

# 中等职业学校培养酒店服务实用型人才的途径

◆李梅

(德宏州芒市职业教育中心 云南省德宏州芒市 678400)

**摘要:**随着我国经济的发展,酒店行业飞速发展。不同层次和规格的酒店对酒店服务人员提出新的要求。但是,职业学校的酒店服务人员培养处于初级阶段,培养体系建设不完善,忽略学生的职业发展需求,学生培养模式缺乏明确的定位和师资力量不足的问题。为进一步推动职业院校酒店服务实用型人才的培养,满足市场对服务人员业务素质要求,促进学生的知识转换率,酒店服务专业要加强学生礼仪培训,提高教师业务素质,注重通用能力和实际操作能力培训和提高学生的适应能力,推动酒店服务实用型人才的培养目标。

**关键词:**酒店服务;实用型人才;实际操作

## 一、引言

目前,职业学校顺应社会发展的主流趋势,迎合居民的精神文化需求,提高服务质量,加大酒店服务实用型人才的培养,提高学生的就业率,实现自身的人生价值。原娅丽<sup>[1]</sup>主张案例教学法和情景体验教学法,改革教学方式,提升学生的综合素质及专业能力,形成特色化多元化的教学模式,为酒店行业培养大量高素质、专业的技能型人才。张文健<sup>[2]</sup>从提高酒店服务质量的角度,主张培养员工的业务素质,一方面是对在职人员的培训,也要与高校合作,订单式培养人才。柏珺<sup>[3]</sup>从酒店服务礼仪存在的问题以及相应的措施提出见解。本文在前人研究的基础上,从酒店服务实用型人才培养存在的问题和培养实用型人才的方法阐释,以期有可行之处。

## 二、酒店服务实用型人才培养存在的问题

### (一)酒店服务人才培养处于初级阶段

酒店服务人才的培养处于相对初级阶段,尚未形成系统的理论性框架。职业学校的资金来源受到地方财政的影响,有限的资源更多的分配到电气、维修等发展相对完善的专业,资金配备不足,教学设备和相应的实习资源分配不均。酒店服务实用型人才培养缺乏统一的标准,在一定程度上混淆教学和实际应用的范围,导致学生培养偏离既定的目标,影响职业学校人才培养机制的完善和发展。

### (二)实用型人才培养忽略学生发展需求

酒店服务实用型人才的培养,忽视学生共性和个性,采用统一的标准进行培养,忽视学生对自身职业发展的实际需求。学生在自身的学习过程中,对于自我实现价值有不同的定位,虽然学校对接不同的酒店实习,但是,不同的地区,实习内容,工作方式和氛围对学生产生深远影响。因此,需要结合学生的职业发展需求和酒店的应用型人才需求,达成一致目标,满足学生的职业预期。学校注重学生的理论学习,忽视学生心理素质 and 道德修养的培养,不利于提高学生适应社会的能力。例如L学生在德宏州某酒店实习时表现出厌烦,并且渴望学习先进的酒店服务模式,教师发现后,将实习岗位换到昆明市的星级酒店,接触更多的先进服务理念,L同学工作积极性不断提高。

### (三)培养模式缺乏明确的定位

职业学校对于酒店服务实用型人才的培养缺乏明确定位,注重职业服务理论的灌输,但是,酒店的服务体系和服务模式更新较快,学校理论与实际情况脱节,双方目标难以达成一致,缺乏理论与实际相结合的契机。国家对于职业学校培养人才的标准没有明确规定,要求空泛,缺乏可操作性,只是纲领性的指导意见。职业学校对于学生的培养,没有明确与酒店招聘服务人员的区别,培养的学生多从事基层服务职业,背离学校的培养目标,对于知识价值的转换率较低。目前我校的酒店服务主要侧重培养酒店服务的管理人员,但是,学生就业主要是基层服务岗位,知识转化率不高。

### (四)教师师资力量不足

酒店服务专业发展历史较短,缺乏相关专业的教师,教师一般学历不高,甚至是跨专业教学,教师缺乏相应的深厚的理论支撑。教师多是单纯的在校内教学,对于酒店以及相应工作机构的发展现状了解较少,企业一线工作人员很少在职业学校任职,学生缺少实际演练的机会。教师的师资力量更新较慢,教师编制的限制不利于教师的更新,师生之间存在较大的年龄代沟。云南属于西南地区,受区位因素的影响,学校吸引优秀人才较为困难,学校的师资后备力量不足。

## 三、培养实用型人才的途径

### (一)加强礼仪培训

中国是礼仪之邦,酒店服务业排在首位的是服务意识和礼仪待客,酒店服务的礼仪从迎客,全程服务以及最后的送客环节,形成一个完整的服务礼仪体系。学校要结合酒店服务人才的需要,到高级酒店参观学习,制定专门的礼仪纠正和教学规范,对于学生的仪态进行联系,采用标杆法,结合国际酒店服务人员的工作标准,看清差距,提高学生礼仪素质。结合边疆少数民族的特色,服务过程要渗透民族特色,与地方传统礼仪相结合,取其精华,去其糟粕,弘扬民族特色,发展民族礼仪。

### (二)提高教师业务素质

一方面,要及时更新和补充教师队伍,注入新鲜血液,提高职业学校的教师准入门槛,聘请相关专业毕业的教师,注重专业能力的提高。另一方面,注重与酒店的实际需要相结合,从酒店聘请管理人员进行教学,传授一线工作经验。加大对学校师资力量支持,开展定期的培训教学,推动继续教育进行,对在职教师进行教学培训和理论更新。学校注重从地方本科院校返聘退休职工或在职教师,丰富职业学校的师资来源。注重教师国际化视野培训,为边境贸易的发展奠定基础。

### (三)注重通用能力和实际操作能力培养

学校对于学生的培养,不仅要注重酒店服务的通用能力的培养,更要注重培养学生的动手能力以及理论与实际转化的能力。通用能力的培养在于学生树立正确的服务意识和价值观念,主要目的是对酒店服务人才的方向指引,保证学生沿正确的发展路径。实际操作能力的培养同样不可忽视,人际交往能力,突发事件处理能力以及灵活运用能力,从而保证学生理论与实际相结合。在学校建立相应的服务模拟系统,联系合作机构组织学生实习,在服务过程中掌握工作要领。

### (四)提高学生的适应能力

少数民族地区的职业学校存在辍学率高的问题,关键在于学生和家固有“学习无用论”,要推动知识价值的转化能力,树立学习信心。学生在酒店入职后一般存在离职率较高的问题,学校要与酒店需求相对接,帮助学生适应工作环境,提高自身的业务素质。帮助学生转变就业意识,加强学生心理素质的建设,从基层工作积累经验,为之后的职业晋升奠定基础。要培养乐观积极的工作态度,勇于面对工作中的挫折,愈挫愈勇,提高学生的逆商,实现自我超越。

职业学校与酒店对接,明确学校的服务实用型人才的培养目标和规范,从而采取相应的措施,有目的,有计划为酒店树立良好的公众形象,获得公众的理解和知识,帮助学生更好的适应社会发展,实现角色转换,实现教书育人的办学目标。

## 参考文献:

- [1]原娅丽.酒店服务与管理专业教学改革之思考[J].职业,2018(27):42-43.
- [2]张文健.关于提高酒店服务质量的思考[J].农家参谋,2018(19):277.
- [3]柏珺.高职酒店服务礼仪教学存在的问题及对策[J].西部素质教育,2017,3(18):212-213.