

中职酒店管理专业教学中现代学徒制的实践与思考

谌 珊

(湖南高尔夫旅游职业学院, 湖南 常德 415900)

摘要:随着现代职业教育的发展与改革,现代学徒制已经成为中职学校升级转型的重要途径,不仅可以进一步拉近校企合作的距离,为产教融合落实提供保障,而且能够提高专业课程教学的实践性与有效性,提高学生的工作经验与职业技能,进而达到职业教育的人才培养目标。本文即以中职酒店管理专业为研究对象,通过分析中职酒店管理专业实施现代学徒制的背景,总结现代学徒制在酒店管理专业中的应用价值,进而提出现代学徒制的实践策略与方案措施。

关键词:中职;酒店管理专业;现代学徒制

现代学徒制是现代职业学校普遍应用的重要教学模式,其以校企合作作为基本平台,由学校负责技术理论的辅导教学,企业负责职业技能的实践训练,进而通过学校教师与企业导师的双重引导,培养理论扎实、技能突出的优秀人才。针对当前酒店管理行业的迅速发展,酒店管理人才的培育需要进一步改革与优化,因此落实现代学徒制成为中职学校的重要选择。

一、中职酒店管理专业实施现代学徒制的背景

首先,随着“一带一路”“乡村振兴”等政策与战略的全面实施,我国区域旅游产业展现出迅猛发展的趋势。而旅游产业的快速发展进一步带动了酒店行业的发展与升级,甚至形成了越来越多的旅游服务酒店品牌。一方面,酒店行业的快速扩张,为酒店专业人才需求创造了巨大缺口。另一方面,酒店行业不断向高级化、特色化、服务化发展,进而对专业人才的需求标准也越来越高。其次,随着我国现代职业教育的改革,产教融合与校企合作已经成为职业学校升级转型的关键途径,而现代学徒制则是该背景下职业学校加强人才培育质量的重要策略与方法,不仅可以提高学生的技能水平,而且能够有效促进学生的工作经验与岗位适应能力发展,进而为学生的就业发展奠定重要基础。在此背景下,中职酒店管理专业必须通过实施现代学徒制,提高中职学生的就业竞争力,进而达到更好的发展目标。

二、现代学徒制在中职酒店管理专业中的应用价值

现代学徒制对于中职酒店管理专业具有重要的应用价值。第一,是提高专业育人水平的重要举措。现代学徒制延续了“教学做”合一的基本理念,对于职业教育而言,学生可以将理论知识直接应用于实践项目之中,不仅可以达成深刻的学习体验与印象,而且能够促进学生形成知识与能力建构体系,达到岗位能力成长的目的。第二,可以补充师资力量的缺陷。酒店管理专业具有较高的实践性要求,但现阶段中职酒店管理专业教师大多并没有酒店工作的经验,因此其理论水平与科研能力较为突出,但实践教学能力相对不足。现代学徒制通过企业师傅的引导训练,解决了教师实践经验不足的问题,同时还为学生提供了重要的实践训练途径,既可以让学生学习师傅多年的工作经验,而且能够让学生

了解真实企业的文化环境、规范标准与基本要求等,帮助学生做好就业准备。第三,可以进一步深化校企合作水平。构建“校企双主体”是当前职业教育发展的重要趋势,而现代学徒制建设是提高企业在职业教育中参与度的重要表现,不仅可以让学生感受企业氛围,形成明确的职业目标,而且可以由企业逐步参与到专业课程的建设与管理环节中,达到了更深层次的合作效果。

三、现代学徒制在中职酒店管理专业中的实践策略

现代学徒制是基于校企深度合作的重要教学模式,其需要学校、企业以及学生三方面形成协同关系,进而利用企业的实际需求与企业岗位标准规划课程体系,推动课堂教学与酒店工作岗位内容之间的对接,达成学校教育与企业专家共同育人的目的,而学生可以在课上学习时模拟上岗,通过长期的训练与经验积累,达到毕业即入职的效果。因此,现代学徒制的实践应用必须从如下几个方面实现:

(一) 依托岗位标准,确定职业能力需求

根据目前酒店行业的发展,酒店管理专业学生可以就业的基本岗位可以根据工作区域不同分为前厅、餐饮、客房三类,此外还可以延伸为调酒师、咖啡师、茶艺师、文员、营销、康乐等。具体而言,前厅区域的工作岗位主要负责前厅预订、礼宾服务、前厅接待等,餐饮区域的工作岗位任务包括中西餐零点服务、宴会服务、调酒咖啡茶艺服务等,客房区域的工作岗位主要负责客房清洁,此外还有专员负责会议服务、产品开发、公关营销等。

因此,中职酒店专业在实施现代学徒制过程中,必须以岗位标准确定学生的职业能力发展需求。基于上述分析,要求中职酒店专业必须强化学生的六项能力与素养。第一,应培养学生良好的公关交际、接待以及沟通的能力,要求学生能处理好酒店前厅的各项事物,能根据实际情形随机应变,满足大多数顾客的需求与满意度。第二,应培养学生扎实的岗位服务技能与接待水平,要求学生能为顾客提供优质的服务内容,以达到更高的评价与回馈。第三,应培养学生的计算机操作与信息素养,现代化酒店已经不断趋向智能化管理,当代学生必须具备操作计算机的基本能力,能够使用酒店的管理系统完成工作信息传输、任务交接、服

