

酒店管理专业实践教学模式探讨

——以集宁师范学院酒店管理专业为例

李国精

(集宁师范学院, 内蒙古 乌兰察布 012000)

摘要: 大众旅游时代的到来, 引发了酒店业的飞速发展。作为培养酒店管理专业人才基地的高职院校, 其专业课程的教学仍以传统的讲授为主, 忽略实践教学的重要意义。本文以集宁师范学院酒店管理专业为例, 对其实践教学模式进行分析和探讨, 以期提高教学质量和学生的应用能力。

关键词: 酒店管理; 实践教学; 模式

集宁师范学院酒店管理专业办学目的是培养德技并修, 具备优良职业道德和工匠精神的能适应现代服务业需求的高素质技能型人才。可以看出其培养的是应用型人才, 但在教学中, 仍然注重理论性教学, 实践教学流于形式, 使得学生的学习兴趣不高。因此, 本文探讨了酒店管理专业实践教学的重要性, 提出提升实践教学质量的具体途径。

一、酒店管理专业实践教学模式的现状

2012年, 集宁师范学院设立酒店管理专业, 实行顶岗实习和“2+1”(理论+实践)学制。第一、二学年学习专业课程, 其中第2、3、4学期各有一周实践课程, 第4学期在集宁当地酒店进行为期3个月的顶岗实习, 第5学期进行2周跟岗实习和16周的顶岗实习, 第6学期进行16周的顶岗实习。学生在学习专业知识的同时, 到酒店进行认知学习和短期的实训学习, 对将来在酒店实习和就业环境有一个初步的了解, 容易适应酒店的工作环境。

二、酒店管理专业实践教学模式

集宁师范学院酒店管理专业采取的实习方式是第5学期在乌兰察布市旅游业旺季安排学生到校企合作的博源蓝海酒店和多蒙德·豪森酒店进行为期16周的顶岗实习, 第6学期进行为期16周的顶岗实习或自主实习, 即在第5学期将大三的全部学生安排到校企合作的酒店顶岗实习, 第6学期学生可以在校企合作的酒店继续顶岗实习, 也可以自主实习。今年, 因疫情原因, 需进行实习的学生部分选择到校企合作的酒店继续顶岗实习, 部分选择自主实习。每年从6月份开始, 乌兰察布市进入旅游旺季, 一直持续到9月份。在这4个月的时间里,

乌兰察布市各酒店都面临人手短缺问题。基于校企合作目的, 这个时候学校把学生布置到酒店实习, 一方面缓解了酒店用工难的问题; 另一方面也为学生提供了一个极佳的真实的实践教学环境。虽然这种实习时间比较短暂且集中, 但有利于学校在不打扰现有教学秩序的情况下, 统一安排实践教学。酒店偶尔也会因业务需要而使用小时工, 学校就会采取轮训模式, 即安排班级学生轮流到酒店进行实训。这种短暂实训有利于加深学生对酒店行业的认识。

三、酒店管理专业实践教学模式存在的问题

从集宁师范学院酒店管理专业毕业的学生在酒店工作的实际情况来看, 实操能力弱导致其工作发展前景受限。尽管通过短期实训和顶岗实习来提升学生的实操能力, 但结果并不尽如人意。仍然难以突破“重理论、轻实操”的传统教学模式。

(一) 缺乏“双师型”教师, 专业教师实践教学经验不足

集宁师范学院酒店管理专业的专任教师的专业大多为管理学、工商管理、旅游管理等专业, 也不乏有国外留学背景的老师。他

们具有较深厚的专业学识, 从事酒店专业教学多年, 由于师资少, 大部分老师教学、科研任务很重, 没有时间也没有精力进行基于实用性的技能培训。培养方案中规定的专业课程的实践课时事实上并没有执行, 大多以理论课代替实践课时, 模拟训练也是“有名无实”。如酒店前厅与客房管理的模拟训练, 其实训内容也仅仅是前厅模拟教学软件的应用和客房技能的训练, 酒店业务运营的具体内容没有在实训课程体现出来。实践型师资的短缺是导致实践教学目标不具体、内容空乏, 学生实践能力难以提高的直接原因。为了克服“双师型”教师短缺的短板, 经济与管理学院聘请合作酒店的部门领导及业务骨干担任学生的实践课指导老师, 这些人虽具有丰富的酒店实践经验, 但缺乏酒店专业理论知识, 通过他们的指导, 学生虽然掌握了一定的实操技能, 也仅限于师傅带徒弟的经验管理, 不能结合理论知识分析、解决实际问题。

