



西昌学院“质量工程”资助出版系列教材

酒店服务技能

综合实训

■主编 邱亚利



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

西昌学院“质量工程”资助出版系列教材

酒店服务技能综合实训

主 编 邱亚利

副主编 向 丹 王叶兰

 北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书是一本针对民族地区高等教育实际情况编写的实训教材,它以就业为导向,以酒店实际岗位的操作技能训练为主要任务,以培养“学位证+技能证”的高素质应用型人才为主要目的,既能满足各层次院校相关专业的教学需求,也能满足酒店从业人员的培训需求。本教材分为8章,主要内容涉及四大板块:一是酒店服务技能综合实训概述,明确本门课程的目的、意义和操作方法;二是酒店各部门各岗位的操作程序和技能,通过不同的实训模块来强化技能的掌握;三是部门管理知识,介绍了每一部门初、中、高级管理岗位的职责,为学生将来从事管理工作打下基础;四是酒店培训知识,目的是教学生如何对酒店从业人员进行培训,为学生将来从事培训工作打下基础。全书内容全面、安排合理,实用性、普及性较强。

本书既可作为旅游高等教育酒店类课程的实训教材,也可作为酒店企业员工培训的参考书。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务技能综合实训 / 邱亚利主编. —北京:北京理工大学出版社, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 9398 - 3

I. ①酒… II. ①邱… III. ①饭店 - 商业服务 - 教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 131929 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市天利华印刷装订有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 21.25

字 数 / 499 千字

版 次 / 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

定 价 / 59.00 元

责任编辑 / 施胜娟

文案编辑 / 施胜娟

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 马振武

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

序 言

西昌学院校长 夏明忠

为了贯彻落实党中央和国务院关于高等教育要全面坚持科学发展观，切实把重点放在提高质量上的战略部署，经国务院批准，教育部和财政部于2007年1月正式启动“高等学校本科教学质量与教学改革工程”（简称“质量工程”）。2007年2月，教育部又出台了“关于进一步深化本科教学改革全面提高教学质量的若干意见”。从此，拉开了中国高等教育“提高质量，办出特色”的序幕，将中国高等教育从扩大规模正式向“适当控制招生增长的幅度，切实提高教学质量”的方向转变。这是继“211工程”和“985工程”之后，在高等教育领域实施的又一重大工程。

西昌学院在“质量工程”建设过程中，全面落实科学发展观，全面贯彻党的教育方针，全面推进素质教育；坚持“巩固、深化、提高、发展”的方针，遵循高等教育的基本规律，牢固树立人才培养是学校的根本任务，质量是学校的生命线，教学是学校的中心工作的理念；按照分类指导、注重特色的原则，推行“本科学历（学位）+职业技能素养”的人才培养模式，加大教学投入，强化教学管理，深化教学改革，把提高应用型人才培养质量视为学校的永恒主题。先后实施了提高人才培养质量的“十四大举措”和“应用型人才培养质量提升计划20条”，确保本科人才培养质量。

通过7年的努力，学校“质量工程”建设取得了丰硕成果。已建成1个国家级特色专业，6个省级特色专业，2个省级教学示范中心，3位省级教学名师，2个省级卓越工程师人才培养专业，3个省级高等教育“质量工程”专业综合改革建设项目，16门省级精品课程，2门省级精品资源共享课，2个省级重点实验室和1个省级人文社会科学重点研究基地，2个省级实践教学建设项目，1个省级大学生校外农科教合作人才培养实践基地，4个省级优秀教学团队等等。

为了搭建“质量工程”建设项目交流和展示的良好平台，使之在更大范围内发挥作用，取得明显实效；促进青年教师尽快健康成长，建立一支高素质的教学科研队伍，提升学校教学科研整体水平。学校决定借建院十周年之机，利用2013年的“质量工程”建设资金资助实施“百书工程”，即出版优秀教材80本，优秀专著40本。“百书工程”原则上支持学校副高职称的在职教学和科研人员，以及成果极为突出的中级职称或获得博士学位的教师。学校鼓励和支持他们出版具有本土化、特色化、实用性、创新性的专著，结合“本科学历（学位）+职业技能素养人才培养模式”的实践成果，编写实验、实习、实训等实践类的教材。

