

基于 KAQ 人才培养模式的应用型高校双语教学创新研究 ——以《餐饮服务组织课程》为例

哈诺

(四川旅游学院 四川成都 610100)

摘要: 结合社会发展对餐饮服务行业人才培养的要求, 高校餐饮服务行业打造了基于 KAQ 模式的人才培养课程。文章结合 KAQ 人才培养模式的基本内容, 立足于酒店餐饮服务行业的发展需要, 就基于 KAQ 的高校酒店服务管理双语应用型人才培养问题进行探讨, 旨在能够更好的促进我国酒店服务行业的发展。

关键词: 餐饮服务行业; KAQ 人才培养模式; 双语教学; 创新

Research on bilingual Teaching Innovation in Application-oriented Universities based on KAQ
Talent Training mode- Taking "Catering Service Organization Course" as an example
Hanau

(Sichuan Tourism College, Sichuan Chengdu 610100)

Abstract: Combined with the requirements of social development for talent training in the catering service industry, the university catering service industry has created a talent training course based on KAQ mode. Combining with the basic content of KAQ talent training mode, based on the development needs of the hotel catering service industry, this paper discusses the bilingual applied talent training of university hotel service management based on KAQ, aiming to better promote the development of China's hotel service industry.

Key words: catering service industry; KAQ talent training mode; bilingual teaching; innovation

现代双语教育最早出现在上个世纪二十年代初期, 经过长时间的发展, 相关课堂实践和理论发展日益完善。在当前“一带一路”大背景下, 应用型本科院校的建设应该不断创新, 突破传统的教育理念, 酒店管理学科进行双语教学模式是一种培养复合型、国际型创新人才的必经之路。餐饮服务行业是酒店管理行业的一个重要分支, 面向各国, 因此, 时代背景对餐饮服务行业人才的双语能力提出了更高的要求。文章兼顾专业学科教学和语言教学的需要, 就基于 KAQ 模式下的餐饮服务行业人才培养问题进行探讨。

一、餐饮服务与管理实施双语教学的必要性

我校酒店管理专业开设了《餐饮服务组织概论》, 《餐饮服务组织概论》的授课对象是酒店管理专业本科大一学生, 课程类型是专业必修课。本课程学习的主要目标是基于 Allene Vaden 博士提出的餐饮服务系统体系, 运用系统论证方法, 使学生了解餐饮生产与服务组织的全过程。该课程的主要内容是系统性地描述管理者如何能够有效地将系统的人力、物力、设施和运营投入转化为食品产出, 顾客满意度, 员工满意度和财务责任感。通过学习, 使学生全面了解和掌握餐饮服务组织系统的设计, 包括菜单及餐饮服务生产过程的设计、认识餐饮服务组织的准备与生产过程, 包括餐饮采购和贮存、理解餐饮分销与安全管理、客户满意度与企业财务责任。学生完成本课程的学习后可以具备餐饮管理与服务系统的相关知识, 奠定顺利完成餐饮管理类其他课程的理论和实践学习的综合理论基础和能力, 是酒店管理本科专业人才培养方案中很重要的一门基础性课程。为了能够更好地服务酒店经营管理, 需要强化对酒店管理专业人才双语能力的培养, 通过培养专业服务人才的双语能力, 能够让其更好的应对各类宾客, 并在以往学习的基础上强化酒店服务管理人员的服务意识, 提高他们应用正确专业知识和流利英语与客人交流的能力, 最终为其在高级星级酒店顶岗实训和毕业工作奠定坚实的基础。

二、《餐饮服务组织概论》课程实施双语教学的现状

(一) 双语师资队伍水平有待提升

餐饮服务组织课程在实施双语教学的过程中对酒店管理专业教师提出了更高的要求, 也就是要求任课教师不仅要具备扎实的酒店管理专业知识, 而且还需要具备较强的外语功底, 在工作中要求其

能够熟练的使用外语知识开展讲解, 并在实际教学中设计一系列的教学活动, 引导学生充分参与到课堂学习中。当前, 从实际发展情况去看, 院校能够胜任双语教学的教师多是商务英语教师, 酒店管理专业中很少有教师能够胜任这份工作。酒店管理专业教师的英语水平整体处于一种落后的状态。

(二) 双语教学教材缺乏

在双语教学中所使用的教材一般以母语为主体, 日常对话部分附有英语翻译的教材。这样的教材会让学生不自觉的忽略外语知识的学习, 也无法达到提高外语的作用。

(三) 教学方式单一

教师在课堂教学中仅仅是机械性的将专业词汇用英语表达出来, 学生单独的在学习每一个单词和每一个句子, 但是在实际应用中却会出现有口说不出的问题。餐饮酒店服务管理专业的双语教学没有将学科知识和英语知识充分融合在一起。另外, 在商务英语双语专业教学时还缺乏足够的理论知识支撑和足够的教学经验支撑, 学校的教学存在摸着石头过河的现象。在具体的教学中一些教师深受传统思想观念的束缚, 最终直接影响了双语教学的成效。

