



尚芳 并延  
知行 化育

# 知行论坛

(2016)



《知行论坛(2016)》由云南旅游职业学院举办的2015年度国家级中等职业学校专业骨干教师培训班参训教师的论文集而成,内容涉及旅游服务与管理、酒店服务管理、烹饪等学科的相关专业知识与技能。从教育教学改革、教学方法、课程设计、学生管理等方面进行了深入而广泛的探讨,展现了培训的成果。

主 编 张京龙  
副主编 符继红  
刘 韧  
周利兴



张京龙，毕业于解放军西安政治学院，历任中国人民解放军77226部队政治部主任、副政委，云南省旅游发展委员会人事处长等职。2014年9月至2016年9月任云南旅游职业学院党委书记，主持学院党委工作；2016年9月起，任学院党委书记、院长，全面主持学院党政工作。

# 知行论坛(2016)

主 编 张京龙

副主编 符继红 刘 韧 周利兴



云南大学出版社  
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (C I P) 数据

知行论坛. 2016/张京龙主编. —昆明: 云南大学出版社, 2016

ISBN 978 - 7 - 5482 - 2821 - 9

I. ①知… II. ①张… III. ①中等专业学校—教学研究—文集 IV. ①G718.3 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 268914 号

## 知行论坛 (2016)

主 编 张京龙

副主编 符继红 刘 韧 周利兴

---

策划编辑: 熊晓霞

责任编辑: 熊晓霞

封面设计: 刘 雨

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明市五华区教育委员会印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 18.75

字 数: 445 千

版 次: 2016 年 12 月第 1 版

印 次: 2016 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5482 - 2821 - 9

定 价: 46.00 元

---

社 址: 昆明市一二一大街 182 号 (云南大学东陆校区英华园内)

邮 编: 650091

电 话: (0871) 65033244 65031071

网 址: <http://www.ynup.com>

E - mail: [market@ynup.com](mailto:market@ynup.com)

本书若发现印装质量问题, 请与印厂联系调换, 联系电话: 0871 - 64167045。

## 《知行论坛》编辑委员会

主任：张京龙

委员：韦明体 符继红 马波

刘韧 黄绍勇 周利兴

主编：张京龙

副主编：符继红 刘韧 周利兴

# 前 言

《知行论坛》(2016)是云南旅游职业学院举办的2015年度国家级中等职业学校专业骨干教师培训班参训教师的论文集,共70篇。论文涉及旅游服务与管理、饭店服务管理等学科,对中等职业院校的教育教学改革、教学方法、教材、教师、课程设计、学校管理、学生管理等诸多方面做了深入探讨,充分展现了培训的效果。

本书的出版凝聚着各位参训教师和编辑人员的辛勤努力,得到了云南大学出版社的大力支持。本书由张京龙担任主编,符继红、刘韧、周利兴担任副主编。由于时间仓促,书中难免有错漏之处,敬请读者指正。

编 者

2016年4月

# 目 录

## 酒店一班

- 行动导向教学在“餐饮服务与管理”课程中的运用 ..... 张 莉 (2)
- 关于酒店行业智力资本相关问题的探讨 ..... 袁寒月 (5)
- 中职教育“现代学徒制”管理初探 ..... 闫 君 (9)
- 浅议酒店管理专业实训课教学质量的提升 ..... 李靛青 (12)
- 中职酒店专业学生服务意识的培养 ..... 王 姝 (16)
- 复式教学在酒店专业技能训练中的尝试和反思 ..... 狄开俊 (19)
- 运用信息技术优化烹饪专业课堂教学 ..... 刘 平 (24)
- 以赛促教学,以赛促教改,培养高素质技能型人才 ..... 程 洁 (28)
- 浅析酒店学习型组织的构建
- 以上海亚龙国际大酒店为例 ..... 张 研 (31)
- 中职旅游专业实训课教学模式探析 ..... 张 伟 (35)
- 中职“酒店服务礼仪”教学方法探究 ..... 车戴君 (39)
- 基于 GSI 系统的酒店宾客满意度调查分析 ..... 杨梦西 (43)
- 用心交流 用爱沟通
- 浅谈酒店服务与管理专业班主任工作 ..... 杨秀霞 (51)
- 浅谈客房实训课的教学方法 ..... 赵黎昕 (54)
- 浅析温泉旅游的现状及趋势 ..... 彭武生 (58)
- 怀柔区职业学校酒店管理专业校内实训基地的建设探索 ..... 易玲玲 (62)
- 英语在职业院校酒店专业中的地位 ..... 荆晓前 (66)
- 数学教学中学生交流能力的培养 ..... 吴世雯 (71)
- 园林景观方案表现制作流程探讨 ..... 黄宝年 (75)

