

职业院校酒店管理专业推行现代学徒制的理论与实践

杨 结

(广州南沙大酒店, 广东 广州 511458)

摘 要: 本文以酒店管理专业实施现代学徒制为例, 提出现代学徒制是校企紧密合作的有效模式, 学校教学应遵循教育的规律, 专业课建设是校企合作的重点, 专业课教学内容与酒店经营管理工作任务所需的知识体系应该匹配。现代学徒制实施成功与否取决于参与各方是否都可以受益, 包括学生、教师、学校、酒店、酒店员工等。校企要关注现代学徒制在酒店实施过程中安排的周密性, 注重酒店现代师傅选拔与培养, 充分发挥行业协会的作用。

关键词: 现代学徒制; 酒店管理专业; 行业协会

中图分类号: G715

文献标志码: A

文章编号: 2095-073X (2016) 06-0010-06

现代学徒制是职业教育向纵深发展的又一重要的结构性调整。开展现代学徒制有助于破解职业教育培养困境, 有利于提升高职人才培养质量, 为区域经济提供人才支撑。2012年, 《教育部2012年工作要点》中明确提出“开展现代学徒制试点”, 十八届三中全会和国务院常务会议中又提出“开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点”。至此, “学徒制”被赋予现代职业教育的元素并被重新正式提到重要议程。2014年5月, 《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)中提出“开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点, 完善支持政策, 推进校企一体化育人”。2014年8月, 教育部正式出台了《关于开展现代学徒制试点工作的意见》(教职成〔2014〕9号), 明确指出现代学徒制试点工

作内涵, 预示着现代学徒制改革试点工作正式进入实质性推进阶段。2014年12月, 教育部在唐山召开全国职业教育现代学徒制试点工作推进会, 要求“逐步建立起政府引导、行业参与、社会支持、企业和职业院校双主体育人的中国特色现代学徒制”^[1]。国家系列政策文件的发布, 形成有利于现代学徒制试点的发展环境, 对于现代学徒制的实施起到强有力的推动作用^[2]。现代学徒制的核心要素是学生双重身份、校企双主体育人, 在人才培养全过程中实现供给和需求的有效对接。就目前酒店业的形势以及今后一段时间的发展特点和趋势来看, 职业教育校企合作开展现代学徒制有着非常重要的意义。由于经济发展, 生活水平提高, 旅游休闲成为人们不可缺少的生活方式, 随之而来的是酒店业的高速发展, 其形态在不断

收稿日期: 2016-09-05

基金项目: 全国教育科学“十二五”规划2014年度教育部重点课题“协同创新视域下构建现代学徒制长效运行机制的研究与实践”(DJA140249); 广州市高等学校第七批教育教学改革立项项目“校企协同构建涉外旅游专业现代学徒制教学标准的研究与实践”(穗教高教〔2015〕29号)

作者简介: 杨结(1957—), 男, 广州人, 广州铁路职业技术学院旅游管理专业客座教授、广州南沙大酒店总经理, 硕士, 研究方向为饭店系统化管理。

变化,从传统的全服务酒店到经济型酒店、有限服务的中档酒店、各种公寓式酒店、民宿,等等。这就产生了大量的人力市场需求。但是,目前人才培养与酒店业发展的质量与结构不匹配。因此,现代学徒制的实施对学校 and 酒店都是非常有意义的。现代学徒制涉及的因素很多,既有国家法律政策,又有校企双方合约的法律关系,涉及到学生安全、保险、待遇、管理以及教学与实践学习环节等要素。本文聚焦在教学与实践学习环节上。

一、校企双主体共推现代学徒制

现代学徒制是校企紧密合作的模式。在此项目中,校企双方既有合作又有分工,学校教学不能变成企业培训,企业实践学习同样要根据自己的特点开展。因此,并不是将课堂从学校搬到企业就等于校企合作,就已经是工学结合或者是现代学徒制。现代学徒制需要校企双主体共同推进。

