

# 中职酒店服务技能比赛辅导方法探讨

邹丽娟

新化县楚怡工业学校

**摘要:** 本篇以中等职业院校学生技能比赛酒店服务赛项为主题, 结合自己辅导学生比赛的经验, 从选人、育人、留人的企业人才培养模式进行辅导方法的探讨, 以期交流分享。

**关键词:** 酒店服务; 辅导方法; 探讨

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.03.041

## 引言

中等职业院校学生技能比赛是中职学校一个非常重要的赛项, 开展这项工作不仅有利于检验学生在校学习的专业技能成果, 更能促进该行业高素质技能型人才的培养, 有利于推进新课程教学改革。但如何培养高素质技能型人才, 又如何使学生在这个专业领域有突出的成就, 很多老师认为“突破学生不如突破自己”, 辅导学生战线拉得长, 有极强的挫败感等而提不起太大的劲, 如何辅导学生冲进省赛甚至国赛确实值得我们老师深思, 本篇文章从企业培养人才的角度——选人、育人、留人, 结合自己的辅导经验跟大家进行交流与分享。

## 一、选人

在中职酒店服务技能比赛辅导中, 选人环节至关重要。一个优秀的团队需要由具备潜力、热情和专业技能的学生组成。因此, 在选人过程中, 我们老师需要提前筹划, 用心准备, 并综合考量, 精心选拔。

### (一) 提前筹划, 用心准备

#### 1. 准备设施设备, 仔细阅读文件

中职酒店服务技能比赛项目是一项综合性的比赛项目, 包含中式铺床, 前厅服务与餐饮服务三大重要模块, 还有仪容仪表、理论问答两个小环节。由县里到市里、省里、国家层层选拔高素质技能型人才。由于每次比赛的举办方不同, 我们采购的设备最好是接近国赛标准, 每个项目至少应保证有两套现有设备供大家练习。在选拔学生之前, 要深入了解比赛的具体规则和要求, 包括比赛的项目设置、评分标准、时间限制等, 有针对性地选拔和培养, 并根据比赛时间的安排, 教师应尽早筹划, 制定详细的选拔计划, 从高一开始就要建立酒店服务兴趣小组, 以便从中选拔人才。为了更全面地了解学生的能力和潜力, 需要准备一些选拔材料, 设计一些与酒店服务相关的笔试题目, 或者准备一些实操项目供学生展示, 选拔出具备潜力、热情和专业技能的学生组成参赛团队; 还可以仔细研读去年的相关比赛文件, 查看具体的要求, 将该准备的东西准备好, 以求尽善尽美。

#### 2. 提早确定搭档教师

由于酒店服务赛项综合性很强, 很少有老师同时具

备三项重要的比赛技能。因此, 教师团队组合比单打独斗来得更容易点。但在教师搭档的选择上应该提早做准备, 比如某教师擅长前厅服务就得先找个擅长餐饮服务的老师作为搭档; 某教师责任心很强, 也应该找个配合得很默契, 能干事的老师作为搭档, 否则只要一方没有用心, 整个团队就会失去前进的动力, 学生也是心有余而力不足。

### (二) 综合考量, 精心选拔

“万事俱备, 只欠东风”, 参赛对象是学生, 不是老师, 老师选得再好, 也需要一个得力的干将, 因为选人要提早准备, 所以很有可能在不熟悉班内学生的情况下作出选择, 我认为挑选优秀的比赛选手是要看重以下综合素质的。在选拔过程中, 教师应保持公平公正的态度, 避免主观偏见影响选拔结果。

#### 1. 口头表达能力

口头表达能力的好坏我们可以通过几节课的表现看出来, 上课随机点名, 哪些同学敢于上台表达展示的, 普通话比较标准的, 必定还是可以的。但也不排除内隐型学生, 平时不讲话, 真正上台时口若悬河。另外, 可以查看整个班同学中考的成绩, 优先选择语文和英语成绩好的学生, 因为酒店服务赛项包含了前厅服务对话和英语题目问答, 专业理论问答, 需要有较强的记忆能力、口头表达能力和英语功底。通过实操演练和模拟场景测试, 可以直观地了解学生的口头表达能力。

