

# 关于中职酒店管理专业教学改革中若干问题的思考

韩素娜

**[摘要]** 酒店管理专业是个职业特色突出、实践要求较高的专业，尤其要注重在讲授理论知识的同时进行实践能力的培养。文章就目前中职酒店管理专业教学改革中的若干问题进行了初步研究，认为关键在于正确把握当前酒店管理专业人才培养的制约因素，将中职教育的基于工作过程的课程观、基于行动导向的教学观与基于学习情境的建设观具体运用于中职酒店管理专业教学改革中，从而适应酒店行业发展的新趋势，有效促进学生综合职业能力的形成，提升就业竞争力。

**[关键词]** 酒店管理 工作过程 行动导向 学习情境

我国的酒店行业对外开放较早，1982年成立并对外迎宾的北京建国饭店是中国改革开放以来第一家中外合资酒店，此后国际酒店集团纷纷入驻中国酒店市场。这些酒店集团进入中国后表现出来的经营理念、品牌、服务意识、经营管理技巧与方法、现代新技术与新方法的使用，不仅值得我国酒店业同行学习，也对中职酒店管理专业的传统教学方法和教学思维提出了挑战。

近年来，随着我国旅游经济的升温，社会予以旅游消费的关注日益提高，酒店行业急需大量的管理人才，酒店管理的职业教育理所当然成为众多中职院校的必然选择。然而长期以来，在中职酒店管理专业的教学改革中也暴露出一些问题，最突出的是当前酒店管理专业人才培养的制约因素，即：除了受办学体制因素的影响之外，酒店管理专业课程结构的

调整、中职教育基于工作过程的课程观、基于行动导向的教学观与基于学习情境的建设观还没有充分运用于中职酒店管理专业教学改革之中，培养的人才还不能完全适应酒店业对管理技术型人才的要求，不能完全适应时代和经济发展的要求。因此，探讨中职酒店管理专业教学改革的有关问题已成为当务之急。以下是笔者就中职酒店管理专业在教学改革中存在的有关问题的思考。

### 一、以基于工作过程的课程观优化课程体系结构

根据社会调查，我们将中职酒店管理专业培养目标确定为：培养德、智、体、美全面发展，掌握酒店管理专业必备的基础理论和专门知识，具有英语应用能力、计算机应用能力，掌握现代酒店管理与服务所需的扎实的专业基础知识，具有较高的职业技能和实际工作能力，能胜任大中型酒店前厅、客房、餐饮等第一线岗位需要的，具有创新精神和较强实践能力的高等技术应用性专门人才。在优化课程体系结构时，我们要结合行业对中职酒店管理专业人才知识、能力和素质要求的现状，确定专业知识、能力、素质结构。以培养学生的知识迁移能力、创新能力、自学能力、实践能力为目标，构建以岗位核心能力培养、职业素质提高为教学主线的动态的课程体系结构，充分体现酒店管理专业的特色和技能优势。

在进行酒店管理专业课程设计时，传统的课程设计形式上分为专业理论课程、专业实践课程、专业基础课程与文化基础课程，其中有的课程内容难免出现重复现象，浪费了教学资源。此外，理论为主，老师为主的教学模式不能激发学

生自主学习的积极性。传统的学科课程体系、课程内容及教学方法中以知识传授为目标导致综合职业技能训练不足、教学不能适应酒店职业岗位需要的问题。

因此，我们要对课程进行优化设计，以酒店工作任务为中心，选择、组织课程内容，并以完成工作任务为主要学习方式，设计为一种基于工作任务的项目课程，把酒店生产、管理、经营、服务的实际工作过程作为课程的核心，把典型的工作任务或工作项目作为课程的内容，并与酒店管理师职业资格标准相对接，由学生独立或以小组形式自主完成从信息收集、工作计划制定、工作任务实施、对工作成果的评价等完整的工作过程，发挥学生自主学习的积极性，使学生在这一过程中获得酒店综合职业知识和职业能力。

