

世界技能大赛餐厅服务项目对酒店管理专业 学生职业能力培养的影响作用探讨

刘铮

武昌职业学院旅游学院 湖北 武汉 430000

【摘要】：如今时代飞速发展和进步，社会范围内对于人才需求也不再单纯地局限在高精尖的高校中，而是逐渐开始关注职业教育方面的人才培养。单纯依赖传统的理论型人才已经很难符合时代发展的切实需求，面对职业人才的缺口，各个行业都投入了精力和关注度。酒店管理专业人才就是这之中的一个分类，其人才培养出了对理论知识有所要求之外，还需要具备较高的技术水平，也只有这样，才能够真正给顾客提供全面服务。在本文当中，将立足于“世界技能大赛”当中的“餐厅服务”项目展开探究，分析职业院校的酒店管理专业建设如何更新完善，以期能够为职业教育提供一些理论参考。

【关键词】：酒店管理专业教学；世界技能大赛；职业能力培养

“世界技能大赛”在世界范围内也被称作是技能界的“奥林匹克”，可以见得该比赛在各种服务类技能领域内的重要地位以及权威性。就我国的基本情况来说，2010年正式开始组织队伍参与该比赛，但是在一开始“出师不捷”，成绩并不是非常理想；在之后的数年中，我国的技术人才始终在为之努力，到了2017年，我国终于有技能人才在该比赛中获得金牌，显然，我国的职业技能教育领域也由此得到了新的突破；到了2018年，上海市正式承办了45届世技赛中“餐厅服务”项目的选拔赛。世技赛举办同时也受到了各级职业院校所关注的重点，借助比赛的相关项目和考核标准，职业技术学院也有了教学的侧重点指导方向，有助于其培养优秀的职业人才。

一、世界技能大赛“餐厅服务”项目涉及内容

在世界技能大赛（下文简称“世技赛”）当中一般会涉及到较多不同种类的技能考核，仅就餐厅服务项目来说，其种类就十分繁多，比赛赛程一般是三天左右。参与到比赛当中的每个选手，均需要具备坚实的酒店管理基础以及对应的业务能力，假如在这一过程中仅仅拥有基础知识，却没有配备对应的实践业务能力，那么势必会导致表现不佳，而这恰恰也是职业技能教育所需要关注的重点。

（一）服务筹备

对于世技赛来说，餐厅服务项目（西餐项目）并非单一内容，而是涵盖了非常多的细节内容，是十分多元的。由此，在世技赛“服务筹备”环节当中，主要考核的就是这种“多元能力”以及随机应变的能力。

首先，在服务场合不同的情况下，选手需要具备应对不

同环境的不同服务方案，以期能够满足不同场合的现实需求；其次，酒店内餐厅所使用的各种容器和餐具在类型上有差异的情况下，也需要结合实际情况调整服务方式，这显然需要选手能够充分了解不同餐具以及不同餐桌礼仪的知识。特别是在差异性的餐厅环境中，例如休闲餐厅、酒吧中，选手的服务策略就要有不同的选择，参考客人需求随时调整，防止对酒吧客人过度热情、对休闲餐厅客人推荐各种酒水等等错误的出现。

（二）沟通技巧

因为餐饮服务项目中涉及到的客人群体非常广泛，不但包括男性或女性、老人或儿童，在部分情况下还会有很多其他民族、其他国家的客人，因此，对于参与世技赛的选手来说，考核内容还有关于沟通技巧方面的内容。参与世技赛的选手必须要掌握几种不同的语言的日常对话能力，尤其是英语水平是最为关键的，需要的情况下，甚至可能需要英语进行菜品介绍、酒店环境介绍等等。

（三）食品酒水服务

对于食品以及酒水的服务项目来说，参与世技赛的选手需要了解很多不同种类的食材以及酒水（饮料）的基本情况，并且可以结合场合的差异搭配不同的饮食方案，而且必须要给客人讲述饮食方案的一些观点和含义，令客人能够获得良好体验。针对相对简单的酒水（饮料），必须要由选手亲自调制，如简单鸡尾酒、咖啡等。另外，需要注意的是，一些酒精饮料是不能提供给部分客人的，因此需要加以辨别。

二、对酒店管理专业学生职业能力培养的影响作用分析

(一) 竞赛理念促进人才培养模式转化：校企合作，产教关联

就世技赛中“餐厅服务”项目的实际情况来看，其主要立足于模拟酒店环境当中，给客人提供对应的宴会服务、酒水制作、休闲服务等等，一般源自企业真实的场景和具体的岗位需求。技能大赛本身强调实战能力以及实践技巧。

因此，产教融合以及校企合作的模式，对于各个职业院校来说是培养人才的关键途径。参考“理念与时俱进、标准行业接轨”相关思想，职业院校可以结合自身的实力，和一些较为现代化且国际化的企业达成良好合作，参考其用人目标以及用人需求、行业标准以及国际准则、专业老师以及技能师傅、教学实训以及酒店实践等实现多元对接，实行校企合作育人、共建合作机制，共同培养开放性的优秀人才培养机制。

