

旅游职业教育 研究与探索

2008

全国旅游职业院校协作会 编

LÜYOU ZHIYE JIAOYU
YANJIU YU TANSUO

2008



旅游教育出版社

旅游职业教育 研究与探索

2008

全国旅游职业院校协作会 编

LÜYOU ZHIYE JIAOYU
YANJIU YU TANSUO
2008

 旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:郑北星

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业教育研究与探索 2008/全国旅游职业院校协作会编. —北京:旅游教育出版社,2008.9

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1728 - 6

I. 旅… II. 全… III. 旅游—职业教育—文集 IV. F59 - 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 138497 号

旅游职业教育研究与探索 2008

全国旅游职业院校协作会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	24
字 数	485 千字
版 次	2008 年 10 月第 1 版
印 次	2008 年 10 月第 1 次印刷
定 价	52.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

改革开放三十年,我国旅游业蓬勃发展,产业地位不断提升,国际影响日渐增强。伴随着旅游产业的迅猛发展,旅游教育,特别是旅游职业教育也得到了飞速发展。总体而言,我国旅游职业院校数量已相当可观,在校生人数有了显著飞跃,办学层次日益多样化,区域分布更加合理化。很多旅游职业院校在办学思路、教学改革、实习实践、教学管理等领域结合院校实际、地方实际,整合多种资源,摸索出一些非常宝贵的经验,走出了各具特色的发展道路。另一方面,作为教育领域一支年轻的力量,我们的旅游职业教育发展中也存在一些困惑和问题,这些问题既体现在专业定位、培养目标、课程设置等宏观层面,也表现在教学内容、教材建设、师资队伍等具体操作层面。

为贯彻落实教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》和《关于全面推进素质教育深化中等职业教育教学改革的意见》,解决旅游职业教育现实中存在的问题,进一步提高我国旅游职业教育的教学水平,同时为广大一线旅游职业教育工作者提供探讨问题、交流经验、获取信息的平台,为各级旅游职业教育部门和学校提供展示现代旅游职业教育教学成果的窗口,全国旅游职业院校协作会和我社决定定期举办全国旅游职业院校教师优秀论文大赛。

今年是全国旅游职业院校教师优秀论文大赛的第二届。本次大赛得到了全国各地旅游职业院校的大力支持,三十多所旅游职业院校参加了此次大赛。论文征集活动结束后,全国旅游职业院校协作会组织相关专家对论文进行了评选。为保证评审工作的客观、公正,采用了匿名评审的方式。经过初审、复审和终审,评选出获得一等奖的论文7篇,二等奖13篇,三等奖20篇,优秀奖42篇。获奖论文由我社统一结集出版,以便促进旅游职业教育研究成果的交流与展示。

由于时间和相关经验有限,书中难免会存在疏漏之处,还请相关专家和学者不吝赐教。

旅游教育出版社

2008年10月

目 录

坚持校企合作 培养个性师资 打造特色专业	
——培养高素质饭店管理和服务人员	李建于 1
试论酒店培训存在的问题与对策	熊鸣忠 5
浅谈班主任在班级管理中的领导艺术	钱丽娟 10
论旅游专业语文校本课程地方资源库的构建模式	
——以郑州旅游职业学院为例	胡 华 14
对旅游职业教育国际化的思考	陈锡畴 18
论高职院校学生职业化素质的培养	陈玉杰 22
旅游类实习实训基地建设的探索和启示	李立波 27
中等职业学校学生朋辈辅导模式的探索与实践	李清月 30
浅议职业教育教学方法的改革与创新	李 霞 34
对中等职业学校饭店管理专业实习管理的探究	蒋 宁 38
中职学校案例教学中教师教学能力问题的思考	刘雨琴 43
“中国茶道”专业作为职业教育有着广阔的就业前景	邢益珊 47
导游可持续发展与旅游职业教育者的责任	段 颖 51
构建科学合理的导游资格考试制度初探	成宏峰 54
合理分层 集体备课 确保实效	
——职业学校英语分层教学的实践与思考	钱 玲 58
试述中职学校烹饪专业《信息技术》课程的设置	吴金华 63
海口职业教育发展之思考	赵金玲 68
中职学校文化基础课教学现状及思考	赵万慧 72
论建构主义理论指导下的旅游专业课教学	彭晓风 77
我国旅游职业教育与旅游产业双向互动存在问题研究	
——关于旅游人才培养模式的换位思考	赵 序 81
“素质教育”之我见	曹菊枝 85
多元智能导航,培养适应企业需求的高素质中职生	王 东 范春玥 89

