

# 基于工作岗位需求的酒店管理专业教学研究

黄彦汝

(漳州技师学院 福建 漳州 363000)

**【摘要】**酒店管理专业是一种与工作岗位紧密相关的专业。文章简单介绍了酒店管理专业教学与行业对接的重要性,论述了当前酒店管理专业教学的现状及存在的不足,结合岗位需求分析,研究了基于工作岗位需求的酒店管理专业教学的调整与完善措施,希望为基于工作岗位需求的酒店管理专业教学实践提供一些参考。

**【关键词】**工作岗位需求;酒店管理;专业教学

**【中图分类号】**G718.1

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1673-9574(2022)20-000248-03

## 前言

对于技师学院来说,培养学生的实践能力极其重要。教学与行业对接是目前培养学生实践能力的有效手段,可以同时发挥技工院校、酒店行业企业资源优势,将岗位需求贯穿于专业教学过程,培养企业所需的高素质应用型人才。但是,当前酒店管理专业教学中存在一些不足,与行业现实需求对接偏差较大。因此,研究基于工作岗位需求的酒店管理专业教学具有非常突出的现实意义。

## 1. 酒店管理专业教学与行业对接的重要性

### 1.1 打造特色金课

酒店管理专业教学与行业对接,可以产业需求对应人才需求为导向,顺应区域产业机构、文化旅游产业、技术升级态势,将产业中最前沿、最具生命力的部分融入专业教学中,为专业教学的特色金课打造提供依据<sup>[1]</sup>。

### 1.2 提高就业成功率

在对接酒店管理专业教学与行业过程中,酒店管理专业人才培养目标与区域酒店业发展人才需求可以逐一对应,便于系统培养学生职业能力、职业素养,降低专业学生可替代性,提高专业学生就业成功率。

### 1.3 持续优化课程

对接酒店管理专业教学与行业,可以促使酒店管理专业人才培养过程与职业岗位任职条件逐一对应,并围绕酒店管理职业人才成长规律,依照各个酒店对职业岗位的具体要求,进行课程内容整合,实现酒店管理专业教学课程的持续优化。

## 2. 当前酒店管理专业教学的现状及存在的不足

### 2.1 现状

当前酒店管理专业教学课程主要包括通识课、专业课。通识课涵盖了语文、数学、德育、计算机应用等多门课程;专业课涉及了部门管理(餐厅服务、客房服务、前厅服务、康

乐服务等)、饭店服务心理、饭店服务礼仪、旅游学概论、中国旅游地理、酒店英语、酒店精品案例赏析等课程。

### 2.2 不足

#### 2.2.1 校企对接存在不足

对于以高素质应用型人才为主要培养目标的技师学院酒店管理专业来说,专业教学条件直接影响人才培养质量。在我国旅游业蓬勃发展的带动下,酒店管理专业招生规模不断扩大。但是,多数技师学院在签约校外实习单位时,侧重考虑学生的实习就业率,更多地关注酒店星级、档次和资质,较少结合酒店市场定位,造成同质化校外实习单位较多。不同酒店对刚入职的实习生培训重视程度不一,完整培训时长3天到1个月不等,存在部分学生未能掌握实际操作技能就直接上岗。学生在实习过程中接触的客源性质单一,有些酒店以做公务接待为主营业务,有些酒店以做商务接待为主营业务,学生服务的客群分别是以国家机关工作人员或企业商务人士为主要对象,容易造成学生对酒店管理行业理解不到位,从而限制了学生职业能力发展。加之依托型实习基地建设,仍然是技师学院酒店管理专业实习基地建设的主要方式,两者合作未达到深层次状态,极易受到生源,特殊时期,尤其是近几年新冠肺炎疫情防控需要的影响,酒店经营状况等因素的干扰,部分已与院校建立合作关系的企业实习基地利用率相对有限。