(二) 校内实训设施建设不到位, 实践教学难以适应社会需求

众所周知, 酒店管理专业是实践性很强的专业, 没有实际体验, 很难熟悉酒店经营业务。2013年, 集宁师范学院投资建设了酒店客房实训室, 但仅仅是摆了3张单人床和一个餐桌, 没有建设一个完整的标间和雅间, 仿真模拟环境极差, 以至于评估专家看了酒店实训室, 发出灵魂拷问: “厕所在哪里”? 可见, 实训室设施设备陈旧情况, 远远滞后于行业发展。酒店业是我国最早与国际接轨的行业之一, 与国外同行相比, 硬件设施不差上下甚至超过国外同行, 且不断升级技术和进行创新管理。反观集宁师范学院酒店专业实训室, 仅有的设施设备陈旧, 酒店管理信息系统因无相关软件, 导致教学效果不理想。由于实训室建设投资滞后, 存在设施设备陈旧, 软件系统过时, 更没有近几年在酒店发挥重要作用的人工智能实训板块, 缺乏创意与创新, 无法实行仿真模拟训练, 技术上很难支持模拟仿真训练, 学生的实训课只是在实训室简单模拟, 当学生进入酒店工作, 仍然有穿越到未来的感觉, 酒店的设施设备以及管理系统已经完成对此升级, 对因新技术应用而优化的业务流程和组织变革感到陌生。虽然, 我们通过实训室的简单模拟训练, 让学生了解了最基本的业务流程, 但实训室毕竟不是实际工作场景, 难以提高学生妥善处理突发事件和快速解决问题的能力。

(三) 校企合作不深入, 校外实习效果不理想

集宁师范学院已经和北京国际饭店、希尔顿饭店以及乌兰察布市博源蓝海酒店、多蒙德·豪森酒店等酒店签订校企合作协议书, 共建校外实习实训基地, 每年定期向上述合作酒店输送实习生, 并给实习生分配实习指导老师, 指导老师的任务是指导学生实习并关注实习生的情绪及生活状况等。通过对校企合作10年的数据分析, 我们不难发现: 酒店仅仅是出于解决用工荒和节约用工成本而和学校合作, 双方对开展深层次合作缺乏动力, 致使生产和教学脱节。在校外实习实训中, 学校和酒店的目标是不一致的: 酒店招收实习生是为了节约成本, 而学校则希望通过酒店提供的实习场所来培训学生的实操能力。

而学校分配的实习指导老师也不参与酒店的实际运营, 仅仅

是负责协调酒店和学生的关系。由于学生无酒店工作经验,酒店对实习生进行为期一周的简单岗前培训就把他们安排到一线服务岗位,为了保证实习生的工作效率和服务质量,酒店在实习期内不会安排学生进行轮岗实习。酒店提供的岗位和能力训练不能满足实习生对酒店管理知识的学习需求。因此,大部分学生对实习并不积极,认为自己是酒店的廉价劳动力。

(四) 实践教学质量缺乏有效的衡量和评价按标准

在酒店管理专业培养方案中,虽然安排有实践教学环节,但没有规范的衡量标准对实践教学进行考核。如在实习期内,学生不遵守实习规定,中途离职,没有完成实践教学任务,就没有明确的考核措施。

对学生通过实践教学活动,掌握何种技能也没有明文规定。考核评价学生的实习结果缺乏客观科学的综合考评体系,仅依靠指导老师的直觉,往往是担任班干部或给老师留下好影响的同学被评为“优秀实习生”。特别是,实习结束后,对学生的实习效果没有进行深度总结。

四、完善酒店管理专业实践教学模式路径

针对集宁师范学院酒店管理专业实践教学存在的问题进行完善,不仅能促进酒店管理专业的发展,而且还能增强学生就业竞争力。所以,完善酒店管理专业实践教学路径就显得非常重要。总体来说,有以下几条路径:

(一) 创造有利于实践教学的职业环境

刘瑶(2019)在《校园环境支持度对学术型硕士学习收获的影响研究》中论证了学术型硕士总体学习收获以及学习收获的各个维度与职业环境呈显著正相关,并运用回归分析法得出了在学业环境、多元文化环境、职业环境、人际关系四个环境因素中,职业环境对学习收获影响程度最高的研究结论。虽然该文研究的是学术型硕士,但对于实践教学来说,在校园中创造一个良好的仿真模拟职业环境更有助于学生掌握实操技能,而且对酒店专业教育的发展也有利。

对于酒店管理专业来说,其创建职业环境的一种形式就是拥有自己运营的酒店。如瑞士洛桑酒店管理学院、美国康奈尔大学酒店管理学院、法国瓦岱勒国际酒店管理学院、兴安盟职业技术学院等,这些学院酒店管理专业的学生实践教学就在自己学院运营的酒店中进行。

