

适应新时代酒店行业发展的高职酒店管理专业 学生职业核心素养的培育

李丹

(湖南艺术职业学院,湖南长沙 410100)

[摘要] 职业核心素养的培育是人才竞争力的集中体现,具有时代性的特征。在产业融合发展、消费快速升级、智能技术应用的代环境下,酒店行业在知识融合、服务素养、信息化能力等方面对人才提出了新的要求。因此,高职院校需通过以下措施,实现新时代酒店行业高质量人才的培养,满足社会发展的需求:采用个性化人才培养策略,实施多元融合的课程体系,创新与时俱进的教学模式,发挥校企合作的关键载体作用。

[关键词] 新时代; 高职酒店管理; 职业核心素养

[中图分类号] G717 [文献标志码] A [文章编号] 2095-3712(2021)26-0048-03

DOI:10.16070/j.cnki.cn45-1388/g4s.2021.26.016

职业核心素养是学生在职业学习与发展过程中形成的能够适应职场、适应社会、适应个人职业终身发展的必备品格及关键能力,是适应新时代发展的内在素养,具有环境适应力及社会生存力,能主动适应社会发展变化、匹配行业新需求。随着产业转型升级加速、新业态不断涌现、新技术更新迭代,酒店行业对人才提出了更高的要求,职业核心素养的内涵也在不断丰富与充实。高职酒店管理专业学生职业核心素养的培育是适应新时代酒店行业发展,对接产业、行业、职业、岗位发展实际,实现技术能力强、综合素质高的复合型专门人才培养的关键路径。

一、适应新时代发展的酒店行业人才新要求

(一) 对接产业融合发展的需要

随着现代服务业的创新融合、“一带一路”倡议的推进、文旅融合市场的发展,旅游业的发展迎来利好时期。“旅游+”“酒店+”等多业态的融合创新促进酒店业的内涵式发展及结构的调整。酒店行业横向呈现出星级酒店、精品酒店、民宿、主题餐饮、度假村、邮轮、房车、养老、帐篷等多种业态;纵向表现为酒店全产业链创新发展,比如各类移动端创新应用公司、各类物资供应商、住宿平台、新媒体服务公司、OTA等。酒店业的发展升级需要高质量融合型人才支撑,对人才的知识多元性及行业适应性提出新的要求,高职酒店管理专业需改变以往“重技能,轻素养”的人才培养模式,重视学生职业核心素养及职业能力的培养,以适应新时代经济发展及产业升级的需要。

(二) 满足多元消费市场的需要

伴随着产业转型升级、人均可支配收入的增加及数字时代带来的消费推动力,中国正迎来消费全面升级的新时代。消费驱动供给改变,酒店业的吃、住、游、购、娱等功能内涵变得更丰富,个性化、主题性、文化性酒店产品受欢迎程度提高。中产阶层和新生代消费者逐渐占据主流,在信息化、网络化、多元化、开放化环境中培养与成长起来的新一代消费者,对个性、自由、主观、品质、体验等的追求,成为影响酒店业发展及转型升级的驱动力。消费升级所反映出来的行业市场变化及顾客需求的差异,需要高素质职业型人才与之匹配。酒店从业人员需具备与时俱进的思维及服务方式适应瞬息万变的时代环境,由顾客参与、体验构成的酒店服务产品要求服务人员根据现场情况审时度势,在每一次的对客服务触点中,第一时间发现服务线索,找到潜在需求,提供满足千人千面的酒店个性化服务。

(三) 适应智能技术升级的需要

酒店线上营销系统、自助 C/I 系统、移动服务机器人、智能客房控制系统、智能停车引导系统等技术手段的融合应用,为酒店产品创新升级助力,促使酒店业向内涵品质发展。酒店服务品质的升级要求从顾客需求出发,关注目标对象的体验感受,结合技术手段为顾客提供“沉浸式个性化服务体验”^[1]及“全方位客房立体化服务”^[1]。信息技术的应用与普及,取代了酒店简单、重复的劳动工作,助推酒店工作内容的改革与创新,酒店工作人员将花费更多的时间和精力关注服务流程的改进、服务内涵的提升

[收稿日期] 2021-05-26

[基金项目] 湖南省教育科学研究工作者协会课题“基于职业核心素养的高职酒店管理专业课程优化及教学实践研究”(XJKX20B035)。

[作者简介] 李丹,湖南艺术职业学院,讲师。

©1994-2021 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

及服务品质的升级;信息技术成为服务的必要手段及应用工具,创新服务方式,调整传统工作岗位,为顾客体验升级助力。适应信息技术融合发展的酒店业需要与之相匹配的高效率服务型人才支撑,需要能运用信息技术手段、专注并精准地分析顾客需求、有大数据意识与思维的信息化人才。