#### 2.2.2 实践课程少

根据当前酒店管理专业教学现状可知,一方面,在校生见习课程数量较少,类型不够多样,加之时间、经费、教学条件等诸多因素的限制,在校生仅从专业教材,教师讲授,课外学习资料获取酒店的相关信息,缺乏真正到实体酒店进行短期参观见习的机会。另一方面,多数学生反映实践课程设置不够合理,无法在实践课程中得到充分的锻炼。从校内实践教学形势来看,绝大多数学生对酒店管理专业教学实践环节认识较低,无法体会到实践教学的真实作用。课堂上师生互动时间较短,在诸如情景模拟课程中,无法保证每一位学生均获得模拟训练的机会。除此之外,校内实训设施设备资源有限,导致学生在课程中参与诸如客房实务或餐饮摆台时长过短,无法实现真正的实操实训,实践能力培训不足;由

于前厅部的建设特殊性,学生无法参与前厅服务等实操活动,独立操作受限,工作能力提升举步维艰。

### 2.2.3 教学过程与工作过程存在偏差

在教学过程中,授课教师能够根据学生能力差异制定教学方案仍有欠缺,缺乏系统化方法体系与高效率教学目标。饭店企业发展变化迅速,出现了在线预订、智能系统等互联网时代的新方法、新技术,传统的教学方式无法满足新形势下对酒店从业人员专业技能和素质的培养,对专业学生获取行业发展趋势信息与践行酒店创新管理理念造成了较大的不利影响,也制约了学生创新管理能力、临时应变能力的提升,影响了学生个人综合素质的发展。

## 3. 基于工作岗位需求的酒店管理专业教学实践与完善措施

### 3.1 岗位需求分析

为了解酒店管理专业岗位需求,综合利用访谈、问卷、实地观察、文献检索等方法,调查并汇总酒店企业对服务人员基本要求以及对前厅部服务员、餐饮部服务员、客房部服务员及其他相关岗位服务员的个性化需求。

客房部客房产品创新主要是根据客人心理需求,从科学合理视角,为客人营造舒适且美观的生活环境<sup>[2]</sup>。比如,根据客人抵店前心理特征和旅游淡旺季接待客户群体类型的不同,适时调整标准房数量,合理增加单人房数量,增设无烟客房、儿童套房、女士客房、残障人士客房等特色客房产品;再如根据客人到店时的心理特征,改变客房内部如床品、窗帘、鲜花水果等陈设布置,调整客房服务员的服务方式,满足客人的个性化心理需求,提高住店客人对酒店的满意度。

### 3.2 基于需求的教学调整

根据工作岗位需求,酒店管理专业可以进行课程教学方案的调整,如新增客人抵店前、到店时、离店后的心理特征分析课程,确保专业学生职业素养满足人才市场所需。同时丰富客房部、餐饮部实训课程,以专业课堂、实习工作岗位为载体,对照职业技能鉴定内容,均衡课程安排,为学生实践能力的提升提供帮助。结合行业本地需求情况,增设酒店英语口语、酒店商务英语,商务英语写作为主的外语类课程,同时,根据师资情况,结合学生兴趣,适当增设日语、韩语等外语类课程作为选修课,侧重培养学生外语表达能力。同时根据工作岗位对团队合作精神、酒店服务意识、饭店礼仪规范的要求,增设学生职业素养培育课程,有目的地引导学生形成高水平职业道德<sup>[3]</sup>。

在全面设置课程的基础上,招聘专业水平更高的教师担任专业课程的教授,招聘参加过职业能力大赛并获得相应奖项的专业人才作为实习指导教师,组织对现有任课老师的专业化培训,定期开展学院教师团队与饭店企业管理团队的教学研讨工作,促进教师队伍的专业化建设。开设酒店服务相

关案例赏析课程,对专业案例进行剖析、点评,帮助专业学生全面实际工作要求,全面培养具有较高职业素养的实用型人才。条件允许的情况下,邀请优秀的酒店企业管理人才进校开设专业课程,为课程的高水准开设提供支持。

