

校企合作教学模式在高星级饭店运营与管理教学中的应用探讨

陈月娥

桃江县职业中专学校

摘要:随着社会经济的发展,旅游行业的兴起,市场中对于酒店管理人才的需求量越来越高。当前许多中职院校都开设了高星级饭店运营与管理专业,从而使毕业生在毕业后能够进入酒店,通过实习、就业,促进酒店行业的发展。为了能够提升中职院校的教育水准,可以以校企合作教育的模式,来提升人才的综合素质水平。比起传统的授课模式,校企合作能够基于提高人才的实用性展开相关教育工作。人才能够在学校内接受理论知识教育,再到企业中通过实习,了解高星级饭店运营与管理专业的实用技能。本文也通过分析校企合作模式在高级星级饭店运营与管理教学中的具体应用形式,希望能够提升中职院校的教育水平,促进人才的综合发展。

关键词:校企合作教学模式;高星级饭店运营与管理;教学

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2024.04.040

中职院校的办学目的是以促进人才就业为基础展开综合教育工作。中职院校需要秉持着走产业和教育有机结合的发展道路,才能够真正达到培养复合型人才的目标。当前中职院校通过开设高星级饭店运营与管理专业,已经培养了许多的专业管理型人才,这些人才也通过从事酒店管理行业,促进了社会经济的发展。为了达到进一步提升中职院校教育水准的目的,院校必须借助诸如校企合作等创新型的教育模式来实现院校和酒店信息的互通,最终达到这二者互利共赢的目的。

一、校企合作教学模式在高星级饭店运营与管理教学中的重要性

校企合作模式基于满足企业对于人才的需求,根据相关岗位的实际从业内容,来与学校互通信息,实现资源共享和优势互补,从而培养实用型人才。这种教育模式可以利用企业当前的资源与环境,让人才有更多的实习机会。而中职院校也可通过了解酒店行业的从业需求,在设置理论课程和实训教育内容时,为人才的将来从业道路做好铺垫。校企合作模式在应用的过程中有助于弥补中职院校相关设备紧缺的问题,可以丰富中职院校的相关教育内容,让学生在校可以接受系统性的理论知识宣教,在企业中有拥有学习和实践的机会,从而提高个人的综合素质,可以对自身的职业有着更加全面的认知,日后在职业道路规划时才能够更具可靠性。学校可以借助相关企业的资源,诸如吧台、大厅、中西餐厅、休闲区域等实际场所展开实训工作。学生在参与实践活动的过程中,可以提高个人的实用技能,可以在企业中接受餐饮实训、礼仪形态训练、客人入住登记的实训等等内容,全方位提升自身的基础素质水平。在这些真实的工作场景中展开实训活动,也能提升学生的实践能力。再者,校企合作的教育模式可以构建双师型的教

师队伍,从而提高教师队伍的整体教育能力,这些教育工作者能够根据个人掌握的知识来引导学生提升理论基础和实践技能,提高中职院校对于人才培养的水平,为社会输送大批量的能够真正具备管理能力、实践能力、交流沟通能力的高星级饭店运营与管理人才,从而带动相关岗位的发展和市场的的发展,实现推动社会经济发展的目标^[1]。

二、校企合作教学模式在高星级饭店运营与管理教学中的问题

就实际情况来看,许多毕业生在进入高星级饭店工作时,并不能胜任相关岗位的用人需求。一部分原因在于学生本身,部分学生存在眼高手低的情况,能够在短期内获得高报酬,但其本身却缺乏责任意识和专业能力,在工作中并不认真细致,无法真正满足岗位的用人需求。部分学生对于自身的岗位认知程度不高,并没有做好个人的职业生涯规划工作,以至于经常在实习期内不辞而别。另一部分原因在于,当前许多中职院校的人才培养目标与培养方式与市场需求相差较大,中职院校应当根据相关企业的用人需求来培养实用型人才,但当前许多院校内部的课程过于理论化,在设置高星级饭店的专业人才培养计划时,并没有将实训课程放在第一位,过多的传输理论知识,容易让学生产生枯燥乏味感,且对于培养实用型人才而言帮助作用不大,这会导致人才的应变能力、行动能力普遍相对较差。部分中职院校在人才培养时也缺乏对学生未来就业方向的指导,这会使学生自身对于所学的专业并不了解,或并不看好。目前许多中职院校内部的专业教师人数和专业素质等相对匮乏,教师队伍整体的人才数量不多,在教育教学中也未能借助多样化的形式,提高人才的综合素质水平。在考核人才时,大多也以人才的专业课程考

