



张丹凤希望能为中国培养出更多优秀的酒店管理人员

白天鹅“服务之星”重返高职

心怀伟大的爱 去做微小的事

图受访者提供
羊城晚报记者 崔文灿

壹

每次升职都想辞职

有人曾说，广州人心中都有一个“白天鹅”。广州长大的张丹凤也不例外。对少年时代的张丹凤而言，白天鹅宾馆的工作充满神秘感，令她心生向往。高考填报志愿时，她自然选择了酒店管理专业。

入学没多久，恰逢广州秋交会，酒店客流量激增，张丹凤和同学们进入白天鹅宾馆实习帮忙。初来乍到，张丹凤被安排在备餐间做帮工，做的是洗茶壶、传菜、倒垃圾这样的“老三样”。这让家人很难接受：好歹是大学生，读了这么多年书，怎么还干这样的“低级工作”？

但张丹凤不这么想。这些看似“低级”的工作，却包含着沟通、协调、分配的管理技能，能将所学管理专业的知识点运用进去，也有很多门道。

“我不觉得我只是在做着一个很低端的服务，反而我把它看成是一个管理过程。学会跟人沟通协调，这些能力就是我们的管理思维能力。”张丹凤主动背下菜单中英文名称，利用传菜的“职务便利”，向厨师讨教菜式制作方式、口感，以便应对顾客随时询问。

张丹凤的表现，主管看在眼里。实习到了第二个星期，张丹凤就被调离备餐间，进入楼面售卖点心和小吃。她卖点心又快又好，就连小吃制作师傅都特意跑出来看：是谁让自己做的点心接连清空三回？

到了第三个星期，她被安排服务跟进客人点菜。这是一项原本由正式员工来做的工作，主管却放给了这个新来半个月的实习生。比她早来数月的其他实习生依旧在备餐间忙碌“老三样”之时，张丹凤“后来居上”，凭着踏实肯干、好琢磨钻研的劲头，不到一个月便成为实习生中的佼佼者。

这样的“火箭上升”速度在她毕业入职后依旧延续——2004年7月，张丹凤入职白天鹅宾馆，成为前台文员；2005年4月，就成为助理主管；仅3个月后，又成为主管；2006年12月，成为宾馆大堂经理……

外人看来如此一帆风顺的事业进程，却给了张丹凤很大的心理压力。她向记者坦言：“每次升职，我都想辞职！因为升得太快了，心里特别慌……”

张丹凤的压力来自两方面：首先是外语。原本英语是她的优势科目，但进入大堂副理团队后，团队交班周报需全英文书写，且需直面外籍客人各类投诉或突发，自己的外语水平还不足以应对；其次，成为大堂经理时，距离她毕业仅两年半，尚处于从学生到社会人转变的过程中，社会经验不足，面对各类突发和投诉，自己能否妥善解决仍是未知。

但每一次辞职的念头冒出来，要强的张丹凤就告诉自己：“我不能倒在这里！”这成了一种信念，也成了“向上”的动力。而更让她感恩的是前行的每一步都有前辈牵引，小到交班簿上英文词汇的使用，大到宾客服务的处理能力和技巧，白天鹅宾馆每一个前辈总能在酒店管理上，讲出不同的门道。张丹凤也凭着虚心好学、真诚服务，在行内做出名气，续写着白天鹅宾馆的服务佳话。

从宾馆备餐间帮工到十九大党代表，广州白天鹅宾馆前房务部宾客关系总监张丹凤在服务行业留下一段传奇，诠释了何为“平凡岗位上创造不平凡”；2021年底，这位从高职院校走出的毕业生选择重返母校，成为广东轻工职业技术学院（以下简称“广轻工”）管理学院行政负责人。

张丹凤曾说，自己是一个无比热爱酒店服务行业的人，即便工作十多年，谈起酒店工作，依旧精神抖擞、双眼发光。而在近40岁的年纪，在原本事业风头正盛之时，为何离开钟爱的岗位，换条赛道重新出发？在和张丹凤聊完后，记者发现，原来，她的心中还有一个更大的梦想……

贰 为梦想重返高职

2019年，第45届世界技能大赛首次纳入酒店接待项目。这刷新了以往人们对于这份工作的认知，也对酒店服务管理提出更高的要求。世赛比赛方向往往与行业的发展趋势紧密相关，同时在一定程度上引领着这个行业的人才培养方向。

此时，已是白天鹅宾馆房务部宾客关系总监的张丹凤正是第45届世界技能大赛中国区裁判。但在全国赛场上，面对各省选拔上来的酒店优秀选手，张丹凤不淡定了：各省职业院校选拔出的苗子并没有高水准酒店员工应有的素质，无论是服务形式还是突发处理，更像是实习生。国家级选手都是如此，如何和美选手竞争？

