

基于“产学研创平台”酒店管理类专业人才培养模式的研究与实践

施燕丹

(常州旅游商贸高等职业技术学校, 江苏 常州 213032)

摘要:当前酒店管理类专业人才培养存在忽视学生就业价值取向引导、专业特色不明显、教学计划设计与学生的实践认知过程存在偏差、双师型教师素质参差不齐、实习机制不完善等问题。本文对酒店管理类专业人才培养模式进行了分析思考,认为学校应搭建“产学研创平台”,构建四维进阶教学体系,整合优势资源构建专业化导师团队,开展实践教学,实现培养职业化高素质人才的目标。

关键词:酒店管理;人才培养;产学研创

随着生活水平的不断提高,人们对酒店的需求日趋多元,酒店业对人才质量的要求不断提升,然而酒店管理专业的毕业生在本行业工作的愿望不强,职业认同感低,达不到行业企业的要求,人才供需错位突出,亟待校企行各方重视。

一、酒店管理专业人才培养现状分析

(一) 课程内容单一,专业特色不明显

酒店管理专业课程内容单一,过于强调餐饮服务、客房服务等传统专业技能,只注重某一方面的教学,难以使学生成长成一个技能全面、进阶发展的高素质人才。没有特色的课程导致学生所学知识过于泛化,没有一项足够硬的本领,很难在社会上立足。

(二) 教学中忽视对学生就业价值取向的引导

市场调研显示,酒店管理专业学生的职业态度比职业技能更为重要,是持续推动学生职业生涯发展的关键动力。频频出现的“卫生门”事件引发了大家的关注,眼下各级各类酒店越造越华丽,硬件装修也开始注重讲究主题特色,而服务产品质量与服务质量却始终始终是酒店业发展的软肋,不尽如人意。酒店管理专业人才培养应关注学生的职业道德及责任感教育。

(三) 教学计划设计与学生的实践认知过程存在偏差

学校只在最后一个学期安排顶岗实习,理论学习与实践环节脱钩,学生学习时无法做到理实一体,无法将理论知识及时运用于实践;学生在顶岗实习实践中遇到的困惑及对理论教学的感悟与建议也无法及时反馈给教师。

(四) 双师型教师数量及素质有待提高

酒店管理专业高素质双师型教师较为欠缺。学校招聘专业教师,多以学历为基础,应聘者缺乏行业实践经验;虽然学校会邀请一些优秀的企业管理者担任外聘教师,但由于他们平时多忙于企业实务,授课时间有限,很难保证正常的教学效果。

(五) 实习机制不够完善,学生就业意愿不强

许多实习酒店“重使用轻培养”,实习生岗位大多集中在员工流动较大的部门,实习生到岗后未进行系统培训就直接上岗,当出现问题而受到问责,就会产生职业不自信。大多学生在实习中只接触一类工作岗位,对整个酒店行业产生了片面的认知,无法建立正确的就业观。这些问题最直接的表现就是:学生毕业找不到合适的工作,而企业却总是抱怨招不到所需的优质技能人才。因此,酒店管理专业在人才培养中亟须解决以上问题。

二、基于“产学研创平台”酒店管理专业人才培养模式实施的理论依据

基于“产学研创平台”酒店管理类专业人才培养依据陶行知先生提出的生活教育理论以及情境教育理论和个别化教育理论开展实施。搭建“产学研创平台”实现“做学教合一”,引导学生边做、边思考、边学、边研究创造完善工作过程。学生在真实的工作情

境中学习、理解、内化、掌握、应用相关知识与技能,实现“生活教育”。学生在“做”的过程中耳濡目染,逐步养成认真的工作态度、工匠精神等职业素养。导师与学生之间一对一的亲密互动,促进学生的个别化学习与发展。

三、基于“产学研创平台”酒店管理专业人才培养模式构建

(一) 准确定位人才培养目标

依托“产学研创平台”,充分开展调研,洞悉行业及社会需求。酒店管理专业人才培养需要关注新技能的培养,与此同时,更应关注作为酒店人亘古不变的核心力量——利他意识和自主创新意识。故将人才培养目标定为:为高星级酒店、住宿业、连锁餐饮业及现代服务业其他领域培养能精通酒店行业相关知识与技能,具有利他意识和自主创新意识,能从事服务与制作、服务流程设计、营销以及管理与运营等工作的职业化高素质人才。