(四) 学生缺乏学习兴趣

餐饮服务行业双语知识内容的学习是一个长期化的过程, 只有经过时间的洗礼才能真正发挥出课堂教学的重要作用。而酒店服务管理专业的学生在之前没有足够的学习外语的经验, 因此, 在开展双语教学的时候受到兴趣的影响他们会表现出投入的状态, 但是长时间下来他们会因为各个原因失去对双语学习的兴趣。加上酒店服务管理专业学生英语水平高低不一, 在学习过程中一旦遇到困难他们就会呈现出退缩的心理状态。在失去兴趣的指引后, 双语课程就很难达到一个理想的状态。

三、基于 KAQ 人才培养模式的应用型高校双语教学创新策略

KAQ 人才培养模式下的人才具有扎实的基础, 工作能力强, 综合素质强, 是一种包含知识, 能力和素质的人才培养模式, 该模式是在素质教育思想指引下学校调动现有的积极因素所打造的融合包含知识, 能力和素质的教育教学结构模式。在素质教育的引领下, 学校在培养人才的时候十分关注人才的知识, 能力和综合素质。从发展实际情况来看, 知识是基础, 是能力和素质的综合载体, 具体

包括了科学文化知识,专业基础知识,临近学科知识等。能力是在掌握一定知识基础上锻炼形成的,具体包含对知识的获取,应用和创新能力。

(一) 采取积极的措施强化学生对双语知识的学习兴趣

教师是影响学生课程学习的第一人,因此,为了能够提升酒店服务管理专业双语人才的英语水平,在教学中教师要表现出对餐饮服务与管理学习内容的兴趣,借助这种个人的力量去积极的影响学生。除此之外,教师还需要结合课程所学内容,综合应用多种方法来激发学生的学习兴趣,全面提升学生的语言表达能力,思维水平以及对双语知识的掌握程度。在实际教学中教师还可以通过重新构建的策略来强化学生学习的信心,激发学生的双语学习兴趣,

从内涵角度去看,重新构建策略是指借助重新建立意义词语来代替想表达却存在困难的语句,比如在餐饮服务管理课堂上有的学生想说:“我是接待员”,学生在表达的时候一时间想不出接待员的单词,在这种情况下使用重新构建策略的意思就是指在这个时候教师可以引导学生说:“I am an employee who mixes and servers alcoholic drinks at a bar”通过这样的方式能够轻松的化解学生的学习困境,且这样的表达方式能够让人更好的接受所学知识,在学习的时候给人留下深刻的印象。

(二) 编写适用性较强的双语教材

当前,餐饮服务与管理双语教材的使用处于一种匮乏的状态,在实际教学的时候基本没有适用的教材。因此,为了能够更好的开展餐饮服务管理行业的双语教学,高校要立足知识,技能和综合素质提升的人才培养需求来加快编定出完善的双语教材。

综合多方面因素,在教材的使用和选择上最为稳妥的路径是以国外优秀原版教材作为基本依托,结合院校餐饮服务管理发展需要对教材的内容进行改写和选编。同时,在教材选编的时候还需要充分考虑学生个体的水平差异和层次差异。比如以饭店前厅服务为例,教材的选择和确定可以参照苏格兰学历管理委员会原版教材来进行,结合学生的英语学习能力来对教材进行适当的改编。教材的具体内容如下所示:第一,教材的第一部分是“basic operayion procedures of front office”,教材的基本内容包括“guest cycle”,“processing reservation”,“pre-arrival registration”等等,这样设置的目的是让学生充分掌握前厅的预定程序。教材的第二部分包含“qualities of front office clerks and management concepts”等,通过这样的设置教材能够实现知识点从简单到繁琐的发展,同时也会让学生的学习实现从基本的理论知识掌握到知识的应用操作,在真正意义上实现理论联系实际。

(三) 创新教学方法

经过一段时间的发展,一些学者对双语教学法进行了一系列的探索和尝试,在此基础上提出了一系列的策略,比如根据学生的特点提出了案例分析教学方法,小组学习方法,学生演讲辩论等方法,辅助的教学方法包含查找资料和调查研究等。结合酒店管理课程的基本特点,在具体的教学中也有通过开设前厅,客房和餐厅等模拟情景训练来引导学生借助所学知识解决实际生活问题。在实际教学中有学者提出了复合法,也就是LPS的方式,基于这类方法的课程教学内容如下:在具体教学的时候选择某一个专题作为教学材料,将所选择的材料作为基本纲领,综合应用“Lecture + Presentation + Seminar”实施教学,在实际教学中会将传统意义上的教师讲座和小组讨论,当面讨论结合在一起使用,通过对这些教学方法的综合使用能够提高课堂教学成效。在具体教学的时候要结合学生的个人情况来合理安排各个学科的占比,其中,Lecture 占比在40%左右,Seminar 占比大约在30%左右,Presentation 的课程占比大约在30%左右。

