



全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

总主编◎马 勇



酒店 管理实践教程

主编◎韩 鹏 张秀玲

■ Hospitality Management
Practice Guide ■



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

总主编◎马 勇



■ Hospitality Management
Practice Guide ■



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本书为培养学生实际工作能力和操作技能提供参考,以学生入校到毕业经历的实践环节为主线,分为基础理论、模拟实训和专业实习三个部分,涉及校内职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、酒店企业认知实习、酒店企业专业实习等内容。

编者不仅有多年的酒店管理教育和教学经验,还专门到酒店调研,所以教材具有较强的操作性、实效性、职业性。本书还可以指导教师规范酒店管理专业实习环节。

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实践教程/韩鹏,张秀玲主编. —武汉:华中科技大学出版社,2016.8
全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材
ISBN 978-7-5680-1785-5

I. ①酒… II. ①韩… ②张… III. ①饭店-企业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 092261 号

酒店管理实践教程

Jiudian Guanli Shijian Jiaocheng

韩 鹏 张秀玲 主编

策划编辑:李 欢 周小方

责任编辑:殷 茵

封面设计:原色设计

责任校对:马燕红

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321913

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北新华印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:16.5 插页:2

字 数:405 千字

版 次:2016 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:48.00 元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

编委会

总主编

马 勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
湖北大学旅游发展研究院院长,教授、博士生导师

编委 (排名不分先后)

朱承强 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
上海师范大学MTA教育中心主任
上海旅游高等专科学校酒店研究院院长,教授

郑耀星 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会理事,福建师范大学教授、博士生导师

王昆欣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
浙江旅游职业学院党委书记,教授

谢 苏 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院名誉院长,教授

狄保荣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会旅游教育分会副会长,教授

邱 萍 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
四川旅游学院旅游发展研究中心主任,教授

郭 沙 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院院长,副教授

罗兹柏 中国旅游未来研究会副会长,重庆旅游发展研究中心主任,教授

徐文苑 天津职业大学旅游管理学院教授

叶娅丽 成都纺织高等专科学校旅游教研室主任,教授

赵利民 深圳信息职业技术学院旅游英语专业教研室主任,教授

刘亚轩 河南牧业经济学院旅游管理系副教授

张树坤 湖北职业技术学院旅游与酒店管理学院院长,副教授

熊鹤群 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院党委书记,副教授

韩 鹏 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院酒店管理教研室主任,副教授

沈晨仕 湖州职业技术学院人文旅游分院副院长,副教授

褚 倍 浙江旅游职业学院人力资源管理专业带头人,副教授

孙东亮 天津青年职业学院旅游专业负责人,副教授

闫立媛 天津职业大学旅游管理学院旅游系专业带头人,副教授

殷开明 重庆城市管理职业学院副教授

莫志明 重庆城市管理职业学院副教授

蒋永业 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院讲师

朱丽男 青岛酒店管理职业技术学院旅游教研室主任,讲师

温 燕 浙江旅游职业学院讲师

张丽娜 湖州职业技术学院讲师



总序

Introduction

大众旅游时代,旅游业作为国民经济战略性支柱产业,对拉动经济增长和实现人民幸福发挥了重要作用。2015年,中国旅游业步入了提质增效时期,旅游业总收入超过4万亿元,对GDP(国内生产总值)的综合贡献率高达10.51%,成为推动我国供给侧改革的新的增长点。伴随着旅游产业的迅猛发展,旅游人才供不应求。因此,如何满足社会日益增长的对高素质旅游人才的需要,丰富旅游人才层次,壮大旅游人才规模,释放旅游人才红利,提升旅游专业学生和从业人员的人文素养、职业道德和职业技能,成为当今旅游职业教育界急需解决的课题。

国务院2014年颁布的《关于加快发展现代职业教育的决定》,表明了党中央、国务院对中国职业教育的高度重视,标志着我国旅游职业教育进入了重要战略机遇期。教育部2015年颁布的《普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录(2015年)》中,在旅游大类下设置了旅游类、餐饮类与会展类共12个专业,这为全国旅游职业教育发展提供了切实指引,为培养面向中国旅游业大转型、大发展的高素质旅游职业经理人和应用型人才提供了良好的成长平台。同年,国家旅游局联合教育部发布的《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》中,提出“加快构建现代旅游职业教育体系,培养适应旅游产业发展需求的高素质技术技能和管理服务人才”。正是基于旅游大类职业教育变革转型的大背景,出版高质量和高水准的“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”成为当前旅游职业教育发展的现实需要。

