

基于现代学徒制的酒店前厅服务与管理人才培养模式的创新与实践

王 炜

佛山职业技术学院 528137

摘要: 饭店前厅部亦被成为饭店的“大脑”、“中枢神经”，是饭店业务活动的中心，其运行好坏将直接影响到饭店整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。同时，现代学徒制试点是深化产教融合、校企合作，构建新型校企师徒关系的人才培养模式，部分院校旅游管理专业、酒店管理专业已经在试点，现代学徒制成为职业教育的热点。在“现代学徒制人才培养模式下”校企配合共同完成人才培养方案的制定、人才考核等，双主体育人能够培养出贴合社会发展、满足企业需求的高素质技能型人才。酒店管理专业引入“现代学徒制人才培养”，可以利用“师傅带徒弟”这种教育方式引导学生展开技能学习，有利于提高学生的职业道德、职业素质，学生能够进入更为真实的工作环境，更利于提高学生的岗位适应性，进而为其后续发展铺平道路。

关键词: 现代学徒制；酒店前厅；服务与管理；人才培养

社会经济的快速发展带动了酒店行业的快速发展，酒店行业的规模不断壮大，与社会经济发展形成良性循环。酒店管理专业是酒店管理人才培养的摇篮，然而随着酒店行业的快速发展，社会对酒店管理人才的要求越来越高，人才之间的竞争也日益激烈。高校想要使得自身培养的人才具备较强的市场竞争力，必须不断创新自身的教学模式，优化自身的教学管理，提高学生的素质，为学生的发展夯实基础。现代学徒制人才培养模式为专科院校促成上述教学目标提供了路径，这些院校需要对之加以关注，要充分利用现代学徒制人才培养模式优势提升酒店管理专业教育的实效性，以便为社会培养出优质的酒店管理人才。

一、现代学徒制对于酒店前厅服务管理人才培养的意义

(一) 满足行业发展需求

从行业发展角度来看，酒店业是当之无愧的、发展最迅猛的行业之一。酒店行业的发展增加了酒店行业以及相关行业的就业机会，有效地带动了其他行业的快速发展。当前阶段，我国的高端酒店以及精品酒店正处在高速发展的关键时期，酒店行业迫切需要拥有良好职业道德、综合能力强、职业素质高的技能型人才。专科院校是酒店管理人才培养的摇篮，每年都为社会输送出大量的“酒店管理人”，然而从社会供需角度来看，高素质的酒店管理人才仍然十分稀缺。

(二) 满足学生发展需求

教育改革有效地推动了我国的教育事业，酒店管理人才培养水平不断提高，然而与社会发展需求还存在一定的距离：教育部要求专科院校应坚持服务发展就业导向，努力促成校企分工合作协同育人。上述情况说明，酒店管理专业必须以“现代学徒制人才培养”为人才培养的新方向，只有顺应时势才能够为学生的职业发展铺平道路。现代学徒制人才培养能够引导企业、学校和学生共同构建多赢局面，学生在“在校学习”和“在岗训练”之间交替学习，能够引导学生快速成长，使学生拥有扎实的专业知识和丰富的工作经验，学生能够更了解岗位工作内容，能够有更为明确的职业规划，能够更好地胜任岗位工作，并将职业变成事业。

二、学徒制在现阶段酒店前厅服务与管理人才培养中的应用现状

(一) 社会认同度不高

现代学徒制推广以来各试点在实践上得到了较好的效果，

不仅缓解企业在各个技术技能岗位上人力资源供不应求的困境，也为学生提供许多提高职业技能的平台，有利于学生的职业发展。然而，现代学徒制的招生主体主要为高考成绩较低的高考生，让社会许多人士认为这是很多专科院校为增加生源寻求生存的一种另辟蹊径。此外，家长角度上看，许多家长无法接受小孩高考后进入的“学徒”身份，认为学徒对知识素质要求不高，途径多门槛低，对考进大学当学徒存在较大的抵触心理。在学生角度看，学生高考毕业是怀着对大学生活美好憧憬而来的，由于学徒制育人模式的限制，学生上大学时间大部分会在企业渡过，现实与憧憬形成了鲜明对比，让学生对学徒制的参与缺乏积极性；以上原因再加上现代学徒制许多院校还处在试点阶段，现代学徒制的育人模式的运行机制尚未成熟，因此出现这样那样的错误，让学生家长甚至学校本身感到迷茫。