旅游企业员工需求探析 .....	郭 珪 (78)
调酒课教学“产教融合”人才培养模式若干问题研究 .....	杜俊华 (84)
浅析如何激发中职旅游专业学生学习兴趣 .....	张晓璐 (88)
关于“导游业务”实践教学探讨 .....	徐潇潇 (92)
浅谈旅游服务与酒店管理专业教学实践存在的问题与对策	
——以惠东职业中学为例 .....	张利敏 (95)
浅谈如何促进学生自主学习 .....	胥 奎 (99)
浅析举办体育赛事对六盘水市旅游业的影响及对策 .....	郑龙艳 (103)
浅谈自贡市旅游文化的发展 .....	李彩霞 (108)
贵州省旅游酒店行业发展与人才短缺的研究 .....	洪娟娟 (112)
德育在职业学校体育与健康教学中的渗透研究 .....	李 丹 (115)
浅析酒店前台一岗制的利弊关系 .....	周权斌 (119)

## 酒店二班

中职旅游专业职业活动导向人才培养模式的实践研究 .....	冉 三 (122)
文化创意与未来旅游发展	
——以庐山为例 .....	李紫燕 (127)
浅谈“做中教，做中学”在实训课程教学中的运用	
——以“餐巾折花”课程为例 .....	郑 莉 (134)
旅游法规在中职教学中的重要性浅析 .....	李 娟 (137)
基于工作过程的导游专业课程设计方法的实践研究	
——以校本教材“导游综合实训”“校园导游”单元为例 .....	胡 研 (140)
办好酒店管理专业的几点构思 .....	郁其胜 (145)
浅谈酒店客房部对员工的激励	
——以长乐豪生长山湖国际酒店为例 .....	韩文文 (149)
浅析职业院校发展餐饮管理专业实训模式探索 .....	杨金翠 (155)
中职酒店专业课程开发的实践研究	
——以“客房服务与管理”课程为例 .....	韩凯丽 (158)
酒店个性化服务的重要性 .....	黄 玉 (162)
浅谈中职学校文化特性及实施策略 .....	姜宏艳 (167)

“做中学，学中做”在旅游地理项目教学中的运用与效果·····	李霞琴 (171)
中等职业学校学生顶岗实习的探讨与思考·····	潘 军 (177)
试论公共关系与旅游企业形象塑造·····	田尹杉 (181)
学生实习阶段德育信息技术平台的实践研究·····	许水鹰 (184)

