

# 基于KSAO模型的《酒店餐饮服务与管理》课程模式探究

李明云

湖南应用技术学院

**[摘要]**在现阶段教育事业的发展过程中,为了满足社会发展的需要,《酒店餐饮服务与管理》就成为教育活动的一环。酒店管理专业是应用性极强的专业,在人才培养目标上侧重培养适应现代酒店业和地方经济发展需要,具有现代职业素养和国际视野的创新型酒店管理技术高素质应用型人才。这就在很大程度上增强了人员教育的难度,需要通过构建KSAO模型来满足教育事业的发展需要。本文就从《酒店餐饮服务与管理》课程入手,在KSAO模型基础上对《酒店餐饮服务与管理》课程模式进行探究。

**[关键词]**KSAO模型;酒店餐饮服务与管理;课程模式;实践

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.11.1736

在现阶段社会的发展过程中,随着第三产业的逐渐兴起以及酒店餐饮行业快速发展,就需要大量的工作人员来满足酒店餐饮服务与管理的需要。但是餐饮服务与管理涉及诸多环节,具有一定的技术性,为了满足社会发展的需要,就需要将其融入教育事业中,通过教育培养出具有现代职业素养和管理技术的专业人才。《酒店餐饮服务与管理》作为酒店管理的专业核心课程,强调理论与实践相结合,以理论为基础、实践为主导,其素质要求和应用性要求就更高,这就需要不断进行课程模式探究,提升教学效果。KSAO模型则是对人力资源进行管理的作业形式,由于其涉及对人员的培养,也就可以将其作为框架,在其基础上对《酒店餐饮服务与管理》进行探究。

## 二、KSAO模型的内涵

KSAO模型作为社会发展过程中针对工作人员进行培训的手段,主要包含四个方面的内容,首先是KSAO中的K(Knowledge)是指执行某项工作任务需要的具体信息、专业知识、岗位知识。在餐饮课程教育环节,也就是指徐野生需要掌握的酒店管理规范以及各种服务要求。教育人员也需要从这方面入手,对学生进行针对性的理论知识培养;其次是S(Skill)是指实际的工作技巧和经验。酒店餐饮服务管理不只是包含理论性的内容,服务与管理均涉及大量的实践内容,就要求教育人员进行教学的过程中加强对实践能力培养,让其能够熟练地掌握酒店餐饮行业的服务技术和管理能力;然后是A(Ability)包括人的能力和素质。这种能力作为思维方面的重要内容,仅仅依靠课堂上的理论知识难以得到充分的培养,教育人员就需要传授给学生思考的方式以及能力,授人以渔;最后是O(Others)主要是指有效完成某一工作需要的其他个性特质,它包括对员工的工作要求、工作态度、人格个性以及其他特殊要求<sup>[2]</sup>。这就关系到相关人员自身性格以及思想,教育人员在对学生进行能力培养的过程中还需要兼顾精神方面的塑造,从三全育人入手,全面地培养学生。在模型建立之后,相关管理者就可以得到对人员进行培养的流程和方法,再结合实际规范,工作人员就能够对相关人员进行针对性培养,从而提升人员的知识水平。

## 三、基于KSAO模型的《酒店餐饮服务与管理》课程模式探究

在《酒店餐饮服务与管理》课程教学环节,由于酒店服务管理涉及理论和实践两方面的内容,所以其课程模式也就需要从两方面入手。

### (一)理论环节的课程模式

#### 1.课程教学中的讲述法

KSAO是人力资源管理中对员工职业岗位资质的描述模型。其中K(Knowledge)是指执行某项工作任务需要的具体信息、专业知识、岗位知识,《酒店餐饮服务与管理》就需要在此基础上对学生进行教学。讲述法是教育环节最为常见也是最基础的教学手段,在教学中发挥着重要作用。该方法以学生为主要对象,将教师作为知识的传输者,实际作业中,教师通过口述的方式为学生讲解酒店服务与管理的知识内容,根据教学计划安排与设计而进行的知识讲授过程,从而实现现阶段的教学作业。该方式在应用环节,为了避免课程枯燥,还可以采用情境营造的方式增强课堂趣味性,能够让学生在短时间内了解到大量的课程信息,一定程度上提升教学水平<sup>[3]</sup>。

