

# 高职院校酒店管理专业人才培养模式改革与创新研究

吕璇

(广西工商职业技术学院 530005)

**摘要:** 顺应社会发展需要,培养出适应新形势的高素质技术技能型人才,是高职院校酒店管理专业当前最重要的工作。“产教融合”已成为引领我国高职院校酒店管理专业人才培养模式改革的新模式。尽管在实践中会遇到一定的困难,但可以肯定的是,“产教融合”可以提高人才培养的质量,为高校毕业生提供更多的就业机会。本文对高职酒店管理专业人才培养模式的改革与创新进行了探讨,以供参考。

**关键词:** 高职院校;酒店管理专业;人才培养模式

## 引言

实现“校企合作,产教融合”是培养具有良好专业素质的高职人才的最有效途径。产教融合,顾名思义,就是将教育与产业相互融合、互相促进、互相支持的过程,并使之发挥其自身的特殊性和行业的实用性,从而实现学校与企业的一体化。酒店管理专业具有较强的实践性,因此,“产教融合”的教育改革理念,可达到最佳的教学效果。文章结合目前高职院校酒店管理人才培养现状,探讨了新形势下高职院校酒店管理人才培养模式的改革和创新。

### 一、高职院校酒店管理专业人才培养的现状

#### (一)教育理念落后,教育体制有待调整

近年来,高职院校越来越注重实践教学的重要作用,以消除以往教学中的“满堂灌”、“模仿”等现象。一方面,想让学生能够迅速地熟练掌握核心岗位的技术技能;另一方面,酒店在服务、学习、创新等方面的问题也比较突出,光靠熟练的工作技能是无法满足顾客多样化需求。随着全球化、信息化的到来,来自五湖四海的宾客,对信息化、智能化的要求不断提高,为酒店的发展提供了新机遇。但在传统的教育思想中,以培养学生的专业理论为中心。由于部分教师不愿转变观念,不认同校企合作与实践教学,致使学生不愿参与课堂,不能在毕业后取得理想的教学效果<sup>[1]</sup>。

#### (二)缺少有效的产教融合创新模式

许多职业院校虽然开展了校企合作的实训教学,也取得了一定的成效。但由于受到社会观念、酒店经营环境等因素的影响,传统的校企合作已不能适应时代要求。企业与高校因自身特点不同,在培养人才方面存在着很大的差异。此外,由于产教融合的形式没有跟上时代的变化,使得目前的酒店和院校之间开展校企合作所学到的知识,并不能适应当前酒店行业的发展变化需要。如果没有创新的产教融合,就无法达到预期的效果。因此,在实施产教融合的过程中,教师要注意调整校内教师与企业导师二者的关系,使其适应两者的角色转变。同时,作为校内老师,也要经常去酒店企业调研、挂职锻炼,以了解最新的行业动态和管理思想。而许多职业酒店管理人员并没有意识到这一点,他们依然认为自己只是一名老师,只需要做好自己的工作就可以了,并没有意识到在“产教融合”的教育理念下,教师的作用是什么。

#### (三)高职生职业认同度低

随着居民可支配收入的提高,酒店业的发展也越来越繁荣。酒店对专业人才的需求增大。在实习与就业中,高职院校的毕业生都非常抢手。很多酒店纷纷到职业学院开展人才招聘的宣讲会,希望能够吸引更多的优秀毕业生到酒店工作。然而,在这种情况下,很多的酒店管理专业学生对自己的职业定位不够明确,难以在职业中找到归属感。在数月的实习之后,多数学生都会感到疲惫不堪,甚至会选择另一家酒店。更有甚者,一年之内,就更换五家以上的酒

店。这种情况下,学生一遇到问题就会落荒而逃,很难冷静地发现和解决问题,影响职业生涯的长远发展。对酒店而言,一方面增加了新员工的培训费用,另一方面给企业的经营管理增加很多困惑,阻碍企业文化的传承,影响酒店的服务质量。

#### (四)职业操守与责任、自主性的缺失

酒店业属于服务行业,要求员工具备较强的服务意识。只有引导学生积极主动的开展工作,义不容辞的肩负责任,顾客才能得到最好的服务,酒店才能赢得真正的客户。目前高职院校酒店管理专业的毕业生大都为“00后”,这一时期的大学生思想前卫开放、喜新厌旧,比较依赖网络,但缺乏独立的思维;更重视物质的享受,却不能吃苦耐劳,乐于奉献的精神;倾向于务实,追求功利,重成果,忽视过程;强调自我,寻求自我,却常常失去自我;重视自己的利益,有竞争意识,缺乏团队荣誉感。工作时,更注重个人情感,不愿受条条框框的约束,缺乏敬业精神和协作精神,抗压力能力差,容易被负面情绪左右。许多学生贪图一时的利益,往往敷衍、冷漠,不求做好,只求完成,这就是职业操守的缺失<sup>[2]</sup>。

