

新时期酒店管理专业实践教学体系的构建与研究

江 筠

(西宁城市职业技术学院, 青海 西宁 810000)

摘要: 当前中国特色社会主义进入了发展新时期, 中国将继续深度改革和加大开放力度, 酒店行业也从本土市场走向了世界, 酒店要想真正在市场有一定的竞争力, 人才始终是最为关键的因素。为了满足当前市场对酒店管理专业人才的需求, 高职教师将积极转变传统的教学方法和教学模式, 不断丰富教学内容, 提高教学质量, 培养面向世界和面向未来的优秀酒店管理人才。在此基础上, 我们要加强酒店管理专业实践教学体系构建研究。

关键词: 酒店管理; 实践教学; 体系构建

高职酒店管理专业的实践性教学必须立足于经济发展的现状, 要加强院校与企业紧密的联系, 认识到实践性教学环节的重要性, 实践性的教学环节是实施人才培养工程的重要方法, 也是重要内容, 实践性的教学在一定程度上改革了以课堂为中心的人才培养模式, 并在实际的教学中大力的推行和开展了工学交替、工学结合的教学模式, 而在其中重中之重则是各种不同类型的实习训练和实践活动。这样就有利于培养面向世界和面向未来具有高技能与高质量的应用型人才。

一、酒店管理专业实践教学体系构建的原则

(一) 自主构建原则

酒店管理专业的课程体系有着自身的建设基础。酒店管理专业实践性课程框架的形成, 符合工学交替的发展规律。在未来的酒店管理的课程结构上, 也应以实践教学为主线, 以理论为辅线, 实践和理论交替进行, 互相配合, 理论指导实践, 实践反映理论。通过酒店管理的课程教材, 选择和介绍高职酒店管理专业的基础理论教学, 使学习者可以更好地了解基础理论, 切实实现学以致用, 从而使基础理论更好地运用于实际。通过参观酒店学习, 可以借助酒店管理专业的有关知识, 进一步拓宽他们的眼界, 开阔他们的国际视野, 从而提高他们酒店管理专业的理论知识水平和在酒店服务行业的工作实践。

(二) 岗位轮换原则

酒店管理专业实践性课程系统的建设, 需要掌握岗位轮换的基本原则。酒店管理专业具有实践性、理论性和系统性, 学校要在学生实习之前就要与酒店进行沟通和交流, 确保高职的学生在实习期能够增强实践能力和管理能力, 这样学校可以进行一次或几次岗位轮换, 这样也是对学生的一种锻炼。岗位轮岗的方式便于他们熟悉酒店各部分的具体操作要求和实际操作要求, 也便于他们提高实践能力和实践技能, 使得学生尽早地接受酒店管理的各个流程。

(三) 专人监管原则

酒店管理专业实践性课程管理体系的建立, 应当把握由专人负责的基本原则。学校应该建立一个专门的实习教师的部门, 教师要有有效的跟学校以及他们的管理者进行交流和互动, 有效地了解他们的动态以及他们的学习状态, 实习教师一定要及时与他们进行面对面的互动与交流, 甚至可以跟学生在酒店一起实习, 并在实习过程中给予学生关心和指导, 教师要对生活、思想、

工作各个方面都要有所了解, 帮助学生攻坚克难, 增强实践能力。

(四) 多元评价原则

酒店管理专业实践性课程框架的形成需要进行多元化评价。在学生整个学习过程中教师要对学生加以跟踪与帮助, 并在实习结束后, 对学生进行有效科学的评价。评估的主体一定要多样化, 也就是将教学教师、酒店经理和业务人员、在校生三方要有机地相互融合, 建立多元化的评估主体, 通过选择酒店专业的学生优质实习, 从而得出实习评估, 促进学生更好更快地成长。

二、酒店管理专业实践教学体系构建的要素

酒店管理专业实践教学体系构建有两大元素, 也就是系统的基础知识和系统的职业能力。在酒店管理专业实践中要学习必需的文化知识, 从而适应未来的发展。酒店管理专业必须掌握思想道德修养和法律基础以及其他公共必修课, 同时要掌握专业基础课、职业技能课, 并在酒店管理专业实践教学过程中加强职业技能训练。总之, 酒店管理专业实践要加深对社交礼仪的认识和掌握、职业生涯进行有效的规划、培养适应中国特色社会主义新时代的职业道德和职业能力。