在“百书工程”实施过程中，教师们积极响应，热情参与，踊跃申报，一大批青年教师更希望借此机会促进和提升自己的教学科研能力；一批教授甘于奉献，淡泊名利，精心指导青年教师；各二级学院、教务处、科技处、院学术委员会等部门的同志在选题、审稿、修改等方面也做了大量的工作；北京理工大学出版社和四川大学出版社也给予了大力支持。借此机会，向为实施“百书工程”付出艰辛劳动的广大教师、相关职能部门和出版社等表示衷心

的感谢！

我们衷心祝愿此次出版的教材和专著能为提升西昌学院整体办学实力增光添彩，更期待今后有更多更好的代表学校教学科研实力和水平的佳作源源不断地问世，殷切希望同行专家提出宝贵的意见和建议，以利于西昌学院在新的起点上继续前进，为实现第三步发展战略目标而努力。

前 言

随着我国旅游产业的蓬勃发展,市场对专业人才的需求无论在量上还是质上都提出了更高的要求。酒店类课程是旅游高等教育的专业必修课,是学生专业知识体系中不可或缺的部分。本书在编写过程中参考了大量国内外酒店类课程教育的研究文献,在国内现有的酒店类实训教材的基础上,进行了综合、总结和突破。西昌学院旅游管理专业的四位老师参与了此次编写工作。主编为邱亚利;副主编为向丹、王叶兰;参编为廖姝姝。具体分工如下:

邱亚利编写第1章、第2章、第3章、第5章。

向丹编写第3章、第4章、第6章、第7章。

王叶兰编写第4章、第5章、第6章、第7章。

廖姝姝编写第1章、第2章、第7章、第8章。

全书由邱亚利统稿。为增加学生对酒店工作的了解,熟悉我国酒店行业的相关规定,特编录了《餐厅服务员国家职业技能标准》《前厅服务员国家职业技能标准》《客房服务员国家职业技能标准》《国家酒店管理师职业标准》《星级酒店评定标准》供学生深度阅读,便于学生明确职业标准,更好地掌握酒店类课程的相关实训知识。

在本书的编写过程中得到了西昌学院、西昌学院教务处、西昌学院轻化工程学院各位领导的大力支持,得到北京理工大学出版社的大力支持和关心,同时得到了各位同人的鼎力相助。在此,编者谨向所有对本书提出意见和建议的朋友表示衷心的感谢。

由于时间仓促,书中难免存在不妥之处,请读者原谅,并提出宝贵意见。

邱亚利

目 录

第1章 酒店服务技能综合实训概述	(1)
1.1 酒店服务技能综合实训的意义	(1)
1.1.1 酒店服务技能综合实训的含义及意义	(2)
1.1.2 酒店服务技能综合实训的意义	(2)
1.2 酒店服务技能综合实训的内容	(5)
1.2.1 基础职业意识的养成教育	(5)
1.2.2 校内实训基地模拟训练	(6)
1.2.3 酒店企业认知实习	(6)
1.2.4 酒店企业顶岗实习	(7)
1.3 酒店服务技能综合实训的组织与管理	(8)
1.3.1 酒店服务技能综合实训的组织	(8)
1.3.2 综合实训的管理	(9)
1.4 酒店服务技能综合实训的考核办法	(17)
1.4.1 校内实训基地实训考核	(17)
1.4.2 酒店企业顶岗实习考核	(17)
本章小结	(20)
复习题	(20)
第2章 酒店基础知识	(21)
2.1 酒店业的现状及发展趋势	(21)
2.1.1 酒店业概述	(21)
2.1.2 酒店业的现状	(23)
2.1.3 酒店业的发展趋势	(24)
2.2 酒店的组织结构和管理机制	(25)
2.2.1 酒店组织构成要素	(26)
2.2.2 饭店组织结构的设置	(26)
2.2.3 酒店组织的类型	(26)
2.2.4 酒店职能部门的划分和职责概述	(29)
2.3 酒店行业规章制度	(31)
2.3.1 酒店规章制度概述	(32)
2.3.2 酒店行业主要规章制度	(32)