### 3.3 基于工作岗位需求的酒店管理专业教学的完善措施

#### 3.3.1 完善校企合作机制

为实现专业与企业零对接,学院应根据高星级酒店各部门(前厅部,餐饮部,客房部,营销部,采购部等)一线服务人员与基层管理人员培养要求,结合专业学生未来一段时间职业规划,提前制定人性化计划,选定适宜的多类型合作单位,如大型酒店、旅游度假村、星级民宿等。同时建立健全专业与企业零对接机制,由依托型模式转变为互促型,双方共同根据ISO9000质量管理体系原则建立人才培养质量监控体系与评价体系,开放企业参与课程标准制定、质量监控、人才培养质量评价的关口,实现企业标准、教育标准、行业标准的有机整合。在企业实习期间,加强校企协作沟通,根据校企共同制定的企业内部学生管理办法,对学生进行管理,强化激励,坚持过程性考核、评估以及活动环节督查,根据结果由校企双方给予奖励、惩处,并将企业绩效考核目标记录到学生档案内,为后期专业教学体系、人才培养方案的完善提供依据,逐步形成校企标准化程序文件,协调学校、企业之间的关系。

为提高酒店管理专业对接产业的长效性,需要构建更加稳定的校企合作机制,拓宽企业文化向校园文化流动的端口,促使企业文化与酒店管理专业文化相互渗透、相互交融。同时是双方互相聘任兼职教师,共同参与酒店管理专业校本课程研发。根据校本课程研发阶段性成果,开设讲座型课程,或者直接根据企业订单进行人才培养方案的制定,统筹安排实践教学活<sup>[4]</sup>。

#### 3.3.2 完善专业实践方案

酒店管理专业课程是专门针对酒店服务的课程,教师应注重酒店管理专业教学过程实践性,完善专业实践教学方案,循序渐进地强化学生实践能力,以实践能力增强经验积累,提高学生就业成功率<sup>[5]</sup>。根据实践教学要求,教师可以借鉴项目化教学法,提前策划一个完整的项目,在项目内组织酒店管理实践活动,以专业学生为主体,发掘专业学生创新潜力,调动专业学生学习探究积极性。在项目化实践教学阶段,教师可以整合酒店餐厅部服务课程内容,从餐前、餐中、餐后几个方面,进行处理。全部餐厅部服务实践技能均源于真实操作,餐前包括中餐模块、西餐模块、宴会模块、职业素养知识等;餐中包括迎宾与推荐服务、点餐服务(计算机)、中餐零点送餐服务、西餐服务等;餐后则包括结账服务、送客服务、餐后整理与总结等。通过若干模块设计,可以真正为该专业学生提供学中做、做中学的空间,在做中熟悉工作岗位要求与行业标准,进而精准掌握岗位知识、职业技能,提升职业能力。

在项目化实践教学正式开展阶段,教师可以将学生划分为4人到6人一组的若干个小组,以中餐服务为重点,向学生公布项目教学计划、任务、开始与完成时间。在项目化任务引导下,教师可以为学生精讲与项目有关的理论知识、关键流程、注意事项、评价标准,促使学生更加清晰地了解项目中自身需要完成的任务与目标。一般在中餐宴会就餐服务领域,可以划分为餐前服务、酒水服务、菜肴服务、席间服务等几个子项目,每一个子项目之间均融入客户心理知识,为学生预留资料收集、技能锻炼时间,并鼓励学生根据前期布置的项目任务进行小组实施计划的制定<sup>[6]</sup>。如分组完成餐前服务、就餐服务、菜肴服务与席间服务,由组内某一位或两位学生担任客人,其他小组则扮演餐饮部服务人员。在角色分工完毕后,项目组每一个成员进入项目角色,根据角色设定在模拟的就餐环境内进行角色扮演,解决情境中存在的问题。最终各组归纳体验过程,探究技能与知识提升方向,总结改进建议,为下一次实践教学活动中高效率开展提供依据。

### 3.3.3 升级多元教学方法

为降低教学过程与工作过程偏差,教师可以根据工作岗位对专业技能的要求,利用案例教学法,以案例为教学材料,引导专业学生处于当事位置,运用已掌握的理论知识进行案例内情节的讨论、思考,形成各具特色的对客服务方案<sup>[7]</sup>。在教育方法与教学案例联合应用过程中,帮助学生系统掌握专业理论,并在实际问题解决中应用专业理论。饭店服务心理学是研究不同类型的饭店消费者在预订、购买、接受饭店产品及服务过程中、过程后的心理活动变化的规律,以及饭店服务人员与顾客之间,服务人员之间的交往心理的科学<sup>[8]</sup>。开设此门课程旨在帮助学生学会分析顾客心理,掌握相应的待客策略,提高自己的服务技能水平,有针对性地帮助酒店提升服务质量,促进饭店长远发展。在案例教学之前,教师可以从线上查询或者从线下杂志、书刊、报纸中搜集理论资料,同时走访实习场地,通过与见习生或实习生、毕业生、饭店服务行业在职员工沟通搜集教学案例。