试成绩作为评判标准，所以这也会影响到人才综合素质发展和专业能力的发展水平^[2]。

三、校企合作教学模式在高星级酒店运营与管理教学中的应用策略

（一）巧用酒店的人力资源，为新生上好专业导读第一课

专业导读课程是新生入学之后的第一堂课，作为学生学习该专业知识的铺垫，也会对学生影响极大。因而，高星级酒店运营与管理专业在教学的过程中，应当为新生上好专业导读第一课，要巧用酒店的人力资源，让学生可以树立正确的学习观念，后续在专业理论知识探究和实训过程中，学生才更能端正个人的心态，拥有责任意识，正确对待个人的专业知识学习道路，从而不断提高个人的综合素质。为了能够真正培养高素质应用型人才，高职院校需要借助多元化教学模式，提高人才的综合素质。除了专业技能上的提升之外，在教育过程中，还应当注重提高人才的人际交往能力、沟通表达能力、团队协作能力，才能让人才在将来的专业从业道路中，尽可能的发挥个人的优势，促进个人的全方位发展。这些也可在新生入校的专业导读第一课中体现，让学生能够清楚，提升自身的综合素质，才是获得更多市场竞争优势的方法。将来学生也能够通过在院校学习知识和企业中参与实训时有意识的提高个人的综合能力，锻炼个人的交流沟通能力、人际交往能力、应急处理能力等等。比如，在新生入学之际，院校可以和相关企业取得联系，展开联合协作，邀请当前在酒店管理从事经理主管、领班、小组长等岗位的工作人员到校为新生进行导读第一课，使这些专业从业者能够通过现身说法，让学生了解高星级酒店运营与管理专业的从业方向，也让学生能够了解酒店管理行业相关的岗位类型和用人需求，可以清楚相关工作的日常工作内容和具体的工作强度，让新生在脑海中能够形成初步的框架，后续学生也能够借助理论知识探究和实训活动，提高个人对于行业的了解程度，让个人的基础素质和专业知识更加扎实。这也有助于提高人才的综合素质水平，使之在专业道路发展上能够拥有明确的目标，可以不断进步，以满足酒店管理行业的需求。

（二）根据酒店管理用工特点，制定符合学生就业发展的教学目标

为了能够真正借助校企合作的方式提升中职院校的专业教学水准，中职院校应当真正研究校企合作的创新形式。要在理论课程设置、实践训练计划拟定等过程中有效解决传统课堂当中存在的教育问题。要使理论课程能够与实践课程有机结合，专业技能训练也能够更加的规范，让整个教育体系可以更具完整性和衔接性。相关

教育工作者要制定能够符合国家对酒店管理行业人才需求的教育目标，为高星级酒店运营与管理专业人才的未来岗位发展指明方向。在学生的第一年专业课程教育教学中，可以为学生建立专业的酒店管理平台，系统性介绍酒店管理行业的未来发展趋势，及时更新前沿资讯，使学生能够有意识的去了解与个人所学的专业相关的岗位发展情况，从而拥有更强的动力来提高个人的专业知识和技能基础。在第二学年，可以指导学生拥有明确的岗位发展目标，让学生能够对相关岗位的实际工作内容更具了解程度。教育工作者们应当根据学生的未来就业需求，设置相应的教学目标，要借助企业的相关信息和资源，让教学工作能够更具实效性。院校要适当的调整或者删减一些过于文化和理论的课程，要科普专业岗位的技能知识，使学生可以不断提高个人的实践能力。而在第三学年，则可以给予学生更多的机会选择个人的岗位发展方向。学生可以在相关企业当中，参与实习训练，拥有将理论知识与实践技能结合的训练机会。在具体的教学实践中，中职院校应当分阶段设置人才得培养目标，前期主要借助仿真训练，让学生了解相关岗位的工作要求，中期通过实际的仿真演练和实践训练，让学生能够在学校的专业课程知识探究和企业岗位实训中交替完成学习过程，以顶岗交替教学的形式来提升学生的综合素质。这种教育形式可以让学生在真实的环境当中提升个人的技能水平和理论知识应用能力。在第三阶段，中职院校则可鼓励学生多方向、多岗位发展个人的综合技能，努力考取相关专业资格证书，参与实际的顶岗实习，真正到企业中参与相关工作，满足岗位对于人才的需求，成为一名真正的行业从业者。院校在以校企合作模式进行人才的教育工作时，一定要树立明确的人才教育目标，充分利用企业的资源，革新院校内部的育人体系。学校的教育内容是为学生进入相关岗位实习所做的铺垫，学生在相关岗位中参加实训也更能明确个人的未来从业方向，能够真正达到相关岗位对于人才的需求^[3]。

（三）多元化学习路径，培养学生综合能力

院校教师也需采取多样化的教育模式，对学生展开教育工作，在校企合作的基础之上，让人才拥有更多的机会，培养个人的综合素质。比如，中职院校可以借助校企合作的教育模式，邀请酒店的突出工作人员到校为学生展开辅导工作，使学生也能够体验到酒店行业的实际操作标准。另外，在院校内部展开教学工作时，可以借助诸如案例分析、角色扮演、小组合作、学生竞赛等多种形式来提高学生多方面的技能。学生可以在体验服务人员、经理、客户等不同角色的过程中，了解不同角色的视角，从而在展开专业岗位工作时也更能将心比