在此基础之上，打造专业教学作为基础、世技赛作为载体的人才培养形式，创新培养人才，以比赛促进教学改革，保证学生能够在这种培养模式下学习到行业内先进的技术，牢固掌握行业发展前景以及人才需求方向，进而实现人才的培养和社会产业发展的同步性。

(二) 竞赛内容加快课程体系优化完善：与时俱进，深化内涵

1. 完善课程体系

世技赛当中“餐厅服务”项目主要借助宴会服务、酒吧服务、休闲餐厅以及零点餐厅四个部分的服务能力对选手进行考核的，同时还体现了选手需要具备的外语沟通能力、销售商品能力以及卫生安全操作标准等方面的基本素养水平，可以认为，其要求该专业学生具备丰富的饮食知识、酒水知识以及服务能力。因此，将世技赛作为关键的教学切入点，职业院校可以构建符合自身实际的培养学生职业素养、立足国际视野、对接课程和技能的综合课程体系，令学生从事酒店管理相关职业之后能够获得更加强力的竞争实力。除了现有的职业技能方面的课程培训内容之外，还可以进一步增设世界饮食文化了解、宴会场所规划、营养搭配理论、咖啡调剂和品鉴等方面的课程，以满足国际化发展的需求，同时丰富学生的酒店管理相关知识，令培养出的职业人才更加满足现实社会的需求。

参考文献：

[1] 张秀玲.世界技能大赛与全国职业院校技能大赛餐厅服务(西餐)赛项差异对比研究[J].佳木斯教育学院学

2. 实施精准评价

其一，完善现有的教学评价模式：借助“过程+结果”、“理论+实际”、“基本职业能力+关键职业能力”等多重评价形式，充分展现学生操作技能的规范性、服务流程的连续性和能力结果的综合性，全面考察学生的综合素养。

其二，适当更新现有的评价观念：强调工作情景真实性特征以及整体性特征，关注学生的质量意识以及成本控制意识等基本职业素养方面的评价内容，强调解决问题以及对客服务方面的规范性评价。

(三) 竞赛平台推行职业师资队伍建设：立足国际，双师素养

世技赛在“餐厅服务”项目上的相关模式以及考核的平台，都决定学生所具备的综合能力提升有较高的要求，这令从事酒店管理专业的职业教育教师也要面对较为严峻的现实挑战和机遇。整体来说，想要真正意义上培养学生的国际标准化专业技能水平以及职业能力，就需要打造理论知识和实践经验都非常丰富的教育团队，用现代化的概念来说，就是“双师型”的师资队伍。

世技赛给双师型老师培养创建了一个较为积极的平台，老师针对世技赛中涉及到的比赛项目以及比赛制度等，配合国际化标准的参考价值，随时更新并完善自身的教学理念，随时了解酒店管理行业的先进技术手段，不断更新知识体系，拓展教师国际化视野。有条件的情况下，老师也可以跟随学生到大酒店中陪同实习，同时观摩学习、积累经验，例如酒水的调制技巧、西餐制作方式、酒水品鉴等等，都可以对老师的技能水平起到一定的促进作用，拉动专业发展，更好地为教学工作所服务，全面提升学校的人才培养质量水平。

结语：

综上所述，世技赛本身作为在酒店管理行业当中位居前沿、并且给该专业学生综合发展提供参考指南的竞赛项目，需要考核的内容都可以给较多职业院校的酒店管理专业教学提供一个指示方向。在这一基础之上，从老师到学生，都需要依托于世技赛的相关要求和标准不断提升自身的素养水平和努力目标，持续性升华针对酒店管理行业的现代化理解，充分了解其面向客户群体的切实需求，配合实践和见习的经验，实现理论和实际之间的良好迁移，真正为客户提供完善的服务。

报,2019(005):283,285.

[2] 韩鹏.世界技能大赛(酒店接待)视角下的前厅课程改革探究[J].农村经济与科技,2019(006):253-254.

[3] 张素华.酒店管理专业现代学徒制人才培养模式研究——以襄阳职业技术学院酒店管理专业为例[J].襄阳职业技术学院学报,2019(01):42-45.

[4] 肖黎.以技能大赛为依托的"小班"教学模式转化为普适性先进教学模式的探索与研究——以武汉职业技术学院酒店管理专业教改实践为例[J].科教导刊-电子版(下旬),2019(009):14-15.

[5] 赵莹,章盼璐,赵华江.从世界技能大赛餐厅服务比赛项目探索酒店管理专业人才培养方案的改革[J].经济管理文摘,2019(17):96-97.

[6] 钟华,张大鹏.基于世赛平台的高职院校酒店管理专业教师职业能力提升研究[J].科技经济导刊,2020(25):188-189.

作者简介:刘铮,男(1993-9),汉族,党员,湖北石首人,本科,SCA、IBS双认证咖啡师,WSET认证品酒师二级,第45、46届湖北省世界技能大赛餐厅服务赛项教练组组长,现就职于武昌职业学院助教。研究方向:酒店管理,世界技能大赛餐厅服务项目。