

淄博地区人才培养模式和 专业课程体系改革调研分析报告

李玉荣*

淄博职业学院, 山东 255000

摘要:我国酒店管理专业人才需求情况分析, 2015年中国国内旅游和出境旅游达到1亿人次; 旅游市场总量达到30亿人次。旅游的发展, 势必会带动旅游酒店的发展。所以近年来中国酒店业蓬勃发展, 不仅星级饭店数量日益增加, 而且经济型酒店也势如破竹, 在大江南北刮起旋风。这直接刺激了与酒店业相关的行业采购活动的活跃, 酒水、食品、纺织和客房用品等产品的采购量不断增加。

关键词: 调研背景分析; 调研情况; 分析建议

一、酒店数量俱增

据中国行业研究网报道, 全国有数以万计的酒店, 他们在接待能力上有高有低, 但从整体上来说服务都在不断提升。2014年, 在星级饭店遇到发展瓶颈, 市场渐趋饱和时, 以如家为代表的经济型酒店却打开了市场的缺口, 以经济、绿色等特征短时间内获得了成功, 引得全国的经济型酒店的建设出现高潮^[1]。淄博市经过近几年的发展, 已经形成了一个数量集中、结构合理的星级饭店群。截至至2007年, 已经挂牌的星级饭店34家, 其中五星级1家, 四星级5家, 三星级以下28家。近几年来, 纯餐饮的大酒店如山东知味斋、金太阳等也发展迅猛, 商务酒店如雨后春笋。2007年以来, 又有数家开业和在建的高星级酒店陆续登陆, 如已经开业的万豪大酒店(准五星级), 淄博喜来登大酒店(准五星)、华美达大酒店(准四星)、阿波罗大酒店(准五星)、紫荆花大酒店(准五星)、宜必思(法国)经济型酒店、民泰大厦(准四星)等。

(一) 市场需求量增加

目前, 旅游业发展特别快, 尤其是商务旅游和会展旅游, 同时, 随着人们生活水平的提高和休闲旅游意识的加强, 国内游和入境游的需求量不断增加^[2]。众所周知, 会展经济快速发展为酒店业提高经营效益提供了客源保证。

(二) 人才需求增加

据世界酒店组织预测, 到2020年, 中国将成为世界上酒店业发展第一大国。由此, 社会对酒店管理专业人才需求也在不断变化, 山东人才网数据统计显示, 从2006年上半年开始, 酒店服务业开始大规模“招兵买马”, 揽才步伐节节高涨。从企业招聘情况看最紧缺的是两类专业人才, 一是技能型岗位, 如特色餐饮师、客房服务、酒店设备管理等; 另一类是中、高级管理人才。

(三) 淄博市酒店管理专业人才需求情况分析

根据对淄博多家酒店发展需要的调查, 急需的人才为主管、领班及高水平的服务员。仅按淄博市现有的星级酒店人才需求量测算, 每年缺口为1600人左右, 随着高星级酒店的陆续开业, 每年对酒店服务与管理人才的需求还会进一步加大^[3]。

目前, 淄博市开设酒店管理(旅游管理)专业的高等职业学院只有我院一家, 我院该专业招生每年都在200人左右, 加之在外地学校学习该专业的毕业生返回淄博, 总量也不足300人, 需求缺口很大。

二、调研基本情况

(一) 调研方法

根据系部的统一安排部署, 酒店管理专业教师李玉荣、吴新红、王迎新、董卫华等老师, 分别前往淄博齐盛宾

*通讯作者: 李玉荣, 1971年9月, 女, 汉族, 山东淄博人, 现任淄博职业学院讲师, 硕士研究生。研究方向: 旅游酒店方向。

馆、华美达酒店、淄博喜来登三家酒店进行酒店行业调研^[4]。通过全面调研，对酒店业发展现状与酒店人才需求现状、酒店管理专业代表性高校的人才培养模式与教学计划、酒店企业人才需求现状及对学生的专业素养要求等核心问题进行的全面调研及系统分析，为山东省高等职业教育人才培养水平和质量提供真实可靠的第一手资料。