## 中餐班

网络教学平台在中职烹饪专业课程中应用的研究·····	周信科 (190)
烹饪专业项目教学法思考与探索·····	朱 敏 (195)
提升素养 科学服务	
——在课堂教学中培养中职烹饪专业学生科学服务意识的实践与探索	
·····	韩金凤 (199)
“烹饪职业素养与职业指导”课程的教学与研究·····	李姿瑾 (203)
烹饪专业校企合作与顶岗实训模式探索·····	陈 坤 (206)
浅谈如何上好中职烹饪专业的理论课程	
——以“烹饪原料知识”课程为例·····	杨八四 (209)
中职示范校师资队伍建设中“双师型”教师建设之我见·····	杨 菡 (213)
关于在中职学校烹饪专业开展美术教学的几点思考·····	吴成禄 (215)
中等职业学校英语校本课程的开发与实施探索·····	孙文红 (219)
浅谈如何在“烹饪营养与卫生”课程中推进教学改革·····	张 静 (225)
论云南百合菜品的开发与研究·····	张付玲 (229)
营养学在餐饮中的应用·····	房四辈 (238)
国内饭店的绿色营销·····	宋春轶 (241)
浅谈清烩鱼丝的制作·····	娄海洋 (246)
浅谈烹饪班学生专业素质教育·····	虞 月 (250)
浅谈菜肴命名·····	姚宪斌 (253)
基于泉水饮食文化的研究·····	李国庆 (256)
体验式法式主题餐厅的设计研究·····	赵 涛 (261)
西藏传统美食“羌郭”的烹饪方法及营养价值·····	旦 珍 (266)
浅析中职俄语情感教学·····	王 鑫 (271)

旅游服务与管理专业“三个4”课程体系改革探索

——以林芝市职业技术学校为例 .....	普布多吉 (275)
谈实习教学中的点评环节 .....	齐元召 (280)
浅议人类文明之下的饮食 .....	孟 香 (284)
改进“烹饪原料知识”教学 ABC .....	徐 森 (287)
浅析如何提高烹饪专业学生理论学习兴趣 .....	张玲枫 (290)

# 酒店一班

# 行动导向教学在“餐饮服务与管理”课程中的运用

张 莉

**摘 要：**行动导向教学的理念是“为了行动而学习，通过行动来学习，学习的内容是工作；通过完成任务的行动过程，实现专业能力、方法能力、社会能力的有效培养”。

**关键词：**行动导向教学 任务训练 综合职业能力 餐饮服务与管理

“餐饮服务与管理”是饭店服务与管理专业的一门主干专业课程。本课程的主要任务是讲授饭店餐饮服务的基础知识，训练学生饭店餐饮服务的操作技能，培养学生从事饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作的能力、适应行业发展与职业变化的综合职业能力。

## 一、传统知识传授式教学存在的弊端

“餐饮服务与管理”课程既要向学生传授基础知识，也要对学生进行基本技能训练。因为餐饮服务业与日常生活结合紧密，一些基本技能看上去十分容易，但其中蕴含的基础知识则显得更为“专业”。在教学过程中，教师很容易按照学科教学体系进行教学，即教学以传授知识为主，注重知识结构的完整性，忽视技能训练。这里所指的技能训练不是单一的、机械的某一技能的重复操作，而是指在单项技能训练的基础上进行综合服务技能训练，使学生能根据实际情况灵活运用的综合职业能力。

教师惯常采用的知识传授式教学方法，即老师讲，学生听；老师示范，学生模仿；学生错误，老师纠正，老师带领学生按照教材的知识结构完成学习任务。但是，在“餐饮服务与管理”这一知识、技能充分结合的课程教学活动中，如果只采用这样的教学方法，则会带来以下弊端。

### （一）不利于专业能力的培养

知识传授式教学片面传授学科化理论知识，忽视与餐饮服务管理工作过程密切相关的工作过程知识，尤其是对客服服务的实践性知识，不利于学生掌握技能，形成完整的专业能力。

### （二）不利于方法能力的培养

知识传授式教学在教学中“完整行动模式”部分环节缺失，学生不能完整地掌握餐饮服务与管理的工作过程及其要求，更谈不上对工作方法的总结，不利于对学生方法能力的培养。

### （三）不利于社会能力的培养

知识传授式教学，学生学习只注重知识的积累，学生相互之间缺少协作、交流、反思

等，不利于对学生未来工作社会能力的培养。

#### （四）不利于综合能力的培养

知识传授式教学以讲授为主，缺少服务于餐饮服务与管理综合职业能力培养的载体和情景，学生不习惯或不擅长抽象思维和演绎式为主的学习方式，脱离具体餐饮服务情景的学习不利于学生未来工作综合能力的培养。