培养学生系统的职业能力是酒店管理专业的关键要素。酒店的基本技能、核心技能和综合职业能力组成了系统的职业能力, 酒店专业实践教学体系的构建必须要提升学生的这几项能力。从某种意义上讲, 酒店管理专业的核心能力是酒店管理人员最必需的核心能力。学院和宾馆要通过训练学生的核心能力, 使学生可以更好地接受客人对酒店的投诉、维护和客人良好关系、配合和协调宾馆各部门。综上所述, 酒店管理专业要以培育优秀和高技能的管理人才为目标, 以培养的道德和能力为核心, 以全面提高学生的整体素质, 面向未来和面向社会。

三、现阶段高职酒店管理专业实践教学存在的问题

(一) 实践教学水平较差

在多种因素的影响下, 目前很多高职院校所设置的酒店管理学科课程体系中, 大部分是关于财务管理学科的内容。尽管开办有《餐饮服务与管理》《酒店房务管理工作》等课程, 但在授课中只是把部分理论传授给学生, 不能紧密联系酒店的实际状况, 这样不能合理引导学生的日后发展。

(二) 缺乏完善的实践教学条件

在酒店管理专业课程中, 十分关键的内容是实践课程。大多数的高职酒店管理专业都已经对学校实训过程场地进行了设置, 包括西餐实训室、酒店实训室等。但是, 在学校场地、资金等各种因素的约束影响下, 学校实训过程场地并不具有相应的规格与档次, 与学校酒店设施设备的更新发展状况也不相适应, 这就无法把真正的酒店环境提供给学生, 实际教学也遭到了很大影响。

(三) 需要提升专业教师的实践能力

实践性教育专业的发展, 对学科师资提供了更多需求, 除具备丰富的基础知识之外, 还必须具有相当的应用实际水平。由于目前许多本科学院专职教师的酒店教学经历不够, 影响了实际教学水平的提高。

四、酒店管理专业实践教学体系构建

(一) 校企携手的专业师资队伍建设

师资是培养的基础因素之一,建设一批高水平的应用型教师队伍是进行高素质培养的基础。目前,酒店管理专业校内教师主要采用不定期的业务挂职、跟踪指导以及学生的行业实践等形式来增强学生专业实践技能,但是因为学校教师总量不够以及烦琐的学习工作,所以教师实践进修经历也需更长期的时间累积。另外,根据学校教学实践基地规划,酒店管理专业将通过建立校企携手的专业教育团队来克服这一缺陷。由目前来自知名企业的指导教师介入,培养过程主要的形式有:培养方案研究与制定;引导学生顶岗实习和毕业实践;不定期学术演讲;部分实用性强的专业课教材;专业知识竞赛与学校教师共同对学生进行辅导等。校内外教师充分发挥各自所长,在校外、校内、学期和节假日的各种实践性教育过程中一起教育,校企合作在教师培养的全过程中形成了一种深度结合,共同培养人才的携手合作教育机制。

(二) 构建科学的评价体系

实践教学体系建设与绩效评价建设为保证实践教学活动的有效实施,在教学管理体系架构下,进一步完善了酒店管理专业实践教学活动的管理体系和评价体系,有力保证了实践教学活动的成功开展。学院具体设置了实习实训的管理体系,对各种实习实训的目的、条件、要求、管理、评价等都有明确要求,对导师的资质以及培养人员的要求也进行了具体规范,要求培养人员为讲师及本科以上学历人员,学校导师和校内外实践平台导师要形成沟通交流关系。对学校实习、实训评估的具体实施,从评估基础、方法、评估流程的角度科学合理地制定了各阶段的方案,呈现了评估主体多方面参加、评估方法多样组合、评估的结果和流程相辅相成的特点,建立了实践性教育的评估绩效管理文件。

(三) 校内专业课程和技能竞赛教学

课程的实践性教育要求教师按照课程的内涵、性质及其发展的要求,把课程中的基础理论知识课程和实践课程结合,进行理论知识联系实际,达到理实结合。如在《宴会设计》项目教育中,根据岗位技能的项目实践导向,把课程分成宴席基本认知、宴席主体设置、宴席菜单设置、宴席桌面设置、宴席桌型设置、宴席场景设置、宴席程序设置和宴席计划制定八个项目,每个项目设置若干个教学情景,通过场景仿真、项目驱动、角色扮演、项目研究等方法指导学生进行项目实习。课程中实践性教育和基础课程的比重设置主要由教师按照课程的特性和教学内容决定,而各门课程中也需要考虑实践性的时间配置、教学内容设置,以及评价措施。