“我们的教育出了问题。”张丹凤敏锐地意识到，在职业教育的酒店管理领域，校企脱节，学校并没有培养出企业真正需要的人才。几乎20年不变的教材，大量高深且应用性不强的理论知识，实战经验匮乏的职校教师，这不符合职业教育的类型，也难以让这个行业留住高素质技能人才。

也就是那段时间，张丹凤颇为抑郁，一个想法也开始在心中酝酿：让更多专业的人愿意留在酒店行业里工作，为中国培养出优秀的酒店管理人员，让中国选手能够在世界级竞赛中拿到冠军。如果能重返职业院校，重新追梦，一切还都来得及！

想到要离开自己工作了18年的地方，张丹凤忍不住红了眼眶，她动情说道：“如果不是因为这样一个梦想，我都不想离开酒店行业。我知道做职业教育一定会很苦很累，一定会遇到困难，但是总得有人要去做，总得有人要往前走。我们终其一生，都未必能成为一个人，但是我们都可以心怀伟大的爱，去做微小的事情。星星之火，可以燎原。我也相信，在这个过程中，一定会遇到很多同道中人。职业教育这条路会越来越宽阔！”



张丹凤在广东省第二届职业技能大赛执裁现场

2021年底，张丹凤回到广轻工，开启了人生的下一段旅程。当前，国内许多证书和行业脱节，因此行业认可度并不高。在过去的一整年，张丹凤和同事们都在和澳门对接，承接粤港澳大湾区职业技能“一试多证”专项合作，细化酒店、前厅、会展等培训手册的编写，将澳门职业技能认可基准（MORS）细化，推动制定粤港澳大湾区服务行业标准。去年8月，首批通过“一试多证”试点考试的粤澳考生获颁内地职业技能等级证书、澳门职业技能证书和澳门职业技能认可基准技能证书这三份职业技能证书。这标志着粤澳两地人才流动更加畅通。

“能够做这件事，让我觉得更有肯定的感觉，能够为这个行业去作更多的贡献，我觉得非常荣幸。”谈及这一年的收获，张丹凤掩饰不住喜悦之情。

张丹凤说，其实在培养学生服务操作技能这样的显性能力之后，还要着重培养经营逻辑、管理思维这样的隐形能力。这是教学设计的痛点和难点，也是张丹凤欣慰地看到，在世界技能大赛促进之下，全国各地高职院校酒店管理专业的服务操作技能不仅被重视，操作能力、问题解决能力、营销能力，都得到了高度重视。

“高职酒店管理专业一定要突出它的高等性，也就是将学生当成一个准管理人员去教学，但是这不能只靠老师，必须要引进混编人才，让行业的人进入到教学体系来，这样才能更好掌握企业需要的服务。”

知多D

酒店管理专业

【代表院校】广东轻工职业技术学院、广东女子职业技术学院、广州旅游商务职业学院、广州工程职业技术学院

【专业课程】前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒店营销与策划、酒店人力资源管理、酒店收益管理等

【就业方向】五星级酒店、国际邮轮、旅行社、茶叶公司（茶艺与茶叶营销）

【薪酬待遇】入职后大专生半年后5000元左右，主管薪酬6000-7500元之间，经理级别8000-18000元，总监级别2万至4.5万元不等

交叉学科专业值得选择吗？

留学申请新动向：

羊城晚报记者 孙唯 实习生 梁欣雨

在留学申请中，专业选择是必不可少的一环。近年来，不少国外院校宣布开设一批新学院与新专业，其中大部分为交叉学科专业。交叉学科专业依托院校强有力的传统学科基础而建立，拥有独特的多学科学习体验及发展优势，引起了许多中国留学生的关注。

“新兴跑道”交叉专业因势而生

在当今世界经济、科技、市场相互交融影响的背景下，科学研究和市场需求出现了逐步向交叉综合方向发展的趋势。由此，交叉学科专业因势而生，为留学生们的专业选择与未来规划提供了新思路。

根据全球化智库（COG）与中国银行共同研究编写的《中国留学发展报告（2022）》蓝皮书统计，最近几年，中国赴美、加、英、法、德、澳、日的留学生也以这些传统的热门学科专业与其他专业交叉融合为主。例如，部分高校将人文社科与工科交叉，开设了应用社会数据科学、教育与技术专业；将理工科与商科交叉，开设了商业分析、金融工程专业；将商科与人文社科交叉，开设了文化创意产业、文化管理专业等。

作为“新兴跑道”，交叉专业大多依托院校本身的强势学科开设。例如美国伊利诺伊大学厄巴纳-香槟分校（UI-

UC）的计算机学院在全美处于领先地位，根据US News发布的2023年计算机科学学院排名，UIUC的计算机科学专业（CS）排名全美第5。UIUC将计算机学科的优势与其他学科相结合，开设了12个CS+X学科项目（“CS”即Computer Science，“X”代表与CS相结合的专业），例如CS+人类学、CS+经济学、CS+音乐、CS+哲学等。

