

基于酒店业新需求的高职酒店人才培养探析

丁小伟

(陕西财经职业技术学院 陕西省咸阳市 712000)

摘要: 首先,通过调研当前酒店业需要的变化,得出酒店业哪些需求的变化是长期的甚至是永久的,从而知道酒店业今后提高服务质量的内容和途径。其次,研究高职院校酒店管理与数字化运营专业目前的人才培养的现状,找出人才培养不能跟上酒店业需求变化的方面,探寻二者之间的差异,为今后人才培养模式和内容改进提供借鉴和依据,让酒店管理和数字化运营专业学生满足未来市场需要,进而促进学生顺利就业,也为同行院校提供人才培养借鉴。

关键词: 酒店业需求 酒店管理与数字化运营专业 人才培养

当前酒店业营运困难,也直接导致了高职酒店管理与数字化运营专业学生学习和就业困难。通过分析酒店业的需求变化和高职酒店管理与数字化运营专业人才培养现状以及不足,可以促进高职酒店人才培养和酒店业健康发展。

1. 当前酒店业的变化

当前酒店业经营困难,行业内部剧烈震动,高星级酒店降价自救,抢占中低星级酒店的市场份额,低星级酒店受困于食品安全卫生和现金流等原因,运营压力陡增,出现了关停和倒闭现象,连号酒店也推出一系列优惠措施进行寒冬取暖。酒店根据当前的经济形势和消费环境,根据酒店行业竞争对手特点及目标消费市场需求,及时调整今后的产品品质,需求市场定位,营销方式,服务模式来提升自身的竞争力。

1.1 为了凸显产品健康化,酒店业需提高现有产品卫生质量标准。

当前是数十年来全人类面临的最大公共卫生方面的危机,对人类公共卫生认知影响深刻,公众卫生意识和消费需求都发生巨大变化。酒店业由于提供的产品与客人的生理需求密切相关,故酒店始终重视“卫生与安全”指标。今后的酒店业必将接受客人更为严苛的卫生要求和革新的消费习惯,当下的酒店产品卫生质量标准定会面临诸多新挑战。酒店产品的健康化是酒店产品发展的必由之路。酒店要在其服务中提升卫生质量标准,积极探寻自身产品能带给酒店客人的绿色健康因素,加快自身产品转型,同时努力做好产品功能的差异化,从而顺应酒店变动和发展趋势。

1.1.1 酒店客房安全卫生

一是,根据《中国酒店客房防疫自律公约》文件的要求,按照从住宿完整流程,科学制定符合卫生防疫要求的操作流程、制度、预案等规范,升级安全卫生服务的标准。强化“五步消毒”法和“六块抹布”清洁法,并借助媒体宣传、信息公开、关节点跟踪等措施,增加卫生清洁的可视性,进一步深化“放心客房”“安心住”等理念;

二是,依据今后客人需求,在提供酒精、口罩等防疫用品“安心包”服务的基础上,拓宽“迷你吧”自购渠道,推出毛巾、杯具等品质商务套装,增加产品盈利附加值,在丰富产品的内涵和外延上做足文章。

1.1.2 酒店餐饮产品的健康和卫生

一是,借助就餐环境中的可视化厨房,向客人传递“卫生厨房”的餐饮营销理念;

二是,按照当前卫生预防要求,持续保证餐饮食材安全、卫生、绿色。结合今后客人对养生健康的心理特点,推出绿色康养套餐;

三是,优化今后客人的就餐形式,包厢采用“双筷”和“分餐制”服务形式,调整食堂大厅用餐台位安心距离,明确和“分餐公勺”“客到摆台”的服务标准,大力确保安全卫生的就餐环境。

1.2 酒店非主营产品创新变化

今后,酒店传统主营业务收入需要很长时间才能恢复到原有水平,酒店需依靠自身优势,推出非主营业务新酒店产品,增加盈利

点。

首先,酒店可结合自身资源优势,依托主营业务,研究今后网约车、外卖餐饮等社会热点需求,研究推出学校配餐、上门宴会、洗衣、物业保洁、礼宾专车等高品质新产品,用差异化的酒店高品质专业服务,降维为客人提供高性价比的强竞争力的产品。

其次,利用本地文化旅游特色,研究推出拳头产品和跨界产品,让客人在酒店中就能享受到具有本地特色的产品,既方便了客人,同时又是对当地产品的宣传;

最后发挥高星级酒店,深入人心的高品质专业管理优势,对私营单体酒店开展输出管理业务,这样也可补充主营业务收入,增加盈利点。

1.3 酒店业产品的营销和服务模式变化

今后人们的生活和生产有了深刻的变化,人们的消费心理发生巨大变化。宅家生活消费,线上下单、到家服务和社区电商逐步将成为相对主流消费方式。酒店热情周到的亲近服务,因“口罩”文化逐步让位于“无接触服务”取而代之。面对巨变的消费需求和消费模式,高星级酒店需要根据这些变化,及时调整服务模式和营销策略,以适应今后全新的客人消费需求。