定期组织酒店管理专业的知识竞赛,包括西餐宴、中餐宴席设计创意大赛、酒店铺床大赛、礼仪之星比赛等多种比赛项目,并引导学生按照自身的兴趣爱好与专长,选定一项或多种比赛参加;参加全省、全国酒店业务和经营技术比赛。实践证明,他们希望在大赛中获得好名次,往往认真备课、互相切磋、做到勤学好问,能大大地调动他们的教学积极性、培养他们的专长。

(四) 校外阶段性实践教学

第一阶段,职业认识的课程。许多学生尽管选择了酒店管理专业,但对酒店、相关企业却知之甚少,对该专业从业人员的工作条件、流程、特点和职业前景更是一片迷茫。为使学生更清楚的认识酒店和相关企业,形成合理的职业认识,找到自己感兴趣的企业,可通过形式多样的职业认识培训,如安排学生赴企业访问,

考察企业的工作条件,参观企业人员的工作流程;聘请合作酒店的经营管理者在学院举办专题演讲,阐述行业、企业的现状与趋势;参与联合企业组织的联谊活动等。让学生对酒店行业、企业有清晰的认识。

第二阶段,初级服务员顶岗实训。将初级服务员顶岗实习时间安排在第一个学期的五月份至八月份,历时四个多月。要求学生已经进行了初、中级服务员课程包的基础教学和综合专业技能培训,并掌握了酒店初、中级服务员的基本技能与专业知识。实习职位可以按公司的要求以及学生的兴趣与爱好来协调确定,且可任选二种职业进行轮岗实习。当初级服务生顶岗实习完成时,学生可按照本人的意向,选取前厅、餐饮或酒店部门的一个主要业务职位进行中级服务生技能考试,经考察合格后晋职为该职位的中级服务生,第二阶段顶岗实习后即获得中级服务生的基本工资待遇,并承担了中高级服务生的基本岗位职责。

第三阶段,为中级服务员顶岗实习。按照学校职业发展规定,在校生从第二学年九月份至第二个学期的四月份,需要返回学院完成服务生课程包的学习与实训,并在第二个学期的五月份至八月份完成中高级服务生职业顶岗实习,总学制为四个月。当学习完毕,学生们可以任选一个职业进行高级服务生专业技能考试,在考核通过后下一实习获得高级服务生待遇,并承担高级服务生岗位职责。

第四阶段,由高级服务员顶岗实习。学生们在第三学期的九月至十一月间再次返回学院,就读关于酒店的管理知识包。并在第三个学期的十二月份重新进入酒店,在高级服务生职位展开了为期三个月的顶岗实习,并履行了少量的行政职能。

第五阶段中,为使学生更全面地了解基层管理工作的技术特点,学生必须先的高级服务员岗学习工作三个月后,再进行在基层服务生岗的顶岗实习,在基层单位业务技术人员的指挥下,负责完成政府机关的日常管理。学习完毕,进行基层经理(领班、主管)的考评,考核合格者,毕业后就能够进公司担任基础管理。

五、结束语

酒店管理专业通过以上实践教学体系的构建与实践,形成如下特色与创新:体系设计上呈现对学生专业实践能力培养的前后衔接、循序渐进、优化一体的特色;运行模式体现了把学生专业学习和个人成长的渐进提升过程与三亚地区酒店业人才需求的实际相结合的特色;实践教学体系的实施依托软硬件平台的建设,突出围绕人才实践能力培养的主线;师资队伍建设突出校企携手共同育人的特色;管理与考核体系建设体现了机制健全、评价多方参与、多元结合、结果与过程并重的特色。

参考文献:

- [1] 张婷婷. 酒店管理实践教学体系构建的研究 [J]. 赢未来, 2017 (5): 1.
- [2] 任红蕾李学锋. 职业竞赛对实践教学的影响研究——以高职酒店管理专业为例 [J]. 祖国, 2018 (019): 217.
- [3] 张娟玲, 周晓丽, 么伟伟. 如何构建高职酒店管理专业实践教学督导监控体系 [J]. 商业故事, 2018 (15): 1.
- [4] 刘喜华. 酒店管理专业“一体化”实践教学体系的构建研究 [J]. 智库时代, 2019 (22): 2.
- [5] 孔祥丽. 基于现代学徒制的酒店与酒店管理专业实践教学改革研究 [J]. 教育教学论坛, 2020 (24): 3.