

全国旅游职业教育教学指导委员会 科研成果集 2015

RESEARCH ACHIEVEMENTS OF CHINA STEERING COMMITTEE FOR
TOURISM VOCATIONAL EDUCATION AND TEACHING 2015

全国旅游职业教育教学指导委员会 主编



旅游教育出版社

全国旅游职业教育教学指导委员会 科研成果集 2015

RESEARCH ACHIEVEMENTS OF CHINA STEERING COMMITTEE FOR
TOURISM VOCATIONAL EDUCATION AND TEACHING 2015

全国旅游职业教育教学指导委员会 主编

责任编辑:果凤双

图书在版编目(CIP)数据

全国旅游职业教育教学指导委员会科研成果集. 2015/
全国旅游职业教育教学指导委员会主编. -- 北京: 旅游
教育出版社, 2017. 2

ISBN 978-7-5637-3527-3

I. ①全… II. ①全… III. ①旅游教育—教学研究—
中国—文集 IV. ①F590-4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 026182 号

全国旅游职业教育教学指导委员会科研成果集 2015

全国旅游职业教育教学指导委员会 主编

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	tepdfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	13.25
字 数	245 千字
版 次	2017 年 2 月第 1 版
印 次	2017 年 2 月第 1 次印刷
定 价	42.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

序

近年来,国务院相继出台了《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)等文件,从国家层面给予了旅游业和职业教育前所未有的重视。国家旅游局将旅游职业教育发展列入重要议事日程,不断加大对旅游职业教育的支持力度,并于2015年与教育部联合出台了《关于促进现代旅游职业教育发展的指导意见》(旅发〔2014〕241号),良好的政策和制度环境为旅游职业教育改革发展带来了重大机遇。

旅游职业教育发展迄今已形成一定规模,截至2015年末,全国共有高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校1518所,在校生57.1万人;中等职业学校789所,在校生22.6万人。当前旅游职业教育的发展正处于由规模扩张转向全面提高质量的关键时期,旅游职业教育的功能和目的也正在从单纯注重传播知识和培养实践型人才向注重教书育人,培养德、智、体、美全面发展,适应行业需要的高层次、高素质、高技能人才转变。良师方能出高徒,从事旅游职业教育的教师肩负着培养高素质优秀旅游人才的重任,在旅游职业教育改革发展的重要时期,应当主动转变教育思想、改革教育方式,在提高自身教学能力的同时,重视提升理论水平和研究能力,主动开展对相关知识领域和旅游职业教育及其规律的科学研究,并将研究成果反哺教学。

全国旅游职业教育教学指导委员会(以下简称“旅游行指委”)作为推进旅游职业教育发展的专家组织,积极发挥行业指导作用,推动科研项目的工作,不仅牵头申请教育部发布的研究项目,还在研究过程中邀请行业及院校专家对项目进行专门指导,为从事旅游职业教育的教师创造了研究机会和科研平台,有助于提高职业院校教师的研究能力。

为促进科研成果的推广与交流,旅游行指委编辑出版了这本汇编。本书收录了旅游行指委2015年获准立项的6个项目的研究成果,包含了职业技能培养、教学能力提升、企业人才需求、大数据等旅游职业教育领域热点问题的研究成果,还收录了2015年旅游行指委牵头申请的两个教育部“行业指导职业院校专业改革与实践项目”的研究成果,提出了旅游职业院校导游专业顶岗实习标准,建立了酒店管理专业企业生产实际教学案例库,并对当前旅游职业教育面临的一些突出问题提出了合理化的意见与建议。这些研究成果既有理论性又有实践性,可以帮助旅游职业院校教师结合实践更好地完成教学工作。

这是旅游行指委第二次发布科研项目成果,在第一次经验积累的基础上,我们有了新的改进和突破。参与本项工作的有关负责人以认真的态度投入研究,所在学校给予了大力支持。参与项目评审的专家不仅认真评阅研究成果,更是悉心传授研究方法。在此,我们一并表示感谢!今后,旅游行指委将会把这变成我们年度工作计划的重要组成部分,为我国旅游业发展积淀更多的智力成果。

