

# 构建基于“学习、工作、晋职同步进行” 人才培养模式的酒店管理专业课程体系

陈胜花<sup>1</sup>, 龙玉忠<sup>2</sup>

(1. 湖南外贸学院 旅游与航空服务学院, 湖南 长沙 410001; 2. 长沙理工大学 经管学院, 湖南 长沙 410001)

**摘要:**课程体系是实现人才培养目标的关键。在分析了当前高职酒店管理专业课程体系存在的主要问题后, 提出构建基于“学习、工作、晋职同步进行”的人才培养模式的教学体系的思路与建议, 以培养更多符合行业需求的高素质、技能型酒店管理人才。

**关键词:**课程体系; 酒店管理; 高职教育; 培养模式

**中图分类号:**G642      **文献标识码:**A      **文章编号:**1674-5884(2013)11-0124-03

课程体系是实现人才培养目标的关键。学生专业技能的提高和职业素养的养成, 主要通过课程体系及课程内容的实施来实现。近年来, 随着酒店管理专业“学生就业难, 企业用工荒”等供求矛盾的进一步激化, 高职院校开始纷纷探索人才培养模式改革和课程体系创新, 如工作过程导向的课程体系、能力本位的课程体系、双证书导向的课程体系等等, 力图打破传统的学科体系课程结构, 并取得了相当的成就。

湖南外贸职业学院酒店管理专业在多年的办学实践中也探索了一种“学习、工作、晋职同步进行”的人才培养模式, 并构建了与之相适应的完整的课程体系。实践证明该课程体系能较好地实现人才培养目标, 深受学生、企业欢迎。

## 一 “学习、工作、晋职同步进行的人才培养模式”的特征

“学习、工作、晋职同步进行的人才培养模式”是湖南外贸学院在酒店管理专业多年的办学实践中探索的一种行之有效的人才培养模式, 即学校选择一家或几家龙头酒店企业, 利用“校企合作、订单培养”的契机, 通过“工学交替、逐级轮岗实训晋职”的方式, 使学生在大学3年里, 一边学习, 一边工作, 一边晋职, 毕业时能直接走向酒店基层管理岗位的一种人才培养模式。这种培养模式具有以下基本特征: (1) 企业和学校都成了人才培养的主体。校企双方精诚合作, 共同研究制定人才培养方案、课程体系和

实践教学体系, 共同参与课程教学及学生考核评价的全过程。(2) 学生具备双身份。不仅是学校学生, 同时还是企业员工, 需要接受学校和企业的双重管理。(3) 工学交替、实训晋职同步进行。学生从大一到大三, 分四步五阶段进入企业进行实践学习。每个阶段都有不同的学习目标、学习内容和考核要求。学生通过了阶段性实践教学考核, 便可实现从“初级服务员-中级服务员-高级服务员-基层管理者”的工作晋职, 并获得相应的工作报酬和实习待遇。

为了保障该人才培养模式的实施和人才培养目标的实现, 校企双方共同设计了一套与之相适应的课程体系。

## 二 基于“学习、工作、晋职同步进行”的人才培养模式的课程体系的理论依据

### 1. 能力本位的职业教育理念

能力本位的职业教育理念是一种以从事某一具体职业所必须具备的能力为出发点来确定培养目标、设计教学内容、教学方法、教学过程和评估教学效果的一种职业教育理念。

### 2. 体验式学习理论

体验式学习理论由美国人大卫·科尔博完整提出。他构建了一个体验式学习模型, 强调亲身体验对于学习的重要性, 提倡将被培训者置于特定的场景或事件中, 通过亲身经历, 进行观察和思考, 形成自己特有的思想、感觉、联想等经验资料, 进而对经验资料进行理性分析, 形成结论或新知识, 最后将其应用于实践当中。整个过程将学习、

收稿日期: 2013-06-15

基金项目: 湖南省教育科学规划 2011 年立项重点课题“校企合作共建高职教育课程标准研究和实践——以酒店管理专业为例”(XJK011AZJ006)

作者简介: 陈胜花(1981-), 女, 湖南郴州人, 讲师, 硕士, 主要从事管理学、旅游教育研究。

转变、成长融于一体。体验式学习模式给当时西方的教育管理者很大的启示,人们认为这种强调“做中学”的体验式学习,符合学习规律,是提高学习效率的有效方式。

### 三 基于“学习、工作、晋职同步进行的人才培养模式”的课程体系的构建思路

1. 确定人才培养目标。人才培养目标是课程体系构建的出发点和归宿,也是整个课程体系的灵魂。构建酒店管理专业课程体系,必须以人才培养目标为指南。高职酒店管理专业主要培养面向酒店服务与管理第一线岗位需要的高素质、技能型专门人才。每个高职院校都会根据自己专业的办学情况,确定自己特有的人才培养目标。如湖南外贸学院酒店管理专业因实行订单式培养,旨在为订单企业量身定制基层管理人才,因此,其人才培养目标为:为合作酒店(喜达屋集团、蓉城花园酒店等)及连锁餐饮企业