1.3.1 服务模式变化。

当前很多客人对接受酒店服务的心理和行为方面的需求有了改变,热情周到的亲近服务逐步被无接触服务替代。客人对服务的品质需求改变,服务模式也相应有了变化:

一是,酒店对服务标准做出相应变更,对服务流程和制度进行重新修订,在缩短客人服务感知的同时,适度做到“亲情而不亲近,关注而不打扰”。

二是,强化运用科技手段提供快捷安全,无接触的新服务模式。多数酒店前厅增设人体红外成像设施设备,自助登记入住机辅助入住登记;线上智慧酒店小程序完成点餐,线下用餐服务,客房送餐、智能送物等。

大量使用的智能化、无人化科学技术设备,极大提升了酒店运转效率,降低了酒店人力资源成本,这种现象逐步成为酒店市场主流。

1.3.2 营销模式变化。

当前,为保持酒店市场关注度和热度,维持和增加市场份额,酒店营销出现了大变化。

一是,很多酒店主动投身地方卫生防控工作,承担相应的社会责任,赢取大众好评,塑造良好的企业社会形象;

二是,有针对性的,持续地做好VIP客户的维护,强化客人的忠诚度,为今后快速恢复市场奠定坚实基础;

三是,酒店充分借助了新媒体的潮流趋势,积极打造和拓展网络营销新平台,营造属于酒店本身的自媒体直销渠道,通过快手、抖音、B站等当下流行的自媒体网络视频社交平台,优先提升自媒体的促销力度,并适时让利推广主题活动,如邀请网红和直播达人进行客人引流,吸引更多客人的关注,使大众对酒店有了更多的了解,提升酒店的关注热度和存在感,营造营新渠道,实现不间断的

动态营销。

1.4 今后，酒店员工的工作职责的变化。

酒店员工的工作职责的扩大化和丰富化。酒店客人来源区域分布广，活动路线繁杂，流动性特大。所以今后酒店将始终保持较高的警惕，同时采取严格的防控措施，卫生防范。

今后酒店为生存发展，必将更为节约成本，因此酒店将重新设计工作的流程和内容，具体包括工作方法、工作权限、工作关系、工作内容、工作责任等，提升员工与工作任务的匹配度，扩大工作职责，重新设计工作，使工作更富有创造性和挑战性，促进员工的工作积极性，拔高员工工作的自我价值的实现感和成就感。卫生预防促进工作重新设计，员工一人多岗模式成为常态，这样有助于提升员工的综合能力，也帮助酒店节约人力成本。

2. 专业人培与酒店需求错位带来的问题

卫生预防是酒店业发展路上的颠簸，在一定程度上也揭示出了酒店业发展潜在的问题和不足，以西安酒店业为例，酒店人才发展存在着很多问题，包括人才数量，质量和结构与当下酒店业发展不匹配，同时也映衬出当下高职院校所培养的酒店人才很难满足市场需求。具体表现在以下几点：

2.1 今后企业需求与酒店专业人才培养不对称

之前高职院校酒店管理与数字化运营专业的培养目标中关于技能方面的描述是，掌握前厅、餐厅、客房、酒吧等部门服务技能，具有较强可持续发展能力的高素质技术技能人才。今后酒店客人的需求增加了群体卫生防控的需求，同时对个人安全卫生的需求增强。故在卫生预防前后专业人才培养与酒店经营管理需要的基本理论知识 and 技能都有了较大的差异。

2.2 专业人才的职业能力不足

传统高职院校酒店管理与数字化运营专业的人才培养方案中对专业人才应具备的知识、能力、素质内容没有及时更新。表现为卫生预防专业人员的专业职业能力（卫生健康知识素质、依托新技术新设备的新服务能力和营销能力）不能满足当下酒店企业岗位需求。

2.3 今后课程设置和教学内容不尽合理

高职酒店管理与数字化运营专业开办时间相对不算长，课程设置和教学内容不尽合理，不能跟上新形势。主要表现为：课程设置不能与时俱进（课程设置不能及时满足酒店的新需求），相对陈旧；课程设置和教学内容没有前瞻性、前沿性；教学内容与今后酒店新需求脱节，滞后于市场需求，不能体现新媒体新技术营销。

2.4 师资建设滞后

中西部地区尤其是陕西省，高职院校对酒店管理与数字化运营专业师资培训流于形式，远没有东部省份、甚至部分周边省份的力度大。很多教师没有走出去，学习国内外的先进专业建设经验，尤其是卫生预防期，不能急企业之所急想企业之所想，知识结构没有主动更新，与市场隔绝；很多高职院校由于各方面原因，不能为专业课教师创造去酒店挂职锻炼的条件，导致大部分专业教师的专业技能不能及时更新。

