

# 世界技能大赛酒店接待项目技能培训 评估指标体系的构建

梁雅丽<sup>1,2</sup>, 郑怡清<sup>1,2</sup>, 张俊杰<sup>3</sup>

<sup>1</sup>上海旅游高等专科学校酒店与烹饪学院, 上海

<sup>2</sup>上海师范大学旅游学院, 上海

<sup>3</sup>苏州科技大学数学科学学院, 江苏 苏州

收稿日期: 2023年9月30日; 录用日期: 2023年10月28日; 发布日期: 2023年11月3日

## 摘要

本研究从酒店管理专业实践教学出发, 基于世界技能大赛构建酒店接待技能培训效果评价指标体系, 为提高我国酒店管理专业实践教学质量提供一定的理论指导并对酒店教育培训实例进行具体评价分析, 以查找不足, 分析原因, 有助于改进酒店管理培训方式方法。

## 关键词

酒店管理专业, 实践教学, 技能培训效果, 评价指标体系

# Construction of the Skills Training Evaluation Index System of the Hotel Reception Project of the World Skills Competition

Yali Liang<sup>1,2</sup>, Yiqing Zheng<sup>1,2</sup>, Junjie Zhang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hotel and Culinary School, Shanghai Institute of Tourism, Shanghai

<sup>2</sup>College of Tourism, Shanghai Normal University, Shanghai

<sup>3</sup>School of Mathematical Sciences, Suzhou University of Science and Technology, Suzhou Jiangsu

Received: Sep. 30<sup>th</sup>, 2023; accepted: Oct. 28<sup>th</sup>, 2023; published: Nov. 3<sup>rd</sup>, 2023

## Abstract

Starting from the professional practice teaching of hotel management, this study constructs the

evaluation index system of hotel reception skills training effect based on the World Skills Competition, provides certain theoretical guidance for improving the quality of hotel management professional practice teaching in China, and conducts specific evaluation and analysis of hotel education and training examples, so as to find out the shortcomings and analyze the reasons, which is helpful to improve the hotel management training methods and methods.

## Keywords

Majoring in Hotel Management, Hands-On Teaching, Skill Training Effect, Evaluation Index System

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 研究背景和研究意义

随着我国经济社会的不断深入，旅游业有着新的需求和变化，具有知识产业、创意产业、科技产业的多重特性，且跨越不同文化、地域和人才需求，特别是经营管理人才和复合应用型国际化旅游人才的短缺，已经严重制约了我国旅游业的持续发展[1]。

作为旅游产业的重要组成部分的酒店业也进入快速、规模化发展阶段，然而却面临着高端人才紧缺、服务质量下降、理论与实践脱节、创新能力不足等问题[2]。高职院校作为输送高素质酒店技术技能人才的主要力量，在这样的时代背景和行业格局下，酒店业对人才的需求发生着变化，对高职院校酒店人才培养提出了新的要求。如何改善高职院校酒店教育、提高我国酒店人才培养的质量越来越重要。实践教学是酒店教育体系中的重要组成部分，是培养创新型酒店人才的关键环节。教学效果评价是提高酒店管理专业教学质量的保障，但由于实践教学难以测量及评价方法的局限性，使实践教学评价相关研究较少。

2018年3月，教育部印发的《全国职业院校技能大赛章程》中指出，技能大赛是职业院校教育教学活动的一种重要形式，是提升技术技能人才培养质量的重要抓手[3]。职业技能大赛可以充分反映出对学生的技能培养情况。充分认识技能大赛对技能培养的作用，通过“以赛促改、以赛促教、以赛促学”的方式，引领和规范职业院校职业技能培养。世界技能大赛(WSC)作为最顶尖层次的世界性职业技能赛事，被誉为“技能奥林匹克”，受到各国高度重视，其竞技水平彰显了职业技能发展的世界先进水平。酒店接待作为大赛项目，以酒店前台接待岗位为载体，综合考察选手前台服务技能、职业形象、跨文化语言交流能力、人际沟通技巧、计算机应用技能等相关能力和素质；一定程度体现出行业对酒店管理专业人才的需求，也是酒店管理专业实践教学改革的重要驱动力。

