

职业院校旅游专业酒店服务“1+X”证书试点实践与改进

卢伟

江苏省东台中等专业学校 江苏东台 224200

摘 要：职业院校旅游专业开展酒店服务“1+X”证书试点，目的是将学历教育与职业技能证书结合起来，让学生毕业时既有文凭又有实际工作能力。本文探讨了试点过程中遇到的主要问题，如课程内容如何与证书要求匹配、教师实践经验不足、考试方法需要改进等。针对这些问题，文章提出了具体可行的改进方法，包括调整课程设置、加强校企合作提升教师能力、改进技能考试形式等。这些实践经验为其他院校有效推行“1+X”证书制度提供了参考，有助于培养更符合酒店行业需要的实用型人才。

关键词：“1+X”证书；酒店服务；课程调整；技能考试

引言

酒店行业的发展对从业人员的专业技能和综合素质提出了更高要求。传统的职业院校教学模式有时难以快速适应这种变化，培养的学生在进入岗位时可能面临技能不够扎实的问题。“1+X”证书制度的实施，就是为了解决这个问题，让学生在获得学历证书（“1”）的同时，也能考取一个或多个代表特定岗位技能的等级证书（“X”）。然而，在实际操作中，很多学校发现将证书要求融入现有教学体系并不容易，出现了课程脱节、教师能力跟不上、考试不能真实反映学生水平等情况。本文基于一些院校在旅游专业酒店服务方向的试点实践，分析遇到的困难，总结有效的做法，并提出进一步改进的建议，希望能让“1+X”证书真正提升学生的就业竞争力。

1. 试点过程中遇到的主要困难

推行酒店服务“1+X”证书，学校在实践中碰到了几个比较普遍的问题。

1.1 课程内容与证书要求不匹配

学校现有的酒店专业课程体系大多是基于传统的学科逻辑构建的，而X证书的考核标准直接对应酒店具体岗位的工作任务。这就导致教学内容与证书要求出现明显的错位。比如中餐服务课程还在重点讲解传统圆桌摆台规范，但证书考核已经要求掌握融合餐厅的个性化服务流程和智慧点餐系统操作；客房服务课程反复训练铺床单的手法细节，却很少涉及智能房控设备的使用维护和个性化客房布置方案。更麻烦的是，有些基础理论课程和证书培训内容存在大

量重复，像酒店概论和证书基础知识模块有近三分之一内容重叠，学生不得不花时间重复学习相同内容。教师们也反映，很难把握哪些证书内容应该融入日常教学，哪些需要单独补充，经常出现该教的没教透、不该重复的又反复讲的情况。这种课程与证书两张皮的现象，不仅造成教学资源浪费，更让学生对证书的实用性产生怀疑。

1.2 老师实践经验不足

酒店行业的服务标准和操作技术更新速度很快，但多数专业教师从高校毕业后就直接进入学校任教，缺乏一线工作经验。即使有些教师早年有过酒店工作经历，但随着行业数字化升级，很多传统服务流程已被智能系统取代。只能晚上或周末来教学，与正常课表难以配合；学校能给兼职教师的课酬往往只有酒店工资的三分之一，很难吸引真正有经验的人才长期任教。有些学校安排教师寒暑假去酒店实践，但短短几周的顶岗学习，只能接触到基础操作，无法深入理解管理层面的新规范。这就导致证书教学陷入困境——懂理论的不熟悉实操，熟悉实操的没时间系统教学。

1.3 技能考试方式有待完善

目前的证书技能考核过于程序化，比如餐饮服务考核就是看摆台间距是否精确到厘米，客房服务考核重点关注铺床时间是否达标。这种机械化评判虽然便于打分，但和真实工作场景相差甚远。在实际酒店工作中，客人可能会要求临时加餐具，或者对房间布置提出特殊需求，服务员需要灵活应对而不是死守标准流程。但现有考试很少设置这类突发情境，更缺乏对沟通技巧、危机处理等软技能的评估。考场环

境也过于理想化,没有模拟真实酒店中可能遇到的设备故障、团队配合等变量。评分标准也主要关注操作步骤是否完整,对于服务意识、问题解决能力等关键职业素养缺乏有效评价手段。

2. 实践中探索的有效做法

面对困难,一些试点院校采取了积极的应对措施,取得了不错的效果。

2.1 重组课程模块

目前一些学校开始尝试新的教学方法,把相关知识和技能打包成完整的工作模块。以中餐宴会服务为例,原先涉及宴会预订、摆台、服务流程、酒水服务、应急处理等知识和技能分散在多门课程中。现在将这些内容整合成一个“中餐宴会服务全流程”模块,学生在该模块中系统学习:宴会预订沟通与方案设计(含菜单规划、场地布置图);专业的中餐宴会摆台标准与技巧;宴会进行中的规范化服务流程(迎宾、斟酒、上菜、分菜、撤换餐具);应对VIP服务、特殊饮食要求(如清真、过敏)的策略;以及处理宴会中常见突发状况(如客人投诉、服务失误补救、设备临时故障)的模拟演练。