学生在一个真实的职业环境中学习、生活,有利于培养学生的职业素养和职业习惯。基于集宁师范学院的实际办学情况,其酒店管理专业不能采取这种办学模式,但我们仍可以利用现有的有限的资源,给学生创造一个仿真职业环境,便于学生生活、学习及进行实习实训。在仿真的职业环境中以酒店的礼仪标准要求学生,学生实践课程的训练也在仿真模拟实训室完成。集宁师范学院已经和北京国际饭店、博源蓝海酒店以及多蒙德·豪森酒店签署“校企合作协议”,约定共建实践教学基地,实践教学基地的建立,有利于双方开展产学研活动,在提高学生实操能力的同时,研究酒店的管理理论、经营模式和方法。

(二) 以社会需求为导向,形成校企一体、企业全程参与的协同育人新模式

未来使学生能适应社会需求,学校在制定人才培养方案时,应考虑酒店企业的建议,双方成立校企合作制定人才培养方案领导小组,在教学质量标准的制定、教学内容的选取、教学团队的组建、实习实训基地的建设、人才培养的实施及人才培养质量评价等方面实施共商共建共享。学校的义务是传授给学生最前沿的酒店管理理论知识,酒店的义务是培训学生的实操能力,使学校

和企业达成深度合作模式。如此,不仅提高了学生解决企业实际问题的能力,而且也有利于企业大发展,进而不断提升企业的核心竞争力,还促进专任教师和企业的交流,增强教学产学研结合课程的研发能力。

(三) 深化产教融合、校企合作,构建双导师制

《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)提出要:“发挥企业重要办学主体作用”,明确了学校、企业在高职人才培养中的地位,为高职酒店管理专业推行双导师制奠定了坚实的基础。借助于校企合作平台的强有力支持,我们从三方面进行双导师师资队伍队伍建设。首先,强化“产学研”合作意识,在高职酒店人才的培养过程中,必须有酒店企业的参与并吸取其合理建议;其次,着眼长远发展利益,“利用高职院校智力资源、人才资源,推动校企合作共建校内实训平台、校外实习基地等”;再次,依托当地政府和酒店行业协会的优势,完善相关政策,积极引入酒店企业的高技能型人才来担任校外实训指导老师。除上述措施之外,还可以以其他补充措施来完善双导师师资队伍队伍建设,如积极争取政府资金扶持,加强完善政策指导,扶助校企合作中的实习实训基地建设等。

凭借着校企合作平台,积极鼓励校内外导师全力参与人才培养与产品研发,进一步整合校企资源,提升校内外导师的综合素养,形成酒店管理专业人才培养合力的机制。为此,可以采取以下举措:一方面鼓励校内导师参与酒店企业的经营活动和人力资源的开发实践。借助于自身高水平的专业理论优势,与挂职酒店合作共同研发新产品及新工艺,这不仅解决了校内教师实践能力弱的“短板”,而且也有助于提升校内教师的专业实践能力,另一方面,邀请合作酒店实践能力强、具有一定教学经验的优秀员工担任校外导师,参与到酒店管理专业建设中来,与校内导师共同制定人才培养方案、共同设计课程体系、共同完成人才培养工作。

综上,基于酒店管理专业实践性强这一特点,其实践教学模式必须达到既能提高教学质量,又能增强学生动手能力,同时还必须满足酒店企业的用工需求。因此,酒店管理专业任课教师必须结合本校实际情况,创新实践教学模式,努力完善实践教学任务,做到既能达成实践教学目标,又能增强学生的就业竞争力,实现学校、酒店和学生三方共赢。

参考文献:

- [1] 张玉玮.本科高校酒店管理专业实践教学模式创新研究[J].高等学刊,2019(25):48-18+54.
- [2] 范晓玲.应用性本科大学季酒店管理专业实践教学模式创新研究[J].经贸人才,2021(288):67-69.
- [3] 刘瑶.校园环境支持度对学术型硕士学习收获的影响研究[J].山东高等教育,2019,7(02):60-67.
- [4] 梁棣洁.高职院校校企合作办学创新研究[M].成都:西南交通大学出版社,2013:130.
- [5] 曹军.基于导师制的高职酒店管理人才培养路径研究[J].长沙航空职业技术学院学报,2017(017):9-10.
- [6] 龚敏,夏迎庆.洛桑模式与我国酒店管理实践教学的比较及启示[J].新课程:教育学术,2010(4):17-18.

基金项目:内蒙古自治区高等教育科学研究“十三五”规划课题“普通高校酒店管理概论课程教学改革研究”(NGJGH2016074);集宁师范学院教学改革与研究课题“酒店管理专业教学模式探讨”(JGKT2019059)。

作者简介:李国精,乌兰察布市人,讲师,研究方向:酒店管理、旅游市场规划。