中专数学教学过程性评价的探究——椭圆部分教学案例	孙铭雪 孙爱云	96
旅游外事服务专业学生在实习中易出现的心理问题及指导对策	何健勇	102
在作业中对学生进行价值观教育的尝试和探索	刘海霞 邵 昶	106
“调酒”课程的开发与实践	徐利国	112
基于中职学生职业技能的提高,构建旅游专业课程体系	黄 珩	120
职业学校英语教学之人文精神的渗透——融眼观、口表、心悟于一体	吴曼华	125
学校与行业“双向参与型”办学模式的探索	陈明远	131
浅谈中职旅游专业《中国古代史》教学方法改革和创新	段玮婷	136
浅析旅游职业院校班主任工作的行政管理	辛树雄	140
旅游中等职业学校班级德育工作初探	司主明 王贵香	144
旅游职业教育如何应对旅游业的发展机遇和挑战	张君升	148
高职旅游专业“订单式”人才培养的探索	刘德兵	152
Powerpoint 课件在导游专业课程中的运用	朱 廉	157
高职旅游专业地方旅游资源课程的设置与建设	赵利民	160
养成教育与饭店职业习惯培养的探讨	张文贤	164
广州旅行社开发会展旅游市场的现状及对策研究	张舒哲	171
浅谈酒店专业学生服务意识的培养	邓 敏	176
浅谈乡村旅游的市场定位	范德华 李聪媛	180
中专餐饮服务与管理学业成绩评价体系的新构架	韩昕葵	184
多媒体教学辅助课件在 PETS 课堂教学中的应用示例	刘惠波	189
对旅游从业人员素质培养的一点思考	王 新 李东敏	193
学好日语新捷径——都是演戏惹的“火”	闫雅娟	196
英语口语教学中师生互动的探究	何 辉	200
体验式教学在导游专业课中的应用	武丽云	205
浅议中职“任务引领型”旅游专业教学标准的实施	冯国群	210
高职高专考试方法改革初探	王军华 王玉茹	215
高职“旅游英语”课程形成性评价的实践和探讨	宁天舒	218
构筑应用型人才培养基地平台,创新旅游会展类专业人才培养模式	章 平 潘菊素 舒卫英 潘 沁	224
以项目教学法构建高职“导游业务”校本课程	罗成奎	228
试论运用归因理论塑造旅游专业高职生的饭店就业观	董鸿安	233
“双证融通”教学模式下酒店管理专业实训基地建设的探索与实践	刘旭莹	238
三江侗族民族风情旅游的开发与文化提升	《柳州市三江旅游文化体系研究》课题组	245
高职酒店管理专业以岗位群为导向的能力教学探讨	林红梅	249
海南省旅游商品价格研究	翁孟迁 赵 影	254
关于旅游文化学学科建设的若干问题论略	陈国生 文福华 管友桥	261
高职院校旅游管理专业实训课程教学方法研究	李 丽 肖 磊	268

对非旅游院校酒店管理专业教学改革的思考			
——以石家庄铁路职业技术学院酒店管理专业为例	武国强	273	
浅谈餐饮服务与管理课程的教学改革	张丽萍	277	
校企互动是办好民办高职教育的现实途径			
——旅游酒店管理专业校企合作实证研究之一	刘跃萍	280	
澳大利亚 TAFE 体系对旅游职业教育的启示	江波	285	
高职教育“酒店管理”专业课程考核方式改革的探索与思考			
.....	鞠红霞 林翔君 张云霞	290	
试论推进高职高专课程和教学内容体系改革的思路与举措			
——以“导游业务”课程为例	陈健平	294	
高职高专导游专业人才培养模式研究	张东明 王雅丽	300	
体验经济时代下的旅游商品开发与发展战略思考	邓小兰	304	
新世纪高校旅游专业课程体系构建与实施策略	王天佑 马鹏	309	
对于高职旅游人才培养规格及专业发展结构的再思考	陈小平 周文勇	314	
武汉市旅游学校学生心理健康(SCL-90)调查分析报告			
.....	柳兵 陈波 潘国栋 朱德勇	318	
论语文教学如何提高职高学生语文素养	丁秀艳	325	
工学交替——中等职业教育的新模式	袁淑华	330	
情境教学在饭店服务与管理专业的运用浅议	秦玉蓓	334	
浅谈音乐趣味教学与旅游职业教学的结合	刘佩红	337	
创建绿色学校带动学校可持续发展	肖波 石军	340	
浅析中等职业教育基础课的改革	高成操	344	
中等职业教育教学方案设计初探	刘玉	347	
关注细节 成就品质——浅谈对饭店服务专业学生细节服务能力的培养	赵丽华	353	
如何激发中职生形体课的学习兴趣	王革	356	
酒店服务专业行动导向教学的实践	王春华	359	
构建科学的实践教学体系 培养高素质技能型酒店管理人才			
——山东旅游职业学院实践教学体系构建的探索	陈增红	363	
高职教育之国际化探析	李彩霞	367	
山东旅游职业学院教育国际化道路的探索	狄保荣 魏凯 孙赫	370	