全国旅游职业教育教学指导委员会主任委员 魏洪涛

目 录

第一部分 全国旅游职业教育教学指导委员会 2015 年科研项目成果	1
工作过程导向下的酒店实习技能技术要点开发与应用研究	3
行业协会参与职业院校人才培养质量评估体系研究	24
高职院校学生创新创业教育改革与实践	
——以烹饪工艺与营养专业为例	55
基于企业需求的旅行社计调专业人才培养标准研究	67
大数据视角下旅游高等职业教育课程绩效评价研究	108
旅游行业人才需求与专业设置指导报告	157
第二部分 教育部“行业指导职业院校专业改革与实践项目”成果	179
专业、实用、普适、共享、可持续性开展顶岗实习	
——《高职院校导游专业顶岗实习标准》研究报告	181
酒店管理专业企业生产实际教学案例库研制报告	190

**第一部分 全国旅游职业教育教学指导
委员会 2015 年科研项目成果**

项目名称:工作过程导向下的酒店实习技能技术要点开发与应用

项目编号:LZW201501

项目负责人:董家彪

项目负责人所在单位:广东省旅游职业技术学校

工作过程导向下的酒店实习技能技术要点 开发与应用研究^①

【摘要】本项目主要研发工作过程导向下的酒店实习岗位技能技术要点库及配套教材、培训考核方法和实习教学管理平台,破解学生实习期间“学什么”、“怎么学”和“怎么考核”的难题,推动解决当前在校教育和酒店岗位需求间存在的问题。

【关键词】工作过程导向 酒店实习 要点开发 应用

一、问题的提出

(一) 项目研究的背景

《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发[2014]19号)明确提出:职业教育要“服务经济社会发展和人的全面发展,推动专业设置与产业需求对接,课程内容与职业标准对接,教学过程与生产过程对接,毕业证书与职业资格证书对接,职业教育与终身学习对接。重点提高青年就业能力。坚持校企合作、工学结合,强化教学、学习、实训相融合的教育教学活动。推行项目教学、案例教学、工作过程导向教学等教学模式”。

实习是落实酒店管理专业教育的重要阶段。本阶段是学生从学校走向社会、从生涩走向成熟、从学生转变成职业人的转型期,实习教学是提升实习效能的关键。

长期以来,“顶岗实习”的提法过于重“顶岗”的“工作”属性而轻“实习”的“学习”属性,酒店重视组织实习生投入一线劳动,忽略系统化的专业实习教学,部分酒店将顶岗实习等同于顶岗干活。学校预设的通过实习要达到的学生“岗位技能、综合素质双提高”的目标大打折扣,导致出现一系列问题:学校未能到位落实实习教学计划和将教学质量评价落实到位;学生未能通过实习系统掌握就业所需知识与技能;实习生疑似变相成为廉价劳动力。对实习制度的种种误解误导误用,源于忽视实习阶段的学习与教育的实质。

^① 课题项目为2015年全国旅游职业教育教学委员会科研项目(LZW201501)。本项目由中国旅游职业教育七金联合体联合申报并完成研发,项目主要参与者有广东省旅游职业技术学校董家彪、曾小力、邓敏、朱小彤、郝臻,广州南沙大酒店杨结、许洁超、区雪娇、汤少鹏、冯盼盼,广州蓝豆软件科技有限公司杨书帆,北京市外事学校田雅莉,四川省旅游学校赵晓鸿,沈阳市旅游学校仲涛,苏州旅游与财经高等职业学校臧其林,海南省旅游学校冯树祝。

