合的方法,主要是注重培养学生的思想品德建设,如:诚信、孝心、职业道德、爱国、敬业,同时关注学生的心理健康教育与抗挫折教育。

课内与课外相结合的方法,主要是一方面利用课堂进行专题化教学,另一方面让同学们在课堂之外开展实践活动,如:道德随手拍、你眼中的不文明现象等,让同学们在课外践行课上所学的理论。

线上与线下相结合的方法,主要是课堂教学活动与网络教学同时进行,如:《中国近现代史纲要》的课程采用线上与线下相结合的方式。

## (二) 改革内容

通识教研室主要从课时分配、教学内容、考核方式、学生法庭四个方面进行改革。

### 1. 课时分配

教育部规定的高校思政课程的总课时是 256 学时,中瑞的思政课程的总课时是 88 学时,还差 168 学时,弥补的方式是通过实践活动和网络课程来进行。具体情况如下表:

表 1 思政课程-课时分布一览表-以中瑞酒店管理学院为例

课程名称	中瑞学分	教育部规定学分	差额学分	弥补方式
思想道德修养与法律基础	1	3	2	实践活动
中国近现代史纲要	0.5	2	1.5	网络课程
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.5	6	4.5	网络课程
马克思主义基本原理	1.5	3	1.5	网络课程
形势与政策	1	2	1	网络课程
学分合计	5.5	16	10.5	
课时合计	88	256	168	

(备注:实际课堂教学课时与其它方式弥补课时的比率是 34%:66%,从而有助于学生自主学习。)

### 2. 教学内容

思政课程改革的教学内容贴近泛服务行业的实际,将理论与实际相结合,尽量用泛服务行业的案例来分析理论,同时,以职业素养为核心,注重培养同学们的职业意识、服务意识和思维方法。下面根据思政课程的 5 门课程,将每门课程的教学内容所体现的职业意识、服务意识和思维方法列出来。

表2 思政课程教学内容一览表—以中瑞酒店管理学院为例

课程名称	中瑞学分	所体现的职业素养内容
思想道德修养与法律基础	1	感恩、责任、诚信、爱国、职业道德、遵纪守法等；
中国近现代史纲要	0.5	近现代中国和北京酒店发展史、著名酒店、酒店人的故事等；
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.5	职业目标（为人民服务）、职业理想、职场上的区块链（农村包围城市）、大数据时代的创新（新发展理念）等；
马克思主义基本原理	1.5	辩证思维、职场矛盾、理想与现实差距化解、底线思维（职业底线）等；
形势与政策	1	中瑞学生安全教育、法制教育、心理健康、行业发展动态与时政等；

### 3. 考核形式

思政课程的课程采用开卷考试的形式，考核的内容是课上笔记和网课学习的内容，考核的主要目的是：一方面督促学生自主学习网课内容，另一方面，重点考核学生课上学习的情况，通过查看学生笔记，以及课上的互动提问，了解学生本堂课学习的情况。学生的总评成绩主要由三部分组成，第一部分是考勤；第二部分是课上的学习和小组作业的成绩；第三部分是期末的开卷考试。通过这三部分了解学生整个学期对课程学习的总体情况，然后总结出课程学习过程中，学习掌握的知识和方法，以及学生未掌握的知识，针对学生未掌握的知识，找到方法，作为以后教学的改进部分。

### 4. 学生法庭

为了培养学生的法治思维和法律意识，通识教研室以《思想道德修养与法律基础》课程为学生法庭活动的模拟课堂，在这门课上，将学生法庭的活动纳入课程的教学过程，主要以学院现实发生的案例和模拟案例为主，在课堂上开展学生的普法活动，让学生在法庭的审理过程中体验案例反映出来的法律问题，同时警示同学们避免出现类似的问题。

## 三、以职业素养为核心的思政课程改革的趋势

从国家的角度来说，思政课程的改革，要紧跟时代和国家的相关政策和规定，落实立德树人的根本任务，培养社会主义的建设者和接班人，将会更加关注学生的职业素养和职业精神。

从学院的人才培养方向和目标来说，突出职业素养的核心，培养酒店业和泛服务业需要的管理人才。

从学生的角度来说，贴合学生未来就业的需要，在学生走向工作岗位之前，培养他们的职业意识、职业道德和职业素养。

从教师的角度来说，思政课程的改革使得师生之间的距离越来越近，老师与学生之间彼此了解的程度加深，老师更加了解学生的职业需求，同时将这些内容与教学紧密结合，更好地促进教学，对教师来说，也是很好地提升的过程，教学相长。

从思政课程未来发展的趋势来说，按照课程思政的要求，思政课程将与学生的专业课融合起来，共同培养学生的德与才，关注学生的成长成才。

## 参考文献

- [1] 《关于深化新时代学校思想政治理论课改革创新的若干意见》中共中央办公厅、国务院办公厅，2019；
- [2] 《思想道德修养与法律基础》，本书编写组，高等教育出版社，2018；
- [3] 《教育部关于印发《高等学校课程思政建设指导纲要》的通知》，教育部社科司，2020。

# On the Reform of Ideological and Political Course with Professional Quality as the Core

Yin Zhaoyuan

(Beijing Hospitality Institute, Beijing,,102601)

**Abstract:** In order to implement the "several opinions on deepening the reform and innovation of Ideological and political theory courses in schools in the new era" issued by the general office of the CPC Central Committee and the general office of the State Council, the paper intends to put ideological and political education through the personnel training system and comprehensively promote the ideological and political construction of university courses and give full play to the educational role of each course, At the same time, it focuses on the training objectives of senior management talents in BHI's generic service industry and the reality of application-oriented hotel-management in undergraduate colleges. The general education teaching and Research Office adheres to the principle of "one body and two wings", that is, focusing on the ideological and political course teaching and the student court on the one hand, the Office constantly carries out the ideological- and- political course reform. Therefore, students will be guided to abide by the law and discipline, follow the rules and the social morality and professional ethics. The Office facilitates students to form healthy psychology and correct attitude, or in another word, guides students to be decent people and do right things.

**Key word:** professionalism    Reform of Ideological and Political Course.



## [双师教学]

# 酒店专业操作技能的培养在中瑞实操教学中的探索 ——以《餐饮服务应用》课程为例

王宁<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院, 北京, 102601)

**摘要:** 现代学校教育于人的价值, 突出表现在人的文化素养的综合提升与人的职业技能的形成和发展。北京中瑞酒店管理职业学院强调理论与实践高度统一, 紧密围绕旅游酒店行业对人才的需求办学, 秉承“学以致用”的校训, 坚持养成式教育。本文站在专业操作技能的重要性、酒店业界对专业操作技能对需求与现状分析等方面, 对中瑞实操教学《餐饮服务应用》课程进行研究。

**关键词:** 职业技能; 餐饮服务; 实操教学

## 引言

北京中瑞酒店管理职业学院强调理论与实践高度统一, 紧密围绕旅游酒店行业对人才的需求办学, 秉承“学以致用”的校训, 坚持养成式教育。具有中瑞教学特色《餐饮服务应用》课程的设置, 与酒店的管理人才素养需求相匹配, 为中瑞毕业生的个人发展奠定了牢固的实践基础。

## 一、专业操作技能的重要性

“知”与“行”的统一是任何劳动者的劳动能力体现, 酒店员工要掌握已定的理论知识和实践知识, 同时也应该具有采取实际行动的能力, 也就是执行力。专业的操作技能可以直接影响到劳动成果的品质, 对于衡量餐饮服务质量的的标准而言, 专业的操作技能起到了重要作用, 它将直接影响到客人在餐饮服务中的体验感, 从而导致整体服务质量的结果产生曲线变化。

## 二、行业对专业操作技能培训现状

大部分人在整个职业生涯中, 一般都会经历三个系统——学校教育系统、培训系统和就业系统。每一个阶段所受的教育, 都会有助于个人的进步与发展。对行业专业技能操作培训现状的了解, 使得中瑞酒店管理职业学院日常教学设计更加有针对性。实操教学内容的精化处理, 有效压缩学生未来在基础运营阶段的时间成本, 有助于学生增加实际工作经验, 从而可以加速提高至管理人员层面。

### (一) 技能培训, 高效服务

酒店员工流失率高、人手短缺是酒店业面临的一大问题。日常服务过程中, 要想达到高效服务这一要求, 就要善于资源整合, 充分调动现有人员, 最大化产生个人价值。例如, 一名服务人员要想同时拿取多听饮料及其所搭配的杯子、吸管、杯垫等用具, 就需要使用服务托盘承装。服务托盘的正确使用, 才可以快速、平稳、安全地运输物品并为客提供专业的餐饮服务, 从而使得客人满意。

所以, 专业技能的培训不可或缺, 不仅可以提高日常工作效率, 同时也可以让员工掌握更多专业技巧并运用到服务当中, 让培训更实用、更有效。

[收稿日期] 2020-7-23; [修订日期] 2020-9-26

[作者简介] 王宁 (1982-) 女, 北京人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院教师, 主要研究方向: 餐饮服务, 邮箱: wang.ning@bhi.edu.cn

## (二) “幕后”培训, “台前”服务

为保证星级酒店的服务标准,员工需达到一定的服务水准才可以直接面对客人,做好“台前”服务。如达不到其服务标准,则需要安排非在岗的形式进行“幕后”培训。必要的服务培训,更多的是侧重服务技能,以满足客人对服务的基本需求,从而逐步提高服务质量。

## (三) 培训常态, 效果不佳

据调查,餐厅员工对培训普遍比较反感,培训时找各种借口排斥培训,或者上课中不认真听讲等情况,导致培训效果不理想,没有起到实际的帮助和推动作用。如何提高员工对培训的参与度,制作高质量的培训课程,是酒店培训部门首要思考的问题。

## 三、中瑞实操教学解析

每个人经过学校教育后,进入工作环境都会从事各类职业活动。中瑞酒店管理学院以酒店管理专业为特色,不断探索应用型人才培养模式。结合大学生不同阶段的学习特点,设定不同课程,达到知识与技能相统一的教学目标,使得中瑞毕业生可以最大化发挥主观能动性,更快速地融入新的工作环境中。中瑞酒店管理学院实操课程的设置为同学们日后的职业规划与发展奠定了牢固基础。

以中瑞酒店管理学院《餐饮服务应用-西餐》实操课程为例,课程教案将知识点、实操点及运营三个方面进行教案汇总,做到理论与实践相结合的系统化管理。

编号	教案名称	教案类别	教案编号	涉及知识点	课件	课时	时段	讲授人员
1	餐饮部概况——瑞苑西餐厅	知识教案	ZSD-WR-01	部门组织结构, 餐厅介绍, 仪容仪表要求, 规章制度, 安全细则。	图片、PPT	40分钟	7:00-7:40	实操师1# (集中授课)
2	课前预习测试	知识教案	ZSD-WR-01	测试及答案讲解: 瑞苑西餐厅基本概况(运营时间、服务形式、规章制度、安全、仪容仪表、考勤制度、分数组成)	讲授/视频	20分钟	7:40-8:00	
3	领位服务	实操服务教案	SC-WR-01	迎宾服务, 引领客人落座服务, 服务用语及禁忌, 呈递菜单服务, 领位与值台员交接, 餐厅预订, 打包服务。	视频/实操	20分钟	60分钟 x2 8:10-9:10 9:10-10:10	实操师1# (分散授课)
4	点单服务	实操服务教案	SC-WR-02	记录的方法及注意事项, 沟通与交接, 服务用语, 中式、美式、欧陆式早餐点单。(重点蛋类产品)	图片/视频/实操	15分钟		
5	更换餐具服务	实操服务教案	SC-WR-02	食品与餐具的搭配及正确摆放位置, 小料的搭配及正确服务方法, 分餐的服务(餐包服务), 服务用语。	图片/实操/视频	15分钟		
6	结账服务	实操服务教案	SC-WR-02	检查客人满意度, 检查账单, 递交账单, 结账收款, 送客服务。	视频/实操	10分钟		
7	服务酒水	实操服务教案	SC-WR-02	吧台准备工作, 托盘使用, 早餐饮品服务, 早餐咖啡茶、谷物服务。	图片/视频/实操	30分钟 x4	8:10-8:40 8:40-9:10 9:10-9:40 9:40-10:10	指导师1# (分散授课)
8	备餐间/传菜	实操服务教案	SC-WR-02	划单, 传菜, 餐后收尾, 杯子、餐具的擦拭及整理标准, 操作安全。	Handout/实操	25分钟 x4	8:10-8:40 8:40-9:10 9:10-9:40	指导师2# (分散授课)

餐饮服务课程组

2019—2020 学年度

1

图1:《餐饮服务应用-西餐》课程, 部分的知识点与实操点教案内容汇总

运营区域	主要负责人	主要指导工作内容	考核标准
A区: (领位+餐桌服务)	指导师1#	记录并现场指导并记录以下重点: 1.人员分配。 2.迎宾服务, 引领客人落座服务, 服务用语及禁忌, 呈递菜单服务, 领位与值台员交接。 3.记录的方法, 沟通与交接, 服务用语。 4.食品与餐具的搭配及正确摆放位置, 小料的搭配及正确服务方法, 分餐的服务(餐包服务), 服务用语。 5.早餐饮品服务, 午餐软饮及气泡果汁服务。 6.检查客人满意度, 检查账单, 递交账单, 结账收款, 送客服务。 7.餐后收尾。	1.迎宾服务标准 2.点单服务考核表 3.软饮料服务标准考核表 4.结账服务标准
B区: (领位+餐桌服务)	指导师2#	记录并现场指导并记录以下重点: 1.人员分配。	1.迎宾服务标准 2.点单服务考核表

餐饮服务课程组

2019—2020 学年度

2

图2:《餐饮服务应用-西餐》课程, 部分的运营教案汇总

## （一）实操教学现状

北京中瑞酒店管理职业学院的学生在大学四年中，会经历两次实习。第一阶段的实习工作安排在大二上半学期完成，初入酒店的同学们对酒店现状还不了解，多数会被安排在酒店的基础运营部门任职，如：餐饮部、前厅部、房务部。因此，针对大一新生而开设的实操教学包含餐饮服务、房务、食品制作三大板块的课程，满足了学生第一阶段的实习需求。