本章小结	(42)
复习题	(42)
第3章 酒店前厅服务技能实训	(43)
3.1 前厅部概述	(43)
3.1.1 前厅部的概念	(43)
3.1.2 前厅部的地位	(43)
3.1.3 前厅部的任务	(45)
3.2 酒店前厅部管理人员岗位职责	(46)
3.2.1 酒店前厅部组织机构	(46)
3.2.2 前厅部管理人员岗位职责	(47)
3.3 前厅部各岗位服务程序与操作技能实训	(52)
3.3.1 前厅实训室设施设备	(52)
3.3.2 酒店前厅服务相关要求	(53)
3.3.3 前厅部人员仪容仪表要求	(54)
3.3.4 前厅部各岗位实训项目	(54)
本章小结	(90)
复习题	(90)
第4章 酒店客房服务技能实训	(91)
4.1 客房部概述	(91)
4.1.1 客房部的地位与作用	(91)
4.1.2 客房部的工作任务	(92)
4.1.3 客房部的业务特点	(93)
4.2 客房部各岗位人员基本职责	(94)
4.2.1 酒店客房部组织结构	(94)
4.2.2 客房部各岗位基本职责	(95)
4.3 客房部各岗位服务程序与操作技能实训	(100)
4.3.1 模拟客房实训室设施设备	(100)
4.3.2 客房清扫相关要求	(101)
4.3.3 客房卫生质量标准	(103)
4.3.4 客房布草的管理	(103)
4.3.5 客房部各项目实训	(105)
本章小结	(129)
复习题	(130)
第5章 酒店餐饮服务技能实训	(131)
5.1 餐饮部概述	(131)
5.1.1 餐饮部的地位	(131)
5.1.2 餐饮部的任务	(132)
5.1.3 餐饮部的经营特点	(132)
5.2 餐饮部岗位基本职责	(134)

5.2.1 餐饮部组织结构的设计	(134)
5.2.2 餐饮部管理人员的基本职责	(136)
5.2.3 餐厅服务人员的工作职责	(138)
5.3 餐饮部基本技能训练与服务综合实训	(140)
5.3.1 餐饮基本技能训练	(140)
5.3.2 餐饮部服务综合实训	(145)
本章小结	(163)
复习题	(163)
第6章 酒店其他部门服务技能实训	(164)
6.1 酒吧服务技能实训	(164)
6.1.1 酒水基础知识	(164)
6.1.2 酒吧服务技能实训	(171)
6.1.3 酒水分类操作技术实训	(175)
6.2 营销与公关销售部门服务技能实训	(177)
6.2.1 商务谈判实训	(177)
6.2.2 酒店营销策划实训	(180)
6.3 酒店康乐项目专业实训	(183)
6.3.1 康乐项目的类型及特点	(183)
6.3.2 康乐项目在酒店中的地位	(185)
6.3.3 棋牌服务	(185)
6.3.4 健身服务	(186)
6.3.5 保健服务	(188)
6.3.6 球类服务	(191)
6.3.7 泳池	(196)
6.4 酒店意外事故处理训练	(198)
6.4.1 客人受伤处理	(198)
6.4.2 客人醉酒处理	(198)
6.4.3 火灾应急处理	(199)
6.5 酒店特别服务项目实训	(200)
6.5.1 托婴服务实训	(200)
6.5.2 金钥匙服务实训	(200)
本章小结	(203)
复习题	(204)
第7章 酒店接待礼仪实训	(205)
7.1 酒店基本服务英语口语实训	(205)
7.1.1 Room Reservation Services 客房预订服务	(205)
7.1.2 Canceling a Reservation 取消预订	(208)
7.1.3 Checking In 入住	(209)
7.1.4 Checking Out by Credit Card 信用卡结账	(210)

