

高职酒店管理专业校企长效合作研究

王楠

(广西国际商务职业技术学院, 广西 南宁 530007)

摘要:随着我国旅游产业的飞速发展,境内境外游客数量飞速增长,酒店行业也进入了发展的黄金时期,这给高职酒店管理专业带来了新的发展契机。酒店管理专业属于实践型专业,高职院校要积极建立校企长效合作机制,组织学生到酒店参与顶岗实习,熟悉酒店前厅、餐厅、酒水吧、客房、康乐部等不同部门,让学生学习星级酒店服务标准,提升学生岗位胜任能力,积极打造“双师型”教师队伍,提升酒店管理专业师资力量,为培养高素质酒店管理人才奠定坚实基础。

关键词:高职院校;酒店管理;校企合作;合作策略

校企合作是目前高职院校普遍采用的人才培养模式,也是实现高职院校和企业共赢的有效途径,随着酒店管理行业的飞速发展,传统校企合作模式已经无法满足现代酒店管理人才培养需求。笔者认为高职酒店管理专业要积极构建全新的现代学徒制,优化酒店轮岗实习;优化“2+1”育人模式,每一个学期都要组织学生到酒店参与实训;积极开展“双导师”教学模式,邀请酒店管理人员参与校内理论和实训教学;积极打造“双师型”教师队伍,提升酒店管理专业教师实践技能,全面提升高职酒店管理专业育人质量。

一、新时期酒店管理人才岗位核心力分析

(一)出色的语言沟通能力

酒店属于服务行业,酒店从业人员需要具备良好的沟通能力,能够掌握一定的英语交流能力,能够从和客人的交谈中准确分析出客户需求,解决客人的需求,为入住客人提供更加贴心、周到的服务。酒店前台、客房、酒水吧、餐厅等部门都需要和形形色色的客人接触,沟通是酒店从业人员最基本的素养,只有精准了解客人需求,才可以制定更加人性化的服务标准,高职酒店管理专业要重视交流能力培养,重视酒店英语教学,全面提升学生沟通能力、临场应变能力,提升学生综合素养。

(二)精益求精的“工匠精神”

“工匠精神”我国各行各业都在倡导的职业精神,酒店从业人员也要积极学习这一理念,追求精益求精的服务态度,真正让入住酒店的客人有宾至如归的感觉,打造良好的服务口碑。高职院校酒店管理专业要结合星级酒店服务标准来制定教学评价体系,参照星级酒店客房打扫标准、前厅接待礼仪、餐厅服务标准等开展教学,端正学生专业课、实训课学习态度,培养学生良好的职业素养,为学生日后就业奠定坚实基础。

(三)勇于开拓的创新精神

酒店行业竞争日益激烈,各个酒店都在打造服务品牌、酒店文化、新媒体营销平台,这需要酒店管理从业人员具备良好的创

新精神、文化素养,积极开发新的客户群体,打造全新的酒店文化口碑。酒店管理专业教师在教学中要注重培养学生的创新能力,融入当下酒店新媒体营销手段、高星级酒店服务理念、酒店文化品牌等,让学生了解当前酒店业发展,激发出学生的创新思维,引导学生积极创业,构建全新的酒店管理专业育人模式。

二、新时期高职院校酒店管理专业校企合作面临的挑战

(一)企业追求短期利益,忽视长效合作

酒店属于劳动密集型产业,尤其是在节假日旺季时劳动力需求更大,很多酒店追求短期利益,大都是和学校签订大规模用人合同,聘用学校酒店管理专业学生,实习生福利、工资水平标准要远远低于市场人才,这种模式可以帮助酒店实现节约成本的要求。例如很多酒店都把实习生安排在客房、餐厅等体力劳动比较多的岗位上,很少有酒店安排学生进行岗位轮换,这对学生综合素养提升是极为不利的。此外,一些酒店不愿意在实习生培训上花费太多资金和时间,大都是安排学生跟随各个部门老员工进行学习,酒店职业技能讲解并不是很深入,这对校企合作长远发展也产生了一些不利影响。