(一) 学校教学应遵循教育规律

教育是有自身的规律的。按一般定义,教育的目的是培养受教育者全面的发展,就业只是阶段性目标,但并非全部,教育与培训是有区别的。现代学徒制有广义和狭义之分。广义上是否理解为整个职业教育与现代学徒制是吻合的,像德国的“双元制”,这有待深入探讨。如果现代学徒制只是职业教育的一个重要组成部分,校企的合作是与专业密切相关的,而并非所有的内容,特别是我国目前职业教育从传统的模式转变,这是一个渐变的过程。这样,现阶段的现代学徒制就是狭义的,只是职业教育中的一部分,一个环节。

学校教育的人才培养方案包括培养目标、培养规格以及与此相适应的课程设置、教学内容与教学方法。在课程设置方面,包括了基础课、公共课以及专业课。专业课和现代学徒制密切相关,校企合作主要是以专业教学和生产实践的密切融合为基础的。

(二) 专业课建设是校企合作的重点

专业课教学整个过程包括:一是传统的课堂

传授,当然也包括了互动、讨论、作业等。二是利用实训室进行教学,很多专业教学需要模拟场景,需要实物展示,如酒店的模拟客房、餐厅、前厅等。三是实践学习(顶岗实习),这种学习通常都在岗位工作过程中进行的。这三个过程对专业课来说是必不可少的,校企双方都参与其中,因此,要对这整个过程加以研究,提高专业课的教学质量是现代学徒制实施的基础。

(三) 专业课教学内容与酒店经营管理工作任务所需的知识体系相匹配

专业课教学内容与实际工作知识相匹配是校企合作的基础与重点,以此再衍生出工学交替、双师型教师,等等。但为什么到目前为止,在这一点上还未有突破性的进展,可见难度之大。其原因及解决思路如下:

第一,要做到教学与实践知识一体化就要求校企双方进行紧密合作,深度研究,系统分析。单方面的努力不可能完成任务,这增加了工作难度。

第二,学校专业教学强调的是学生学到了什么,传授知识内容强调的是系统性、完整性;知识的呈现方式带有较浓厚的学科味道;教学过程是模块化,教学时间是整段的。反观酒店的培训,强调的是员工(或实习生)能完成具体工作任务的能力,其培训过程及知识传授过程是有针对性的、目的性的,其特征是随机的、碎片化的,形式亦是多种多样的,并没有呈现出太明显的系统性。这样,导致了大家认为这两者根本就是不同的、有差异的,不可能做到一体化。笔者认为,形式肯定是不同的,但内容如果是相通的,即使传授的形式不同,它们亦是一致的。那么,怎样才能使学校的专业教学内容与企业培训内容相关联呢?这需要找出共同的基础。

第三,基于酒店经营管理工作任务构建知识体系是校企教学与实践知识一体化的基础,随着职业教育研究的深入,对专业课程内容的描述也越来越接近产教融合的方向。目前,大多数专业

课程的描述是先确定岗位群或具体岗位,再描述工作任务,然后确定职业能力,课程围绕职业能力展开。例如在描述“应能够独立完成客房的清洁任务”时通常来说是由某门课程如客房管理课程来完成。那么,完成这项任务究竟需要什么知识呢?按一般的认识,完成这项任务所包含的教学或培训内容除了包括知识类如各种清洁剂的知识,还包括了标准类、操作程序类、管理程序等各种相关知识。只有进行较完整的知识划分与构建,才能保证教学内容的完整性以及关联性,从而使学生从认知层面上具备相应的职业能力。

不管传授的方式如何,如果校企双方都基于同样的基础来构建内容,那么他们之间就有一致性、关联性,也就是说要以工作任务来构建知识体系。因此,校企双方的基础工作就是合作研究,对工作过程进行分析,首先对工作任务进行分解、定义,确定“做什么”。工作任务可以根据岗位群,也可以根据工作的性质如服务类任务和管理类任务来进行划分,然后分析要完成这些任务需要什么知识点来支撑,即解决“如何做”的问题。这些知识有的适合在学校课堂讲授和在学校实训室完成,有的需要在酒店服务与管理过程中通过培训或自学完成,有的需要先在学校讲授然后在酒店服务过程中加深理解,等等。这是一项复杂的、系统的工作,亦是关键性的工作。做好了基础工作,做到教学与培训内容的融合,现代学徒制的实施才有保证。