7.1.5	Checking Out in Cash 现金结账	(212)
7.1.6	Depositing the Luggage 寄存行李	(213)
7.1.7	Introducing Tourism Information 介绍景点信息	(214)
7.1.8	餐厅英语情景会话	(216)
7.2	酒店国际接待礼仪实训	(219)
7.2.1	见面礼节	(219)
7.2.2	介绍的礼节	(220)
7.2.3	名片使用的礼节	(221)
7.2.4	交谈礼节	(222)
7.2.5	赠礼与受礼	(223)
7.2.6	仪表仪态	(224)
7.2.7	仪态	(227)
7.2.8	服务中的称呼	(230)
7.2.9	服务用语	(231)
7.3	国际礼仪禁忌	(233)
7.3.1	数字的忌讳	(233)
7.3.2	食品的忌讳	(233)
7.3.3	颜色的忌讳	(233)
7.3.4	花卉的忌讳	(234)
7.3.5	其他忌讳	(234)
	本章小结	(236)
	复习题	(236)
第8章	学生酒店培训工作能力实训	(237)
8.1	酒店培训概述	(237)
8.1.1	酒店培训的定义	(237)
8.1.2	酒店培训的原则	(238)
8.1.3	酒店培训的重要性	(238)
8.2	酒店培训方式与内容的设计	(240)
8.2.1	酒店培训的方法	(241)
8.2.2	培训理念	(242)
8.2.3	培训基础系统	(242)
8.2.4	培训方式设计	(243)
8.2.5	培训内容设计	(243)
8.3	酒店培训工作的具体操作	(244)
8.3.1	提高对酒店员工培训工作的认识	(244)
8.3.2	为受训者创造良好的学习环境	(244)
8.3.3	岗位实操培训的五个要素	(245)
8.3.4	员工培训评估	(245)
8.3.5	员工培训的跟踪和改善	(246)

8.4 学生酒店培训工作能力实训	(246)
8.4.1 培训人员基本素质实训	(246)
8.4.2 培训设计能力实训	(247)
8.4.3 培训组织能力实训	(248)
本章小结	(249)
复习题	(249)
附录	(250)
一 餐厅服务员国家职业技能标准 (2009 年修订)	(250)
二 客房服务员国家职业技能标准 (2009 年修订)	(258)
三 前厅服务员国家职业技能资格标准 (2009 年修订)	(264)
四 酒店管理师国家职业标准 (试行)	(271)
五 中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定标准	(281)
参考文献	(325)

第 1 章

酒店服务技能综合实训概述

学习目标:

1. 了解酒店服务技能综合实训的目的和意义
2. 了解酒店服务技能实训的方式
3. 了解顶岗实习的组织程序
4. 了解实训考核的办法

学习重点:

1. 顶岗实习的组织程序
2. 实训考核的办法

1.1 酒店服务技能综合实训的意义

随着旅游业的蓬勃发展,高素质旅游产业人才的短缺给旅游教育带来了前所未有的机遇与挑战。截至 2012 年年底,全国旅游院校(包括完全的旅游院校和设旅游相关院系或旅游相关专业的院校)共计 2 236 所,其中高等院校 1 097 所,中等职业学校 1 139 所。全国旅游相关专业在校生共计 107.34 万人,其中旅游高等院校在校生数为 57.62 万人,比上年减少 3.93%;旅游中等职业学校在校生数为 49.72 万人,比上年增加 2.85%。^①从数据上来看,旅游高等教育学生数量有所减少,中等教育学生数量有所增加,这似乎给旅游高等教育带来了一些挑战。但从旅游业的长远发展来看,旅游市场对高学历、懂技能的人才需求量很大。国家旅游局副局长王志发在 2012 年全国旅游人才工作会议上的讲话指出,旅游从业人员有三个弱势特点:一是从业时间长的人员起点较低。中国旅游业的发展是一个突发式、爆发式的快速成长过程,一开始进入旅游行业的人员多是改行进来的,起点比较低。二是受过培训的从业人员层次不高。旅游从业人员多是职业院校毕业,中专或职高学历,本科毕业生在旅游行业就业的不到 10%。三是处于管理层面的人员参差不齐。他还指出所谓旅游人才,应满足三个条件,即学历上起码大专以上,能够掌握中、高级专业技术,能够适应中、高层管理岗位需要。这给旅游高等教育提出了更高要求。

以往的旅游高等教育存在目标定位不准确、课程设置不科学、教学方法落后等弊端。^②

^① 数据来源:《2012 年全国旅游教育培训统计基本情况》,国家旅游局。

^② 陈巧.人才供需错位谁之过[N].中国旅游报,2006-04-07。

随着旅游产业的发展、旅游市场的完善、旅游教育竞争的加剧,旅游高等教育也在转变思路以谋求新的突破和发展。特别是一些在区位和资源上不占优势的开设旅游专业的高等院校(如民族地区的高等院校),通过不断地学习和探讨,提出了培养应用型高职业技能素质的高级旅游专门人才的培养目标,在人才培养方案中加重了实践教学比重,创建了设施完备的校内实训基地,发展了以优秀旅游企业为合作对象的校外实践教学基地。

酒店是旅游产业的三大支柱之一,酒店管理类课程也是旅游专业教学计划中重要的组成部分,酒店服务技能的学习、掌握、精通是旅游专业学生必须完成的学习任务。

1.1.1 酒店服务技能综合实训的含义及意义

1. 旅游高等教育

旅游高等教育,是目前旅游与酒店管理专业最切合实际,也是最符合行业需要的人才培养层次。就行业性质来讲,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、高素质人才在一线从事服务与管理,它的任何工作程序都必须依靠人来完成;从人才的学历层次来看,随着社会的发展和逐步地与国际接轨,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被高学历层次的人员所取代,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,技能与素质缺一不可。因此,重视学生的技能提高、能力提升是旅游高等教育的特征。

2. 酒店服务技能综合实训的含义

进行酒店服务技能综合实训是为了实现旅游高等教育的培养目标。首先,旅游高等教育应该加强对应用能力的培养。应用性是旅游高等教育的一个创新突破点,是学生专业知识体系不可或缺的部分,这一点在国内外已达成共识。与其他专业的高等教育相比,旅游教育更面向实际,更与具体的职业挂钩,更强调应用性。其次,旅游高等教育应该注重对学生职业能力的培养。旅游高等教育培养的是既懂管理又会技能的高级应用型人才。高等院校的旅游专业对学生的培养要适合职业岗位的具体要求,重点是培养岗位的职业能力和实践能力。旅游高等教育,其培养目标就是为旅游企业的一线培养高级应用型人才。因此,实践与理论并重,加大学生实践技能培养的力度,是旅游高等教育在新形势下转变思想、寻求突破的主要途径。

旅游高等教育是一种为旅游企业一线培养高级应用型人才的教育,因此职业技能的获得、技术应用能力的培养,成为衡量学生学习效果的主要标志。熟练的操作技能和现场解决服务与管理中难题的能力是旅游高等教育课程内容的重心所在。酒店一线工作是与人打交道的,是窗口行业,服务态度与服务技能的优劣直接影响服务的质量和客人对本酒店的评价。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旅游专业的教育目的,综合实训在使学生获取这些能力时发挥着不可估量的作用。综合实训是职业意识培养的重要途径,而校内实训基地模拟训练和旅游酒店的顶岗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。