实操课程的设立，营造了与酒店环境、氛围更贴近的工作状态，对酒店的初步认知，亲身体验、动手实践与业界一致的基础操作技能技巧，在校内即可完成。有助于同学们更快速的融入酒店人的工作模式，同时建立酒店人的思维模式。

## （二）实操教学优势

### 1. 科学的课程设置

实操课程中《餐饮服务应用》课程是一门综合的服务型课程，包括中餐厅、西餐厅、自助美食广场和酒吧服务四门独立课程。主要讲授服务基础知识及其具体应用。侧重讲解并强化应用所有服务流程及细节。通过各项实操练习，使学生们能够掌握餐饮服务基本操作技能和完成简单的服务接待任务，并在日常实操教学过程中培养良好的职业素养，为将来的职业生涯打下了坚实的基础。

### 2. 明确的职业定位

校内所设立的中西餐厅、自助美食广场、品酒教室、雪茄吧、酒吧、交流吧等实操平台，可以满足学生日常练习服务操作的需求。通过实地实景与“同事、顾客”直接接触，不仅可以提升人际交往能力，也可以更多地解行业的实际需求。大一新生可以明确职业定位，提升就业能力，为未来的职业发展奠定了基础。

### 3. 专业的教师团队

中瑞酒店管理职业学院的实操团队，全部授课教师均具有至少5年以上的餐饮服务管理经验。实操授课过程中，老师不仅可以对专业操作技能技巧予以指导，还可以把过往丰富的餐饮经验分享传授给学生们。学习没有捷径，但一定有方法，教师自身的实战经验对于应用型人才的培养起到了推动作用。

## （三）实操教学发展方向

随着社会的发展，授课教师的教学模式、教学理念和教学手段应该与时俱进。进而使学生的自主创新能力也得到提高，是实操教学发展努力的目标。为了使实操课程教学效果更佳，还需改善和提高以下几个方面：

### 1. 提高学生在课堂上的参与度

需改变原有教师台上滔滔不绝、学生台下无人响应，以教师教学主体的授课模式。应了解学生需求、兴趣爱好、热门话题等课前话题，吸引学生对课程的关注度继而展开课程内容。将课程主角转变成为学生，将被动转为主动。让同学们积极思考，在课堂上的参与度更高。

《餐饮服务应用》课程，在学生充分理解老师所讲的服务流程及操作要领后，会邀请学生亲自动手实践，如：如何正确使用服务托盘、如何使用点单系统等操作，做到亲身体验，真正地参与到课程当中。

### 2. 转变教师固有思维方式

教师固有的思维模式，在校内“温室”效应下将影响对课程的创新性，课程质量不能与时俱进。授课教师应在设计课程教案时带有批判性思维，打破原有常规方式，不断更新调整授课内容。中瑞酒店管理职业学院一直秉承着与业界贴合的教学理念，长期以来每名教师都会定期回炉业界，掌握前沿信息，实时更新授课素材。

《餐饮服务应用》课程中所使用的教学课件，都会随着酒店前沿信息的变化而随时保持更新，如：因疫情的影响，酒店所增设的无接触服务，为客人提供承装口罩的口罩夹，餐

厅消毒管理措施等信息。

### 3. 强化标准化技能操作

中瑞酒店管理职业学院在实操教学管理中鼓励学生将“错误犯在校内”，避免实际工作中因操作技能掌握的不熟练、没有实战经验而导致客人的不满、投诉等情况发生。专业的技能操作是需要反复动手操作练习、亲身感受，形成肢体记忆才可以达到标准化效果。日常实操练习中，同学们应多动手练习，总结失败的经验教训，调整方式方法最终达到专业技能操作的标准，而教师则应思考用怎样更适合初学者的教学方法来降低错误率。

《餐饮服务应用》课程中，如遇到学生不小心将餐用具打翻或掉落而产生声响时，现场的师生将用拍手的形式，让该生记住此次的失误，鼓励其总结此次“失败”的经验教训、多练习、多注意。

### 4. 尝试线上线下相结合

互联网科技的发展，带动了教学模式的革新。线上线下相结合的教学模式将成为未来授课模式的发展方向。就实操课程而言，将知识点与实操点重新梳理，分别用线上线下结合的授课模式进行教学。知识点内容精简后学习的灵活性大大提高，学生可以自由分配时间进行线上学习。不同基础不同进度的同学还可以针对自身条件去了解重难点信息，从而压缩更多的时间分配给实操点，让同学们有更多的实践体验，最终达到“知行合一”的教学目标。

《餐饮服务应用》课程在疫情期间，教师将原有理论知识部分的课程精简成线上录播课，并把实操部分的课程转换成线上直播，学生可以利用家中现有条件完成各项基本操作技能，如：擦拭餐具、口布折叠、饮料服务等，教师不仅可以按计划完成原有教学任务，学生也可以达到相应学习目标。

## 四、结语

《餐饮服务应用》课程植入专业操作技能教学，可以合理化解缺乏动手操作的实际问题。实操教学课程内容设计合理、针对性强，为酒店业人才需求培养奠定了良好的实战基础。在此条件下，教师应持续调整、改进教学方法，科学管理教学工作，一定可以稳步提高教学水平，达到更高的教学质量。

随着我国经济的发展和经济结构的战略性调整，现代酒店业作为我国朝阳产业——旅游业的三大支柱之一，酒店业面临着新的机遇与挑战。员工培训成为酒店人职业发展的必要环节。疫情的特殊原因，导致酒店会利用这段时间植入线上培训课程来填充员工更多的业余时间，促使员工全面了解酒店。企业文化、产品知识、技能、健康等维度的信息组成了酒店培训的大方向。

## 参考文献

- [1] 许竞. 职业技能形成：跨学科理论与国际比较[M]，社会科学文献出版社，2019.
- [2] 陈明昆. 中国改革开放与发展实践丛书：中国职业教育改革与发展实践[M]，2014.
- [3] 教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知[M]，教材〔2020〕4号.
- [4] 谢长法. 《中国职业教育史》[M]，赏析教育出版社，2011.
- [5] 张斌. 餐厅员工培训大全（第2版），中国纺织出版社，2014.
- [6] 姚颖. 逆思维心理学[M]，广东旅游出版社，2015.
- [7] 刘桂林《中国近代职业教育思想研究》[M]，高等教育出版社，1997.
- [8] （美）贝利、休斯、穆尔：《工作实践出真知：业本学习与教育改革》[M]，许竞等译，中国人民大学出版社，2011.
- [9] 曹海娟. 大学生创新创业与人才培养模式研究报告[M]，人民邮电出版社，2016.
- [10] 王勇. 翻转课堂的理论与实践：基于应用型本科人才培养的探索[M]，杭州：浙江大学出版社，2016.

[11] Juha Munnukka, Pentti Järvi, Uusitalo Outi, (2013) "Impact of service quality dimensions on the formation of customer value in B to B services", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 31 Issue: 3, pp.286-299.

[12] Melissa Mitchell, Christopher D. Zatzick, (2015) "Skill underutilization and collective turnover in a professional service firm", *Journal of Management Development*.

## **The Influence of Professional Operation Skills on Catering Service Teaching—Take the Practical Teaching in BHI as An Example**

Wang Ning

(Beijing Hospitality Institute, Beijing,102601)

**Abstract:** The comprehensive improvement of people's cultural literacy and the formation and development of people's vocational skills are the outstanding performance of the value of modern school education to people. Beijing Hospitality Institute emphasizes a high degree of unity of theory and practice, closely focuses on the needs of tourism and hotel industry for talents, adheres to the motto of "learning for application", and adheres to the nurturing education. From the perspective of practical teaching, this paper analyzes the influence of professional operation skills on catering service teaching. The value of modern school education lies in the comprehensive improvement of people's cultural quality and the formation and development of people's vocational skills. Beijing Hospitality School emphasizes the unification of theory and practice, closely centers on the demand of tourism hotel industry for talents, adheres to the school motto of "learning for practical use", and adheres to the nurture-oriented education. From the following respects, namely, the importance of professional operation skills, the demand of the hotel industry for professional operation skills and its status quo analysis, etc., the paper has carried out in-depth study on the operational course of "Application of Catering Service"

**Key words:** vocational skill catering freshmen operational courses

# 人才培养研究

Research on Talent Cultivation

## [人才培养]

# 境内外酒店管理应用型人才培养分析研究

邱萍<sup>1</sup> 昌孟霖<sup>1</sup>

(四川旅游学院 四川 成都 610100)

**摘要:** 本文就酒店应用型人才培养问题选取国内本科层面几所代表性院校与境外同类典型院校,从专业定位、培养目标、师资队伍、教学模式、教学酒店、就业及学历层次,责任与愿景等多个维度透视其人才培养模式。进行比较分析发现,各校几乎都在职业素质、基础知识与专业技能三个方面彰显个性化培养的策略,从而形成院校自身的办学特色。面对各种不确定性的未来,行业高质量发展需求,酒店应用型人才培养应科学定位,差异化发展,建立应用型本科酒店管理学科体系。同时,加强境内外院校、行业之间的交流与合作,持续探索中国特色的应用型酒店教育之路。

**关键词:** 酒店人才; 培养模式; 分析

## 引言

文旅融合后,大力发展全域旅游;坚持美好生活导向,迈向优质旅游发展新时代成为当前乃至今后较长一段时间行业的奋斗目标。毋庸置疑,从内到外,由古往今酒店行业一直是旅游产业的支撑,是重要的服务行业。我国酒店行业经历了40余年的发展,无论是规模还是数量,尤其是硬件配置总体已趋于世界领先水平,而服务水平、经营管理水平却还有较大的提升空间。根本原因在于酒店行业长期面临“人才荒”。人才培养尤其是高质量的人才培养一直是困扰各方的痛点。在高质量发展时代,无论从高等教育分类体系,还是酒店行业未来发展,本科层面应用型人才都是教育质量提升与行业转型发展的人才支撑。笔者通过实地考察、网络查证等方式,收集整理境内外颇具代表性的几所应用型院校的酒店管理专业人才培养模式,且结合自身实践进行比较分析,意在为新时代背景下的酒店应用型人才培养提供些许粗浅的思考。

## 一、境内院校酒店管理专业人才培养模式

国内院校酒店管理专业分中职、高职、本科与研究生等多个层次。若果说上世纪八九十年代,即最初20年是中职教育领衔宾馆酒店教育,本世纪初二十年,即中间20年就是高职教育的天下。各方数据显示,高职酒店管理专业已占据旅游职业教育大半壁江山,从规模发展转向内涵式建设,各类院校已呈现出各自的办学特色。近年来,政府一直在敦促深化应用型教育的改革。据《国家职业教育发展规划纲要》,高等教育需要转型发展,满足国家战略规划。第一批600所普通高校转向应用型技术大学,旅游酒店类专业赫然在列,中职、高职与本科构成完整的国家职业教育体系。故应用型本科是下一个10年20年旅游教育的生力军,行业内涵式发展的人才支撑。我们期待旅游教育的奇迹发生。

本案的研究对象是应用型本科层面,选取几所颇具代表性的本科办学院校进行研究。国内如桂林旅游学院、上海师范大学旅游学院、北京联合大学、四川旅游学院、北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院等应用型酒店管理专业做分析。

[收稿日期] 2020-6-3; [修订日期] 2020-9-26

[作者简介]邱萍,教授,四川旅游学院旅游研究中心主任,教育部全国旅游职业教育教学指导委员会委员。主要研究方向:旅游高等教育、旅游企业管理

昌孟霖,四川旅游学院2019届酒店管理专业学士,中心科研助理。主要研究方向:酒店经营管理、旅游营销。

### (一) 桂林旅游学院

2016年3月,桂林旅游学院国际酒店学院成为洛桑酒店管理学院全球学术体系的第十家认证院校。国际酒店学院运用“洛桑模式”,旨在将本科专业打造成“中国的洛桑酒店管理学院”。学院引进瑞士洛桑酒店管理学院专业体系、课程大纲、教学方式和考核办法等教育资源;教师具有五星级酒店从业经验和通过洛桑的“Qualified Learning Facilitator”资格证认证;学院教学与行业实习交叉进行。该专业采取协同育人模式,由桂林旅游学院、南宁职业技术学院和万豪国际酒店集团公司联合培养。

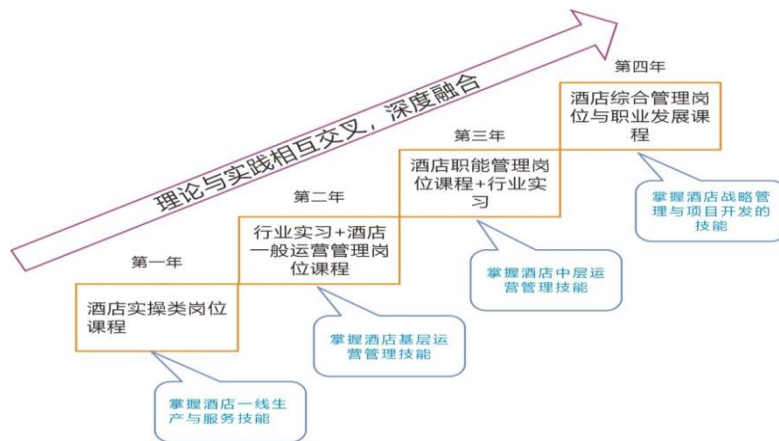


图1 逐年进阶的课程结构

### (二) 上海师范大学旅游学院

上海师范大学旅游学院酒店管理专业采用“坚持行业需求导向,坚持学生职业能力和人文素养并重”的人才培养模式,以培养中高级管理应用型专门人才为目标。该校酒店管理本科专业学习内容“现代酒店经营与管理的基本理论和知识”、“酒店运营岗位技能”和“国际化酒店职业素养”三大方面。

