

# 高职院校酒店管理专业人才培养模式的探讨与思考

冉隆凤

重庆信息技术职业学院, 中国·重庆 404000

**【摘要】**21世纪以来,重庆的旅游依托长江三峡库区特别是万州区旅游业的迅猛发展,加之三峡大坝成为了新的旅游品牌和旅游特色,给重庆三峡旅游产品带来新的机遇和挑战,但在重庆星级酒店中,学历成了大家的短板,高学历的员工比例太低,具有酒店管理专业背景的员工数也太低。为此加强高职院校培养酒店管理专业人才就迫在眉睫。

**【关键词】**高职院校;酒店管理;人才培养

提高重庆旅游形象,搞好旅游规划建设,重庆市委、市政府要求建立和完善全市旅游发展四级规划体系,并主动与相邻省份共同制订跨区域的旅游合作规划和景区线路规划,达到共同提高旅游区域经济发展。

加强区域间的旅游产业合作。21世纪以来,重庆旅游依托三峡库区特别是万州区旅游业的迅猛发展,加之三峡大坝成为了新的旅游品牌和旅游特色,给重庆三峡旅游产品带来新的机遇和挑战。

为了提升重庆总体的旅游形象,积极构建无障碍旅游合作区,重庆市政府加强重庆与四川、湖北、贵州、湖南、陕西、等周边省的跨区域旅游合作,协同开发“乌江画廊”、民族风情、科考探秘等旅游新产品,打造特色旅游,形成产品互补、客源互通的全方位发展格局。

## 1 酒店管理专业人才需求与专业改革调研思路

重庆作为中国的四大直辖市之一,也是人口最多的直辖市,随着国家的西部大开发进程快速推进,重庆的经济发展和商务活动频繁,智博会、西洽会等各种大型国际会展也经常在此召开,国际资金不断注入,产业不断升级换代,为旅游酒店行业的发展提供了大量的机会。重庆市共38个区县共拥有酒店140家,其中5家一星级,61家二星级,51家三星级,5家四星级,8家五星级,根据旅游市场发展形势看,重庆的酒店数量将会不断增长,对酒店专业的人才需要也会不断的增加。

在重庆高星级酒店中,大专及以上学历的工作人员,占比相对全国大多数城市来说太低了,其中具有酒店管理专业知识背景的工作人员就更低。据重庆市旅游局专家介绍,目前重庆酒店从业人员已近3万人,其中基层主管人数不到2000人。但需求还在不断的增加,尤其是具备酒店管理专业知识的中低层管理人员需要缺口还很大。

国家教委大力推荐职业教育发展,作为重庆市高职院校,本着为地方人才需要服务的原则,我院积极调整办学结构和方向,筹备建设校内校外实训基地,为开设酒店管理这一新兴的专业做足了准备。

### 1.1 培养目标

酒店业是市旅游业的三大支柱产业之一,以培养酒店管理高级专门人才为培养目标,全面了解酒店管理的基本知识,以行业为导向,以能力为本位,以学生为中心,培养拥护党的基本路线,适应社会主义市场经济需要,德、智、体、美全面发展,具有中、高级技术水平的的应用型人才。

### 1.2 培养规格

知识要求:

(1)熟悉毛泽东思想和中国特色社会主义理论,具备较好的人文社科知识;

(2)具备较好的数学基础和逻辑思维能力;

(3)掌握阅读、翻译基础英文及酒店相关英文资料的知识;

(4)了解酒店管理、前厅、客房、餐饮、酒店财务管理、人力管理与组织管理等基础理论知识。

能力要求:

(1)具有经管类技能基本运用能力,如电子商务,会计、国际贸易等;

(2)具有一定的英语接待能力;

(3)掌握酒店前厅服务与管理能力、客房服务与管理能力和餐饮服务与管理能力;

(4)酒店营销与策划能力,包括制定营销计划、执行营销计划、市场细分与定位、市场开拓与维护、为酒店决策提供销售咨询、建立销售档案等;

(5)具备基本的酒店财务、人力、组织管理等能力;

(6)具有酒店计算机应用软件的操作能力。

素质要求:

(1)热爱党、热爱祖国,具备良好的思想政治素质、道德品质和法律意识;

(2)具有良好的心理素质和健康体魄;

(3)良好的职业道德、团队合作精神和人际沟通能力;

(4)具备较强的信息整理、分析与写作能力;