1.1.2 酒店服务技能综合实训的意义

综合实训是旅游高等教育的一个重要的教学环节,也是旅游专业有别于其他专业的典型

特征。它是在学校的组织与指导下,由教学管理部门、实训中心、专业教师(包括班主任或辅导员)具体实施的,根据本专业的培养目标,在校内实训基地、校外高星级酒店、国际旅游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。按旅游高等教育的特点和学生的认知规律,实习实训教学分为4种类型:基础职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、酒店企业认知实习和酒店企业顶岗实习。其中,校内实训基地模拟训练是学生了解酒店企业,学习操作技能的起点和基础,酒店企业顶岗实习是提升学生技能、升华学生能力、养成学生职业意识的必不可少的重要环节。学生到酒店企业进行顶岗实习是服务技能综合运用的最佳方法。

1. 综合实训的重要作用

(1) 综合实训是养成职业素质的重要途径。

良好的职业素质是成为一名合格旅游工作者的前提条件。旅游职业素质包括旅游工作人员的职业道德、职业态度、职业技能、服务意识、礼节、礼貌、仪表、仪态、价值观念、劳动观念等。学生在学校课堂获得的是理性的概念,在学校实训基地的实践中虽然得到了一定的锻炼,但毕竟是模拟的,没有与客人进行真正的交流与面对面的服务,校内环境不可能为学生提供类似酒店企业的条件。因此,到酒店企业去进行顶岗实习,综合运用在学校掌握的服务技能,是培养学生职业素质和学生职业技能的重要途径。

(2) 综合实训是促使应用能力提高的关键环节。

旅游高等教育的培养目标是为旅游企业一线输送高素质的应用型人才,学生要会动口,更要会动手,毕业后才能迅速适应工作,达到旅游企业的人才需求标准。学生的应用能力只有通过较长时间的顶岗实习进行综合实训才能真正提高。因为在这一阶段里,学生可以融入酒店企业一线的各个岗位,无论是在酒店企业的前厅部、客房部、餐厅部、公关销售部,还是在其他类型的高星级酒店的接待服务岗位、营销销售岗位和基层管理岗位,都要面对旅游者,开始规范的、系统的操作服务。在实践中,学生服务的技能技巧、沟通与交际能力、公关与销售能力、语言表达能力都会得到全方位的锻炼,在酒店企业人事部和带队教师的指导下,将从一个应知的过程达到一个应会的高度。因此,综合实训是一个无法取代的关键教学环节,是培养学生应用能力的必要条件。

(3) 综合实训是培养高质量旅游人才的有效形式。

旅游高等教育围绕“应用型”这个核心培养人才,教学内容与教学方法有别于其他专业的高等教育:教育理念侧重于“以能力为中心”,教学内容以旅游企业的需求为核心,教学方法上理论与实践并重。目前,高等旅游教育比较常用的实践教学方式即基础职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、旅游企业认知实习、旅游企业顶岗实习。前三种实习教育形式主要是从感性上加深学生印象,形成学生职业观念,初步掌握职业技能。旅游企业的顶岗实习是综合实训的形式表现,学生在一段相对长的时间内身体力行,通过与客人接触,与社会接触,树立服务意识,增强荣誉感与责任感,全方位培养造就自己,使自己成为一名合格的旅游从业人员,进而达到旅游职业教育的培养目标。所以说,综合实训是培养高质量旅游人才的有效形式。

2. 综合实训的意义

(1) 综合实训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,社会对高等教育提出了更为迫切、更为艰巨的要求。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,而教育是它们唯一的中介。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“二元制”职业教育模式,使一个生产资源不足的国家,以从业人员精湛的职业技能为基础显示其经济实力。德国前总理科尔曾不无骄傲地说:“受过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中,竭尽所能投资教育,不遗余力地培养人才。20世纪70年代,日本在教育上的投资使它得到了回报,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,通过实习教学来加强学生的技能技巧,提高教育质量,以适应现代化建设的需要显然是当务之急。