### (三) 北京联合大学旅游学院

北京联合大学旅游学院酒店管理系形成了校企深度融合、基于学生专业和职业能力培养的“一体两翼三平台”的人才培养模式。该系同时实施“融入工作场景的模块化教学改革”,即部分课程模块由校企团队设计和师生在酒店场景中共同完成。不但师资队伍有90%以上的教师获得美国饭店协会等行业机构资格证书,而且学生可以实现协会证书和选修课学分互换。该系还有和澳大利亚格里菲斯大学的本科“2+2”联合培养项目和本硕连读项目等境外交流学习机会。该系注重学生投资能力培养,开设酒店投融资管理方向,系统开设会计学、财务管理、酒店投融资管理等课程。北京联合大学旅游学院还是《旅游学刊》的主办院校。

### (四) 四川旅游学院

四川旅游学院2013年4月,教育部正式批准建立四川旅游学院,是国内第一所独立设置的旅游本科院校。学校希尔顿酒店管理学院酒店管理专业采用工作本位的学习方式(Work-Based Learning,简称WBL),又被称为“基于工作的学习”或“在职学习”。工作本位学习是一种以工作场所为主要学习地点,通过真实的情境来培养学习者专业知识和职业技能的教学模式,也是一种理论与经验相结合的反思性学习方式。酒店管理学院为落实人才培养目标和实施学院专业教学计划,在第二学年设置6门WBL专业核心课程。引进美国饭店协会职业资格认证;与国外学校合作开设教学实践交流项目;还积极参与和承办各种赛事。酒店管理学院拥有烹饪实训中心和酒店管理实训室等校内实训资源,但是目前也面临校内实训酒店缺失等挑战。2018年1月22日,四川旅游学院希尔顿酒店管理学院成立是四川旅游学院及酒店管理学院坚持办学理念和走“产教融合”之路的必然成果。

### (五) 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院



北京第二外国语学院中瑞酒店管理职业学院成立于2008年，是一所经教育部批准设立的以酒店管理专业为特色的全日制普通本科民办高校。全面引进瑞士洛桑酒店管理学院的培养模式，以培养应用型高级专门人才。酒店管理专业是该校主干专业，入选教育部首批一流本科专业建设名单。核心课程和教学安排与瑞士洛桑酒店管理学院一致。中瑞以符合业界实际的课程设置、自主编写的教材、实践和理论相结合的师资队伍和独特的校园文化（简称4IP），形成“中瑞模式”，着力培养学生掌握5H即动手、动脑、走心三个能力，身心健康和积极乐观的生活态度两个习惯。

通过办学定位、培养目标、师资队伍、教学模式、教学酒店、专业方向、核心课程就业及学历层次等几个维度比较5所境内办学历史较长院校酒店管理人才培养方案。各院校专科、本科学历教育衔接良好，多数院校都有校内教学酒店满足实践环节教学需求，国际化办学的愿景强烈，且有一定的积累。有支持科研教学公开发行刊物，有些在业内知名度颇高。

国内酒店管理专业以政府的公办院校为主，时间不长约四十余年。伴随中国经济“弯道超车式”的发展，酒店行业迅速扩张，对专业人才的需求激增。院校经过几十年的发展走过从中职、高职到本科的递进之路基本形成颇具中国特色酒店管理专业的职业教育体系。酒店作为舶来品行业，支撑其发展的教育事业从早期的“西风东渐”式的学习模仿，培训内化，到本土化的反思扬弃，传承发展逐步形成自身人才培养模式。从理论到实践，由实践反哺理论。通过校企合作、工学结合、产教融合不同的发展阶段验证专业服务行业、企业的应用性与实践性。限于体制机制，师资队伍结构不尽合理。大部分教师从院校到院校，缺乏行业思维，去企业挂职，也是浅尝辄止。

40年的发展，国情所致，境内已经成为全球规模最大的酒店管理人才培养聚集地。如何在行业个性化服务需求下的批量培养？是下一步院校思考的重点。培养的人才如何留得住？沉得下？有发展？是需要院校、行业、政府主管部门等社会各方思考的问题。行业的极度敏感性。2020年新冠疫情下，冲击严重。酒店行业的复苏、融合或重组的各种发展走向，势必会影响院校人才培养方略的调整。

## 二、其他院校酒店管理专业人才培养模式

除以上提及院校外，含有应用型本科酒店管理专业的院校还有：香港理工大学、高雄餐旅大学、美国休斯敦大学和瑞士诺桑酒店管理学院等。

### （一）香港理工大学酒店及旅游业管理学院

香港理工大学酒店及旅游业管理学院的应用型本科为满足学生“交付优先”和行业培训的需要，采用“工作整合教育”的人才培养模式。该人才培养模式是指将承担行业实训工作作为他们学习的一部分。该校创新教学内容，通过“教授的一天”和“迪安的杰出讲座”的方式，邀请行业专业人士和优秀学生就不同的主题进行经验分享。Hotel ICON 是其颇具特色的教学和研究酒店。其中，Hotel ICON 有三间“明日之家”专用客房，旨在促进酒店管理理念的应用和深入研究。除此之外，该学院还有百盛集团实验室、Bistro 1979 等先进的酒水实训设施设备和餐饮实训中心。该学院同时提供酒店管理、旅游管理哲学硕士和哲学博士等学位课程。

### （二）国立高雄餐旅大学旅馆学院旅馆管理系

国立高雄餐旅大学餐旅学院旅馆管理系采用“实用至上”的人才培养模式，旨在培养具有国际观、服务道德和敬业乐群的基层及具潜质优秀旅馆管理人才。在教学教材方面，该系同相关学者、业界专家研拟教材，以课外读物、杂志、教学录像带、讲座和课外参观等方法辅助教学。同时，该系用灵活的书写报告、学生间讨论式和师生双向讨论教学方式替代传统的交作业模式。该系还创新以学生实践为主的“示范—实践—检讨—改进”的教学PDCA循环模式。

在校内实训方面，群贤会馆设计理念以模拟酒店实际情境为主要目的。在校外实习和就

业方面，积极推动“三合一策略”，即该系与业界建立良好的密切互动，学生可以获得更多的校外实习机会，积累行业经验，促进毕业后顺利就业。

### （三）美国休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮管理学院

美国休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮管理学院是世界顶尖的款待业项目之一。在1969年，康拉德·希尔顿捐献了150万美元来创立希尔顿学院。时至今日，康拉德·希尔顿基金会贡献超过7000万美元来为学生——未来的领导者提供更多的机会。

美国休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮管理学院具有国际化、多样化、热情好客的特点。该校本科采用“体验学习”的课堂模式。首先，美国希尔顿学院提供学士、硕士、双硕士/MBA等学位课程；其次，美国希尔顿学院拥有领先的饮料及食品鉴赏实验室和独创的酒店业档案及酒店业荣誉厅，还享有正式营业的实训餐厅和教学酒店。然后，美国希尔顿酒店学生还需要完成一个月左右行业相关工作实习。

美国希尔顿学院拥抱和培育一个包括社区、相关的行业、协作的多元文化环境，让学生可以感受到“体验学习”、创新、诚实和热情的氛围。该校依据广泛的市场需求和学生就业方向，设立了较多的专业方向。学生按照自己的就业意向，在超过75个课程中自由选择。具体职业面向如下表：

表1 休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮管理学院学生就业方向

餐厅管理	厨师/餐厅老板、食品分销销售、操作*
餐饮服务管理	航空公司食品业务、航空公司食品业务、医院-饮食和食品生产、高级饮食-饮食服务和现场餐饮
酒店管理	收益管理、收购与发展、温泉管理、食品分销销售、床与早餐、餐饮活动
会展管理	乡村俱乐部活动策划、会议与会议、企业会议与活动策划、会议服务、体育娱乐场所、节日、餐饮和婚礼策划
酒店专业	食品安全/卫生部、物业管理、酒店技术、酒店咨询、市场营销与社会媒体、餐旅法、人力资源、杂货店
旅游与旅行	运输服务、主题公园运营、邮轮运营、市场营销*、生态旅游、豪华旅行社和网上旅游预订
休闲娱乐管理	餐饮管理*、乡村俱乐部、游戏与赌场、餐饮活动、酒吧夜总会和度假村
酒与烈酒	生产、批发、零售和分销、餐饮管理、销售*、侍者

### （四）瑞士诺桑酒店管理学院

瑞士诺桑酒店管理学院成立于1893年，是世界上历史最悠久、专业声誉最高的国际酒店管理培训院校，经过百余年的发展形成了著名的“洛桑模式”。特色明显，注重实用，既传统又现代。国际酒店管理理学学士项目包含根本上了解行业工作、管理技巧、人际交往技巧和亲身体验四个支柱。瑞士洛桑酒店管理学院拥有完整的课程体系：第一学年是预备年，了解酒店行业。第二学年学习基本的管理理念，同时通过团队项目锻炼领导能力和人际关系，还通过写作和外语课程提高沟通能力；第三学年，同学们将通过团队合作的方式进一步强化管理技能的学习。第四学年，同学们进行战略管理学习。最后完成一个9周的“学生创业计划”或“个人应用研究项目”最终学位项目。

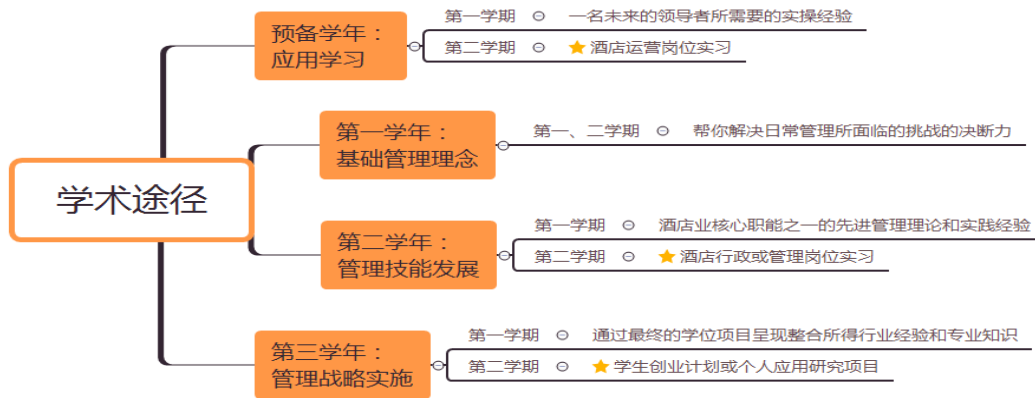


图 2 学术途径(Academic Pathway)

瑞士洛桑酒店管理学院（EHL）拥有产业浸润的环境和国际关系网等优势。在校内有许多场合有机会与行业领袖互动，如：“EHL 礼物”、杰出的演讲者系列、创新圆桌会议、私人市场研究活动(e.g. “EHL Presents”, the Distinguished Speakers Series, Innovation Roundtables, Private Markets Research Events)。EHL 的主要酒店教育方式包括体验式教育、社会学习环境、领导力及对终身学习的认识和欣赏。

该校通过学生的学习和学生的成功两个方面来衡量教育的有效性。学生的学习通过学习结果的评估来衡量，而学生的成功通过毕业率、滞留率和就业率来衡量。

下面就上述境内外院校人才培养情况进行列表比较：

表 2.相关院校酒店管理本科专业人才培养模式

院校名称	人才培养模式	课堂特色	教学/研究酒店	责任和愿景
香港理工大学酒店及旅游业管理学院	“工作整合教育”	“教授一天”的课程、“明日的客房”	Hotel ICON	成为一个真正的全球偶像
高雄餐旅大学餐旅学院旅馆管理系	“实用至上”	三明治教学法、劳作教育	群贤会馆（实训为主）	“人文关怀”的信念，“专业化、企业化、国际化”
美国休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮管理学院	“体验学习”	学生自主选择专业方向和课程	The Hilton University of Houston	热情好客、体验学习、创新、诚信和激情
瑞士洛桑酒店管理学院	“洛桑模式”	体验式教育、社会学习环境、领导力及对终身学习的认识和欣赏	示范厨房、Peter Michael 品酒实验室、the Berceau des Sens 美食餐厅	我们汇集了最好的酒店实践、管理教育和研究

通过人才培养模式、课堂特色、教学酒店, 责任与愿景等四个维度对4所境外院校进行分析: 境外大多数院校历史悠久, 几乎都在一百多年以上。与发达国家的经济、酒店行业发展不同时期同步。行业办学、私人办学是主流。绝大多数在读学生是喜欢酒店, 兴趣所致的选择。专业、课程设置贴近行业, 靠近市场, 学以致用。教学过程中充满浓浓的行业气息, 人才培养模式比较接地气, 采用全程与企业交互融通的路径来完成。职业教育体系完整, 有高专、本科、硕士与博士不同阶梯的学位设置。师资队伍结构多元化、国际化, 源自行业的导师稳定。办学规模较小, 小班教学、个性化培养, 与行业的一对一的服务匹配度高。毕业生行业就业率高且稳定, 职业进阶率通畅, 教育的获得感强。业内成功校友遍布世界各地, 建立各类奖助学金与捐赠。反哺酒店管理教育的发展, 形成酒店教育的持续发展的生态环境。

2020 新冠疫情后, 随产业的变化重组, 期待院校对专业学科体系有新的调整, 或重新布局。

### 三、结语

纵观横览, 境内外应用型酒店管理的人才培养观聚焦于素质、知识与技能, 是各类院校关注的重点。行业对人才的要求亦是以此排列为序, 不可造次。在三个共性目标的驱使下, 各类院校“八仙过海各显神通”地在职业素质、基础知识与专业技能三个方面彰显个性化培养的方略, 形成各自院校的办学特色。应用型本科酒店管理亦然。

#### (一) 找准定位, 突显差异, 建立应用型本科酒店管理学科体系

笔者通过对境内外的酒店管理相关专业院校的实地考察和网络查证, 收集到十多所应用型酒店管理相关专业院校的人才培养模式的资料。经过深入研究和对比分析, 发现了不同院校的各具特色人才培养模式, 其中也不乏共性。最重要的是, 应用型本科需要在高职与一本院校(211, 985 学校)之间寻找差异, 准确定位, 凝练特色, 树立品牌, 以期满足行业对不同层次人才的需求。可从以下几个方面考虑: 教育(办学)环境、目标定位、教学内容(理论+实践; 学校+企业+社会)、教学方法(手段)课堂讲授+主题训练+自媒体)、教材建设与质量评估等。

