

# 高职酒店管理专业学生“双线”职业能力培养研究

冯琼

(金川宾馆, 甘肃 金昌 737100)

**摘要:** 高校的酒店管理专业是我国酒店管理精英的培训基地, 学生的“双线”职业能力包括专业技能、职业素质、人际沟通与交往的能力、发展能力<sup>[1]</sup>。学校对于本专业的学生, 不但要充实他们的专业知识, 还要提高他们的综合素质水平, 以便更好的在酒店行业就岗。本文对当今高校酒店管理专业学生“双线”职业能力培养存在的问题作了简要的分析, 并提出了相关对策。

**关键词:** 酒店管理专业; 职业能力; 培养

**中图分类号:** G712; F719.2-4

**文献标识码:** A

**文章编号:** 94047- (2018) 01-017-03

## 0 引言

当今社会, 酒店行业需要的人才不仅要具备高水平的专业知识, 还要有较强的道德水平、应变能力、发展能力以及人际沟通能力。酒店管理人员从事的是服务工作, 并且不同等级的酒店服务工作标准是不同的, 因此, 仅具有专业知识是不够的, 酒店管理专业的学生应在大学时期努力提升自己, 促进多方面发展。

## 一、“双线”职业能力的构成

### (一) 专业技能

专业技能由专业知识和实际操作能力组成。酒店管理专业的学生。必须充分了解和掌握酒店管理专业知识。必须明确酒店有哪些部门, 各部门的职责和功能等。还必须能够灵活运用心理学和管理学方面的知识解决问题。实际操作能力是指学生应把握各部门的操作与服务流程。比如, 前台的收银程序, 客房的清洁流程以及物件摆放位置。为了进一步提高自己的专业技能, 还应当学习泡茶等方面的技能。

### (二) 职业素质

职业素质是公司招聘人才的第一标准, 是事业成功的决定性因素。职业素质主要是指酒店管理专业的学生对酒店管理的职业意识、职业道德、职业

技能以及职业行为。职业素质的形成与学生的生活和教育经历有着密切的联系, 是一个比较稳定的个人特征。

要成为优秀的酒店管理人员, 酒店管理专业的学生应学会自我培养, 不断提高自己的职业意识以及职业技能, 进而提高自己的职业素质。

### (三) 人际沟通与交往能力

酒店是一个人来人往的地方, 酒店管理人员每天接触的客户性格各异。在与客户交流时, 应主动站在客户的立场上思考问题, 用理解和宽容关心客户。除了客户, 酒店管理人员接触最多的就是自己的工作伙伴了, 与伙伴们在和睦的环境中工作, 养成彼此间的默契, 有助于提高整体服务水平。除此之外, 适当学习掌握一些不同地区、宗教、民族的风俗习惯、生活方式等, 有利于对不同的客户提供更加细致完美的服务, 提高自己的文化素养。

### (四) 发展能力

发展能力是指酒店管理专业的学生主动学习, 不断提升自己, 以便应对社会的不断发展的能力。要提高职业发展能力, 需要培养相关职业意识, 不管在什么岗位都要对自身有一个准确的定位, 承担起相应的责任, 自觉培养强烈的敬业精神和良好的职业道德, 不断强化服务技能, 加强对酒店的品牌、制度、质量认识并得到自我的提升。

收稿日期: 2017-12-02

作者简介: 冯琼 (1973—), 女, 甘肃金昌人, 甘肃金昌金川宾馆经理, 研究方向: 酒店管理, 电子商务。

## 二、“双线”职业能力的培养状况

### （一）专业知识与实务不符

如今，部分高校仍然沿用传统的教学模式。以理论知识为教学重点，课堂教学是主要教学方式，没有根据时代的发展做出相应的创新。由于传统教学模式的压迫和学生巨大的学习压力<sup>[9]</sup>，影响了学生对专业知识的学习以及对专业技能的培养，约束了学生知识视野范围，造成了相关专业的学生不能很好地适岗就业。并且，学校相关专业的学生培养目标不明确，所学专业脱离社会需求，促使学生不能适应市场经济的不断发展，达不到社会就业能力的要求，对学生的就业造成影响。

### （二）缺乏实践经验

部分高校对于相关专业的课程安排，理论课程占绝大多数，而实践课程屈指可数，一般都是安排学生在大学的最后一个学期或者最后一年实习。在学生实习期间，学校很少调查学生的实习情况或者去实习地点了解情况。有些公司，不会给实习生提供很好的职业岗位，把实习生看作廉价的劳动力<sup>[9]</sup>，安排实习生在公司打杂，比如拿外卖、打印资料、跑腿等，或者安排学生干体力活，拖地、搬东西等等。这样一来，学生不仅没有学到相关专业的技能，而且丧失了自信心，对所学专业产生了不认可意识，缺乏继续学习的兴趣。

### （三）缺乏主体意识

进入大学之后，课余时间都由学生自己安排。很多学生没有时间观念，认为大学四年很长，不会理性安排自己的课余时间、规划自己的职业生涯。除了上课时间，其他时间都不会再翻动课本，也很少利用课余时间开阔自己的知识视野。等到毕业找到工作的时候，才发现自己所掌握的专业知识与专业能力还不到位，并不能胜任岗位工作。学生缺乏主体意识，是造成以上结果的重要原因，也是毕业后不能胜任本专业工作的主要原因。

### （四）素质教育水平低

酒店管理方面的精英，应该不仅具有丰富的专业知识，而且还要有较高的综合素质水平。如今，高校都比较重视酒店管理专业学生的知识能力与专业技能的培养，把职业能力作为教学的主干，而对培养学生的应变能力、逻辑思维能力、沟通能力以