在酒店管理专业实施基于工作过程的课程设计时应注意以下五个方面：

1. 深入酒店进行调研。调研的目的主要是深入了解酒店的用人需求和人才培养规格，是项目课程的设置的基础和决策的依据。了解酒店的组织机构、岗位设置及对员工能力、技术要求，力争得到酒店管理专家的指导，这样既可以更好地优化课程设置，又为工作任务分析打下良好的基础。

2. 做好工作任务分析。通过进行酒店工作任务分析可以确定哪些课程应该整合、如何整合，哪些课程的边界应该重新划分，哪些酒店工作内容在教学过程中没有涉及到，以及得出各项工作的重要程度、难易程度等。可针对某门课程，邀请酒店业内人士、教学一线人员进行具体的课程内容分析工作。

3. 搞好课程结构开发。立足工作任务分析表，把工作任务模块转换成为课程体系，完成对项目课程的提取，按工作过程的顺序为依据并兼顾教学规律设置。此外，可对课程知识容量较小或相关的课程进行整合，形成一门课程。在项目课程设置中，一些传统的基础课程可以被整合到专业课程中，专业课与专业课之间也可以互相融合到课程任务中。在课程学时的分配方面，要以工作任务模块的重要性和难度为依据，而不能以知识的难易程度为依据。

4. 完善课程内容开发。立足工作任务分析表进行开发，明确科目课程教学目标和阶段性教学目标，进一步组织课程内容，构建行动化学习项目。在项目下设置若干模块，项目和模块均有明确的学习目标和具体的学习任务，然后依次是相关实践性知识、相关理论知识、拓展性知识、练习。

5. 认真组织课程实施。首先是提高教师素质能力。鼓励教师在企业顶岗进修；广泛开展内校外教师的学习交流活动；邀请酒店的高层管理人员做专题讲座等，有针对性地提高教师的职业素质能力。其次是基于工作过程的教材建设。根据课程目标和内容设定，把教材的内容分为若干个大的项目，每个项目下再分为若干个任务，在每个任务中将技术理论知识与技术实践知识融为一体进行设计。再次是酒店实训基地的建设。按照酒店的工作过程模式来组织实践教学过程，学生通过在酒店实训基地进行模拟性学习，建构技术理论知识和技术实践知识，发展技术实践能力。最后是教学手段的综合应用。教学手段应采用讲授教学、多媒体教学、校内模拟实训教学、校外实训基地教学等多种方式相结合的综

合教学手段。

## 二、以基于行动导向的教学观组织实践教学

中职酒店管理专业培养的是应用型、技能型人才，使学生在掌握专门知识、技能的基础上，能够在酒店熟练地运用知识、技能解决具体实际问题。这种能力主要是依靠实践而不是纯理论学习来获得的，强调实践教学是中职酒店管理专业人才培养的本质要求。在中职酒店管理专业的实践教学中运用以职业活动为导向，以人的能力发展为本位的行动导向教学法，能有效促进学生技能的形成、提高学生的酒店综合职业能力。

行动导向教学法包括：项目教学法、角色扮演法、模拟法、谈话法等。其核心是在教学活动中，用行动来引导学生，启发学生的学习兴趣，培养学生自主学习的能力。教师针对不同的教学内容、不同的对象，在教学中创造性地使用具体的教学方法。

以项目教学法为例，在酒店管理专业的实训教学中，可分四个步骤实施：

第一步：确定项目。由教师针对学生知识、能力的具体情况，根据酒店工作需要设计项目任务，按照项目教学法的原则，设计出实施步骤，准备资料、素材，写出指导方案，确定项目任务，指导学生查阅资料，引导学生围绕本项目开展学习交流活活动。