务升级等。第四,应培养学生良好的语言及外语能力。要求学生既能巧妙应对和解答国内顾客的问题和要求,又能正常应对外国顾客的服务需求。第五,应培养学生处理突发事件的应对能力,当酒店遇到各项突发事件时,需要学生临危不乱,采用稳定有序的方式做出指导与安排,保证顾客的安全与利益。第六,应培养学生一定的营销策划与销售能力,通过营销活动等方式提升酒店的品牌影响力。

(二) 优化课程建设,建立学徒特色模块

中职酒店专业在实施现代学徒制的进程中,还应进一步优化课程体系,以保证课程内容符合现代学徒制的实践要求,达到相互匹配的效果。对此,中职酒店专业应建立学徒特色课程模块与体系结构,一方面根据酒店不同工作岗位的能力标准,将职业能力要求视为课程体系建构的基本原则;另一方面落实理实一体化的基本方案,由此整合教育与课程资源,形成岗前培训、校企融合以及企业特色三项课程模块内容。

首先,岗前培训课程即为学校课程模块,主要包括基础文化、职业形象、心理沟通技巧、办公软件使用、酒店英语、酒店礼仪、演讲与口才等相关课程,目的在于提高学生的酒店管理基础素养,能有效适应酒店的工作环境。其次,校企融合课程则为学校与企业共同打造的技能训练课程,主要课程分为两类,一类为基础性技能,比如旅游文化、餐厅服务英语、酒店职业道德、调酒咖啡与茶艺技术等。另一类为专业性技能,包括前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理等实训类课程。该课程的主要设计目标在于强化学生的岗位能力与职业技能,能完成酒店不同岗位的工作要求,具备对应的岗位胜任力。最后,企业特色课程模块,即为针对酒店企业展开的顶岗实训课程。该课程同样分为两类,其一为认知类,包括酒店品牌体系、酒店营销模式、酒店信息系统、员工职业规划等,要求学生了解该酒店的实际运营方式与结构。其二为实践类,包括星级酒店服务技巧、酒店公关关系、酒店 6S 管理等。其目的在于引导学生快速了解并适应某一特定酒店的工作环境与方式,并能够顺利完成自己的工作和任务。

(三) 完善教学模式,建设多元递进体系

在现代学徒制下,中职酒店专业的教学改革还需落实到教学模式之上,通过多元化的教学方式与制度改革,构建递进式的教学体系,以此帮助学生持续深入发展,获得更全面的能力与职业水平。

首先,在正常教学环节中,工学交替是最核心的教学模式,中职酒店专业应根据课程体系与学生技能发展路径,设计工学交替的时间阶段,有序培养学生的实践技能与岗位能力。具体来说,酒店专业应以课堂教学为基础,以企业实训为提升,每学期将课程内容分为两个教育阶段,前期进行基础知识讲解,以提高学生的理论水平,而后进入企业,由企业师傅带领学生将所学知识应用实践,由此形成实践反馈与工作经验。其次,订单班设计也是

现代学徒制下的重要教学方案。尤其针对家庭贫困的学生,订单班模式具有更好的辅助教学功效。学校、企业与学生之间可以签订合同,由企业出资供应学生完成学业,而学生经过学习达到毕业与就业水平后,则要进入签约企业进行工作,以回馈其教育资助,由此企业也会提高对人才培养的重视程度,为学生提供更优质的实训环境与导师师傅。

(四) 深化校企合作,打造一流双师团队

教师是实施教学活动的关键主体,教师的能力决定了人才培养的上限。因此在现代学徒制落实过程中,强化师资建设也是中职酒店专业教学改革的关键要素。

首先,中职学校应落实教师培训机制,一要开展专题培训课程、网络培训活动、线上讲座等教师培训活动,针对性培育教师的教育理念与教学技能。二要积极开展教育教学课题研讨、金课大赛、教学观摩等各类活动,通过教育科研提高教师的职业水准。三要组建教师团队,由教师小组实施小组备课、小组教研等各类活动,同时配备一名企业导师作为实践指导,以此强化教师团队的综合能力。其次,应深化校企合作,建立互聘机制。一方面聘请企业师傅进入学校担任实习导师,为学生的实习课程提供更优质的指导方案与内容;另一方面派遣学校教师参与到企业的生产、管理与发展之中,让教师真实体验酒店运营工作,进而提高其实践意识与工作经验,能够为学生提供更全面的教育引导。此外,还应进一步调整和优化教师评价体系与激励制度,学校应根据教师的教学成果、培训积极性、教育理念、发展意识、实践水平等综合素养表现展开评价,同时也要为表现优秀的教师提供更好的薪资福利待遇、职位职称晋升机会、进入企业交流学习的机会等,由此拓宽教师的职业发展路径,更好地落实现代学徒制。

四、结语

综上所述,在产教融合背景下,中职酒店管理专业的发展改革需要进一步深化校企合作。因此学校应通过确定职业能力需求、建立学徒特色模块、建设多元递进体系、打造一流双师团队等策略与途径,为学生创建更优质的学习与成长空间,进而拥有可持续发展与就业素养。

参考文献:

- [1] 洪媛忠. 中职酒店管理专业引入现代学徒制的课程体系构建探究——以北海市中等职业技术学校为例 [J]. 广西教育, 2020 (46): 27-28.
- [2] 郑莉. 中职酒店管理专业教学中现代学徒制的实践 [J]. 长江丛刊, 2019 (31): 152-153.
- [3] 蔡华利. 基于“现代学徒制”的中职酒店管理专业人才培养 [J]. 旅游纵览 (下半月), 2019 (14): 182-183.