

# 浅谈中职酒店服务技能竞赛辅导策略

黄根明 铁玲

中山市建斌职业技术学校

**[摘要]**通过几年酒店服务技能竞赛辅导的研究和总结,本文从酒店服务赛项的竞赛梯队建设、竞赛准备、选手选拔、竞赛培训计划和内容以及训练策略等方面进行了有效探索,提出了建立教师竞赛辅导、学生竞赛梯队建设、建立系统和高效的训练方法及建议,探索出一套有效竞赛辅导策略,以提高竞赛选手专业酒店服务竞赛成绩,达到“以赛促学、以赛促教”的目的,同时也可供酒店服务项目竞赛辅导参考使用。

**[关键词]**酒店服务;技能竞赛;训练方法;辅导策略

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-627X.2020.03.1394

《中华人民共和国职业教育法》第四条:“实施职业教育应当弘扬社会主义核心价值观,对受教育者进行思想政治教育和职业道德教育,培育劳模精神、劳动精神、工匠精神,传授科学文化与专业知识,培养技术技能,进行职业指导,全面提高受教育者的素质。”全国中等职业学校历来非常重视职业技能大赛,有序开展竞赛训练,在提升学生专业技能的同时培养学生的劳模精神、劳动精神、工匠精神。

笔者从2014年起参与学生酒店服务技能竞赛辅导工作,取得广东省二等奖2个、三等奖3个。在多年的技能竞赛辅导中,笔者认真钻研总结辅导方法和经验。本文就酒店服务竞赛项目,剖析竞赛训练中存在的问题及原因,提出相应的改进措施,以促进师生专业能力的提高。

## 一、训练及备赛存在问题及分析

### (一) 辅导教师工作安排不合理

竞赛辅导老师任务繁重,课时量较多,往往还身兼数职,难以全面兼顾,很难有更多的时间投入到竞赛辅导中,导致与学生训练脱节或无法更深入地解决学生训练中遇到的问题,突破训练瓶颈。

### (二) 辅导老师没有形成梯队

由于主观、客观等原因,辅导老师没能开展梯队建设,导致竞赛辅导工作断层。由于带队老师的工作原因或者个人原因,不能连续带队会导致没有适合的老师继续带队。如果没有组建好辅导竞赛的教师梯队,只能安排技能不熟练、没有辅导经验的老师带队,从而导致学生训练效率和质量低下,难以在省赛和市赛取得好成绩。

### (三) 竞赛训练学生没有形成梯队

因生源素质原因,在普通中职很难选拔出理论、实操、仪容仪表都满意的学生参加竞赛训练,竞赛学生断层现象时有发生。有时即使有梯队学生参与训练,但一段时间后,意志力薄弱的梯队学生往往选择退出训练。

### (四) 学生训练动力不足

相对于其他专业竞赛项目,酒店服务赛项技术含量较低,学生成就感小。且长期投入的重复训练,不能让学生看到个人发展的未来。目前,吸引学生是通过竞赛获奖争取大专院校自主招生面试录取机会。而在中高衔接普及的今天,这个吸引力失去了效用。因为行业就业实际情况,之前取得优异成绩学生的职业发展典型示范作用也未能发挥。

### (五) 学生训练自觉性不够

由于竞赛项目训练耗时很长,一般需要3个月甚至半年以上,存在一定的重复性和枯燥性,学生难以在每日的重复训练中保持高度专注,且学生学习能力一般,缺乏学习主动性和自觉性。因此需要辅导老师全程跟踪组织,并监督学生在周六日、寒暑假抽时间训练。

### (六) 没有形成系统有效的训练方法

每年赛程都会有或多或少的变化。对于不同模块操作,各学校各选手都各有不同的训练方法,选手如果不能根据自己的情况找到合适的方法,则会出现无所适从的现象。辅导

老师的指导相对比较零散,未能形成一套系统有效的辅导训练方法。

## 二、竞赛辅导建议

针对上述存在的问题,根据笔者多年的辅导经验,提出以下建议。

### (一) 合理安排辅导老师工作量

尽量给辅导老师减负,科组通力合作,共同监督。辅导老师要少排课和少安排职务。中职学生很难在每日的训练中保持高度的专注,因此需要专人监督,而竞赛老师也很难做到整天监管他们的训练,需要科组其他老师合理安排时间,制定巡视,监管的安排表,保证学生完成项目训练,确保训练不懈怠和训练质量。