(二)校企合作范围狭窄,忽视联合育人

虽然很多高职院校酒店管理专业在积极开展校企合作,但是大多数学校采取的都是“2+1”模式,即前两年在学校学习,最后一年安排学生到酒店进行实习,酒店没有参与到学校前两年的教学中,这对后续酒店实习埋下了一些隐患。此外,高职院校没有邀请酒店参与到课程建设、校内实训、教学评价等教学环节,一些先进的酒店管理理念、星级酒店服务标准、沟通技巧等没有及时融入高职酒店管理专业教学中,这对培养学生岗位胜任能力、就业竞争力产生了不利的影响。

(三)课程体系不太合理,校企合作衔接不畅

目前高职酒店管理专业教材尚未统一,各个学校自主选定教材,专业课程主要包括了西餐服务、中餐服务、客房服务、酒店英语等课程,实践类课程相对较少,校内实训主要集中在客房布草铺设和整理、餐厅点餐等流程,对于真实酒店服务场景和技能的讲解比较少。很多酒店反映实习生实践操作能力比较低,例如客房打扫速度慢、餐厅摆台混乱、英语交流能力差等问题,这些都说明目前高职酒店管理专业课程和酒店人才需求存在脱轨,一方面是酒店不满意学校实习生能力,另一方面是学校不满足酒店提供的实习岗位和技能培养,校企合作存在一些矛盾。

三、新时期高职酒店管理专业开展校企长效合作的策略

(一)优化现代学徒制,开展轮岗实习

酒店管理专业实践性比较强,学生需要熟悉酒店各个部门职

能,基本的服务标准和流程,笔者认为高职酒店管理专业要优化现代学徒制,联合酒店开展轮岗实训,带领学生熟悉酒店前厅部、酒水吧、餐厅、客房、康乐部等部门,让学生跟随酒店各个部门师傅进行学习,提升学生的岗位胜任能力。例如高职酒店管理专业要分配实习带队老师,跟随学生一起到酒店参与实训,一方面是解决学生学习、生活上的问题,另一方是监督酒店轮岗实习,为学生营造良好的实习环境。例如教师可以跟随学生参与客房、前厅部门轮岗实习,客房部工作比较繁琐和辛苦,学生需要跟对酒店师傅学习基本的客房布草更换与铺设、卫生间打扫等技能,参照各个酒店客房卫生标准来进行打扫,进一步提升学生实践能力。前厅部可以说是整个酒店的“门面”,学生跟随酒店前台接待、总机、礼宾等部门师傅进行学习,例如前台接待如何办理入住手续,尤其是境外客人接待,提升学生英语口语交际能力;总机则是掌握酒店各个部门电话,精准、快速转接电话,正确收发传真,为客户提供叫醒服务等。轮岗实习可以让学生体验酒店不同工作岗位,让学生跟对各个部门师傅学习,全面提升学生岗位胜任能力。

(二) 优化“2+1”模式,定期开展实训

很多高职院校采取的都是“2+1”模式,安排学生最后一年到酒店参与实训,前两年学习中缺少酒店轮岗实习,这对学生职业精神和职业技能培养也是非常不利的。笔者认为高职院校要积极改革“2+1”模式,在每一个学期增加酒店轮岗实习,邀请酒店参与实训教学,为学生营造更良好的学习环境。例如高职院校可以积极尝试“0.5+1+1+0.5”培养模式,入学第一个学期组织学生到酒店参与2-3月的实训,了解一个酒店的基本部门和运作流程,了解最基本的客房、前厅、餐厅、酒水吧、康乐部等部门,让学生对酒店管理进行宏观性了解,为后续专业课教学奠定良好基础。第二、第三个学期主要是在校学习,邀请酒店管理人员参与校内教学和实训,定期组织学生到酒店参与短期轮岗培训和考核,主要是开展酒店管理与服务技能培训、服务意识的培养,最后一个学期安排学生进行为期半年左右的轮岗实训,检验学生在校学习成果,为学生搭建良好的就业平台。例如高职院校可以安排酒店管理专业教师和学生一起参与实训,借助星级酒店客房、餐厅等真实场景开展教学,可以带领学生观摩酒店客房服务到扫房间流程,例如客房床单、被罩的快速更换、卫生间打扫技巧,提升学生客房打扫能力,让学生在实训期间消化理论知识,构建全新的校企合作育人模式。