面对传统知识传授式教学在“餐饮服务与管理”教学中存在的问题，我们一定要做出改变，可以运用行动导向教学方法来实施餐饮服务与管理教学。

## 二、行动导向教学

行动导向教学的理念是“为了行动而学习，通过行动来学习，学习的内容是工作；通过完成任务的行动过程，实现专业能力、方法能力、社会能力的有效培养”。就是说，不再把老师掌握的现成知识技能传递给学生作为追求的目标，不是简单地让学生按照老师的安排和讲授去得到一个结果，而是在老师的指导下，学生去寻找得到这个结果的途径，最终得到这个结果，并进行展示和自我评价，在这个过程中锻炼综合职业能力。行动导向中的“行动”是一种“职业行动”，是指对职业综合能力具有重要意义的、完整而且全面的行动，是为达到学习目标而进行的有意识的行为。

要将行动导向教学方法应用于“餐饮服务与管理”课程教学中，我们首先必须明确学生对于这门课程要求的目标是什么。职业技术学校饭店服务与管理专业的学生不是来泛泛地接受知识、积累知识的，而是来学习实用就业能力的，他们要在未来饭店餐饮服务的职业岗位上解决实际的问题。学生需要的这种能力不能靠传授，只能靠训练，用学生未来在饭店职业岗位上做的事来训练、用完成任务的过程来训练。这就要求教师在课堂上要带领学生去完成任务，而不是仅仅讲授《餐饮服务与管理》这本书。上课时，学生要练。这里的“练”不是概念的提问、不是知识巩固、不是完成几道练习题，而是训练运用知识做事的能力。所以，我们应以学生为主体，对于课程效果的评价也要以学生为主体。要以学生为主体，就必须让学生充分行动起来，不是被动地接受知识，不是看老师的“表演”，而是自己动手动脑训练。从“指导优先原则”向“建构与指导融合原则”转变，从“教师在课上流汗”向“学生在课上流汗，教师在课下流汗”转变。通过以学习任务为依托的教学使学生置身于真实的或模拟的餐饮服务工作中，在体验的过程中获得餐饮服务工作的知识。

## 三、行动导向教学在“餐饮服务与管理”课程中的运用

针对传统的知识传授式教学存在的问题，运用行动导向教学方法，我们在“餐饮服务与管理”课程的教学中可以从多个方面、用多种方法来改变、实施、完善教学。行动导向教学在“餐饮服务与管理”课程中的实施可以通过多种方法来完成，比如项目教学法、任务训练法、角色扮演法、情景教学法、案例分析法等，现重点对前四种方法进行解说。

### （一）项目教学法

我们可以把“餐饮服务与管理”课程的内容分成多个项目进行教学，比如可以分出中餐对客服务流程项目，而在这个项目下又分为早餐服务流程、午晚餐服务流程、团体餐服务流程等多个具体项目，每个项目任务中以理论和实践穿插教学，在对客服务方面更要注意实践任务的练习，让学生完成一个项目就能掌握该项目在对客服务和基层管理中所需要

的知识、技能和技巧，所有项目完成后，学生就能从整体上把握餐饮服务与管理的各项知识和技能要求，从而培养学生未来工作的专业能力。

### （二）任务训练法

用学生未来在餐饮对客服务工作中做的事来训练。对于中餐零点服务、餐厅午晚餐对客服务流程，我们可以分为开餐前准备工作、迎宾服务、点菜服务、上菜服务、餐中服务、结账服务、餐后结束工作等几个环节任务来依次进行训练。而对于每一个环节任务，我们又可以根据学生以后在实际工作中的需要，分成单项的具体任务来一个个训练，如餐中服务又可以具体为撤换烟灰缸、撤换骨碟、添加酒水、小毛巾服务等常见的任务来实施训练。让学生在完成一个个任务的过程中学习以后在工作中需要的知识和技能，而不是在书上勾画知识要点、工作步骤。学生通过完成一个个任务，明确餐饮服务与管理工作的整体内容和要求，总结出餐饮服务与管理工作中的操作方法，培养学生未来工作的方法能力。