坚持校企合作 培养个性师资 打造特色专业

——培养高素质饭店管理和服务人员

李建于

【摘要】 本文对我校饭店服务与管理专业的校企合作办学的模式进行了全面总结。

【关键词】 校企合作 个性师资 特色专业

《国务院关于大力发展职业教育的决定》中明确指出:要形成政府主导、依靠企业、充分发挥行业作用、社会力量积极参与的多元化办学格局。在创建开放互动的办学模式中,与企业发展紧密对接,拓展卓有成效的发展空间,是职业教育生存的根本。职业院校各专业积极实践校企合作,并探索新型校企合作模式,打造特色的品牌,是促进职业教育由理论中心向实践中心、学历中心向能力中心、学教中心向社会化中心转型的关键因素,是职业教育跨越式发展的基本策略。

四川省旅游学校饭店服务与管理专业创办于1979年,是我国最早开办该专业的旅游职业院校之一。二十多年来,已为我国饭店业培养了三万多名人才,其中,一批毕业生已成为高星级饭店的总经理和旅游行业服务明星。近年来,学校坚持“按市场规律办事,按教育规律育人”的办学指导思想,坚持“学生为本,市场导向”的育人理念,积极探索和实践校企合作模式。培养出了专业知识扎实、服务技能熟练、职业素质较高的饭店初中级管理人才和高级服务人才,得到了社会的良好评价,该专业以其过硬的质量、鲜明的职教特色,保证了专业的蓬勃发展,同时也为其他专业的人才培养提供了宝贵经验。2001年,该专业成为教育部命名的我省唯一的饭店服务管理示范专业。

一、积极主动推动校企合作,走内涵发展之路

1. 与数十家高星级饭店签订《校企合作培养人才协议》

我校自80年代末以来,先后与数十家高星级饭店开展校企合作,在合作过程中本着“资源共享,优势互补,责任同担,利益共享”的原则,主动争取社会、企业的支持,主动适应市场的变化,及时调整办学方向、办学的层次定位和生源的结构,主动树立良好的品牌,主动实施校企合作。我校《校企合作培养人才协议》的内容为:

(1) 校企双方充分发挥自身优势,努力为对方服务,学校主要利用办学品牌、岗位培养、专业师资、专业学生,企业主要利用设施、设备、环境、资金、经营和就业安置等优势资源进行合作。

(2) 校企双方建立以校长和总经理为组长的领导小组,负责校企合作的指导和管理,并安排专门的部门和工作人员负责进行联络和沟通。

(3) 校企双方分别在对方挂牌, 内容为“四川省旅游学校实习基地”和“XX 饭店人才培养基地”。学校聘请企业总经理担任实习基地主任, 聘请企业业务骨干和管理人才担任实习指导教师。

(4) 校企双方每年举行一至两次校企合作工作研讨会, 总结校企合作经验, 研究校企合作的项目和内容, 为建立稳定、紧密、长期的合作关系奠定基础。

2. “四个主动”赢得校企互信

(1) 主动了解企业, 以企业需求为导向实施全方位教改。我校长期以来都高度重视企业对人才素质和人才培养的要求, 并在此基础上, 提出并开始实施“活基础、强岗位”的饭店服务与管理专业的教改模式。

(2) 主动展示办学特色, 帮助企业了解学校。我校每年邀请行业、企业总经理到学校了解学校的办学理念, 展示学校办学水平和办学特色, 以取得企业对学校校企合作培养人才工作的信任和支持。

(3) 主动宣传有关职教政策, 唤起企业对教育工作、教育人才的责任感。如在教育部、财政部颁发了《中等职业学校学生实习管理办法》以后, 学校主动向企业宣传介绍文件精神, 共同商议修订《校企合作培养人才协议》。

(4) 主动服务企业, 帮助企业处理好工学矛盾。我校常年在全国的近二十家实习基地有实习学生, 为了使学生能够适应和圆满完成实习工作, 学校选派优秀教师负责实习带队工作, 与实习基地的指导教师共同实施实习计划、共同管理实习学生, 学校领导每年定期到实习基地了解学生实习情况, 处理解决在校企合作过程中存在的问题。

3. 强化四个“共同”, 实现三个“零距离”

在校企合作过程中, 我校和合作企业共同研究培养人才的课程体系, 共同研究开发培养人才的教材, 共同培养学校的师资, 共同实施人才的培养计划, 逐步实现了专业设置与用工需求零距离、课程设置与职业活动零距离, 教学内容与培养目标零距离, 增强了校企合作培养人才的紧密性和有效性。

4. 抓好四个“品牌”, 实现三个“结合”

一是积极取得了专业对口、有条件的企业支持, 形成学校与企业品牌合作联盟。目前, 我校利用自身的行业和品牌优势, 与数十家国内外知名品牌管理公司管理的高星级饭店建立了合作关系。二是通过联合制定教学计划和教学大纲, 编写培训课程和教材, 确定了培训考核方法, 形成品牌专业。三是结合企业需求和人才培养的特点, 加强了校本教材开发工作, 切实提高了校本教材开发的质量, 努力打造了一批品牌教材和特色教材。近几年来, 我校饭店服务与管理专业教师, 共主编了近二十种(本)特色教材。四是培养了一大批双师型的品牌师资。目前, 我校饭店服务与管理专业师资中, 大多数都拥有教师资格证书和职业技能鉴定考评员、星级饭店评定员、饭店总经理和部门经理等资格证书, 大多数都具有在高星级饭店挂职锻炼和培训的经历。