基于此,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会和全国旅游职业教育教学指导委员会的大力支持下,在“十三五”开局之时率先

在全国组织编撰出版了“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师马勇教授担任总主编。为了全方位提升旅游人才的培养规格和育人质量,为我国旅游业的发展提供强有力的人力保障与智力支撑,同时还邀请了全国近百所旅游职业院校的知名教授、学科专业带头人、一线骨干“双师型”教师和“教练型”名师,以及旅游行业专家等参与本套教材的编撰工作。

为了更好地适应“十三五”时期新形势下旅游高素质技术技能和管理服务人才培养与旅游从业人员的实际需要,本套教材在以下四大方向实现了创新与突破。

一是坚持以“新理念”为引领,通过适时把握我国旅游职业教育人才的最新培养目标,借鉴优质高等职业院校骨干专业建设经验,围绕提高旅游专业学生人文素养、职业道德、职业技能和可持续发展能力,尽可能全面地凸显旅游行业的新动态与新热点。

二是坚持以“名团队”为核心,由中国旅游教育界的知名专家学者、骨干“双师型”教师和业界精英人士组成编写团队,他们教学与实践经验丰富,保证了教材的优良品质。

三是坚持以“全资源”为抓手,全面发挥“互联网+”的优势,依托配套的数字出版物,提供教学大纲、PPT、教学视频、习题集和相关专业网站链接等教学资源,强调线上线下互为配套,打造独特的立体教材。

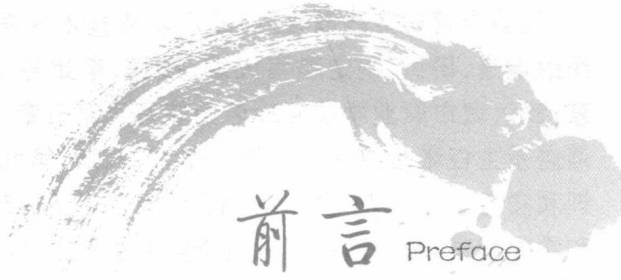
四是坚持以“双模式”为支撑,本套教材分为章节制与项目任务制两种体例,根据课程性质与教材内容弹性选择,积极推行项目教学与案例教学。一方面增加项目导入、同步案例、同步思考、知识活页等模块,以多案例的模式引导学生学习与思考,增强学生的分析能力;另一方面,增加实训操练模块,加大实践教学比例,提升学生的技术技能。

本套教材的组织策划与编写出版,得到了全国旅游业内专家学者和业界精英的大力支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!应该指出的是,编撰一套高质量的教材是一项十分艰巨的任务,本套教材中难免存在一些疏忽与缺失,希望广大读者批评指正,以期在教材修订再版时予以补充、完善。希望这套教材能够满足“十三五”时期旅游职业教育发展的新要求,让我们一起为现代旅游职业教育的新发展而共同努力吧!



规划教材编委会

2016年5月



前言

Preface

酒店是一个资金密集和劳动密集的行业,前厅、客房和餐饮工作中每个岗位都需要员工付出努力。随着时代的发展与进步,酒店行业对人才要求越来越高,基层管理人员和经营管理人员是高等职业院校培养人才的定位,尤其是著名的国际品牌酒店管理集团,对人才的要求与挑选更为苛刻,语言、技能、素质、形象,缺一不可。令人尴尬的是,目前行业发展与人才缺乏的矛盾日益显著。一方面是酒店对高技能、高素质人才的求贤若渴,另一方面是某些大专院校酒店专业毕业生呈现理论与实践脱节的“两张皮”现象,不能适应酒店对人才的要求。再者,为数不少的毕业生忍受不了从基层做起的酒店专业特点而转行,使酒店管理专业对人才的培养付诸东流。多年的教学经验告诉我们,学生之所以离开这个行业,多半是学校缺乏对于实践教学环节的控制,涉及教学实训和校外实习工作时,许多教师就显得束手无策。然而实践教学是酒店管理教学的灵魂,没有相关工作经验的学生将无法得到岗位的提升。我们通过多年教学实践和理解,对《酒店管理实践教程》进行了构思、调查、研讨、编制,从基本的职业素质养成教育、校内实训基地模拟训练、旅游酒店专业实习到实习论文的撰写,都毫无保留地呈现给同学们,让学生真正掌握酒店一线所需的实际工作能力和操作技能,真正成为当代酒店业所欢迎的人才。其中还包括详细的实践安排、实践管理以及实践的组织和领导工作,为酒店管理专业教师提供了较为成熟的解决办法,希望能够对他们有所帮助。