### （三）角色扮演法

在实施具体的对客服务任务训练的过程中，多采用角色扮演的方法，让学生分别扮演客人、服务员和基层管理者，在完成具体任务的过程中明确各个岗位的工作内容、工作流程、组织协调和配合等，培养学生的交流、组织、协调能力，培养学生未来工作的社会能力。

### （四）情景教学法

创设真实或模拟的餐厅工作情景，使学生身临其境，使学生在完成学习任务 and 体验的过程中获得餐厅工作过程知识。在教学中，老师带领学生一起营造餐饮服务与管理的职业情景，即从环境设备到人员安排都模拟一个餐厅的营业环境，将中餐零点服务、餐厅午晚餐对客服务流程中的一系列理论和实践知识都在这个环境中来进行一体化教学，从而避免脱离工作实际的抽象思维和演绎为主的学习方式，让学生学习的知识和技能有与之相适应的载体，有利于学生更好地学，也方便老师更好地教。在真实或模拟的餐厅工作情景中学习的内容和完成的任务就是未来工作中的内容和一系列的任务，所遇到的情况、需要解决的问题等都与未来工作相似，在处理这一系列情况和解决问题的过程中使学生获得未来工作的综合职业能力。

总的说来，在“餐饮服务与管理”课程教学中运用行动导向教学，要按照“完整行动模式”组织教学，在任务训练的过程中尽可能体现学生的主体地位，要求学生独立制订计划、独立思考、独立实施对客服务、独立检查和评估自己的工作效果，从而经历完整餐饮服务的工作过程。通过学习餐饮服务与管理专业知识和餐饮服务技能形成餐饮服务专业能力；通过学习具体的操作方法和要求形成方法能力；通过掌握基本的组织协调、合作交流知识形成社会能力；通过深入反省和认识自己，负责任地参加练习活动，提高情商，把学生培养成能够胜任饭店餐饮服务和管理工作的专业技术型人才。

### 参考文献：

- [1] 姜大源. 职业教育学研究新论 [M]. 北京：教育科学出版社，2007.
- [2] 戴士弘. 职业教育课程改革 [M]. 北京：清华大学出版社，2007.

作者简介：张莉，成都市现代制造职业技术学校教师，中学一级教师，新都区学科（技能）带头人，餐饮技能考评员。

# 关于酒店行业智力资本相关问题的探讨

袁寒月

**摘要：**智力资本概念的提出是人类认识史上的又一次飞跃。在上市公司创造超值价值的过程中，智力资本逐步取代了有形资本的地位。智力资本是由企业拥有或者控制，存在于员工的头脑中，在对外联系的具体能力中为企业创造价值，保持企业竞争力的经济资源。基于此，本文从智力资本的含义和构成以及酒店业的智力资本这两个方面进行简单的探讨。

**关键词：**人力资本 智力资本 酒店

## 一、智力资本的含义和构成

### （一）智力资本的含义

关于智力资本的含义较多，目前学术界中还未形成一个统一的、规范化的精确表述，学者们根据各自不同的研究领域及实践做了一些经验化的概括。1969年，美国经济学家加尔布雷斯提出了智力资本的概念。加尔布雷斯指出智力资本是一种在商务企业中广泛运用的可以创造各种差异性优势的知识；智力资本一般可以清晰地表现出企业的市场价值与账面价值之间存在的差异。1994年，美国《财富》杂志的编辑斯图尔特首先较为系统地阐述并定义了智力资本的内涵，在他的理论中把智力资本看作是一种能让一个企业、组织甚至国家富有的最有价值的资产，一个公司可以通过智力资本在市场竞争中为自己带来优势。Edvinsson and Malone（1997）认为，智力资本主要包括实践经验、专业知识、专业技术与能力、企业的组织方式以及企业与顾客之间的和谐关系等要素，企业通过掌握这些要素，试图在市场竞争中占上风。其实智力资本就是传统概念中对资本的外延与扩展。智力资本概念的提出重新定义了资本的概念，认为资本包括非物质资本和物质资本，将有形资产和无形资产结合起来，从而完整地揭示了企业的真正价值所在。