#### 2. 积极的学习态度

积极的学习态度对于参加技能比赛是一个优秀选手必备的素质。有些同学刚进来的时候学习态度很好, 很喜欢表现, 求知欲很强, 可也不能一两节课就看得出来, 因为他们活泼好动, 刚进新学校, 好奇心强, 等新鲜感过了, 部分学生就暴露出了他们贪玩的本性。如果经过了两个月的学习, 在别人频频犯错的情况下, 他始终能保持镇定, 积极回答老师问题, 主动学习, 那基本就是合格了。

#### 3. 有明确的目标和进取心

在选拔学生之前, 教师应首先明确选拔的目标, 包括比赛的具体要求、学生的专业技能水平、综合素质以

及团队协作能力等方面。通过明确目标,教师可以更加有针对性地制定选拔标准和流程,确保选拔出的学生能够满足比赛和团队的需要。教师可以先组建酒店服务兴趣小组,以兴趣为导向,目标为出发点,在教学的过程中了解学生参赛的动机。进取心是学生在学习和比赛中不断前进的动力源泉。一个具有强烈进取心的学生通常会更加主动地寻求学习和提升的机会,不畏困难,勇于挑战自我。教师教学时注意观察学生的状态,观察学生在课堂上的表现、参与课外活动的积极性以及面对困难时的态度等方面,凡是想学习,有进取心的学生往往眼里有光,再适当地告知他们参赛并获奖的好处,从而激发他们的进取心。

#### 4. 身体素质好

拿客房铺床来说,套被甩被都需要很大的力气,需要有较强健的体魄;拿餐饮摆台来说,托盘需要手腕的臂力。因此,瘦小的身躯及虚弱的身体都不适合参加这样高强度的训练。

#### 5. 综合素质强

学生的综合素质也是选拔过程中需要考虑的重要因素。一个综合素质优秀的学生能够更好地适应比赛和未来的职业发展。这里所说的综合素质主要包括形象气质、心理素质及应变能力,还有学生的学习态度、道德品质、创新思维等方面。比赛过程中,学生可能会面临各种压力和挑战,因此需要具备良好的心理素质来应对,老师可以通过心理测试、面试等方式来评估学生的心理素质。女生身高1.63以上,男生身高1.7以上优先考虑,个子高在比赛项目上占了极大的优势,比如甩被子、摆杯子的过程中,手臂越长,越容易成功。而在考场上瞬息万变,需要处理现场问题,迅速根据现场情况有针对性地调整之前的策略,老师不是评委,并不能预先知道考场情况,只能凭经验所得分享给同学,应变能力强及心理镇定的学生往往在考场上镇定自若,发挥不会失常。

## 二、育人

训练的过程艰苦,长达一年,老师和学生要做好详细的计划,既要把所有的动作要领掌握好,还要给同学们树立强大的信心。育人环节是酒店服务技能比赛辅导的核心部分。通过科学、系统的培训和教育,可以提高学生的专业技能和综合素质,为比赛取得优异成绩打下坚实的基础。

### (一) 计划可行,安排合理

根据比赛的要求和学生的实际情况,制定切实可行的日、周、月计划并实施,包括培训的内容、时间、地点、方式等,要确保培训计划具有可行性和针对性,能够充分满足不同学生的需求。在实施的过程中,将培训计划分为不同的阶段,每个阶段都有明确的目标和任务,遇到难题可根据培训进度进行相应的调整。一般情况,从

高一上学期9月建立兴趣小组,11月开始选人,选定4-6人后,安排每日的学习任务,根据他们的课表利用空余时间进行训练,每周进行查漏补缺,每月进行相应的教学总结。在制定的过程中尽量考虑不耽误他们的上课时间,要合理安排时间,保证学生有足够的时间进行学习和实践,确保工作稳定地进行。