(2) 综合实训是培养应用型人才的需要。

旅游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,它呈金字塔状,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。从人才特色上看,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的形象,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,单纯依靠学校教育是远远不够的,必须和酒店企业联合,通过综合实训,提供给学生一个成长、锻炼的空间,使学生在实习指导教师的带领下,在旅游服务第一线经过系统的锻炼,形成职业意识、提高职业技能、提升综合能力,成为一名合格的旅游从业人员。

(3) 综合实训是构建中国式旅游高等教育模式的需要。

我国是一个发展中国家,旅游专业的开设也以公立学校为主,教育投资主要依靠国家,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,或者是下店上校的“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,但因种种原因,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。在旅游高等教育的发展过程中,中国式的“校企联合”模式逐渐形成。所谓“校企联合”,是指酒店企业与高等院校在培养旅游业专门人才方面的一种合作伙伴关系。对学生来讲,即在校学习期间除了学习普通文化课、专业基础课、专业课,掌握一定理论知识和初步职业技能之外,还必须在酒店企业接受相当一段时间的职业技能实地锻炼,成为一名懂理论、能操作、善管理、受旅游酒店欢迎的合格人才。知名酒店企业与旅游

高等院校的合作内容一般表现在顶岗实习、岗位培训、联合招生、定向培养,其中以顶岗实习为主。通过合作,酒店企业可获得高学历、高素质的准员工和符合企业要求的专业人员,还可以大幅降低劳动成本,提高服务质量。学校则适应了经济发展,满足了企业要求,提高了教学质量。

“校企联合”的协作模式既注重学生在学校学习理论知识,培养职业意识和动手能力,又重视学生在酒店企业中的实践场所提高技能,养成职业意识和提高综合能力。校企双方是在一种在相互理解、利益共享的基础上形成的亲密伙伴关系。目前,“校企联合”模式蓬勃发展,方兴未艾。相信随着对其理论上的探究,“校企联合”的旅游高等教育模式将会健康发展。

1.2 酒店服务技能综合实训的内容

1.2.1 基础职业意识的养成教育

基础职业意识养成教育的主要教学目的是通过在校内引进酒店企业的管理模式,将礼节、礼貌、仪表、仪态等课程和日常生活以及服务技能结合起来,通过实践学习进行模拟操作,由此达到增强服务意识,加强劳动观念,提高职业素养的教学目的。实践证明,经过几年的基础职业意识养成教育,学生的礼节、礼貌、仪表、仪态和服务意识由不自觉到自觉,由不自然到自然,最后成为一种良好的习惯。基础职业意识养成教育包括以下几个方面:

1. 礼节、礼貌教育

礼节、礼貌是旅游从业人员的一项基本素质。学校应该开设旅游礼宾方面的课程;在课外开展相应的主题活动(如礼仪大赛);争取让学生参与地方节事的礼仪接待工作(如四川省凉山州的国际彝族火把节)。通过以上活动让学生掌握礼节、礼貌知识,克服不良的语言与行为,不断强调良好的言行习惯,创造祥和、幽雅的氛围,帮助学生养成言谈适度、举止得体、不卑不亢、落落大方的风度。

2. 仪表、仪态教育

仪表、仪态也是旅游从业人员的一项基本素质,可以简单地概括为:站有站姿、坐有坐相、端庄稳重、落落大方、自然优美、娴雅含蓄、热情适度、耐心周到。学校应该开展形体训练、形象塑造等课程和一系列的课外主题活动,一是可以教给学生一些着装、化妆、举止等方面的常识;二是可以培养和强化学生的仪表、仪态观念,即良好的姿态、适度的妆扮是对他人的一种尊重,是旅游从业者上岗的基本条件之一。

