

产教融合视域下中职高星级酒店专业人才培养方案制定的调查报告

任熹璇

(成都青苏职业中专学校, 四川 成都 610091)

摘要: 我国产业升级正逐步向价值链中高端迈进, 要求职业教育必须也得跟上脚步, 然而目前中职教育培养的技术技能人才不能完全适应产业转型升级的需要。本文以抽样调查、访谈调查、问卷调查等方法, 就怎样落实各级政府部门提出的职业教育改革方案? 怎样培育适应市场需求的人才? 怎样切实解决企业参与办学过程中凸显的问题? 三方面问题进行调查和分析。

关键词: 产教融合; 中职酒店专业课; 人才培养; 调查报告

一、调查目的与意义

近年来, 随着旅游产业结构升级转型的快速发展, 成都市青羊区作为首批四川省全域旅游示范区, 对酒店专业高层次技术技能人才需求加大。职业教育是现代教育体系的重要一环, 中职教育是与经济发展密切关联的一种教育类型, 承载着更多提升劳动素质、服务产业发展、促进就业创业、承载技术技能的经济社会发展重任, 是中国新生力量中很大的一部分, 因此, 引企入教, 促进校企合作, 破解产教融合、校企合作的难点, 推动产教协同育人就是目前中职酒店专业教育应该思考并解决的问题具有重要意义。

然而目前, 受多种因素影响, 中职酒店专业仍然有很多问题存在, 酒店专业课程的开设方向与行业实际需求脱节、课程的评价标准与行业标准的脱离培养出来的学生难以适应科学技术的发展、专业课程内容更新滞后于产业生产实践、达不到行业高速发展的需要。为了适应新业态就对酒店管理的从业人员提出了更高、更新的要求, 因此, 制定学校《产教融合视域下中职酒店专业人才培养方案》的高星级酒店教研组成员采用抽样调查、问卷调查、访谈调查等方法, 对中职酒店专业课程进行产教融合的开发进行了有效地了解分析, 调查、统计及分析。提出产教融合视域下中职酒店专业课程改革与开发的措施, 为中职酒店专业学生的课程标准与课程内容等方面提供指导与建议。

二、调查对象与方法

(一) 调查对象

1. 成都市青苏职业中专学校 2018 级及 2018 年前酒店专业毕业生

选取成都市青苏职业中专学校 2018 级及 2018 年前酒店专业可追踪毕业生为调查对象, 采用随机整群抽样的方法, 抽样调查 130 名学生, 回收有效问卷 126 份, 有效回收率 96.9%, 其中男生 59 人, 女生 67 人, 抽样毕业生涉及酒店专业中餐服务与管理、咖啡、茶艺、前台、客房、康乐方向, 具有一定代表性。严格监控调查全过程, 调查可信度高。抽样调查对象的分布情况如下:

表 1 男女生就业情况统计

就业方向	男生人数	女生人数	男生比率	女生比率	就业方向百分比
餐饮服务管理	28	19	22%	15%	37%
咖啡	10	14	7%	11%	19%
茶艺	8	20	6%	15%	22%
前厅与客房	7	10	5%	7%	13%
康乐	6	4	4%	3%	7%

2. 成都市青苏职业中专学校 2019 级及 2020 年酒店专业在校学生

选取成都市青苏职业中专学校 2019 级及 2020 年酒店专业在校学生为调查对象, 采用随机整群抽样的方法, 抽样调查 61 名学生, 回收有效问卷 60 份, 有效回收率 98.3%, 其中男生 35 人, 女生 25 人, 抽样学生均为酒店专业酒店管理专业在校中职学生, 具有一定代表性。

严格监控调查全过程, 调查可信度高。抽样调查对象的分布情况如下:

表 2 酒店管理男女生占比

专业类别	男生人数	女生人数	百分比率	
酒店管理	35	25	58.3%	41.6%

3. 定向合作香港唐宫餐饮管理集团、zoo 咖啡

(二) 调查方法

本调查运用问卷星对不同调查对象, 采用问卷调查、抽样调查、访谈调查的方法进行调查, 基于详实的数据分析对中职酒店专业学生的就业意愿、就业发展、企业需求及专业课程开设现状进行分析。