### (二) 做好辅导教师的梯队建设

竞赛辅导是一项长期的系统的工作,需要全科组的通力协作,需要老师有牺牲精神,愿意跟着竞赛队伍学习,不断钻研,熟悉比赛规程,评分标准,提高专业技能,做好随时接手辅导的准备。因此专业要组建竞赛辅导的师资梯队,建设一支稳定的年龄结构合理的辅导教师队伍。“欲给学生一滴水教师须有一桶水。”作为辅导老师,必须要熟悉比赛内容、规程和评分细则,要通过竞赛视频或者请教同行的带竞赛老师,甚至是向竞赛获奖学生学习各项竞赛的技能等各种途径刻苦训练,提高自身的技能水平,才能在辅导中更好更快的教好学生掌握技能。

### (三) 做好学生竞赛队伍的梯队建设

辅导老师的梯队要建设好,同样学生的竞赛梯队也要建设好。专业要建立完善的竞赛选手选拔机制,在高一入学时就要组建竞赛队伍,跟着正式比赛的选手训练,争取参与更多的模拟比赛和正式比赛的机会,从而培养,选拔出更多优秀的竞赛学生,在比赛选手实习和毕业后能保证有后续的优秀选手。

### (四) 岗课赛证提动力

立足就业岗位,帮助竞赛学生制定职业发展规划,可以以校企合作、定向培养等模式,为竞赛学生争取更好的岗位,或缩短成长路径。将酒店服务技能竞赛的开展贯穿于核心课程教学过程之中。课堂上可按技能竞赛标准设计教学活动,以此激励鞭策学生精学、钻研专业知识和技能的动力,鼓励竞赛学生努力争取优秀大专院校的录取机会。从中国品牌服务、文旅匠心等思政元素入手,引领竞赛学生,以高标准要求自己,将精益求精的劳动精神,劳动美学等理融入日常训练实践中,保持姣好的仪容,自信的神态,举手投足释放出竞赛学生独有的特质,如此,在技能精进的同时,提升综合素养,这也可以成为学生参加训练,提升自我的动力源泉。竞赛内容可以帮助更好地达到1+X证书要求,对接时下发展趋势,得到企业认可。不为赛而赛,将竞赛训练与培养高素质优异学生挂钩,发挥好取得优异成绩学生的典型示范作用。会给后续学生带来更多动力。

### (五) 刚柔并济促自律

日复一日的竞赛训练无疑是枯燥的,在严格执行考勤、纪律、卫生等管理规定的基礎上,教师需多维关注训练学生的学习、生活。如协助指导学生的英语发音、录制英语口语音频以便学生多次学习巩固,邀请礼仪专业老师指导学生的仪容仪表。改善学生的训练环境,增加空调、一体机、网络等设施,允许训练时播放音乐,调节气氛。多与学生沟通谈心,了解学生心理状况与渴望需求。与学生一起解决实际问题,提高训练自律性。

#### (六) 建立系统有效的辅导和训练方法

##### 1. 认真钻研竞赛规程

专业大赛的目的就是检验参赛选手酒店服务操作技能的规范性和熟练性、服务意识、现场问题的分析与处理能力、语言沟通表达能力、卫生安全意识以及心理素质等。为此,竞赛辅导老师需认真钻研竞赛规程,细致研究评分细节,多方法、多技巧地加大对选手含心理素质在内的综合素质训练,引导选手穿着大方美观;重点培训选手外语沟通能力、中文记忆和表达能力,增强学生答题时的灵活度训练。

##### 2. 全程关注竞赛动态,加强竞赛交流取经。

辅导老师要全程密切关注竞赛动态,留意与竞赛有关的细节会有所调整或变化。同时也要钻研国赛、省赛视频,从中学学习优秀选手的操作经验,向高级别的比赛看齐。同时多与取得优秀成绩的学校、辅导老师和优秀选手进行技能和经验交流。邀请获奖选手、专家和评委给竞赛学生指导操作技能,分享备赛,竞赛经验。录制操作流程,让学生以后在日常训练中反复观摩学习和研究。

##### 3. 选拔和确定培训选手

###### (1) 选手选拔的考虑因素

优良的思想品德。优良的品德是选手的基本素质要求。选手要具备良好的团队协作精神,作风不良会影响其他选手,从而影响整个比赛团队。

高度的自律性。自律性强的选手学习和训练具有主动性和自觉性,能够合理安排时间,能自觉高效完成训练任务,营造积极的训练氛围,带动整个训练团队。

良好的心理素质。竞赛比的不仅仅是知识与技能,更是心理素质。无论是赛前的高强度学习和训练,还是赛场上的正式竞技,都是一个无比艰辛的过程。在比赛中双方实力相当的情况下,心理素质往往是决定胜负的关键因素。因此选手要有效地自我调节能力和坚强的意志品质。