第四,建设校企互通的教学与培训一体化资源平台促进了现代学徒制工作的推进。采用传统的方法,校企双方很难知道对方对学生传授了什么知识,造成了企业和学校互相指责的局面,如企业指责学校传授的专业知识脱离实际,学校指责企业把学生当廉价劳动力、没教什么知识。如前所述,即使专业知识是共同构建的,但在传统的课本以及在企业的培训资料中很难逐条对应、相互关联,而且传统的教材难以适应情景教学。由于多媒体与互联网平台的运用,可以使教学内容呈现多样化,包括文字、PPT、图片、视频等方

式。同时,互联网平台可作为教学与培训资源的载体,校企可以做到互通,这种互通还包括学习记录、成绩记录,校企双方都可以了解学生在全过程的学习记录,包括学校课堂实训和企业实践教学。移动互联网的出现,使学生可以随时随地通过智能手机学习,增加了他们自学的机会,亦提高了他们学习的兴趣。

这种教学与培训一体化资源平台一方面可以根据教学的规律和方式来安排教学模块,另一方面在酒店可以根据工作需要来安排碎片化培训,两者是相通的。教学资源 and 培训资源随着时间的推移不断积累,最终可变成一个巨大的校企共用的知识资源平台。

第五,校企双方共同参加专业课程资源建设,通过这个过程的工作分析、知识构建,使双方更加了解对方,最终培养一大批真正的“双师型”教师 and 了解企业的企业师傅,为实施现代学徒制奠定基础。

二、现代学徒制在酒店管理专业的具体实施

现代学徒制的实施,要以酒店的工作场所作为教学的重要阵地,因此,酒店的参与度、整个过程安排是否周密以及学校的合作紧密度成为项目能否成功实施的关键因素。

实施现代学徒制有几方面因素需加以考虑:第一,现代学徒制试点是校企合作的一个整体项目,校企共同制定人才培养方案,共同实施人才培养,分工合作。第二,现代学徒制有别于传统学徒制,并非只是个别师傅的经验传授。在现代社会,知识是共享的、开放的,在酒店服务业,既有基本的流程标准,又有在此基础的创新以及个性化的服务,以满足客人需要,因此可以通过系统学习来掌握。第三,现代学徒制并非是师父的知识单向传授,也应该包括学生在理解基础上的创新,产出一些实实在在的生产或服务成果,在学校表现为作业,在酒店表现为作品或服务 and 管理的创新。第四,学生除了服务流程标准操作

技巧的学习,在酒店实践的过程亦是职业素质的养成过程。学生职业素质的养成应该在学校就开始了,像瑞士洛桑酒店管理学院那样。在酒店,由于是真实的环境又面对着真实的顾客,这对学生产生很大的影响。酒店的整体环境以及企业文化对初入社会的学生职业素质的养成影响很大,这也是现代学徒制的一个组成部分。第五,现在是互联网时代,在培养学生时应考虑到年轻人的特点,提供更多、更有效的学习方法。

具体实施来说有以下几个方面。

(一) 在学校专业教学内容的基础上制订酒店现代学徒制的培训学习计划

现在做到这一点通常有难度,主要是学校教学内容与酒店实际工作内容不一定匹配(前面已论述过)。如这项条件不具备或不完整,酒店可根据工作岗位、工作任务制订相对完整的培训计划。这种计划最好是要点化、碎片化,根据工作任务,师傅们可根据工作需要随时进行培训,学生可以根据需要进行学习。这就对酒店提出了较高的要求,如果酒店没有较完整、系统的培训体系,师傅各行其是,培训效果将大打折扣。另外,现代学徒制是工学交替,学校和企业相互协调,可以安排学生在时间上根据专业教学内容和相对应的实践内容进行工学交替。在酒店内通常进行碎片化学习,这个过程也可以理解为学与做的不断交替。这种交替式的学与做对学生成长很有帮助。

