

职业技能竞赛对学生综合职业素养提升的探究

——以酒店服务赛项为例

李雪

湖南化工职业技术学院

摘要:通过对酒店服务类竞赛项目的案例分析,探讨了提高大学生职业素质的途径和方法。本文通过对职业技能竞赛与综合职业素质的内涵进行了阐释。比赛对学生的职业道德、专业技能、交际能力、团队合作能力、创造力等方面产生了积极的作用。本文以一所高职院校的酒店服务竞赛项目为研究对象,通过对比赛前后学生的职业能力的改变进行了分析,并就如何提高职业技能教学质量进行了探讨。

关键词:职业技能竞赛;综合职业素养;酒店服务;教学改革;人才培养

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.11.030

引言

随着我国经济的迅速发展,工业结构的调整,对高技术人才的要求也越来越高。在这样的大环境下,职业技能大赛已被普遍关注,并被认为是培养高素质技术人才的一种重要方式。职业技能大赛不但给学生提供了一个展现自身技术水平的舞台,而且对提高大学生的职业素质有很大的促进作用。酒店服务水平的高低,不仅关系到客人的感受,也关系到整个产业的整体形象。在顾客需求日益多样化、个性化的今天,酒店需要具备更高的专业素质。在具备良好的业务能力的同时,良好的职业道德,优秀的沟通技巧,团队合作的能力,以及创造性的能力,都是酒店工作人员所必须具备的重要品质。

我国高职院校在高职教育教学中,普遍存在着理论和实际相脱离,学生缺少社会实践的锻炼,使他们的职业素质不能很好地适应企业的需要。高职教育教学改革是高职教育改革的重点和难点。职业技能竞赛是以赛促学,以赛促教的一种教学方式,它使学生有机会把所学到的理论运用到现实生活中去。通过参加比赛,同学们可以在仿真的实际工作环境中得到锻炼,提高了他们的专业素质。尤其是在酒店服务比赛中,比赛涉及酒店前厅、客房、餐饮等多个方面,对参赛选手具有较高的专业素质和综合素质的要求。

一、职业技能竞赛与综合职业素养概述

(一)职业技能竞赛的定义与特点

职业技能竞赛就是以现实工作情景,对参赛选手的专业技术水平进行考核、展示的一种竞赛方式。这不仅是一场技术上的较量,也是一场全面的竞技。

职业技能竞赛的特色是:比赛的内容和形式。职业技能竞赛以个人、团队、实战、理论为主要内容。比如,一个酒店服务竞赛项目可以包括客房服务、餐饮服务、前台接待等,参赛选手必须在规定的时限内完成一系列

的作业,以体现自己的专业水平。在职业技能大赛中,选手既要具备一定的专业知识,又要具备良好的职业道德,沟通协调能力和团队合作能力。参赛选手须具备良好的专业素养,良好的交流技能,并能处理复杂情况。比赛既考验学生的技术水平,也要有较强的心理素质,应变能力,能在有压力的情况下,沉着、有效地完成工作^[1]。职业技能竞赛是对学生进行职业素质、综合素质的综合考核。在比赛中,同学们可以更好地适应职场,提高自己的就业竞争力。

(二)综合职业素养的内涵

它包括职业道德、专业技能、交际能力、团队合作能力和创造力等。高职高专教育教学质量是评价高职院校高职教育教学质量的一个重要指标。

职业道德作为职业素质的核心内容,主要表现为从业人员在从事职业活动时必须遵守的行为准则与道德规范。就酒店服务来说,职业道德主要体现在服务意识、责任心和敬业精神上,这就需要从业人员具有很好的职业道德,总是把顾客放在第一位,为顾客提供高质量的服务,并且对自己的工作成果承担责任。职业技能是指在特定的工作环境中,需要具备的专门知识和业务能力。在酒店服务行业,专业技术主要包括整理房间、摆放餐桌和前台接待等特定的业务技能。比赛的实践部分是对选手职业能力的直接考核,对选手的熟练程度和准确性有很高的要求。交际技巧是指与别人有效地沟通,特别是在服务业,好的交际技巧可以提高顾客的满意度。在比赛过程中,选手必须表现出清楚,礼貌,有效的交流技巧,同时也要用口头及非言语的方法与顾客进行交流。团队合作精神是指在工作中与其他人一起工作。在一些比赛项目中,选手们会以小组的方式进行比赛,比如客服协作。团队合作既要有清晰的分工,又要有有效的交流与支援,才能保证任务的圆满完成。创造性是指在工作过程中提出新观点和解决新问题的能力^[2]。在酒店服