调查方式采用问卷式、访谈式、座谈式等。

(二) 职业岗位及行业规范

本专业学生主要在星级酒店中的营销部、人力资源部、前厅、客房及餐饮部任职。

以与我专业校企合作酒店之一——北京丽景湾大酒店（五星级）为例，其行业规范为下图1所示。





图1 日常行为规范

(三) 职业资格情况

与酒店相关的职业资格证书有客房员资格证书、前厅员资格证书、餐厅员资格证书、调酒师职业资格证书、英语等级证书等, 在上述几个资格证书中, 酒店更看重英语等级证书和调酒师的资格证, 客房员、前厅员、餐厅员等职业资格证书可以通过岗前培训获知技术和能力, 且酒店也不把这些资格证书作为加薪的条件。

(四) 职业岗位能力要求

企业要求学生掌握经济管理基础理论, 酒店、餐饮基础知识, 具备酒店基本管理与服务能力^[5]。因为学生毕业后

主要去各饭店、酒店、宾馆从事酒店基层管理及餐饮、客房服务工作。要注重学生综合素质的培养，主要学习酒店基本理论，要突出技能培训，学生最好在学习期间，也接受酒店、宾馆的餐饮、客房顶岗实习实训等多方面的技能训练。毕业应获得以下几个方面的知识和能力——具有诚信、坚毅的品格和敬业、负责的职业道德与团队协作精神；具有较好的专业基础知识和自学能力、进取创新意识；掌握现代服务理念，了解现代服务业发展趋势；熟悉酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门的业务知识；熟悉我国酒店业发展的方针、政策和法规；具有酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、会展等管理与基本服务能力；具有较强的计算机操作、文字表达、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力。

1. 素质要求

具备爱国主义意识和良好的职业道德，自觉遵纪守法，全心全意为客人服务，有良好的身体和心理素质，有一定的社会活动能力。同时有良好的团队合作能力和随机应变能力，在工作中，能够积极应对突发事件，具有一定的奉献精神，善于思考，勇于创新，做事果断，具备很强的敬业精神。

2. 能力、技能要求

具备酒店前厅、客房、餐厅、酒吧等岗位的接待服务能力，熟悉各岗位工作流程，有良好的语言表达能力，较好的组织能力和应变能力，做好各部门接待中的组织与管理工作，有良好的仪容仪表形象。

3. 知识要求

广博的知识和专业知识；语言知识；史地文化知识；政策法规知识；心理学和美学知识；政治、经济、社会知识；酒店前厅、客房、餐厅、酒吧服务与管理知识；旅游业管理知识；国际旅游综合知识。

4. 调研企业的概况和岗位设置

淄博齐盛宾馆（四星）、淄博蓝海国际大饭店（准四星）、淄博华美达大酒店（准四星），淄博喜来登大酒店这四家酒店均是综合性酒店，地理位置均在繁华地段，购物商旅均很方便，靠近齐园故都遗址、殉马坑、古车博物馆、蒲松龄故居等景点，是集餐饮、客房、洗浴、娱乐于一体的综合性酒店，拥有鲁、粤、川、西餐等风味菜系和酒吧、健身房、台球、棋牌、游艺室等康乐设施，可举办国际性会议、学术交流、酒会、冷餐会及大中型婚宴、生日宴会等活动^[6]。通过调研，我们了解到各企业岗位设置实际如下表1。

表1 各岗位设置

企业名称	岗位设置	主要职责或工作任务	现人数	需求人数	需求占现有人数比例%
蓝海国际大饭店	礼宾员	迎接宾客	2	2	100
	前厅服务员	客房入住登记接待	7	3	43
	客房服务员	客房整理卫生及其他服务	13	5	39
	餐厅服务员	为客人餐饮服务	22	20	90
齐盛宾馆	前台服务员	客房入住登记接待	9	0	0
	会议接待员	会议接待与服务请你扫	7	1	14
	餐饮服务员工	为客人餐饮服务	42	15	37
	客房服务员	客房整理卫生及其他服务	32	2	6
淄博喜来登大酒店	礼宾员	迎接宾客	2	2	100
	前厅服务员	客房入住登记接待	7	1	14
	客房服务员	客房整理卫生及其他服务	13	3	23
	餐厅服务员	为客人餐饮服务	22	20	90
华美达大酒店	礼宾员	迎接宾客	2	2	100
	餐厅服务员	为客人餐饮服务	15	8	53
	厨师	配置菜肴烹调菜肴	12	2	17

调查结果表明，酒店企业普遍认为，前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、包括厨师都缺人员，尤其是餐饮服