KSAO 能力分类	职业能力分解	
K(知识)	思想政治素质	职业道德与法律
	身心素质	人文科学素质
	计算机应用能力	英语交流能力
	统计分析能力	专业基础知识
S(职业能力)	战略管理能力	管理沟通能力
	人员素质测评能力	商务谈判能力
	岗位分析能力	岗位评价能力
	招聘管理能力	培训管理能力
	绩效管理能力	薪酬管理能力
	人力资源规划能力	劳动关系管理能力
A(一般能力)	学习能力	推理预测能力
	管理沟通能力	人际关系协调能力
	发展创新能力	团队合作能力
	处理突发事件能力	应变能力
O(其它特质)	个性特征	兴趣爱好
	工作态度	职业规划
	适应环境能力	抗压耐受能力

图一 KSAO模型详解

### 一、KSAO模型以及酒店餐饮服务与管理教学概述

KSAO是人力资源管理中对员工职业岗位资质的描述模型。KSAO四个内容一般通过正规的学校教育、在职培训或者工作实践积累获得。传统的人力资源管理过程,一般主要关注员工的KSAO,即Knowledge(知识),Skills(技能),Abilities(本领)和Others(其他)个性特征。由于其涵盖了人员培养的需求,所以该模型也就可以应用在餐饮服务管理课程教育中。作为酒店管理专业的核心课程,《酒店餐饮服务与管理》是一门理论与实践相结合的课程,如何使学生较好地掌握现代餐饮管理的基本原理与服务技能,是当下应用型院校亟需思考和探究的<sup>[1]</sup>。将KSAO模型应用到《酒店餐饮服务与管理》中,能够从知识、技能、本领以及其他等环节实现对人才的培养,从而促进教学水平的提升。

## 2. 互动式课程教学

结合KSAO模型，由于该模型要求在培养学生知识技能的同时强调学生的逻辑思维，互动式的教学作为互相交流的形式，就在此基础上对学生进行教学<sup>[4]</sup>。教育事业的发展过程中，为了能够进一步提升教学水平，在讲述法的基础上就延伸出各种教学技术，互动教学法就是效果较强的教学手段之一。实际作业中，工作人员在实际的发展过程中，教育人员经常通过课堂讲授、辅导、讲座和小组讨论相结合的方式，实现和学生的互动。而在互动形式方面，教育人员也可以通过口头或音像教学的方法传递信息并和学生互相探讨。而在酒店餐饮服务与管理方面，工作人员不仅需要具有良好的文化素质，还要积极地与顾客以及员工进行交流，这样才能促进教育事业的发展。互动式的教学就在传授学生管理知识的基础上对学生的交流能力进行锻炼。

## 3. “头脑风暴”教学方法研究

头脑风暴原本是指在公司交流环节集聚众人进行思维碰撞的一种会议形式，在教育事业的发展过程中也能将其引进，作为教学方式的一种，其能够让学生就某一问题无所顾忌地发表各自见解的教学方法。通过特定的问题设计，学生能够在短暂的交流时间里得较多的思想、观点，在获得更多知识的同时对学生的理解能力和思维方式进行培养锻炼。KSAO模型中的S(Skill)是指在工作中运用某种工具或操作某种设备以及完成某项具体工作任务的熟练程度，包括实际的工作技巧和经验。头脑风暴这种教学方式，就在KSAO模型的框架内实现了对学生的教学。实际作业中，教育人员需要在一个开放、轻松的环境中进行，将其插入到每一个酒店管理教学环节，而在问题设计方面，教师需要尽可能选择没有固定答案的或者没有十全十美答案的问题，这样才能集思广益，更好地发挥学生的思维能力。比如客人对菜品不满意的处理方式、迎宾的要求以及纠纷的处理方式等。课程教学中，这种方法能够让学生在交流环节增加对教学内容的记忆力，并且在实际的发展过程中对学生的、反应速度、逻辑思维能力、学习能力以及观察能力进行培养，符合KSAO模型的要求。