因此,解决实习期间“学什么”、“怎么学”和“怎么考核”等难题,推动校、企、生三方达成共识和约束,才能使学生的实习达到预期的目的。

(二) 研究的意义

酒店管理专业学生实习期间应掌握哪些内容?据现有文献资料显示,系统化的酒店专业实习教学尚无成熟经验可供借鉴。因此,开发实习技能技术要点库,划分界定学校和酒店各自承担的教育(培训)内容,归纳在校教学内容和企业实习内容,破解学生实习期间“学什么”、“怎么学”和“怎么考核”的难题,推动解决当前在校教育和酒店岗位需求之间存在的问题,实现学校教育和企业实习无缝对接,具有实际意义。

鉴于现有文献资料对酒店实习内容方面研究的匮乏,开展基于工作过程的酒店实习技能技术要点库的理论研究,无疑丰富了目前中高职酒店专业实习教学内容方面的研究与应用。

此外,开发酒店实习技能技术要点库,将企业碎片化的培训糅合成系统化的教学体系,并开发配套教材,可为全国兄弟学校厘清同专业实习阶段学生的实习内容、开展本专业实习教学、为实习学生的评价提供依据,加快实习生职业成长。本项目研究成果可为职业院校实习教学提供参考和借鉴。

(三) 项目研究的目标

本项目旨在研究高星级饭店运营与管理专业顶岗实习教学,重点研究开发工作过程导向下的酒店实习岗位技能技术要点及其培训考核方法、实习教学资源库和实习教学管理平台,从而解决当前职业院校在校教育与酒店岗位要求存在错位的现实问题,使本专业“课程内容与职业标准对接,教学过程与生产过程对接”,为全国兄弟学校开展本专业实习教学提供规范和借鉴。

(四) 项目研究的内容

本项目研究的主要内容分为四个部分:

一是调查研究,通过对实习企业员工和实习生的问卷调查、访谈、实地调研,获取并梳理酒店主要业务部门主要岗位群的主要工作任务及其技能技术要点;

二是实习技能技术要点软件开发,将酒店主要业务部门主要岗位群的主要工作任务及其技能技术要点数字化、资源化;

三是配套教材开发;

四是总结提炼酒店实习技能技术要点开发与应用的途径、方法与推广措施。

二、国内外相关文献研究情况

(一) 国内相关文献研究概况

1. 相关论题的期刊论文及选题情况

通过在中国国家图书馆中国知网、ProQuest Dissertations & Theses 学位论文全文库查阅相关信息,分别检索“标题”、“主题”和“关键词”为“酒店实习”、“实习内容”、“实习教学”、“工作过程导向”等的期刊论文,所得情况为:

关于“酒店实习”的期刊论文。“标题”含“酒店实习”的期刊论文共有 102 篇,但“标题”

含“酒店实习+中职”的期刊论文仅 1 篇。“关键词”为“酒店实习”的期刊论文共有 663 篇,但“关键词”为“酒店实习+中职”的期刊论文仅有 4 篇。“主题”为“酒店实习”的期刊论文共有 687 篇,但主题为“酒店实习+中职”的期刊论文仅 22 篇(见表 1),其中近五年发表的 21 篇。

表 1 关于“酒店实习”的期刊论文

检索情况	标题		关键词		主题	
	“酒店实习”	“酒店实习+中职”	“酒店实习”	“酒店实习+中职”	“酒店实习”	“酒店实习+中职”
期刊论文数量	102 篇	1 篇	663 篇	4 篇	687 篇	22 篇

从选题来看,关于“酒店实习”的期刊论文多从心理学、管理学的角度,从学校、酒店的视角,探讨酒店实习生管理,有从心理学的角度关注探讨酒店实习生的满意度、价值观、职业倦怠、心理障碍等,有从管理学的角度探讨实习管理过程中的实习生流失、换岗、岗位设置、津贴制度、实习考核、激励措施、有效管理、突发事件处理、质量提升、实习指导师的培养,等等。