#### (二) 加强境内外院校、行业之间的交流与合作, 突显应用型本色

随全球一体化进程, 境内外院校的互派互访、交流学习、合作办学的加深, 有利于培养学生的国际化视野, 对多元文化的理解, 缩小地区间的差异。应用型酒店管理专业作为职业教育人才培养的顶端, 有方向引领的作用。须站在职业教育的顶层, 酒店行业发展的前端思考未来。院校与企业从校企合作、工学结合再到产教融合, 走过了一条相识、相恋到结合的崎岖之路。1+1=1, 不是=2, 此处的1是企业与院校, 产业与教育相得益彰的综合实力提升, 是教育支撑酒店行业的未来, 也是诞生民族酒店品牌的基础。

#### (三) 面对复杂环境, 探索中国特色的应用型酒店教育之路

应用型酒店管理人才的培养与发展, 离不开院校、酒店和政府等社会各界的支持。“十年树人, 百年树木”培养人才难, 而让其在行业里得到长远的发展是当前国内院校面临的一大问题。在2020年的新冠疫情全球性爆发的时代大背景下, 酒店管理人才在酒店行业内面临严重的现实考验。应用型酒店管理人才的培养离不开行业留住人才, 从而为其助力。当前, 我国的酒店管理行业有业主方、管理方与消费方, 三方力量的角逐和行业发展背景一起让酒店管理变得更加的复杂和具有挑战性。旅游、酒店行业搭乘科技发展的快车, 由对标贵族消费趋向平民化发展, 受众更广从而变为“朝阳行业”。当下, 酒店行业提供的薪资与职位进入瓶颈期, 也是导致专业人才不断流失主要原因。应运而生的线上平台, 如: 携程、飞猪等, 是否又是应用型酒店管理人才的新出路? 这些都是在裂变的2020值得探索的问题。

## 参考文献

- [1]浙江旅游职业学院 <https://www.tourzj.edu.cn/>  
[2]浙江旅游学院酒店管理系 <http://jdgj.tourzj.edu.cn/jxky/rcpyfa.htm>  
[3]南京旅游职业学院 <https://www.nith.edu.cn/>  
[4]山东旅游职业学院 <http://www.sdts.net.cn/>  
[5]上海旅游高等专科学校 <http://www.sitsh.edu.cn/cms/>  
[6]郑州旅游职业学院 <http://www.zztrc.edu.cn/>  
[7]青岛酒店职业学院 <http://www.qchm.edu.cn/>  
[8]桂林旅游学院 <http://www.gltu.edu.cn/>  
[9]桂林旅游学院国际酒店管理学院 <http://gl.gltu.edu.cn/rcpy/kctx>  
[10]上海师范大学旅游学院 <http://sit.shnu.edu.cn/>  
[11]北京联合大学旅游学院 <https://www.tc.buu.edu.cn/>  
[12]四川旅游学院 <http://www.sctu.edu.cn/>  
[13]香港理工大学 <https://www.polyu.edu.hk/>  
[14]香港理工大学及酒店与旅游管理学院 <https://shtm.polyu.edu.hk/>  
[15]国立高雄餐旅大学 <https://www.nkuht.edu.tw/>  
[16]国立高雄餐旅大学旅游学院旅游管理系 <https://hotel.nkuht.edu.tw/?Lang=zh-tw>  
[17]美国休斯敦大学 <https://uh.edu/>  
[18]美国休斯敦大学希尔顿酒店与餐饮学院 <https://uh.edu/hilton-college/index>  
[19]瑞士诺桑酒店管理学院 <https://www.ehl.edu/>  
[21]瑞士洛桑酒店管理学院酒店管理本科课程体系  
<https://www.ehl.edu/en/programs/bachelor-degree-program-direct-entry>

## Research on The Training of Applied Talents in Hotels at Home and Abroad

Qiu Ping Chang Menglin

(Sichuan Tourism University, Chengdu, Sichuan, 610100)

**Abstract:** In this paper, several representative universities at the undergraduate level and similar overseas universities are selected for the study of cultivation of application-oriented hotel talents, and their talent training models are analyzed from multiple dimensions, such as professional positioning, training objectives, faculty team, teaching mode, teaching hotel, employment and educational level, responsibility and vision. Through comparison and analysis, it is found that almost all schools display personalized training strategies in three aspects: namely, professional quality, basic knowledge and professional skills, thus forming their own school-running characteristics. In the face of various uncertainties in the future and the demand for high-quality development of the industry, application-oriented hotel personnel education should be scientifically positioned and differentiated to establish application-oriented undergraduate discipline system. At the same time, the education should also strengthen the exchange and cooperation between domestic and foreign universities and industries, and continue to explore the approaches of application-oriented hotel- education featuring in Chinese characteristics.

**Keywords :** Hotel talent training model analysis

## [人才培养]

# 高职院校服务地方实证研究

易红燕<sup>1</sup>

(三峡旅游职业技术学院 湖北宜昌 443111)

**摘要:** 服务地方是高职院校的职能之一, 服务本地又是高职院校服务地方的重点。研究以校地合作为背景, 探究高职院校服务地方的情况, 梳理校地合作的内涵, 确定高职院校服务地方的服务主体及服务类型, 以三旅为研究对象进行实证研究, 通过研究结果分析: 提出服务主体时注意服务类型侧重点有所不同; 提升地方高职院校自身的服务能力; 国家政策法规的保障等建议, 从而提升地方高职院校服务本地的能力。

**关键词:** 校地合作; 高职院校; 服务地方

## 一、研究背景与意义

### (一) 研究背景

为了掌握目前高职院校服务地方实证研究的研究情况, 本文选取“校地合作”和“服务地方”两个关键词。截止于2020年2月25日通过知网文献查询关键词“校地合作”兼“社会服务”精确查询找到24条结果。24条文献结果中有11篇是对校地合作与社会服务综合研究, 如时勇鹏和王俊的“地方院校服务当地社会发展建设刍议”[1], 敬再平的“加强校地合作 服务地方经济社会发展”[2]等。剩余13篇是对校地合作与社会服务专项研究, 如易红燕的“校地合作背景下旅游类“双师型”教师服务地方评价指标体系研究”[3], 朱如龙和邢玗的“基于校地合作的地方高职院校图书馆社会服务探索”[4]等。24条文献结果中, 只有6篇是涉及高职院校校地合作与社会服务研究, 如李振祥和程方启的“县校合作: 高职院校社会服务的新地标”[5]等, 但关于这方面的实证研究很少, 本课题组就是针对高职院校服务地方实证研究, 以弥补这方面研究的不足。

任何学校的发展与所在城市密切相关, 二者相辅相成, 密不可分。宜昌市现有高职院校3所, 在校学生2.4万人, 教师1600余人, 共开设专业76个[6]。湖北省政府和宜昌市及各级政府非常重视高职院校的校地合作, 出台了一系列相关政策, 如《关于支持发展现代职业教育加强校企合作有关税收政策的相关通知》《宜昌市西陵区就业见习补贴发放标准》等等, 在政策上保障校地合作的顺利开展。在此背景下, 课题组展开了高职院校服务地方实证研究。

### (二) 研究意义

1. 有利于促进地方高职院校教师的专业能力、综合能力、教学质量的提升。
2. 有利于进一步修订完善专业人才培养方案, 促进人才培养质量的提升, 也促进人才服务本地的发展。
3. 有利于教学中理论联系实践, 学校与本地的密切合作, 尤其有利于教学实践实习的开展, 方便、快捷、实用、高效。
4. 有利于毕业生的跟踪调查, 根据调查结果有针对性的改进教学模式和方法, 培养更多更好适应本地的高素质技术技能型专门人才。

## 二、项目实施

[收稿日期] 2020-6-3; [修订日期] 2020-9-20

[作者简介] 易红燕(1970-)女, 湖南益阳人, 三峡旅游职业技术学院副教授, 硕士, 主要研究方向: 旅游管理、高职教育。

### （一）确定研究对象

三峡旅游职业技术学院（简称三旅）是湖北省内唯一一所独立设置的公办旅游高等职业院校。学院有四系一部，有旅游管理系、酒店管理系、商贸管理系、学前教育系和思政课部。相关专业有酒店管理、旅游服务与管理、旅游规划与管理、烹调工艺与营养、旅行社经营与管理、会展策划与管理、学前教育、经济管理、会计等专业。本研究以三旅服务地方情况作为实证研究对象，学校社会服务能力较强，专业老师业务素质过硬，“双师型”教师较多。

### （二）校地合作概念的界定

目前校地合作内涵阐述说法众多，合作的内容也是比较广泛的。很多研究将其与校企合作等同看待；有的仅限于学校和地方政府的合作。本研究认为校地合作要从两个方面来研究，一是合作主体的研究，就是研究学校与哪个主体的合作，即学校的合作主体是谁，这是必须弄清楚的；二是合作内容的研究，既然是合作，理论上是互惠互利，研究对合作双方的利益需求，满足利益需求的合作才可能长久永续。

本研究认为，校地合作内涵是指学校与本地相关部门、单位或团体等联合在政策法规、经济、教育、科研、社会活动等方面的互惠合作。校地合作主体维度为行政部门、企业单位、教育机构、社会团体；高职院校服务合作主体的内容维度为培训咨询、场地考点、科研课题、人才输送、志愿帮扶。

### （三）构建服务地方主体

#### 1. 构建高职院校服务地方主体模型

本文在构建概念模型时采用了文献综述法、内容分析法以及专家调查法（Delphi法）。上述校地合作主体维度为企事业单位、乡村社区、教育行业、个人社团，那么高职院校服务地方的主体也是这4个主体。从而构建出基于校地合作的高职院校服务地方主体模型，如下图1所示。

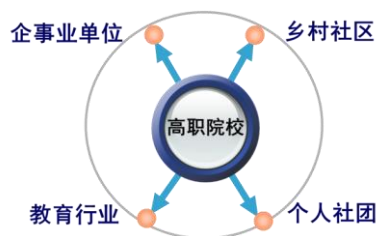


图1 高职院校服务地方主体模型

#### 2. 确定服务地方的内容

本研究的服务地方主体涉及到四个主体，同时相关主体又会涉及到相应的服务内容。目前关于高职院校服务地方内容的资料较少。本研究针对校地合作背景下高职院校服务地方专门进行了实证调研，对三峡职业技术学院和三峡电力职业技术学院旅游类专业教师、宜昌知名酒店部门经理、宜昌知名景区负责人、宜昌知名旅行社负责人和宜昌市旅游委员会旅游板块的负责人等等进行了广泛的调研、座谈及问卷调查，最后得出了基于校地合作的高职院校服务地方的类型有5项。基于图1模型和上述研究结果组成了基于校地合作的高职院校服务地方类型及相关服务内容，具体情况如下表1所示。

表1 高职院校服务地方类型及服务内容

服务类型	服务内容
培训咨询	开展提升相关人员的业务业务能力等方面的培训服务
搭建平台	组织相关部门和单位, 主持开展交流活动, 促进合作的服务
人才输送	提供相关单位对人才的需求服务
场地考点	提供各种类型考试、活动的场地、考点服务
志愿帮扶	提供力所能及的不求回报的主动服务, 精确扶贫服务

#### (四) 高职院校服务地方实证研究

##### 1. 确定研究主体和时间

本研究以三旅作为研究对象, 研究时间 2019 年一年的时间, 内容是三旅在此期间服务地方的实证研究。

##### 2. 确定学院服务地方主体

根据上述高职院校服务地方主体模型, 本次研究的服务的主体分为四个方面, 行政部门方面主要是宜昌市政府及所属的旅游发展委员会, 宜昌市教育局及所属的职教室, 宜昌市科学协会及社科联等; 企业单位主要是宜昌富利皇冠假日酒店、宜昌均瑶喜悦大酒店、宜昌燕沙酒店、宜昌沙龙宴酒店、宜昌丽橙酒店、宜昌市桃花岭饭店, 这是宜昌市比较知名的酒店企业; 教育机构主要是秭归、长阳、当阳、远安和枝江等职业教育中心, 我院与这些职教中心都有“3+2”中高职衔接的校校合作的中职学校; 社会团体主要是宜昌市酒店协会、烹饪协会、宜昌茶文化研究会、宜昌市心理学会等, 这是我院长期以来主要的合作及服务主体, 也是本课题组研究的服务主体。

##### 3. 研究内容

研究内容是 2019 年三旅服务地方的情况如学校开展的相关社会服务活动。研究资料的来源有: 2019 年学院科研成果统计、学院网站新闻、宜昌市教育局等网站新闻、学院档案室资料、相关部门、教师及课题组亲自参与的服务项目。经过课题组对资料进行分类, 从而形成三旅 2019 年度服务地方明细表,

由于中三旅 2019 年度服务地方明细表相关内容较多, 不方便进行数据分析整理, 课题组特此根据研究主体和研究内容的不同, 对上述明细表进行统计分类, 形成三旅 2019 年度服务地方统计表, 具体情况如下表 2 所示。



表2 三旅 2019 年度服务地方分类统计表

三旅2019年度服务社会分类统计表						
服务类型		企事业单位	乡村社区	教育行业	个人社团	合计
培训咨询	次数(次)	5	1	4	1	11
	数量(人)	464	40	320	200	1024
志愿帮扶	次数(次)	2	6	0	1	9
	数量	献血34600ml 60人	80户 300人	0	200人	献血34600ml 80 户 560人
场地考点	次数(次)	1	0	2	4	7
	数量(人)	700	0	976	4573	6249
人才输送	次数(次)	7	0	2	0	9
	数量(人)	332	0	222	0	554
构建平台	次数(次)	3	0	5	1	9
	数量	40家 120人	0	35家 854人	80人	75家 1054人
合计	次数(次)	18	7	13	7	45
	数量	献血34600ml 40家 1676人	80户 340人	35家 2372人	5053	献血34600ml 75 家 80户9441人
注:	科研课题纵向课题36项, 其中省级课题15项, 市级课题21项					

