

酒店管理专业“全程学徒、工学交替”人才培养模式改革实践

赵迁远

(青岛职业技术学院, 山东 青岛 266555)

摘要: 酒店管理专业是实践性较强的专业, 在以往人才培养中, 实践教学一直是专业教学的瓶颈。通过现代学徒制项目的实施, 构建全程学徒、工学交替新型人才培养模式, 对于密切校内学习与行业企业的衔接、缩短学生职业发展周期、提升酒店管理专业学生综合实践能力具有重要意义和价值。

关键词: 全程学徒; 现代学徒制; 工学交替

中图分类号: G712 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008—6129 (2018) 02—0014—05

酒店管理专业是我院早期成立的专业之一, 是国家示范重点专业旅游专业群的支撑专业, 经过多年的发展, 专业拥有喜达屋、洲际、香格里拉等 40 余家国际知名酒店企业作为校外教学基地。但在多年人才培养过程中, 仍存在着校企融合度不够、校内学习与行业需求对接不紧密、学生职业规划模糊等问题。

2016 年酒店管理专业联合喜达屋国际酒店集团成功申报了省市两级现代学徒制试点项目, 遂创设了全程学徒、工学交替的新型人才培养模式, 探索实施了师傅带教、分阶考核等一系列教学改革。

一、“全程学徒、工学交替”人才培养模式改革实践的必要性

(一) 促使学校教学内容与企业需求更适应

传统人才培养模式下酒店专业教学与行业需求衔接不够, 教学内容更新滞后, 实践教学环节薄弱, 与快速发展着的酒店业态无法紧密对接。需要人才培养工作的改革, 密切校内教学与企业的衔接, 建立及时反馈企业技术进步和工作任务方式转变的人才培养机制, 保持教学内容与企业工作任务协调^[1]。

(二) 提高学生自主处理实践问题的能力

以往企业反映高校酒店专业毕业生在应对酒店业日益突出的个性化需求和突发事件处理时经验不足。需要在教学中培养学生以未来员工(学徒)的身份面对工作中出现的紧急情况, 在教学设计中增加多种形式的入企业长短期实践, 企业兼职教师及行业师傅引导学生面对真实的问题, 分阶段螺旋式提升学生应变能力以及个性化处理实践问题的能力。

(三) 助力于学生更加现实、明确、具体的开展职业规划

历届学生均有反映在校学习期间专业认知迷茫, 对实习就业去向及未来职业发展轨迹不清晰, 对专业教学安排与自身未来发展感觉“衔接不够”, 后续可持续发展能力弱。需要增大学生在校学习期间与行业企业的接触密度, 协助学生尽早了解本行业对人才的需求特点, 做好自我发展规划调试。

收稿日期: 2018—03—20

基金项目: 2016 年山东省教育科研研究课题——“酒店管理专业现代学徒制教学过程重构与运行研究”, 项目编号: 16SB018; 2017 山东省职业教育教学改革研究立项项目——“基于现代学徒制框架的高职酒店管理专业现场教学实践研究”, 项目编号: 2017164。

作者简介: 赵迁远(1979—), 山东聊城人, 青岛职业技术学院, 副教授。

14

二、“全程学徒、工学交替”人才培养模式实施的理论依据

（一）陶行知“教学做合一”理论

改革依据的理论基础是陶行知的“教学做合一”，引申到职业教育领域，即职业教育最本真、最朴素的原则——“做中学”。职业教育要引导学生“边做边学”，甚至“先做后学”，即需要通过大量的实践操作和反复操作，使学生不仅“会”操作，而且操作“熟练”。“全程学徒、工学交替”人才培养模式设计理念即将学生的三年在校理论学习与入企业实践学习有机融合，实现“教学做合一”。

（二）情境学习理论

情境学习理论强调，老师要引导学生在真实的工作情境中学习，所学的知识技能要与其应用紧密关联，如此学生更能够理解学习的意义和价值，从而主动学习，并更有效率地习得那些知识和技能。在全程学徒人才培养模式设计的四阶段，即充分体现了“入企业实践”，学徒可通过观察师傅及其他工作者的工作，耳濡目染，从而逐渐习得那些重要的“默会”知识和技能，同时养成某职业所需要的工作态度。

