

# 高职《酒店餐饮数字化运营管理》课程“岗课赛证”融通的教学改革与实践

孙碧璇

(广东文艺职业学院, 广东 广州 510515)

摘要: 2021年4月, 全国职业教育大会提出, 要推动“岗课赛证”综合育人, 提高教育质量; 同年10月, 《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》指出, 要完善“岗课赛证”综合育人机制。至此, 社会已经形成共识: “岗课赛证”综合育人是深化职业教育改革、实现职业教育提质培优的重要举措。

关键词: 岗课赛证; 酒店管理; 教学

《酒店餐饮数字化运营管理》是高职酒店管理与数字化运营专业的一门专业核心课程。本研究在课程中充分进行“岗课赛证”融通的教学改革与实践, 解决课程与岗位素养、岗位能力不能有效对接, 考证、技能竞赛与课程脱节的问题, 创新课程教学模式。

源于岗、立足岗、服务岗是“岗课赛证”融通的逻辑起点。本课程以酒店餐厅服务员和基层管理者的素质和能力要求、岗位职责、工作流程为基础, 融合首旅集团“1+X”餐饮服务管理中级技能证书标准、全国职业院校技能大赛学生专业技能比赛酒店服务赛项(以下简称为国赛)竞赛规程、全国旅游院校服务技能(饭店服务)大赛(以下简称为行业赛)竞赛规程, 重构“项目——任务”式教学内容, 以“弘扬优秀餐饮文化和以礼待客之道, 体现服务之美, 打造吃苦耐劳、精益求精、创新服务的工匠精神”为思政主线, 借助多种信息化教学手段和数字化教学资源, 利用校企共建课堂, 创设真实场景, 营造真实工作氛围, 聚焦真实工作任务, 锻造工作实战能力, 组织学生真做、真评, 引入企业专业评价, 从而创建了“课程设计项目化、课程组织教学团队化、课程实施实践化、课程评价多元化”特色的课程体系, 突出“学生中心、素质核心、能力本位”的教学特点, 强化学生的学习能力和迁移能力。

## 一、教学整体设计

### (一) 教学内容

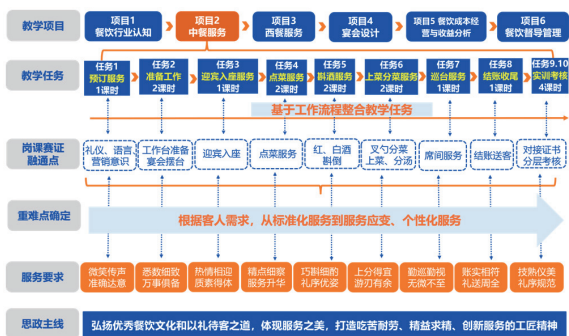


图1 教学内容分析

根据人才培养方案、课程标准和行业企业实际, 对接首旅集团1+X餐饮服务管理中级技能证书、国赛和行业赛竞赛标准, 将课程重构为6个项目, 总结72学时。根据企业真实工作流程, 再将项目细分为多个任务, “项目——任务”式推进教学。以教学项目二“中餐服务”(16学时)为例, 基于工作流程, 将项目二

划分为8个任务, 每个任务对应不同的岗课赛证融通点、重难点、服务要求及思政要素。任务9和任务10分别对照首旅集团1+X餐饮服务管理职业技能中级技能实操考卷三和实操考卷一, 进行分层考核。

### (二) 教学对象

教学对象为酒店管理与数字化运营专业一年级的学生, 在课程开始前, 教师通过问卷调查发现: 58%的学生有过高星级酒店餐厅就餐的经验, 46%的同学会有意识地注意餐厅的环境、布局、装饰、菜品质量和服务水平、管理水平, 认为服务意识、服务技能、职业道德、团队协作、人际沟通、数字化技术对于餐饮服务与管理来说非常重要。在教学方式上最喜欢实训练习、任务实战, 78%的同学非常适应小组合作学习和信息化教学, 对于雨课堂、问卷星、石墨文档、AI文档等能够熟练使用。