#### 4. 研究结果

通过上述表2中三旅2019年度服务地方明细表和表3中三旅2019年度服务地方分类统计表, 可知, 2019年一年三旅服务地方45次, 其中服务相关单位合计75家, 精确扶贫合计80户, 服务人数9441人, 献血合计34600ml。对各服务主体、各服务类型的数量都有所不同, 具体研究结果如下。

##### (1) 服务企事业单位情况

学院服务企事业单位合计18次, 其中献血合计34600ml, 服务企事业单位合计40家, 服务企事业单位人数合计1676人。服务次数是4类服务主体中次数最多的。培训咨询5次464人, 人才输送7次332人, 培训咨询和人才输送也是4类服务主体中次数最多, 人数最多的。构建平台3次40家120人, 相对其他服务主体来说仅次数和数量都是领先的。相对而言, 志愿帮扶和场地考点这2种服务类型次数和数量较少。

##### (2) 服务乡村社区情况

学院服务乡村社区合计7次, 其中精确扶贫合计80户, 服务企乡村社区人数合计340人。学院服务乡村社区中志愿帮扶6次80户300人, 是4类服务主体中次数最多, 人数最多的。相对而言, 培训咨询、构建平台、人才输送和场地考点这4种服务类型的次数和数量较少。

##### (3) 服务教育行业情况

学院服务教育行业合计13次, 其中服务教育行业合计35家, 服务教育行业人数合计2372人。服务次数总数位居第二, 仅次于企事业单位。服务人数总数位居第二, 仅次于个人社团。构建平台5次35家854人, 在次数和人数上都是第一位的。培训咨询4次320人, 总数位居第二, 仅次于企事业单位的。人才输送2次222人, 总数位居第二, 仅次于企事业单位的。考场考点2次976人, 总数位居第二, 仅次于个人团体的。相对而言, 志愿帮扶这种服务类型较弱。

##### (4) 服务个人团体情况

学院服务个人团体合计7次, 其中服务个人社团人数合计5053人。服务人数合计总数是4类服务主体中人数最多的。场地考点4次4573人, 是4类服务主体中次数和人数最多的。相对而言, 培训咨询、志愿帮扶、人才输送和构建平台这4种服务类型次数和数量较少。

2019年科研课题纵向课题36项, 其中省级课题15项, 市级课题21项。纵向课题有但数量不多, 横向课题没有。

### 三、研究建议

根据上述三旅服务地方的研究评价结果,课题组进行探讨分析,并对高职院校服务地方实证研究的情况提出如下合理化建议。

#### (一) 协调服务主体的服务内容

##### 1. 企事业单位:加强志愿帮扶和场地考点的服务

通过上述对企事业单位服务情况的实证研究,可知,对企事业单位的志愿帮扶和场地考点服务是比较薄弱的,学院要通过各种方式加强这方面的服务,提升服务能力。尤其旅游类专业的培训并不多,学院要加强这方面的培训,提升专业培训的综合能力。

##### 2. 乡村社区:加强培训咨询、人才输送和搭建平台的服务

通过上述对乡村社区服务情况的实证研究,可知,对乡村社区的培训咨询、人才输送和搭建平台的服务是比较薄弱的,学院要深入乡村社区,了解所需,加强这方面的服务,提升服务能力。

##### 3. 教育行业:加强志愿帮扶的服务

通过上述对教育行业服务情况的实证研究,可知,对教育行业的志愿帮扶非常薄弱,学院合作的中职院校、幼儿园等比较多,可通过专业提升、技能大赛等方面加强志愿帮扶的服务,提升服务能力。

##### 4. 个人社团:加强培训咨询、志愿帮扶、人才输送和构建平台的服务

通过上述对个人社团服务情况的实证研究,可知,对个人社团的培训咨询、志愿帮扶、人才输送和构建平台比较薄弱,学院也要重视这方面服务能力的提升,从而提升服务地方的能力。

同时,学院要加强横向课题的引导和政策支持,鼓励专业教师参与横向课题的研究,提升科研服务能力。

#### (二) 提升学院自身的服务能力

##### 1. 完善学院服务地方的制度

学院服务地方涉及到学院的方方面面,如相关部门:办公室、教务处、继教处、各系部、学工处等。相关人员:专业教师、学生、后勤保障人员等。相关事宜:培训安排、志愿服务安排、场地考点安排、人才输送的安排、搭建平台的安排等等。学院必须制定并完善一系列相关规章制度,保障学院服务地方的顺利进行。

##### 2. 增强教师服务地方的能力

专业教师服务地方的能力包括服务意识和服务技能。首先要加强专业教师服务地方的意识。在思想上认同服务地方的理念,愿意主动积极服务地方。其次要加强专业教师服务地方的专业技能。通过下企业锻炼、专业培训、技能大赛、科研课题等提升专业教师的专业技能,从而提升专业教师服务地方的能力。

##### 3. 提升专业人才培养的质量

人才输送是学院服务地方的重要内容,培养适应社会的高素质技术技能型人才是高职院校的职能,做好人才培养方案,加强校企合作,注重岗位培养,重视人文素养教育,培养适合社会需要的人才,满足当地企事业单位对人才的需求。

#### (三) 完善国家政策的制度保障

高职院校要服务好社会,还需要国家、当地政府、当地行政管理部门出台相应的政策法规等保障措施,鼓励参与校地合作与服务的单位,在税收及费用减免、管理制度、奖励等方面有政策支持和保障,提高校地合作与服务单位的积极性,促进校地合作,促进高职院校服务地方。

通过高职院校服务地方实证研究,高职院校要提高服务地方的能力,必须要协调服务主体的服务内容,提升学院自身的服务能力,完善国家政策的制度保障。通过高职院校、校地合作的单位、当地政府部门通力协作,高职院校才能更好的服务地方,促进当地经济、文化、科技等方面的发展。

## 参考文献

- [1]时勇鹏,王俊.地方院校服务当地社会发展建设刍议[J].广西教育学院学报,2018(5):38-40.
- [2]敬再平.加强校地合作 服务地方经济社会发展[J].绵阳师范学院学报,2013(7):129-132.
- [3]易红燕.校地合作背景下旅游类“双师型”教师服务地方评价指标体系研究[J].南宁职业技术学院学报,2018(6):82-86.
- [4]朱如龙,邢珂.基于校地合作的地方高职院校图书馆社会服务探索——以浙江工商职业技术学院图书馆为例[J].图书馆研究与工作,2018(10):73-76.
- [5]李振祥,程方启.县校合作:高职院校社会服务的新地标[J].教育现代化,2016(6):73-76.
- [6]杨德芹,卢瑞.抢抓产教融合试点机遇 助推宜昌高质量发展——命运共同体背景下宜昌产教融合实践研究[J].现代职业教育,2020(30):16-17.

# An Empirical Study on The Service of Local Higher Vocational Colleges for The Society In The Context of Institution-locality Cooperation

Mei Jikai

(Three Gorges Tourism Polytechnic College, Yichang, Hubei, 443111)

**Abstract:** Serving the society is one of the functions of higher vocational colleges, and local service is the key point of higher vocational colleges serving the society. In the context of institution-locality cooperation, this paper explores the situation of local vocational colleges serving the society, combs the connotation of institution-locality cooperation, and determines the service subjects and service types of local vocational colleges. An empirical study on Three Gorges Tourism Polytechnic College is carried out. Based on the analysis of research results, the following suggestions are put forward, that is, the emphasis of service types is different when service subjects are proposing; the service ability of local vocational colleges should be improved; the guarantee of national policies and regulations be carried out so as to improve the ability of local vocational colleges in serving the local.

**Key Words:** institution-locality cooperation higher vocational colleges serve the society

## [人才培养]

# 大学排名方法和指标体系研究

王会芳<sup>1</sup>

北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 世界大学排名已成为社会各界评估大学的重要参考, 各类大学排名的结果也备受关注。本文结合 THE、THE、QS、US News 和 ARWU 四大排名体系, 从明确排名目的、指标设计与权重分配、数据采集与处理三个方面对大学排名的方法进行了梳理与研究, 希望能为大学排名理论与实践发展提供借鉴。

**关键词:** 大学排名方法; 指标; 权重; 数据处理

## 引言

近年来, 大学排名已经称为社会各界关注的热门话题。一方面, 它可以帮助教学机构更好地对自身的办学状况有所审视, 从中发现优势与不足, 进而更好地提高办学质量; 另一方面, 它可以为学生择校提供某种视角下的参考, 同时也为用人单位选择毕业生提供依据, 因此, 越来越多的机构与个人开始关注大学排名。面对纷繁复杂的各种世界大学排名与专业大学排名, 其背后的排名机制究竟如何, 本文将对该问题做一个梳理与研究。

## 一、现有世界大学排名概述

目前, 主要的世界大学排名体系有《泰晤士高等教育》(Times Higher Education, 简称 THE) 发布的 THE 世界大学排名、Quacquarelli Symonds 发布的 QS 世界大学排名、《美国新闻和世界报导》(US News & World Report) 发布的 US News 全球大学排名和上海软科 (ShanghaiRanking) 发布的世界大学学术排名 (ARWU)、《福布斯》(Forbes) 发布的福布斯大学排名、《普林斯顿评论》(The Princeton Review) 发布的普林斯顿大学排名等。国内方面, 除了上海软科的 ARWU 排名, 比较知名的还有网大排名 (最后更新到 2013 年)、武汉大学中国科学评价研究中心的世界大学科研竞争力排行榜等。其中, 最有影响力, 也最为学术界所关注的就是 THE、QS、US News 与 ARWU 四大排名。

除了世界大学的总体排名之外, 各机构还会给出多种多样的分类榜单。如 QS 排名还提供了 48 个学科的学科排名、就业能力排名、地区大学排名等榜单, 具体如表 1 所示。

表1 QS发布的2019排名榜单

序号	排名种类	排名内容
1	世界大学排名 World University Rankings	全球前 1000 所大学的排名
2	学科排名 (World University Rankings by Subject)	全球 48 个学科领域的最强大学
3	毕业生就业能力排名	全球最擅长培养雇主和学生之间产业关联的大学

[收稿日期] 2020-4-15; [修订日期] 2020-8-21

[作者简介] 王会芳 (1986-), 女, 山西省岚县人, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部讲师, 管理学博士。主要研究方向: 管理与决策优化。E-mail: wang.huifang@bhi.edu.cn.

	(Graduate Employability Rankings)	
4	商科硕士排名 (Business Masters Rankings)	全球金融、管理、营销和商业分析领域的最佳研究生课程
5	全球 MBA 排名 (Global MBA Rankings)	全球顶级全日制 MBA 课程
6	洲际大学排名 (University Rankings by Region)	亚洲、拉丁美洲、阿拉伯地区和 EECA (新兴欧洲和中亚地区) 的顶尖大学
7	地区大学排名 (University Rankings by Location)	中国大陆、印度、日本、韩国和日本的顶尖大学
8	最佳留学生城市 (Best Student Cities)	全球排名前 120 的留学生城市
9	最佳 50 所创校未满 50 年大学 (Top 50 Under 50)	过去 50 年中世界排名前 50 的大学
10	高等教育系统实力排名 (System Strength Rankings)	各国高等教育体系的整体实力——根据四个类别列出排名前 50 的城市

## 二、大学排名方法研究

为了更加客观、公正地对高等教育机构作出评价，规范大学排名体系，国际排名专家组 (International Ranking Expert Group, IREG) 于 2006 年提出了“高等教育机构排名的柏林原则”，该原则成为各国、地区和全球性排名的基本框架，使其可以得到持续提高和完善。虽然各个排名采用的方法不尽相同，但是这些原则将会对排名的改善和评价发挥积极作用。以下将结合柏林原则与四大排名体系对大学排名方法与流程做出介绍。

### (一) 明确排名的目的

排名的设计应该和目的相一致。为特定目的或特定群体而设计的指标可能并不适合其它目的或目标群体。而排名的目的不同，即便同一指标，所赋予的权重也会有所不同，因此，明确排名目的是做出合理评估的前提。同时，排名还应该考虑到高等教育机构的多样性及不同的办学目标，例如，对于学术型院校与职业教育学院的评价标准就应该有所不同。

### (二) 指标的设计与权重分配

在明确排名目的之后，就可以将该评估目标进行拆分，落地为多个可衡量的指标。指标体系设计是排行的核心内容，它是整个评估目标的具体可操作化的行为指南。表 2 为 THE、QS、US News 和 ARWU 四大排名的指标体系以及权重分布，可以看出由于 ARWU 着重在于学术与科研水平的评估，因此该排名选取的指标均为科研指标，教学及其他指标均未涉及。而比较其他三类指标，可以发现它们均考察了学校的声誉、科研和国际化水平，THE 和 QS 还考察了学校的教学水平，除此之外，THE 还考查了收入水平 (科研收入、机构收入、行业收入)。可以看出，四类排名中 THE 选取的指标最为丰富，权重设置也更加均衡，但这并不能表明 THE 排名就完全优于其他三类指标，因为每种排名的考察的重点不同，因此选取指标也会偏向于其重点考察的领域，因此不能因为多样性的好坏就简单地判定各种排名的优劣。