（三）体现个别化的教学理论

个别化学习理论强调要“以学习者为中心”，根据学习者个人的情况来制定学习计划，帮助个体进步。“全程学徒、工学交替”人才培养模式实施过程中，师徒之间一对一的亲密互动，即体现了个别化的教学理论，为学徒的个别化学习提供了更为宽松的条件。

三、“全程学徒、工学交替”人才培养模式实施的具体策略

（一）搭建分阶培养平台，学生分阶段交替入企业短期实践

将学生的三年培养划分为四个阶段：认知性学徒、业务性学徒、提升性学徒和综合性学徒^[2]。

第一阶段：认知性学徒——行业认知与职业理念塑造

学生（学徒）入校后第1学期，为每位学生确定企业师傅及学校导师，校企双方通过双导师制共同指导学生认知行业，塑造职业理念。

第二阶段：业务性学徒——职业基础知识与技能学习

学生（学徒）入校后的第2、第3、第4学期，完成3个业务性项目，由喜达屋集团给出真实任务，由校企双方教师采用A角+B角（学校专职教师+企业兼职教师）方式指导项目操作、联合授课；企业师傅与校内导师一起，通过指导学徒完成3个月一周期的实践学习任务，以及在学生入企业短期实践学习（第2、3学期，分别入企业15天集中实践学习）期间指导学生现场学习等多种方式全程指导学徒进行实践学习，言传身教对其进行职业意识引导。校企双导师联合完成对学徒员工级别及领班级别的资质认证。

第三阶段：综合性学徒——职业综合能力生成

第5学期，学生（学徒）在喜达屋集团各酒店进行综合实习，根据学生实习岗位，师傅对其进行有针对性的指导，实习结束后，由企业师傅及学校导师联合组织对其综合考核。

第四阶段：提升性学徒——岗位能力提升与毕业设计

第6学期，进入专项岗位实习，师傅继续指导学生（学徒）反思和提炼综合实习的收获，提升运用所学的知识、技能，分析及解决实际问题的能力，完成主管级别资质认证。

（二）实施A+B专兼职融合、师傅带教、分类指导、校企联动的教学模式

全程学徒人才培养模式的落地实施，需要企业师资的大量进入，该部分资源以以下三条路径的形式参与学校教学：

其一，担任学生行业师傅。

在新生刚入校的认知学徒阶段，即启动以喜达屋各酒店人力资源总监为统帅、由酒店总经理亲自参

与、经理以上级别人员组成的的师傅带徒弟的学徒指导体系，为体现不同企业文化的交融，每个班的学生均划归喜达屋旗下不同酒店的师傅指导，每个师傅指导不多于5名学徒。开发建设了“酒店管理专业全程学徒校企互动教学管理平台”，师傅通过线上线下等多种形式，以3个月为一个周期，向学徒发布实践学习计划书，具体内容包括安排学徒赴酒店参加业务培训、指导学徒参与酒店实际工作，要求学徒自主完成其他指定实践任务，并根据学徒的作业报告，跟踪其发展，对其进行分类针对性指导，师徒利用线上平台实现实时互动。师傅为每位学徒建立学习成长档案，记录其指导过程以及学徒成长变化轨迹，并作为学徒进阶考核的重要依据，见图1酒店管理专业全程学徒校企互动教学管理平台。



图1 酒店管理专业全程学徒校企互动教学管理平台

此外，学校安排了学生在第3、4两个学期分别入企业进行集中短期实践学习（15天一个周期），校内导师同期入店，在企业的学习主要由每个学生对应的行业师傅和校内导师联合指导完成。

其二，担任项目教学企业导师

为充实补充酒店专业项目教学的师资力量，企业经理以企业导师的身份参与学校项目教学课堂，对学生项目操作进行实践任务的具体指导，补充专业教师实践能力的不足。

其三，实施A+B教学

A+B教学是指学校专职教师为A角，企业兼职教师为B角，校企联合开展教学，即在某一门课程的专业讲授过程中，校企双方共同派出教师，科学分配各自讲授的学时，双方集体备课、联合讲授同一门专业课，见图2。

