

学习成果导向的酒店管理专业实践能力体系设计研究

夏杰¹ 司莉娜²

1 长沙师范学院 2 湖南工程职业技术学院

DOI:10.32629/er.v3i1.2335

[摘要] 本文以学习成果为导向的改革路径,以应用型人才职业生涯发展典型阶段为逻辑起点,构建了酒店管理专业四能进阶式创新实践能力体系、五层进阶式创新实践能力培养目标体系、多元进阶的学习成果呈现体系以及多维协同的进阶式学习成果应用体系,突出了对酒店管理专业应用型人才专业实践能力的系统性培养,具有较强的实践价值。

[关键词] 学习成果导向; 实践能力体系; 酒店管理专业

1 问题的提出

在当今竞争日益激烈的市场环境下,大学生实践能力的培养是高等院校人才培养水平的重要体现之一,对于大学生就业和自主创业有着至关重要的影响。大学生创新实践能力的培养是大学生就业的需要,是大学教育体系完善的必备条件,是社会发展的必然要求,是提升大学生综合素质的必要手段。大学教育不仅要培养大学生的专业理论研究能力,同时要加强大学生实践能力的培养。但是,在高校酒店管理专业应用型人才培养中长期存在以下问题:(1)人才培养与行业实践脱节、缺乏对毕业生可持续发展的有效支持;(2)行业实践能力涉及面广,难以传授和培养;(3)传统教学中“题海”式学习成果呈现形式较为单调乏味,难以激发学生的学习兴趣;(4)学生的学习成果经常被束之高阁,学习积极性难以保持。

因此,在酒店管理专业学生在校学习全过程中,系统性地设计好融合专业课程教学环节形成的学习成果,以及学科竞赛和研究性创新项目形成的项目学习成果,能够形成持续全面的实践能力培养体系。

2 设计思路

学习成果导向,即OBE(Outcomes-Based Education),最早出现于20世纪80年代的美国和澳大利亚。该方法聚焦于将教学过程设计为帮助学生经由学习实现特定产出的过程。布鲁姆的掌握学习理论和目标分类法是实现这一过程的理论基础,该理论主要关注三个方面的内容:一是将教育目标分为认知目标、情感目标和动作技能目标;二是强调通过特定的教学策略帮助学生掌握教学目标;三是强调通过特定的教学模式促进学生掌握教学目标,实现个性化学习。

酒店管理专业的人才培养目标定位为:培养德、智、体、美、劳全面发展,适应区域酒店及相关行业持续发展需要,热爱酒店行业,掌握现代酒店管理基础理论、专门知识和专业技能,具备职业形象、国际视野、人文素养和双创意识,能够在酒店、休闲度假目的地、会展等行业企业、政府和职业教育机构等,从事经营、管理、策划、培训、教育等工作的高素质应用型人才。本研究以酒店管理专业应用型人才职业生涯发展的典型阶段为逻辑起点,层层推进,分别建构了“服务设计与操作能力-项目策划与营销能力-商业分析与经营能力-创业计划与创新能力”四能进阶式创新实践能力体系、“理解-应用-分析-评价-创造”的五层进阶式创新实践能力培养目标体系、多元进阶的学习成果呈现形式系统以及多维协同的进阶式学习成果应用途径。

3 实践能力体系设计

3.1 酒店管理专业实践能力体系

针对高校人才培养与行业实践脱节、缺乏对毕业生可持续发展的有效支持等问题,从酒店行业从业人员职业生涯发展的四个典型阶段出发,即“一线服务员-中基层管理者-高层管理者(职业经理人)-自主创业”,凝练

了“服务设计与操作能力-项目策划与营销能力-商业分析与经营能力-创业计划与创新能力”四能进阶式创新实践能力体系。

其中,服务设计与操作能力主要对应酒店行业一线服务员职业生涯阶段;项目策划与营销能力主要对应酒店行业中基层管理者职业生涯阶段;商业分析与经营能力主要对应酒店行业高层管理者或职业经理人职业生涯阶段;创业计划与创新能力主要对应酒店行业自主创业职业生涯阶段。

通过相应实践教学环节,为相应职业生涯阶段进行能力储备。在酒店管理专业集中实践环节的设置中,体现酒店及相关行业特点,充分利用校外合作酒店及相关行业企业资源,着力构建从酒店的服务生手到技术能手、管理高手的职业生涯持续发展通道,形成“酒店业认知-校内实训-专业实习-管理见习”的“四环四步”集中实践环节体系。

3.2 实践教学目标体系

针对创新实践能力涉及面广,难以传授和培养的问题,依据掌握学习理论和布鲁姆目标分类法,结合高校应用型人才培养和在学生的特点,将四能进阶式创新实践能力体系转化为了“理解-应用-分析-评价-创造”的五层进阶式创新实践教学目标体系。这五个层次的实践教学目标,侧重于学生的认知过程以及学习迁移能力的提升。酒店管理专业应用型人才培养,应按照不同的目标层次开展实践教学,将实践能力培养真正落实到教学过程中。