表2 THE、QS、US News和ARWU四大排名的指标体系以及权重分布

THE		QS		US News		ARWU	
指标	权重	指标	权重	指标	权重	指标	权重
教学声誉	15%	学术声誉	40%	全球研究声誉	12.5%	获诺贝尔奖和菲尔兹奖的校友折合数	10%
师生比	5%	雇主声誉	10%	区域研究声誉	12.5%		
博士与学士学位比例	2.25%	师生比	20%	出版物	10%	获诺贝尔科学奖和菲尔兹奖的教师折合数	20%
博士学位授予率	6%	每名教师的引用率	20%	书籍	2.5%		
机构收入	2.25%	国际教师比例	5%	会议	2.5%	各学科领域被引用次数最高的科学家数量	20%
研究声誉	18%	留学生比例	5%	规范化引用影响力	10%		
科研收入	6%	—	—	总引用率	7.5%	在《Nature》和《Science》上发表论文的折合数	20%
科研产出	6%	—	—	被引用前10%的出版物数量	12.5%		
引文	30%	—	—	被引用前10%的出版物数量占总出版物的百分比	10%	被科学引文索引(SCIE)和社会科学引文索引(SSCI)收录的论文数量	20%
留学生比例	2.5%	—	—	在各自领域被引用前1%的论文数量	5%		
国际工作人员比例	2.5%	—	—	在各自领域被引用前1%的论文数量占总出版物的百分比	5%	—	—
国际合作	2.5%	—	—	国际合作-相对于国家	5%	—	—
行业收入(知识转移)	2.5%	—	—	国际合作	5%	—	—

### (三) 数据的采集与处理

大学排名的数据主要来自调查数据、文献数据库数据、官方统计数据及其他统计数据。其中,关于文献数据库的选取,QS与THE均使用Elsevier的Scopus数据库,而US News和ARWU则使用Web of Science数据库。官方统计数据包括高校报送排名机构的数据、政府统计数据、其他机构网站数据等。

为了进行学校排名,需对采集的数据进行处理,进而计算出每个入选学校的总分。以US News的全球排名为例,它将13个指标中的每一个的权重与z分数的组合来计算全球总分。在统计学中,z分数是一个标准分数,它表示一个数据点与该变量的平均值之间有多少标准差。z分数的计算公式为:

$$z = \frac{x - \bar{x}}{s}$$

其中, $x$ 为原始数据, $\bar{x}$ 为平均值, $s$ 为标准差。当将不同的信息组合成一个单一的排名时,这种数据转换是必不可少的,因为它允许不同类型的数据之间进行公平的比较。

如果指标有很大的偏差,还需要进行原始值的对数变换。对数变换重新缩放数据,并允许在每个指标之间进行更规范和统一的分布。在指标被对数标准化之后,再计算每个指标的z分数,以将不同类型的数据标准化为一个通用的量表。

为了得到一个学校的整体得分,计算出的13个指标的z分数,然后使用对应的权重进行加权。每一所学校的全球总分是通过将学校各个指标的加权值相加计算出来的。然后,从所有学校的总分中减去最低分,使最低分为零,再将每一所学校和表现最好的学校的总体表现之比乘以100,重新计算得分。这样可以使所有学校的总分分布在0到100之间,表现最好的学校的全球总分为100分。

### 三、结语

大学排名自1983年《美国新闻与世界报道》发布的排名开始已经有三十多年的发展历史,随着排名方法的日趋完善,越来越多的世界排名相继出现,为人们评估大学提供了重要的参考依据。但随之而来的也有各方对排名稳定性、合理性与公平性的质疑。事实上,没有哪种世界排名是完美与无懈可击的,从指标选取到权重确定,从数据收集到结果公布,其中包含很多主观与近似的处理。即便如此,大学排名仍旧是社会公众从某个方面了解高校的一个便捷途径,而大众质疑也将促进大学排名不断完善与发展进步。

### 参考文献

- [1]<https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings>.
- [2]<https://www.qschina.cn/>.
- [3]<https://www.usnews.com/education/best-global-universities/articles/methodology>.
- [4]<https://www.shanghairanking.com.cn/sdjj/index.html>.
- [5]叶赋桂,钟周,李越.《泰晤士报高等教育副刊》世界大学排名研究[J].清华大学教育研究,2006(2).
- [6]谭瑞欣.解析QS世界大学排名体系数据搜集和处理过程[J].高等教育,2019(12).
- [7]王战军,瞿斌.美国、英国大学排名及特点[J].科研管理,2001(9).
- [8]赵蓉英,王嵩.世界大学排名方法及其排行榜比较研究[J].中国地质大学学报,2015(5).

# Research on University Ranking Method and Index System

Wang Huifang

(Beijing Hospitality Institute, Beijing 102600)

**Abstract:** World university rankings have become an important reference for most of sectors of society to evaluate universities, the results of such rankings are also widely concerned by peoples. This paper carries out a research on the world university rankings methodology by referring to the THE, QS, US News and ARWU from three aspects: namely, confirming ranking purpose, designing index and distributing weight of each index with a view to provide some enlightenment for the development of university ranking theory and practice.

**Key words:** university rankings methodology index weight data processing.



# 师生行业研究

Teacher-Student Industry Research

## [专题研究]

# 浅析一元线性回归在酒店运营管理中的应用 ——以在线评论对酒店消费者预订决策影响为例

靳文学<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京 102601)

**摘要:** 一元线性回归是研究因变量与自变量之间的依存关系, 主要是线性相关关系的计量经济模型。以书香世家酒店在线评论对消费者预订决策的影响为例, 使用 SPSS 软件分别就在线评论数量和内容对预定决策的影响进行了实证分析, 运用一元线性回归结果得出在线评论是如何影响消费者预订决策的, 帮助酒店制定策略提供建议。

**关键词:** 一元线性回归; 在线评论; 预定决策

## 引言

随着移动互联网的普及、大数据应用的快速发展和旅游消费的高速增长, 中国在线旅游市场规模日益增长, 在线酒店预定尤其是“手机订酒店”已成为常态。根据移动互联网第三方大数据监测平台 Trustdata 发布的《2019-2020年中国在线酒店预订行业发展分析报告》显示, 2019年中国在线预定用户规模稳中有增, 季度用户规模平均增速超过25%。2019年在线酒店预订间夜量规模超8亿, 同比增长26.7%。在线旅游平台中酒店在线评论作为信息共享平台和传播渠道, 对消费者预定决策的作用越来越大。虽然, 现有国内外文献开展了大量对在线评论有用性影响因素的研究, 但大多数学者侧重于在线评论内容特征, 利用问卷调查的方法进行分析, 并未聚焦具体酒店, 并未对酒店自身的在线评论及其预定量之间的关系进行分析。文章以书香世家酒店在线评论为研究对象, 利用一元线性回归模型, 从在线评论的数量、分数、内容及酒店回复等方面, 对预定量的影响进行分析, 为酒店管理者进行在线评论管理提供依据, 同时也为酒店运营管理提供分析工具。

## 一、一元线性回归分析法原理

### (一) 相关分析

相关性分析方法是用来衡量多个同地位变量之间相关关系的统计分析方法, 它是描述客观事物相互间关系的密切程度并用适当的统计指标表示出来的过程。两个变量之间的相关程度通过相关系数  $r$  来表示。

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \cdot \sum (y - \bar{y})^2}}$$

相关系数  $r$  的值在-1和1之间,  $r > 0$ , 两个变量正相关 ( $X, Y$  变化方向一致);  $r < 0$ , 两个变量负相关 ( $X, Y$  变化方向相反)。

$0 \leq |r| \leq 1$ ,  $|r| = 1$  时表示完全线性相关,  $0.8 < |r| \leq 1$  为高度相关,  $0.5 < |r| \leq 0.8$  为中度相关,  $0.3 < |r| \leq 0.5$  时为低度相关,  $0 < |r| \leq 0.3$  为弱相关,  $|r| = 0$  时表示不存在线性相关

### (二) 一元线性回归分析

[收稿日期] 2020-5-20; [修订日期] 2020-10-14

[作者简介] 靳文学 (1983-), 女, 河北省衡水市, 北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院讲师, 经济学博士, 主要研究方向: 经济学、统计学、企业战略管理, 邮箱: jin.wenxue@bhi.edu.cn

回归分析方法重点考察一个特定的变量（因变量），而把其他变量（自变量）看作影响这一变量的因素，并通过适当的数学模型将变量间的关系表达出来，进而通过自变量的取值来预测因变量的取值<sup>[1]</sup>。根据自变量的个数，回归分析方法可以分为一元回归和多元回归。当回归中只涉及一个自变量，且自变量和因变量之间为线性关系则称为一元线性回归。回归方程拟合优度的度量一般利用决定系数  $R^2$  来判断。

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2}$$

$R^2$  越接近 1，回归直线的拟合程度就越高； $R^2$  越接近 0，回归直线的拟合程度就越低。在进行回归分析时，需要进行显著性检验，包括线性关系检验（F 检验）和回归系数检验（T 检验），确定显著性水平  $\alpha=0.05$ ，求出统计量的 P 值（sig 值），若  $P<0.05$ ，阐明两个变量之间的线性关系显著。

一元线性回归可以对生活中的一些经济关系进行分析，也可以应用于工程进度的控制分析，还经常被学者应用于旅游、酒店行业的分析。例如，利用一元线性回归模型分析酒店业服务质量对顾客重复购买意向的影响<sup>[2]</sup>，分析酒店顾客满意度<sup>[3]</sup>，分析酒店定价策略<sup>[4]</sup>，根据酒店运营数据预测酒店需求及酒店人才管理<sup>[5]</sup>等。

## 二、一元回归分析法在酒店消费者预定决策中的应用

### （一）在线评论研究现状

在线评论作为一种电子口碑传播及广告宣传的载体，是消费者远距离获取酒店产品信息、做出预定决策参考的重要来源。在线评论在一定程度上能够刺激消费者的购买意愿，从而产生购买行为，因此，在线评论越来越得到消费者和酒店的重视，并成为许多研究的热点。

研究发现在线评论对于消费者购买意愿存在多方面的影响，例如在线评论的质量和数量对网络购物意愿都有着积极影响<sup>[6]</sup>；数值型在线评论效价对于消费者购买行为意愿影响力降低<sup>[7]</sup>；评论信息、时间、内容等评论属性及评论者特征对在线评论有用性均有影响<sup>[8]</sup>；消费者对于在线评论中的负面信息内容会更加敏感<sup>[9]</sup>。

目前学者主要是通过问卷调查法获得数据、构建模型进行分析研究，很少针对特定酒店进行分析。本文以书香世家大酒店为研究对象，通过一元线性回归的方法对在线评论对消费者预定决策的影响进行实证研究。

### （二）数据整理

以该酒店 2019 年 1 月至 12 月 OTA 平台的评论内容和预定量为样本，从在线评论的数量、在线评论分值、在线评论内容（包括餐饮，服务，位置，环境，设施，价格，整体）、在线评论回复数量等四维度入手，利用一元线性回归分析法研究在线评论数量、分值、内容、回复数量对酒店预订量的影响，为酒店提高增加在线预定量、提高总收益提供理论基础。

现将数据整理汇总，将点评数量汇总为在线评论的数量，将点评评分转化为在线评论的分值，将餐饮、服务、位置等点评内容数量化转为在线评论的内容，其具体数据如表 1 所示。

表 1 酒店 2019 年 1 月—12 月在线评论统计表

	预定量	评论数量	评论分数	评论内容	回复数量
1 月	482	210	4.9	624	89
2 月	592	235	4.9	512	75
3 月	1664	182	4.6	722	166
4 月	1358	101	4.7	522	101
5 月	1400	175	4.6	673	156
6 月	1215	167	4.6	685	184
7 月	1456	282	4.8	662	173
8 月	1844	421	4.7	1037	301
9 月	1735	313	4.6	1172	274
10 月	1884	343	4.6	1084	285
11 月	1801	220	4.6	781	163
12 月	1020	196	4.9	590	98

如表 1 所示，2019 年 1-12 月预订量、评论数量、评论分数、评论内容、评论回复数量，用预订间夜量代表顾客的决策行为。评论数最低 101 条，最高 421 条，平均每个月 237 条左右。在旅游旺季，入住率高，酒店的评论数量相应增多。评论分数在 4.6-4.9 分之间，在竞争酒店中分数相对较高，酒店口碑较好。旅游旺季酒店评论回复数量与评论数量相差大。

### （三）相关性分析

将消费者预订量与在线评论数量、评论分值、评论内容和评论回复数量分别进行相关关系分析，并进一步分别对评价内容各维度因素和预定量进行相关分析，相关分析结果如表 2。

表 2 在线评论各因素与预定量相关分析结果

	r	相关关系
评论数量	0.437	低度正相关
评论分值	0.802	高度正相关
评论内容	0.715	中度正相关
服务	0.722	中度正相关
环境	0.065	弱相关
价格	0.698	中度正相关

设施	0.202	低度正相关
位置	0.812	高度正相关
回复数量	0.801	高度正相关

由表2得出,在线评论分值、酒店位置、评论回复数量与预定量相关系数分别为0.802、0.812、0.801,均大于0.8,故呈高度正线性相关关系;在线评论数量、评论内容、酒店服务评价与预订量的相关系数分别为0.507、0.715、0.722、0.698、0.723,介于0.5与0.8之间,故呈中度正线性相关关系;评论数量与预定量相关系数为0.437,小于0.5,故呈低度线性相关关系;环境、设施与预定量相关系数均小于0.3,呈弱线性相关关系。

#### (四) 线性回归分析

将预订量作为因变量,在线评论数量、评论分数、评论内容(包括服务、价格、位置相关评论)等作为自变量,分别做一元线性回归分析,回归分析结果如表3。

表3 在线评论各因素与预订量回归分析结果

	R Square	F	T Stat	Sig F	显著情况
评论数量	0.191	2.365	3.8	0.155	不显著
评论分数	0.643	18.64	17.551	0.002	显著
评论内容	0.512	10.484	4.68	0.009	显著
服务	0.521	6.689	2.586	0.030	显著
价格	0.487	6.852	2.618	0.041	显著
位置	0.659	25.965	5.096	0.001	显著
评论回复	0.642	17.919	2.896	0.002	显著

由表3看出,评论分数、评论内容、服务、价格、位置及评论回复数量对预定量的决定系数 $R^2$ 值分别为0.643、0.512、0.521、0.487、0.659、0.642,对应的统计量P值分别为0.002、0.009、0.030、0.041、0.001、0.002均小于0.05,具有显著的统计学意义。故在线评论数量、评论内容、服务、价格、位置及评论回复数量对预定量的影响显著。评论数量与预定量回归判定系数 $R^2$ 为0.191,统计量P值为0.155,大于0.05,表明在线评论数量对预定量影响不显著。