(四) 加快打造高素质的师资队伍

教师是课堂教学的重要领路人,为了能够更好的为酒店培养出高素质的人才,需要院校加大力度打造出双师型教师队伍。首先,在教师队伍的构成上要加快引进懂得中文的国外国际品牌酒店或者餐饮行业的资深工作者。其次,教育主管部门和院校要为教师个人能力的提升提供更多的学习的机会,通过组织培训来帮助教师更多

的了解国内外先进的教学方法和教学模式,提高教师教学的能力。

在进行Lecture教学的时候,教师会使用多媒体课件,比如PPT课件,借助课件教师会向学生讲解作为一名前台员工所需要具备的基本素质。另外,为了能够增加内容的实际应用性和趣味性,教师可以通过举例或者插播录制的方式来深化学生对素质的理解和认识,比如教师可以向学生播放某一个

为了能够保证Lecture课堂教学成效,需要教师提前做好一系列的准备工作,在必要的情况下需要为学生提供一些背景资料,比如学生在餐饮服务行业任职的工作情况,向学生介绍餐饮服务行业的基本信息,强化学生和餐饮服务行业的互相了解,借助这些背景资料来帮助学生理解背景知识。在具体的教学活动中教师要密切跟踪和关注学生的学习情况,做好和学生的互动交流,适当的对学生的提出学习问题。讲解完成之后教师要以小组交流讨论的方式为其布置作业,一个小组的人数在四人到五人最为适宜,专题作业由领导小组的组长带领小组成员完成,完成讨论后小组的负责人将讨论内容制作成文件对外发放。

(五) 多维度开展课程,提升学生的综合能力

Seminar是在各个小组学生完成presentation之后由教师组织学生对essential qualities of a good receptionist这一专题所进行的深入讨论的授课模式。在Seminar正式开始之前,教师要安排各个小组的负责人汇报工作。教师将各个小组学生发布的结果汇总,引发学生的思考。常见的小组讨论问题如“sensitiveness”是否可以看作是“essential quality”,在各个小组的讨论交流下会生成新的信息。另外,对学生的评价和考核还需要关注教师的形象和酒店的职业素养,即采取以期末考试为主的综合考核模式。结合社会发展对酒店服务行业人才培养所提出的要求,课程考核成绩由20%的专题书面作业成绩+20%的专题presentation成绩+10%比例的专题Seminar以及50%的期末考试成绩。通过这样的成绩构成能够扭转以往以期末考试成绩定胜负教条考试模式,且在考核的过程中还能够锻炼和培养学生的刻苦钻研精神。

结束语

综上所述,伴随双语教学的深化发展,越来越多的教学设想,教学构思等开始出现在酒店管理领域,为此,高校酒店管理专业人员在教学的过程中需要形成一种宏伟的发展目标,按照世界一流酒店的发展要求来进行培养酒店管理人才,最终为酒店的深化发展提供源源不断的人才支持。

参考文献:

- [1]余松筠.应用型本科实训双语课程建设的必要性探究—以“西餐烹调工艺”为例[J].新课程研究:中旬,2016(9):60-62.
 - [2]史涛.基于职业化胜任素质模型的高职人才培养模式研究—以餐饮管理与服务专业为例[J].教育与教学研究,2014.
 - [3]余松筠.应用型本科实训双语课程建设的必要性探究——以“西餐烹调工艺”为例[J].新课程研究:中旬,2016(9):3.
 - [4]汤云云,尹乐.基于VAT/K学习模式的教学方法及实践研究——以《餐饮服务与管理》课程为例[J].山东农业工程学院学报,2017,34(12):2.
 - [5]韩旭博,陈蜀花.酒店管理专业应用型本科与专科人才培养方式的比较——以《餐饮服务与管理》课程为例[J].中国商论,2018(11):3.
 - [6]李贺勤,江绪文,王月福,等.应用型特色人才培养模式下研究生Seminar课程教学改革与实践——以青岛农业大学作物学研究生Seminar为例[J].科教导刊,2020(8):2.
 - [7]陈颖.基于创新能力培养的高职课程体系研究——以《宴会设计与餐饮服务管理》课程为例[J].现代经济信息,2014,000(003):324-324.
- 基金项目:四川旅游学院双语教学改革立项项目《餐饮服务组织概论》(ZL20200044)
- 四川省哲学社会科学重点研究基地川菜发展研究中心科研项目《健康中国背景下大健康产业管理专业KAQ人才培养模式》(CC22G12)