二、打造个性化“双师”队伍, 为校企合作人才培养模式提供保障

师资是人才培养的关键因素, 打造“双师型”教师队伍是专业生存和发展的必然要求。我校饭店服务与管理专业在“双师型”队伍建设方面具有个性化特点。

1. 根据教学计划特点, 构建独特的教师队伍结构

为保证本专业教学质量, 改善教师队伍结构, 我校严格按照职业教育师资队伍的特点,

强化专业队伍建设。近几年来我校先后聘请了数十名行业的专家、学者和企业老总担任我校的客座教授,并邀请他们定期和不定期到学校为学生授课或举办讲座。同时,我校有十多名专业教师受聘于企业担任咨询管理顾问,并长期担任饭店中、高级管理人员和服务人员培训工作,大多数专业教师都具有在酒店实践和培训的丰富经验。

2. 利用校内外发展平台,促进教师自主专业发展

我校对专业教师培养坚持采取“重点培养、全面提高”的原则,在全面提高整体素质和能力的同时,重点培养有发展前途的中青年教学骨干。近几年来,有计划地选派了近百人次中青年教师到国内外著名酒店、酒店管理学院和职教师资培训基地进行职业技术与教学水平培训。我校还重视学科带头人学术梯队建设以及专业教师的双师素质培养,利用教研会议和专题研讨等多种平台,加强对专业教师的专业理论知识、专业职业技能、职业教育理论、教育教学科研能力和创新能力、职业指导能力和创业教育能力等的培训。

3. 利用校外实习和培训基地,对专业教师进行培训

为使教师能站在旅游饭店专业发展的前沿,及时获取旅游饭店业发展的最新信息,了解本专业目前服务和管理的现状和发展趋势,并将这些新思想、新技术和新方法及时补充到教学中,每学期都派出专业教师进入企业进行见习和工作实践,教师带着教学中的问题,向具有丰富实践经验的饭店管理人员请教,在他们的帮助下提高自己的专业实践技能。我校每年派出 20 多名教师前往实习基地担任带队教师,到省旅游局和省内旅游景区相关行业管理部门以及饭店各部门挂职。

三、实施“2 + 1”教学计划,规范校企合作培养模式各环节,打造特色专业

在校企合作培养模式指导下,酒店管理专业以市场指导为原则,在学校总的教学模式要求下,结合职业教育规律和企业的特点,我校早在 80 年代末便开始实施“2 + 1”教学模式。即:学制三年,学生在校学习两年,企业顶岗实习一年。另外,经常定期或不定期安排一、二年级学生,利用周末、节假日到成都市五星级宾馆进行短期实习和见习。“2 + 1”教学模式主要通过以下方式实施。

1. 组建规范健全的专业指导委员会

职业教育必须以企业需求为目标,以能力培养为宗旨,以学生就业为导向开展专业建设和学生培养,专业建设和发展必须有企业单位的广泛参与。为此本专业先后邀请多位校企合作单位管理专家形成专业指导委员会。其基本职能是根据人才市场需求的现状和变化,提出专业调整措施,根据岗位职能的变化,提出专业培养目标,专业及岗位的知识结构、能力标准、技能训练要求;根据以能力为中心的思想,参与制订专业教学计划、课程教学大纲、技能训练大纲、知识与技能的考核标准与方法,指导毕业设计,提供就业指导等。通过组织职能的发挥,我校饭店服务与管理专业的设置在适应市场培养人才方面初步建立起了一种主动适应、自我调节的机制。

2. 企业参与人才培养目标定位,滚动开发人才培养方案

我校与企业双方坚持以下认识:培养目标以岗位(群)需求为导向;专业设置以饭店应用能力为核心;课程结构以能力模块为本位;教学过程以职业活动为主线;质量评定以职业规范为标准;师资建设以“双师型”队伍为主体。在此基础上确立以职业岗位能力分析为导向

的人才培养目标和人才培养方案。

我校饭店服务与管理专业人才培养目标定位于各大高星级酒店和其他旅游企业。毕业生可从事酒店前厅部、客房部、餐饮部、公关销售部等部门中、高级服务和初、中级管理工作,也可从事公司客户服务管理工作等。根据各个职业岗位所需求的能力和素质,在多年摸索和调研的基础上,我校饭店服务与管理专业确立了以下人才内涵:具有初、中级饭店管理的能力;具有按规范要求独立进行前厅、客房、餐厅服务的能力;具有较强的英语听说能力;具有人际沟通、公关协调的能力;具有用计算机处理酒店商务的能力;具有市场信息的收集和加工处理能力;具有旅游业导游服务的能力等。此外,教学计划和培养方案因时因情而异,发生滚动式变化,以适应职业教育的逐步发展和企业需求的不断变化。

