

关于提高中职酒店管理专业学生技能操作能力的研究

谭维安

(南京六合中等专业学校, 江苏 南京 210024)

摘要: 随着社会的不断进步与发展, 中职酒店管理专业受到了广泛的关注与重视, 应大量培养酒店管理专业型人才, 不断满足社会的需求, 促进经济发展。关于中职院校如何去提高酒店专业学生们的操作技能, 使理论课与实践课充分、完美地结合在一起, 这个问题是当前非常需要重视和解决的一个问题, 也是实现中职酒店管理专业教育的根本目的所在。作为酒店管理专业的教师, 应该运用科学且合理的教学方法去提高学生们的操作技能, 遵循科学化的教育原则, 总结丰富的教学经验, 利用正确的教学方法去提高学生们的技能操作能力, 学校方面应该要加强师资队伍的建设, 大力加强校外实习基地的建设, 从多方位入手, 尽可能创造条件, 全面提高中职酒店管理专业学生的操作技能。

关键词: 酒店管理专业; 技能操作; 实践教学

我国的旅游业是第三产业的支柱性产业, 近些年旅游业的发展十分迅速, 因此, 为了适应社会的需求, 为旅游业提供专业型人才, 在教育界应该对旅游与酒店管理专业提高重视程度, 在校内应该对学生们进行专业化的技能训练, 使他们熟练掌握酒店各项业务和知识, 适应不断变化与发展的旅游业, 跟上时代的步伐。

一、加大实践课程的比例

作为酒店管理专业的学生, 要想获得全面发展, 首先必须具备扎实的理论基础, 其次各项操作技能和技巧也要熟练地运用和掌握, 这是适应当代酒店业发展的必然趋势。酒店管理专业是一个运用性、实践性很强的专业。当前, 我国经济不断发展, 消费者的各项需求日益提高, 招聘单位对酒店管理专业学生的动手能力和综合素质有了更高的要求, 对学生的实际操作技能非常的重视, 实践方面的教学在酒店管理专业教育中的地位也越来越明显。作为酒店服务人员, 在拥有扎实的理论基础的同时, 更要有硬核的操作技能, 所以, 在这门课的课程设置中, 实践课程的比例应该要大于理论课程。在酒店管理专业的教学中, 教师应该以不低于总学时三分之二的比例来安排学生们进行实践操作, 使学生们拥有大量的时间进行技能操作训练, 在反复训练的过程中熟练掌握各项操作技能, 适应市场需求, 提高就业能力。

二、加强酒店管理专业教师队伍的建设

我国中职院校酒店管理专业已配备专业对口的教师, 每年都有招聘入职的新教师, 对于教师资源这一块是不欠缺的。但是经过调查后发现, 部分学校对于一些实践性、实际操作的课程并不是很在意, 各专业教师在授课时没有什么积极性, 对实际操作的课程不重视, 会出现懈怠现象。甚至有的学校不太重视酒店专业的技能课, 这种技能课没有安排专业教师在实训室进行授课, 而是随便找一位与专业不相关的老师进行授课或看堂。酒店专业的实际操作技能教学是比较烦琐的, 如果没有经过长期的专项培养和训练, 是无法拥有扎实的技能的, 如果让非专业的教师进行授课, 无针对性, 是达不到好的教学效果的。所以, 加强师资队伍的建设是至关重要的。首先就应该对专业教师的操作技能进行训练, 只有专业教师拥有扎实的操作技能才能更好的将技能传授给学生, 以身示范是最好的教学方式。应该要定期举办酒店专业教师技能过关考核项目, 让专业教师定期去参加, 让他们不断地进行自我训练, 保持良好的技能状态, 对自身保持一个高要求, 这样专业技能水平才会不断地提高。在近几年教师招聘中我们会发现, 教

育局要求招聘“双师型”人才, 什么叫“双师型”人才呢? 就是指符合招聘条件的教师必须同时具备两个条件, 缺一不可, 我们就拿旅游与酒店管理专业举例子, 此专业必须同时具备教师资格证和导游证才能参加考试, 少了任何一个证件, 则取消考试资格。所以说, 酒店专业的教师, 不仅要具备一定的专业理论知识, 更要有较强的操作技能和实际解决问题的能力, 在作为一名传授知识的专业教师的同时, 更应该是一名优秀的酒店服务人员和管理者。为了跟上酒店的发展步骤, 适应现代化的酒店需求, 专业教师必须定期去酒店进行工作, 在实际岗位中进行训练, 获得更多的知识与技能, 与社会接轨, 将实践经验带入课堂, 提高教学质量。