(5)具备科学的就业观和职业素养。

## 2 调研酒店管理专业人才需求

### 2.1 行业发展现状与趋势

在全球经济再次发展的大环境里面,旅游业成为了我国的支柱产业,国家改革开放政策和旅游业快速发展同时引导着酒店业进一步发展的方向,如何能够提高酒店的入住率和知名度,其实酒店设计是任何酒店不可或缺的步骤,而酒店设计应该从哪些方面进行考虑呢?在过去的一年,受疫情的影响,全球服务型行业受到了很大的冲击,我国就业持续疲软,消费支出增长滞后,国家加大力度有效控制疫情,总的来说,通过所有的监测,旅游业需求仍在稳步缓慢上升,同时应做好疫情结束后旅游业快速回升的准备,酒店业也会出现较大幅度的增长,目前稳住市场,扩大市场占有率是酒店业界研究的课题。

### 2.2 行业从业人员基本情况

目前在重庆高星级酒店中,大专及以上学历的员工比例太低,具备酒店管理专业背景的员工人数不多,随着重庆改革开放进程加快,国际合作越来越广,70%以上的酒店工作人员为高中及其以下学历,不具备酒店管理专业知识,限制了酒店行业快速发展进程,唯一能解决的办法是多方培养酒店管理的专业人才,尤其职业院校是最好途径。

调查显示,重庆高星级酒店的酒店人员流动率较大,占比在45-80%间,明显存在用工紧张的现象。旅游局统计,重庆高星级酒店的酒店人员需求约为10000人。而重庆市各高职院校该专业

在校学生约 3000 人，缺口非常大。其结果就是行业素质降低，管理水平低，专业人才欠缺并且流失较为严重。

### 2.3 重庆市酒店管理专业对应的职业岗位分析

#### 3 酒店管理专业现状调研

经调查，酒店企业对前厅服务员、客房服务员、餐饮服务、康乐服务员及其他岗位服务员的需求量汇总如下：

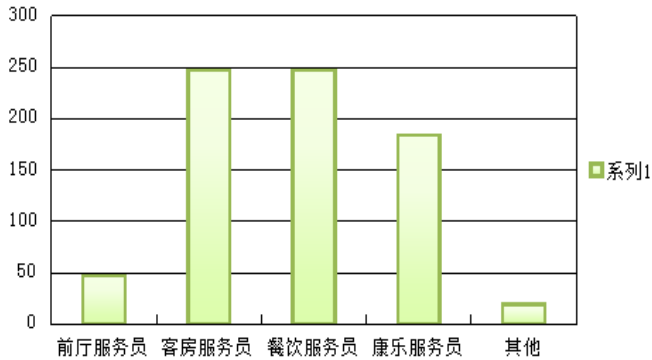


图2.1.1 酒店企业酒店人才的需求量

分析所见：

(1) 酒店企业目前对餐饮服务、客房服务员、康乐服务员的需求量相对前厅服务员和其他行政部门人员来说较大。这是因为酒店企业的客房、餐饮及康乐这些部门的业务量大且繁重，需要大量的人力才能进行协调和运行。

(2) 代表着酒店的形象的前厅工作人员，其人员配备方面都偏少，酒店对其流动性和职位空缺有严格地控制，一般情况下不是酒店有大的业务调整或扩张，前厅工作人员一般不会轻易增加，加上现代酒店管理中，信息化管理升级，大量的工作已被网络信息化代替。

(3) 在需求量较大的客房服务员、餐饮服务、康乐服务员中，餐饮和客房的需求基本相同，康乐相对较少。出现这种状况的原因主要有两种：其一，酒店的营业和利润重心通常在客房及餐饮，康乐相对较少，而且享受康乐服务的宾客也较少；其次，虽然客房、餐饮和康乐在社会上都有大量单体营业，但相较而言，单体店的容量与数量比较大。

(4) 除了客房、餐饮、前厅、康乐四类的服务员需求外，其他行政岗位工作人员需求很少。酒店里常需要招聘的主要就是这四类员工，其他如工程、保安、财务、后勤等人员需求的弹性较大，而且这些岗位通常和酒店服务专业相关性不大。综合以上可知，酒店企业的人才需求主要集中在客房、餐饮、前厅、与康乐部门，其中又以餐饮、客房、康乐较多。这些岗位需求直接与酒店服务管理专业相关。

#### 4 酒店管理专业的调研结论

##### 4.1 酒店管理专业培养目标与专业方向调整意见

通过此次专业人才需求调研，酒店管理专业的培养可以从以下几方面进行调整：

(1) 增加实践环节的教学。以项目为导向，不仅在课堂上要进行实训练习，还要到高星级酒店里参加实训练习，以职业技能鉴定考核为依据，提高学生的实际操作，通过毕业顶岗实习强化实践能力，为酒店业输送高素质高技能型的应用型人才。

(2) 注重课程建设和教学改革和知识更新。要根据目前酒店需求，对开设的专业课程进行有机整合，突出项目导入的思想，适度增加与专业相关的外语课程，如酒店英语口语、服务礼仪等课程，此外对课堂设计和课程设计应做出合理的安排，多采用案例教学和项目讨论教学法提高学生的课堂学习积极性。

