

# 酒店服务与管理专业学生职业素养提升策略分析

◆张 淼

(中国劳动关系学院)

摘要:进入日新月异的21世纪,酒店业随着物质文明的高度发展而发展,人们的整体生活节奏越来越快,物质水平不断提高,相应的对酒店服务业的要求也越来越高,员工职业素养的高低是反应酒店服务优劣与否的直接因素所在,而多数的酒店服务管理人员来自高校的酒店服务与管理专业,所以,提高学生的职业素养是酒店业发展的关键所在。

关键词:酒店服务;管理专业学生;职业素养;提升;策略

**前言:**随着社会对服务业的需求变化,在我国酒店业迅速发展及酒店服务管理专业人才紧缺的大背景下,基于酒店服务与管理面向广大消费者的特殊性,酒店人员除具备专业知识与技能外,还需要一定的思想觉悟与职业素养,本文以酒店管理为例,通过分析酒店服务与管理专业学生所需具备的职业素养,以及酒店专业学生职业素养提升策略,从而更好的迎合新时代的发展要求,促进经济繁荣。

## 1. 酒店管理专业学生应具备的职业素养

### 1.1 过硬的专业能力

随着旅游业的蓬勃发展,酒店的入住率不断攀升,为了让顾客体验到更好的服务,从业者在良好的职业道德基础上,还要对酒店实际的岗位操作要领清晰熟练;从最基本的待客礼仪,到具体的餐饮客房服务,以及后续的结算与清洁工作等等,都需严格遵守的相应行为准则和职业规范,随着我国在国际上的影响力不断增加,酒店业接待国外游客的几率也在不断上升,流利的英语口语和专业的酒店英语就成为最基本的语言交流工具,较强的口语表达应变能力才能带给顾客更好的入住体验。

### 1.2 良好的沟通交流能力

基于酒店的特殊性,所接触的人频繁而复杂,无论是与顾客之间,还是与酒店内部人员之间,要面对的人际关系复杂多样,这就需要学生具有较强的沟通协调能力,服务过程中始终以客人的利益为主,能够冷静且适当的对突发状况做出反应与处理,同时能够妥善的处理与同事间的关系,积极倾听他人建议,发自内心的赞美他人,积极审视和改进自身不足,建立良好的工作氛围,更加高效的完成酒店服务工作。

### 1.3 较强的团队协作能力

合作是一切工作展开的基础,尤其对于酒店这种面向大众的服务业来说,团结协作更是推进工作,提升酒店整体形象的不二法门,因此,酒店管理专业的学生要有良好的团队意识,相互之间彼此信任,精诚合作,放下小我顾全大局;内部拧成一股绳,有高度的凝聚力,酒店才能获得良好的整体利益以及可持续发展机会。

### 1.4 出色的服务意识

出色的服务意识是酒店员工必备的职业素养之一,是一种主动为顾客提供良好服务的意愿和行为,是对于服务工作的认同感和职业情怀,服务意识是提升酒店服务质量的关键所在,将服务意识化为行动,落实在具体的服务工作中,细致周到,亲切热情服务第一位顾客,让他们享受宾至如归的服务体验,出色的服务意识是争取顾客好评和业界好口碑的重要举措。

## 2. 提升学生职业素养的有效途径

### 2.1 优化引导方式,提升学生的自主学习意识

酒店服务与管理作为一种教学认知过程,其最终目的是要在教学过程中引起学生积极的、健康的情感体验,通过诱发和利用无意识心理活动提供的认识潜能将主体对客体的所有意识统一,创造高度的动机,直接提高学生对于服务业的学习积极性,从心理角度来建立并激发出学生对此专业的潜力倾向,将学习意愿化被动为主动,成为其精神追求的一部分;在实际教学过程中,教师要针对学生的实际情况利用最优化的教学引导方式,以知识为载体结合学生的已有认知和生活经验,本着教学的科学性、严谨性、

启发性、实效性从过程方法、情感态度、价值观等方面针对学生的实际情况建立有效的知识教授机制,为学生提供高度参与教学活动的机会,集中培养学生的专业能力。

### 2.2 创新和优化教学模式,理论与实践相结合

传统的教学模式都是采取讲解案例的方式,学生很难获得直观真实的感受,再加上受互联网销售思维的冲击,传统的案例已经缺少了时代性,首先要从教学方法上进行创新,制定科学的教育方案,把握专业教育的关键点;其次要改进教学手段,借助现代媒体工具,以及互联网的优势,将教学与平台合作,通过多种方式进行教学模式的创新;进一步健全学术交流平台,积极借鉴国内外先进的教学理念与设施,努力提升酒店服务与管理专业学生的理论知识与实践能力,将人才培养方案与当前的市场相结合,突出实践在酒店服务与管理方面的重要性,通过各种形式的酒店定岗和实习等实践活动,如与酒店达成合作,让学生轮流体验酒店服务管理的具体岗位,与不同的顾客接触所获得的真实体验,使学生加深对专业的热爱与理解,从而更好的提升个人综合能力,为之后个人的就业与发展打下坚实基础。

### 2.3 加强专业教师队伍建设

学生的学习成果离不开老师的教育与引导,加强教师队伍的综合能力建设具有重要的现实意义,学校应该从全局出发,积极结合时代发展特征和酒店业的需求变化,加强教师队伍的综合能力建设,落实和完善教育体制改革,从硬件设备和师资力量两方面来切实提高教学水平,有目的、有组织、有计划的对专业老师进行相关培训,通过与先进学校的老师进行教育经验交流,借鉴建设性的意见建议;更新教育理念,掌握更先进的教育方法,提升老师的教学质量与水平,促使教师队伍在专业素养、管理能力、教育能力等综合素质上得到全面提升。

### 2.4 积极组织技能大赛检验学生学习成果

良好的职业素养的并非一朝一夕可以养成的,而是一项长期而系统的工程,专业技能的提升必须经过反复训练和巩固。比赛能够很好的检验学生各项知识与技能的熟练程度,通过参加相关的实训和比赛让学生更清楚的认识自身的优势和不足,增强学生的实际操作能力、应变能力和心理承受能力,起到查漏补缺的作用,总结经验教训,哪里薄弱加强哪里;专业教师也可以通过观察学生在比赛中的具体表现因地制宜,调整细节方案,通过针对学生的个体差异给出相应正面有效的教学指引,更好的提升学生综合能力和职业素养。

**结束语:**在经济飞速发展的新形势下,作为为社会一线输送人才的教育机构,要结合行业实际需要改造课程体系,开展教育活动探讨,教师自身要清晰的把握和认识在学生素质教育中的功能和地位,充分地利用自身优势,发挥出自身的特殊功能,通过建立新型的师生互动关系,使学生更好的融入到酒店服务与管理的环境中,在教学过程中更好地激发学生的学习主动性,将职业素养培养与实际锻炼相融合,强化他们的个人综合实力,培养他们成为勤于思考,敢于探索,勇于创新的新一代综合型高素质人才。

## 参考文献:

- [1]钟华,张大鹏湖北省高职酒店管理专业发展现状及建议——以部分骨干和示范高职院校为例《晋城职业技术学院学报》2019年第1期30-33页
- [2]李莹李薇薇应用型本科院校酒店管理专业学生职业素养培养途径《度假旅游》2019年01期
- [3]杨春燕陈敬华周令芳对“校校合作”模式下五年制酒店管理专业人才培养质量的几点思考《经济师》2019年第1期179-180页
- [4]杨礼娟关于高职院校人才培养方案的创新思考——以酒店管理专业为例《科教文汇(上旬刊)》2019年01期