(唐宫、湘鄂情等)培养具备良好职业道德、娴熟职业技能和必要管理能力的前厅部、客房部、餐饮部基层管理人才。这一培养目标决定了我们必须走校企合作、工学交替的办学路线,必须构建职业能力本位的课程体系。

2. 分析酒店人才的成长规律和晋职路径。湖南外贸学院酒店管理专业主要培养酒店基层管理人员(如领班、主管)。但是酒店的基层管理人员必须具备娴熟的服务技能,熟悉酒店的管理制度、各部门的运行模式,需要经历从实习生-初级服务员-中级服务员-高级服务员-领班-主管的晋职过程。根据对合作酒店的调查发现,一个大中专生大概需要1年半到2年的努力才能完成这一晋职过程。

3. 目标岗位群工作任务和职业能力分析。分析胜任目标岗位群(包括目标岗位和到达目标岗位的必经岗位)的岗位职责和典型工作任务所需要具备的知识、技能和职业素质,构建基于能力本位的专业课程体系(表1)。

表1 酒店前厅部、客房部、餐饮部基层管理人员的知识、技能和素质要求

知识要求	1、熟悉酒店管理制度,认同酒店企业文化	《酒店企业文化》
	2、熟悉所在部门的工作内容、流程、方法和考核要求,了解其他相关部门的运营情况	《酒店概论》 《酒店管理法规制度》
	3、了解酒店管理法规制度	
能力要求	1、业务操作技能	《前厅服务》
	(1)(前厅部领班、主管)	《客房服务》
	能熟练操作前厅业务,如客房预订、入住登记、退房、行李寄存、投诉处理、顾客咨询住宿统计等,为客人提供优质的前厅服务。	《餐饮服务》 《茶艺服务》
	(2)(客房部领班、主管)	《酒水服务》
	能熟练操作客房部业务,如、客房的保养、公共区域保养、对客服务,能正确使用清洁器具和清洁剂等,为客人提供优质的客房服务。	《咖啡服务》 《宴会设计》
	(3)(餐饮部领班、主管)能熟练操作餐饮部业务,如、宴会设计与摆台、对客服务、餐具的维护与保养、茶吧的服务与管理、酒吧的服务与管理、咖啡吧的咖啡服务与管理等,为客人提供优质的前厅服务。	《前厅部运行与管理》 《客房部运行与管理》 《餐饮部运行与管理》
	2、业务的经营能力	《工作团队管理》
	(1)(前厅部领班、主管)负责前厅部的日常运营与管理	《培训、选拔员工与绩效监督》
	(2)(客房部领班、主管)负责客房部的日常运营与管理	《酒店市场营销》
	(3)(餐饮部领班、主管)负责餐饮部的日常运营与管理	《投诉处理》
(4)酒店产品的营销、销售能力	《酒店应用文写作》	
素质要求	2、业务管理能力	《有效沟通》
	(1)团队管理能力:能领导工作团队成功完成工作任务,并能监督、指导、考核下属的工作。	
	(2)培训、选拔员工和绩效监督能力:能招聘、培训员工	
	(3)投诉处理能力:能有效处理投诉	
	(4)基础管理能力:能召开班前会议、撰写工作计划、总结,能为提高,改善本部门服务质量提出建议	
	(4)沟通协调能力:能保持与其他部门的良好工作关系。	
素质要求	1、良好团队合作意识	《安全隐患的识别与处理》
	2、较强的优质服务意识	《酒店服务礼仪》
	3、较强的安全意识、法律意识	《酒店英语》
	4、较强的形象意识、成本意识	《酒店韩语/日语》
	5、较强的诚信意思	
	6、较流利的外语沟通能力	
	7、较强的营销意识	

4. 按照职业技能的成长规律组建课程资源包,设计教学进程和顶岗实习内容。如初、中级服务员课程包与初、中级技能岗位顶岗实习、高级服务员课程包与高级服务技能岗位顶岗实习和基层管理(领班、主管)课程包和基层管