3. 服务意识教育

服务意识同样是旅游从业人员的基本素质。在基础职业意识养成教育中,学生可通过礼仪服务、接待服务、操作实践等教学内容的实施,身体力行地感受,正确认识所学专业,增强专业自豪感,树立服务意识,养成良好的职业行为习惯。

4. 基础职业意识养成教育

基础职业意识养成教育的一般方法是全面模拟训练。在进行基础职业意识养成教育期间,学生宿舍模拟客房部、学校食堂或校内餐厅模拟餐饮部、教学大楼模拟前厅部(如学

校有自己的酒店,就按酒店实际部门操作)。一般由指导教师担任总经理、副总经理和各部门主管,领班均由学生担任。他们负责每天的站立迎宾、三餐的就餐服务和餐后卫生、客房(学生宿舍)的楼面卫生、校园环境的清洁卫生等,对礼貌用语、仪容仪表均按规范标准要求。旅游管理与酒店管理专业的学生,其基础职业意识养成教育内容侧重于礼节、礼貌、仪表、仪态的礼仪训练和服务意识与卫生习惯的培养,语言表达、沟通技巧、协调与公关等能力则是通过校内专题活动来养成和提高的。基础职业意识养成教育应该形成终身教育,从学生一进校就不断向其灌输专业意识,在各种场景、各种活动上都用严格的礼仪规范标准来要求。因地制宜地创设酒店氛围和校内景点,使学生的衣着举止、礼貌礼节、仪容仪表与环境相适应。学生、教师每天学习、工作在具有旅游特色的环境中,必然在心理和感官上产生强烈的刺激,使师生员工时刻都明白自己所教所学专业,从而形成一种心理、情感和行为上的高度统一。

1.2.2 校内实训基地模拟训练

校内实训基地模拟训练是根据专业教学的基本要求,在学习本专业理论基础课的同时,按照理论教学与实践教学的恰当比例,充分利用校内模拟前厅、模拟客房、模拟酒吧、模拟中餐厅、模拟西餐厅和其他实训设施设备,有目的、有计划、有步骤地根据专业的需要而设置有关内容的实际操作训练和情景练习。它的主要目的是在理论教学的基础上,将相关的知识要点转化为能让学生熟练掌握的实际操作程序和技能。校内实训室模拟训练包括以下几个方面:

通过校内专业模拟实训室让学生熟悉酒店前厅部、客房部、餐饮部、酒吧等各个岗位的职责,了解这些岗位的操作程序、操作方法和要求。

通过导游模拟实训室加深学生对具有典型特征的自然景观和人文景观的认识,丰富专业知识并训练学生语言能力和英语的表达技巧。

通过语音教室来提高学生英语(或其他语种)的听说运用能力。

按专业要求,设置多个情景练习,让学生通过不同专题的情景练习,初步掌握酒店服务工作的程序和方法,初步达到岗位工作的要求。

大力开展学生的第二课堂活动,组织与专业需要相关的课外兴趣小组与能力小组。在校期间,使学生清楚地了解职业素质的内容和通过哪些途径来提高自己的实践能力。

积极鼓励并组织学生参与社会实践、参加各种技能比赛和专业知识比赛,让学生在活动中增强自我意识,提高自身能力。

1.2.3 酒店企业认知实习

酒店企业认知实习是指导学生通过参观和现场考察,初步了解酒店企业,熟悉本专业的社会职能与实际价值,增强感性认识,巩固专业思想的必修课;是旅游管理和酒店管理专业学生实践教学中的重要组成部分。酒店企业认知实习的主要教学目的是通过参观考察业绩优秀的旅游酒店、商务酒店、休闲度假型酒店,让学生了解行业,熟悉自己所学习的专业,增强自己作为酒店从业人员的自信心、自豪感与责任感,树立热爱旅游事业,热爱旅游专业,