

现代服务类专业学生即时技能训练探讨

李强, 范慧芳

(江苏省扬州商务高等职业学校, 江苏扬州, 225127)

[摘要] 即时技能作为一个全新概念不仅在职业学校技能训练中居于重要地位, 对学生职业发展的影响也尤为突出。目前关于即时技能的概念界定、即时技能训练的目标、内容及实现路径均值得研究。加强即时技能训练, 能提升技能水平, 有利于职业发展。

[关键词] 职业发展; 现代服务类专业; 即时技能

[中图分类号] G718.5 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1674-893X(2012)01-0048-03

一、问题的提出和概念界定

1. 问题的提出

职业学校现代服务类专业有很多像礼仪形象、口语技巧、面试场景发挥、应变技巧、导游即时讲解、餐厅即时服务技巧、商务服务技巧等等, 我们将这些技能都归属于即时技能项目。它对学生良好职业素养的形成、职业生涯规划 and 职业发展有很重要的直接影响。现代服务类专业的即时技能一般既是专业基本素质能力, 也是专业核心技能。要使学生在自己专业对应的职业领域里有广阔的发展空间, 即时技能是必须具备的能力要素。职业学校注重即时技能的训练, 不仅能够培养学生过硬的专业技能, 而且能够培养学生的独立适应和经营能力、自主创业和创新能力。

一个人职业生涯成败的关键因素是职业基本素质能力, 也是支撑人生的根基, 如果专业技能水平很高, 职业基本素质能力很差, 职业生涯也难以很好发展。^[1]在现代服务类专业学生的求职面试中, 往往通过设置一些场景来考核职业基本素质, 如自我介绍、礼仪形象测评, 也通过考核反应能力、设置场景观察其处理即时问题的能力等方式决定面试成功, 比如像在面试场所设置“场景”来考核即时观察和处置能力, 围绕一个或几个话题设置群体面试场景来考察即时应变能力等都是对专业基本素质的测试方式, 可见即时技能中专业基本素质的重要性。

建立在学生基本素质能力基础上的还要求学生应当具有的一技之长, 肯定是适应职业发展所必

备。在现代服务类专业中像旅游服务的现场应变技巧、商务服务的营销水平、美发操作的关键环节等既是专业核心技能, 也是专业即时技能。

2. 概念的界定

综上所述, “即时技能”作为一个全新的概念, 它是个人或群体现场立刻表现的技能, 一旦使用出来, 效果就立即显现, 而且出现的差错和失误无法弥补, 其技能效果非此即彼。而“职业发展”就是员工在自己选定的领域里, 通过积累知识和提升能力, 在某一领域有深入和广泛的经验, 对该领域有深刻而独到的认知。在职业院校现代服务类专业中强化即时技能的训练, 不仅对相应职业有影响, 而且对良好职业素养的形成和实现职业发展的目标都有至关重要的作用。开展即时技能的研究, 可以达到探索职业院校提升学生即时技能的有效途径, 搭建职业发展阶梯, 实现职业的良性发展, 培养出具有良好职业潜能和创业精神的高素质劳动者。

二、国内外即时技能训练的现状

1. 国外的现状

国外的职业院校非常注重学生的个性发展, 注重学生主观能动性的发挥, 培养的学生不仅具有过硬的专业技能, 而且具有很强的独立适应和经营能力、自主创业和创新能力。如美国、加拿大等北美国家, 通过职业院校的董事会, 实现学校教育与企业实践的有效互动, 既注重学生即时能力的培养, 又引导学生自主经营和选择实习的企业, 培养的学生具有较强的职业能力, 并通过各种能力的综合发展, 有效地促进人在职业活动中的创造和发展, 从

[收稿日期] 2011-10-13; **[修回日期]** 2011-11-24

[作者简介] 李强 (1962-), 男, 河南封丘人, 江苏省扬州商务高等职业学校教科处副教授, 主要研究方向: 职业教育理论和应用研究。

而取得较好的工作绩效和业绩,带来职业成就感。德国、英国等欧洲国家,将市场营销、公共关系等纳入现代服务类专业的核心课程中,同时注重学生的经营设计和即时能力的发挥。像英国的BTEC课程体系强调对自我管理和自我发展、与他人的相处与工作配合、沟通、应用技术、设计和创新等通用能力的培养。因为这些通用能力是可迁移的能力,所以在学生的职业学习中对专业职业能力的运用和发展个性等均扮演了重要角色,从而为学生继续学习提供了一个基础,使其更具有竞争力。德国的二元制中将专业课程体系职业化与模块化相融合的同时,非常注重专业核心技能的学习与训练,从而掌握产品生产的核心技术,这些无疑与我国职业教育中“专业素养+技能”的人才培养模式是相通的。^[2]而在专业素养和专业核心技能中有相当一部分是属于即时技能范畴。

2. 国内的现状

在我国,即时技能虽然是一个全新的概念,但在职业院校的各个专业技能项目中都不同程度地触及到,现代服务类专业中像礼仪表现、口语技巧等表现的比较明显直观,工科类专业技能中也比较常见,如对产品核心部位的加工、装配等,由于失误差错将无法弥补,直接影响产品质量甚至造成产品报废。在国内职业院校不同专业技能训练中,应当说针对属于即时技能的训练都很重视,但一些研究还只是在某些方面,比较零乱,更缺乏系统性,很少列举出针对即时技能方面的专题研究,更少将即时技能对学生职业能力发展的影响进行系统的研究。比如在现代服务类专业中注重对学生系统地开展即时技能的训练还没引起重视,相应的研究更是滞后。