三、专业技能训练方法切合实情

酒店专业学生是通过教师直接学习到操作技能的, 所以教师拥有的教学能力和教学方法至关重要, 直接影响到学生们的技能掌握情况。因此, 在上技能课时应该要注意以下一些因素:

(一) 因材施教

每个学生都是独一无二的, 都有自己的长处和短处, 这种个体之间的差异需要老师们用心去观察、去了解、去发现, 并且认真分析其产生的真正原因, 根据不同的差异采取相应的应对措施。专业技能的形成过程是枯燥、漫长且艰辛的, 练习的数量是最基本的条件, 而更多的因素则是取决于学生自身的信念和条件。在上技能课时我们经常会发现, 有的学生动手能力非常强, 只要老师示范一遍他就能记住并且能够准确、快速的模仿出来, 但有的学生却反映很慢。所以, 上课时, 专业教师应该要切合学生们的个体差异, 根据每个孩子能力的不同, 对他们采取不同的方法, 有针对性地进行训练。例如在进行托盘斟酒训练时, 相同重量的酒液, 力气大的学生就会比力气小的学生托得稳、托得时间长; 在中餐摆台铺台布时, 个子高且手长的学生抛单时就能一次到位。所以作为教师的我们, 应该要深入地了解我们的学生, 研究他们的个体差异, 准确把握他们的优缺点, 有效合理的安排训练的项目和强度, 做到因材施教。在课堂中, 教师与学生之间的配合非常重要, 一个教, 一个学, 无论缺少哪一个, 教育便失去了意义。教师与学生两者之间既是独立的个体, 也是联合体, 只有两者密切配合才能达到良好的教学效果, 整个课堂教学过程应该是一个互动的过程。当然, 在实际训练的过程中, 不同的新问题会层出不穷, 那么想要又快又好的解决这些问题, 首先就要激发学生们浓厚的学习兴趣。俗话说, 兴趣是最好的老师, 对这门课有了好

的兴趣,才能更好的去学习,在遇到学习困难时,更有信心和勇气去克服。其次就要求老师以学生为主体,不是光自己一个人讲授,而是在课堂中发挥学生们的主观能动性,让他们自主的进行学习,获取各项技能,找到适合自己的学习方法。

(二)循序渐进,逐步提高

技能训练的过程是一个循序渐进,逐步提高的过程,由掌握分步动作到连贯动作的系列过程。我们的酒店专业技能是复杂的,为了很好地掌握服务技能,必须进行分步、分环节训练,将整体环节分成简单的动作步骤,一个一个步骤训练扎实的再连贯成一套完整的技能。不管是学习新知识还是学习新技能,它都是一个慢慢提高的过程。在教学过程中,专业教师必须掌握这一规律,不能操之过急,强行让每个学生的技能达到同步水平,应做到脚踏实地,一点一滴的积累与进步。有部分教师在对学生进行训练时,心态比较急切,迫切的想要学生成长进步,要求学生在训练过程中很快能达到酒店专业服务人员的标准,这是很不现实的。一名优秀的服务人员应该具备良好的职业道德、优雅的服务礼仪、热情的服务态度、敏锐的观察能力和灵活的应变能力,这些服务技能都是在平时的学习工作中慢慢积累的,并非速成。在平时训练的过程中,每次考核的标准都要严格制定,不能定得太高也不能定得太低,要恰到好处,因为如果标准太低,就达不到训练的效果,没有挑战性,也会降低学生们学习的积极性,反之,标准定得太高,学生会产生恐惧心理,无法很好地完成,没有成就感。

(三)为学生创造一个轻松愉快的学习氛围

一个轻松愉快的学习环境,往往会大大提高学生的学习效率。有研究表明,人处于放松状态下,更容易接受新事物、新技能。教师在上技能课时,应该要多鼓励学生,将讲解与示范很好地结合起来,引发学生们积极主动的思考。如创意夜床服务、设计晚安卡,餐巾折花,类型繁多,老师可将基础动作和技能示范给学生看,让他们掌握操作要领之后,自行进行设计和操作,与此同时,为了充分调动学生的学习积极性,将他们分成不同的小组进行合作,然后小组之间出创意作品竞争,一比高下。在课堂中,运用情景模拟的方式模拟职场情景,让学生扮演星级酒店服务人员的角色,进行技能比拼和服务,评选出“服务明星”。