关于“实习内容”的期刊论文。“标题”含“实习内容”的期刊论文仅 42 篇,“标题”含“实习内容+酒店”的期刊论文 0 篇。“关键词”为“实习内容”的期刊论文有 1501 篇,但关键词为“实习内容+酒店”的期刊论文仅 1 篇(刘依灵.浅谈高职酒店管理专业实习的教育与管理.四川教育学院学报,2006/S1)。“主题”为“实习内容”的期刊论文共有 1943 篇,其中“主题”为“实习内容+酒店”的期刊论文仅 8 篇(见表 2)。

表 2 关于“实习内容”的期刊论文

检索情况	标题		关键词		主题	
	“实习内容”	“实习内容+酒店”	“实习内容”	“实习内容+酒店”	“实习内容”	“实习内容+酒店”
期刊论文数量	42 篇	0 篇	1501 篇	1 篇	1943 篇	8 篇

从选题来看,关于“实习内容”的期刊论文所涉甚广,既有关于化工、制冷、数控、建筑、测量、汽车、铸工、金工、电子、机械生产、计算机的,也有生物、医学、地质、地理、植物、物业、国际贸易、食品安全、幼师、心理健康、体育等学科的,内容多为实习内容本身的选择、实习方法、实习模式及实习考核方面。探讨酒店实习内容方面的论文不仅数量少,而且鲜有涉及酒店实习内容开发方面的。

关于“实习教学”的期刊论文。“标题”含“实习教学”的期刊论文有 4352 篇,“标题”含“实习教学+酒店”的期刊论文仅 12 篇,其中近五年发表的 9 篇。“关键词”为“实习教学”的期刊论文有 5764 篇,“关键词”为“实习教学+酒店”的期刊论文仅 1 篇(李兵.旅游管理本科生酒店集中顶岗实习有效性研究——基于毕业后学生感知调查的分析.韶关学院学报,2015/09)。“主题”为“实习教学”的期刊论文有 10 789 篇,但“主题”为“实习教学+酒店”的期刊论文仅 61 篇(见表 3)。

表3 关于“实习教学”的期刊论文

检索情况	标题		关键词		主题	
	“实习教学”	“实习教学+酒店”	“实习教学”	“实习教学+酒店”	“实习教学”	“实习教学+酒店”
期刊论文数量	4352 篇	12 篇	5764 篇	1 篇	10 789 篇	61 篇

从选题上看,探讨酒店实习教学的期刊论文主要涉及实习教学的模式和机制建设,并主要以高职和本科的实习教学为主,多停留在浅层次的理论研究,对实习教学进行实质性的开发建设较少。

关于“工作过程导向”的期刊论文。“标题”含“工作过程导向”的期刊论文有 891 篇,“标题”含“工作过程导向+酒店”的期刊论文仅 10 篇。“关键词”为“工作过程导向”的期刊论文有 2087 篇,“关键词”为“工作过程导向+酒店”的期刊论文仅 1 篇(汪雯君.酒店餐饮服务与管理课程改革研究.科教导刊,2013/01)。“主题”为“工作过程导向”的期刊论文有 2380 篇,但“主题”为“工作过程导向+酒店”的期刊论文仅 26 篇(见表 4)。

表4 关于“工作过程导向”的期刊论文

检索情况	标题		关键词		主题	
	“工作过程导向”	“工作过程导向+酒店”	“工作过程导向”	“工作过程导向+酒店”	“工作过程导向”	“工作过程导向+酒店”
期刊论文数量	891 篇	10 篇	2087 篇	1 篇	2380 篇	26 篇

从选题来看,关于“工作过程导向”的期刊论文既有理论研究,也有实证研究,但以酒店工作过程为导向方面的论文则主要关注某专业课程体系开发、某一门课程开发或教学设计、实训基地建设和教师培养方面,极少提及以酒店工作过程为导向对酒店实习内容方面的开发。

