

# 提升高职酒店管理专业学生素质的探索与实践

高 珍

(天津职业大学, 天津 300402)

**摘 要** 随着酒店业蓬勃发展和高职教育实践教学要求的提升,越来越多的高职学生以顶岗实习、志愿服务、临时用工等形式参与到酒店服务中,学生素质直接影响酒店的服务质量。针对这种情况,应探索建立融合高职教育规范、酒店服务质量标准、社会服务要求为一体的系统化综合培养平台,在心理素质、文化素质、职业素质等方面对学生进行教育培训与职业指导,实现学生素质与酒店服务质量的双重提升。

**关键词** 高职院校;酒店管理专业;学生素质;服务质量

**中图分类号** G715 **文献标识码** A **文章编号** 1008-3219(2013)35-0008-03

## 一、高职酒店管理专业学生素质现状

### (一)心理素质不过硬

酒店实习中学生通常会出现自我认知不清,工作状态不适应,对承担服务员工作的心理准备不足,以为只学习管理类的知识就能在酒店立足,忽略自身情况与岗位相结合等问题。学生普遍反映人际交往和自身承受挫折能力较差,有时对领导指令理解不透彻,或是被领导、同事批评时,心态调整欠佳。调查显示,70%的学生认为良好的表达、礼仪、工作及处事等技巧能够提升他们的沟通及应

变能力,但他们这方面素质非常欠缺。因此,必须尽快引导学生打破行业界限观念和服务等级观念,完成心理调整适应的过程,提升心理素质。

### (二)文化素质有欠缺

在学校对学生进行相关引导以及学生进入酒店实际参与实习工作后,酒店专业学生逐渐认清形势,查找自身问题。根据调查,75%的学生认为还缺乏例如前台软件使用、餐饮摆台等专业技能,对所学知识运用不灵活,对所学专业的工作环境及运作模式还不了解。高星级酒店中经常有外国客人入住,学生认为工作中困扰他们

的最大问题是语言,不能够有效地与外国客人及担任酒店管理层的外籍人士交流,成为学生素质提升的主要障碍。

### (三)缺少职业生涯规划

态度是职业素养的核心,更是职业生涯规划最重要的开端。学生在进入酒店专业学习后,敬业精神、合作态度等素质的培养需要学校和酒店通过职业生涯规划教育来实现,培养和引导学生正向、积极地面对未来的职业,以良好的职业氛围给予学生正能量。调查显示,52%的学生不知道如何规划职业生涯,对提升工作主动性、团队协作能力缺乏系统规划。

收稿日期:2013-11-08

作者简介:高珍(1983- ),女,天津人,天津职业大学讲师。

基金项目:全国教育科学规划2009年度职业教育研究专项课题《面向高职高专学生的“大学生涯规划”的探索与实践》(编号:GJA094022),主持人:贾德民。

## 二、酒店业发展对高职学生素质的要求

全球化客源、个性化要求、大规模住宿、潮汐式流向都给酒店服务质量管理提出了新的课题。现代酒店业发展对酒店管理专业人才培养提出了如下要求：

一是提高心理素质,热爱酒店行业并勇于奉献,使酒店亲情化服务成为特色。亲情化服务是酒店服务的软件标准,主要集中体现在服务人员的态度、语言、行动中,良好的硬件设施只有在亲情服务中才能被充分利用,才能更好地获得客人的认可。高职学生要在心理上树立良好的服务意识,热爱酒店行业,把客人当做亲人,充分了解客人情况、生活习惯、喜好等,为客人提供更贴心的服务。

二是迅速掌握技能及相关理论知识,熟悉酒店运作流程,贯彻酒店规范化服务。规范化服务是指按照工作流程,不出差错为客人进行服务。规范化服务是一切服务工作的基础,其优点是井然有序,并可有效保证酒店服务质量。高职学生应坚决执行所在实习酒店的运作规范,完善服务流程,从专业技能、礼仪规范等诸多方面下功夫,例如规范记录客人携带行李数量,在走路、上楼梯和下楼梯时对不同年龄、性别的客人提供有针对性的服务,以保证服务准确得体。

三是具有符合社会标准的酒店职业素养,提升反应能力,开展精细化服务。精细化服务能彰显酒店的品位和档次,反映的是酒店整体服务水平。精细化服务要求

高职学生积极主动、快速和机敏,做到在服务中“眼观六路、耳听八方”。例如,能够迅速记住重要客人的姓名、职务,并能引领客人节约资源,把社会责任化作职业道德修养。

## 三、高职学生系统化综合素质培养平台的构建

在新形势下重新审视高职学生素质培养,可以发现其素质培养主体已经不再是单纯的学校教育,而是融合学校、酒店、社会三方力量的一体化综合培养平台,其培养过程已经突破原有的“理论+实践”模式,而演化成集“理论教育、实践培训、服务提升”为一体的全过程循环培养模式,见图1。