在案例搜集完毕后,根据专业实践要求,舍去案例中意义较为浅显、与教学内容无关且较为虚假的材料。进而按照顺序、门类等,进行资料排列,并编写目录,增设标题,设置索引,完成教学材料的二次加工。在案例资料处理完毕后,先向专业学生介绍案例的背景、起因,根据案例基本信息,带领专业学生边推导、边提问、边讨论,再根据讨论结果提出问题,激发学生积极思考的意识与能力。推出案例后,教师可以根据学生所学知识系统提出假设性问题或评析性问题:如果你是顾客,你会怎么做?你这样做的原因是什么?案例中服务人员在工作过程中,哪些服务操作与顾客心理预期相符?哪些服务操作与顾客心理需求不相符?为什么会出现相符或不符的情况?引导学生可以运用自身所学理论知识,对案例中的当事人行为进行讨论、评析,为学生分析问题能力提升提供依据。如在讲解客房部住店客人退房前的心理特征,以“消失的烟灰缸”为题展示案例:某酒店服务员在客人退房

时发现房间内的烟灰缸不见了,立即告知总台,总台服务员第一时间告知大堂副理,此时,客人来总台退房,如果你是总台服务员,你会怎么办?如果你是大堂副理,你会怎么处理呢?案例分析后,引导学生思考什么方式能更灵活地处理此类状况,既挽回了酒店的不必要损失,又给顾客留足了面子,避免尴尬。在不断导入和评析案例,帮助学生摆脱条框束缚,启发学生开阔思路,形成具有个体特色的解决方案。在问题提出后,教师可以组织学生集中分析问题,根据情况分小组讨论,以小组间竞赛的方式寻找多种解决方案。最终由小组代表或学生个体发言,教师可以在旁及时引导,将学生发言引向更加深入的层次。在学生逐一发表言论后,展示案例中当事人的解决方案,以方案对比的方式,完成案例评价与学习总结,促使学生进一步认识到饭店服务中学会分析客人心理,掌握相应待客策略的重要性,变被动服务为主动服务的过程,学习相关知识,锻炼自身的服务管理水平,为走上管理岗位夯实经验基础。

## 总结

综上所述,对接酒店管理专业教学与行业,可以打造特色金课,提高学生就业成功率,推动课程的持续优化。但是,在当前酒店管理专业教学中,存在实践平台狭窄、校企合作浅层次化等问题,无法满足酒店管理专业教学与行业无缝对接要求。因此,在分析酒店管理工作岗位需求的基础上,专业应主动调整教学课程,并完善专业与企业合作机制,实现专业与企业零障碍对接。

## 参考文献

- [1] 黄德桥,杜文静,李得发.职业院校酒店管理专业实施现代学徒制模式、问题与对策[J].教育科学论坛,2018(36):21-26.
- [2] 韦慧文.“1+X”证书背景下的中职酒店管理专业“课岗证赛”融合教学的实践研究[J].数据,2022(02):167-169.
- [3] 侯毅霞.基于工作岗位需求的高职酒店英语模块教学[J].广东蚕业,2019(02):52-53.
- [4] 赵子昕.基于岗位需求的中职酒店管理专业教学模式研究[J].山西青年,2018(15):150-150.
- [5] 吴玉珍.教学做合一——中职酒店管理专业产教融合的应用探究[J].现代职业教育,2021(48):226-227.
- [6] 符晓媚.协同创新视角下酒店管理专业实践教学体系构建[J].大学,2021(47):129-131.
- [7] 王光伟,吴敏.酒店管理专业核心课程思政教学实践——以“酒店客户关系管理”为例[J].西部素质教育,2022(04):49-51.
- [8] 董韵捷.饭店服务心理.[M].北京:中国劳动社会保障出版社,2016:003.