2. 相关论题的学位论文及选题情况

“标题”含“酒店实习”的学位论文仅 2 篇。“关键词”为“酒店实习”的学位论文共有 26 篇。“主题”为“酒店实习”的学位论文共有 32 篇。

“标题”含“实习内容”的学位论文 0 篇。“主题”为“实习内容”的学位论文共有 82 篇,其中主题为“实习内容+酒店”的学位论文仅 3 篇,近五年发表 2 篇。关键词为“实习内容”的学位论文仅有 2 篇,且为历史和护理方面的。关于“实习内容”的学位论文所涉学科较广,但以工科类居多,其次为临床医学方面,且多关注实习模式、实习基地建设、实习教学方法。酒店实习内容方面的学位论文不仅数量少,而且主要关注实习体系构建和实习效果研究。

“标题”含“实习教学”的学位论文 9 篇,其中涉及旅游管理的 1 篇,涉及酒店的学位论文 0 篇。“关键词”为“实习教学”的学位论文 19 篇,“关键词”为“实习教学+酒店”的学位论文 0 篇。“主题”为“实习教学”的学位论文 119 篇,但“主题”为“实习教学+酒店”的学位论文

文仅5篇,其中近五年发表4篇。关于实习教学的学位论文以工科类居多,其次为临床医学方面,酒店实习教学方面的学位论文甚少,且主要关注实习教学中企业责任、指导教师工作方式、职业能力分析。

“标题”含“工作过程导向”的学位论文17篇,其中涉及旅游的2篇,但未有与酒店相关的。“关键词”为“工作过程导向”的学位论文有39篇,但没有一篇涉及酒店或旅游。“主题”为“工作过程导向”的学位论文有52篇,但“主题”为“工作过程导向+酒店”的学位论文仅3篇,均为近五年所撰写。工作过程导向方面的学位论文,绝大多数都是关注某专业课程开发,少量是关注某一门课程建设的。以酒店工作过程为导向的论文也不例外,但数量极少,而且没有与酒店实习相关的。

3. 相关政策文件研究

2002年,国务院《关于大力发展职业教育的决定》提出顶岗实习,即“第3年到专业相应对口的指定企业,带薪实习12个月”。2008年,教育部《关于进一步深化中等职业教育教育教学改革的若干意见》要求:工学结合、校企合作、顶岗实习,是具有中国特色的职业教育人才培养模式和中等职业学校基本的教学制度,要加强学生职业技能培养,进一步完善学生到企业顶岗实习的制度,努力形成以学校为主体,企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式。2010年,《国家中长期教育改革与发展规划纲要(2010—2020年)》指出,“职业教育要把提高质量作为重点……实行工学结合、校企合作、顶岗实习人才培养模式”。2007年,《中等职业学校学生实习管理办法》进一步规范了校企合作和顶岗实习管理,为保护实习学生的合法权益提供了政策依据。2012年,教育部发布《职业学校学生顶岗实习管理规定(试行)(征求意见稿)》,提出顶岗实习的组织与计划、过程管理、考核与奖惩、安全与保障等方面的要求和实施办法。2014年,国家旅游局颁布实施了旅游类专业学生饭店实习规范(LB/T031-2014),进一步界定了实习管理中学校、饭店和实习生各方相关职责,并重点对前厅、客房和餐饮等三个部门的岗位要求进行了细致描述。2016年,教育部等五部门发布《职业学校学生实习管理规定》(教职成〔2016〕3号),对实习组织、实习管理、实习考核和安全职责进行了规定。

然而,这些政策文件中,没有任何文件对学生实习期间的学习内容有所描述,至多对学生实习岗位有所涉及,更遑论关于酒店实习内容方面的规定了。

(二) 国外相关文献研究概况

根据对ProQuest Dissertations & Theses学位论文全文库查阅,“标题”含“hotel”的学位论文有152篇,但标题含“hotel”+摘要“practice”的检索结果仅为9篇,且主要关注酒店管理的其他方面,与酒店实习相关的极少,仅其中1篇谈及“training”(Ho-Dac, Dieu-Anh. How are hotel managers utilizing the training evaluation tools available to them? Iowa State University, Apparel, Educational Studies and Hospitality Management, 2012.)。