(三) 构建“双导师”教学模式,提升教学质量

高职院校要积极邀请酒店参与教学,打造“双导师”教学模式,邀请酒店管理人员担任客座教师,定期为学生讲解现代酒店管理、服务、文化理念。学校要积极寻求高星级酒店合作,联合开发全新的课程资源,例如借助酒店提供的工作视频开展教学,大堂酒水吧主要是销售酒水饮料和甜点,接待员需要掌握基本的咖啡机

操作、果汁制作、基本的调酒技巧等,弥补教材内容的不足。酒店管理人员可以为学生现场演示中餐厅摆台、餐巾纸的花式折法、上菜流程等,让学生进行现场模拟,及时纠正学生一些操作问题,进一步提升酒店管理专业校内实训教学有效性。酒店管理人员还可以讲解一些案例,例如本酒店文化,为学生讲解“工匠精神”在酒店行业的体现,如何在新媒体平台上进行宣传,例如精细化、人性化酒店服务理念,酒店各个部门协作,渗透酒店行业职业精神培育,为后续酒店筛选酒店管理专业优秀毕业生做好铺垫。此外,高职酒店管理专业还要邀请酒店管理人员参与教学考核,例如帮助教师制定校内实训计划、担任校内实训考核评委、为学生酒店轮岗实习进行打分,把现代酒店管理理念融入高职酒店管理教学中,实现教学和就业的“无缝衔接”。

(四) 培养“双师型”教师,提升师资力量

高职院校要积极运用校企合作平台开展“双师型”教师培养工作,一方面是鼓励酒店管理专业教师积极向酒店管理人员学习,另一方面是让组织教师学习酒店管理实践技能,让教师为学生树立良好的学习榜样。酒店行业发展日新月异,酒店管理专业教师也要不断学习,学习现代酒店管理和服 务理念,学习国外一些高星级酒店的服务模式和文化理念,把这些先进的理念传递给学生。例如教师可以积极参与学校组织的轮岗实习,跟随学生一起学习,学习酒店各个部门服务流程和技能,虚心向酒店管理人员请教,不断提升自身实践能力。例如教师可以全面了解酒店运营理念,酒店管理人员核心岗位能力,跟随酒店不同部门管理人员学习,例如外语交流能力、酒店营销模式、餐厅服务理念等,全面提升教师自身素养,为培养新型酒店管理人才做好准备。

四、结语

总之,高职酒店管理专业要不断开拓和深化校企合作模式,积极开展校企联合育人,构建校企联合教学、实训、技能考核模式,制定全新的酒店轮岗实习制度,让学生更加全面了解酒店不同部门职能,培养学生岗位实践操作能力和胜任能力,运用校企合作打造“双师型”教师队伍,为学生搭建更好的就业平台。

参考文献:

- [1] 于开红,王双双.酒店管理专业校企合作模式的优化研究——以重庆S大学为例[J].淮南职业技术学院学报,2020,20(03):58-62.
- [2] 李霞.高职酒店管理专业校企合作的问题及优化路径研究[J].现代营销(经营版),2020(05):224-225.
- [3] 杨静.协同育人视角下酒店管理专业校企合作的机制探讨[J].湖北开放职业学院学报,2020,33(04):62-63.