第二步：制定计划。将学生分组，由各组同学在经过精心准备和讨论后，按照计划书的格式要求，制定项目计划书。学生在计划书中阐述自己的设计目标，进行方案论证，明确

预期目标和执行时间，策划实施项目的步骤，并进行资金预算和人员分工安排。

第三步：实施计划。教师根据学生的项目实施进程安排，制定跟踪管理的方案。在学生遇到困难时首先鼓励他们相互讨论，指导学生查阅相关教材和参考资料，让他们带着问题去学习。教师要指导做好项目活动的日常记录，使之成为检查评估的重要资料。

第四步：检查评估。酒店服务工作质量的评价不同于其他项目成果的展示，其关键在于酒店顾客的满意度。因此，教师要认识到项目教学法中的学习过程是一个参与创造实践的过程，我们要注重完成项目的过程。对学生学习的评价应从酒店管理专业知识的应用、技能的熟练程度、思维的深度与广度、策划的创新性以及沟通协调能力等方面进行综合考虑。

### 三、以基于学习情境的建设观完善实践教学设施

目前中职酒店管理专业还存在重课堂教学，轻实践环节的情况。实践课具有多样性和复杂性，对酒店管理专业实践课该上什么内容，以什么样的标准和形式进行评价，目前还缺乏有效的评估体系。实习基地的建设受到资金、技术、规则等因素的制约，建设的效果是否符合国家酒店管理培训认证体系的标准，有没有通过酒店行业的评审验收都是急需解决的问题。

因此，如何培养酒店管理专业学生的实际应用能力，形成培养学生职业核心技能、职业综合能力和职业素质有机结合的实践教学体系；如何强化酒店管理专业学生的职业角

色，尽快提高学生的动手能力，使学校与酒店之间变为“零距离”，酒店管理专业实训室的建设至关重要。

近年来，不少中职酒店管理专业非常重视实训室的建设，在实训室的建设上考虑了总体性和实用性，实训室所配备的设备追踪现代酒店业的发展前沿；学生实践教学所使用的设备均是同行业较先进的设备，与行业技术发展水平相适应。在加强学生基本操作技能的同时，还通过营造一个与酒店管理与服务第一线工作现场相一致的真实或仿真的职业环境，讲究规范性和实效性，充分体现基于学习情境的建设观。酒店管理专业学生职业能力培养的理想状态是在仿真或真实的酒店环境中进行，从酒店设备、服务流程、管理水准、人员配置等方面模拟并接近酒店环境，借鉴现代酒店的管理运作模式，注意形成自身的文化氛围，并重视酒店职业素质训导，实训效果取得了长足的进展。

总之，我们要扎实做好酒店管理专业的教学改革，将中职教育的基于工作过程的课程观、基于行动导向的教学观与基于学习情境的建设观具体运用于中职酒店管理专业教学改革的整个过程中，坚持能力培养为主原则、实践操作为主原则、学生参与为主原则，充分发挥学生的主观能动性，激发学生的学习的兴趣，调动学生自主学习的积极性，将实践教学的目标和任务具体落实到各个实践教学环节中，使酒店管理专业的学生在实践教学中学到实用的、完整的、系统的职业技能，为学生今后走上酒店工作岗位，迅速适应酒店环境打下坚实的基础。

### 参考文献:

[1]姜大源. 德国职业教育课程方案[J]. 职教论坛, 2002年第8期

[2]姜大源. 课程与教材辨. 中国职业技术教育, 2008年第19期

[3]蒋庆斌. 徐国庆. 基于工作任务的职业教育项目课程研究. 职业技术教育, 2005年第22期

[4]郝超. 蒋庆斌. 常州机电职业技术学院. 构建以工作任务为中心、以项目课程为主体的中职课程模式. 职业技术教育, 2005年第30期

[5]石伟平. 徐国庆. 职业教育课程开发技术. 上海教育出版社, 2006年

[6]张启富. 关于构建中职教育“行动导向”实践教学体系的思考. 温州职业技术学院学报, 2006年第4期