在酒店管理专业的教学实践中形成“三层次(技能实训、综合实践、创新活动)、四模块(课程实验实训、集中实践环节、社会实践、课外科技文化创新活动)”的实践教学体系。实施方式包括:一是以校企合作为抓手,完善酒店管理专业“集中实践环节”、“社会实践”两个实践教学模块的相关课程;二是以校内实验室的建设和运行为抓手,完善“课程实验实训”模块的相关课程;三是以多层次的学生竞赛为抓手,构建“课外科技文化创新活动”模块,包括与学科综合素质对应的学科竞赛活动、与接待服务技能对应的酒店技能类竞赛活动、与经营管理能力对应的酒店经营模拟经营类竞赛活动以及与创新领导能力对应的创新创业类竞赛活动。

3.3 学习成果呈现体系

针对传统教学中“题海”式学习成果呈现形式较为单调乏味的问题,在不同课程的教学实践中,根据教学内容的特点,创设具体形式多元、挑战难度进阶的学习成果呈现体系。主要目的在于激发学生的学习兴趣,引导学生自主学习,在形成学习成果的过程中主动构建有效的实践能力。比如,具备酒店一线岗位服务能力,能够独立完成酒店前厅、客房、餐饮等业务的对客服务,能够进行前厅接待、主题客房、主题宴会、茶艺、咖啡制作等领域的服务环节设计和创新;具备酒店部门督导和管理

的能力,能够对酒店前厅、客房、餐饮等主要部门的运营进行调研、分析、决策和控制;具备初步的酒店领导力和整体经营能力,能够综合运用旅游、市场营销、人力资源、财务、电子商务等领域的相关理论和方法,解决酒店企业经营过程中的实际问题;具备良好的酒店人际沟通能力,能够依据酒店服务礼仪、消费者行为和服务心理等领域的相关理论和方法,灵活有效地处理酒店客户关系;具备较高的酒店英语表达能力,能够进行较好的跨文化交流。

实践教学目标	学习成果呈现形式
理解	课程小论文、课堂讨论纪要等
应用	商业演示、实验(技能实训)、情景剧、模拟经营等
分析	案例学习、事件评论、项目策划、辩论活动、思维导图等
评价	周志(日志)、事件评论、研究报告、优化方案等
创造	研创项目、商业计划、多媒体设计、手册、指南说明书等

3.4 学习成果应用体系

针对学习成果经常被束之高阁、学生积极性难以保持等问题,从学生的全面发展和在校期间能够接触到的实践活动出发,鼓励和倡导学生积极参加由政府、行业(院校)协会、企业集团、学校等机构举办的各类实践活动。依据酒店管理专业实践能力目标体系,以多层次的学生竞赛项目为抓手,构建多元分层的学习成果应用体系。

主要包括应用维度的酒店行业技能竞赛和酒店企业模拟经营竞赛,如全国旅游院校饭店技能大赛、咖啡制作、茶艺等酒店行业相关技能竞赛,以及“尖峰时刻”酒店管理模拟大赛等;分析维度的辩论赛和旅游酒店项目策划,如全国大学生红色旅游线路策划大赛、中国青年旅游创意设计大赛、“万礼豪程”未来职业挑战赛、酒店商业计划书竞赛等;评价维度的旅游酒店综合性学科竞赛,如湖南省大学生旅游类专业综合技能大赛;以及创造维度的创新创业竞赛和大学生研创项目。通过竞赛和项目的方式,实现学生

学习成果的常规化应用,有效提升学生的成就感和竞争力。

4 结论与展望

本研究以学习成果为导向的改革路径,具有良好的实践基础。在人才培养实践过程中构建了酒店管理专业“服务设计与操作能力-项目策划与营销能力-商业分析与经营能力-创业计划与创新能力”四能进阶式创新实践能力体系、“理解-应用-分析-评价-创造”的五层进阶式创新实践能力培养目标体系、多元进阶的学习成果呈现体系以及多维协同的进阶式学习成果应用体系,对应用型人才的创新意识、创新思维等多方面进行系统性培养,突出了专业实践能力培养,应用性较强。

在未来的人才培养实践中,将从以下三个方面进行完善:一是酒店管理专业实践能力的培养视野有待拓宽;二是酒店管理专业实践能力的培养机制有待完善,需加强学习成果跨领域转换和认定,确保培养体系的稳定性;三是专业实践能力的培养条件有待进一步创新酒店管理专业校企协同育人途径。

[参考文献]

- [1]花鸥,曾庆琪.成果导向教育理念下职业核心素养培育的实践逻辑及其课程建构[J].职教论坛,2019,(06):50-55.
- [2]申天恩,申丽然.成果导向教育理念中的学习成果界定、测量与评估——美国的探索和实践[J].高教探索,2018,(12):49-54+85.
- [3]夏杰,司莉娜.基于价值链模型的高校创业型人才培养模式研究[J].教育现代化,2017,4(03):15-17.
- [4]张立巍.基于OBE理念的高校经管学科实践课程体系优化的研究[J].中国成人教育,2016,(03):106-109.

作者简介:

夏杰(1983--),男,汉族,湖南益阳人,副教授,硕士,主要研究方向为高等教育。