务员，缺口甚者达到100%。

(五) 课程设置支撑职业能力情况

1. 我专业在17级人才培养方案中课程体系构建

(1) 酒店管理专业职业岗位(群)

酒店管理教学部根据工作安排，利用寒假期间，对淄博喜来登大酒店、齐盛宾馆、淄博蓝海国际大酒店、华美达大酒店等酒店企业进行调研^[7]。经过行业调研并与企业共同合作，在我院专业建设委员会指导下，确定本专业面向的岗位(群)(见下图2、图3)。

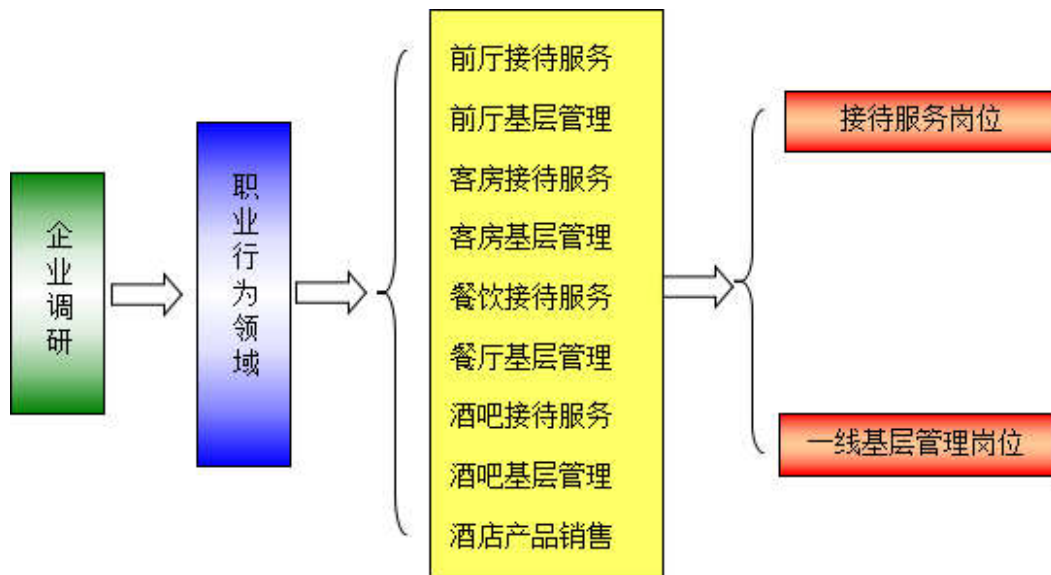
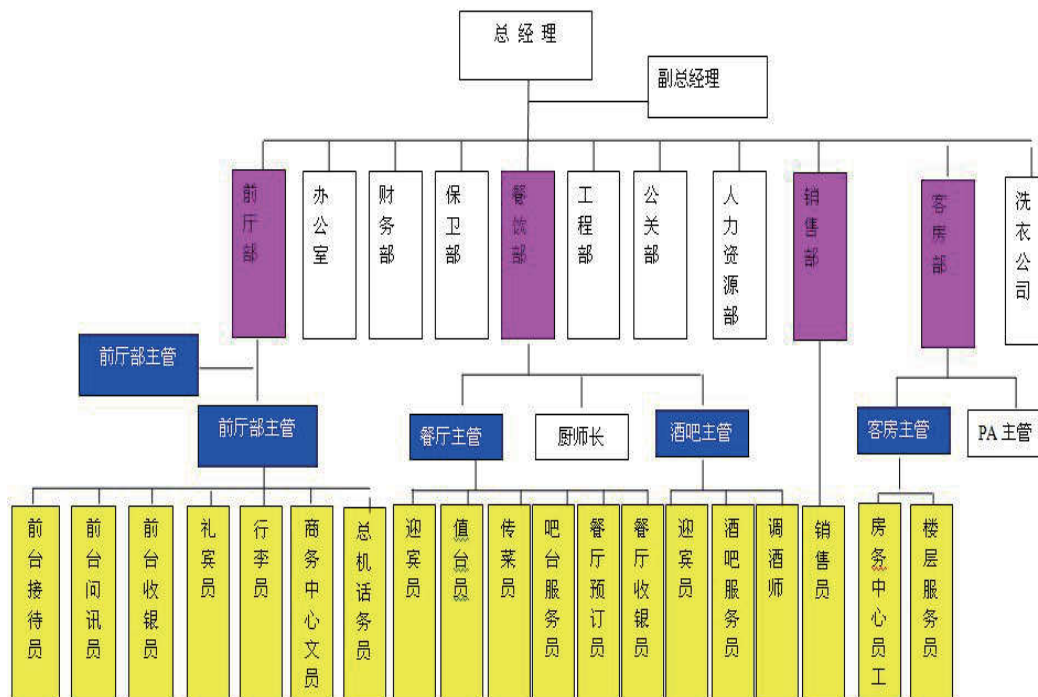