通常我们将智力资本分为三大类：基于无形资产、基于知识以及基于价值。Brooking、Thomas Stewart 以及 Kaplan 分别对智力资本的三种形态进行了阐述。顾名思义，智力资本拥有两个层面，即“智力”与“资本”。我们将经济学中的“资本”拓展成了基于无形资产的智力资本，而基于知识的智力资本则来自于“智力”这一概念。基于知识和基于无形资产是相互联系的，不是简单的一加一等于二，无论从智力的角度还是资本的角度去解释智力资本，都不能完整地阐述智力资本的全面含义。而仅基于价值方面阐述的智力资本定义指出了智力资本的最终结果，但把具体的过程给忽略了。更多的时候是简单地把企业的

智力资本同企业的竞争优势和市场价值的增加联系在一起，并未指出三者之间的联系，没有完整地解释出智力资本的含义。

一般的会计学理论认为，智力资本可以有效地提供企业核心竞争力，还可以为企业的价值创造带来优势资源，最终都是为了增加企业的价值。而这些都离不开一个非常重要的因素——“资源”。因此，我认为所谓智力资本这种资源，首先应当被一个企业拥有或者控制，并且通过企业文化等手段根植于每一个企业人员的思维中，企业通过组织这些资源来完成企业的整体运作以及对外联系，通过这些具体化的行为来为企业的经营创造丰厚的经济利益。简单地讲，企业资本包含以下几个要点：（1）智力资本的所属性。智力资本是每一个企业所有的，它的归属权属于企业。（2）智力资本的性质。智力资本不是所有者权益，而是属于企业的资产。（3）智力资本的来源。首先，智力资本来自于企业的每一名人员，它由所有人的知识与技能构成，它是智力资本的载体，具体表现为人力资本。其次，智力资本是企业整体的运作，其具体表现为结构资本。最后，它来自于企业的对外联系，智力资本实际上是处于整个产业价值链中的，因此，智力资本不是简单的顾客资本的体现，我们还要将企业所处的价值链中的所有的环节都纳入其中，比如与上游供应商之间的直接的关系所带来的智力资本。

## （二）智力资本的构成

在对智力资本的研究中，不同的学者对它的分类和构成均提出了各自不同的意见，但目前还没有一个较为统一的说法。

目前，在国外的相关研究中，有以下几个比较有代表性的观点。

瑞典人艾德文森等人根据智力资本能否为组织所拥有，将其划分为人力资本和结构资本两个层面，再依据其存在于组织的位置，将结构资本区分为顾客资本及组织资本，最后再将组织资本细分为创新资本及流程资本<sup>①</sup>。这种分类方式把智力资本的结构逐层分解，使得人们可以比较简单地了解智力资本各个构成要素之间的联系与区别。其中所有与人有关的东西都属于人力资本，比如企业的所有者、投资者、雇员等。结构资本包括有形的和无形的，指除了人力资本外的其他能力，其中有形的包括财务资产、设备等存在于报表中的条目等；无形的包括企业的文化、企业规划、内部战略、信息技术等。艾德文森还指出人的创新能力是智力资本的核心所在，同时这种创新的持续性越久，所带来的智力资本也就越丰厚。争议比较大的是组织资本和关系资本的层级问题。组织资本侧重于企业内部，是组织成员在特定的组织环境下，协同工作而形成的、能够为组织创造价值的资本形式；关系资本则侧重于企业与外界之间的联系，是外部关系能给企业带来利益的资本。这内外两个维度应该同属于一个层面，无上下之分，是互相促进和补充的。

