

数字化转型下酒店管理专业课程体系改革

孟庆伟

(内蒙古商贸职业学院 内蒙古呼和浩特 010070)

【摘要】 酒店管理专业是一个冷门的行业,从传统的意义上来看,酒店管理需要大量的管理人才而不是服务人才,因此,在数字化转型下加强对课程体系的改革是十分有必要的。本文依托数字化经济时代,着重介绍了课程体系改革,并分析了改革的难点和重点。

【关键词】 数字化;酒店管理;专业课程;体系改革

数字化时代下,酒店的管理朝着更加科学化的方向发展,课程体系的改革也朝着精准化的方向改变,酒店经济的管理需要面向社会,招贤纳士,招聘一些相关专业的技术性人才。

1 课程建设的目标

1.1 加强实践技能的培训

在数字型时代下对于人才的需要是迫在眉睫的,对于加强实践技能的培训也是必不可少的。酒店型专业人才的培养毕竟都是要面对社会上大部分的企业,增强“校企合作”或者是“企业与企业联合”是非常关键的。尤其是酒店型人才,培养酒店型人才,毕业后直接输送到酒店,减少了学生就业难的问题。实践性人才是指学校注重对学生的整体性培养,在日常的教学过程当中理论教学非常少,大部分的时间都留给学生进行社会实践,并且根据学生的社会实践来判断学生的合格性。因此,实践大于真理,多数学生在实践当中学会了酒店管理的技巧,以及在校期间所学到的知识能运用在酒店的实习和就业当中,增加了学习的机会,减少了就业当中所出现的突发事件。即便面对突发事件,学生也有了很好的措施,提高了社会实践的能力,帮助更多的学生真正的在实习当中获得实践性的技巧。

1.2 培养综合性人才

除了增强实践之外,必须要培养综合性人才,酒店管理专业本身就比较复杂,在大学学习期间若是没有专业教师的指点,学生也会一事无成,尽管自己非常的勤奋好学,在面对不懂的问题时能够及时向教师提出问题,但是经验和实践决定了酒店型专业学生学习的程度。尤其是在数字型时代下,由于外界新鲜事物的冲击和电子信息化的发展,对商务型酒店带来了极大的打击。由此可见,酒店型专业的学生不能一成不变,而是要紧跟时代的潮流,跟随着时代发展,时刻走在时代的前沿,才能够减少信息化时代对酒店带来的冲击。综合性人才的培养必须要从学生的角度出发,教师可适当转变自己的位置,从学生的角度出发,利用自己丰富的酒店管理经验和技巧,让学生大胆的去探索和学习,酒店管理专业的学生对于酒店管理并非是一无所知的,只是跟教师相比,教师的经验更为丰富,因此,学生要真知实践,立足于传统,推陈出新,大力发扬我国优秀的传统文化和革命精神,吸收先进文化和管理经

验,帮助提升自身的综合素质,从而发展成为酒店型管理的综合性人才,为自己就业带来生机。

2 基于行业标准的职业岗位群分析确定核心岗位

2.1 确定基础人员的岗位

酒店的岗位非常的多,从上到下,从管理层到后勤部一共加起来有上百种职业,分的也是五花八门,为了在数字经济时代下加强对酒店管理专业学生的培养,必须要提前分清不同岗位应该承担的职责,分清岗位职责能让教师教学的目的更加明显。增加了校企合作,就减少了教师盲目性的教学方式,改变了以往传统的教学方式,教师作为教学的主体,不再是传统课堂上的“填鸭式”教学方式,教育教学不再僵化,而是借助了数字时代下的教育教学方式。学生在课堂上可以自由学习,或者是形成小组合作的学习模式,让学生与学生之间多进行沟通 and 互动,减少了信息闭塞的现象,让信息彼此传递,充分发挥主观能动性,在交流和沟通的过程中学生能化被动为主动,学习的主动者是学生,只有学生从根本上意识到了学习的重要性,学生才会在沟通当中有所收获。学生对于酒店管理要有清晰的认知,尤其是最基础性的岗位,从客房部到后勤部,从前厅部到餐饮部等这些基础性岗位都要有最基本的划分,只有将简单的知识搭成架构,才能够帮助学生对知识有最基础的认识。

2.2 确定酒店管理的核心岗位

在学习和认识酒店管理的过程中,除了确定基础人员的岗位,还要确定酒店管理的核心岗位,酒店管理的基础性岗位为客房部、后勤部、前厅部等,这些都是最为基础性的岗位,而核心岗位是餐饮部,这些不同的岗位都有自己不同的职责,酒店管理专业的学生在学习的时候一定要将最基础的岗位和核心岗位分开来学习。因此,在确定了酒店管理专业学生的核心岗位为餐饮岗位后,要区别对待,普通岗位的学习要从最基础的知识学习,而核心岗位专业学生在学习的时候一定要从各个不同的方面来学习。根据不同的岗位来展开不同的学习方式有利于对酒店的核心岗位展开培训,当确定了酒店的核心岗位后,一定要定期进行日常的学习和培训,核心岗位属于餐饮部,那么餐饮部平时主要的工作负责的是酒店客人的日常饮食,一顿三餐都是由餐饮部来制作完成,这样分责任到人的情况有利于提高酒店的管理。因此,加强酒店的数字化管理必须要

确定核心岗位,只有确定了核心岗位,才能够保证酒店的管理质量。同时,酒店课程体系专业的学生能够认真学习酒店改革的政策和制度,确保酒店管理体系专业的学生能学到真正有价值性的知识,减少步入工作后出现的弊端。