### (二) 分解动作,化繁为简

无论是中式铺床还是餐饮服务、前厅服务、专业理论知识和英语问答,都可以进行分阶段目标练习。中式铺床分为整理、甩单、包角、套被、套枕套五大步骤;餐饮服务分为铺台布、杯具摆放、折花、摆放菜谱公筷和花、席间服务,或者将餐饮服务技能细化为迎宾、点餐、上菜、收盘等技能点;前厅服务分为仪容仪表展示、对话练习,更方便地进行教学和训练。“万事开头难”,当我们把很复杂的程序简单化,分几个阶段简化教学过程,化繁为简,就可以慢慢进行针对性的训练。在培训过程中,要注重示范与讲解的结合,纠正每一个动作。通过教师的示范和学生的模仿,学生可以直观地了解技能的操作方法和要求。老师在示范的过程中,要能够结合实践情况,阐述技能的理论知识与注意事项,这样学生学会了,就学得快,学得好,而且会很大程度地增强他们学习的信心,快速地掌握其中的要领。目标分割后,学生觉得距离不遥远才能看到希望,才能有训练的斗志和战胜困难的勇气。

### (三) 亲自辅导,榜样示范

教师的教学任务重,要上好课的同时单独辅导学生参加比赛只能利用课余时间,然而本校的大多数教师经验不足,理论多于实践,以老带新的案例相当多,但如果不能亲自示范,学生学习的效果就大打折扣。教师应利用空余时间多学习技能,将自己所带的项目学精学透。在培训过程中,教师要亲自参与辅导和指导,以便更好地辅导学生,与学生面对面的交流和互动,及时了解学生的学习情况和问题,并给予针对性的指导和帮助,帮助学生解决在练习过程中出现的疑难问题,也为学生树立了一个好榜样。教师还可以邀请优秀的酒店服务人员或往届获奖选手来学校进行示范和分享,通过榜样示范,学生可以更直观地了解酒店服务的标准和要求,激发学习和参赛热情。

### (四) 反复琢磨,取胜于巧

酒店服务赛项要想脱颖而出,重要的是速度和质量。如何在保证速度的情况下提高质量也是需要一定的技巧的。在培训过程中,要注重反复练习和巩固。首先,在分阶段目标掌握了技能操作的要领后,整套练习,以计时的方式不断提高自己的速度,做到每天有所突破;其次,在练习一段时间后,开始琢磨质量的修正,要注重琢磨细节和技巧,通过观察和思考,发现一些细微的差

别和规律,优化自己的操作方法;也可以借鉴他人的经验和技巧,提升自己的水平;可以通过多媒体视频反复演示,不断暂停观看,分析优秀选手取胜技巧,也可以通过尺子测量距离,目测方法形成肌肉记忆;最后,当有不解的问题时随时跟同伴和老师探讨,动脑筋分析问题,做到不用蛮力用巧力。老师也要鼓励学生进行创新实践,尝试将所学技能应用于实际场景之中,检验所学技能的有效性和实用性,并发现新的应用方法和技巧,培养学生的创新思维和实践能力。

### 三、留人

留人环节是确保学生能够持续参与比赛并取得优异成绩的关键。部分同学由于长期练习,容易产生倦怠感,缺乏意志力,容易半途而废,而比赛需要做好长久打算,学生考虑到高三的学业或者参加单招,或者对比赛的意义茫然,教师要从学生的角度换位思考,提高他们的学习兴趣,让他们体验到快乐和成就感。通过提高学生的参与度和满意度,可以增强学生的归属感和忠诚度,确保学生能够持续为比赛付出努力。