根据学情, 教师积极实行信息化教学和小组合作探究学习, 推行理实一体化教学, 加大实践教学的比例, 突出课程的趣味性和实用性。然而在前置教学过程中教师发现, 尽管半数学生有高星级酒店用餐的经历, 理解餐饮服务管理的素质和能力要求, 但知识储备较为薄弱, 不能及时从“客人视角”转化为“服务视角”, 在规范操作、专业技能、职业素养、数字化能力方面较为欠缺。且学生满足于“看懂即可”“学会即可”, “专、精、尖”的职业追求, 以及吃苦耐劳、精益求精、创新服务的工匠精神需要塑造。

### (三) 教学策略

首先, 结合“三教改革”“三全育人”“课程思政”的要求, 教学团队凭借多年行业企业实践、担任国赛、行业赛指导教师、首旅集团1+X餐饮服务职业技能等级考评员、科研及一线教学经验, 整合教学资源, 重设教学内容, 落实“岗课赛证互融通、课程思政与职业素养相契合”的策略。

其次, 充分利用产教融合、校企合作, 和企业合作开发数字化教学资源库, 研讨人培方案、教学标准。引入企业兼职教师, 共同开发校企合作活页式教材。利用校企共建的企业课堂展开教学, 在酒店真实餐厅和宴会厅中展开数次教学, 师生着专业服装, 实现真学、真做、真评, 从“客人视角”迅速转换为“服务管理视角”, 学生能力素养提升快。

再次, 根据教学目标和学情, 结合教学内容, 本项目探索出“一中心、两进阶、三对接”理实一体化教学模式。“一中心”指的是以学生为中心, 课前充分了解学情, 课中借助信息化手段展开教学, 精心设计竞赛化、实战型教学环节, 组织选人、抢答、

讨论、讲解、展示、投票等多样化的互动。采用理实一体化教学,理论和实践充分融合,教师示范和学生实战交叉进行,学生、教师、企业专家三方评价。实施小组合作探究学习、做学一体。

## 二、教学实施过程

### (一) 教学过程

在教学实施中,为夯实知识基础,强化素质和能力,将课堂延伸至课前课后。课前自主合作探究学,在教学平台上发布小组任务,指导学生自学慕课、完成课前测试。

课中实战讨论交流学,通过评作业、知识游戏竞赛、单项实训等,为任务实战打下坚实的理论基础和技能基础,再通过教师/企业专家示范、分解式、递进式小组任务实战,以及应变服务/个性化服务方案制定和展示,组织生评、师评、企业评,以破解难点和重点,锻造素质和能力。

课后深化拓展提升学,通过完善评价、完成思维导图作业、任务深化、扫码完成课程效果问卷等活动,巩固知识和技能,提升素养,反馈教学效果。

在教学设备上,既采用传统的投影仪、黑板,又采用一体机、实时录播系统、平板电脑等设备,发挥传统教学设备的长处,利用现代信息技术的优点。在教学方法上,既有传统的讲授法、问答法、案例分析法、示范教学法,也有现代的混合课堂、任务驱动、小组合作探究等,以达到更好的教学效果。教学资源包括双师型教师团队、校企融合教育网、校级专业教学资源库、中国大学慕课、优秀毕业生视频案例库、理实一体化餐厅实训室、PMS 软件系统、宴会管理系统、活页式教材、教学课件等。

### (二) 考核与评价

除生评、师评外,本项目教学邀请了企业兼职教师参与教学,企业兼职教师通过现场或在线点评的方式对学生进行专业评价,构建了“生评—师评—企业评”三方评价体系。在评价学生的任务实战时,从知识储备、形象气质、职业能力、职业素养、数字化手段、小组合作等方面进行点评,构建了“知识—能力—素养”全方位评价体系。

## 三、学生学习效果

### (一) 目标达成,重难点突破,针对性解决教学问题

按照“全方位—多主体—全过程”的课程评价体系,依据学习平台的数据统计功能,学生在自学能力、形象气质、职业能力、职业素养、合作探究能力等五个方面获得了全面发展,远超往届在校生成生。