3. 构建以职业能力培养为主线的课程体系

我校在校企合作过程中,在充分调研和分析市场人才需求基础上,共同构建起以职业能力培养为主线的实践与理论课程体系。

必修实践实训课开出情况:酒店管理专业在第一学年的第一个学期安排大约一周的专业见习,安排学生到成都各饭店参观学习,酒店方专业人员介绍酒店情况及其企业文化,增强学生对酒店的感性认识;之后的每学期安排 32 课时的技能实训,实训项目有:客房服务、餐饮服务、插花练习、调酒服务、语言训练等;第三学年的毕业实习主要到北京、上海、长江三角洲、珠江三角洲等经济发达地区的四、五星级酒店顶岗实习,实习部门有人力资源部、总经理办公室、前台部、餐饮部、客房部、公关销售部、财务部等。通过实践模块的实施,填补了专业理论知识的不足,并进行知识的验证和转化,实现校园文化与企业文化的深度融合。更重要的是熟练掌握了酒店服务和管理技能,能够顺利实现从“学生、学员到职业人、社会人”的角色转化。

4. 校企共同评估学生学习成绩,共同管理实践环节

“2+1”教学计划中的“1”表明学生有一年的时间在企业度过。如何在这一实践教学环节中监督和管理学生是许多职业院校校企合作中比较薄弱的环节。我校针对这一现状,与企业制定了严格的监督与管理措施,共同制订了学生顶岗实习计划,共同制定了学生实习管理办法。学生在企业实习期间,学校选派专业教师与学校聘请的实习基地的指导教师共同参与实习学生的管理,对实习学生的思想、工作、学习和生活上进行全面指导,并写出工作总结;企业根据学生工作表现进行考评,考评合格后发给《学生实习合格证书》。

5. 学生毕业获得“四种证书”:学历证书、职业资格证书、实习合格证书、学生综合素质评定证书

“四种证书”制度,即要求本专业学生在毕业时除获得学历证书外,还应获得一个乃至几个职业资格证书和实习单位颁发的实习合格证书,以及由学校颁发的综合素质评定证书。这种教学体系很好地解决了传统的学历教育与劳动准入资格相互脱节的问题。我校是四川省旅游业职业技能鉴定所和四川省旅游业岗位培训中心,利用这一优势,学生在校期间可获得中级餐饮服务师、客房服务师、前厅服务师、全国导游人员、普通话等级、饭店英语等级、计算机等级等资格证书。通过推行“四种证书”制度,提高了学生专业技能的操作性和规范性,节约了饭店人事培训成本,学生进入饭店实习即可直接上岗,深受用人单位欢迎。

(作者单位:四川省旅游学校)

试论酒店培训存在的问题与对策

熊鸣忠

【摘要】 酒店非常重视员工的培训,但培训中存在的很多问题却往往导致培训绩效事倍功半。本文系统地分析论证了问题存在的根本原因,并提出了相应的对策,以便使酒店培训能取得预期的效果,促进酒店核心竞争力的形成和战略目标的实现。

【关键词】 酒店培训 酒店核心竞争力 大培训 培训模式 存在问题 对策

随着我国旅游业的迅速发展,酒店数量增长过快,表现为竞争主体明显超出市场需求,因此酒店的竞争日趋激烈。随着酒店硬件设施的差异越来越小,真正的竞争焦点就落在服务上,服务毫无疑问成为酒店的核心竞争力,而服务的竞争最终又体现在人才的竞争上,酒店人才的培养及稳定成为酒店经营者关注的关键问题。近年来,酒店的培训工作被提到前所未有的高度,也在进行如火如荼的培训工作。然而尽管如此,酒店的培训工作仍然存在很多令人困惑的问题:酒店做了很多培训,但结果还是出现员工士气低落,服务质量差,管理混乱,员工流动率高等现象,最后导致酒店经营业绩不佳,客户往往感到服务质量滞后于硬件设施。而令酒店经营管理者困扰的问题是:酒店的培训工作到底能给酒店带来多少绩效,对酒店的发展产生多大的影响。这种怀疑的心态导致酒店经营管理者对培训工作的态度是:不能没有,但不能寄予厚望,能少投入就少投入,结果越是如此,酒店的管理就越困难,形成了一种恶性循环状态。

综上所述,酒店培训的现状是:培训效果不明显,没有对酒店的经营产生重要的促进作用,甚至培训好了的员工反而加速了他们的流动。究其根本原因,主要是酒店培训在观念上与操作上出了问题。

一、酒店培训与酒店核心竞争力的关系

酒店培训,是由酒店组织策划的为员工创造的一种学习环境,是一个系统的、动态的学习过程,通过培训使员工自身能力得以提高,自身价值观、工作态度和行为方式得以改善。培训的目,首先是使员工在知识、技能和态度上获得改变;其次是这种学习结果能否转移到工作情境中使工作绩效得到提高,而最终目的是为了组织效益。