务竞赛项目中,创造性主要表现为对服务过程的优化和对顾客体验的改善。

(三) 酒店服务赛项的特点与要求

酒店服务竞赛是酒店行业的一项重要内容,它的考核内容与考核标准反映出酒店服务行业的特点。

宾馆服务竞赛项目一般包括客房服务、餐饮服务和前台接待等内容。参赛选手须在指定时限内完成客房整理、餐饮摆放及顾客接待等各项工作,以展现其业务技能及专业水准。在酒店服务竞赛项目中,最能体现出专业素养^[3]。本次比赛除了测试选手的实际操作能力外,还全面考查了选手的职业礼仪、服务态度和交际能力。比如,选手们能否用标准的礼节来迎接客人,以及他们在服务中所表现出来的专业素养,这些都是很重要的考量因素。职业技能大赛既是考核学生的业务能力,也是对学生综合素质的训练与提升。

二、酒店服务赛项对学生综合职业素养提升的影响

参与酒店服务赛项不仅能够提升学生的专业技能,还能在多个维度上促进其综合职业素养的提升。以下是具体的影响方面。

(一) 职业道德的提升

参加酒店服务竞赛不但可以使学生的职业能力得到提高,而且可以从多个方面提高他们的综合职业素质。在比赛过程中,选手应严格遵循专业礼仪,如着装、仪态、语言等。这就要求大学生在平时的实践活动中培养好的职业习惯,进而促进其职业操守的提升^[4]。比赛对大学生的服务意识有明显的促进作用。为顾客提供高质量的服务是酒店服务的核心。通过竞赛活动,使学生对“客户至上”的思想有了更深层次的认识。通过参加比赛,使同学们既能熟练地掌握本专业的技术,又能提高自己的职业素养和服务意识。

(二) 职业技能的提升

酒店服务竞赛,学生要进行系统化的技能培训,如整理房间、用餐摆放等。通过培训,他们的专业技术能力得到了明显的提高,能够更加熟练和准确地完成各种业务工作。高强度的比赛环境需要学生在限定的时间内高效准确地完成作业,既检验技术的稳定性,又能促使个人能力的迅速提高。系统化的培训与紧张的竞争氛围,学生们不但可以获得专业技巧上的提升,更可获得应付各种复杂情况及压力的宝贵经验,更可为日后的事业发展打下良好的基础^[5]。

(三) 沟通能力的提升

学生要与“客户”在竞赛环境下进行交流,并解决不同的服务要求及问题。在这个过程中,同学们的交流技巧与适应能力得到了很大的提高。比赛对于学生表现技巧的训练也是非常重要的。在比赛中,语言表达的清

楚和恰当是赢得裁判的认同的关键。在备战与竞赛的过程中,学生们都将重点放在了提高口语与非言语交际技能上。经过以上培训及实习,学生们的交际技巧有明显提升,也为日后在酒店等服务业的发展打下了良好的基础。

(四) 团队协作能力的提升

比赛中的小组协作作业,要求同学们紧密地团结协作,以完成一项较复杂的任务。同学们学习如何分工,如何互助,如何培养团队精神。在实践中,团队合作也非常重要。在酒店业,为了保证服务的顺畅与效率,团队合作是必不可少的。比赛团体训练,使同学在日后的工作中,能更好地融入团体,并加强团体精神与合作精神。通过参加比赛,同学们不但可以提高自己的技术水平,更可以获得团体合作的宝贵经验。

三、职业技能竞赛对酒店服务专业教学的启示

(一) 教学内容的优化

在职业技能大赛中,经常会出现行业规范、先进技术等方面的内容。通过将比赛内容与实际教学相结合,保证了学生所学到的知识符合行业需要,提高了教学的实效性和针对性。将竞赛项目中的客房服务、餐饮服务、前台接待等项目融入教学计划中,并在系统的指导下,帮助学生熟练掌握竞赛项目。酒店服务专业注重学生的动手能力,所以要优化教学内容,就必须强化实践教学。在实践教学中,应加大实习教学的比重,为学生创造实习的机会,例如利用实习基地,校外实习基地的协作,使学生在动手中巩固所学的知识。

(二) 教学方法的创新

在课堂教学中,采用比赛方式是一种行之有效的教学手段。利用“模拟比赛”的方式,激发了学生对课程的浓厚兴趣,增强了学生的竞争意识,增强了学生的学习热情。比如,通过组织学校内部的技能竞赛,设立各种奖品,营造一个良好的学习气氛。情景教学与仿真练习有助于学生对所学知识的掌握与运用。在教学过程中,可设置模拟宾馆、食堂等实际工作场景,使学生在实际的工作环境中进行作业练习。这样,同学们就可以更加直接地体会到工作中的每一个环节,增强他们处理复杂情况的能力。

(三) 师资队伍的培养

教师在提高教育质量、提高学生专业素质方面起着举足轻重的作用。学校可以采取内部培训的形式,对教师进行内部培训,了解国际上最新的行业规范及教育理念。也要鼓励老师到社会上去学习,如举办行业讲座、技能培训等。通过这种方式,教师可以获得更广阔的教育资源,开阔自己的眼界,获得更多的教育经验与技巧。还应定期安排老师参加比赛辅导活动。教师在参加比赛