《酒店管理实践教程》就是一门培养学生实际工作能力和操作技能的专业课,包含学生在校期间的酒店综合实践概述、职业素质养成教育、校内实训基地模拟训练(前厅、客房、餐厅)、旅游酒店专业实习(前厅、客房、餐厅)等四个方面的内容,从学生入校开始一直到毕业走上工作岗位所将经历和必须学习的实践过程均包含在内,全方位地讲述和演示了实践教



学的各个环节。

《酒店管理实践教程》由武汉职业技术学院酒店管理系系主任韩鹏副教授任主编,负责组织调查、研讨、制定编写大纲、统稿、审定等工作,并编写了第一章、第二章、第三章、第四章;武汉城市职业学院王玲老师编写了第五章、第六章,并修订了前六章内容;武昌职业学院酒店系主任张秀玲编写了第七章、第八章、第九章。三位老师一直致力于酒店管理专业的实训和实习工作,由于多年从事酒店管理专业管理,韩鹏老师撰写的内容侧重于学生校内实训和实习管理制度;通过深入调查实习生在酒店各个部门的工作情况,张秀玲老师撰写的内容侧重于实习生应该掌握的服务程序和相关技能;王玲老师不仅有丰富的餐饮企业工作经验,还有多次指导学生参加大赛获得一等奖的经历,她撰写的内容侧重于学生素质养成和餐饮实训。

本书在编撰中,参考了国内外酒店管理专业在实践教学中的最新研究成果,听取了多家酒店企业专家的意见,在此,我们向给予过我们帮助的各位专家、企业界人士表示衷心的感谢!另外,由于水平有限,时间仓促,在编撰过程中可能存在不足与错误,我们真诚地希望各位专家批评指正,并可随时与我们联系,让这本《酒店管理实践教程》能更上一层楼。

韩 鹏

2016年2月4日

于武汉职业技术学院



目录 Contents

上篇 基础理论

第一章

酒店综合实践概述

- 第一节 酒店综合实践的含义 /4
- 第二节 酒店综合实践的意义与作用 /6
- 第三节 酒店综合实践的分类 /10
- 第四节 酒店综合实践的组织与管理 /13

第二章

职业素质养成教育

- 第一节 职业素质养成专题计划 /25
- 第二节 职业素质养成的组织与管理 /31
- 第三节 职业素质养成的内容 /34
- 第四节 职业素质养成的考核与评估 /39

中篇 模拟实训

第三章

前厅服务基本技能模拟实训

- 第一节 前厅概述 /46
- 第二节 前厅预订 /48
- 第三节 入住登记 /54
- 第四节 礼宾服务 /58
- 第五节 总机服务 /61
- 第六节 客人投诉的处理 /64

第四章

客房服务基本技能模拟实训

- 第一节 客房概述 /72
- 第二节 空房卫生清扫 /81
- 第三节 住客房卫生清扫 /85
- 第四节 走客房卫生清扫 /93

第五章

餐厅服务基本技能模拟实训

- 第一节 托盘 /100
- 第二节 餐巾折花 /103
- 第三节 斟酒 /106
- 第四节 铺台布 /109
- 第五节 摆台 /111
- 第六节 上菜与分菜 /121

下篇 专业实习

第六章

旅游酒店专业实习

- 第一节 实习计划与实习大纲 /132
- 第二节 毕业论文的选题与指导 /138
- 第三节 专业实习考核与鉴定 /142
- 第四节 专业技能鉴定与证书 /146

第七章

酒店前厅专业实习

- 第一节 酒店前厅服务程序与相关要求 /151
- 第二节 酒店前厅服务主要操作技能 /155
- 第三节 酒店前厅职业意识与职业态度 /194

第八章

酒店客房专业实习

- 第一节 酒店客房服务流程与相关要求 /198
- 第二节 酒店客房服务主要操作技能 /201

第九章

酒店中西餐厅专业实习

- 第一节 酒店中餐厅服务程序与相关要求 /225
- 第二节 酒店西餐厅服务程序与相关要求 /230
- 第三节 酒店餐饮服务主要操作技能 /232
- 第四节 酒店餐饮服务职业意识与职业态度 /250

上篇

基础理论

JICHU LILUN



第一章

酒店综合实践概述

学习目标

通过本章学习,应当达到以下目标:

职业知识目标:了解酒店管理专业综合实践的含义、意义与作用;了解酒店管理专业综合实习分类以及各种实践的功能。

职业能力目标:掌握酒店管理专业学生专业实习的组织与管理,“校企合作”的协调与分工;掌握实习计划的制订与实施;理解专业实习后的总结与评估。

职业道德目标:学生必须具有良好的职业意识、娴熟的职业技能、流利的语言表达能力、整洁的仪表、端庄的仪态,还要具备敏锐的观察能力和交流沟通能力,因为他们的一举一动、一言一行直接关系到酒店企业形象在人们心目中的反映,关系到旅游者对酒店企业的服务质量、管理水平的评价。

旅游高等职业院校是为国家旅游业培养应用型人才的重要基地,是实现旅游业腾飞、为旅游业提供人力资源的主渠道。如何培养学生的职业道德,养成他们的职业意识,提高他们的外语水平,培训他们的职业技能,是旅游高等职业教育改革的核心,酒店管理专业实践则是实现这一培养目标的重要途径,也是提高学生职业素质的重要内容。

引例:实习起航

这么快就步入社会,成为其中的一员了。有了新的思维方式,发现其实需要考虑的事情变多了。

我们这批实习生,是6月29日到北京。之后的几天就是入职培训,收获满满。了解酒店的历史、企业文化、对客服务宗旨、运营等基本概况之后,我们对餐饮部门有了一定的认识。这里有谭家菜厅、日餐厅、阳光咖啡厅、北京官厅、北京厅等。我选择去阳光咖啡厅,因为我想多锻炼锻炼自己的英语口语。北京官厅对于餐桌摆台的要求很严格,规范性特别高。让我也学到,长条桌摆台是什么样的,圆

桌摆台是什么样的,而咖啡厅的摆台又和其他餐厅的不一样。

我很喜欢现在上班的这个阳光咖啡厅,在这里,我学会了煮咖啡,学会了冰拉提的做法,了解了许多酒水知识,认识了台号等。师傅和同事都特别细心和耐心,指导我们该怎么做,不懂的时候都会热情地给予建议。

我告诉自己,将理论联系实际去操作,多多学习,不懂就问。新的起航,新的一步,踏实地一步一步地走下去。最近的工作状态特别好,我对自己说要好好工作,好好加油!

评析:

从学校到企业,从学生到员工,从理论到实践。这个过程是所学知识领悟、升华、提高的过程。做得好就有收获,做得不好就会一无所获。

第一节 酒店综合实践的含义

一、旅游高等职业教育

职业教育在任何一个国家都是教育不可缺少的重要组成部分,就像物质生产在任何时候都是维系人类生存所不可缺少的重要组成部分一样。世界上许多发达国家都非常重视职业教育,特别是德国,常常为自己国家的职业教育而自豪,他们校企分工协作、理论与实践紧密结合的“双元制”模式,为企业培养了许多优秀的、高素质的应用型人才。人们在探索德国经济与科技迅速发展的奥秘时发现:德国人所具有的文化素质和发达的职业教育是促成德国强盛的关键所在。除了德国的“双元制”职业教育模式,澳大利亚的 TAFL 模式、加拿大的 CBE/DACUM 模式、英国的“NVQ”国家资格证书和美国的社区学院都有很好的经验和借鉴的价值。

不管哪个国家,采取哪种职业教育的模式,归根结底,都遵循了职业教育的本质特征:高等职业教育是应用型教育,是以培养高技能人才为主要任务,以市场为导向,以就业为目标,全面提高劳动者素质,实现劳动力充分就业的高等职业教育。

经过改革开放 30 多年的发展,我国的综合国力和人民群众生活水平有了显著提升。2013 年,我国已经形成了 32.6 亿人次的国内旅游市场规模,位居世界第一;出境旅游人数达到 9818 万人次,成为全球第一大出境旅游客源国。酒店业的发展壮大可以用一日千里、星火燎原来形容,世界各大酒店管理公司业已进驻中国市场。旅游业被称为蓬勃发展的朝阳产业,国家正努力将其打造成一个战略性支柱产业。目前,全国旅游从业人员也由最初的几