“标题”含“hotel”且“摘要”为“training”的相关论文有16篇,标题含“hotel practice”的学位论文有30篇,均主要关注酒店管理者的培训,涉及实习生培训的基本没有。

“标题”含“workflow”的学位论文有103篇,“标题”含“workflow-based”的学位论文虽有3篇,但没有一篇与酒店相关。

(三) 国内外相关文献研究综述

现有的期刊、学位论文的论文选题、研究方向呈现几个“热与冷”的明显反差:

1.就实习管理方面,提出实习问题热,反思问题根源冷。因为从选题来看,关于“酒店实习”的期刊论文多从心理学、管理学的角度,从学校、酒店的视角,探讨酒店实习生管理,未能把握实习过程中学生出现问题的基于教学内容方面的成因,对实习内容在学生实习过程中的管理所起的作用分析不够;而关于“实习内容”的论文的选题,多为实习内容本身的选择、实习方法、实习模式及实习考核方面。

2.在“实习阶段在职业教育的教育功能”研究方面,理论性的模型、机制建设类的研究热,实证性的资源建设类的研究冷。从选题上看,探讨酒店实习教学的期刊论文主要涉及实习教学的模式和机制建设,并主要以高职和本科的实习教学为主,多停留在理论研究层面,这就造成了现有的研究普遍不接地气,不能实际解决实习教学内容欠规范、不成体系的问题。

3.在课程、教材建设中,“工作过程导向”热,在酒店职业教育中尤其是酒店实习教学中的应用冷。工作过程导向这一方法被广泛应用于职业教学类的课程及教材建设中,可以说较为成熟和成功,但无论在期刊还是学位论文中,“工作过程导向”+“酒店”都呈现较冷态势,说明在酒店职教中的应用还不够广泛。

以上的这些“热”与“冷”的反差,说明在酒店行业当中,职业教育实习内容开发缺位,而且这种缺位是不合理的。

可见,本课题如能顺利进行,将可以填补职业教育实习内容开发的缺位,如果能揭示实习教学内容建设的教学功能在实习管理中的重要性,则对职业教育领域的实习管理还具有现实意义和推广价值。

同时,正是由于文献资料中相关研究匮乏、材料欠缺,开发酒店实习技能技术要点的过程就需要依赖实证研究,紧贴行业企业实际,以实际调研的结果为主要参考依据,用事实来说话。

三、基本概念与理论基础

(一) 基本概念界定

1. 工作过程

工作过程是指完整的工作进程,即工作任务是怎样被完成的。德国劳耐尔教授指出,工作过程是“在企业里为完成一件工作并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”,是“一个综合的、时刻处于运动状态的,但结构相对固定的系统”。工作过程的核心要素包括:劳动者、工作对象、工作工具、工作方法和工作产品。这些要素相互作用,并在特定的工作情境下完成预期的工作成果之后,工作过程随之结束。

2. 工作过程导向

工作过程导向,是指为达到工作目标而采用的行为逻辑结构的一种管理学思想。这种理论认为,在主体需求与环境条件相适应的过程中,产生了问题以及为解决问题所具备的功能,明确的预期目标与能够达到的效果之间的偏差和缩小差距的路径。

以工作过程为导向的酒店实习技能技术要点开发,则须系统地分析酒店主要部门、岗位的工作过程,全面理解工作过程的要素及工作对象、工作工具、工作方法以及社会、企业、顾客、受教育者、法律或职业标准对工作所提出的要求等。通过分析这些要素,破译出隐含在实际的酒店职业工作中的工作过程知识。

3. 工作过程知识

工作过程知识指包括显性的指导行为的知识(如策略)和非理论知识的隐性知识(或称缄默知识,如经验、诀窍、手艺、技巧),是一种与情境相关的知识,是在实际工作过程中直接获得并需要的知识。

酒店工作过程知识也包括显性的指导行为的知识和非理论知识的隐性知识。酒店实习技能技术要点开发,主要以与酒店职业活动紧密联系的、与岗位工作情境相关的工作过程知识为主,以陈述性知识为辅,即以实际应用的经验和策略的习得为主,以适度够用的概念和原理的理解为辅,并以要点的形式进行梳理。