图2 酒店管理专业学生职业岗位群过程图



备注：黄色标记为一线普通员工岗位，蓝色标记为一线基层管理岗

图3 酒店管理专业职业岗位群图

(2) 高职酒店管理专业学生的职业岗位群

- ① 饭店一线部门前台接待服务岗位；
- ② 饭店一线部门基层管理岗位。

(3) 拓展就业岗位

- ① 旅行社经营服务与基层管理工作；
- ② 会展企业服务与基层管理工作；
- ③ 高档餐饮连锁企业服务与基层管理工作；
- ④ 其他行业公关、客户服务与基层管理工作。

2. 职业能力分析

据企业共同对岗位（群）典型接待工作过程进行分析整理（见图4），以明确

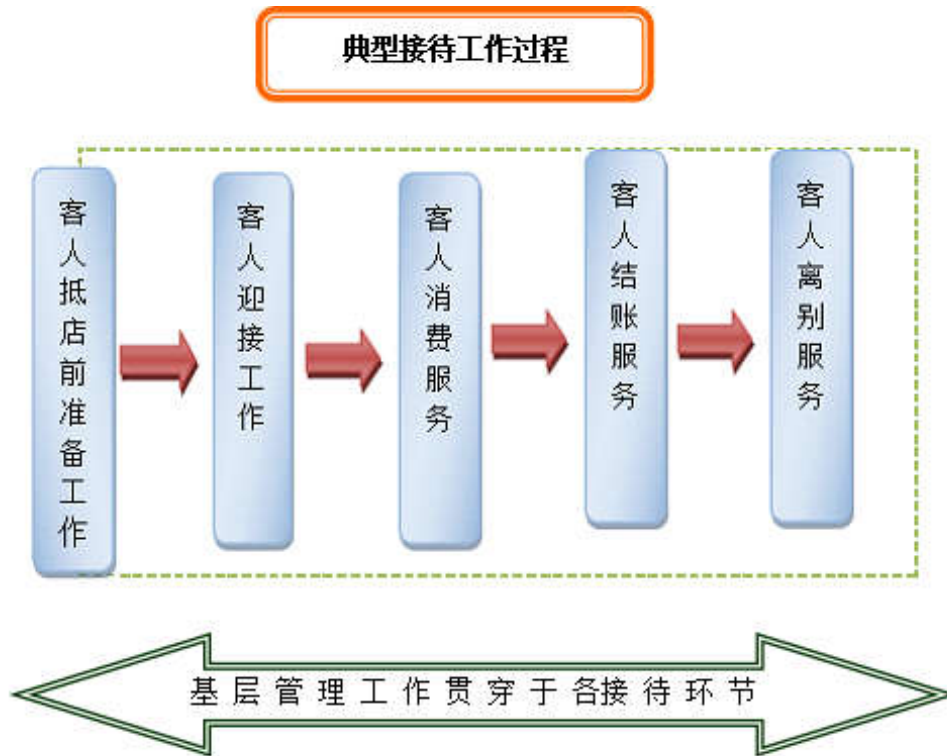


图4 酒店业接待工作过程分析图

岗位职业能力及具体要求。在确定职业能力具体要求的基础上，确定实现岗位核心能力的课程体系。

本专业所培养的人才应具备以下知识、技能和态度：

- (1) 具有过硬的思想政治素质，有正确的人生观、价值观、道德观和法制观；
- (2) 具有良好的服务意识与服务心态；
- (3) 具有良好的协调人际关系的能力和团队合作精神；
- (4) 具有从事酒店服务工作所必需的服务技术以及管理和创新素质；
- (5) 具有一定的科学思维和科学精神，具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观点、较强的审美能力；