这种模块化教学有几个明显的优势:第一,学生能清楚地知道每个知识点在实际工作中的用途,学习目标更明确;第二,避免了原先不同课程之间内容重复的问题,比如餐饮英语和宴会服务课中关于服务用语的部分,现在统一整合在一个模块内教学;第三,当酒店行业引入新技术或新理念时,比如智能点餐机器人在宴会中的应用或新的分餐服务标准,学校只需更新对应的技能单元,无需重构整个课程体系。

2.2 深化校企合作培养师资

现在很多院校建立了规范的教师实践制度,要求专业教师定期到合作酒店进行实际工作。比如每学期安排两周时间,教师需要完全以员工身份参与酒店日常工作,从餐厅服务到宴会统筹协调,或从客房清洁到房务中心管理都要亲身体验。这样的实践能让教师掌握最新的行业动态和实际操作技巧。同时,学校也在优化企业导师的聘用机制。不同于以往临时性的讲座安排,现在会邀请酒店各部门的业务骨干担任长期兼职教师。比如请餐饮部经理负责宴会服务与运营课程,客房部主管教授客房清洁标准、智能化设备操作及房务管理课程。这些企业导师都有五年以上实际工作经验,能够把最实用的技能教给学生。为了保证教学效果,学校采取了

几个具体措施:一是提供有竞争力的薪酬标准,通常是行业平均水平的1.2-1.5倍;二是灵活安排授课时间,避开企业工作高峰期(如周末、晚上或酒店淡季);三是建立教学质量评估体系,学生和企业都可以对教学效果进行反馈。

2.3 改进技能考核方式

在考核场景设置上,学校尽可能还原真实工作环境。餐饮服务考核摒弃了在空教室摆台的形式,而是模拟真实的婚宴或商务宴会场景。考核时会设置各种突发情况,比如临时增加宾客人数需要紧急调整餐桌布局和餐具,或者模拟挑剔客人对菜品、服务故意提出苛刻要求。客房服务考核则模拟真实客房环境(或直接使用合作酒店客房),设置如客人遗留物品处理、发现设施损坏报修、或模拟客人提出个性化布置需求等情境。

评分标准也做了重要调整。以前主要看操作是否规范,现在更注重综合能力评估。操作规范部分占60分,另外40分考察学生的应变能力、沟通技巧、服务意识和团队协作等软技能。比如在餐饮考核中,不仅要看摆台是否正确、服务流程是否流畅,更要重点观察学生在面对模拟突发状况时的冷静程度、处理问题的有效性和与客人/同事的沟通协调能力。评委构成也更加多元化。除了专业教师,还会邀请合作酒店的人力资源经理或餐饮/客房部资深主管参与打分。这些行业专家最清楚岗位的实际需求,能发现一些容易被忽略但很重要的细节。他们的评分意见往往更贴近企业用人标准。

2.4 引入虚拟仿真技术强化实训

针对餐饮和客房服务核心技能,可开发高仿真的虚拟实训系统。例如:在餐饮模块,学生可在虚拟环境中完成从宴会厅布置、复杂台型设计、VIP接待流程演练,到处理突发状况(如客人打翻酒水、菜品投诉、设备故障)的全过程。系统可记录操作步骤、服务用语和反应时间,并提供即时反馈。在客房模块,模拟不同房型的标准化清洁流程(含智能设备操作)、查房流程、个性化布置任务(如蜜月房、生日房),以及处理客房内紧急情况(如发现可疑物品、客人突发疾病)的规范操作。

3. 需要持续改进的关键方面

要使“1+X”证书在酒店服务人才培养中发挥更大作用,还需要在以下几个方面持续努力:

3.1 更紧密地融合证书标准与教学

要真正实现1+X证书制度的目标,必须解决好证书培

训与常规教学两张皮的问题。关键在于把证书标准的要求有机融入日常教学体系,让学生在学习过程中自然掌握考证所需技能。

具体可以从以下几个方面着手:

第一,在课程设计阶段就要对标证书标准。组织专业教师 and 行业专家一起,对照证书考核要求逐项检查现有课程内容。比如餐饮服务证书要求掌握VIP接待流程与特殊需求处理技能,就要确保《餐饮服务与管理》课程包含这部分内容。如果发现缺失,就要及时补充完善。