本研究从酒店管理专业实践教学出发，基于世界技能大赛构建酒店接待技能培训效果评价指标体系，一方面为提高我国酒店管理专业实践教学质量提供一定的理论指导，丰富酒店教育的教学理论研究，为后续酒店教育问题的研究提供借鉴；另一方面，构建培训效果评价指标体系，并对酒店教育培训实例进行具体评价分析，以查找不足，分析原因，有助于改进酒店管理培训方式方法，为提高酒店实践教学效果提供建议。

## 2. 酒店管理专业实践教学研究情况

实用性是实践教学体系课程的关键要素。瑞士在实践教学方面经验丰富，“以店为校”的育人理念

深入人心。“洛桑模式”就是成功经验的代表，课程注重针对性和实用性的内容，有操作课、调查课、初级实习及半年酒店实习，旨在培养学生的职业能力、岗位适应能力和综合素质[4]。蒙特勒酒店管理学院的课程与实习按照五个月的学期制交替进行，课程主要有酒店金融管理和市场销售等。带薪实习由学校统一安排，实习是课程的重要组成部分，关系着学士学位的获得[5]。Amoch V A (1997)通过调研发现，比起一个只有四年本科毕业证的学生，雇主更愿意招聘具有两年以上工作经验的人，因为实践经历是雇主考察学生最重要的指标[6]。Salin Kusluvan (2000)通过对一个土耳其旅游管理学校的学生进行调查开发了一个多维度的测量量表，测量旅游专业大学生对待旅游工作的态度，发现学生希望实践教学予以改善[7]。Olave (2006)认为旅游管理专业建设的利益相关者在进行决策时的孤立和难以沟通造成了现在旅游教育的处境，非旅游专业的学生在求职时却占上风，这其中最主要的问题之一，就是实践教学的轻视和缺失[8]。Fromica (2009)指出了实践教学的实用性问题，提出高校应根据社会的需求进行专业的开设，学生的培养必须和社会需求的岗位进行有效结合，以确保学生未来的就业。同时实践教学中要针对学生的兴趣规划不同的实践教学形式[9]。Walmsley A (2012)通过对英国五所大学的 20 名酒店和旅游专业大四学生进行深度访谈，发现了社会结构和工作经历扮演了重要角色[10]。仲明明(2018)以滁州学院酒店管理专业为例，对“三个课堂一体”实践教学模式存在的问题进行分析并提出该模式在酒店管理专业开展的思路及保障措施[11]。

综上，国外的酒店管理专业的人才培养比较成熟，具有鲜明的实践性特点，并构建了属于自己国家特色的实践教学模式。酒店管理专业的实践教学越来越引起关注，研究成果越来越丰富，研究内容的范围将扩大。但存在研究不够深入、质量不高、层次较浅、缺乏系统性。本研究以酒店接待项目为例，基于世界技能大赛构建培训效果评价指标体系，以期可以一定程度上提高酒店管理实践教学的质量。

### 3. 培训效果评价研究情况

国内外学者早期在培训效果评价的内涵研究方面，观点各有不同。菲利普斯(Phillips, 1991)认为，培训效果评价是贯穿整个培训环节的一个系统过程，从某种程度上说培训方案的意义和价值可以由培训效果评价决定，指导培训方案在企业未来培训活动中的使用[12]。周正江(2007)提出了培训效果评估的概念，指的是使用多种测量工具来评估培训是否成功实现了其目标，并根据评估结果来评价培训的有效性[13]。在本研究中，我们将培训效果评价视为贯穿整个培训过程的动态过程，实现三个关键方面的目标，即帮助组织实现其目标、提升学员的能力，以及改进组织管理。这一过程旨在保证系统评估培训的有效性。

