
以学生就业为导向的高职酒店管理专业建设研究

——以重庆青年职业技术学院酒店管理专业调研为例

龚 娜

(重庆青年职业技术学院重庆 400700)

【摘要】通过查阅文献、实地考察、座谈交流，并辅以个别访谈和电话采访等方法，对与该校酒店管理专业建立了长期的稳定的校企合作的酒店、该专业毕业生和实习生、招聘会现场进行了调研，了解当前社会、行业以及企业对酒店管理专业人才知识、能力和素质的要求及变化趋势，进一步明确本专业职业岗位能力标准，并以此为据科学地制（修）订酒店管理专业的人才培养目标和模式，优化专业建设方案。

【关键词】就业；酒店管理；专业建设

【中图分类号】G642 **【文献标识码】**A

DOI:10.16400/j.cnki.kjdkz.2016.11.080

1 当前重庆地区酒店业基本情况及相关人才需求

调查直辖以来，随着其对外开放的深入，重庆经济发展和商务活动频繁，各种大型会议会务经常在此召开，地区性作用逐渐增强，国际资金纷纷涌入，产业升级换代，加上各届政府领导先后提出一系列支持旅游发展的政策措施，为酒店业发展提供了大量机会。在过去 5 年中，很多地产开发商携手酒店业以及城市规模形象和商务旅游需求的态势为酒店业发展提供了契机，越来越多的外资酒店和国际知名品牌酒店入驻重庆。

当前重庆地区酒店业中在新老酒店与同类型及同星级酒店之间对比，呈现出配套设施、设备、人员、服务及销售理念的不同和发展水平的参差不齐。其中星级酒店数量相对较少、规模小、价格整体偏低、分布不均，加之当前受宏观环境影响。酒店业人才需求量大。据重庆旅游局培训中心统计，在未来两年，酒店基层主管人才缺口近千人，占其需求量的 1/3，酒店从业人员已近 3 万人，其中基层主管不到 2000 人。尤其是楼层主管、大堂副理、洗衣房主管等基层主管更是奇缺。而酒店管理人才的缺乏导致人才流动频繁、跳槽现象普遍。

酒店方对毕业生的职业要求：一是在知识方面，需要具备较强的思想素质和基础知识，如崇高的职业理想、职业道德，能遵纪守法、品行端正，能吃苦耐劳、乐于奉献；如能掌握信息获取、处理、传递的基本操作和应用知识；能实际运用英语口语于实际的交际互动能力；以及酒店专业基础知识，如餐饮管理、房务管理、服务操作等知识；二是在专业技能方面，如餐饮管理、房务管理、康乐服务、服务操作等技能及专业能力，如市场营销、宴会策划与服务、酒店服务礼仪、酒水调制与酒吧管理、茶艺与插花、食品营养与安全管理等专业技能；三是素质方面，需要有较强的文化素质、身心素质和业务素质，如与人交流沟通、自学创新、与人合作团队作业等素质。

2 毕业生及实习生工作情况调查

通过访谈和问卷方式对该专业近 100 名毕业生和实习生就课实习实训、就业定位、课程设置和专业建设与发展等四个方面进行调研。经分析整理结果如下：

(1) 实习学生的待遇和晋升问题。学校推送的实习生，到目前为止，不到三成的学生仍在岗，主要在前台、总台、西餐厅工作，人员流动性大、流失严重。原因有三：一是薪酬待遇低，由于受酒店营业额影响，实习生底薪每月 2200 元加提成，转正后扣除相关保险金后，到手约为每月 1800 元人民币加提成，虽然包食宿，但较之没在酒店实习的同学而言相对偏低；二是晋升渠道狭窄，必须有前辈位置空出，晚辈才有晋升机会，而平行竞争大，需要磨砺、沉淀和等待；三是酒店行业受淡旺季影响，作息时间不稳定，大多数人觉得连续工作 12 个小时和熬夜感到辛苦，不愿意继续从事酒店工作的同学已转行，坚守的同学对未来的职业前景表示谨慎乐观态度，持观望状态，随时可能跳槽或转行，对发达城市有利于人才发展的酒店，表示向往，但又不愿意离开重庆，对重庆的未来充满信心。

(2) 实习生对实习生活和就业状况的感受。一是无论在哪个部门哪个岗位，与学校生活有太多不同，需要接触更多更新的专业知识，也需要和更多不同的人打交道，需要不断学习的东西太多；二是觉得酒店方面不实行轮岗制度，很多岗位不接触，在校所学知识都忘了，这不利于未来在本行业发展，希望重视学生职业规划，做出更人性化的计划；三是通过岗前培训和师傅“传帮带”，基本都能很快适应实习岗位工作及要求，觉得累，觉得付出和收获不成正比，但是对自己的职场和人生没有明确的方向，暂时不知如何发展，对当前实习生活持观望、“走一步看一步”态度，希望有专职带校外实习实训的老师全程参与其中，多得到老师的指导和帮助。

(3) 实习生对学校酒店管理专业课程设置的建议。一是课程设置尽可能全面，应该由更专业或有丰富行业经验的教师来制定和讲授；二是课程内容应丰富化，课程安排应更均衡，课程讲授应注重实践性，如丰富和加强客房和餐饮的实训课程、计算机日常办公软件的应用和形体训练课程；三是多增加外语类课程，可以请一些外教，在语言教学上，应侧重于培养学生口语表达能力，包括普通话等；四是尽量减少对学生就业需求影响较小的通识平台课，多开一些人文素养类的选修课，如与人交流、团队合作、社交礼仪等课程。

