

探究酒店服务礼仪操提升学生岗位职业素养

刘梦媛

乐山职业技术学院

摘要：随着酒店业的不断发展，对于酒店服务礼仪的要求也越来越高。本文旨在探究酒店服务礼仪操对于提升学生岗位职业素养的路径，并提出相应的建议和措施。通过课堂教学改革实践研究，创编酒店服务礼仪操可以帮助学生提高职业素养，增强服务意识和沟通能力，从而更好地适应酒店行业的需求。因此，应该重视酒店服务礼仪操的培训和推广，促进学生服务能力的提升。

关键词：酒店服务；礼仪操；职业素养

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.04.104

一、酒店管理专业学生岗位职业素养的需求

1. 岗位职业素养的定义和内容

岗位职业素养是指员工在特定的工作岗位上所具备的综合素质和能力，它包括专业技能、职业道德、职业态度、职业行为等多个方面。对于酒店管理专业的学生来说，岗位职业素养的培养是他们走向职场、实现职业发展的关键。

在酒店行业中，员工的岗位职业素养主要包括以下几个方面：

专业技能：掌握酒店服务的基本知识和技能，如客房服务、餐饮服务、前台接待等，能够熟练地为客人提供优质的服务。

职业道德：遵守职业道德规范，尊重客人、诚信服务、尽职尽责，维护酒店的形象和声誉。

职业态度：热情、主动、耐心、细致地对待工作，关注客人的需求和感受，提供个性化的服务。

职业行为：遵守酒店的规章制度和 workflows，保持整洁、规范的仪容仪表，与同事和客人保持良好的沟通和合作。

团队协作：具备团队协作精神，能够与同事相互配合、协调工作，共同为提升酒店服务质量而努力。

心理素质：具备坚韧不拔的心理素质，能够应对各种突发情况和挑战，保持冷静、自信和乐观的心态。

创新思维：具备创新思维 and 创新能力，能够不断探索新的服务模式和方法，为酒店的发展贡献自己的智慧和力量。

总之，酒店管理专业的学生需要具备全面的岗位职业素养，才能够胜任酒店行业的工作，为酒店的优质服务和 development 做出贡献。

2. 提升酒店管理专业学生岗位职业素养的重要性

提升学生岗位职业素养的重要性不言而喻。对于酒店管理专业的学生来说，具备优秀的岗位职业素养是他们走向职场、实现职业发展的关键。

提高就业竞争力：随着酒店行业的竞争日益激烈，具备优秀岗位职业素养的毕业生将更容易获得就业机

会。在面试过程中，企业通常会关注面试者的专业技能、职业道德、职业态度等方面，因此，提升学生的岗位职业素养将有助于提高他们的就业竞争力。

提升服务质量：酒店行业是一个服务性行业，服务质量是酒店的生命线。具备优秀岗位职业素养的员工能够更好地理解客户需求，提供优质的服务，从而提升客户满意度。这对于酒店的长期发展至关重要。

增强团队协作能力：在酒店行业中，员工之间需要紧密合作，才能提供优质的服务。提升学生的岗位职业素养将有助于他们更好地与同事沟通、协作，共同为提升酒店服务质量而努力。

培养创新思维：具备创新思维 and 创新能力是酒店行业发展的关键。提升学生的岗位职业素养将有助于他们不断探索新的服务模式和方法，为酒店的发展贡献自己的智慧和力量。

促进个人职业发展：具备优秀岗位职业素养的学生在职业生涯中将更容易获得晋升和发展的机会。他们将更容易获得上司的信任和赏识，从而获得更多的工作机会和挑战。

因此，提升学生的岗位职业素养对于他们的未来职业发展和酒店的长期发展都具有重要意义。作为教育者，我们应该注重培养学生的岗位职业素养，为他们未来的职业生涯打下坚实的基础。

二、礼仪操对酒店服务的重要作用

1. 服务礼仪是酒店管理专业的基本技能要求

作为高职院校酒店管理专业的学生，掌握礼仪服务技巧是基本要求之一。酒店服务礼仪不仅折射出酒店员工的专业素养，更是直接关系到酒店的服务质量和客户满意度。因此，对于怀揣梦想、追求卓越的酒店管理专业学生来说，掌握酒店服务礼仪显得尤为重要，而礼仪操是礼仪课程学习的整合与总结，也是学生掌握该课程的综合评价标准之一。

第一，通过学习和表现酒店服务礼仪操，学生可以塑造出优雅、得体的职业形象。在酒店行业中，员工的一颦一笑、一举一动都代表着酒店的形象。学习礼仪操

可以使学生在行走、站立、微笑等细节中散发出自信、专业和热情的光芒，展现出迷人的职业风采。

第二，酒店服务礼仪操还能培养学生的团队协作精神。在酒店行业中，员工之间需要紧密合作，才能提供优质的服务。通过学习礼仪操，学生可以学会与同学相互配合、协调工作，建立起良好的合作关系和团队精神，共同为提升酒店服务质量而努力。