(二) 学生作业与工作成果

在学校,学生除了上课学习,还要做作业。在酒店,学生的作业可以是一定的工作成果。第一,工作成果是实践中最好的工作量;第二,设定目标,确定任务,学生取得的工作成果能运用在具体工作中是对学生最大的奖励,这种成就感可以激励学生。这种激励可以贯穿在整个学习和工作过程中,对降低重复服务工作带来的精神疲劳感非常有帮助。年轻的学生是有潜力的,他们的创造力可以为酒店带来效益。

(三) 素质养成,全面发展

职业发展的道路一般是从基层服务到基层管理,然后慢慢上升,所以学徒学习的方向有两个方面:第一,先了解基层服务工作的所有任务以及关联的知识要点,然后逐步了解作为基层管理主管的工作任务构成与关联的知识。这是一个递进的过程。在整个现代学徒制实施期间,优秀的学生完全可以达到管理岗位的素质要求。在笔者的工作经历中见证了很多这样的例子。第二,除了学习标准、流程等相对固化的东西外,师傅应鼓励学徒积极思考,运用所学的知识举一反三,在不偏离标准的前提下进行创新,提高其管理与服务水平。现代学徒制在职业教育的一个环节上,最终要将学生培养成行业综合素质高、能全面发展的人才。另外,中职和高职的培养目标亦有不同,因此,在设置服务与管理内容的学习与培训的方案中应有所体现。

(四) 效果评估

在学校,通常的评估方法是作业与考试等,记录的是学生学了什么、掌握了什么。但在企业,强调的是学生完成了什么工作、完成的质量如何。也就是说学校和企业评价关注点不同,笔者认为能“做什么”和掌握了什么知识并非是一回事。所以,培训学习记录只是作为一种辅助,真正的评估应该是学生的工作记录,这包括了做过什么、完成了什么任务、质量如何、在这整个过程是否有团队合作精神、与人沟通能力如何、如果成为基层管理人员是否具备领导能力和协调能力、学生在工作过程中的创新能力等等。这些都是评估的指标。在移动互联网时代,智能手机逐渐变成工作的工具,所产生的工作数据亦可以作为学生评估之用。

三、推进现代学徒制的思考

(一) 建立规章制度加强对试点专业保障
为推行现代学徒制试点工作,职业院校需建

立相关规章制度加强对试点专业的保障,譬如建立《现代学徒制试点班的组建规定》《关于明确现代学徒制校企双方责权利的意见》《现代学徒制学徒考核与验收管理办法》《现代学徒制学生(学徒)管理办法》等教学管理、学生管理等方面的管理制度。这些管理制度在共同构建与实施人才培养方案、共育教师队伍、促进学生岗位成才等方面发挥重要作用,为各专业试点现代学徒制提供政策依据^[3]。

(二) 酒店现代师傅素质的高低是现代学徒制能否成功实施的关键

根据现代酒店业的特征,酒店管理业的知识传授起码有这些特征:

第一,酒店现代师傅是一个群体。因为酒店运作是一个多人协作的过程,其中的标准、流程大家都应该遵守。学徒跟师傅并非传统的师徒的单一关系,学习中会涉及到不同地点、流程,学徒在不同岗位会受到不同的主管指导,所以说一个师傅指定带几个徒弟,在操作上不容易实现。

第二,酒店管理与服务工作强调团体合作,知识必然是需要大家不断分享的,知识的传播是开放式的,不可能以像父亲教儿子独门手艺这样的方式来传授。这是现代学徒制与传统学徒制的根本区别之一。

酒店现代学徒制下师傅如何有效地培养徒弟,其实施有以下几个要素:

1. 酒店标准化、系统化管理体系是成功实施现代学徒制的基础之一。一个全服务酒店的管理是比较复杂的,它涉及的因素很多,包括管理政策与程序、工作标准、培训体系等等。如果没有一套体系,每人各行其是,加上人员流动较大,会导致学徒无所适从。