辅导时,能够更好地理解比赛的具体要求与规范,从而提高自己的教学水平。比赛辅导还可以加强师生之间的交流,从而提高他们的实际操作水平和专业素质。

(四) 学生综合职业素养培养的多元化路径

将社团活动和比赛有机地结合起来,可以很好地提高大学生的综合素质。学校可以设立酒店管理协会、服务礼仪协会等与酒店服务有关的社团,利用技能大赛、礼仪比赛、志愿服务等各种活动,提高学生的实际操作技能和团队合作能力。同学们不但可以提升自己的专业技巧,同时也可以训练他们的组织、协调、合作。

与企业的紧密结合,为学生创造良好的就业环境。高校可通过与酒店企业的长期合作,建立校外实训基地,并定期组织学生到酒店实习、实训。学校与企业的结合,可以使学生更早地有实践机会,从而增强他们的职业素质。学校也能从企业获取最新的产业资讯与技术支援,不断完善课程与教学方式,让教学更接近产业需要。既有利于学生的发展,又能实现校企资源的共享,促进教育和企业的密切结合。这样,才能使学生更好地适应社会的需要,具有较高的竞争力。通过以上几个方面的实践,既提高了学生的职业能力,又提高了他们的整体能力。

四、案例分析:以某职业院校酒店服务赛项为例

(一) 案例背景

为提高大学生的专业素质与动手能力,该校将在2024年举办“酒店服务竞赛”。本次比赛的参赛对象是酒店管理学院的二年级学生,共50人。

参加比赛的学生都是酒店管理专业的,年龄范围在18-20岁。在参加比赛之前,学生都已修读了有关酒店管理、前厅服务与管理、客房服务与管理等方面的基本课程。

(二) 竞赛内容与形式

比赛内容:前台服务:包括入住登记,结账,电话预订等。客房服务:主要负责客房的清洁,整理,床的摆放等方面的实用工作。餐饮服务:包含餐厅摆放台,点菜,酒水等服务。应急处置:通过模拟酒店常见的紧急情况,对学生进行应急处理及解决问题的技巧进行考核。比赛评分标准:针对各比赛项目,分别制定了具体的比赛规则,包括操作规范,服务态度,效率,语言表达等。

评审人员均为业内专家及校内老师,以保证评分之公平及专业。比赛的结果是100分,每个项目的得分都是加权的。

(三) 赛前后学生职业素养的变化

为了评估竞赛对学生职业素养的影响,学校在竞赛前和竞赛后分别进行了问卷调查。调查结果如下:

表1 竞赛前后学生职业素养的变化

| 职业素养维度 | 竞赛前 | 竞赛后 | 变化幅度 |
|--------|-----|-----|------|
| 职业道德 | 50% | 80% | +30% |
| 职业技能 | 60% | 90% | +30% |
| 沟通能力 | 65% | 85% | +20% |
| 团队协作能力 | 70% | 95% | +25% |
| 创新能力 | 55% | 70% | +15% |

如表1所示,竞赛之后,学生的各个专业素质都有了明显的提高。在这些因素中,以职业道德、专业技术为最高,各增长30%;团队合作能力提高25%;交流技巧提高20%;创造力提高了15%。本研究结果显示,本次比赛对大学生职业素质的提高起到了一定的促进作用,特别是对职业素质、职业技能的培养。

结语

职业技能竞赛对提高大学生的整体职业素质有明显的促进作用。其主要表现为:职业道德、专业技能、交际能力、团队合作能力、创造力等方面的综合提高。通过本次职业技能大赛,提高了学生的综合素质,促进了酒店管理专业教学的改革。促进了学校在平时的教学中不断地渗透、优化教学。在教学过程中,采用竞赛方式、情景教学、仿真演练等多种教学方式,有效地调动了学生的学习积极性,增强了教学效果。比赛的组织与指导工作,使教师的实际操作水平、比赛指导水平得到了提高,为提高教学水平打下了良好的基础。通过本次大赛,提高了学生的就业适应性,增强了他们的就业竞争力。职业技能竞赛对提高高职生的职业素质,促进高职教育教学改革起到了积极的促进作用,是一项非常有意义的工作。

参考文献

- [1] 季杰,张贵荣.基于“楚怡杯”职业技能竞赛探究专业教学改革——以高职院校汽车技术服务与营销专业为例[J].湖南工业职业技术学院学报,2024,24(04):111-118.
- [2] 王志芳.酒店类技能大赛背景下酒店管理与数字化运营专业教学改革研究[J].黑龙江科学,2024,15(03):75-77.
- [3] 左成吏.数字化运营背景下高职高专院校酒店管理专业的教学改革研究——以前厅服务与管理课程为例[J].江西电力职业技术学院学报,2023,36(10):44-46.
- [4] 袁晋锋,王红相,包富华.世赛视角下高职酒店管理专业人才培养模式创新研究与实践[J].黄冈职业技术学院学报,2023,25(03):29-32.
- [5] 崔旭东.基于职场情景的教学模式改革研究——以高职酒店管理专业酒店服务礼仪课程为例[J].江西电力职业技术学院学报,2022,35(12):60-62.