（三）丰富实践教学体系，组织开展多元现场实践教学

通过调研，了解到了以往专业实践教学存在的问题，于是对传统的2+1（2年在校学习，1年企业实习）教学模式进行了拆解重构，以工学交替的形式避开酒店旺季，充分利用企业兼职教师和企业师傅的优势资源，在第1-4学期分阶段组织学生赴企业开展多种形式的现场实践教学，并对其每个环节进行课程化操作，明确不同阶段现场实践教学的教学内容、教学目标、专兼职教师安排、授课方式和考核评估方法，见图3。

（四）融合企业用人标准，构建分阶学徒考核标准及体系

喜达屋国际酒店集团将员工培养分为10个级别，为体现全程学徒的培养理念，主要采用其2级（员工）、3级（领班）、4级（主管）的岗位标准，形成专业人才培养考核的三级资质认证标准：服务岗位资质认证标准、领班资质认证标准和部门主管资质认证标准。然后根据不同级别的岗位能力需求，校企双

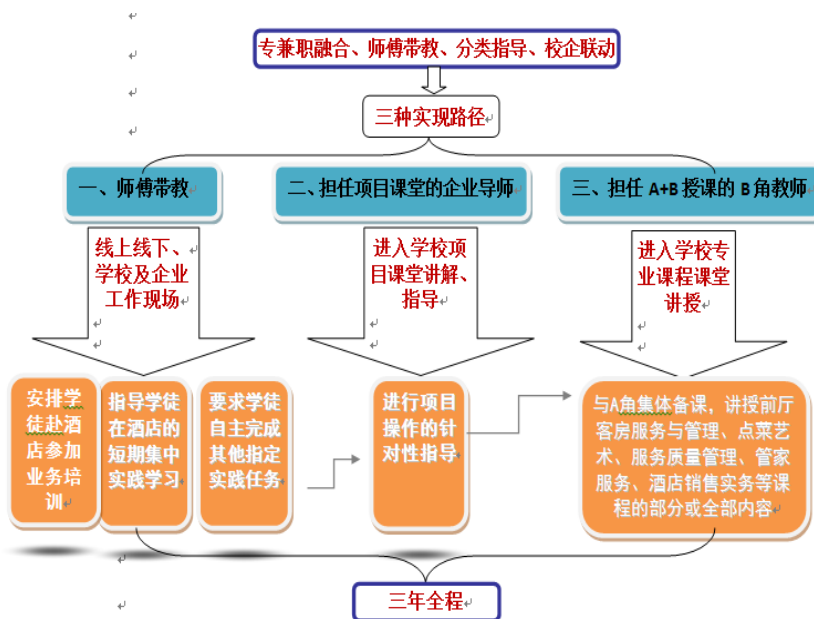


图2 企业师资参与专业教学的途径

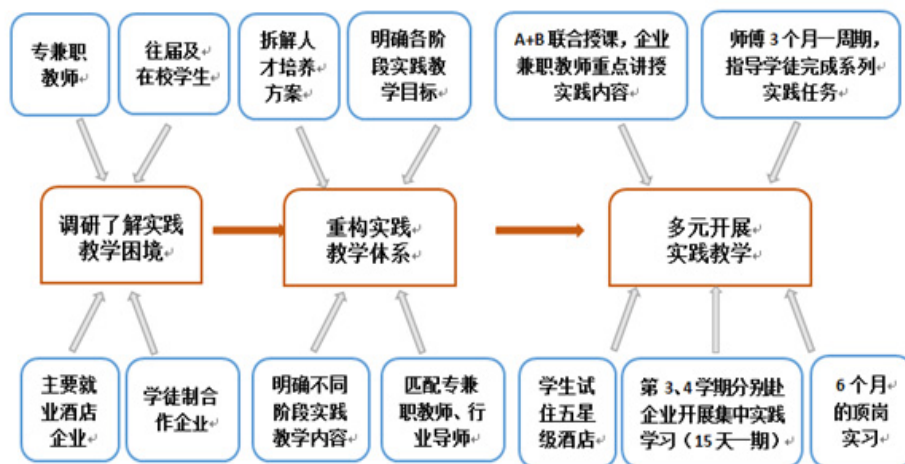


图3 重新构建的实践教学体系

方共同制定了针对学生（学徒）的分阶培养考核体系。每个阶段都有相应的专业课程，学生（学徒）需通过考核方可获得相应的资质认证。考核由学生（学徒）师傅、校内导师，以及第三方评估机构共同实施。学生毕业时可获得两种证书：大学毕业证书，喜达屋资质认证证书。