3 根据核心岗位工作过程确定核心技能

3.1 确定酒店管理专业的四项核心技能

餐饮部属于酒店的核心岗位,根据餐饮部的标准来确定核心技能的标准,能减少犯错误的机会,因此,作为酒店管理的体系改革必须要注重的是确定酒店管理专业的四项核心技能,主要分为英语口语能力、酒店客房服务能力、酒店管理经营能力以及客房的服务能力。这四方面的主要能力决定了酒店服务的质量,根据这四项能力来进行具体的阐述,这四项能力为最基础的能力,是做好酒店服务的这四项基本能力,一方面能不断提高课程质量改革的专业性,保证课程的质量问题;另一方面,酒店管理必须要面向现代化,数字化时代下,为了更加适应当下的经济,必要的举措就是要加强对信息技术的使用,让酒店管理更加的科学化和服务化。

3.2 学会用英语来服务客人

酒店管理的改革必须要中西结合,而酒店的服务水平也要从英语口语方面来看。酒店是公共场所,高档型的酒店要求不论是管理者还是实习生,都必须开口说话,而最为严格的要求就是要求每个人都要开口说英语,英语是最基础的一门语言,在酒店管理的时候实习生一定要学会察言观色,仔细观察酒店的一切,不放过任何一个锻炼自己英语口语的机会。平时在学校学习的口语理论化太强,而缺少实际应用的机会,在酒店实习期间,正是锻炼自己英语口语能力的最佳机会,因此实习生要把握住一切可以把握住的机会,不要害怕展现自己,努力克服心理障碍,加强对英语口语的实践应用能力,真正将所学的知识应用到具体的实践当中,真正服务好每一位顾客。

3.3 餐饮服务的六大技能

同时,除了以上的四项基本技能之外,关于餐饮服务的六大技能必须要掌握,还有几项最基本的餐饮服务都要熟知。酒店管理专业的学生要学习的知识有很多,全部都是关于酒店管理的,多数学生学习起来非常的吃力,为了让学生掌握更多的酒店商务技能,必要的措施是了解酒店管理一些最基本的常识,包括最基本的摆台服务到点菜服务,一定要熟悉整个流程,而且操作熟练。一般的实习生除了在平时要注重餐饮管理能力之外,在步入酒店实习的时候也要注重社交能力和应变能力,这两项最基本的能力让餐饮管理变得更加的富有条理化和规范化。餐饮管理学习不是简单的事情,而是一个长期的过程,长期进行餐饮管理的员工能快速有效的找到服务的方式,而作为实习员工,更加要注重餐饮管理的

日常服务和方式。

4 参照职业标准,依据岗位核心能力重构专业课程体系

4.1 体系改革将会把理论课程和实践课程相互结合

整个酒店行业的职业标准是依据岗位核心能力重构专业课程体系,整个的体系改革要将理论课程和实践课程相互结合,只有将理论和实践二者相互结合起来,酒店管理的改革才能事半功倍。通常情况下,酒店管理专业的学生在校期间或多或少也会接触到将理论和实践二者相结合的机会,但多数学生在校期间并未认真学习有关方面的专业知识,而是将大部分的时间用来玩耍,导致多数学生在参与校企合作的时候,很难将心思放在实习上,导致校企合作的名声很差,多数企业都不愿意和学校合作的原因就在于此。

4.2 加大实践技能的比例

由于各种各样的原因,企业只会提供少数的实践机会,在进行具体实践的时候,一定要珍惜此次实践的机会,能参与到校企合作的企业内部去工作,结果会事半功倍,还能帮助企业蒸蒸日上。因此,在学校学习期间学生没有进行深度的研究和学习,而到了具体实践的过程肯定会出现麻烦,为了避免尴尬,学生在校期间要严守纪律,努力学习酒店知识文化,帮助实习生获得良好的评价和口碑。

4.3 签订校企合作协议

最后,为了签订校企合作协议,学校和企业之间都对双方进行了调查,调查学校的学生就业情况和实习情况。根据已有的调查,企业会适当的选择和一些学校合作,而学校在选择企业的时候,也会适当的考虑企业是否与本专业对口,尽量选择一些跟本专业对口的企业,这样尽管学生在校期间并未努力学习,还能在企业实习当中获得良好的学习成绩。学生在校企合作期间是主体,所有的一切都要围绕着学生展开,学校和企业之间不能忽视学生的重要性,要把学生放在主体的位置上,学生感觉到了学校的重视就会积极的参加学习,充分发挥主观能动性,投身于酒店的管理和改革当中。

5 结语

综上所述,为了保证在数字时代下,酒店管理人员能够兢兢业业的展开日常的工作,必要的举措是要加强理论学习和实践学习,只有将理论和实践二者相互结合起来,实习生才能够获得学习和成长的机会,同时还能减轻学习和工作中的压力,促进积极就业。

作者简介:孟庆伟(1979.7—),女,满族,内蒙古赤峰人,研究生,副教授,研究方向:旅游管理。

【参考文献】

- [1] 唐永泽,卢兵,霍雄飞.以工学结合为主线构建高职人才培养模式[J].中国高等教育,2009,1(1):47-48.
- [2] 张培茵.旅游高等教育校企合作人才培养模式的构建[J].黑龙江高教研究,2009(10).
- [3] 章萍.基于校企合作视角的高职专业文化建设研究[J].工业技术与职业教育,2010,12(4):45-46.