(二) 搭建“产学研创平台”组织架构

为实现人才培养目标,保障“工学结合”的教学实施,依托“产”“学”“研”“创”培养学生职业能力,搭建学校、企业、政府、协会四位联动的“产学研创平台”——如境酒店,共设有三中心一平台。使得学校与企业、专业与行业、研究与实践、教学与生产有效融合,实现德技并修、工学结合的人才培养。

1. 酒店文化研究中心。师生通过项目研究,共同挖掘、传承中国传统文化、地方餐饮文化、地方民俗文化,形成酒店人的文化积淀,提升学生文化内涵;洞悉行业发展、及时完善人才培养目标;关注客户体验,制定酒店行业一线对客服务项目标准,传承、研发主题宴会与客房,提升学生研究与创新能力,服务地方酒店业。

2. 体验及人才培育中心。学生通过实岗实训,为全校师生提供体验式餐饮及客房服务,搭建综合实践平台,培养学生职业素养、职业技能以及就业创业能力;组建高水平的专业导师团队,邀请行业大师、名师担任客座教授,并共同修订专业人才培养方案;按期开办研修班及酒店服务技能大赛,搭建交流学习平台,培养酒店人才。

3. 市场推广研究中心。师生根据项目组建各类研发团队。组建推进智慧酒店项目的研发团队,组建酒店数据分析小组,实时把握行业动态,开展有效教学,同时为政府实施相关政策、文件提供建议;组建菜点、饮品的研发团队,开发、推广特色菜品、饮品,改善、创新地方菜的餐酒搭配,培养学生的工匠精神,提升学生职业技能以及就业创业能力,同时也增强当地餐饮业的核心竞争力,服务于市场,服务于社会;组建个性化服务设计团队,设计、推广个性化对客服务案例,改善、创新对客服务流程,培养学生的服务意识,提高学生文化素养,提升服务力,同时也提升了地方酒店的核心竞争力;组建酒店咨询服务团队,帮助酒店、连锁餐饮店等企业整体规划设计、培训、咨询,提升学生就业创

业能力,合理引导酒店市场布局。

4. 国际交流与合作平台。借助国际化合作,推荐优秀学生赴海外实习、知名酒店管理学院进修及聘请国外知名教授来校讲座;整合多方资源,积极参与海外美食节、海外招商等活动,传播地方餐饮文化;开展海外酒店市场的研究,内化国际酒店标准。培养具有国际化视野的酒店人才。

(三) 构建四维进阶实践教学体系

实践教学以按规范独立操作为目标,使学生肯动手、想动手、能动手,以强基础集成创新为内容:

1. 强化训练基本功的课程。包括餐饮、前厅、客房、礼仪、心理学等课程,使学生掌握酒店行业基本知识和技能,养成良好的基本从业能力。创建技能社团,搭建展示交流、学习、训练平台,提升学生学习兴趣及技能水平,选拔优秀学生参加技能大赛,进入技能大师传承工作室强化训练。

2. 开设拓展技能面的课程。搭建网络专业选修课平台,鼓励学生利用课余时间进行色彩搭配、质地鉴别、构图艺术、插花造景、宴会设计、台型组织等课程的网络选修,结合产学研创平台提供的会议服务、宴会服务等实践项目,丰富学生动手条件,增加动手机会,提升操作效果。

3. 穿插对接时尚潮流的课程。包括茶艺、咖啡、侍酒、服务雪茄、调酒等课程,以培养学生个性化专项技能,引入第二技能选修,结合行业标准和职业技能鉴定,实施课证融通,推行“1+X”证书制度,为学生就业提供多种可能。

4. 安排锻炼集成力的课程。基于岗位开发对客服务实践与创新、酒店文化产品研发、酒店产品营销、酒店运营与管理等综合实践课程。学生通过挖掘、传承传统文化,结合实践经验,与教师共同完善一线对客服务项目标准与管理流程,研发酒店文化产品,研制服务营销方案,提高职业能力,提升客户体验满意度;师生通过专题培训、企业咨询等方式将研发产品进行推广。培养学生的工匠精神,增强学生的职业技能和就业创业能力,增强当地的餐饮业,酒店业的核心竞争力,以服务市场,服务社会。

(四) 整合优势资源,构建专业化导师团队

依托“产学研创平台”,整合优势资源,多元组合构建专业化师资团队,优化酒店各项工作的SOP(标准操作流程),统一教学标准,各模块选择最优师资开展交叉授课:

1. 多元组合师资队伍。以学校自有教师队伍为主,引进酒店管理者、行业专家、优秀员工、优秀学生兼职教学为辅,多元组合教师队伍,更新教师队伍面貌,共同指导学生完成实践任务、开发课程,优化教学标准,增添鲜活教学素材,多层次、立体化打造学生。

2. 建设双师型师资队伍。本校专职教师是创新教学方法、改革课程的主力。通过“产学研创平台”与酒店、行业、协会等企事业单位开展访谈、调研、咨询、培训、挂职锻炼等多元交流,帮助教师全面拓宽视野,提升专业核心能力,助力教师结合行业实践开展人才培养。

3. 优选师资开发课程,创建数字化教学资源。变教师“从一而终”为“轮流做东”。将课程模块横向切块,优化资源组合,开发活页式教材、录制微课等教学资源,升华教学水平。

(五) 开展基于“产学研创平台”的实践教学

推行课程化的实践教学,充分利用“产学研创平台”的优势资源开展社会调研、跟岗见习、项目实践、综合实践等多维度实践教学,明确教学目标、教学内容、导师安排、授课方式和考核评估方法。

第一、二学期:学生通过对产学研创平台中不同类型酒店的参观,了解酒店类型,岗位特色及要求,完成职业初体验,建立职业生涯观,激发学习兴趣,在后期课程学习的社会调研中建立职业信仰。

第三、四学期:在完成前三个维度课程的同时,每学期都会安排一周的跟岗见习,帮助学生感性了解学习模块,精准把握行业需求,帮助学生更有效学习相关知识与技能。

第五学期,学生进入如境酒店综合实践,在真实对客服务的同时完成第四维锻炼集成力的课程。

第六学期,学生通过双向选择进入合作酒店相应岗位实习。

与此同时,本专业成立若干项目导师团队,由校内优秀专业教师担任导师,各年级学生在每学年初通过双向选择编入相应的导师团队,每个团队内低、中、高年级学生构成良好的梯队相互学习。在三年的学习过程中,按层级在产学研创平台上自主双向选择实践项目。校方、合作企业、政府、协会根据自身实际需求发布会议接待、餐饮服务、管家服务、主题宴会设计、服务流程优化等项目需求。根据项目的复杂和难易程度划分为五个级别,并赋予相应的服务之星奖励。学生团队根据兴趣和资质,自主选择项目申请执行,发布方择优录取,校企双项目指导教师根据客户满意度及执行情况给予学生项目评定书,给出指导建议和服务之星奖励。学生可用自己做项目的服务之星换取社会调研、见习、研创学习等机会或兑换相应学分,使学生变被动学习为主动学习。通过做项目的形式集成培养学生的职业能力及主动服务意识。各企业从学生那换得的服务之星,作为对合作企业考评的重要依据之一。

(六) 基于职业素养的评价机制

本专业评价重视学生实践操作与学习过程中的态度相结合,综合评价学生的学习,变“教人”为“育人”。将传统的期中期末一次性评价改为项目实践积分的过程性评价,使学生在项目实践的过程中不断体验进步和成功,提升了学生的职业素养和综合能力,使其能够正确认识自我,接纳自我,增强自信,逐步形成健全的人格。

四、基于“产学研创平台”酒店管理专业人才培养模式实践的启示

基于“产学研创平台”的人才培养模式深度融合了学校教学与行业实践,校企合作不再停留在简单的人才供给上,而是在人才培养方案制定、师资团队建设、课程开发、实践教学实施等各个方面深度合作,依托“产学研创平台”实现资源共享,校企共赢;职业体验、社会调研、跟岗见习、项目实践、如境酒店综合实践、合作酒店相应岗位实习等多维度实践教学助力学生行业认知、专业知识学习、专业技能提升、职业素养形成等职业能力进阶发展;各实践过程由导师全程带领,帮助学生在完成任务点点滴滴的工作过程中思考、内化、提升职业能力,养成职业习惯,促进职业个性的全面发展。

参考文献:

- [1] 庄西真.职业院校与企业双主体办学的治理结构:逻辑与框架[J].中国高教研究,2016(12):94-98.
- [2] 刘华.高职酒店管理专业深度校企合作的思考[J].职教论坛,2019(12):120-124.

基金项目:本文系江苏职业教育研究课题“基于产业学院的酒店管理专业实践教学体系建设研究——以常州中吴国际酒店管理学院为例”(课题编号:XHYBLX2021247)的研究成果。