培训教育效果综合评价模型可以大致划分为两大类。一类是基于 Kirkpatrick、Hamblin、Kaufman 和 Phillips 等四位教授提出的四层评价模型、五层评价模型以及五层级投资回报率模型等综合层次评价模型。这些模型主要通过分层次的评价方法，以科学的方式逐步评估受训者的培训效果。另一类是过程性评价模型，其中包括 CIRO 模型和 CIPP 模型等。这些模型强调在培训项目的各个阶段设定相应的评价标准，以实现对整个培训过程的全面评估。需要强调的是，这些评价模型并非独立存在的，它们都是在前人的基础上进行修正和完善而得出的。

### 4. 各类培训评价模型比较

在众多培训效果评价模型中，Kirkpatrick 模型被广泛认为是最经典的模型。其他模型如 Hamblin 模型、Kaufman 模型和 Phillips 模型都是对 Kirkpatrick 模型的改进和完善。

Hamblin 模型的改进之处在于增加了对组织目标层级的评价，并引入了对培训结果的量化处理。

Kaufman 模型则通过在首尾进行相关的补充修改,将培训教育需求综合分析的一部分和培训教育对外界的影响程度纳入了评价范围,而中间部分则基本保持不变。Phillips 模型则在 Kirkpatrick 模型的基础上,加入了 ROI (投资回报率)框架,强调了投入和产出的分析。CIRO 模型和 CIPP 模型也受到了 Kirkpatrick 模型的影响,它们在某种程度上是对 Kirkpatrick 模型前后部分的补充和修改。这两个模型特别注重培训过程的综合评价,强调评价不仅仅应该在培训结束后进行,而应该从培训需求调研和培训目标制定阶段开始,贯穿整个培训过程。Kirkpatrick 模型、Hamblin 模型、Kaufman 模型和 Phillips 模型的优点在于它们提供了清晰的层次结构,从浅入深,系统性强,但是它们的指标通常是主观设定的,各个层次之间相对独立,缺乏影响和制约关系。相比之下,CIRO 模型和 CIPP 模型主要关注培训项目本身,提供了实时的反馈和全面评价,以便及时调整和优化项目方案,但它们无法捕捉到受训者的个体特征,因此失去了对个体评价的价值。

综上所述,选择培训教育评价模型时,组织应充分考虑每个模型的优势和缺陷,以及适用范围,并根据自身情况做出取舍决策。没有一个评价模型是普遍适用的最佳选择,通常需要结合多个评价模型理论来建立成熟的培训评价体系。本研究将综合吸收国内外学者在培训效果评价领域的研究,考虑实际研究条件和情况,以 Kirkpatrick 模型为基础,并借鉴其他模型的研究方法,力求建立一个实用、易操作且通用的世界技能大赛酒店接待技能培训效果评价指标体系。

## 5. 研究思路

本文的研究思路基本分为三步:① 大量收集旅游酒店实践教学、培训效果评价相关研究文献资料,结合对参赛院校、培训教师、组织管理者等相关人员的访谈结果,形成世界技能大赛酒店接待技能培训效果评价指标体系草案。② 编辑专家咨询问卷,采用德尔菲法邀请国内在酒店接待技能培训、组织管理、带教培训等方面实施经验丰富且具有较高学术研究水平的专家对指标的重要性和可操作性进行评判,并给予合理化建议,通过二轮咨询调查和数据分析反馈,获得科学可靠的结果;并且采取层次分析法,通过建立酒店接待技能培训效果评价指标层次结构模型、构造判断矩阵以及一致性检验确定酒店接待技能培训效果评价指标权重。③ 世界技能大赛酒店接待技能培训效果评价指标体系的实证研究。结合问卷调查及访谈的方式,对全国院校酒店管理专业受训学员开展相关调查,以此检视世界技能大赛酒店接待技能培训效果如何,并根据评价结果分析酒店接待培训中存在的问题,提出改进的对策。

本项研究在德尔菲法(主观赋权)基础上,再通过层次分析法(客观赋权)确定各级指标权重。具体步骤包括:

- ① 分解总目标为多层次的子目标,构建目标的递阶层次结构体系。
- ② 取得各层级目标的相对重要性,多以专家咨询的方式获取。
- ③ 将某一准则的同层级目标重要性进行两两比较,以 Satty 标度法取值,构建判断矩阵。
- ④ 计算分析各层级目标权重和排序,并行排序一致性检验。