第二,采用模块化教学方法。把证书要求的技能分解成若干能力单元,合理分配到相关课程中。以餐饮服务证书为例,宴会服务、酒水服务等不同模块可以分别融入《餐饮服务》《酒水知识与调酒》等课程。这样既能保证教学的系统性,又能覆盖证书考核要求。

第三,建立动态调整机制。证书标准会根据行业发展不断更新,教学内容也要相应调整。建议每学期组织一次教学研讨会,及时跟进证书标准的变化,确保教学内容与行业需求同步。

第四,改革考核评价方式。在平时的课程考核中就要体现证书要求,而不是等到考前突击培训。比如在《客房服务》课程的实操考核中,就可以参照客房服务员证书的标准来评分。

3.2 建立教师能力提升的长效机制

要确保教师的专业能力持续提升,需要建立一套完整的培养机制。这个机制主要包括三个方面:教师实践制度、激励机制和企业导师管理。

在教师实践制度方面,专业教师每两年至少要在酒店实际工作一个月,这样才能真正掌握行业最新动态。实践期间要有具体任务,比如餐饮教师要主导或深度参与至少10场不同类型的宴会服务全流程,客房教师要熟练掌握智能房控系统操作及最新清洁流程标准。实践结束后需要提交详细的工作报告和心得体会。在激励机制方面,可将企业实践经历作为职称评定的重要指标,同时给予每天200-300元的实践补贴。对考取酒店职业经理人等高级证书的教师,学校全额报销考试费用。定期评选优秀实践教师,给予奖金和表彰。在企业导师管理方面,可制定《兼职教师管理办法》,明确课酬标准(一般每小时150-300元),建立教学质量评价体系。同时,设立产业导师岗位,选拔资深餐饮总监或客房部经理

参与课程开发。每月还可组织校企联合教研活动,让企业导师和学校教师共同备课。

3.3 建立有效的反馈与调整机制

要确保证书培养的质量,关键在于建立一套完善的反馈机制,并根据反馈结果持续改进教学工作。这个机制主要包含三个环节:信息收集、问题分析和改进落实。每学期末向合作酒店发放电子问卷,重点了解毕业生在岗位技能、职业素养等方面的表现。问卷设计要具体,比如毕业生处理客户投诉的能力如何等。每年举办2-3次毕业生座谈会,邀请在不同酒店工作的往届毕业生分享实际工作体会。专业教师每学期至少走访5家合作酒店,实地观察学生工作情况,与部门主管深入交流。

问题分析要客观准确。可成立由专业负责人、骨干教师和企业代表组成的评估小组,对收集到的反馈进行归类整理。特别注意多家单位共同反映的问题,比如毕业生英语沟通能力不足等共性短板。评估小组要追溯问题根源,是课程设置不合理,还是教学方法需要改进,或是考核标准存在偏差。

改进落实要及时到位。将分析结果转化为具体的教学调整方案。比如发现服务意识不足,就调整相关课程的考核权重。这些调整要体现在新学年的教学计划中,并明确责任人和完成时限。同时将重要建议反馈给证书评价组织,推动证书标准的优化升级。

结语

职业院校旅游专业推行酒店服务“1+X”证书试点,其根本目的是让学生学到真本事,毕业就能胜任酒店工作。从实践来看,关键在于解决好课程怎么教、老师怎么教、学生技能怎么考这三个核心环节。通过调整课程设置使其更贴近证书和岗位要求,加强校企合作提升教师实践教学能力,以及改进考试方式使其更能反映真实工作能力,可以有效提升试点效果。这需要学校、企业和评价组织共同努力。持续做好课程融合、师资建设和效果反馈,才能使“1+X”证书真正成为学生高质量就业的有力支撑,也为酒店业输送更多优秀人才。

参考文献

[1] 孙妍.项目教学法在中职院校《前厅服务与管理》课程中的应用研究——以X校为例[D].贵州:贵州师范大学,2023.

[2] 蓝珊珊.“1+X”证书制度背景下酒店管理专业《餐饮

服务与管理》课程教学改革探究[J]. 大武汉, 2023(8):236-238.

[3] 黄梦媛. "岗课赛证"融通课程体系构建[J]. 西部旅游, 2023(16):88-90.

[4] 高彦文, 钟文梓, 何诗洁, 等. 胜任力视角下"1+X"证书制度证课互融教学创新实践研究[J]. 对外经

贸, 2023(10):156-160.

[5] 张桃美. 基于"1+X"证书下的北屯旅游行业中职技能人才需求调研分析[J]. 文渊(高中版), 2021(12):3389-3391.

[6] 黄梦媛. "岗课赛证"融通课程体系构建[J]. 西部旅游, 2023(16):88-90.