3. 今后高职酒店人才培养变革措施

3.1 强化校企合作，深化“产、教、研”融合

卫生预防使旅游酒店业影响深远，校企合作凸显重要性。高职院校酒店相关专业通过共建专业项目，开展专业研讨会等方式，整合校企各方资源，构建“产、教、研”合作机制，共同探析适应今后的酒店管理数字化运营专业人才培养模式，力求专业人才培养满足当前和今后酒店业人才需求。例如，应企业需求，在酒店管理与数字化运营专业课中增加酒店产品卫生质量、餐饮健康、卫生防疫和新媒体营销等方面的课程，让学生在在校期间就掌握今后酒店的新技能。

3.2 人培方案中课程设计与调整，注重丰富技能，打造一专多

能人才

卫生预防致使酒店面临高额的人工成本。以西安市五星级酒店为例，调研的所有的酒店都声称卫生预防使得他们人工成本大幅上升，高成本成为酒店业应对卫生预防的极大障碍，故而人力资源使用的升级策略将成为酒店业疫后振兴的必由之路。所以高职酒店专业人才培养面对今后酒店行业的岗位群和产业链业务的升级，培养一专多能的酒店管理服务人才必要选项。因此，酒店专业人培要增强学生综合职业能力和可持续发展能力培养，对应的增加增加相关课程课时比例。如酒店管理与数字化运营专业教学依托电子商务专业、直播电商专业、计算机专业、市场营销专业等学校现有的其他专业，增设计算机网络课程、办公自动化、电子商务、酒店会计、直播电商类等课程。针对今后餐饮消费减少直接的人与人的接触新需求，《餐饮服务与管理》课程教学过程就不能简单重复以往的内容，必须增加无接触和少接触服务相关教学内容。

3.3 专业教师“走出去，走进来”

3.3.1 下酒店挂职工作

今后酒店格局发生深刻变化，原有的知识积累不能跟上当前的形势，原有的酒店专业教师短期的挂职锻炼已经不能充分了解企业运转和顾客变化的新需求，难以满足专业教学，专业课教师有必要每三年脱岗参与酒店一线管理服务至少半年以上，以期亲身体会和全面了解酒店经营运作和服务的各个方面，从而提升教师酒店专业思维和专业素养。

3.3.2 “开门办学，开放办学，国际化办学”

酒店管理与数字化运营专业是与人打交道的专业，所以应积极向国内外酒店办学有显著成效的兄弟院校学习取经，借鉴他们在校企合作、学生实习、专业建设、实训室建设等方面的经验，同时积极拓展专业课教师思维，开阔视野。促进校企合作，安排优秀酒店管理和服务人员承担新教师岗前培训、在岗培训部分工作任务，借此机会了解酒店所需，与时俱进的学习酒店运转模式与管理理念。酒店办学应有国际视野，在全球选定一些代表酒店业发展先进的国家城市，如阿联酋迪拜的高星级酒店，选派专业的骨干教师进行考察和培训，学习和借鉴最新的酒店管理理念和服务标准；同时，定期选派骨干专业教师到发达地区优秀院校挂职学习，增后理论功底、拓宽眼界思维、补足教学短板进而，提升专业教师综合素质水平。

参考文献：

- [1]朱世艳.新冠卫生预防对我国生活性服务业的影响及对策分析[J].时代经贸.2020.(16)
- [2]何东飞.今后酒店行业复苏路径探析[J].四川旅游学院学报.2021.(02)
- [3]孙玉琴.今后提升我国五星级酒店餐饮服务质量的基于顾客满意度调查[J].四川旅游学院学报.2021.(02)
- [4]张哲.后卫生预防时期的三亚湾红树林度假世界发展战略研究[J].现代商业.2020.(33)
- [5]夏杰长.外部冲击下旅游业的演化与变革_以新冠肺炎卫生预防为例[J].新疆师范大学学报(哲学社会科学版).2020.41(06)
- [6]明庆忠.新冠肺炎卫生预防对旅游业的影响及应对策略[J].学术探索.2020.(03)
- [7]王文婧.卫生预防背景下高职院校康养人才培养思考_以酒店管理专业为例[J].南京广播电视大学学报. 2021.(01)
- [8]李志伟.适应现代旅游需要发展高职酒店教育[J].桂林旅游高等专科学校学报.2019.(S2)
- [9]郑治伟 许艳丽 张雨澄.高职人才培养中强化劳动教育的目标及路径[J].教育与职业.2020.(15)
- [10]方维.新冠卫生预防对我国文化旅游业发展的影响及调适[J].党政研究.2020.(04)