4. 酒店

据《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010),饭店是“以间(套)夜为单位出租客房,以住宿服务为主,并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施,按不同习惯可能也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等”。本研究中的酒店沿用此定义。

5. 实习

实习,一般泛指把学到的理论知识应用到实际工作中去,以锻炼工作能力。本研究中指顶岗实习,是指到专业对口的现场直接参与服务过程,综合运用本专业所学知识和技能,完成专业对口的生产任务,并进一步获得感性认识,掌握操作技能,学习企业管理,养成正确劳动态度的一种实践性教学形式。

(二) 理论依据

1. 建构主义理论

它强调学生是学习活动不可替代的主体,在学习活动中,学生具有主动选择、发现、思考、探究、应答、质疑的需要与可能。在实习过程中,学校和企业应起组织者、指导者、帮助者和促进者的作用,充分发挥学生的主动性、积极性和首创精神,最终达到使学生有效地实现对当前所学知识的意义建构的目的。

2. 多元智能理论

它倡导学校在教学及评价时应善于看到学生的智能优势,强调在人才培养过程中应突出学生强项等,努力挖掘学生的潜在智力。在顶岗实习过程中,学校和企业应用此理论采用合适的教育方法区分对待不同的学生,并正视同一学生对不同学习内容的学习效果差异,充分使每位学生在新的学习环境(酒店)和学习领域(顶岗实习)发现自己的优势,争取好的实习成绩。

3. 情境学习理论

它认为学习不仅仅是一个个体性的意义建构的心理过程,而更是一个社会性的、实践性的、以差异资源为中介的参与过程。酒店实习是学生参与真实情境与实践、与他人及环境相

互作用的过程,是培养学生参与实践活动能力、提高社会化水平的过程,也是一种适应酒店文化及获得酒店企业认可的过程。

4.需求层次理论

马斯洛的需求层次理论提出,了解员工的需要是应用需要层次论对员工进行激励的一个重要前提。在实习生管理过程中,实习生在不同酒店中、在不同部门中、不同时期的实习生以及酒店中不同的实习生的需要(包括学习需要)充满差异性,而且经常变化。因此,管理者应该经常性地用各种方式进行调研,了解实习生未得到满足的需要,然后有针对性地进行激励。

5.系统理论

系统定义为,由若干要素以一定结构形式联结构成的具有某种功能的有机整体。系统论认为,整体性、关联性、等级结构性、动态平衡性、时序性等是所有系统的共同的基本特征。酒店实习是一个涉及多部门、多环节、多知识、多技能、多方法、多情景、多层次、多领域的有机综合的系统。

6.设计导向的职业教育思想

设计导向职业教育思想的核心理论是:在教育、工作和技术三者之间没有谁决定谁的简单关系,在技术的可能性和社会需求之间存在着人为的和个性化的“设计”空间。设计导向的酒店实习内容不局限在技术的功能方面,而是把技能技术发展作为一个社会过程来看待,让学生对酒店技能技术有一个全面的理解。

四、研究方法与研究步骤

(一)研究方法

1.文献研究法:借助数据库和网络资源,查阅近年来关于酒店实习方面的有关文件以及国内外相关研究的成果,开展对酒店实习方面的定性分析和研究。

2.调查研究法:通过实地跟岗调查,梳理各主要业务部门主要岗位群的主要工作任务及其技能技术要点,并进行系统的分析论证,检验要点库的科学性与合理性,并据此调整,最终形成主要岗位群的技能技术要点库。

3.个案研究法:追踪研究某一职业院校、某一酒店某一部门的顶岗实习生的实习教学情况,收集、记录个案材料,为形成科学合理的酒店主要岗位群的技能技术要点库提供参考。

4.归纳法:根据定性、定量和比较研究与论证,总结归纳以工作过程为导向的酒店实习技能技术要点开发与应用的模式。

(二)研究步骤

本项目按照“实地调研——理论分析与研究——总结归纳与建议——实践检验与推广”的思路进行研究。具体研究步骤为:

第一,实地调研,首先选择酒店一个主要业务部门——客房部,通过调研,梳理客房部主要岗位群的主要工作任务及其技能技术要点,并进行系统的分析论证,检验要点库的科学性与合理性,然后加以增删调整,最终形成客房部主要岗位群的技能技术要点库。

第二,在理论研究与经验研究的指导之下,开发客房部主要岗位群的技能技术要点库资

源,形成包括要点内容、学习方式、培训进度安排、考核方式等在内的客房部网络资源库,并在酒店实习生培训中进行测试、试用、调整与运用。

第三,开发客房部主要岗位群的技能技术要点配套教材,细化实习岗位的知识技能要点,并对这些要点的具体学习时间、培训与考核的方式加以明确,使实习阶段的学习内容和习得的情况更加具体化、清晰化,使实习生能不折不扣地掌握实习岗位的所有知识与技能。

第四,对项目开发应用情况进行阶段总结,并将客房部主要岗位群的技能技术要点资源库及教材进行推广运用,获取相关运用情况资料,为下阶段开发提供资料和素材。

第五,完善客房部主要岗位群的技能技术要点资源库及教材,开发酒店其他主要业务部门主要岗位群的技能技术要点资源库及配套教材,并进行应用、总结和推广。

五、项目研究的主要过程

(一) 组建团队,确定研究思路,启动项目研究

首先,组建项目工作团队。本项目负责人为广东省旅游职业技术学校董家彪校长,团队中校方主要成员有曾小力副校长、酒店专业部邓敏主任、朱小彤老师和郝臻老师,其中邓敏全面具体负责;企业方主要成员有杨结总经理、人力资源部许洁超经理、冯盼盼主管、区雪娇副经理和前厅部汤少鹏经理。以此形成首期项目研发团队。

其次,确定整体研究思路。经多次协商,本项目拟按照“实地调研——理论分析与研究——总结归纳与建议——实践检验与推广”的思路进行研究。具体为:其一,通过实地调研,对酒店现行实习教学情况摸底,把握目前第三年学生实习基本情况,对存在的问题进行梳理和总结,尤其是对实习教学内容、计划、实施及评价等问题进行深度调研;其二,在理论研究与经验研究的指导之下,提出工作过程导向下的酒店实习技能技术要点开发的技术路径和方法,并进行实践验证;其三,总结提炼酒店实习教学的规范并进行推广。

再次,明确第一阶段工作路线。由于饭店原已初步形成了工作岗位要点库,因此第一阶段的研究主要走理论——实践——理论的路线,采用访谈法、实证法、调查法,对现有要点库的内容进行系统的分析论证,检验要点库的科学性与合理性,然后加以增删调整,最终形成新的工作岗位要点库。

最后,启动培训要点库开发的实际工作。广东省旅游职业技术学校派出专业老师朱小彤为第一阶段研究项目负责人,以客房部为例,于2013年3月至2014年6月赴南沙大酒店开展实地调研,投入项目研究工作。饭店方的第一阶段研究项目负责人为冯盼盼,参与者有邓敏、曾小力、许洁超、冯毅彬和区雪娇。

(二) 实地调研,梳理客房部实习技能技术要点,形成一期成果

课题组首先在饭店的培训部查阅、熟悉工作岗位要点库,了解其运作的原理,然后到客房部实地调查工作岗位要点库实际应用情况,走访督导层管理人员和一线员工、实习生,掌握调整要点库的一手资料。然后,课题组系统整合高星级饭店运营与管理专业校内学习阶段教学内容和到酒店实习期间实习生培养内容要点,以此为基础编写创新、实用教材和电子培训系统。具体开展了以下工作:

1. 规范培训要点

(1) 规范命名培训要点。原有的要点库较为粗糙,要点的命名比较随意,课题组首先对