### (二) 对接岗位,赛证融通,职业能力提升快

本教学项目通过岗课赛证融通,教学内容不仅更加契合岗位需求,而且对接首旅集团 1+X 餐饮服务管理中级职业技能的关键考核点。项目最后对学生实行分层考核,既提高了学生的自信,也为未来参赛培养种子选手。经过教学实践,学生参加“1+X”餐饮服务与运营中级考证,通过率达 100%,学生现场精神面貌、操作技能、职业素养都比往届有了显著提升。此外,学生参与职业院校技能大赛酒店服务赛项热情高涨,3 名同学荣获省级二等奖,8 名同学成为储备种子选手。

### (三) 坚定信心,职业认同,职业素养获发展

在传统的餐饮数字化运营管理课程中,由于理论繁多,实训管理难度较高,“重理论轻实践”十分常见;在比例不高的实训

教学中,“重技能轻素养”也长期存在。本教学项目重构教学内容,改革教学方法,实施“一中心、两进阶、三对接”理实一体化教学模式。实施该课程教学模式的班级对比实施旧教学模式的平行班级,在职业认知、专业认同方面皆有提高。教学班级参与广州秋季交易会见习,企业好评如潮。

## 四、反思改进措施

### (一) 特色创新

1. 创新“一中心、两进阶、三对接”理实一体化教学模式,值得借鉴推广

本教学课程积极实行“三教改革”,教师团队结合行业企业实践、指导学生竞赛、技能考证考评、科研及一线教学经验,糅合了国规教材、校本教材、考证教材的内容,开发活页式教材,重设“岗课赛证互融通”的教学内容。根据教学目标、教学资源和学情,创新性地实行“一中心、两进阶、三对接”理实一体化教学模式,取得了预期的教学效果。能够为酒店管理与数字化专业其他课程提供借鉴,成为一个可推广的教学模式。

### 2. 课程思政与职业素养有机契合,贯穿全程

课程思政并不是简单生硬的说教教育,它需要和专业课程内容有机契合,巧妙实施,达到润物细无声的育人效果。在《酒店餐饮数字化运营管理》这门课程中,教学团队认真探索,积极研究,将课程思政和职业素养有机契合,相互促进。

教学任务	思政主线: 中华优秀传统文化; 以礼待客	职业素养: 体现服务之美
任务1 预订服务	中华礼仪文化: 语言之礼	礼貌服务意识、声音之美
任务2 餐前准备	安全卫生意识、吃苦耐劳精神	安全卫生意识、细致周到之美
任务3 迎宾入座服务	中华礼仪文化: 迎送之礼	主动服务意识、仪态之美
任务4 点菜服务	中华饮食文化、节能环保意识	周到服务意识, 专业之美
任务5 斟酒服务	中华酒文化	规范服务意识, 技能之美
任务6 上菜分菜服务	中华礼仪文化: 得体之礼	规范服务意识, 技能之美
任务7 巡台服务	中华礼仪文化: 周到殷勤之礼	周到服务意识, 殷勤之美
任务8 结账收尾服务	中华礼仪文化: 迎送之礼	准确服务意识, 热情之美
任务9 中餐零点服务考核	吃苦耐劳、精益求精、以礼待客	规范服务意识, 娴熟之美
任务10 中餐宴会服务考核	吃苦耐劳、精益求精、协作精神	规范服务意识, 娴熟之美

图3 课程思政和职业素养有机契合

### (二) 诊断改进

1. 实训难以覆盖所有学生。由于实训场地面积和学时限制,难以实现所有学生全面参与所有任务的实战。针对这种情况,首先,我们在课前发布任务实战,学生可以提前准备;其次,设置“中餐服务小课堂”视频案例库,鼓励学生在课后继续进行深化任务,设计好情境,写好脚本,拍摄短视频参与案例选拔,获得奖励。再次,在课堂中精心设置分解式、递进式任务实战,进行滚动演练,确保三分之二以上的学生参与,并引入竞争机制,使得任务实战更加有效。

2. 教学资源更新慢。在教学资源上,受限于财力、物力、人力,行业企业的新技术、新工艺未能及时进入校园转变为教学资源,一定程度上限制了课程的效果。因此,希望学校、合作企业、学院及教师一起努力,攻坚克难,将行业企业最新的发展和资源整合于教学之中。

### 参考文献:

[1] 朱崇峰. “岗课赛证”融通导向下《导游实务》教学模式改革与实践——以惠州经济职业技术学院为例 [J]. 世纪之星—交流版, 2022(4): 0190-0192.