(四)训练有度

专业学习与训练应有度,不可过多,更不可过少。要想熟练地掌握酒店服务专业技能,必须得多花时间进行刻苦训练。当然,训练的次数和时间一定要把握好,训练少了学生会产生懈怠情绪,难以掌握技能,训练过度则会使学生感受到疲劳,产生厌倦情绪,恶性循环。所以,专业教师应该制定严格的训练计划,根据学生们的作息时间和各项课程合理安排,制定出训练表,按照训练表科学地进行训练,循序渐进,不断提高各项技能水平。

(五)充分运用现代化教学手段

酒店管理专业的实践性很强,许多课程无法去实际的情境中去学习,必须借助网络化手段进行教学,通过多媒体的播放,吸引学生们的注意力,让学生们从视频中感受各个服务环节和酒店的情境。现如今的课堂不应该仅仅局限于课本中了,应该跟上新时代的步伐,运用现代科技进行学习,让科技融入课堂教学,提高效率。如:学习通、泛雅平台、腾讯课堂、钉钉平台等教学软件的使用,专业教师应该将此积极运用于课堂中,活跃课堂氛围,

提高教学效果。电子智能教室可以为学生们提供各种不同的学习情境,通过解决情境问题,学生们可以把课堂上学到的知识与现实生活紧密联系起来,构建出灵活的知识结构。运用好现代化教学软件,可以大大激发学生的学习主动性,更有利于学生们开动脑筋,去发现新事物,不断创新,促使每位学生积极地参与课堂,让优秀的学生获得更高的发展水平,变得更加优秀,让学习困难的学生享受进步的快乐,确保全员积极参与。

(六)做好反思工作

在技能训练的过程中,教师应该将学生们分好小组,认真记录学生们的训练成绩,及时作出对比与反馈,分步骤进行反馈,使学生们能够及时得知自己的不足之处,在老师的帮助下找到解决的办法,不断提高。根据不同的学生特点采用针对性的教学方法,并且根据学生们的进步,不断调整,以适应不同的训练阶段。

四、学校设置专门的酒店实训室

良好、齐全的设施设备是酒店专业技能训练的基础,学校应设置相应的场地,采购好各项训练物资。由于经费的限制,很多学校都没有正规的实训场地,实训室的设施设备条件也很差,这种情况,学生的操作技能提高就很难得到保障。因此,学校应加大投资比例,加强实训室的设施设备建设,为学生提供一个专业化的实训场地。餐饮、客房实训室的建设,应该要基于现代饭店服务的核心理论并结合学校的教育特色来考虑,为学生们搭建一个理论与实践的桥梁,为他们提供实践的平台,深化学生们对现代化酒店业发展潮流的认识,提高操作技能。

五、大力加强校外实习基地的建设并与各大酒店进行合作

教学与实践必须充分结合起来。仅仅依托于校内的实训室进行技能训练是远远不够的,因为这样学生的技能只能停留在机械的操作上,而不能运用于实际的场景。近些年,职业教育提出了新型地教学模式,即“工学结合”模式,此模式是将学习和工作结合起来的一种教学模式,它是以职业为导向,充分利用社会、企业、学校的各项资源,将学校教育校外工作相结合,提高学生们的综合素质和就业能力。服务不仅是展示专业技能的过程,更是展现一个人情商,处理问题能力的过程,是与客人交际与互动的过程,只有进入到酒店内部进行实地见习,才能得到很好地锻炼与成长,操作技能在实践中能够得到快速提高。学生在酒店实习的过程中,能够熟悉各个服务的操作程序,掌握操作技能的步骤和方法,在不同的真实情景中,提高解决问题的能力,为今后的学习与工作奠定良好的基础。

参考文献:

- [1] 王静云. 中职酒店服务与管理专业学生职业能力提升策略探究[J]. 旅游纵览, 2021(4): 3.
- [2] 王静云. 中职酒店服务与管理专业技能教学策略探索[J]. 数码设计.CGWORLD, 2021, 010(004): 121.
- [3] 宋娇. 中职酒店管理专业学生职业技能培养研究[J]. 读与写: 下旬, 2019(9): 2.
- [4] 余丹梅. 探究中职学校酒店管理专业学生实践技能的培养[J]. 现代职业教育, 2019(13): 2.