(4) 实习生对酒店管理专业的建设和发展的建议。一是需要与时俱进地更新行业专业知识和软件设施设备；二是加强院系教学管理，让学生学到更多专业知识；三是加强学生在校时关于人生和职场规划方面的指导；四是加强与学校建立校企合作关系的酒店的交流和沟通，及时了解行业动态信息。

3 招聘会现场调研

通过走访多个招聘会现场，了解到招聘会中与本专业相关的岗位招聘席位所占比例较其他专业大，表明目前酒店管理专业人才需求量仍很大。在此类招聘中，对人才的学历、职业资格等的要求呈现以下特点：

(1) 学历要求。招聘单位所需人才中，研究生占 6%，中职 16%，而本科和专科高达 77%，其余的 1%没有特殊要求。目前酒店管理专业本科或专科学历的毕业生是酒店行业绝对的人才需求大军，其就业前景良好。

(2) 职业资格的要求：都针对岗位的差别分别提出相应的职业资格证要求。如前厅服务员要求应聘者具有国家高级前厅服务员资格证等，但是通过对业内人士的访谈了解到，这项入职标准在未来将会逐步被淡化乃至取消。

(3) 其他要求：提到较多的是良好的身体素质、积极主动的服务意识、高尚的职业道德，以及吃苦耐劳精神。

4 根据调研结果对酒店管理专业管理与建设的建议

4.1 酒店管理专业在专业建设与发展方面的建议

(1) 明确专业人才培养目标。坚持以就业为导向、以服务为宗旨、产学研结合的办学方针，立足高等教育层次，突出职业教育的特点。酒店管理类专业应以培养高素质的酒店管理高技能人才为目标，主要围绕职业技能、职业素养、综合素质培养中层酒店服务与管理的专门人才。

(2) 构建新的人才培养模式。构建“生态教学”的人才培养模式，通过适时导入职业环境中瞬息万变的动态信息与动态资源，形成特定的专业教育环境，学生在信息的刺激下发挥个体自修复、自适应能力而形成职业能力，走出校门就能立即适应企业岗位需要。这种模式自始至终关注学生的生命力和活力，创造学生的社会价值，开发学生的职业能力和职业素质，积极培养完整的“社会人”，而不是片面的职业人。

(3) 以工作过程导向系统化开发课程体系。首先进行酒店专业的社会需求调查，针对一个岗位和一个岗位群进行调查分析，将其所要求的专业知识、操作技能和工作规范排列、对其职业岗位的工作过程和职责进行分解，成为更为具体的工作任务，提出完成每一个工作任务所需要的能力-专项能力、将一系列的专项能力转化为教学单元（模块），将相关的知识技能转化为具体的学习、训练内容、根据已确定的教学内容和培养目标适当选择教学载体和编写课程标准。

(4) 通过“校企合作”建设企业化特色鲜明的校内外实训基地。建设以提供教学服务、培训服务、技术服务、科研服务、职业资格鉴定为目标，提供与生产实际一致的真实或仿真实训环境，不仅完成各项专业技能的培养，而且使学生接触酒店行业的新动态、新技能，培养学生的全面素质和综合职业能力，适应真实的职业环境，缩短毕业生到职业人的适应期。

(5) “双师型”教学团队建设。在专业教学中由合作企业的领导来担任团队带头人，在实践教学环节以实践能力强、创新能力强的企业兼职教师为核心，重视校内“双师型”教师的培养，建立专兼职教师资源数据库，达成专兼职教师优势互补，并建立相应的激励和保障机制。

4.2 酒店管理专业在课程建设方面的建议

(1) 构建一体化教学体系。整理融合教学环节，把培养学生职业能力的理论与实践相结合的教学作为一个整体考虑，实训与讲课融合在一起，来实现工学合一，单独制定教学计划和大纲，构建职业能力整体培养的课程目标体系，通过各个教学环节的落实来保证整体目标的实现。

(2) 营造一体化教学的良好氛围。通过本专业的全体教师和学生的共同努力和通力协作，建立一体化教学的配套管理制度、评估标准和激励机制。

(3) 大力推进课程改革。积极调整课程建设思路，调整课时结构，不断完善综合实训条件，重视“双师型”教师队伍的建设，更新课程设计和教学内容，改变传统的教学方式方法，重视对课堂教学质量的监控和评价，编写适合本专业的大纲，计划和教材等。

(4) 适度加大基本技能及专业拓展能力培养。所谓基本技能是相对于专业技能而言的，如计算机应用、英语听说读能力、普通话等。专业拓展能力包括学生的综合素质能力，尤其是管理能力、酒店专业外但相关的知识（如旅游、文化、客源国概况等）能力，专业教师要在专业教学时做必要的补充。

(5) 加强学生职业素养培育。针对流失率高问题，本专业在做人才培养方案时要特别重视学生职业素养培育，如职业道德、主动服务意识、合作精神等。可以通过举办专题讲座、定期举行职业技能大赛等参与式方式，将素质教育融入到专业课程教学中，让资深教师现身说法，有意地识引导和指导学生。