## 二、高职院校酒店管理专业人才培养模式改革与创新的路径

### (一)优化人才培养目标,完善学生知识结构

首先,应对培养对象进行优化。随着信息化时代的到来,高职酒店管理专业人才培养必须先改革培养目标,改变以往注重一线应用、忽视意识培养的观念,把人才培养目标与酒店产业发展的需要紧密结合,提高人才培养的质量和效率。在数字时代以前,高职院校更注重学生的知识和技术的运用,因其经济发展往往依赖于人才和技术。但是,在知识经济和信息化的大环境下,企业的迅速发展需要高职院校学生既要有良好的职业素养,又要有创新精神、职业素养和职业道德。在培养目标方面,要坚持与企业发展需要相适应的理念,注重理想信念的培养,侧重创新能力、职业技能、可持续发展能力的培养,不断优化高职院校酒店管理专业人才培养目标,为实现学生毕业3-5年后成为高素质、复合型的酒店经营管理岗位人员提供有力的支持。在数字化时代,酒店管理专业应把信息素质教育、信息意识的提高作为酒店教育的重要内容,从而使酒店企业在数字化转型的过程中,自觉地运用数字化技术、信息化技术,从而推动酒店业信息化、智能化发展。另外,各高校与酒店要经常通过沟通、讨论、交流等方式,探讨高职酒店管理专业人才培养的目标和定位,以提高人才培养的适应性和综合性。其中适应性是与酒店发展、管理和服务需求的匹配程度,综合性是指能否达到教育目的,并能促进学生个体的职业发展与专业发展。因此,要以生为本,实现人才培养目标的完整性与科学性。当然,在优化职业教育的目标之后,高职院校必须明确其实现的条件与障碍,以达到更好的效果。

其次,要健全高职酒店管理专业学生的知识体系。在教学实践中,从学生素养的全面提升入手,把学生的综合素质教育划分为若干单元,并针对其自身的基本特点,突出其价值与作用,保证其有序、科学地实施。在教学内容的选择上,应充分、全面地将人文社会科学和酒店管理的内容有机地结合起来,并注意新知识、新内容的比重,不能喧宾夺主,主次分明。在教学体系方面,高职院校要结合课程设计和学科特色,制定有利于提高学生综合素质的教学体系和教学计划,加强人际沟通、艺术、体育等综合素质方面的教学。但在制订教学制度与安排课程时,要注重引导教师的思想与教学理念,让学生充分认识到综合素质对高职院校酒店管理专业学生的积极作用,真正地参与到教育教学改革之中,从而有效地促进学生的综合素质。当然,高职院校也要根据知识结构的变化,调整教学方式和评估机制,以全面评估和承认学生综合素质的内涵<sup>[1]</sup>。

#### (二) 增强企业的参与性,共同提高人才培养质量

积极推行现代学徒制,吸引酒店等企业参与人才的全过程培养,校企共同培养人才,是高职院校主动服务经济社会发展的必然要求。第一,要解决酒店的人力资源问题。高职院校要与酒店加强合作,满足学生在成绩认定、技能提升等方面的需要,为酒店提供优秀人才。第二,要形成利益共同体。学生的成长与成才需要校内老师和企业导师的双重培养,需合理地协调利益关系和分配职权,才能有效地发挥学校和企业的作用,共同培养出酒店行业的紧缺人才。另外,政府必须健全相关的法律、法规和制度,并构建相应的保障制度。比如,在实施现代学徒制的过程中,可以从财政上获取资金支持,在税收上得到减免优惠,以实现企业经济利益和社会效益的统一。

#### (三) 强化思想政治教育,提升学生综合素质

“育人”的第一要务是“修身”,人才培养要以德育为重。高职酒店管理专业是要培养出能够胜任酒店前厅、客房、餐饮、康乐、营销等业务岗位的人才。在具备一定的专业知识和技术技能的同时,还要有坚定的理想信念和道德情操,有较强的就业能力和可持续发展能力。但实际上,高职院校往往把重点放在培养和提升学生的专业素质上,忽略了打好基础、积累精力的思想政治教育。在灯红酒绿的城市,尤其是高档酒店或其他高档消费场所,很多学生都感到迷茫。由于缺乏正确的价值观和人生观,导致他们情绪低落,容易冲动,从而影响自身的长远发展。因此,在酒店管理专业中积极开展思想政治和课程思政工作,通过老师的一言一行,在潜移默化中,达到润物细无声的效果。使学生具备高尚的理想道德、严格的职业操守,拥有刻苦钻研、追求卓越、为社会服务的积极精神<sup>[4]</sup>。