二、酒店行业人才职业核心素养的时代内涵

2016年,《中国学生发展核心素养》总体框架体系的构建^[2],为职业教育职业核心素养的培育提供了理论指导。职业核心素养随着中国经济社会的发展经历了四个时期:农耕时代的公民道德素养时期、工业化初期的简单岗位技能素养时期、工业化中期的复杂过程性工作任务能力素养时期、现代知识社会的关键能力和综合素养时期。^[3]新一轮产业融合、消费升级、技术变革趋势下,酒店产品与服务融合升级,酒店业的生产模式、商业模式及组织模式创新发展,其职业核心素养呈现出新的时代内涵。

首先,更先进的理念及创新思维。这是适应国际化发展与融合的形势,表现为思想的开放与包容、对新事物的理解与接受、思维方式的转变与适应;以及国际化发展的视野与多元化的思维能力、岗位适应能力与创新能力、跨界整合思维及可持续发展能力,更好地适应复杂多变的时代环境、多业态发展的行业环境、岗位变换的职业环境。

其次,更优良的服务品质及服务能力。在信息技术、大数据分析及高科技网络系统的支持下,服务的范围、广度、内容、深度发生了深刻的变化,服务变得定制化、精准化,服务品质及服务能力成为酒店业人才需要具备的职业核心素养之一。

最后,更良好的信息素养及学习能力。现代信息技术的应用与推广要求酒店职业人才能够掌握信息技术设备的基本操作技能,具备信息环境的适应能力、信息获取的敏感度、信息数据的理解及分析能力等核心素养。信息技术的发展带来酒店业岗位的增减变化、人员的裁减调动、业务的转移调整等,行业知识、技术、工艺、方法等更新升级,酒店从业人员需要及时学习行业前沿知识与技能,不断更新知识储备,具备终身学习能力的酒店业人才才能在未来的社会、行业、职场中走得更远、更稳。

三、适应新时代发展的高职酒店管理专业学生职业核心素养培育的实施策略

(一) 突出学生的主体地位,实施个性化人才培养策略

个性化培养是在时代背景下产生的,是对学生素养、知识、能力进行最优化培育的途径,是新时代职业核心素养这一理念贯彻实施的路径表达。高职“百万扩招”背景下的多渠道生源结构造成高职学

生的个性差异化程度加剧。首先,高职院校需根据学生的个性、兴趣爱好及职业选择等生源特点,全面分析学生的职业核心素养内在需求,为学生创建积极向上的校园环境及氛围、营造互助友好的校风与班风、搭建职业核心素养培育平台,通过校内外创新创业平台、职业技能竞赛平台、大师工作室、专业实践活动平台、社会实践活动平台、文化平台等为学生职业核心素养及能力的培育提供锻炼及发展的机会。其次,在培育学生职业核心素养的过程中,高职院校要定期开展调研与访谈,基于学生职业认知规律,通过校企深度合作实行“双导师制”,负责学生从职业初识、职业认同、职业发展与规划到职业坚定与自信的全过程培育。最后,高职院校要准确把握职业型人才的成长成才规律,设置灵活的个性化课程并制订培养计划,纵向拓展专业知识深度,个性化培育学生的专业知识及技能,根据酒店行业的不同岗位培养茶艺师、侍酒师、调酒师、运营及数字化管理人才等,拓宽就业渠道,提高职业人才的社会适应性及未来职业面向性。

(二) 拓宽专业课程设置,实施多元融合的课程体系

高职酒店管理专业需创新课程体系的建设和实施,将职业核心素养培育全过程融入课程建设及教学过程,将职业核心素养教育与专业技能教育、创新创业教育、思政教育、信息素养教育融合起来,实现职业核心素养教育与跨学科教育的协同发展。高职院校通过实施“1+X证书制度”校企深度合作,引入企业工作岗位、技术手段、操作流程、技能标准等职业要求,校企共育高素质技术技能人才,实现学生综合素养与职业领域能力要求的协调统一。同时,通过拓展开设信息数据分析及信息技术应用相关课程,选择代表产业先进发展水平的企业进行深度合作,通过横向课题、实习实训的方式促进学生接触真实的企业工作环境及场景,运用信息技术及设备完成真实的工作任务,增强学生的实际环境感知能力,提高学生的现场综合素养及信息应用能力。

(三) 结合现代信息技术与手段,创新与时俱进的教学模式

鉴于现代信息技术手段在职业教育教学中的应用与推广,传统“灌输式”教育教学方式被改变,与市场需求黏合度不高的传统教学内容被替代,传统教学模式下的时空藩篱被突破,交互式、情境式、诊所式的个性化学习环境得以创建。^[4]围绕学生的主体地位,教师成为课堂教学的引领者,教师与企业专家共同设计符合时代行业发展、体现企业文化精神、反映职业环境氛围的复杂工作任务及学习环境,学生通过主动探究式的学习方式,在典型工作任务、小组合作探究、教学做一体等教学情境中提升学习能

