



摘要:文章通过对酒店服务赛项进行调研,剖析酒店服务赛项中的知识点和技能点,结合运营与管理专业课程的知识体系,摸索出适宜临夏州中职学校高星级饭店运营与管理专业“以赛促教”的人才培养模式。该模式能够提高专业课教师的授课水平和学生的酒店专业技能,提升本专业实践实训教学的课堂效果,培养出符合酒店、餐饮等行业需求的“善交流、精实作”的高素质劳动者和技能型人才,进一步深化产教融合、校企合作,推动学校教育教学工作健康、快速、持续、高质量发展。

关键词:酒店服务赛项;高星级饭店运营与管理专业;人才培养

高星级饭店运营与管理专业 “以赛促教”的人才培养模式 ——以酒店服务赛项为例

景瑜昌, 翟兆春, 张璟蕊

一、研究背景

不管是学校、县市(州)组织的还是国家教育主管部门举办的职业院校技能大赛,都将成为展示各职业学校教师专业素养,推进职业教育产教融合和人才培养模式改革、课程建设的主要窗口。中等职业学校应该以各类各级技能大赛为契机,秉持以人为本的理念,坚持以赛促教、以赛促学、以赛促改、赛课融通、赛训结合,落实学校教育教学改革,进一步强化实践实训教学,提高学生培养质量。2022年甘肃省举办职业院校技能大赛酒店服务赛项,中职学生组共42队84人,中职教师组共21个院校42人参加本次技能大赛,临夏国强职业技术学校推荐学生组和教师组各1队代表临夏回族自治州参加本次比赛,学生团队最终成绩排名为28名,教师团队获得酒店服务赛项三等奖。

笔者作为本次比赛的指导教师,从临夏州中等职业学校学生技能大赛酒店服务赛项的承办、组织到为期半年的省赛技能培训指导中收获颇多,专业技能方面得到很大的进步,其间个人获得临夏州酒店服务赛项优秀指导教师称号,团队获得甘肃省职业院校技能大赛酒店服务赛项中职教师组团体赛三等奖。自2020年9月,临夏国强职业技术学校酒店管理专业教研室课题组着手研究“以赛促教”的人才培养模式,积极推进本专业教学改革,在研究职业院校技能比赛的同时,对行业企业、星级酒店各类比赛进行了深入研究,在专业课程教学中广泛使用项目教学法、情境教学法、模拟技能比赛竞赛方式巩固学生所学专业基础知识,进一步激发学生对本专业的学习积极性,提高学生的实践动手能力,最大限度地还原酒店企业岗位场景,同时为后期参加各级比赛选拔高水平的参赛学生。

二、“以赛促教”人才培养模式的实际意义

高星级饭店运营与管理专业“以赛促教”的人才培养模式创新性地引入各级各类技能竞赛,改变传统教学模式中教师单纯讲授、学生被动听讲的教学模式,激发学生学习的主动性和积极性,促进本专业在日常教学中开展基于酒店实践工作过程导向的教学改革,通过竞赛展现酒店前厅OTA运营、餐饮全员销售、客房精细化服务等各方面需要的高水准的技术技能。此外,“以赛促教”的人才培养模式能够最大限度地促进学校教育教学和酒店企业需求的对接,专业课程内容设置与酒店岗位SOP的对接,学校实际教学过程与酒店各部门服务和不同层级管理过程的对接,使人才培养目标更加贴合行业和企业要求,进一步引导高星级饭店运营与管理专业建设和教育教学改革,同时推动高星级饭店运营与管理专业建设优质实习实训基地,为学生后期实习实训奠定基础。

三、“以赛促教”人才培养模式的建设思路

(一) 酒店服务类竞赛分析与研判

2021年12月2日至10日,临夏州中等职业学校学生技能大赛成功举办。大赛分县(校)级和州级比赛,比赛项目包括9个专业26个赛项,其中,旅游服务类比赛为普通话导游服务、烹饪(中餐、面点)和酒店服务赛项。酒店服务赛项首次在临夏州中等职业学校学生技能大赛上亮相。临夏国强职业技术学校作为本次技能大赛的承办方之一,通过校内比赛选拔11组优秀团队参加此次比赛,获得团队一等奖的两名学生经县、州教育局推荐,参加2022年甘肃省职业院校技能大赛。