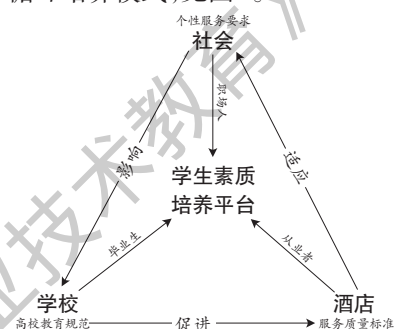


图1 学生素质培养体系

在学校教育环节,学校对高职学生的培养目标是合格的毕业生。学校按照国家教育规划对学生进行系统化的专业知识和专业技能培养,把素质培养真正落实贯穿于人才培养全过程。

在酒店培养环节,酒店对高职学生的培养目标是酒店从业者。高职生一般在酒店实习期从事酒店基层服务工作。不同酒店具有不同的特色,国际知名酒店的文化和氛围、连锁型经济酒店的优秀管理模式、国内特色酒店的特色服务

以及创始人的创业历程等,都是各酒店的特色资源。对于高职学生而言,其核心优势是酒店的服务质量标准 and 员工培训体系。在这个环节主要完成服务技能实操、职场氛围感悟、管理模式适应、职业生涯规划教育等内容。

在社会服务环节,社会大众对高职学生的认知是酒店职场人。社会大众不会去考量高职生是实习学生还是正式员工,作为酒店服务人员,其基本的职场素质、职场礼仪规范、语言沟通能力、服务技巧、应变能力都是不可或缺的。社会对学生培养不像学校和酒店具有明确的目标,其特色在于每一个特殊的要求和服务内容,其核心优势是每一次服务经历就是一笔成长的财富。这个环节主要完成社会认知、价值观提升、职业态度、应变抗压能力等方面素质的培养。

在学生素质培养平台运行中,学校、酒店、社会三方共同对高职学生实施综合培养,而由于高职学生在这一过程中既是培养对象,又是拥有自主性的独立个体,因此在培养流程中学校、酒店、社会三方会形成一个良性的相互促进的循环内生系统。

## 四、基于综合培养平台提升高职学生素质的对策

(一)学校应结合学生心理特点深入开展职业生涯规划指导

学校通过系统的职业生涯规划指导,帮助学生正确地了解自我,并结合自身的特点开发潜能,帮助学生找到个人发展目标与职业发展目标的最佳契合点,引导他

们成为合格的职业人。高职院校要通过讲座、岗前培训及就业指导课程等途径,使学生在实习前能够树立明确的职业发展目标,产生强烈的职业发展意愿,以积极、主动的态度参与到酒店实习工作中。

(二)通过学校与酒店的协同工作提高学生的专业技能

在酒店硬件水平日趋接近的情况下,服务水平、员工素质等“软件”成为酒店业竞争的核心要素,而培训正是酒店软件建设之本。酒店在了解高职学生素质和技能基础上,可与学校共同开发课程,或是将酒店培训内容安排到学生的教学计划中。实习上岗后,再通过强化培训,使他们进一步掌握工作技能技巧,提高工作效率与质量,形成良好的工作习惯和服务意

识,以尽快适应各自岗位需求,更好地为顾客提供服务。

(三)通过酒店实习实现社会对酒店服务职业人的期待

社会呼唤酒店行业不断改进服务质量,为客人提供日趋完善的服务活动,同时要求酒店行业未来从业人员更加自觉地提高自身综合素质。酒店作为载体应充分发挥其引导作用。一是以酒店文化吸引和塑造学生对酒店职业的忠诚和热爱。酒店文化具有凝聚、约束、向导、激励等作用,学生不断感知、感受、感恩酒店文化,会向往和爱护酒店品牌形象。二是以酒店承接的大型活动或会议接待为契机实施培养。高职学生进入酒店实习,弥补了酒店在大型活动期间人员短缺的不足,同时,也为学生

提供了开阔眼界、增长知识、提高服务意识的平台。

#### 参考文献:

- [1]高丽梅.职技高师大学生涯规划指导体系构建的探索[J].中国职业技术教育,2010(25).
- [2]黄晓洁.高职学生素质教育的模式和方法研究[J].成功(教育),2010(11).
- [3]李长秋.高职酒店管理专业人才培养现状及对策研究[J].职业教育研究,2011(3).
- [4]郭俊朝,陈晗.高职人才培养目标的演进与重构[J].浙江纺织服装职业技术学院学报,2013(3).
- [5]严钰华.高星级酒店顾客满意度影响因素分析[D].杭州:浙江工业大学硕士学位论文,2009(11):36.
- [6]王赫男.饭店服务心理学[M].北京:电子工业出版社,2009:48.

## Exploration and Practice of the Quality Promotion of Students Majoring in Hotel Management of Higher Vocational Colleges

GAO Zhen

(Tianjin Vocational University, Tianjin 300402, China)

**Abstract** With the booming development of hotel industry and the practical requirement of higher vocational education, more and more higher vocational school students participated in hotel service through post practical training, volunteering service and temporary work. Thus, students' quality impacts the quality of hotel service directly. Therefore, it's necessary to build a systematical and comprehensive cultivation platform integrating higher vocational education standards, hotel service quality standards and social service requirements, implement education training and vocational guidance for students in psychological, culture and knowledge qualities, so as to achieve the overall promotion of students' quality and hotel service quality.

**Key words** higher vocational colleges; hotel management specialty; student quality; service quality