(3) 培养德才兼备的学生。现代酒店对人才的需求不仅注重个人技术技能，同时对个人职业素养方面也很注重，即职业道德、主动服务意识、团队合作、吃苦耐劳品质等。针对调研过程中发现一般酒店工作人员的流动性大的问题，更应该重视培养学生的脚踏实地、能说、能写、能讲、能协调、能做人的具有较高职业道德的技术型和实用型人才。对此，本专业在做人才培养方案时应重视学生职业素养方面的培养，特别要加强他们的职业道德、爱岗敬业精神方面的引导。在日常教学的过程中，有意识地引导学生。

(4) 拓宽实习渠道、打开就业局面。在跟学生实习企业

表2.1.1 岗位任务、职业素质和职业能力调查表

项目岗位	具体任务	职业素质	职业能力	备注
前厅服务员	①提供的业务有销售、预订、接待、行李、收银、问讯、票务、商务、寄存、贵重物品保管、总机服务等；②完成上级安排的前厅任务。	①员工应拥有良好的仪容仪表，应有的礼貌修养，外向开朗的性格，良好的品德，超前的服务理念 and 意识。	①好的语言交际能力；②熟练的业务操作技能；③广博的知识面。	
客房服务员	①清扫并整理客房，及时补充客房用品；②正确使用清洁设备、用具及物品；检查并报告客房的设备设施和其他供应品；③报告住客客的特殊情况及患病情况，报告客人遗留物品情况；④协助洗衣房定期清点布件的收发，客提供洗衣服务；⑤及时核对房态，迅速清理离店房。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质。	①熟练地进行客房清扫；②能有效提供客房各项服务；③掌握基本的客房设施和设备维修保养知识；④具备一定的外语水平。	
餐饮服务	①为客人提供引座、拉椅、点菜、上菜、分菜、结账等服务；②维护餐厅的正常秩序，保持餐厅干净整洁；③完成上级安排的前厅任务。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤端庄的仪表。	①用托盘，会摆中式和西式餐台；②会提供酒水菜肴服务；③熟悉中餐、西餐和宴会的服务程序；④能提供餐厅其他服务。	
康乐服务员	①为客人提供优质服务；熟悉掌握各种器材的正确使用方法、活动项目的规划，并耐心、细致地向客人介绍，指导其正确安全地使用；②负责所属企业的环境卫生，定期对有关客用物品进行消毒；③负责所属区域设施设备的检查、保养、保修工作，确保完好有效；④完成上级安排的前厅任务。	①品行端正，具有良好的职业道德；②工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳；③具备较强的卫生意识和服务意识；④良好的身体素质；⑤外向开朗的性格。	①强的专业知识，熟练掌握相关工作流程，掌握一定的急救知识；②语言能力：英语较好，口齿清晰，语言表达能力强。	

(下转 195 页)

和学分之间的相互转换<sup>[6]</sup>。

最后, 需要以学分银行制度为基础, 实现对高职院校业务运行机制的完善, 并且还要指派专门性的工作人员, 对学分银行制度进行分析, 做好执行和管理工作, 保障学生在具体的学习中能够终身获取来自学分银行制度的高质量服务, 为他们日后的学习和发展提供条件。

#### 5.5 建立“学分银行”信息服务平台

现如今, 各种先进的信息技术在“学分银行”信息服务系统中已经得到了有效应用, 其主要是以数字化学习平台为基础, 然后通过服务平台, 实现对个人学习账户的建立。主要是在此基础上帮学生实现个人终身学习, 对学习成果进行储存。同时, “学分银行”还具有学习信用管理等多种功能, 所以说其是连接不同教育之间的通道, 可以在保证各类教育培训机构稳定运行的基础上, 促进“学分银行”管理机构之间的有效结合, 在此基础上建立综合性的信息服务系统<sup>[7]</sup>。

此外, 还要加强对高职衔接内容的整合, 积极借助“学分银行”信息平台, 为学习人们提供更多的教育资源信息, 实现对个人学习成果的准确认证, 对相关内容进行存储。此外, 还要对不同的学习成果进行认证, 对学分进行综合性积累和转换, 不断激发学生跨地区的学习动力, 掌握学习方向, 实现对学习资源的整合, 保障“学分银行”在高职院校中的有效实施。