2. 将隐性知识转化为显性知识,便于判断、归纳、运用、检验。例如对客房周期清洁卫生的安排,每位管理人员都有一致的标准吗?只有将其显性化和分析才能做出理性判断,成为可实施的标准,然后转化为知识进行传授,而不是像

“祖传秘方”那样秘密传授,不为外人所知。

3. 要有一批理解这些已经显性化的标准、培训要点的师傅群体。由于是显性知识,即使员工流动了,新来的员工很快能掌握属于这个酒店的所有标准流程等,再加上已有经验,综合起来,就很快可以成为一名师傅。

4. 培训师傅的培训能力、表达能力、督导能力。因为教育与培训是有自身规律的,现代师傅素质的高低是现代学徒制能否有效实施的关键。

(三) 发挥行业协会的作用

每一间酒店的经营管理既有共性又有个性,因为既有全服务型酒店也有有限服务型酒店,既有商务酒店,又有度假会议等类型的酒店,既有单体酒店,又有连锁酒店。每一类型的酒店都有其相应的管理模式与方法,制订教学课程、培训课程要做到有普适性,应该有组织地联合各方资源,这个组织角色可以是行业协会。行业协会在现代学徒制中可起到的作用至少有几方面:第一,制定现代学徒制的行业参照执行标准,包括酒店的资格审定、培训资料的评审、现代师傅的考评认证等。第二,组织协调学校与酒店的工作。现代学徒制并非单个学校和单个酒店之间的合作,也可以是多方合作,由行业协会协调组织更为有效。第三,行业协会担当第三方的评估,其结论更具公正性、客观性和真实性。

四、结语

现代学徒制实施成功与否,是否可持续深入发展,取决于参与各方是否都可以受益,包括学生、教师、学校、酒店、酒店员工等。从理论上分析,最终是可以做到多方共赢的。学生可以提高职业素养,学以致用;教师可以提高教学水平,拓展职业发展空间;职业院校定位明确,在教育界的地位将大大提升;酒店员工,特别是管理人员极大地拓展了职业发展空间,一大批优秀的既懂管理又懂教育培训的职业经理人将涌现,酒店整体人力资源素质大大提高,从而提高服务与管

理水平,增强竞争力和提高盈利水平。但是,可能要看到这种多方受益的程度在不同阶段而有所不同,可能在初始阶段,学生先受益,酒店要多付出,学校要多付出,酒店管理人员要多付出。而随着项目的深入发展,不断总结经验,大胆尝试探索,多方的共赢可能会逐渐显现。如果能多方受益,最终的整体受益是整个国家、整个民族。

参考文献:

- [1] 陈爽. 基于协同育人视角的特色现代学徒制探析 [J]. 中国职业技术教育, 2015 (30): 76-79.
- [2] 欧阳丽, 何文娟. 校企协同试点现代学徒制的研究与实践——以广州铁路职业技术学院为例 [J]. 南方职业教育学刊, 2015 (6): 5-9.
- [3] 蒋新革, 牛东育, 徐芳. 协同创新视域下现代学徒制长效运行机制建设的探索 [J]. 中国职业技术教育, 2016 (33): 115-117.

Theory and Practice of Implementing Modern Apprenticeship in Hotel Management Major of Vocational Colleges

YANG Jie

(Guangzhou Nansha Hotel, Guangzhou 511458, China)

Abstract: The paper proposes the modern apprenticeship is an effective mode of close cooperation between colleges and enterprises exemplified by modern apprenticeship of hotel management major. Teaching should follow the principle of education, major course construction is the key of the cooperation, and the teaching contents of major courses should be consistent with the knowledge system required by the hotel management tasks. Whether the implementation of modern apprenticeship is successful or not depends on whether the participants which include students, teachers, school, hotel and the staff of the hotel can benefit from it. Colleges and enterprises should pay attention to the careful arrangement of modern apprenticeship in the process of implementation, pay more attention to the selection and cultivation of modern hotel master and give full play to the role of industry associations.

Key words: modern apprenticeship; hotel management major; industry associations