万人增长到了近千万人(不含旅游经济带动的相关行业),形成了一支蔚为壮观的旅游从业人员大军。

旅游与酒店业的发展导致旅游人才的大量缺乏,当然也带动了旅游高等教育的蓬勃发展。旅游高等职业教育,是目前旅游与酒店管理专业最切合实际,也最符合行业需要的人才培养教育。就行业性质来看,酒店行业是一个资金密集型和劳动密集型行业,需要大批高技能、高素质人才在一线服务与管理,它的任何工作程序都必须依靠人来完成,不能用高精密的机器来替代;从人才的学历层次来看,随着社会的发展以及逐步与国际接轨,酒店行业对人才的需求越来越职业化和质量化,基层管理服务人员和经营管理人员将逐步为大专学历层次的人员所取代,尤其是著名的国际酒店管理集团,对人才的要求与挑选更为苛刻,语言、技能、素质、形象,缺一不可。因此,重视学生的技能提高、能力提升、外语流畅和形象塑造是旅游高等职业教育的教学特征。

二、酒店综合实践的含义

强调酒店综合实践主要是履行高等职业教育的培养目标。高等职业教育培养目标是高等职业教育属性的具体化。

第一,高等职业教育应该是应用性的。应用性是高等职业教育的本质属性,这一点在国际、国内都已达成共识。与普通高等教育相比,高等职业教育更面向实际,更与具体的职业挂钩,更强调其应用性。

第二,高等职业教育应该是职业性的。高等职业教育培养的是技术技能型人才,以瑞士洛桑旅馆学院为例,它完全以岗位定制人才培养目标,如培养厨师,就从选料开始(有时甚至从选种、栽培开始),然后到加工成原料,再到如何将原料烹调成美味佳肴。这种人才是按照职业岗位或技术工艺培养的,是典型的职业型人才。旅游高等职业院校对学生的培养要适合职业岗位或者职业岗位群的具体要求,重点是培养岗位的职业能力和实践能力。

第三,高等职业教育应该是多样性的。多样性体现在专业设置、学制、培养途径等方面,这也是高等职业教育区别于普通高等教育的重要特征。

在上述三个基本属性中,应用性和职业性是最为主要和本质的属性,高等职业教育的其他属性无不打上它们的烙印。高等职业教育的培养目标就是这些属性的具体化,高等职业教育的社会功能也与它们具有密不可分的关系,是其社会作用的表现。

旅游高等职业教育中的酒店管理专业,其培养目标就是为酒店一线培养最具应用色彩的高技能人才,那么,重实践、重技能、重语言、重形象就是旅游高等职业教育的教学特色,“校企合作”培养酒店人才就是旅游高等职业院校的一条必经之路。

旅游高等职业院校中,酒店管理专业课程有以下特征。

首先,酒店管理专业课程目标的指向性,即以培养对象今后将从事的岗位所需技能、知识、态度为导向,在培养规格上体现出具体的职业岗位或岗位群的明确要求,而且各门课的目标都需体现其职业方向。

其次,酒店管理专业课程的直接性,表现为课程目标与酒店服务一线的实际工作需要相贴合,同时及时反映在酒店服务一线技术和服务的变化之中。

最后,专门性是酒店管理专业课程的又一个显著特点。由于酒店管理专业是为酒店业

培养专门人才,培养目标直接指向职业岗位群,因而特别重视专门技能和能力的培养,重视职业素质的训导。

旅游高等职业教育是一种为酒店生产服务一线培养应用型人才的教育,职业技能的获得、技术应用能力的培养,成为学生成功的关键。熟练的操作技能及现场解决服务与管理中难题的能力是旅游高等职业教育课程内容的重心所在,只会动口、不会动手,态度再好也不可能是合格人才。需要强调的是旅游从业人员的服务态度,旅游服务工作是与人打交道的,旅游业是窗口行业,是劳动密集型行业,是无中介的行业,服务态度与服务技能的好坏直接影响服务的质量和客人对酒店的评价。所以,培养学生优良的服务态度、优秀的服务技能、流利的语言表达和沟通能力、尽善尽美的操作技能是酒店管理专业的教育目的,而综合实践在使学生获取这些能力中发挥着不可估价的作用。其中,校内职业意识养成教育是职业意识培养的重要途径,而校内实训基地模拟训练和酒店企业专业实习则是使学生熟练职业技能、强化职业语言、提高职业意识、升华职业态度的唯一渠道。

第二节 酒店综合实践的意义与作用

实践是旅游高等职业院校的一个重要的教学环节,也是高等职业教育区别于其他高等教育的典型特征。它是在旅游高等职业院校的组织与指导下,由教学管理部门、教研室、实训中心、专业教师(包括班主任或者辅导员)具体实施的,根据本专业的培养目标,在校内实训基地、校外高星级旅游酒店或者商务酒店从事模拟或实际操作,以获得有关的实际知识与技能,形成独立工作能力和良好职业道德的实践性教学过程。按旅游高等职业院校酒店管理专业的特点和学生的认知规律,酒店管理实践教学分为四种类型:校内职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、酒店企业认识实习和酒店企业专业实习。其中,酒店企业专业实习最为重要,是升华学生能力、养成学生职业意识的必不可少的重要环节。