### 6 结束语

由此可见, 在我国教育教学机制不断完善的背景下, 学分银行已经在高职院校中得到了快速推进, 并且创新性发展目标也

在教育教学中进行了有效引入。要想进一步完善人才培养机制, 还要加强其与现代计算机科学技术之间的有效结合, 从而为高等院校学生的健康成长和发展夯实基础。

#### 参考文献:

- [1] 刘永泉. 高职“学分银行”实施研究文献梳理及可行研究框架设计——以国际贸易专业为例[J]. 消费导刊, 2019, (51): 72-73.
- [2] 沈丽娜. 扩招100万形势下“学分银行”学习成果转化的探索与实践[J]. 科技经济导刊, 2020, 28(23): 131-132.
- [3] 魏婷, 吴海东. 基于学分银行导向的高职教育和开放教育衔接路径的研究——以《财务报表分析》课程为例[J]. 2021(02): 12-14.
- [4] 韩磊. 学分银行数据治理框架构建与研究——以山东省终身教育学分银行为例[J]. 2021(02): 24-28.
- [5] 夏惠. “学分银行”服务于高职教育与开放教育“立交桥”建设的研究——以工商管理专业为例[J]. 江西广播电视大学学报, 2020, 22(1): 9-14.
- [6] 樊俊艳, 王行刚, 许爱华, 唐悦. 基于学分银行的高职教育素质评价模型——以项目评价为例[J]. 办公自动化, 2020(16): 4-4.
- [7] 叶志钊. 基于学分银行的学历教育与非学历教育衔接的探索[J]. 智富时代, 2019(2): 195.

#### 作者简介:

刘海(1982-), 男, 四川资阳人, 本科, 讲师, 研究方向: 体育教育。

(上接192页)

合作过程中, 以学院推荐学生自主为原则, 注重发挥学生自主选择的机会。同时, 在实习的过程中, 辅导员要时刻关心各实习单位学生的心理动态, 专业教师加强专业指导, 做到实习单位、辅导员、专业老师和家长的完美配合, 让学生的能力在实习中能得到升华, 力求理论与实践高度融合。

(5) 加大学生的基本技能及专业拓展能力的培养。基本技能和专业拓展能力对学生职业发展有重要的影响, 所以对这些素质的培养要引起重视, 建议学院方面做出努力, 为学生营造良好的学习环境。专业教师也要在平时教学时做必要的补充。酒店管理的基本技能包括计算机软件应用、英语口语能力、现代服务礼仪、应用文写作等。专业拓展能力包括学生的综合素质能力, 尤其是酒店各部门的管理能力(前厅客服管理、餐饮管理、康乐组织管理)酒店专业外但相关的知识(如旅游资源、旅行社管理、文化环境等)能力。

(6) 注重人才培养与社会需求相结合, 积极推进素质教育, 提高本专业学生的各方面能力, 为推动酒店业发展做出贡献。

#### 4.2 酒店管理专业课程设置建议

根据调查, 用人单位对各项岗位的具体任务、职业素质和能力要求(共有的)如下(表2.1.1):

具分析得出, 酒店作为服务型的行业, 每种岗位对服务员的要求都作了详细的描述, 其中对素质要求都提到语言能力、品质、服务意识、职业道德和岗位技能等, 可以得出目前酒店专业人才应具有以下相关能力:

- (1) 基本技能要求: 计算机基础应用、实用英语听说能力等。
- (2) 专业技能要求: 学生能熟练掌握酒店餐饮、客服、康乐等部门的对客服务技能。
- (3) 专业拓展能力要求: 学生的综合素质能力, 酒店各部门

基层管理能力、酒店专业外但相关的知识(如旅游资源、旅游文化、旅行社)能力。

(4) 具备良好的酒店服务意识与职业道德。针对现代大学生心高气傲的性格, 在工作过程中流动性大的问题, 加强培养具有高素质高技能型的实用人才。

#### 4.3 酒店管理专业教学改革意见

采用项目式人才培养模式。主要方法是: 大一以基础课程学习为主; 大二以小型项目训练为主, 采用“体验分析-模仿-改写”三步走的方式教学, 将相关专业知识和技能掌握溶于相关环节; 大三以综合项目开发为主, 甚至是进入实质性酒店管理工作, 角色扮演, 培养学生工程思想和系统思维, 培养团队协作能力, 增强专业技能。人才培养过程中, 每个阶段就是一个具体项目任务, 其实现目标、完成期限、学生组织参与形式均不同。教师的工作就是设计项目任务并组织实施、指导检查, 学生的任务就是项目实施、分享交流、学习提高, 从而积累项目经验, 并了解工作流程和管理机制, 增强学生协同工作能力。

#### 参考文献:

- [1] 何建民.《现代现代化》. 饭店人才培养的热点问题与解决方案.
- [2] 王琦.《区域经济评论》. 饭店业人才流失问题浅析, 2006.
- [3] 蔡梦寥.《时代金融》. 酒店人力资源现状分析及对策, 2006.
- [4] 胡菁菁.《酒店管理专业订单式人才培养项目管理研究》. 浙江工业大学, 2011.
- [5] 杨昉.《酒店管理实践教学体系构建的研究》. 山西大学, 2011.