第三，酒店服务礼仪操能增强学生的心理素质。在酒店服务中，员工可能会遇到各种突发情况和挑战，如处理客户投诉、应对突发事件等。通过学习礼仪操，学生可以学会如何应对这些情况，保持冷静、自信和乐观的心态。这种坚韧不拔的心理素质将有助于学生在职业生涯中克服各种困难和挑战。总之，通过学习和实践酒店服务礼仪操，学生能够提升自己的职业素养和综合能力，为未来的职业生涯打下坚实的基础。

2. 礼仪操提升酒店服务质量

礼仪操在提升酒店服务质量方面起着至关重要的作用。首先，礼仪操的规范和标准化的操作流程，有助于提高酒店员工的服务水平。通过学习和实践礼仪操，员工能够掌握正确的服务态度、行为举止和沟通技巧，从而为旅客提供更加专业、周到的服务。其次，礼仪操能够增强员工的团队协作精神。在酒店服务工作中，员工之间的默契配合是提高服务质量的关键。通过学习礼仪操，学生可以学会相互配合、协调工作，共同为提升酒店服务质量而努力。此外，礼仪操还能提升学生的服务意识和职业素养。通过学习和展现礼仪操，学生能够深刻理解服务意识和责任感，从而为旅客提供更加优质的服务。礼仪操是提升酒店服务质量的重要途径之一。通过加强礼仪操的培训和实践，酒店可以培养出更加专业、高素质的员工队伍，为旅客提供更加优质、贴心的服务，从而提升酒店的市场竞争力和品牌形象。

三、对接岗位职业素养构建礼仪操项目化教学

1. 明确教学目标

在构建礼仪操项目化教学时，首先要明确教学目标。目标应该与岗位职业素养的要求相符合，包括知识目标、能力目标和素质目标。例如，知识目标可以包括礼仪操的基本知识、服务礼仪的基本原则等；能力目标可以包括礼仪操的实践操作能力、服务沟通技巧等；素质目标可以包括职业素养、团队协作精神等。

2. 精选教学内容

内容与岗位职业素养的要求紧密相关，包括基本的礼仪操动作、服务礼仪规范、迎宾礼仪、送别礼仪、餐饮礼仪等。同时，要注重教学内容的实用性和可操作性，以贴近实际工作场景，提高学生对礼仪操的掌握和应用能力。

3. 创新教学方法

礼仪操是一门实践性很强的课程，因此要加强实践教学环节。可以通过模拟演练、角色扮演等方式，让学生在实践中掌握礼仪操的技巧和方法。采用多种教学方法，如讲解、示范、实践等，以激发学生的学习兴趣 and 主动性。同时，可以运用多媒体技术、网络资源等辅助教学手段，提高教学效果。

4. 团队合作项目

组织团队合作项目，让学生以小组为单位进行学习和实践。在团队合作项目中，学生可以共同制定服务方案、设计礼仪操流程等。通过团队合作项目，学生可以学会与同学相互配合、协调工作，培养他们的团队合作精神和协作能力。

5. 创新思维训练：在礼仪操教学中，我们要注重培养学生的创新思维。教师引导学生探索新的服务模式和方法，鼓励学生提出自己的想法和建议。通过创新思维训练，学生可以具备创新思维 and 创新能力，为酒店的发展贡献自己的智慧和力量。

6. 实践反馈与改进：在礼仪操教学中，我们要注重实践反馈与改进。我们可以通过课堂观察、学生自评、互评等方式收集反馈意见，针对存在的问题和不足进行改进和优化。同时，我们还可以邀请酒店行业专家进行指导，将行业标准和 requirement 融入教学中，提高教学的针对性和实效性。

四、对接岗位需求培养学生职业素养

1. 通过礼仪操动作创编培养学生良好的职业习惯

通过酒店服务礼仪操动作创编与展现，可以培养学生良好的职业习惯，这是提升学生岗位职业素养的重要途径之一。以下是一些具体的方法：

规范仪容仪表：酒店服务礼仪操注重学生的仪容仪表，包括发型、着装、化妆等方面。通过礼仪操的训练，可以让学生了解并掌握正确的仪容仪表规范，从而在工作中保持整洁、规范的形象，展现出专业的职业素养。

培养优雅举止：酒店服务礼仪操注重学生的行走、站立、坐姿等举止方面的训练。通过礼仪操的训练，可以让学生学会如何保持优雅的举止，展现出自信、专业的风采。同时，这些举止也能够体现学生对工作的尊重和敬业精神。

强化服务意识：酒店服务礼仪操的核心是服务，通过礼仪操的训练，可以让学生深刻理解到服务的重要性，从而树立起良好的服务意识。在工作中，学生能够主动关注客户的需求，提供优质的服务，从而提升客户满意度。

培养团队协作精神：酒店服务礼仪操需要学生之间紧密配合、协调工作。通过礼仪操的训练，可以让学生学会与同事相互配合、协作，建立起良好的工作关系和

团队精神。这种团队协作精神将有助于学生在工作中更好地发挥自己的作用。

增强心理素质：酒店服务礼仪操需要学生面对各种突发情况和挑战。通过礼仪操的训练，可以让学生学会如何应对这些情况，保持冷静、自信和乐观的心态。这种坚韧不拔的心理素质将有助于学生在职业生涯中克服各种困难和挑战。