(下转第99页)

提高。在今后的应用中 将不断优化“一对一帮扶”教学模式,在更大程度上激发学生的学习积极性,促进教学质量的提高。

参考文献:

- [1] 吴芬.对于高职院校差异教学的几点思考[J].学校党建与思想教育,2020(14):57-58.
- [2] 李勇军.高职英语多媒体教学存在的问题及改进措施[J].教育与职业,2009(15):117-118.
- [3] 谢水瓊.基于岗位群需求的高职英语动态模块教学体系的构建研究[J].中国教育学刊,2015(S2):262-263.
- [4] P.郎,范国睿.情感教育的国际透视[J].华东师范大学学报(教育科学版),1995(3):25-36.
- [5] 李建华,李丽红,曾峻.情感教育:人文知识内化为人文素质的机制[J].高等教育研究,2002(2):84-87.
- [6] PEKRUN R, GOETZ T, TITZ W, et al. Academic emotions in students' self-regulated learning and achievement: a program of qualitative and quantitative research [J]. Educational psychologist, 2002(2): 91-105.
- [7] 姜智,华国栋.“差异教学”实质刍议[J].中国教育学刊,2004(4):54-57.
- [8] 史亚娟,华国栋.论差异教学与教育公平[J].教育研究,2007(1):36-40.
- [9] 史雪媛.试论情景教学在对外汉语一对一课堂上的应用[D].苏州:苏州大学,2013:23.
- [10] 韩珂.异质分组教学法在高校乒乓球选修课中的实验研究[D].曲阜:曲阜师范大学,2019:53.

(上接第49页)

力、思维能力及服务能力等。通过信息化、数字化资源的开发与建设,实施线上线下一体化教学,运用线上网络教学平台,将课程资源的呈现功能与使用反馈功能有机结合,实现线上教学、师生互动、线上答疑、教学管理的一体化,基于线上学习情况的信息反馈,线下开展针对性的、更加深入的教学活动,解决学生自主学习及思考启发过程中的难题,实现课程教学的差异化、个性化及有效性。教学内容的选择体现融合创新的特征,将新时代社会主义核心价值观、传统文化、红色文化、非遗传承融入专业课程教学,培育学生的价值观认同,促成其职业素养的内在养成。

(四) 对接行业人才需求,发挥校企合作的关键载体作用

职业素养的培育必然离不开酒店行业对人才培养的支持与助力。校企合作作为学生进入就业岗位搭建沟通与实践的桥梁,而学生所具备的职业素养能否满足岗位需求、能否满足社会需求、能否实现个人职业成长与发展是校企合作这一关键载体的重要作用体现。一方面,酒店职业型人才对服务素养及服务能力的要求,离不开真实的对客服务情境。校企深度产教融合,将行业发展的典型案例、对客服务场景,运用信息技术手段,通过真实或仿真的学习环境,在人才培养过程中全方位、全过程地贯彻与实施,促进高职酒店管理专业人才培养职业素养的形成。另一方面,企业是职业素养发展养成的关键领地,是检验、展示职业素养的最终场所。校企深度合作作为专业人才培养提供企业参观的实践实训机会,提供融入实践实训教学全过程的企

业文化与价值、岗位标准与要求,让学生亲身感受职业素养的要求、内涵及真实表现形式,并对照自己,发现差异,自我调整;通过顶岗实习,学生在真实的企业环境及氛围中,通过与顾客及酒店员工的接触、交流,随着服务工作的推进及对企业文化的认同,真实感受酒店企业岗位对人才职业素养的要求,逐渐增强社会适应能力及岗位调适能力,不断丰富和完善职业素养的内涵。

当今时代发展日新月异,知识的更新瞬息万变。高职酒店管理专业人才培养需紧跟行业发展步伐,顺应产业融合升级、技术更新迭代的时代趋势,从人才需求端出发,遵循学生个体的差异化发展及成才规律,创新课程体系及教学模式,深化产教融合,发挥企业育人的关键载体作用,为社会与经济发展提供高质量的职业型人才支撑。

参考文献:

- [1] 罗丹利,郭泉恩,周佳蜜.基于信息技术的未来酒店发展方向研究[J].广西经济管理干部学院学报,2019(2):92-97.
- [2] 《中国学生发展核心素养》发布[EB/OL].(2016-09-14)[2021-05-25].<http://edu.people.com.cn/n1/2016/0914/c1053-28714231.html>.
- [3] 花殿,曾庆琪.成果导向教育理念下职业素养培育的实践逻辑及其课程建构[J].职教论坛,2019(6):50-55.
- [4] 谭永平.混合式教学模式的基本特征及实施策略[J].中国职业技术教育,2018(32):5-9.