美国约翰斯·霍普金斯大学（JHU）同样如此。在泰晤士高等教育世界大学生命科学研究排名中，JHU连续三年位居前十；根据《2018年美国国立卫生研究院（NIH）资助最多的50所科研机构》榜单中，JHU排名全美第一。以医学领域强势的学科实力为基础，JHU开设了医学、科学和人文专业。这是一个典型的跨学科专业，适合计划从事卫生专业或研究生工作的学生。

选择交叉专业需要勇气和冒险精神

选择交叉专业，实际上是选择不同学科之间结合而达成的“1+1>2”的优势，对未来就业、专业学习、个人兴趣、思维提升等方面都有独特的正面影响。

选择交叉专业意味着学生们可以通过学习一门专业而掌握多个学科的专业知识，有利于培养具有跨学科背景的复合型人才，由此拓宽学生们的择业领域。在新西兰奥塔哥大学留学的Carola同学目前就读的专业涉及旅游、生物与哲学学科，她对自己的就业前景非常乐观：“在国外找工作，我不仅可以找旅游系对口的专业，也可以找生物系、哲学系的对口工作，我甚至可以去跨学科中心做研究员。”

交叉专业还能够成为未来转行的跳板。在英国就读商业分析专业的Erin表示，该专业汇聚统计学、计算机科学和商科的知识，更符合自己的职业规划。“我对本科就读的会计专业不感兴趣，未来不想成为会计。从就业角度考虑，读商业分析则是希望未来可以试试其他的就业路径。”

选择交叉专业需要敢于突破的勇气和冒险精神，在专业学习过程中，不同学科交叉碰撞的研究惊喜将“超乎想象”。Carola告诉记者，她非常喜欢自己的研究领域——旅游与生物哲学交叉。“我自己本身对好奇的东西有很强的探索欲，愿意挑战一些比较难的研究题目。在学习了这个专业后，我每天都在为见证学者们拓宽人类知识的边界而感到兴奋。”

如果想要追求研究话题的多样性，研究范围的广泛性，交叉专业同样是一个不错的选择。Carola介绍道：“学习交叉专业后，我在发文章时可以发哲学期刊、生物学期刊，跟环境保护的、旅游的期刊我也能发。我也不会只局限于发SSCI论文，SCI论文我也能发。我能发的期刊范围一下就变大了。”

学习交叉专业让Carola感受到一种“四海为家”的“无归属感”。“学习交叉专业让我的思维模式得到转变。以前我的思路非常单一，认为每个问题都只有一个正确的答案。但后来我发现，在不同学科的文化多样性与包容性的影响下，我会逐渐理解为什么有人会这样解决问题。有人会那样解决问题。”

某些方面也会比单一学科的同学有劣势。“我的专业定位是传播学与人文社科综合的交叉专业。我个人两边功底都不太扎实，没有专精某一学科的同学深入，更多的是囫圇吞枣式理解，比较容易暴露自己的问题。”

与双学位、辅修不同的是，交叉专业并不是毫无差别地将多个学科简单地拼凑合并。因此，选择交叉专业的学生不仅要同时学习交叉学科各自的课程，还需要注重不同学科间的融合关系，建立不同概念、方法间的联系。据加拿大温哥华Yooqoo留学教育的黄老师介绍，学习交叉专业对学生的学术基础、学习能力、学习习惯有一定要求。“选择交叉专业意味着你需要跳出以往熟悉学科的研究‘舒适圈’，打破以往研究的路径依赖，依靠自己去寻找新学科的学习和研究方法。有的读交叉专业的学生会因为读不下来，最终只能转学或退学。”

提醒

申请交叉专业需要注意这些

虽然大部分交叉专业对申请者的专业背景要求更加友善，但出于对申请成功概率的考虑，在选择交叉专业时，申请者若有涉及学科的相关经历，申请时会有优势。

在不少学校的官网介绍中，大部分专业对申请者都有涉及学科相关经历的要求。例如美国的罗切斯特大学商业分析专业比较倾向拥有经济学或数学背景的申请；英国南安普敦大学的全球传媒管理文学硕士项目更倾向有政治学、新闻学等相关背景的申请。

还有的学院的交叉学科专业对申请者修读的某一门课程有特殊要求。例如，计划在2023年10月正式授课的英国帝国理工学院的经济学、金融和数据科学专业（Economics, Finance and Data Science, 简称EFD），要求学习A-Level的学生申请EFD专业的学生必须修过数学课，且成绩必须达到A*。综上，若有选择交叉专业意向，在准备阶段可以从课程就读、实习经历、科研经历等方面多下功夫。

图视觉中国