### 三、回归分析在酒店运营管理中的思考

#### (一) 回归分析结果

通过实证分析,得出以下结论:

第一,在线评论分值对预定决策具有较为显著的正向影响。在线评论的分值是评论消费者对其入住酒店最为直接的评价,反映消费者发布评论信息的倾向性,分值越高,说明消费者对酒店的整体评价越高,推荐倾向性越高,对消费者预定决策具有积极的正向影响,所以评论分值对预定决策的影响显著。

第二,在线评论内容对预定决策具有较为显著的正向影响。在线评论的内容越多、越具体,越能真实反应产品信息,从而降低在线预定决策的不确定性,进而对消费者预定决策的影响越大。尤其是配有酒店产品图片的评论信息,能给消费者带来直观的印象,对消费者预定决策能够产生积极影响,促进消费者的预定决策。优质的服务、优惠的价格、便利的酒店

位置是消费者需求的关键影响因素,所以相关内容的对预定决策起到积极的作用。

第三,在线评论回复数量对预定决策具有较为显著的正向影响。积极有效的在线评论回复表示对消费者的重视,让消费者感受到酒店的关系及对酒店评论的重视。回复是酒店服务的间接体现,明确表示顾客评价的重要性,并且通过回复信息,让潜在客户了解酒店并且选择他们。

## (二) 建议和思考

根据线性回归分析结果,可以看出在线评论能为消费者提供更全面、有效的信息,在较大程度上影响消费者预定决策,酒店管理者应该重视在线评论。首先要积极运用大数据技术,做好在线评论的跟踪和反馈,为消费者提供良好的互动平台;其次,在加强提升服务质量的同时,通过奖励积极引导并鼓励消费者发表图片丰富、内容具体的评论,为潜在消费者提供更多的信息,对消费者预定决策起到积极正向的作用;最后,酒店管理者要重视评论信息,优化服务、直面并改进不足,提升核心竞争力,提高酒店收益。

酒店管理者还可以利用一元线性回归模型,对酒店需求价格敏感性、酒店价格和酒店收益之间的关系、酒店产品重购因素、成本控制等方面进行分析,进而为酒店运营管理提供决策依据。

## 结语

消费者预定决策的影响因素很多,除了受在线评论的影响,还受价格、季节、消费者偏好、家庭收入水平等因素的影响,故对预定决策的影响因素分析,需要使用更为复杂的分析工具,这也是下一步的工作。回归分析是统计分析最强有力的工具之一,也是实用的管理工具。一元线性回归分析作为最简单的回归分析方法,被广泛应用于金融、经济、农业、建筑、医疗、环境等领域。也可以用来分析酒店收益与价格、成本等影响因素之间的关系,并根据结果做出相应对策。

## 参考文献

- [1] 贾俊平. 统计学—基于 Excel [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2017.
- [2] 王淑珍. 酒店业服务质量对顾客重复购买意向影响的实证研究 [D]. 长春: 吉林大学, 2008.
- [3] 刘岩, 张艳荣, 赵志杰等. 基于情感分析的酒店顾客满意度评估 [J]. 计算机应用与软件, 2020, 37 (2): 54-60.
- [4] 刘晓芳. 经济型酒店收益管理的提价策略研究 [J]. 中国市场, 2010, (40): 47-49.
- [5] 周高华. 酒店管理专业学生的择业驱动因素及作用—以浙江旅游职业学院 95 级学生为例 [J]. 黑河学院学报, 2019, 10 (9): 58-60.
- [6] 牛更枫, 李根强, 耿协鑫等. 在线评论数量和质量对网络购物意愿的影响: 认知需要的调节作用 [J]. 心理科学, 2016, 39 (6): 1454-1459.
- [7] 吴卿毅, 黄斐. 在线评论对消费者行为意愿的影响—基于数值型在线评论的效价 [J]. 技术经济与管理研究, 2019, (11): 60-65.
- [8] 李 昂, 赵志杰. 在线评论有用性研究综述 [J]. 商业经济研究, 2019, (6): 77-80.
- [9] 黄华, 毛海帆. 负面在线评论对消费者购买意愿的影响研究 [J]. 经济问题, 2019, (11): 71-80.

# **Analysis of the Application of Univariate linear Regression in Hotel Operation and Management—Taking the Influence of Online Reviews on Hotel Consumers' Booking Decisions as an Example**

Jin Wenxue

(Beijing Hospitality Institute, Beijing, 102601)

**Abstract:** Univariate linear regression is an econometric model that studies the dependence relationship between dependent and independent variables, mainly linear correlation. Taking the influence of Scholars Hotels online reviews on consumers booking as an example, Use SPSS software to conduct an empirical analysis of the impact of the number and content of online reviews on booking decisions, and Use the results to find out how online reviews affect consumer booking decisions and help hotels formulate strategies to provide recommendations.

**Keywords:** Univariate linear regression    online reviews    booking decisions

## [行业调查]

# 连锁民宿中央收益管理的应用研究

## —以锦上云宿为例

杨帆<sup>1</sup> 马丹妮<sup>1</sup>

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院, 北京, 102601)

**摘要:** 旅游业高速发展和融合的今天, 民宿行业在经历了一段时间的无序发展后, 到了整合规范时期。本文通过研究锦上云宿品牌连锁民宿中央预订办公室(Centre Reservation Office)的搭建, 来实施客房收益管理策略, 有效降低同一时期下不同地域间客房库存空置率, 提高交叉销售能力。通过运营中央预订管理模式对收益管理营销策略中的区别定价, 库存管理、分销渠道等进行植入, 以会员服务为核心来解决目前连锁民宿店面分散, 服务产品无法联动销售现状, 使民宿向互联网转变具备了联通性, 从而达到增加客源, 提高客房收益的目的。品牌会员在全国各地通过“中央预订中心”这一平台可以轻松了解“锦上云宿”下属各个店面实时房价、房间资源, 享受优先预订的权益。

**关键词:** 中央收益管理; 中央预订管理; 库存管理; 渠道管理

## 引言

2020年新冠肺炎导致经济下滑, 第三产业严重受挫, 个体民宿被边缘化甚至淘汰出局。市场中服务标准化、系统智能化、设备个性化的连锁民宿在经济复苏期得到了前所未有的关注。网络预订普及, 来自在线旅游平台的预订成为民宿行业的主流业务, 连锁民宿开发者也将目光投向产品管理及流量运营方面, 但由于人员组织结构特性, 大多数民宿员工缺乏专业酒店运营知识, 缺少营销和收益管理理念, 导致渠道获客能力低, 第三方平台管理混乱, 加大了酒店日常维护成本, 因此连锁民宿目前急需通过引入和实施收益管理来提升市场竞争力。大型国际连锁酒店管理公司的中央收益管理体系(Centre Revenue Management)具有发挥品牌优势, 职能集中, 管理系统化, 专人负责的特点, 受到连锁型民宿从业者的青睐。

## 一、酒店中央预订管理的背景

20世纪80年代, 中央预订系统(Centre Reservation System)率先出现在几家国外知名连锁酒店管理集团, 如洲际, 万豪等, 进入90年代后国内酒店相继使用。通过中央预订管理系统CRS, 酒店可以在全国甚至全球构建客房预订网络, 客人只需拨打全国统一的免费预订400电话, 就可预订全球任何一家连锁酒店客房。21世纪以后伴随互联网的发展, 网上预订服务和会员预订体系开拓了直营低成本的预订渠道, 使线上线下无缝对接, 利用信息技术实现和优化客人预订体验, 大大提升了品牌价值和会员粘合力。

## 二、锦上云宿经验现状研究

### (一) 品牌定位

锦上云宿是高端精品酒店及民宿度假村的专业运营管理者, 具有专业化的解决方案, 整个业务流程分为开业前的项目咨询阶段和开业后的运营管理阶段。企业具有鲜明的市场定位, 排他性较强, 主要以智能化的管理平台、个性化的服务流线设计和体验项目为主,

[收稿日期] 2020-1-10; [修订日期] 2020-4-15

[作者简介] 杨帆(1973-), 女, 北京人。北京第二外国语学院中瑞酒店管理教学事务部市场营销教研室教师。主要研究方向: 酒店业市场营销、收益管理、渠道管理等。E-mail: yang.fan@bhi.edu.cn  
马丹妮(1999-), 女, 浙江人。北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院2017级学生。E-mail: Dennis9910@163.com



致力于打破传统行业的传统经营模式，解决民宿标准化的品质管理，并且提升后端的管理效率。

### (二) 现有店面位进行中央收益管理前后经营现状表现

锦上云宿在江浙地区有三家店面，共计40间可销售客房，实行各个店面店长负责制，在集团CEO陈卓女士的带领下在渠道营销，自有会员管理方面取得了一定的业绩，但通过以下数据报表显示，目前各个店面出租率并不理想，平均房价也有可提升空间。

表1：锦上云宿各个店面2018年客房销售情况（锦上云宿提供）

店面	可卖房	2018年出租率	2018年平均房价	2018年可卖房平均收益
上海精品店	25	70%	900	630
杭州西湖北院	5	50%	600	300
舟山海上花开	10	25%	1000	250

### (三) 现有店面执行中央收益管理后经营现状表现

从2019年1月启动搭建项目到本文截稿2020年5月的经营数据可以看出，锦上云宿综合出租率提升100%，平均房价提升29%。

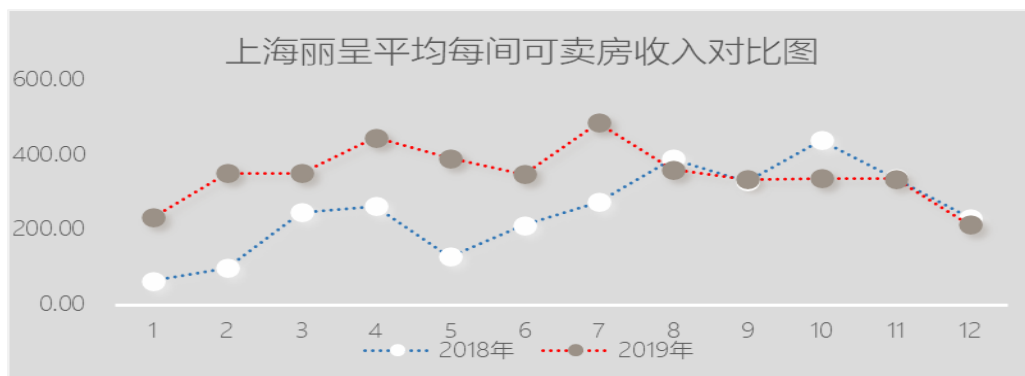


图1：锦上云宿上海店中央收益管理后客房销售情况对比（锦上云宿提供）

由此可见，连锁民宿实施中央收益管理是提升其经营业绩的科学手段，有广大的推广价值。

## 三、中央预订管理在锦上云宿的应用研究

目前锦上云宿执行CEO助理垂直决策，店长管理，管家一站式服务运营模式，使用本地“订单来了”酒店产品管理系统及有赞商城官方微信平台，对客房预订及周边产品销售进行系统化管理。但由于各个店面分散，距离较远，没有设计交叉销售体系，造成了客房库存销售具有局限性，空置率较高，客源渠道单一，价格管理存在漏洞的问题。

### (一) 酒店数据中央化管控系统调研

根据锦上云宿连锁民宿集团希望实现集中客户端预订，酒店前台管理系统内数据实时互通的要求，经过市场调研，筛选出3家业内主流酒店系统平台供应商，即北京中长石基、绿云和德比软件，对其系统功能，费用与维保，系统易操作性进行比对分析，并根据锦上云宿目前财务状况，建议使用德比软件公司提供的直销预订平台，此平台前期投入费用较低，后期运维能力也非常强大，可以对酒店正常运营提供强有力的保障。

### (二) 酒店数据中央化管控的行业认知

采用问卷星调查法对30位民宿经营者和民宿管理者进行了数据化管控认知调查，大多

数民宿业主认为，民宿经营规模不大，投入系统费用高，未来资金投资回报期过长。

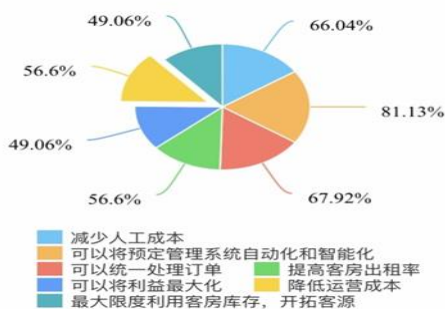


图2：连锁民宿使用预订管理系统进行销售的优势

民宿从业者普遍认可系统化管理工具在降低成本,优化管理和增加收益方面具有不可替代的优势，特别是批处理和整合资源方面。



图3：民宿是否适合使用中央预订管理系统调查

69.81%的民宿从业者认为民宿连锁民宿适合引入中央预订管理系统。

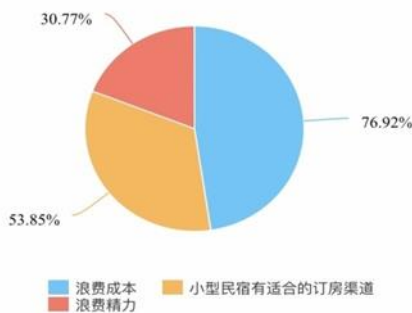


图4：不愿意花钱购买中央预订管理系统的原因调查

通过调查发现,76.92%的民宿经营者认为花钱购买系统对于小体量的民宿来说是一种资金浪费。

最终锦上云宿确定通过组建中央预订办公室 Centro Reservation Office 的方式进行集中预订管理,由专人半自动化实施中央预订管理,及基础收益管理工作。

#### 四、通过运营中央预订管理办公室 CRO 实施中央收益管理的建议

锦上云宿董事长陈卓女士在访谈中肯定的指出,开发系统大多数民宿没有这笔预算,业主也不可能对区区十几间房进行如此大的专业系统投入,做一些程序化的管理,通过统一流程来记载和分析预订营销是非常必要的,更适合中小型连锁民宿。