(6) 酒店基层岗位服务能力：掌握酒店前厅、客房、餐厅、酒吧一线对客岗位基本服务流程，具备相应的服务技能和电脑应用能力；

(7) 酒店营销公关能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识，能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应，具备一定的策划和促销技能；

(8) 酒店督导管理能力: 具备基层管理意识和组织协调能力, 有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力。具体见下表2和图5:

表2 工作过程导向的酒店管理专业岗位能力要求

序号	岗位及岗位群	工作任务	职业能力
1	所有岗位	基本职业能力培养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有良好的职业道德和创新精神 2. 具有良好的协调人际关系的能力和团队合作精神 3. 具有良好的普通话和外语表达沟通能力 4. 具有良好的接待礼仪 5. 具有酒店意识 6. 具有全员销售意识 7. 计算机应用基本知识 8. 能够针对不同宾客的消费心理提供针对性服务
2	前厅接待服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房预订 2. 机场代表 3. 礼宾服务 4. 行李服务 5. 前台接待服务 6. 问讯服务 7. 商务服务 8. 总机服务 9. 委托代办服务 10. 客人投诉处理 11. 结账服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够按照标准和程序为客人提供各项前厅接待服务; 2. 能够正确填写相关表格; 3. 能够熟练使用酒店信息管理系统, 将相关信息和资料准确无误地输入电脑; 4. 熟悉酒店内外各种相关信息; 5. 能够制作营业报表; 6. 能够正确处理宾客投诉, 加强客户关系管理
3	客房接待服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迎接客人 2. 客房清扫服务 3. 洗衣服务 4. 小酒吧服务 5. 借用物品服务 6. 夜床服务 7. 查房服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够按照标准和程序为客人提供各项客房接待服务; 2. 能够按标准为客人整理房间; 3. 能熟练进行客房清扫, 并能发现设备存在的问题; 4. 房务中心管理系统应用软件操作能力 5. 防火、防盗等安全知识
4	餐饮接待服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮预订 2. 餐前准备 3. 迎宾 4. 点菜服务 5. 酒水服务 6. 传菜服务 7. 菜肴服务 8. 巡台服务 9. 结账服务 10. 结束收尾工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握中西餐基本知识; 2. 熟练掌握餐饮服务的基本技能; 3. 中餐厅接待服务能力; 4. 西餐厅接待服务能力; 5. 菜点酒水销售能力; 6. 餐厅设备使用、维护与保养能力; 7. 餐饮服务系统应用软件操作能力
5	酒吧接待服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受预订 2. 迎宾 3. 销售酒水 4. 调制酒水 5. 组织鸡尾酒会 6. 结账送客 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鸡尾酒调制能力; 2. 酒水销售能力; 3. 酒吧接待服务操作能力; 4. 酒吧设备使用、维护与保养能力; 5. 鸡尾酒会的筹划与管理能力
6	饭店一线基层管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 现场督查工作; 2. 一线员工管理; 3. 岗位经营情况管理; 4. 客户关系管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 现场对员工工作进行监督、检查、指导; 2. 员工工作安排、培训、激励 3. 制作、查看、审核营业报表 4. 拜访客户、处理好客户关系

3. 课程设置

为确保实现专业人才培养目标和规格, 酒店管理专业课程体系由人文素养课程、职业能力课程和职业拓展课程三大模块组成。遵循认知规律和职业成长规律, 以职业能力为本位, 依据专业的人才培养模式, 职业能力课程按照能力三级递进的培养进程由简单到复杂递进式排序。基于岗位(群)工作任务的课程体系结构框图如图5:

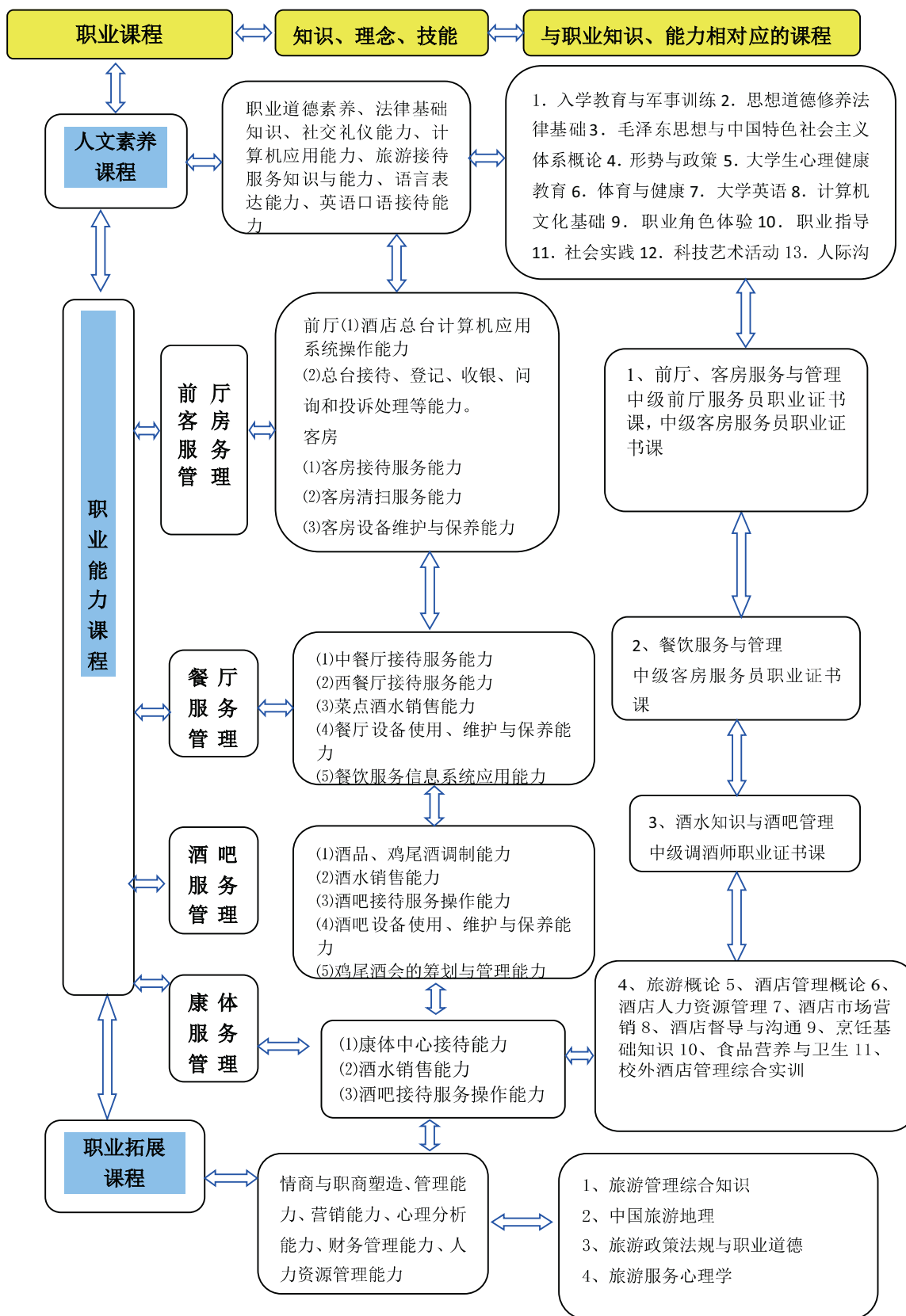


图5 酒店管理专业课程设置图

(六) 相关学校课程设置情况

淄博地区本科院校只有一家，山东理工大学，没有开设酒店、餐饮或者旅游专业，高职院校只有我院一所开设酒店管理专业，另有2所中职院校（淄博市技师学院和淄博机电工程学校）开设有酒店管理专业，它的专业课开设有饭店服务礼仪、餐饮业经营与管理、餐厅服务、饭店服务心理、前厅服务、饮食营养与卫生、菜肴基础知识等课程，另外选修茶艺、点钞等技能实训课，希望加大实训力度，充分发挥校外实训基地的作用。

(七) 本专业毕业生就业情况

我院常年委托麦可思公司跟踪我院毕业生，以下表3是麦可思公司在2015年11月提交的报告中有关我院酒店管理专业学生的分析数据。

表3 分析数据

	酒店管理专业 2014届毕业生	酒店管理专业 2015届毕业生	酒店管理专业 2016届毕业生
毕业后就业率	100%	89%	100%
毕业一年后收入	3012元	3092	3587
毕业后工作与专业的相关度	30%	—	83%