心,提升个人的工作能力。再者,在技能比武、实训考核等方面,也需对人才综合素质进行评定。在对学生进行考核时,不仅要以人才对专业知识的掌握程度和技能的训练程度作为评判标准,还应当对人才在一些突发事件中处理问题的能力、沟通表达的能力进行综合性的评判。以“餐饮服务”为例,当客人赶时间时,应提前告知客人某些菜肴的烹制时间较长,以便客人作出合适的选择。这不仅能避免后续的误会和不满,还能让客人感受到我们的专业和贴心。由于沟通不足,客人并不了解所点菜肴的口味特点,会遇到客人误以为菜肴没熟的情况。在推荐菜肴时,我们需要更加详细地介绍菜品的口感和烹饪过程,以便客人做出更明智的选择。首先,可以在菜单上标注出每道菜的烹饪时间,让客人一目了然。其次,服务员在推荐菜品时,可以主动告知烹饪时间,并询问客人是否有时间限制,以便作出更合适的推荐。对于烹饪时间较长的菜肴,餐厅可以考虑设置一个提醒系统。当客人的菜肴即将完成时,服务员可以及时通知客人,以免客人因等待过久而感到不满。当客人对菜品提出质疑时,我们应该保持耐心和礼貌,主动解释菜品的烹饪过程和特点,以消除客人的疑虑。我们还需要关注客人的需求和感受。在客人赶时间的情况下,我们可以主动提出加快烹饪速度的建议,或者推荐一些烹饪时间较短的菜品,以满足客人的需求。作为餐厅服务人员,我们需要不断提升自己的专业素养和服务意识。在面对各种情况时,我们应该保持冷静、耐心和热情,为客人提供优质的服务。这些专业技能和应急能力融合的工作方式十分考验学生的综合素质,借助这种角色扮演的方式更能模拟一些突发场景,提高学生的应变能力,使学生可以在专业技能训练的过程中更具积极性和代入感。后续学生在企业中参与实训工作时也能够借助在院校仿真训练当中学习到的知识和技能,体现个人的应急能力和综合素质,真正解决酒店岗位中遇到的突发问题,为客户带来更加优质的服务。在该过程中,相关企业的管理层看到学生身上的优秀品质,对学生以及相关中职院校的教育工作也能更具认同感。该过程也能够促进校企合作和沟通,使企业可以积极在相关院校中投入资源,吸引更多的优秀毕业生到企业参加工作,促进企业的发展^[4]。

(四)加强人性化管理,培养“高行业停留率”人才

为避免学生在顶岗实习期间无法长期留任,或者频繁辞职,变换岗位,导致校企双方的合作无法长久和有效的推进。酒店和学校必须重视对学生的人文关怀工作,要根据学生的需求展开教育工作,让学生能够对个人的发展更加清晰,对相关合作企业更具认同感和归属

感。在校企合作的基础上,中职院校和企业要针对人才在不同阶段的发展情况和思想变化情况进行调研,积极做好教育引导工作。企业在对实习生进行培训时,一定要通过人性化的管理,真正解决学生在实习中遇到的难题,帮助学生不断提升自我,提高学生的自我认同感,对个人的岗位发展道路也能够更加坚定。中职学校也可通过定期展开实习生座谈会,加强学生对于轮岗学习、培训进修等学习内容理解程度。针对在相关企业中实习阶段表现优质的学生,企业和学校可以共同为学生制定未来发展计划,使之符合学生理想的职业生涯规划,让学生可以对企业更具黏性,可以看到自身在企业中未来的发展前景,从而愿意努力提升自我,持续性的进步,为企业创造更大的收益。学生在实习期间,相关企业的负责人应当多多鼓励学生,多与实习生展开思想交流工作,让实习生感受到企业对于自身的关怀,对企业也可产生认同感和归属感,学生对实习工作也能更具满意度,在岗位中也能更加尽职尽责,努力提升自我,提高个人的团队协作能力和交流沟通能力,将来在毕业后也有更大的概率留在企业中参与相关工作,为企业的发展带来更多贡献。校企双方通过加强对学生的人性化管理,能够有效培养“高行业停留率”人才,在提升人才就业率的同时,也能够为企业培养更多的高素质人才,促进企业的长远发展。

结束语

综上所述,校企合作教学模式对于提升高星级酒店运营与管理教学水平而言有着不可替代的作用,当前已经有越来越多的中职院校开始以校企合作的模式壮大教师队伍,为学生带来多样化的教学模式,提高学生的综合素质。为了达到教育目的,中职院校还需以专业导读第一课为学生的长远发展奠定基础。在教学中,要制定符合学生就业发展的教学目标,借助多元化的人才培养路径,提高学生的综合能力。相关企业也需加强人性化的管理,从而达到提升人才停留率的目的。

参考文献

- [1]张静.中职酒店管理专业校企合作模式初探[J].中文信息,2016(10):38-39.
- [2]纪爱飞.中职酒店管理专业校企合作、工学结合人才培养模式探析[J].旅游纵览月刊,2015(4):438-439.
- [3]刘心,毛惠媛.校企合作模式下酒店管理专业英语教学研究[J].亚太教育,2015(9):105-105.
- [4]周珊红.校企合作模式下的酒店管理专业课堂教学改革探究[J].求知导刊,2016(24):142-143.