三、调查结果与分析

(一) 中职酒店专业学生职业关键能力构成与行业需求脱轨



图 1 中职酒店专业学生情况调查

1. 问卷结果: 从表 1 数据可以看出, 40.74% 的定向企业在实际用人过程中发现, 目前中职酒店专业定向培养学生在学校所学专业技能与他在企业工作时的联系不大, 目前学校培养出的学生远离企业员工要求、岗位贴度低。

2. 访谈结果: 通过对合作企业的访谈得知, 目前中职酒店专业定向培养生在合作企业实际工作的过程中普遍表现出:

(1) 服务意识淡薄 -- 在具体的岗位工作中能基本运用专业知识与专业技能, 但是工作过程中缺乏顾客至上的服务意识。例如: “在中餐厅实习的学生在零点就餐服务的过程中存在, 点菜、上菜的问询过于机械, 通过学校的学习以及岗前培训能掌握点菜等工作程序与步骤, 却仅仅停留在机械问询, 服务语言、服务态度欠佳, 无法提供优质服务、让客人满意的服务等问题。”

(2) 服务技能脱轨 -- 新形势下餐饮行业中已经掀起了智能

点餐、机器送餐的热潮，很大程度上方便了人们的生活，智能酒店也逐渐兴起。对于企业而言，希望实习生或服务人员具备一定的信息素养以及创新能力。就如上述的点餐例子，在实际点餐、送餐服务过程中已经开始广泛运用人工智能，因此，企业更需要中职酒店专业学生具备创新的能力，具备运用新型技术的能力，能运用一些信息技术来服务工作。

(3) 服务习惯较差——在对 ZOO 咖啡进行访谈调查的过程中发现，部分学生存在由于每次出品都不能按照规范生产原则进行物品准备、摆放、整理、清晰，因此造成生产效率的问题。原因是学生在专业课学习的过程中没有贯穿规范的生产、服务习惯的养成。

(4) 创新能力欠缺——在对 ZOO 咖啡进行访谈调查的过程中发现，学生在进行咖啡店实际工作中表现出虽然能完成咖啡出品，但是并不能人性化的依照客人个性化需求进行灵活调整与搭配，因此企业表示实习学生存在创新能力较差的问题，这个主要也是学生在专业课学习的过程中没有贯穿创新意识的培养。

3. 结果分析：在实际行业工作中作为服务行业的酒店业核心内容主要是要与各种各样的人打交道，因此人际交往能力、语言表达能力、应变沟通能力是做好服务的关键。而解决创新能力、专业技能知识是酒店希望学校培养出的学生具备的综合职业能力。中职学校对酒店管理专业学生的能力要求过于片面，忽略了中职酒店管理专业的学生是要面向市场的。

(二) 中职酒店专业课程开设与就业需求偏离



图2 中职酒店专业课程

1. 问卷结果：图2反映出酒店及相关产业不同方向职位空缺所占比率。酒店职位事实上的空缺与员工招聘难是整个酒店行业目前的棘手问题。在如今行业实际操作中，不同岗位所需人员性质、能力要求是不一样的。在与企业进行访谈调查的过程中还发现行业人员短缺存在流动性大、稳定性差的长期问题以及人才缺口与培养目标不吻合的紧迫性问题。

2. 调研结果：

(1) 酒店专业课程开设忽略岗位需求：经过实际调研中发现，中职酒店专业课程方向的开设并未充分考虑行业整体以及当地人才市场的人才缺口与需求。

(2) 酒店专业课程开设缺乏整体规划：本调查小组发现，目前中职酒店专业课程的开发缺乏整体规划，比如：酒店专业礼仪课程是培养酒店服务行业专业型与创新型人才的核心课程，可是实际的课程实践中礼仪课程缺乏整体化、模块化、系统化的开发应用，造成中职酒店专业学生礼仪培养的片面性。