（五）培养完整职业人格，将职业素养的培养渗透在工作情境中

在职业生涯发展中，职业能力只是职业成就的可能性方面的品质，真正职业的成功者，一定是既有足够的职业能力，又具有较好的职业素养的从业者，职业素养的培养绝不是在职业能力培养的过程以外、专门设置的人格教育，而是寄居在体现职业工作过程的有机环节中。全程学徒很好地将职业工作能力的培养与职业品德的养成，统一在师徒的带教传承中。

四、“全程学徒、工学交替”人才培养模式实践的启示

（一）“全程学徒、工学交替”的人才培养模式密切了学校教学与行业实践的对接，提升了校企合作的层次

校企合作已不是新名词,但酒店专业与喜达屋集团的合作不再停留在简单的人才供给上,而是基于全程学徒的培养理念,致力于共同培养卓越人才。卓越人才的培养需要卓越的师资队伍、真实的职业环境、先进的教学内容,但这些资源仅仅依靠以往的学校资源是无法达到的,仅仅依靠企业也是很难达到的。全程学徒人才培养模式的实施达成了校企双方紧密合作、深度融合,在课程设置、教学内容选择、教学过程实施等各个方面,校企双方实现了优势互补,合而为一,企业标准引入学校课堂,学生可以交替参与企业短期及长期工作任务。

(二)专兼职融合、师傅带教、双导师联合的教学模式保障了学生职业能力的渐次生成,呈现出个性化的成长

从新生入校开始的专兼职融合、师傅带教、双导师联合等三年全程校企联动的教学模式,在全程学徒人才培养模式实施中发挥了重要作用。企业兼职教师通过来校授课、企业师傅及校内导师通过联合指导学徒完成3个月一周期的实践学习任务,以及在学生入企业短期实践学习期间指导学生现场学习,引导学生完成了行业认知与职业理念塑造,协助其完成了专业知识与核心技能的学习,保障其渐次生成相应关键职业能力,最终实现职业能力的全面提升。

同时,在全程育人过程中引入喜达屋企业标准对学徒进行分阶考核,以确保通过螺旋递进式的能力生成规律让学徒最终达成喜达屋集团所要求的职业能力标准。

(三)师徒传承中,一体化地完成了职业能力提升、职业素养和职业品格的养成,专业能力与职业素养有机生成

师徒传承的过程,即是在点点滴滴的工作过程中、在完成任务的技能的同时,引导学徒在解决新问题的困顿中思索,再施以引导,以培养个性化的职业能力,实现职业能力的个性化的传承;与此同时,酒店行业的职业操守和“规矩”,也随着职业操作的传承,同时实现了行业文化的传递。学徒在掌握职业技能发展职业能力的同时,也把师傅优良的职业品格继承了下来。职业的发展,是一个完整的有机过程,全程学徒继承了这种整合式的有机传承,克服了“学科”式的将同一过程分成多个过程的不足,实现了职业个性的全面发展。

参考文献:

- [1]欧阳莉.高职酒店管理专业实施现代学徒制的思考[J].岳阳职业技术学院学报,2015(01):13-16.
[2]崔发周.现代学徒制人才培养方案制订的三个问题[J].职教论坛,2017(19):30-35.

Reform Practice of Talent Training Mode of “Whole-process Apprenticeship, Alternation of Work and Study” in Hotel Management Specialty

ZHAO Qian-yuan

(Qingdao Technical College, Qingdao, Shandong 266555, China)

Abstract: Hotel Management is a quite practical specialty. Practical teaching has been the bottleneck of professional teaching in talent cultivation in the past. Through the implementation of a modern apprenticeship program, a new talent training mode of “whole-process apprenticeship, alternation of work and study” is of great significance and value to closely link school learning and needs of industry and enterprises, shorten students' career development cycle and improve the comprehensive practical competencies of students in Hotel Management Specialty.

Key words: whole-process apprenticeship; modern apprenticeship; alternation of work and study