(二) 校企合作力度不够

现代学徒制育人模式的重点在于如何处理学生、学校、企业三大主体的关系，其中最为重要的校企之间的关系。在试点院校中，主要的困难在于企业对学徒制模式的认识不足，企业在该模式中无法汲取足够的效益，与学校沟通缺乏，让学徒制模式的进行举步维艰，最后只剩下学校一方在唱独角戏。在现代学徒制模式中企业应处于主导地位，校企双方共商人才培养方案，让企业充分参与到专业的人才培养方案的制定和实施中来。

(三) 现在学徒制运行的保障体系不完善

现代学徒制人才培养模式与普通的“2+1”院校人才培养模式相比，前者需要投入更多的人力物力，因此学徒制模式的开展需要更大的保障力度和更多的保障制度支撑和维持。根据资料显示，我国现代学徒制制度保障中存在以下一些问题：第一，企业培养权益难以保证，学生在学徒制模式中充当着学生和员工的双重身份，学徒与企业之间取法具有法律效力的培训合同，企业对学生离职显得无力，难以在参与培养中得到相应的资本回报。第二，校企双赢机制的建立尚未成熟，在相关政策中许多支援政策偏向于校方，企业难以从中获益；此外，校企两者关系中，企业仍处于辅助者的角色，主体地位难以突出出来。第三，激励机制缺乏，在学徒制运行过程中企业师傅、学徒、教师等难以获得相应的激励业绩回报，从而导致企业师傅、老师、学生的参与积极性都不高，

不利于现代学徒制育人模式的可持续发展。

三、基于现代学徒制的酒店前厅服务与管理人才培养模式的实践策略

(一) 推动利益深度融合

现代学徒制人才培养利用校企合作展开,应打造多方共赢格局。因此,人才培养模式的实施应该全面考虑校企双方的利益,要站在利益平衡点开展相关工作,从源头出发,推进现代学徒制纵深发展。因此,学校方面应当积极与酒店建立合作关系,要将自身的人才培养方案与酒店的人力资源建设挂钩,与酒店的生产挂钩,要考虑酒店方面的人才需求,进行针对性的人才推送,以保证合作关系的构建质量。值得一提的是,当前阶段酒店的人力资源普遍比较紧缺,学校方面可以以“推荐稳定数量的实习学生”作为合作筹码,来强化与酒店之间的合作关系,为推行现代学徒制人才培养创造条件。

(二) 建立校企共管机构

共管机构的建立目的在于强化现代学徒制管理,确保各种细节工作落实到位,高效解决校企矛盾,保证现代学徒制下的校企合作关系稳定且持久。在建立共管机构时,学校方面可以与酒店企业共同协商,借鉴他人的成功经验,如建立现代学徒制理事会、校企合作管理委员会等。值得一提的是,共管机构的构建需要尊重学校和企业的双方权益,要充分发挥共管机构的计划、组织、协调功能,要真正服务于现代学徒制人才培养工作。

(三) 积极推进制度建立

无规矩不成方圆,制度便是保证现代学徒制人才培养高质量推进的“规矩”。因此,学校方面应当推进制度建立,要利用制度为相关人员提供培养工作的尺度和指标,消除人才培养过程中粗略笼统、感性人情、无规范的系列操作,努力推进现代学徒制人才培养朝着可量化、可考核、可评估的方向发展,引导人才培养走科学化、规范化、标准化道路,以提升人才培养的质量。

(四) 完善教学管理工作

完善的管理能够消除人才培养计划与人才培养实际之间的落差。因此,学校方面应当重视管理工作的开展,在落实此项工作时,应将关注点落于如下几个方面:第一,要对现代学徒制人才培养进行深入钻研,了解培养的重难点所在。第二,查阅以往的现代学徒制人才培养资料,吸收酒店管理人才培养的经验和教训,针对各种管理问题设计应对策略;第三,强化校企沟通,坚持不定期调研、考察,积极做好协调工作,努力打造三方共赢格局;第四,定期总结反思,对现代学徒制人才培养方案进行优化,保证人才培养的效果。