2022年甘肃省职业院校技能大赛中职学生组比赛共设13个专业大类70个赛项,其中,旅游类比赛为团体赛酒店服务赛项、烹饪赛项和个人赛普通话导游服务赛项;中职教师组设9个专业大类26个赛项,其中,旅游类比赛为团体赛酒店服务赛项。临夏国强职业技术学校推荐学生组和教师组各一队代表临夏州参加酒店服务赛项。

2021年甘肃省召开绿色饭店服务技能大赛,兰州、临夏、武威、张掖、平凉等地区共13个代表队参加比赛,比赛有前厅接待、客房绿色服务、绿色菜点烹制、绿色主题餐台设计等项目,各地区行业精英相互学习、相互竞技。此次绿色服务技能大赛为甘肃省首次举办的中国绿色饭店企业间的绿色服务交流竞赛,在全国也属首次。此次比赛旨在为甘肃省各类高端饭

店及餐饮行业提供绿色服务标准化、绿色服务程序化、绿色服务规范化的样本,为后续发展夯实基础,提升甘肃省中国绿色饭店管理与服务的水平。大赛共产生团体金奖2个、银奖3个,个人赛金奖7名、银奖10名、铜奖17名、优秀奖32名。

近年来,甘肃省旅游行业快速发展,星级酒店层出不穷。2021年甘肃省第五届旅游星级饭店服务技能竞赛参赛星级酒店达390家、参赛选手多达4万余名,此次竞赛也从餐饮、客房、前厅不同岗位出发设立了前厅客房服务、中西餐宴会摆台、鸡尾酒调制、工装展示等6个项目,奖项方面设置了个人奖、团体奖、组织奖3个类别奖项。通过举办技能大赛,达到“以赛促学”的效果和目标,星级酒店之间相互借鉴学习,提升甘肃区域内星级酒店服务质量,树立“中国石窟艺术之乡”旅游饭店服务质量的标杆和榜样。

(二) 深挖酒店服务赛项竞赛内容、竞赛方式和知识技能点

通过对县、市、省级职业院校大赛和行业企业竞赛研究分析,酒店行业内举办的技能比赛项目形式多样,内容多以实操技能为主,比赛中的考核点和技能点结合酒店工作场景实际开展;职业院校技能比赛除了考核实操项目,还注重理论和英语的考核,难度较大,涉及面较广。分析2019年、2020年、2021年和2022年甘肃省职业院校技能大赛中中职组酒店服务赛项规程、赛项内容以及比赛题库可知,酒店服务赛项比赛知识点从最初的餐厅服务管理拓展到前厅服务与管理、客房服务与管理等板块,技能点从餐饮服务技能到客房服务、前厅服务,竞赛方式也从个人赛转变为团体赛,如表1(见下页)所示。赛项内容的变动折射出酒店企业对高星级饭店运营与管理专业人才的要求,即从独立的部门技能需求到多个部门技能的需求,从个人工作到团队合作,要求高星级饭店运营与管理专业毕业生不仅要熟练掌握餐饮、客房、前厅等部门的单独岗位专业技能,而且要达到企业轮岗要求,实现全面发展。

(三) 构建适合区域发展需要的特色竞赛模式

民族地区教育水平相对落后,职业教育尤为如此。学生及家长对酒店类专业存在较多偏见,再加之学生自身学习能力薄弱,人才培养模式建设过程中要充分考虑各类因素,必须构建适合本区域发展需要的竞赛模式,才能推动本专业的发展。在实际教学中,笔者通过反复尝试和运用,总结出三个方面的经验。首先,利用第二课堂在礼仪社团内部进行礼仪着装大赛、托盘技巧比赛、口布折花大赛、床品设计大赛、中式