#### (四) 加强常用软件的学习,服务酒店业智能化的发展

在信息爆炸的今天,酒店的信息化建设显得尤为重要。按照教育部要求,高职院校学生第一学年,电脑应用入门课程被认为是一门公共基础课。通过该课程,学生可了解到常用的办公软件,例如 word、Excel、PowerPoint 等。但是,目前国内大部分的高职院校都采用大班的教学,把课堂教学分成了理论与实训两个方面。因此,学生的学习效率并不高。大一新生完成了电脑应用的基础知识,而大二时,如无足够的训练和学习,那么到了大三时,他们对于常用办公软件的使用并不熟练,这不仅会影响到他们的工作,还会让他们被动接受更多的体力工作。而随着信息化的到来,酒店行业发生了巨大的变革,传统的酒店难以适应现代顾客的人性化要求。各种类型的酒店数据分析软件可以为酒店提供顾客来源、消费反馈、利润状况、发展趋势等方面的信息,从而为酒店的“一切为顾客服务”提供强有力的支持。高职院校要时刻关注当前形势,正确掌握“智慧旅游”这一“指挥棒”,并强化学生使用的办公软件、数据分析

软件。在教学过程中,要注重理论联系实际,以达到最大限度地提高教学效果。与此同时,要买一些有关的软件,这些软件在名人之家很常见,这样学生就可以体验并操纵学校了。

#### (五) 多措并举,建设一流的实践型师资队伍

“产教融合”的教学观念给一线教师带来了空前的机遇与挑战,要培养出一批有实践技能、有针对性地指导学生实践的一流师资队伍。在此基础上,高职院校的酒店管理专业教师队伍建设应采取“请进来+走出去”的模式。请进来,即邀请一位在酒店管理方面有丰富经验的管理人员,利用他们的先进理念,激发学生的学习积极性;走出去,就是让老师们在外市或者外省的酒店去学习,为推动教师的专业发展,学校应采取鼓励措施,使其主动参与企业进修,并将其热忱传递到学生身上。第一,高职院校要与酒店联合制定培训计划和考核标准。根据酒店的工作需要,校企合作制定培训计划,编写理论课程、专业技能课程教材,并制定培训计划和考核指标,使学生的专业能力与工作岗位之间的无缝衔接。第二,由高职院校与酒店共同组织的“双资格”项目。针对酒店的需求和学生的择业倾向,对学生进行全方位的轮训,确保了岗位、教师和培训,杜绝经验培训。第三,高职院校与酒店合作,打造“工学互动”的课堂。由两名教师轮流开设理论、实习、职业指导、比赛等课程,使教学和生产有机地融合在一起,以“专业化”培训为主<sup>[5]</sup>。

#### (六) 强化外语教学,顺应国际化全球化发展趋势

随着国际化和全球化的发展,作为国际合作与交流的桥梁,酒店尤其是高星级国际品牌的酒店,对员工的外语水平提出了更高的要求。高职院校作为人才培养的主力军,应当高度重视学生在这—领域的薄弱环节,除开设外语听说读写课程外,还应从激发学生学习的兴趣,激活学生自发学习的动力,监督和鼓励学生不断学习。从大学入学第一堂课起,就应该重视外语的重要性,并从合作酒店请酒店经理到学校讲授外语在酒店的服务与管理中的作用,同时也要邀请一些优秀的毕业生来探讨在工作中学习外语的重要性。在英语教学中,应重视培养学生的语言交际能力,重视语言交际和语言文化的培养。此外,特别注重学习语言的持续性,鼓励同学们通过手机使用相关 APP 不断学习、模仿、参与竞赛。

#### 结束语

总之,高职院校是人才培养的主阵地,探索酒店管理专业人才培养模式改革与创新意义重大。可以从优化人才培养目标,增强企业的参与性,强化思想政治教育,提升学生综合素质,加强常用软件的学习,建设一流的实践型师资队伍,强化外语教学等方面进行。

#### 参考文献:

- [1]王楠.提质培优背景下高职酒店管理专业人才培养模式[J].人力资源开发,2022(08):15-16.
- [2]蒋春娥.旅游新业态发展下的高职酒店管理专业人才培养模式创新思考研究[J].旅游与摄影,2022(07):95-97.
- [3]吴有进.自贸港背景下海南高职酒店管理专业人才培养模式的改革创新研究[J].湖北开放职业学院学报,2022,35(06):1-2.
- [4]赵艳,吕海燕,王纪豪,刘骐源.高职院校酒店管理与数字化运营专业人才培养模式[J].人力资源开发,2022(05):75-76.
- [5]高杉.高职酒店管理专业校企合作人才培养模式探究[J].科幻画报,2022(02):177-178.

基金项目:2019年度广西职业教育教学改革研究项目《校企“双元”育人视域下高职酒店管理专业“一轴两翼三级四阶五融合”人才培养模式研究》(项目编号 GXGZJG2019B026)