## 4. 现代化技术在课程中的应用

在现阶段教育事业的发展过程中，各种先进的设备和技术不断出现，很大程度上方便了教育事业的进行，在保证教学质量的基础上加快了教学效率。在酒店管理的教学环节，教育人员往往结合多媒体教学，将传统教学中枯燥的纸面教育转化为动态的教学方式，提升教学的趣味性，从而促进教育事业的发展。再加上酒店服务与管理课程涉及酒店的方方面面，仅靠书籍以及教师的讲述学生很难了解到深层次的知识。

### (二) 课程教学中的实践性的教学方式

《酒店餐饮服务与管理》是旅游管理专业、酒店管理专业的核心课程，该课程对于酒店管理专业以及学习旅游管理专业酒店方向的学生至关重要。在其成为教育课程之后，教育人员不仅需要对大学生进行理论环节的教育，还需要对学生进行实践性质的教学。A(Ability)包括人的能力和素质，如反应速度、逻辑思维能力、学习能力、观察能力、解决问题的能力以及基本的表达能力等内容。现阶段的《酒店餐饮服务与管理》课程教学中，通过实践掌握托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、菜单设计与宴会设计等实际技能。形成了系统的、成体系的课程教学

模式，对促进酒店管理专业应用型、复合型人才的培养。

### 1. 角色扮演法

酒店服务管理涉及多项岗位，所以在教育环节，实践性质的教学活动就需要根据不同的岗位需要，让学生进行角色扮演，然后以所分担的角色身份进行活动，借以达到教学目标，这样才能在实际的发展过程中深化学生对其的认知。比如在讲授客房送餐服务这一节内容时，可以分别让学生扮演服务员与客人，这样学生就能亲身体会到进行服务与管理的功能。之后再互换身份，让学生完整地体验。

### 2. 组织学生参观酒店

酒店餐饮服务与管理课程教学中，依靠课堂上的教学很难让学生理解到酒店的氛围和具体任务需要。教师就需要和酒店负责人员进行合作，组织学生到不同的酒店进行参观，了解到酒店的经营模式以及工作环境，并且让学生提前对工作内容进行了解，方便后续的学习重点。这样一来，一方面培养了学生对酒店作业的认知，一方面也唤起了学生对本专业和本课程的热爱。而且实际发展中，学校也需要和企业相联系，定期为企业提供实习人员，并和企业联系为学生提供实习机会。并且通过到企业调研、到酒店培训员工、与酒店专家商谈校企合作各项事宜等加深学校和企业之间的联系，更好地实现实践教育的功能。

### 3. 创新考核凭借以及教学内容

酒店餐饮服务与管理课程作为与酒店行业发展息息相关的教育活动，需要教师结合社会的发展，对教学进行创新。一方面，将宴会插花、餐巾折花、摆台、斟酒以及菜单设计等纳入到学生的教学课程中，并通过实践教育培养学生的动手能力。另一方面，相关院校对于教学的考核也不能仅仅考核学生的理论知识，应该在考核内容方面加入服务水平以及管理能力等实践性的内容，这样才能激发学生对实践训练的兴趣，促进酒店管理教育的发展。

### 结语

在现阶段《酒店餐饮服务与管理》课程教学中，由于酒店涉及面较为广泛，工作人员需要掌握的技能较多，所以现阶段的教学作业就还存在一定的隐患。KSAO模型作为培养员工的手段，能够在很大程度上提高教学水平，将其纳入到课程教学中，就能够从实践和理论两方面入手，促进教学水平的提升，就需要教育人员加强对KSAO模型的重视。

### 参考文献：

- [1]袁捷, 杨新荣. 基于KSAO模型构建应用型人力资源管理课程体系[J]. 文教资料, 2017(28): 176-177.
- [2]李巧芬, 王燕, 阳桃鲜, 侯彩娥, 龙丽芬, 李惠英, 史建琼, 田梅, 吴仕贤. “KSAO+胜任素质模型”在护理人才培养选拔中应用的可行性研究[J]. 大理学院学报, 2015, 14(10): 84-87.
- [3]刘宏申. 高职《餐饮服务与管理实务》课程标准与餐饮岗位技能标准对接研究[C]/经济生活——2012商会经济研讨会论文集(下)., 2012: 220.

课题名称: KSAO模型在《酒店餐饮服务与管理》课程中的应用  
应用研究项目编号: HNJC-2020-1266