在本次对毕业生的调研中，被调查的5位毕业生有3位被原实习酒店留用，并都担任领班岗位，1位自己承包了特色饭店，1位在经济型酒店任领班一职。

三、分析与建议

(一) 调研资料分析

在本次调研中，部分问卷的调查结果的选项非常集中，举例分析如下：

1. “餐饮业人才需求情况调查问卷”（调查8家）

贵企业认为哪些技能对餐饮行业管理岗位人才胜任工作最重要（）

- A.业务操作能力 B.独立工作能力 C.团队协作能力 D.交流沟通能力 E.持续发展能力与创新能力

C选项8人，占100%。

贵企业认为餐饮管理类人才的哪种个性品质在工作中最重要（）

- A.服从性 B.组织协调能力 C.人际沟通能力 D.团队合作精神 E.语言文字表达能力
F.英文水平 G.工作热情和责任感 H.使用计算机的能力

D选项8人，占100%。

贵企业的高职餐饮专业实习生实习时间长短（）

- A.6个月以上 B.4-6个月 C.2-4个月 D.2个月以下

A选项7人，占87.5%。

贵企业认为高职餐饮专业应该增加哪几类课程的课时（）

- A.专业素质 B.专业理论 C.专业技能 D.其他

C选项7人，占87.5%。

2. “餐饮从业人员职业情况调查”（调查13人）

在工作中，以下方面您认为欠缺的有哪些？（）

- A.责任心 B.工作的计划性和条理性 C.安全及风险防范意识
D.市场意识 E.业务知识 F.创新能力 G.服务技能

F选项7人，占54%

餐饮管理专业毕业生应该具备的以下素质，您最受益的是（）。

- A.专业水平 B.团队协作 C.敬业奉献 D.思想修养 E.礼仪修养

E选项8人，占62%

3. “高职毕业生就业岗位情况调查”（调查12人）

经过实习、工作，你认为餐饮类专业学生最应该具备的职业素质是（可多选）（）

- A.工作热情 B.敬业精神和职业素质 C.良好的基层工作心态
D.团队精神和协作能力 E.有较强专业能力 F.较强的再学习能力

B和E选项，各占58%

经过实习、工作，你认为自己与工作实际需要相比还存在的差距是（多选）（）

- A.专业知识 B.动手操作能力 C.人际关系处理 D.学历程度 E.行业工作经验
F.对工作的自信和热情 G.外语水平 H.团队精神及工作心态 I.行业资格证书