理岗位顶岗实习。

5. 结合职业教育对学生道德修养和综合能力培养的要求,构建完整的课程体系。高职酒店管理专业教育应含有两种指向,一是酒店职业,高职酒店管理专业课程应与

酒店岗位工作任务和职业能力要求相对应;二是职业教育,即课程的设置要符合国家高职教育标准,有利于“高素质技能型”人才培养目标的实现。因此,在国家高职教育标准的指导下,在能力本位的专业课程基础上,结合学生的道德修养和综合能力培养目标,可构建完整的课程体系(见表2)。该课程体系具有以下3个特点:(1)不仅注重校内理论课程设计,同时强调校外实训课程体系的构建。(2)课程体系按照职业技能的发展规律和职业晋职规律,形成初、中级服务员岗位、高级服务员岗位和基层管理岗位课程包,并设计相应的企业顶岗实习,层次分明,循序渐进。(3)每一阶段的企业实践教学都有相应的晋职考核,不仅可以激发学生努力工作,更有利于学生职业生涯的发展,实现“学习、工作、晋职同步进行”的教学目标。

#### 四 “学习、工作、晋职同步进行”的人才培养模式下的课程体系的实施保障

1. 建立长期稳固的校企合作机制。校企合作,订单培养,是建立与实施这一课程体系的基础。无论是理论课程的教学、还是学生的轮岗实践和双师型教师队伍建设,都

离不开企业的参与和支持,因此需要选择规模大、实力强、品牌信誉好、管理规范龙头酒店,建立长期、稳固的校企合作机制,实行深度校企合作办学。

2. 培养一批高素质的“双师型”师资队伍。教师是课程体系实施的执行者,是教学过程的主导者。不仅要具备丰富的酒店管理理论知识,较强的实践能力,还要了解合作酒店的经营情况、技能要求和企业文化。一方面,学校需要选派专业教师前往企业锻炼,参与企业的经营、管理和服务活动,增进对企业的了解;另一方面,可以通过聘用企业技能专家、管理人士担任相关课程的教学任务,以保证教学质量和学生专业技能达到企业要求。

3. 建立完善的顶岗实习制度。企业顶岗实习,既是学生理论知识的运用和反思阶段,也是学生职业技能和职业素养的养成过程。每一阶段的实习都必须要有明确的目的、任务、内容,并且要进行严格的考核,要在遵守学习规律和职业技能成长规律的基础上,形成一个有机的循序渐进的实践教学体系,同时要用制度来保障顶岗实习的顺利实施。如《酒店实习、实训及晋职制度》、《实训指导老师的权利与职责》、《学生实习实训管理制度》、《学分管理制度》等。

表2 酒店管理专业课程体系

人文素质课程模块	《入学教育及国防军事教育》 《思想道德修养与法律基础》《毛泽东思想概》《体育选项课》 《计算机应用基础》《形势与政策》《职业生涯规划》《心理健康教育》《就业指导》《创业教育》				
职业能力课程模块	初中级服务员专业课程包	高级服务员专业课程包	基层管理岗位专业课程包		
	《酒店企业文化》	《宴会设计》	《前厅部运行与管理》		
	《酒店概论》	《投诉处理》	《客房部运行与管理》		
	《酒店管理法规制度》	《有效沟通》	《餐饮部运行与管理》		
	《前厅服务》	《安全隐患的识别与处理》	《工作团队管理》		
	《客房服务》	《酒店英语》	《培训、选拔员工与绩效监督》		
	《餐饮服务》	《酒店韩语/日语》(中级)	《酒店市场营销》		
	《茶艺服务》	《酒店应用文写作》	《酒店韩语/日语》(高级)		
	《酒水服务》				
	《咖啡服务》				
《酒店服务礼仪》					
《酒店韩语/日语》(初级)					
顶岗实习	第一阶段职业认知	第二阶段初级服务员轮岗实训	第三阶段中级服务员顶岗实习	第四阶段高级服务员岗位顶岗实习	第五阶段基层管理岗位顶岗实习
	第一学期	第一学年4个月(含暑假)	第二学年4个月(含暑假)	第三学年3个月(含寒假)	第三学年3个月
	酒店参观、合作企业文化宣传、酒店经营管理人员主题讲座	基础服务技能训练,参加中级服务员晋职考核。	服务技能强化训练,参加高级服务员晋职考核。	服务技能强化训练,基础管理技能训练,参加基层管理岗位晋职考核。	基础管理能力强化,为走上基层管理岗位奠定基础

#### 参考文献:

[1] 蔡平. 基于工作过程导向的酒店管理专业课程体系开发研究[J]. 旅游论坛, 2011, 4(4).  
[2] 周静波, 翟亮月. 基于工作过程导向的高职酒店管理专业课程体系改革[J]. 中南林业科技大学学报(社会科学版), 2011, 5(5).

[3] 刘爱利, 张一凡, 姚长宏. 旅游管理相关专业课程体系优化设计的规律探讨[J]. 首都师范大学学报(自然科学版), 2012, 33(4).  
[4] 张千. 瑞士CBL课程借鉴[J]. 职教论坛, 2012.

(责任编辑 罗渊)