## 6. 结论

本研究以 Kirkpatrick 模型为蓝本,同时在德尔菲法(主观赋权)基础上,再通过层次分析法研究得到如下指标体系。

本研究为科学地定量计算酒店接待技能培训各指标权重提供了一种新的思路和方法。通过分析一流科技期刊编辑职业素质结构、采用 AHP 定量计算各指标权重,最后对各指标综合权重进行排序,得到下述结论。

1. 反应评估	1.1 培训课程体系(B1)	1.1.1 培训课程大纲和计划符合比赛岗位任务要求(C1)
		1.1.2 培训课程内容具体、清晰(C2)
		1.1.3 培训课程内容适应行业新变(C3)
		1.1.4 培训过程结合培训内容形式丰富(C4)
		1.1.5 培训课程符合个人及行业发展需要(C5)
	1.2 培训师资队伍(B2)	1.2.1 指导老师的专业素养(C6)
		1.2.2 指导老师的授课水平(C7)
		1.2.3 指导老师的态度、责任心(C8)
		1.2.4 指导老师的实践经验(C9)
	1.3 培训组织管理(B3)	1.3.1 培训管理制度完善程度(C10)
		1.3.2 专职管理人员的支持(C11)
		1.3.3 培训日程安排是否合理(C12)
		1.3.4 考核体系是否符合大赛标准(C13)
		1.3.5 学校管理层是否对培训重视(C14)
	1.4 培训资源配置(B4)	1.4.1 培训环境(多媒体教学设备、技能模拟教具)的保障(C15)
		1.4.2 住宿、就餐的保障(C16)
2. 学习评估	2.1 受训人员理论知识水平(B5)	2.1.1 受训人员着装与礼仪(C17)
		2.1.2 受训人员旅游文化知识储备(C18)
		2.1.3 受训人员前台文书书写(C19)
		2.1.4 受训人员投诉处理流程(C20)
		2.1.5 受训人员前台接待服务流(C21)
		2.1.6 受训人员酒店安全管理知(C22)
	2.2 受训人员技能操作水平(B6)	2.2.1 英文口语/书写能力(C23)
		2.2.2 信息系统操作能力(C24)
		2.3.1 倾听与客人沟通技巧(C25)
	2.3 受训人员综合能力水平(B7)	2.3.2 投诉客户情况观察与风险评估(C26)
		2.3.3 独立完成客户投诉全流程处理能力(C27)
		2.3.4 自我压力调试与情绪管控(C28)
		2.3.5 酒店营销能力(C29)
		3. 行为评估
	3.1 受训人员工作(比赛)行为(B8)	
3.1.3 出勤/缺勤(C32)		

## Continued

	3.2.1 熟练应用英语口语/书写(C33)
	3.2.2 熟练应用信息系统(C34)
	3.2.3 客户沟通协调能力(C35)
3.2 受训人员工作(比赛)能力(B9)	3.2.4 独立完成客户投诉, 并提供解决方案(C36)
	3.2.5 结合旅游文化, 独立完成酒店营销(C37)
3. 行为评估	3.2.6 独立完成酒店接待服务(C38)
	3.2.7 工作中避免职业暴露(C39)
	3.3.1 敬业精神、踏实认真(C40)
3.3 受训人员职业态度(B10)	3.3.2 有危机意识, 主动学习, 应对环境的不断变化(C41)
	3.3.3 爱岗奉献、工匠精神(C42)
	4.1.1 接受表扬奖励人数(C43)
4.1 受训人员培训成果指标(B11)	4.1.2 提高了职业技能, 丰富了人生阅历(C44)
4. 结果评估	4.1.3 增加了就业选项(C45)
	4.2.1 对本次技能培训的满意度(C46)
4.2 受训人员的反映(B12)	4.2.2 对酒店相关职位的职业认(C47)