总之，通过酒店服务礼仪操的训练，可以培养学生良好的职业习惯，提升他们的岗位职业素养。同时，这种训练也能够增强学生的自信心和自尊心，为他们未来的职业生涯打下坚实的基础。

2. 通过礼仪操提高学生的服务意识和沟通能力

通过酒店服务礼仪操的训练，不仅可以培养学生的职业习惯，还可以提高他们的服务意识和沟通能力。以下是一些具体的方法：

提高服务意识：酒店服务礼仪操的核心是服务，通过训练，可以让学生深刻认识到服务的重要性。在礼仪操的练习过程中，学生需要时刻关注客户的需求和感受，从而培养起良好的服务意识。这种服务意识将有助于学生在工作中主动关注客户的需求，提供优质的服务，提升客户满意度。

提升沟通能力：酒店服务礼仪操需要学生之间进行紧密的配合和沟通。在练习过程中，学生需要学会与同事进行有效的沟通和协作，共同完成各种服务任务。这种沟通能力的提升将有助于学生在工作中更好地与同事和客户进行交流，提高工作效率和服务质量。

增强自信心和表达能力：通过酒店服务礼仪操的训练，学生可以逐渐克服紧张、胆怯等心理障碍，增强自信心。同时，在练习过程中，学生需要不断表达自己的想法和意见，从而提升表达能力。这种自信和表达能力将有助于学生在工作中更好地展现自己，提高工作质量和效率。

总之，通过酒店服务礼仪操的训练，可以提高学生的服务意识和沟通能力，从而提升他们的岗位职业素养。这种训练不仅能够增强学生的自信心和自尊心，还能够为他们未来的职业生涯打下坚实的基础。

3. 通过礼仪操增强学生的团队协作精神

通过酒店服务礼仪操的训练，还可以增强学生的团队协作精神，让他们更好地适应团队工作的需求。以下是一些具体的方法：

强调团队合作：在酒店服务礼仪操的练习中，学生需要相互配合、协作完成各种服务任务。这种练习可以让学生意识到团队合作的重要性，从而培养起良好的团队协作精神。

培养共同目标意识：酒店服务礼仪操的练习需要学生共同追求一个目标，即提供优质的服务。这种共同目

标意识可以让学生意识到团队合作的意义，从而更加积极地为团队的成功贡献自己的力量。

促进互相支持：在酒店服务礼仪操的练习中，学生之间需要相互支持和鼓励。这种互相支持可以让学生感受到团队的温暖和力量，从而更加愿意为团队的成功付出努力。

培养领导能力：在酒店服务礼仪操的练习中，学生需要轮流担任队长或领队等领导角色。这种经历可以让学生学会如何领导团队、协调团队成员之间的关系，从而培养起领导能力。

总之，通过酒店服务礼仪操的训练，可以增强学生的团队协作精神，让他们更好地适应团队工作的需求。这种训练不仅能够提升学生的岗位职业素养，还能够为他们未来的职业生涯打下坚实的基础。

五、总结

通过酒店服务礼仪操的训练，可以提升学生的岗位职业素养，包括服务意识和沟通能力、团队协作精神、自信心和表达能力等方面。具体的方法包括通过礼仪操的训练培养学生的职业习惯、提高服务意识、提升沟通能力和团队协作精神等。这些方法的应用取得了显著的效果，包括提升员工形象和服务质量、增强团队协作能力、增强心理素质等。

总之，未来进一步推广和应用礼仪操提升学生岗位职业素养具有广阔的前景和潜力。通过扩大推广范围、加强宣传和教育、创新教学方法、建立评估机制以及校企合作等措施，可以进一步提升礼仪操的教学效果和质量，为培养更多具备高素质的酒店服务人才做出贡献。

参考文献

- [1] 林泽慧. 职业院校礼仪操创编的实践研究—以邮轮乘务专业礼仪操为例[J]. 好家长, 2019(50)
- [2] 薛杏丽. 职业素养视角下职业院校礼仪教学方案研究[J]. 山西青年, 2021(8)
- [3] 张怡. 高铁乘务礼仪操创编与展示对促进职业能力发展的实践探索[J]. 科学与财富, 2019(01)
- [4] 胡旺梅. 核心素养视角下的高职旅游服务礼仪课程设计探析[J]. 漫旅, 2022.9(17)
- [5] 韩梦梦. 高校旅游礼仪课程互动式教学模式的构建探究[J]. 西部旅游, 2023(4)
- [6] 熊慧茹易志王媛. 职业院校礼仪教育改革的探索与实践——以重庆公共运输职业学院礼仪操创编为例[J]. 现代职业教育, 2021(27)
- [7] 高飞燕. 高职院校健美操教学融入职业元素的实践研究—以酒店管理专业礼仪操教学为例[J]. 湖北体育科技, 2013, 32(12)

作者简介：刘梦媛（1988-03），女，汉，四川宜宾，硕士研究生，职称讲师，研究方向：形体礼仪。