(3) 酒店专业课程检测缺少行业标准：本调查小组发现，目前中职酒店专业课程检测仍然停留在学校教学过程中单纯的知识与技能的检验。存在着并没有真正实现校企的融合，缺少企业的检验标准或者企业的检验流于形式的特点。

3. 结果分析：上述调查结果都说明中职学校酒店专业课程的设置与开发与酒店行业人力资源所需“质”与“量”存在偏离。要想培养出酒店行业需要的专业人才，酒店课程的开发就需要参考行业人才需求的大前提，课程内容的设计就需要考虑到行业所需学生的专业能力，而课程标准的设定就不能出现片面化的一些东西，需要通过整体系统

的教学与管理意识的培养，这样才能培养好一大批的学生。

(三) 校企合作中学生时间分配存在分歧

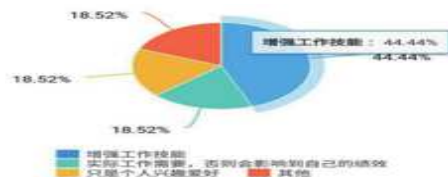


图3 学生时间分配

1. 问卷结果：从图1可以看出把中职学生在进入企业实习的时间化作100分，企业实习生实习时间中44.44%的时间用于增强工作技能，企业投入与反馈比失调。

2. 访谈结果：在访谈中发现，企业更希望学生能去到岗位就能立即上岗或者在尽可能短的时间里尽早上手。学生在企业实习的时间本就有限，但由于学生在校学习时的学习内容与岗位需求存在偏差与脱节，因此，学生需要较长时间的培训与跟岗，企业因此存在顾虑。

3. 结果分析：企业参与职业教育办学面临比较严峻的现实问题——作为以营利为目的、从事商品生产经营和服务活动的经济组织，即便出于育人公益目的参与职业教育办学都仍会受到预期成本和收益的影响，但是，学校是非盈利性质的组织单位。因此，如何根据不同行业及其职业岗位技能形成周期形成灵活制定可操作性的匹配学生企业实训的时间及评价体制使我们目前要解决的问题。

四、结论与建议

通过以上的调查结果分析可知，目前中职酒店专业人才培养、教学质量较低，在酒店管理专业人才培养过程中，学校比较重视理论知识的教授，而容易忽略学生实践的能力，这样的话就容易导致很多学生在学校学到了很多的专业知识，步入社会后才发现很多学校学到的知识并不适用于生活实际，主要存在的问题有以下几点：培养出的学生能力与行业所需实际岗位能力脱节、学校目前专业课程开发与行业需求偏离、校企合作时间还需协调等等的问题。

建议：中职酒店专业要实现高素质、高技能酒店专业人才的培养，必须建立产教融合的酒店专业课课程体系。多与相关企业进行合作，让学生能学以致用，用学校学到的理论知识进行实践，学校酒店专业课程开发、酒店专业课程标准要以企业方提供的职业资历架构为基础，对接专业课程体系建设，引入专家团队对已有专业进行优化调整，比如，开展相关酒店管理专业的讲座以及座谈会等等，解决学生的一些问题，保证公共基础和专业课程比例适当，合理调整结构才能保证学生达到岗位职业能力，同时，多让学生去到相关专业的企业去实践，让学生在实践中去发现问题，解决问题，不断提高学生的专业技能。

五、结语

想要培养出优秀的酒店管理专业人才就要中职学校与酒店加强合作，课程中也可设计一些动手操作的内容，多给学生实习的机会，学校要了解当今社会发展需要，了解企业发展情况，加强校企合作，共同培养专业人才，中高职有机衔接、普职相互融通、学校教育 with 职业培训并举，让学生理论知识与实践相结合，在实践中查漏补缺，做到学以致用，不断提高自己，才能实现培养目标。

参考文献：

[1] 陈桂梅. 校企合作培育卓越复合型人才的实践路径研究[J]. 中国职业技术教育, 2019(04).

[2] 周晶. 中国职业教育发展的根本方向——40年来职业教育产教融合发展的历程、规律与创新[J]. 职业技术教育, 2018(18).