### 6.1. 受训人员理论知识水平与受训人员工作(比赛)行为世赛酒店接待技能培训的核心指标

受训人员理论知识水平(B5)与受训人员工作(比赛)行为(B8)在二级指标的排名分别位于第 1、第 2 名, 其下的分指标——受训人员投诉处理流程(C20)、出勤/缺勤(C32)在三级指标的 47 项指标中的综合排序分别居于第 6、3 名, 其余的 7 项分指标——工作中遵守现场规章制度(C30)、工作中按照规范要求进行操作(C31)也位于综合排序的前 10 位, 这表明在培训过程中受训人员的理论知识水平和行为能力在竞赛过程的重要性。这是由于近些年来, 普通高校扩招, 中高职专科院校生源质量下降。而酒店参赛选手普遍来自于中高职专科院校, 学生学习态度、自我管理能力、理论学习能力均欠佳。加强德育教学, 提高学生的自我管理能力是中高职院校的重要任务。

### 6.2. 培训课程体系和培训资源配置是职业技能培训的基础指标

培训课程体系和培训资源配置在准则层排名分别为第 3、第 4 名, 表明培养出优秀世赛选手不仅要选手“硬”也要培训团队提供厚实的基础。培训课程体系和培训资源配置下的分指标——培训环境(多媒体教学设备、技能模拟教具)的保障(C15)和培训方式结合培训内容灵活多样(C4)在综合排序的第 1、第 8 名, 也显示了培训过程中硬件基础和培训课程的重要性。这是由于酒店接待世赛是实践性较强的特点, 需要相对真实的比赛环境, 课程的设置要跟上酒店行业现实的步伐, 不可与之脱节。因此, 教师团队要进一步提高与行业融合能力, 新技术应用技能和信息利用能力。

## 基金项目

上海市“晨光计划”(20CGB09); 上海市职业院校 1 + X 证书专委会课题(2023ZD04); 江苏省研究生科研创新计划(KYCX23\_3300)。

## 参考文献

- [1] 邓卓君. 酒店行业人才需求与职业院校人才供给匹配度研究——以中职为例[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海师范大学, 2018.
- [2] 冯安睿. 酒店管理专业实践教学评价研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 辽宁师范大学, 2019.
- [3] 中国教育部. 全国职业院校技能大赛章程[EB/OL].  
<http://www.chinaskills-jsw.org/content.jsp?id=ff8080817cfd4fa5017d3b6368bd001b>, 2023-10-23.
- [4] 彭青, 谢旭东, 程露悬. 改革国际合作办学模式提升旅游高等教育水平[J]. 旅游学刊, 2004, 19(S1): 155-158.
- [5] Vandervoort, D.J. (2006) The Importance of Emotional Intelligence in Higher Education. *Current Psychology*, **25**, 4-7.  
<https://doi.org/10.1007/s12144-006-1011-7>
- [6] Amoah, V.A. (1997) Tourism Education: Policy versus Practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, **9**, 5-12. <https://doi.org/10.1108/09596119710157531>
- [7] Kuslivan, S. and Kuslivan, Z. (2000) Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management*, **21**, 251-269.  
[https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00057-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00057-6)
- [8] Olive, P. and Salvador, M. (2006) The Efficacy of University Training Programmes: A Semi-Parametric Bayesian Approach. *Applied Economics Letters*, **13**, 511-518. <https://doi.org/10.1080/13504850500400470>
- [9] Fromica, S. (2009) European Hospitality and Tourism Education: Differences with the American Model and Future Trends. *International Journal of Hospitality Management*, **3**, 7-8.
- [10] Walmsley, A. (2012) Pathways into Tourism Higher Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, **11**, 131-139. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2012.02.015>
- [11] 仲明明. 本科院校酒店管理专业“三个课堂一体”实践教学模式研究——以滁州学院为例[J]. 湖北经济学院学报: 人文社会科学版, 2018, 15(4): 149-151.
- [12] Phillips, J. (1991) Return on Investment-Beyond the Four Levels. *Academy of HRD*.
- [13] 周正江. 培训效果——需要怎样的评估模型[J]. 人力资源, 2007(1): 23-26.