一、酒店综合实践的重要意义

(一) 酒店综合实践是加速现代化建设的需要

我国的社会主义现代化建设已步入一个全新的时期,随着经济的飞速发展,社会对高等职业教育提出了更为迫切、更为艰巨的任务。发达国家的成功经验告诉我们,一支高质量、高水平的劳动者队伍是这个国家最大的资本,是经济稳定的保障。在市场经济体制逐渐完善的今天,经济、市场、教育三者间的关系十分清楚,层出不穷的、大量涌现的新的科技成果应该转化为生产力,变为商品,进入市场,教育则是它们唯一的中介体。市场的本质是竞争,竞争的核心是质量,教育市场中品质优良的人力资源是确保产品质量和服务质量的关键。德国与日本的经济腾飞从一个侧面给了我们启示,德国运用“双元制”职业教育模式,使一个原料不足的国家,以从业人员精湛的职业技能为基础展现出了强大的经济实力。德国前总

理科尔曾不无骄傲地说:“良好职业培训的青年是德国最大的资本,是经济腾飞的秘密武器。”日本在第二次世界大战的废墟上,竭尽所能投资教育和职业教育,不遗余力地培养人才,到了20世纪70年代,日本在教育上的投资得到了回报,优良的人力资源使它的经济扶摇直上,成为经济实力雄厚的国家。由此可见,加速我国社会主义现代化的建设,需要数以百万计的技术优良的高技术工人与高技能服务人员队伍,这一艰巨的任务需要旅游高等职业教育来完成。那么,通过实习教学来加强学生技能技巧,提高高等职业教育质量,以适应现代化建设的需要显然是当务之急。

(二) 酒店综合实践是培养应用型人才的需要

旅游行业是一个劳动密集型行业,对人才的要求有以下特征:从数量上看,它呈宝塔状,中低层的服务技术人员和基层管理人员占绝大多数。从类型上看,酒店业有经营决策人员、管理人员、公关销售人员、服务人员、烹饪人员、财务人员等,旅行社业有经营管理人员、导游人员、服务接待人员、公关销售人员、财务人员和产品研发人员等,这些人员是旅游企业一线的主力军,而且都是应用性和操作型人才。从人才特色看,由于旅游服务工作的特殊性,面对面服务、服务过程无中介环节是其典型特征。

这就要求旅游从业人员必须具有良好的职业意识、娴熟的职业技能、流利的语言表达能力、整洁的仪表、端庄的仪态,还要具备敏锐的观察能力和交流沟通能力,因为他们的一举一动、一言一行直接关系到酒店企业形象在人们心目中的反映,关系到旅游者对酒店企业的服务质量、管理水平的评价。

这些职业素质的养成,单靠学校教育是远远不够的,必须和酒店企业联合,通过综合实践,提供给学生一个成长、锻炼的空间,让学生在实习指导教师的带领下,在旅游服务一线经过汗水与泪水的磨炼,形成职业心理,培养职业技能,提高外语水平,养成职业意识,成为一名合格的旅游从业人员。

同步思考

旅游从业人员必须具有良好的职业意识、娴熟的职业技能、流利的语言表达能力、整洁的仪表、端庄的仪态,还要具备敏锐的观察能力和交流沟通能力。

问题:

你觉得你自己在这些方面还有哪些需要提高?

(三) 酒店综合实践是构建中国式旅游职业教育模式的需要

我国是个发展中国家,旅游院校也以公立学校为主,教育投资主要靠国家,多渠道投资教育的格局还没有形成。所以,像国际旅游院校那样形成一种前店后校或者下店上校的“店校合一”式旅游教育模式缺乏基础和条件。旅游教育界也曾做过这样积极的努力和尝试,都因种种原因,实习酒店或被迫转让、破产,或逐步演变为实际意义上的招待所,虽在培养学生实践能力方面曾发挥过不同程度的作用,却无蓬勃的生命力。在旅游高等职业教育的发展过程中,中国式的“校企联合”逐渐形成。

所谓“校企联合”,是指酒店企业与旅游院校在培养旅游业专门人才方面的一种合作伙