酒店核心竞争力,是酒店具有的核心能力的组合,是保证酒店可持续发展的关键因素,具有不可复制或模仿性。在酒店,任何形式的竞争,都必须通过服务这种方式表现出来,让客户感受到它的独一无二。在酒店服务中,客人可以体验到酒店的文化、价值理念,感受到什么是“上帝”,什么叫“感动”。只有用独特的服务才能真正吸引住客人。这也正是酒店行

业所具有的特殊性,服务注定要成为酒店的核心竞争力。

在服务中,服务主体的素质至关重要。通过培训,让酒店的员工具备核心竞争力的素质,从而打造酒店的核心竞争力,实现酒店效益,这才是酒店培训要真正达到的目的。酒店培训,在酒店核心竞争力形成的过程中,起着基石作用。所以说,培训是核心竞争力形成的基础,核心竞争力的形成是酒店培训的终极目标。

二、酒店培训存在的问题

1. 培训对象错位

酒店经营者认为,酒店培训的对象主要是酒店的一线员工。几乎所有的酒店管理人员都根深蒂固地认为:服务质量差、工作效率低完全是由一线员工的服务技能及综合素质低造成的,然后动不动就一律归责于培训不到位。凡是出了问题,就觉得员工得去接受礼节礼仪培训。

从某种意义上看,管理人员的推理似乎不无道理,但只要到酒店的一线部门待上一段日子,你会很快推翻这个推理。一线员工并没有这些经理人说得那么糟糕,反而有时还会在客户面前表现得很有礼貌和机灵,只要我们的管理者稍微放下那张包公一般黑的脸,给他们一点支持和信任。

然而,令人遗憾的是,我们的所谓管理人员却在管理的领域中手忙脚乱,胡乱指挥,不了解员工的所长,做事没有计划,不懂组织,只会通过制度和权力给员工施加压力,遇到问题不是认真解决,而是拼命找借口保护自己的权力地位。管理人员的种种表现,致使员工士气低落,工作在担惊受怕的情绪中,任何好的培训和观念根本无法改变员工的这种心智模式。

有些酒店,规定只有表现好的员工才有资格参加培训,作为对他们的一种奖励;或只对刚入职、阅历较浅的新员工培训,忽视了老员工的培训;或只对一线员工进行培训,忽视了对管理人员的培训,更忽视了对酒店经营者的培训,导致酒店的服务管理水平参差不齐,影响了客户对酒店实力和竞争力的整体评价。所以,酒店应进行全员系统培训,酒店的全体员工包括酒店的培训师、经营者在内都应接受不同层次的培训,否则远远跟不上时代发展的步伐。

2. 培训主体错位

酒店经营者常常有这样的看法,认为培训就是人力资源部的事,人力资源部应该是万能的,培训效果不理想,全是培训师的责任。而事实上,酒店的培训师根本无法承担如此的“重任”。酒店的部门众多,服务多样,培训师不可能样样精通,他们的主要职责是组织策划培训,建立一个良好运作的培训体系。这个培训体系的主要成员,由各级管理人员组成。权威管理理论告诉我们:一位出色的管理人员一定是一位出色的培训师或教练。所以酒店的经营管理者要求管理人员一起承担起培训的职责,提高各级管理人员对培训 and 发展的责任感,方可使酒店的培训工作有效开展起来,并得以健康发展。

3. 培训内容侧重偏离

在酒店服务行业中,我们不难发现是员工的基础素质影响了专业技能的发挥,而酒店的培训内容大多侧重于专业技能,而忽视了专业基础素质的培训,培训的内容面面俱到,成了“大杂烩”,没有建立在科学分析的基础上,缺乏针对性,缺少专项、专题培训。只要是进入酒店工作过一段日子的员工,我们相信他们是不缺少工作技能的,缺少的是像“绅士”一样的风

度与气质等专业素质,他们需要对服务这个领域有全新的认识,甚至是洗心革面的变化,需要调整好自己的心态,改变对人、对事的态度或行为方式,如地球人都知道要提供“微笑服务”,但并不是人人会提供“微笑服务”,有的人能微笑,但并不能随时保持微笑。所以,酒店的经营者应认识到酒店培训就是要求改变员工的观念、意识、习惯,使之符合行业和酒店自身发展要求,而这些职业行为习惯的养成需要一个较长的过程,培训不能达到立竿见影的效果,这便是导致酒店经营者认为培训效果不明显的原因之一。

4. 培训模式采用不当

酒店一般会采取一种“请进来、走出去”的培训模式。走出去,开阔了眼界,增长了见识;请进来,少了走出去的不便,这种模式在酒店发展初期确实发挥过重要的作用,显然也存在不足。请进来的培训师,不了解酒店及员工的实际情况,培训内容很难做到有针对性,带进来的先进理念和超前意识很难被酒店及员工接受,反倒有“讲解空洞、不切实际”之嫌。走出去学到的“好东西”带回来后,才发现在本酒店根本无法实施,甚至还会发生很多不必要的“冲突”,只是多了“花架子”而已,毕竟此酒店非彼酒店,最终的培训效果不明显。