##### (一) 中央预定管理办公室 CRO 搭建实施建议

### 1. 中央预订管理办公室 CRO

中央预订管理办公室 Central Reservation Office CRO, 是酒店集团进行客房销售和渠道管理的核心部门, 对客房产品的预订、修改和取消, 客房订单来源统计, 订单操作日志查询, 成功订单入住明细查询, 团队客房预订与排房, 待入住团队列表, 会议及其他产品预订、查询、列表统计等。

### 2. 中央预订管理办公室 CRO 工作职能与工作标准建设

CRO 的工作职责以完成各种预订接, 准确无误的录入预订信息, 每日营业额统计及数据分析为主。严格按照标准自查, 认真阅读交班记录, 完成上一班次未完成工作, 负责所有预定的日常工作安排; 与客人建立良好的关系, 了解客人喜好, 主动推销服务项目, 根据不同情况提出合理化建议; 建立完善的客户档案分析表, 了解所有用驻店客户并统计, 便于做好回访工作; 适当处理客人投诉及反馈意见, 汇总后上报; 掌握店内组织机构, 熟悉店内主要负责人。根据客人要求, 仔细填写预订表, 并传到各点。

### 3. 搭建中央预订管理办公室必备人力物力因素

CRO 是由一个独立运营的预订部来承担连锁品牌下所有店面的预订承接, 预订信息录入, 所有店面库存销售, 各个渠道中房量房价控制, 每日营业额统计及数据分析工作, 要求有预订经验员工承担; 编制运营流程, 培训相关店面店长, 影响中央预订管理办公室运营的工作等, 要求有管理经验的人才; 完善现有产品管理和促销, 会员资料收集和统计分析, 是对市场渠道管理人才的需求。招聘到合适人才, 企业短期便可以实现组建中央预订办公室, 特别是像锦上云宿这样员工福利健全, 提供食宿的企业。

根据民宿行业客人预订习惯, 中央预订管理办公室需要一个相对安静且具有基本办公设备的独立空间, 预订与运营服务独立存在, 运营时间建议从早 8 点至晚 20 点, 全年 365 天运行, 预订办公室至少需要 2 个工位, 2 台安装预订及运营管理系统电脑, 便于进行预订相关信息录入, 调整, 取消, 数据收集统计工作, 同时支持系统的电脑需要登录外网进行网络合作渠道后台, 官网, 微商城信息维护等。

#### (二) 中央收益管理 CRM 工作搭建实施建议

锦上云宿中央收益管理 CRM 工作搭建实施历时两个月, 快速组建了中央预订管理办公室, 并同时建设中央收益管理执行模式。对于零基础的中小型、低端连锁民宿或酒店来说, 中央收益管理运营主要集中在最大化客房产品库存销售、渠道管理、定价策略和数据收集分析方面。

### 1. 中央收益管理 CRM

中央收益管理 Central Revenue Management CRM, 直译过来就是中央收益管理, 便于酒店集团站在集团层面形成统一营销文化, 产品资源整合, 动态定价管理和客源分析。

### 2. 中央收益管理 CRM 工作职能与工作标准建设

民宿客人由于熟悉网络预订环节, 其预订行为有随机性和典型网络消费特征, 中央收益管理日常运营时间为早 8 点至晚 20 点。上午时间段工作主要集中在报表统计和渠道管理方面, 进行市场调查, 库存管理和价格搜索; 下午时间段查看各店面运营数据及各促销活动销售情况, 回复点评; 晚间根据系统数据进行未来 7-30 天预测, 包括房态销售预测, 细分市场销售预测及渠道销售预测, 发送至店长收益汇报群。

### 3 实施中央收益管理必备人力物力因素

由于民宿人房配比普遍实施 1:3 状态, 中央预订管理办公室的独立运营人员应具有执行中央收益管理的能力, 在统筹好中央预订工作同时, 完成收益管理的实施, 换句话说, 中央收益管理人员应同时进行中央预订管理的工作, 二者密不可分。

每周收益管理例会召开是实施中央收益管理, 传递收益管理文化的重要手段。应在固定

时间段,集中所有店面店长,品牌部负责人,集团销售负责人及业主参与会议。历史数据汇报和未来7030天客房销售预测是会议数据分享重点,而品牌旗下各个店面营销策略的实施结果与未来营销策略调整,直接影响到品牌整体经营收益,建议使用相对安静且保密的空间进行。

## 结语

本研究课题在2016级及2017级两届实习学生的参与下,以锦上云宿为例,围绕着连锁民宿引入实施收益管理模式来提高综合收益为研究目的,通过对该品牌定位和品牌管理模式学习,针对人力财力方面进行市场调研后作出的实施结论,即通过搭建中央预订管理办公室来实施中央收益管理策略是行之有效的方法。低成本,模式化的中央收益管理体系可以有效解决中、小型连锁民宿(酒店)专业人才匮乏,酒店管理经验不足的问题,更在提升市场竞争力,增加客源,渠道转化方面做出杰出贡献。但在大数据,系统化时代,人工进行数据收集和统计工作,工作量大,市场敏锐度不高。所以增强会员粘性及忠诚度,加强产品推陈出新,网络流量运营是中央收益管理进一步研究的课题,实施收益管理就是对未来的预测与展望。

## 参考文献

- [1]朱照君.我国饭店集团发展中央预订系统存在的问题及对策分析[J].2014,09
- [2]陈丰.西软公司酒店中央预订系统的设计和实现[D].辽宁:大连理工大学,2013.
- [3]朱林平.酒店集团中央预订系统需求分析及功能设计[D].天津大学,2012
- [4]王丽军,李鑫.大数据背景下民宿精准营销策略分析——以桂林阳朔县为例[J].电脑知识与技术,2019,15(17):20-21.
- [5]庄彦.基于web的中小型酒店客房管理系统的设计与实现[J].赤峰学院学报自然科学,2015,(13):46-47.

# The Construction Research of Central Revenue Management of China Homestay – Take JINSPECIAL as an example

Yang Fan Ma Danni

(Beijing Hospitality Institute, Beijing,102601)

**Abstract:** Today, with the rapid development and integration of tourism, the China Home stay industry has experienced a period of disorderly development, and has come to the period of integration and standardization. The papers carries out a study on the establishment of the Center Reservation Office of Jin Shang Yun Su brand chain home stay Hotel to implement the room revenue management strategy, effectively reduce the vacancy rate of rooms in different regions in the same period, and to better improve the cross-selling ability. By operating the central reservation management mode on the earnings of the marketing strategy difference between pricing and inventory and on distribution channels and implants with membership service as the core, the papers intends to improve the current chain of home stay with scattered facility stores, unprofessional service personnel, limited room product lacking linkage product sales, and to equip the home stay facility with Internet connectivity so as to increase customers and thus enhance the room revenues. Through the platform of "Central reservation Center", the brand members can easily understand the real-time housing price and room resources in all subordinate stores of "Jin Shang Yun Su" and enjoy the rights of priority reservation.

**Key words:** Central Revenue Management CRM Central Reservation Management CRM inventory control Channel Management

## 征稿启事

为促进提升学院教师学术的研究水平、树立行业标杆，扩大学院在行业领域的知名度和影响力，开辟学院开展学术研究和学术交流的重要园地，搭建学院专属的科研成果发布和对外学术交流的平台，特创办《中瑞酒店管理职业学院学报》(以下简称“学报A刊”)。现面向全院征稿，有关事宜公告如下：

### 一、学报定位

学报A刊主要刊登高等学校酒店管理教育类的学术论文，三个月发布一次。定位于学报学术窗口，教科学研究与交流的平台，在促进学术交流和人才培养中发挥着积极作用。本刊主要刊载反映我院教研教改论文等最新教学科研成果，刊用校外优质稿件。特色办刊，注重学术性与应用型、学院与行业的紧密结合。坚守“质量立刊、特色兴刊、开放办刊”的理念。以“学术品质”为唯一标准。

### 二、栏目设置

本刊物共设置五个栏目，分别是经典文献研究、课程教学研究、教学教法研究、人才培养研究和行业发展研究。具体如下：

#### 栏目1：经典文献研究

- ◇ 文献综述
- ◇ 优秀书评
- ◇ 好书推荐
- ◇ 管理经典

栏目说明：该栏目主要是基础研究，鼓励师生大量阅读、潜心专研他人成果。并且将最经典、最新学术成果进行推荐和分享。形成全院爱读书、读好书、乐分享的学术氛围，提升师生的研究能力和学术修养。

投稿对象：全体教师、学生及其他读书爱好者

#### 栏目2：课程教改研究

- ◇ 课程设置
- ◇ 课堂管理
- ◇ 教学案例
- ◇ 教学成果

栏目解读：该栏目主要针对课堂教学的教师，结合自身的课堂教学，分享教学经验、心得体会和最新成果。包含课程设置、教材应用、课前课后阅读资料和教学案例等方面。教学成果可以围绕教材、教师科研、大学生科研等经验分享。

投稿对象：全体教师

#### 栏目3：教学教法研究

- ◇ 5H 特色教学
- ◇ 教学技巧
- ◇ 教改探索
- ◇ 双师教学

栏目解读：该栏目主要围绕教师教学教法的提升进行。可以结合教学技巧的应用，教师课堂课外角色的扮演等。教师可以提出新的想法和构思，抛出话题，共同沟通和探索其科学性和可行性。同时，突出中瑞5H教学的特色，新老教师进行经验分享。

投稿对象：全体教师

#### 栏目4：人才培养研究

- ◇ 人才培养
- ◇ 实习管理
- ◇ 学生自主管理
- ◇ 德育与心理

栏目解读：该栏目主要针对我院特色教学及管理，鼓励非教学部门的相关部门教师参与科研工作，结合本职工作，进行学术思考和创新。

投稿对象：学院教师、各行政及管理部门及学生社团等相关人员

#### 栏目5：师生行业研究

- ◇ 专题研究
- ◇ 行业调查
- ◇ 研究报告
- ◇ 热点分析

栏目解读：该栏目聚焦行业发展问题，一方面鼓励教师关注并研究本专业的最新成果，

教学科研互促；同时聚焦到某个酒店、某个部门、某个问题，吸引行业从业人员，围绕工作中存在的难点热点问题，一起探讨解决。实现产学研结合，教学成果和行业实践的有机集合，充分体现中瑞应用型教学特色。

投稿对象：各专业方向的教师、行业从业者

### 三、投稿规范

本刊以学术论文体例刊出，需遵守四个基本原则：①学术性 ②科学性 ③创造性 ④原创性。论文由标题、署名、摘要、关键词、正文、参考文献等构成。

#### 1. 字数要求

普通期刊字数要求都在3000字左右(即3-4页)。

#### 2. 论文标题

标题应该确切、鲜明、扼要地概括论文的基本思想，使读者在未看论文前迅速准确地判明论文的基本内容。

#### 3. 署名

署名即作者及作者单位，论文的署名一般在1-3人之间，不易过多。

#### 4. 论文摘要

摘要是论文要点的浓缩。通常在300个字左右。摘要的内容包括研究的目的、方法、结果和结论。摘要应具有独立性和自明性，应是一篇完整的短文。

#### 5. 关键词

应提供中英文关键词，一篇论文可选取3-5词作为关键词。每个词之间用分号隔开。关键词是标示文献关键主题内容，为了文献标引工作，从论文中选取出来，用以表示全文主要内容信息款目的单词或术语。

#### 6. 正文

正文一般应包括引言、主体和结论三个部分。正文的层次标题用词应简短明了，一般不用标点符号，图表须有序号及标题。

#### 7. 参考文献

参考文献是作者写作时参考的文献书目，一般集中列于文末。与学院毕业论文撰写规范要求一致，按在正文中出现的先后次序列表。编排格式为：[序号]主要责任者.文献题目[文献类型标识].出版地.出版社.出版年.起止页码。如[1] 刘国钧,陈绍业,王凤翥.图书馆目录[M].北京:高等教育出版社,1957.15-18.

### 四、投稿须知

#### 1. 严守学术道德

请作者遵守学术道德，文责自负，严禁剽窃、抄袭、一稿多投等学术不端行为。

#### 2. 作者完整信息

内容包括：作者简介(姓名、性别、籍贯、职称/职务、学历/学位、所属二级部门或班级)、联系电话等。

#### 3. 提交形式

稿件一律以电子邮件形式提交，命名方式：A/B刊投稿一栏目一稿件标题一稿件作者，发送到学报专用邮箱 [bhixb@bhi.edu.cn](mailto:bhixb@bhi.edu.cn)。

#### 4. 录用认定

投稿后恕不退稿，如在半月内未接到本刊录用通知者，稿件可自行处理。来稿一经发表，根据学院相关规定认定科研成果。

#### 5. 发稿声明

文责自负。依照《著作权法》的有关规定，编辑部保留对来稿作文字修改、删节的权利，不同意改动者请勿来稿；由于本刊计划申请加入《中国期刊网》、《中国学术期刊》、《万方数据库》等相关期刊，作者若不同意自己的论文被这些数据库收录时请勿来稿。未尽事宜，《中瑞酒店管理学院学报》编辑部保留最终解释权。

《中瑞酒店管理学院学报》编辑部  
2020年11月

中瑞酒店管理职业学院学报 (A 刊) Journal of Beijing Hospitality Institute 2020 年第 3 期 (No.3,2020)

---

主办单位|中瑞酒店管理职业学院

地址|北京市大兴区庞各庄镇工业区田园路  
11 号

电话|010-89281111-6505

邮编|102601

投稿邮箱|bhixb@bhi.edu.cn

学院网址|www.bhi.edu.cn

Organizer| Beijing Hospitality Institute

Address| No.11 Tianyuan Road, Industrial  
Park, Panggezhuang, Daxing, Beijing

Tel|010-89281111-6505

Zip Code|102601

E-mail|bhixb@bhi.edu.cn

<http://www.bhi.edu.cn>