#### (一) 自愿参与,提高兴趣

在选手的选择上,虽然老师是有选拔机制的,但也要建立在学生的兴趣点之上,兴趣是最好的老师。在选拔和辅导过程中,老师要尊重学生的意愿和选择,避免强制学生参加比赛或培训,要通过引导和激励,激发学生的参赛热情,提升学生的参赛积极性。因此,老师最开始要组建酒店服务赛项兴趣小组。为了提高学生的参赛兴趣,老师可以丰富培训内容。例如,引入一些与酒店服务相关的趣味游戏,设计互动环节等,让学生在轻松愉快的氛围中学习和实践。大部分同学通过自愿参与加入了这个队伍,但也不排除有些有潜力的学生缺乏信心,望而却步,而错失机会。老师在同学们刚入学教授第一门专业课时就要有激发学生学习专业兴趣的意识,将优秀的国赛选手用视频的形式展示给同学们,并讲讲他们的光荣事迹,用“发现美”的火眼金睛观察每一位学生,发现每位学生的闪光点,尽量让有潜力的学生百分百地参与到兴趣小组团队中来。老师还可以鼓励学生展示自己的学习成果和进步情况,通过展示分享,增强学生的自信心和成就感,激发他们继续学习和参赛的动力。

#### (二) 认真实践,体验成就

很多同学之所以没兴趣是因为不懂,中职学校的学生更是如此,他们渴望成功,但已经因为学习方法出现了问题错失了成功的机会,在学习理论知识上大部分找不到过多的成就感,但实践是最好的证明,学习成绩不好的学生有可能动手能力强,因此在实践中我们要让学生体验到学习到几项技能所带来的成就感。技能的学习

本身就是从无到有的过程,而且这个学习是全新的,所有同学都是从零起步。为了让学生更好地掌握技能并体验成就感,我们可以提供更多的实践机会。例如,可以组织学生参加酒店实习、志愿服务等活动,让学生在实践中学习和成长。学生在学习技能的过程中不会在比较中受打击,当我们分阶段目标训练时,一项一项地攻克难关,逐级递进,就像打游戏闯关一样,也像跑马拉松一样,当你把所有的技能学完就到达了终点,就能体验到不一样的成就感。在实践过程中,老师要及时给予学生反馈和指导。通过反馈和指导,引导让学生了解自己的优点和不足,并及时调整自己的学习和实践策略。对于表现优秀的学生,要及时给予表彰和奖励。通过表彰和奖励,增强学生的荣誉感和归属感,激励他们更加努力地学习和参赛。

#### (三) 关注情绪,排忧解难

中职学生相对来说意志力不够坚强,他们想法很多,渴望得到老师关注或渴望成功却因为各种原因中途放弃。他们想做但更想玩,他们也经不起挫折,受不了过多批评,偶尔在练习的过程中会闹点小脾气,偶尔老师没监督他们就学会了偷懒。对此,作为辅导老师,我们要时刻关注他们的情绪状态。在比赛和辅导过程中,要关注学生的情绪变化,及时发现并解决学生的焦虑、紧张等负面情绪,帮助他们调整心态和情绪状态。训练是一个艰苦的过程,但他们也需要压力的释放。为了缓解学生的心理压力和焦虑情绪,老师可以提供心理支持服务。例如,邀请心理咨询师来学校进行心理辅导和讲座,帮助学生建立积极的心态和应对压力的能力。或者建立有效的沟通机制,让学生可以随时向教师或学校反映自己的问题和困难。我们可以以目标为导向,奖励点小礼物作为阶段性的鼓励,在他们情绪不稳定的时候给予适当的安慰,充当他们的心理专家,聆听他们的心事,扮演朋友的角色,为他们排忧解难,渡过难关。通过及时沟通和解决问题,增强学生的信任感和归属感,提升中职酒店服务技能比赛辅导成效。

### 结语

中职酒店服务技能比赛给学生提供了一个锻炼的平台,给双师型教师们一个大展拳脚的机会,在中职教育改革大背景下,我们应该努力开展教育教学工作,参与教学实践,探讨教学与辅导方法,利用专业优势为社会培养高素质技能型人才。

### 参考文献

- [1] 王彦. 浅谈如何做好中职客房中式铺床技能比赛训练工作[J]. 现代职业教育, 2018, (09): 189.
- [2] 张颖颖. 中职客房中式铺床技能比赛辅导方法探讨[J]. 现代职业教育, 2017, (02): 69.