及提高学生道德修养等稍显弱化。导致学生遇到紧急情况时没有较强的应变能力。比如对于胡搅蛮缠的客户，不会耐心地与对方商讨解决问题，很容易与客户发生口角。与客户交谈的时候，缺乏主动站在客户的角度考虑问题的意识。

## 三、学生职业能力培养的策略

### （一）合理设置课程

有人曾说过，正确的精英培养方式，应该是以市场需求为导向。因此，学校应根据市场需求的不断变化，科学设置酒店管理专业的课程。目前，酒店管理人员存在以下两个缺陷：专业知识强的人实践经验不足；实践经验丰富的人缺乏专业知识。因此，设置一部分专业课程，一部分实践课程，一部分选修课程。理论与实际相结合，学生通过实践，可以总结一些相关经验，为毕业后的岗位就业打下坚实的基础。

选修课可以开阔学生的知识视野，提高学生的文化素养，掌握一些相关技能。比如，茶艺课可以帮助了解有关茶叶方面的知识（茶叶有哪些类型，各种茶叶的功效，茶叶的原产地等等），掌握泡茶的技术。插花课程可以提高学生的修养，增强学生的审美能力等。

### （二）完善实践设备

为了提高学生的学习效率，学校应根据酒店管理专业的实际需求，引进一些先进的实践设备，供学生在实践课程的使用。还应建设校外实践基地，与大型国际酒店合作，不断扩大实训基地规模，给学生提供优质的实践环境。

学校还可以设置职业环境模拟的活动，规范学生的相关专业行为。根据标准酒店的环境特点，布置模拟教学环境。在实践教学过程中，采用一级服务标准来评价学生的操作行为，严格要求学生，培养认真负责的工作态度。

### （三）改革评价系统

在改革评价系统之前，学校需对相关专业的考试内容进行改革。考试不应只注重学生的专业知识，还应考核学生的实际操作技能。打破传统的单一的笔试形式，实现多元化考试。利用这种方法，可以让学生更好的掌握自己的专业知识。

改变了传统的考试形式之后，必须改变传统的

评价内容。评价系统的建设,应严格按照理论知识与实际操作相结合、形成性考试与总结性考试相结合、素质考核与技能考核相结合等要求进行<sup>[2]</sup>。不断完善相关专业的考试评价系统,推动教育方法不断改进与发展。改革评价系统,也能够对学生学习状况起到一个督促性与监督性的作用。

#### (四) 重视综合素质教育

首先,应重视对学生业务能力的培养。在教学过程中,应多开展模拟酒店管理的教学工作,帮助学生全面掌握酒店管理各方面的工作要点,以便学生能够很快地适应到酒店管理工作。

其次,应该重视对学生沟通能力的培养。酒店管理人员每天要面对形形色色的客户,具有良好的沟通能力能给客户留下良好的印象,进而增加客户对该酒店的好感,为该酒店带来回头客。所以,在教学过程当中,要重视对学生沟通能力的培养,设置提高学生沟通能力的课程,提高学生人际交往、人际沟通的能力。

再次,应重视对学生外语水平的培养。英语作为世界第一交流语言,在任何场合都会运用到,特别是服务行业。酒店管理人员应具备较高的英语水平,还应会说口头交际上的日语、韩语等。学校需设置多语言课程,促进学生不断提高自己的外语水平。

最后,应重视对学生职业道德意识的培养。一位公司员工合格不合格,主要看他是否具有良好的职业道德。学校应把培养酒店管理专业学生的职业道德作为教育目的之一,通过实践与学习,使学生具有责任心和良好的职业道德。

#### (五) 提高教师的综合素质

教师是传授知识的主体。教师优良的综合素质,对学生有潜移默化的影响。受老师丰富的专业知识以及人格魅力的熏陶,学生就能够主动投入到学习中去,以老师作为自己的学习榜样。学校应该建立旅游管理专业的教师培训机构,定期对老师进行专业培训,不断提高专业教师的职业能力与综合素质。

### 四、结语

高职院校要在分析酒店管理专业学生“双线”职业能力培养存在的问题以及市场需求变化的基础上,合理设置学科课程,完善实践设备,提高教师的综合素质,为国家培养出全面发展的酒店管理人员,进而促进我国服务行业的发展。酒店管理专业的学生应主动投入到学习中去,努力提高自己的职业能力和综合素质水平。

#### 参考文献

- [1]胡勇兵.高职酒店管理专业学生“双线”职业能力培养研究[J].湖南税务高等专科学校学报,2016,(04):60-61+64.
- [2]杨娟娟,张来阳.酒店管理专业学生职业能力培养探析[J].湖南城市学院学报(自然科学版),2016,(03):389-390.
- [3]胡湛.谈高职院校酒店管理专业学生职业能力的培养——以常州旅游商贸高等职业技术学校为例[J].旅游纵览(下半月),2015,(08):243-244.
- [4]黄燕.论高职酒店管理专业学生职业能力的培养[J].湖南工业职业技术学院学报,2015,(02):97-99.

[责任编辑:王军利]

## Study on the Cultivation of Professional Ability of "Double track" of Hotel Management Majors

FENG Qiong

(Jinchang hotel, Jinchang, Gansu 737100)

**Abstract:** The hotel management specialty in colleges and universities is regarded as a training base for hotel management elite of our country. Students' professional ability of "double track" in hotel management specialty consists of professional skills, occupational quality, interpersonal communicative skills and communication ability, development potential. Students are supposed to strive not only for enriching their professional knowledge, but also for improving their overall quality in order to get employed in the hotel industry. This paper makes a brief analysis of the problems existing in the training of "double track" vocational ability of the college students majoring in hotel management and puts forward some countermeasures.

**Key words:** hotel management specialty, professional ability, cultivation