5. 培训缺少激励配套措施

酒店经营者往往会认为,培训任务完成就大功告成了,误以为培训次数多,效果就好,只重形式,轻视了培训后的实际运用,让员工感觉学而无用。只有全面、灵活地运用所学到的一切才能真正体现培训的价值,才能实现员工的自我价值。另外,经营者也不重视培训后的激励措施和人才提拔,就连制度上规定的很少一点培训奖励措施也不能兑现。人才的高流动率使酒店经营者面临这样一种困境:花费很多的人力、物力、财力在培训上,培养出需要的人才,却留不住人才,最后为别人做“嫁衣”。辛辛苦苦培养的员工说走就走了,本来还很稳定的员工在培训后反倒跳槽了。这些现象使得酒店对员工的培训心有余悸,害怕“赔了夫人又折兵”。人才流动下的愤怒与恐惧,导致酒店经营者在伤心之余不愿再做培训,即使认识到培训的特殊意义也会减少对培训工作的投入。其实,这并非都是“培训惹的祸”!

三、酒店培训应采取的措施

1. 建立和完善酒店培训体系

酒店的培训是一个系统的工程,培训管理者应用统筹、系统和项目管理的理念来建立和健全酒店培训体系。培训体系包括,培训需求分析、培训方案和计划制订、培训实施及培训效果评估四个阶段。它们是一个相互联系、相互制约、相互作用的整体,每一个环节都会影响着培训的成效。酒店培训必须与上岗资格体系、岗位描述、员工职业行为与素质以及绩效评估等系统相结合,根据酒店战略发展要求确定各岗位所需要的资格标准、素质要求和行为准则,保证培训主体与培训对象的目的—致,培训设计与实施符合培训对象的特点,能激发动机,调动参与学习的积极性,达到酒店培训预期目标。

2. 改变传统培训观念,形成“大培训”的观念

传统的观念认为,培训是由酒店专门组织实施的学习过程。在知识经济时代,培训应该是一个宽泛的概念,培训即学习、指导或被指导,包括自我训练和组织培训。事实上,学习无处不在,“三人行,必有我师”,并不在意谁是培训主体或是培训对象,只要符合行业和酒店发展要求的意识行为、理念文化等,都值得学习,这便是“大培训”提出的理论基础。大培训意即不拘于任何形式、有形的或无形的、有意的或无意的能使员工工作能力和素质得到提升的

学习过程,其核心思想是“培训每时每刻,随时随地”。这也是世界顶级企业——宜家(IKEA)培训的方法和艺术。服务行业更多的是需要经验分享与言传身教。如四川锦江宾馆推出了感动文化,要使感动文化能深入到每个员工的心中,这需要酒店全体员工对感动文化的高度认同,对员工进行每时每刻,随时随地的培训,让感动无处不在,员工在潜移默化中才能为客户随时提供感动服务,达到服务的最高境界。

3. 采用“在工作中培训,在培训中工作”的模式

培训是一个循序渐进的过程,更是一个从不间断的过程。酒店宜采用“在工作中培训,在培训中工作”的模式,这是最简单易行,也是最经济,更有实效的培训模式,这也符合“大培训”的核心思想。酒店管理者应善于利用各种时机,如班前会、检查工作、关心员工、开展各种活动、树立学习模范等进行培训,指出员工在工作中存在的不足,让员工在工作时得到应有能力和素质的提高,不良的职业行为得以及时纠正,为员工营造一个良好的工作学习环境,同时引导员工进行自我表现激励,在培训时加倍努力,出色地工作,将酒店先进的管理模式、理念、精神文化、特色渗透到员工的每一个细胞,并运用到实际的工作中加以发挥和扩散,增强其影响力。

4. 开展专项专题培训

酒店的核心竞争力,是酒店的服务;而决定服务质量的关键因素,是员工。为把员工培训成为“比绅士还绅士,比淑女还淑女”,培训内容应丰富多彩,包括素质能力培训、工作技能培训、文化理念培训三个层次,并形成一个递进关系。一是素质能力培训。一个员工具备了良好的素质,才能真正融入工作,在工作中充分发挥自己的潜能,创造价值。其内容包括,职业道德、服务意识、法律知识、礼节礼仪等几个方面,其中职业道德和服务意识是基础。二是工作技能培训。这是为了使员工更好地完成本职工作,提高业务能力而进行的培训,是酒店培训最基本的内容,包括岗位职责、操作程序、服务技能、应变技巧等。三是文化理念培训。如企业文化、团队精神、创新能力、管理理念的培训,这是为了打造酒店核心竞争力而进行的至关重要的培训。

酒店培训时,如一次性培训的内容过多,会让受训者感到凌乱,接受“消化”不了。培训切记不能操之过急,急于求成,应将需要进行培训的内容一项一项分类,分别进行,培训时间根据受训者掌握情况可长可短,在工作中培训,既不影响工作,还能提高工作质量。工作技能培训宜进行专项培训,而素质能力和文化理念培训则进行专题培训,这样培训才更有针对性,更富成效。