###### (2) 选手的选拔流程

初选。对报名竞赛的学生进行初选,主要从形象、学习成绩、英语水平、技能掌握程度、训练态度等因素等进行初步筛选。我们会选出12名选手进行为期两周的简单专业训练。

复选。在初选的选手中,通过正式比赛形式,按照竞赛各个分项目评分细则和分数比例,考核选手的仪容仪表、专业理论及实操,选出前八名进入最后的选拔。

确定选手。对通过复选的选手,经过为期一个月左右的专业训练。八名选手经过模拟比赛,取前四名为参赛选手。

##### 4. 确定竞赛目标,制订训练计划

辅导老师要结合选手的实际水平和能力,确定各个选手的获奖目标,解释获奖的等次对升大学的帮助和重要意义。平时要经常鼓励、肯定选手,给选手设定了努力方向和战胜困难的勇气。

制定详细缜密的训练计划并严格执行。根据竞赛规则,结合选手的特点制定培训计划。培训计划可大致分为专项训练、模拟竞赛和最后冲刺训练。在组建竞赛队伍后就要开始按月、按周、按日制定计划,充分利用周末及寒暑假组织学生返校训练。辅导老师要严格按照计划组织学生训练,在训

练中不断总结技巧,同时根据训练的情况适当调整训练计划和内容。

##### 5. 强化竞赛分项目技能训练

辅导老师和参加过竞赛的选手先对竞赛每个项目做示范,讲解操作要领。每个分项目选手都要强化训练。在平时训练中,辅导老师要把项目细分,做出表格,给定每个分项目的操作次数、完成时间和质量标准。要求选手按量、按时、按质完成指标,记录训练过程并及时点评指正,选手及时记录本次训练中存在的问题以便下一轮重点训练突破。

对于每位选手,均有一份培训日志。培训日志记录的方式有两种:纸质记录和视频记录。纸质记录训练的操作内容、时间、效果。辅导老师对于选手在训练中存在的疑问要及时给予解答。选手的视频记录,辅导老师可以和选手一起看视频,指出选手的不足,有针对性地指导。

按照比赛标准,狠抓细节,逐步突破。每天训练结束后,举行小结会议。竞赛选手自我反思总结,提出需要改进的地方和方法,老师点评、小结。英语和中文理论部分的训练可以采取小组合作、互相提问、模拟提问的形式。学生不在校期间,理论复习部分、中英文问答等内容要求学生每天发音频或视频,辅导老师点评。

##### 6. 组织校内竞赛模拟,学校之间竞赛比拼

在正式比赛前的末期训练阶段,组织模拟竞赛,是培训的重要组成部分。模拟竞赛可以是与外市或本市有酒店服务竞赛项目的学校比拼,也可以是专业内部的模拟竞赛展示,注重对选手心理素质和综合职业素质的考评。通过模拟大赛,让选手真实感受认知市赛和省赛的比赛环节和要求,让选手了解自己的不足,不断地发现和解决问题。并与其他选手交流,学习其他选手的长处,使参赛选手的操作技能和心理素质都得到提高,具有其他环节不可比拟的促进作用。

##### 7. 加强赛前心理辅导

“酒店服务”技能竞赛是体能与智能结合的竞技项目。比赛现场,选手面对着评委及观众,面对着竞争对手,需要稳定的比赛情绪、良好的操作知觉、敏锐的思维能力,更需要临危不惧、沉着应战的能力。竞赛前的心理辅导和激励有利于消除比赛时的心理障碍,树立选手的信心,为选手的取胜奠定坚实的心理素质基础。

#### 三、结束语

“酒店服务”项目竞赛的培训是一项系统工程,作为辅导老师,笔者通过对学生技能比赛的辅导和培训,在一定程度上提高了自身的专业技能水平,也提高了自身的教学水平。本文从竞赛辅导老师、竞赛选手的梯队建设、竞赛准备、选手选拔、目标计划、训练方法、辅导策略等方面进行了探讨。宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。经过长期刻苦的训练加上有效的训练方法,科组老师通力合作,辅导老师认真钻研,努力学习,及时总结训练和比赛经验,不断丰富带队经验,提升竞赛辅导能力。学生一定会不断提升专业技能,在竞赛中取得优异的成绩。也正是通过一系列的训练和比赛,使参赛选手拥有优秀的心理素质,扎实的专业技能,具有良好的团队精神,成为酒店行业欢迎的优秀人才。

#### 参考文献

- [1]胡转玲.职业教育视角下酒店服务中餐宴会摆台技能竞赛的探索[J].知识经济,2019(13):2.
- [2]陈伯平.中职生旅游专业省市技能大赛中餐宴会摆台项目有效训练探索[J].学周刊,2017(18):2.
- [3]李泽薇."客房中式铺床"技能竞赛辅导策略探究[J].广东教育:职教,2017(3):2.
- [4]林君兰.刚柔管理文化在酒店服务技能竞赛训练中的浸润与实践探索[J].中外企业家,2019(8):2.