瑞典学者卡尔·爱瑞克·斯威比在他1997年的著作《新的组织财富》中认为智力资本体现在企业的员工能力、内部结构和外部结构等三个方面。这里的外部结构和内部结构其实与结构资本的内部与外部，有异曲同工之妙。

英国学者安妮·布鲁金则认为可以把智力资本分为市场资产、知识产权资产、人才资产和基础结构资产等四个部分，即是我们所谓的“M-I-H-I”模型。市场资产是指企业

---

<sup>①</sup> 李玉平：《关于我国企业智力资本信息披露的思考》，《经济师》2008年第6期，第218~227页。

所拥有和控制的与市场相关的无形资产的潜在能力；知识产权资产包括企业的商标、自主研发的专利、商业秘密、版权等；人才资产顾名思义就是指企业所招募的员工的能力；基础资产则是指企业已经得以运行的一些技术、工作的固定模式和程序等。

Bassi 等（1999）依据 Kaplan 的平衡计分卡框架，将智力资本分为人力资本、结构资本、创新资本、流程资本和顾客资本这五个方面。创新资本包括企业的创新能力、开发新产品的潜在能力等；流程资本指工作流程和技术等方面。

综观各个学者的观点，我们不难发现，他们的观点有不同之处，但也能很清晰地看出所有观点都存在着共同的部分，只是换种说法，或者说对某一定义叙述的详细程度不一而已。总结下来相同点主要是三个方面：一是都很注重员工的能力、技能、经验等，即人力资本；二是企业的文化、自主的产权、规章制度等，即所谓的组织资本；三是企业与外部的联系，包括与顾客、供应商、投资者、相关金融机构和政府之间的关系，即关系资本。

## 二、酒店行业的智力资本

酒店需要智力资本的原因主要有两个：一是酒店作为服务业的特点；二是目前酒店业大的发展趋势。酒店作为一个劳动密集型行业，人是一切的核心，员工的一举一动都是酒店质感的体现，所以我们经常会看到很多老板不惜重金聘请相关人员，这就增强了酒店的智力资本。对于酒店来说，最重要的智力资本总结下来大概有三个：一个是人力资本，一个是网络资本，还有一个就是品牌资本。人力资本，顾名思义，就是人作为主体创造出来的价值，酒店能做的就是甄选出适合自己的人才，对其进行相应的培训；提高奖励机制，提升员工的满意度。网络资本，现在手机里的团购 APP 很多，“美团”“大众点评”“携程”“去哪儿网”，每个网站都可以预订酒店，很多都能看到顾客的直接评价，所以网络资本绝不能忽视。很多时候，硬件设施确实很重要，但我们也要看到很多顾客对于员工服务态度进行的反馈，这种软实力也在通过网络影响着销售，所以酒店要合理利用网络做好宣传。品牌资本，说到品牌，无论什么档次或者什么类型的酒店，我们都能举出几个典型，这就是品牌的作用。我们可以看到中国的酒店业品牌资本还是很缺乏，十大品牌酒店中国只有澳门的“威尼斯人酒店”入列，当然澳门作为中国的拉斯维加斯，有一定的地域优势，但是其他中国酒店应该反思一下自己，不是一味地去打价格战，而应该把重点放在顾客的满意度方面，创造出自己的品牌。

### 参考文献：

- [1] 谭劲松. 智力资本会计研究 [M]. 北京：中国财政经济出版社，2001.
- [2] 王勇，许瑞庆. 智力资本及其测度研究 [J]. 研究与发展管理，2002（4）.
- [3] 谢洪源，陈劲，朱朝晖. 企业智力资本评价模型和实证研究 [J]. 中国地质大学学报，2004（6）.
- [4] 赵罡，陈武，王学军. 智力资本内涵及构成研究综述 [J]. 科技进步与对策，2009（2）.
- [5] 张丹. 我国企业智力资本报告建立的现实基础——来自上市公司年报的检验 [J]. 会计研究，2008（12）.