5. 建立和健全培训保障体系

首先,是制度上的保障。酒店经营者应高度重视培训,规定在培训方面人、财、物等的投入力度;为每个员工设计个性化的职业规划;为每个员工提供培训项目,以便适应酒店发展需要;确保培训的内容能在工作中得到很好的运用;为员工提供适当的工作挑战,让员工有展示学习成果的机会等。其次,是形式上的约束。员工在参加培训前应签订与酒店发展相结合的培训协议,如果违约,则进行赔偿,这只不过是一种权宜之计。因为当今社会是一个开放、多元化发展和充满诱惑的社会,人才的流动也是一种正常的现象,你培养的人才才会流到其他企业,而其他企业培养的人才也会流到你这儿来。真正不让培训好的人才流走,应该靠的是文化留人、事业留人。最后,是培训后的激励。酒店应建立“培训—考核—使用—待遇”的激励运行机制,员工参与培训的效果与薪资、待遇、提升等奖惩直接挂钩,从而引导和

激励全体员工自觉更新学习观念,变被动学习为主动学习,并能切实将所学知识转变为财富或效益,确保酒店培训取得显著成效。

四、结语

总之,只有对酒店的培训工作时刻进行深入探讨,才能找出存在的不足及解决问题的对策;用系统思维的方法去探究酒店的培训工作,方可令培训工作在酒店的管理中发挥出巨大的能量,创造出培训的奇迹,建立一个具有核心竞争力的学习型的酒店,实现酒店的战略目标。

(作者单位:四川省旅游学校)

参考文献

- [1]彭剑锋,饶征.基于能力的人力资源管理.北京:中国人民大学出版社,2003:242.
- [2]斯腾伯格.成功智力.吴国宏,钱文译.上海:华东师范大学出版社,1999:17.
- [3]胡斌.现代企业员工职业化训练整体解决方案.北京:北京大学出版社,2002.
- [4]魏文洁.饭店培训体系的问题与对策.饭店现代化,2004(5).
- [5]陈秀君.如何提升企业员工培训实效.企业改革与管理,2006(4).
- [6]张炼钢.基于木桶原理的人力资源培训瓶颈拓展.现代管理科学,2005(3).
- [7]李志宏.企业培训——企业核心竞争力形成的保证.现代管理科学,2006(1).

浅谈班主任在班级管理中的领导艺术

钱丽娟

【摘要】 班主任,作为班集体最有权威的教育者和组织者,如何在班级管理工作中灵活地运用领导艺术,关系到每一位学生的身心健康,也关系到班级管理工作能否顺利地进行。班级管理工作并没有固定的模式,需要班主任根据具体情况灵活掌握和综合运用。

【关键词】 班级管理 领导艺术 班主任 学生

魏书生老师说过“做经师易,做人师难”,对每一位班主任来说,怎样让学生愉快地接受自己的教育方式,这在班级管理中是一个复杂的问题,涉及师生所处的环境、个人的心态和价值观,以及班主任的领导艺术等方方面面。参加工作已经有十几年了,也做了近10年的班主任。应该说,这10年的班主任工作为我管理班级积累了丰富的经验,也为我赢得了一些荣誉。班主任,作为班集体最有权威的教育者和组织者,如何在班级管理中灵活地运用领导艺术,关系到每一位学生的身心健康,也关系到班级管理工作能否顺利地进行。本人结合自己多年的班级管理经验,谈一下自己的拙见。

一、指导学生制定科学合理的目标及行动计划

刚步入大学校门的学生,对大学生活充满了憧憬、好奇与迷惘。高尔基曾说:“不知明天该做什么的人是不幸的。”学生们有了明确的目标,才会有追求的方向和学习的动力。在每个新学期的开始,班主任就应指导学生制定科学合理的目标。目标的制定要适当、明确、具体,如果定得过高了,最终无法实现,学生容易丧失信心;假若目标定得过低,无须努力就能达到,则不利于学生的进步。班主任要指导学生,根据自己的实际情况制定经过努力能够达到的目标。另外,学生制定的目标一定要明确、具体,不要太笼统,应鼓励学生从最基础的知识开始学习。例如,每天加强背英语单词的时间;看数学教材上的基本概念;加强体育锻炼;期末考试课程没有不及格科目;专业课成绩须达到八十五分以上;不无故缺勤;根据所学专业规划自己的职业生涯等。

美国耶鲁大学进行过一次跨度20年的跟踪调查。最早,这个大学的研究人员对参加调查的学生们提了一个问题:“你们有目标吗?”90%的学生回答说有。研究人员又问:“如果你们有了目标,那么,是否把它写下来呢?”这时,只有4%的学生回答说:“写下来了。”20年后,耶鲁大学的研究人员跟踪当年参加调查的学生们。结果发现,那些有目标并且用白纸黑字写下来的学生,无论是事业发展还是生活水平,都远远超过了另外的没有这样做的学生。他们创造的价值超过余下的96%的学生的总和。这个实验说明,如果人们的行动有着明确