表 1 2019—2022 年甘肃省职业院校技能大赛（中职组）酒店服务赛项分析表

时间	竞赛内容	知识点	技能点	竞赛方式
2019 年	中餐宴会摆台与服务、西餐宴会摆台与服务	餐厅服务与管理	托盘、中西餐摆台、斟酒	个人赛
2020 年	中餐宴会摆台、客房中式铺床	餐厅服务与管理、客房服务与管理	托盘、中西餐摆台、斟酒、中式铺床	团体赛
2021 年	前厅接待服务、客房中式铺床与开夜床、工作台准备、中餐宴会摆台、斟酒与服务	餐厅服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理	托盘、中西餐摆台、斟酒、中式铺床、开夜床、办理入住接待	团体赛
2022 年	前厅接待服务、客房中式铺床与开夜床、工作台准备、中餐宴会摆台、斟酒与服务	餐厅服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理	托盘、中西餐摆台、斟酒、中式铺床、开夜床、办理入住接待	团体赛

铺床比赛、前厅接待比赛等竞赛活动，将酒店服务赛项竞赛内容分解，按模块逐一竞赛，巩固和加强各个板块的知识点和技能点。其次，经过组织本专业相关“1+X”职业技能等级证书考试，如前厅运营管理和餐饮服务管理职业技能等级证书，完善、补充、提升各模块比赛实训深度和广度，拓展口试题覆盖面。最后，通过举办校内酒店服务赛项比赛和承办县、市（州）级比赛，选拔“善交流、精实作”的竞赛选手。

四、“以赛促教”人才培养模式的实施策略

（一）完善人才培养目标和规格

利用访谈法、线上线下调研法修订并完善高星级饭店运营与管理专业人才培养方案和教学大纲，根据本专业实际将培养目标确定为高素质的劳动者、技能型的人才。此外，从基础知识、专业知识、基本能力、专业能力、基本素质、专业素质六个方面确定本专业学生将来毕业所应具备的基本技能。

（二）专业核心课程与职业技能等级证书考试课程内容衔接融合

根据前几年职业院校酒店服务赛项竞赛内容、知识点和技能点，将餐饮服务管理、前厅服务与管理、客房服务与管理课程作为本专业的核心课程进行规划与设计，将餐饮服务管理、前厅服务与管理两门课程分学期开展，融入职业技能等级证书实操和理论考试内容，将专业课程模块和职业技能等级证书有效融合，增强课程内涵建设。

（三）比赛知识点和技能点与课程衔接

结合项目教学法和行动导向法将酒店服务赛项中涉及的所有知识点和技能点转化为多个教学项目，每一个教学项目研发独立的“活页式”讲义和实训操作标准，然后将各个教学项目融入核心课程教学。例如，

将客房中式铺床与开夜床比赛技能点按比赛规程分解为抛铺床单、套被套、套枕套和放枕头、被子折角、铺地巾和放拖鞋、托盘使用六个教学项目。

（四）打造校企共建、共用的微课和精品在线课程

将酒店服务赛项知识点和技能点制作、开发成为系列微课视频，增强专业课程课堂教学效果，激发本专业学生的学习兴趣，提高学生对课程的认知和学习质量。在此基础上，打造本专业餐饮服务与管理精品在线课程，推动本专业课程建设。

总之，高星级饭店运营与管理专业“以赛促教”的人才培养模式应以高星级饭店、主题饭店、餐饮企业等相关行业对人才的要求为抓手，根据课程设置举办专业竞赛，将酒店企业餐饮部、前厅部、客房部等部门实际工作流程、标准和职业技能竞赛相衔接，将酒店服务赛项知识点和技能点融入理实一体化的教学过程中，打破以往单纯为了比赛而进行的人才选拔方式和培养模式，增加学生参赛人数，扩大受益学生范围，从而使本专业理实一体化教学得到真正的落实。酒店行业在高速发展，与之对应的人才培养模式和竞赛项目也在变化，一成不变的授课方式和教学方法只会被企业和行业淘汰。社会、企业需要什么样的人才，学校就要培养什么样的人才，教师教学要将职业院校、行业竞赛与教学实际相结合，才能培育出社会满意、企业放心的高素质劳动者和技能型人才。（作者单位系临夏国强职业技术学校财经旅游系）

参考文献

- [1] 张一春. 精品在线开放课程设计与开发[M]. 北京: 清华大学出版社, 2021.
- [2] 江雨, 谢欣. 中职高星级饭店运营与管理专业校企双育人培养模式探究[J]. 广西教育, 2019(26):25-26,35.