G选项6人，占50%

4. “企业访谈记录表”（访谈8家）

目前餐饮服务人员离岗率高、留存率低，存在用工荒，您认为主要原因是什么？

大多数企业认为：

答：工资低；整体饭店业创新不够，与国外有一定距离；个人希望有更好的发展。

高职院校的学生在餐饮服务与管理工作中与其他人员相比，具有哪些优势和不足？主要欠缺哪些知识和能力？

大多数企业认为：

答：文化知识水平较高，服务意识强；社会适应能力和管理能力、吃苦耐劳欠佳；英语水平欠佳。

目前贵企业在餐饮人才需求方面，更青睐哪类人才？

有较好的英语功底；有热情、有工匠精神的员工；高素质、高技能、有管理能力的人才；

请根据高职毕业生在贵企业实习期间的表现，给高职院校餐饮管理专业教学提出可行性建议。

答：增设英语实用课程；培养学生团队意识和创新意识；增加情景训练及实训教学。

5. 毕业生（毕业工作一年以上的学生）访谈（访谈11人）

刚参加工作时，您感觉哪里存在较大不足？

学生答：管理知识欠缺；团队意识薄弱；工作经验少；人际关系处理能力不足；心理承受力弱；英语水平有待提高。

6. “院校访谈记录”（1高职2中职）

访谈记录：目前实训条件还算良好，满足上课和大赛需求；需要加大实训课时；加大英语课时；招生情况目前乐观，100%就业。

7. “餐饮管理专业人才培养目标调查表”统计 统计表如下表4所示

（二）调研结论

1. 在人培的制定与执行中，企业更需要的是学生在职业素养、礼仪修养上的具备；学生团队精神、沟通能力、创新性的具备和专业技能的具备。

2. 企业希望实习生在酒店的实习时间在6个月以上。

3. 在北京、广东、厦门、青岛部分酒店中，英语水平要求较高，在淄博地区的酒店调研中，因经济结构、酒店顾客来源等原因，酒店对学生的外语水平要求一般。

4. 需要增加管理课程和实用英语课程课时。

（三）建议

1. 保持现有人培中的实践教学比例，强调实践效果

在现有的实训条件下，构建符合各高职院校的实践教学体系。

设置独立的实践教学体系，并形成与之相匹配的专业实训室，校外实践教学基地（群）。加强实训室和实习、实训基地建设，营造仿真的职业实训环境建设。酒店管理专业实训条件建设紧紧围绕专业岗位技能要求进行，以学生实践技能培养为本位，以建设生产性实训为突破口，形成从校内到校外，从虚拟到真实的“认知酒店——走进酒店——酒店顶岗——酒店就业”的自己的实践教学模式。

2. 优化课程体系，在培养目标中强调对学生职业素养的形成和培养

为确保实现专业人才培养目标和规格，酒店管理专业课程体系一般由人文素养课程、职业能力课程和职业拓展课程三大模块组成。遵循认知规律和职业成长规律，以职业能力为本位，依据专业的人才培养模式，职业能力课程按照能力三级递进的培养进程由简单到复杂递进式排序。

表4 本统计以星号的多少表明被调查者认为该项的重要程度

	序号	内容	意见
人才培养应当面向的岗位	1	餐饮企业管理人员、服务人员	*****
	2	酒店餐饮部管理人员、服务人员；	*****
	3	餐饮企业、酒店营销人员	*****
	4	餐饮企业、酒店行政人员	*****
	5	其他旅游企业工作人员	*****
所培养人才应具备知识	1	政策法规知识	****
	2	中文、外语等语言知识	*****
	3	计算机及网络知识基础应用	****
	4	餐饮服务中的礼仪常识，服务禁忌，中国传统文化，客源国文化等基本知识	*****
	5	餐饮及酒店服务与管理知识	*****
	6	常用财务、营销、人力资源等方面的管理知识	*****
	7	食品营养与卫生知识	*****
	8	服务心理学知识	*****
所培养的人才应具备的素质	1	良好的政治思想及职业道德素质	****
	2	良好的身体及心理素质	****
	3	吃苦耐劳的精神及坚韧的意志	****
	4	创新和发展精神	*****
	5	良好的人文素养	****
	6	良好的服务意识、安全意识和环保意识	*****
所培养的人才应具备的能力	1	语言运用能力	*****
	2	人际关系协调能力	*****
	3	外语运用能力	*****
	4	计算机运用能力	****
	5	逻辑思维能力	****
	6	应变能力	*****
	7	学习能力	****
	8	服务及经营管理能力	*****
	9	创新创业能力	*****

四、结束语

综上所述，注重职业能力、创新能力、协作精神的培养，注重企业实践能力和解决实际问题的综合能力培养，注重学生兴趣及学习积极性的培养，以提升学生的职业能力、就业竞争力和发展潜力。

参考文献:

- [1]丁莉英,农潭,陈宣先.以“学生为中心”的人才培养模式的工程经济课程教学改革探讨——以工程管理专业为例[J].劳动保障世界, 2020(03):45.
- [2]庄锦亮,钱波,余明东,游潘丽.基于应用型本科人才培养水利工程CAD课程改革研究[J].西昌学院学报(自然科学版), 2019,33(04):113-115.
- [3]杜芳芳.基于应用型人才培养模式的课程思政实施路径研究——以《管理学》课程为例[J].教育现代化, 2019,6(A5):148-149+155.
- [4]黄艳,吕秋丰.创新研究型拔尖人才培养导向下的课程教学模式研究——以福州大学材料科学与工程学院为例[J].化工高等教育, 2019,36(06):11-13+71.
- [5]张春玉,王然,孙百虎,于丽静,胡竞丹.基于课程改革的创新人才培养教学模式研究——以长春职业技术学院生物化学课程为例[J].石家庄职业技术学院学报, 2019,31(06):76-80.
- [6]顾雅珍,王鹏,陈海红,董洁.应用型人才培养模式下网络操作系统(Windows server 2003)课程改革研究[J].赤峰学院学报(自然科学版), 2019,35(12):143-145.
- [7]赵梅,张顺国,惠斌,王进,胡霞敏,辛晓明,黄燕娟,解伟,刘晓睿.基于应用型药学专业人才培养的医院药学课程改革策略与探索[J].卫生职业教育, 2019,37(24):49-51.