(五) 实施模块教学,优化整合课程内容

为突出酒店管理专业理论与实践相结合特色,使专业教学体系能够体现和反映出酒店行业的动态发展过程,主要课程内容设置可以分为三大模块:基本技能模块,主要包括英语、酒店服务英语、信息技术等课程;专业技能模块,主要包括餐饮服务基本技能、餐饮运作管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、市场营销、酒店人力资源管理、酒店管理概论、酒店礼仪、酒水知识和酒吧管理、酒店管理软件应用、饮食文化、茶艺赏析、酒店设计等课程;专业拓展能力模块,主要包括人际沟通、管理学原理与实务、酒店服务心理学、导游学基础、会展服务、旅游学概论、食品营养与安全、急救基本知识、卫生保健常识等课程。职业素养的培养应贯穿

在以上三大模块中。在学校酒店管理专业的课程设置里,基本技能模块中的酒店服务英语应加强,提高学生的酒店英语口语交流能力。在专业技能模块,餐饮、前厅、客房服务技能是核心,做好这些课程的实训管理,提高学生的实践操作能力,调酒、茶艺应加强实训操作,在掌握餐饮、前厅、客房核心技能的基础上,调酒、茶艺和基本技能模块中的酒店服务英语能力可以作为专业特色。专业拓展模块中,导游学基础、旅游学概论的内容可以考虑删减,人际沟通、酒店服务心理学的课程内容和课时应增加,食品营养与安全、急救基本知识、卫生保健常识等课程是依托学院医学背景下开设的课程,相关院校开设极少,但调研发现具有这方面知识的酒店人才是稀缺的,这部分内容可以作为专业优势来开发。

(六) 加强学生职业素质

由于酒店行业是一个与人打交道的服务性行业,在某种意义上说,态度、人际技巧、情绪控制等非智力因素比单纯的业务知识和业务技能更重要。很多实习学生到酒店、餐饮企业第一线实习时受了委屈,怨声连连,以及工作后跳槽频繁等现象都与它有千丝万缕的关系。目前用人单位对人才的需求不仅只是盯在“才”上,还非常看重人才的“德”,即人才的职业道德、服务意识、合作精神、吃苦耐劳品质等。针对调研过程中发现的学生的就业对口率低、流动性大的问题,用人单位指出更应该重视培养脚踏实地、能说、能写、能讲、能协调、能做人的具有较高职业道德的技术型和实用型人才。因此,酒店管理专业的人才培养要重视学生职业素质的培育,特别要加强他们的职业道德,培养学生正确的专业态度。职业素质,尤其是职业态度的培养应该贯穿在所有专业课程的授课过程中,所有授课教师都应承担起酒店管理专业学生职业素质培养的任务,在授课过程中,以“润物细无声”的方式,有意识地引导进而指导学生逐步形成。通过教师在平时授课过程中有意识的对学生进行思想教育和反复的心理训练,提高学生的职业认同感,提高他们认识情绪和控制情绪的能力、自我激励和承受挫折的能力、认知他人和人际协调能力、忍耐力及自我安慰的能力,使他们在服务过程中碰到困难时能积极的解决问题,同时也能积极自我安慰,坚持到底,真正培养出酒店业发展所需要的人才。

四、结语

综上所述,现代学徒制人才培养能够将学校的人才培养目标与企业用人需求、岗位资格标准等科学的融合起来。酒店管理专业能够以学生培养为核心、知识教育为纽带,全方位带动企业、学校和学生的教育参与度,教师和师傅能够为人才培养提供指导支撑,学校能够丰富学生的理论知识基础,各方相互配合能够打造出高效共育格局,提高学生的综合素质,开阔学生的发展前景,使得学生真正成为优质的酒店行业人才。

参考文献:

- [1] 励效杰. 产业学院的制度逻辑及其政策意义[J]. 体制创新, 2020, 31(36): 49-52.
- [2] 陈胜花, 郭红芳.“学、工、职”有机对接的现代学徒制人才培养模式创新研究——以湖南外贸职业学院酒店管理专业为例[J]. 现代职业教育, 2020(28): 118-119.
- [3] 韦飞. 浅析校企双主体现代学徒制人才培养研究——以酒店管理专业为例[J]. 教育现代化, 2019, 6(08): 4-6+12.