三、即时技能训练研究的目的和内容

1. 研究目标

通过对即时技能的研究,达到全面科学地、系统地形成基于职业发展的现代服务类专业即时技能的基本概念,为职业院校学生职业发展奠定基础,使它具有导向、训练、培养等功能。通过对现代服务类专业即时技能的实证研究,探索影响学生职业素养和职业发展的即时技能,列举各个专业的即时技能项目,制订即时技能项目训练标准。按照现代服务类各个专业中的即时技能项目训练标准进行训练,并不断反馈信息,研究即时技能对学生职业发展的影响,并通过提升即时技能促进职业的良好发展。

现代服务类专业即时技能的理论研究:包括即

时技能的概念界定、内涵、目标、特点、类型和实践意义。制订现代服务类专业即时技能项目及训练标准。研究现代服务类专业即时技能对学生职业素养和职业发展的影响。研究如何使即时技能的训练符合职业院校学生实际,探讨制约学生职业发展的因素,促进学生职业的良好发展。^[3]

2. 研究内容

在即时技能的研究中,我们将其分为某一专业类别通用的即时技能和专业核心即时技能两大类,如旅游类专业的通用即时技能是礼仪表现、口语技巧等,导游专业的核心技能是导游讲解要求条理清晰、内容准确、详略得当、生动而富有感染力,妥善处理突发事件和特殊情况反应能力等。酒店服务专业的核心技能是酒店现场服务技能技巧,而餐厅摆台、客房做床只是该专业的基本技能——基本功,既不属于核心技能,也不是即时技能。显然即时技能在对学生职业能力发展的影响中显然尤为重要。

四、即时技能训练的实现路径

即时技能一般通过职业基本素养、讲演能力、仪容仪态、职业心理素养、项目技能和综合技能等训练环节实现。(以旅游服务专业为例)

1. 职业基本素养

包括三个方面:职业基本功,如宴会及会议服务岗位需要有过硬的臂力通过俯卧撑的训练来实现,导游讲解员岗位需要标准流利的普通话通过语音训练来实现。职业应变能力,如酒店服务岗位需要肢体协调、反应机敏通过场景训练来实现,导游讲解员岗位需要较强的应变能力通过案例训练来实现。职业意识,通过提升职业理念来实现。

2. 讲演能力

语言表达准确、规范、流畅有条理,逻辑性强,语音清晰,语速适中,同时具有生动性和趣味性。按此要求训练才能实现逐步提高学生的讲演能力。

3. 仪容仪态

衣着打扮端庄整齐,言行举止大方得体,符合导游人员礼仪礼貌规范表情生动丰富,手势及其它身体语言应用适当。在酒店服务中还要求操作优雅,要给人以美的感觉、美的享受等。

4. 职业心理素养

以职业道德为重点训练学生的优质服务意识,以职业生涯指导为核心训练学生的职业心理素质,以服务意识为导向训练良好的情感自控能力。

5. 即时项目技能

导游符合规范程序;讲解内容准确,无明显错

误；内容讲解条理清晰，详略得当，重点突出；有一定的讲解技巧，生动而富有感染力。酒店服务流程规范无误，动作娴熟；具有良好的心理素质，微笑适度；操作节奏感强，细致入微。

6. 职业即时综合技能

熟悉并能正确运用旅游服务规范，掌握具体服务技能，服务程序正确完整；思维反应敏捷，情绪控制稳定，考虑问题周到，具有及时、妥善处理突发事件和特殊情况反应能力。

五、即时技能训练的意义

1. 提升技能水平

强化即时技能对现代服务类专业学生职业发展影响的研究，可以提高职业院校对即时技能训练的重要性的认识，将即时技能作为现代服务类专业的系列重要技能项目，根据各个专业特点，研究即时技能的具体项目，按照项目进行训练。这样，通过加强现代服务类各个专业即时技能的训练，对职业院校学生良好职业素养的形成、做好职业生涯规划和学生职业发展都具有重要的现实意义。

将职业院校相应专业的技能项目中属于即时技能项目的归纳整理出来，进行有针对性的强化训练，可以有效提升技能教学水平。因此，树立即时技能的概念，开展相关的研究，汇编专业即时技能项目，对所有职业院校的各个专业都很实用。按照专业类别划分的通用即时技能和专业核心即时技能两大类，分别对学生良好职业素养的形成和掌握行业核心技术并不断创新都很重要。注重即时技能可以有效地提升学生的职业能力，对职业院校真正能够培养应用性技能型、创新型人才有直接影响。

2. 利于职业发展

相当一部分职业学校存在着对专业一般技能和核心技能概念模糊的认识，造成技能训练的重心偏移，专业培养与岗位需求脱节，培养的人才到企业派不上用场。由于在生产经营实际中需要的核心

技能考核难度大、难以实施，多年来职业资格考核形式仍沿用过去的老一套，造成职业资格考核的偏差，学生难以适应企业岗位的需要，甚至到企业顶岗前还要“回炉”进行二次培训，造成人才培养的浪费，降低了人们对职业教育的吸引力。

随着经济社会的快速发展，企业的生产和经营分工日益精细化，越来越注重员工的团队协作，迫切需要职业学校注重综合技能的训练，注重岗位综合技巧的训练。^[4]比如在酒店服务专业技能考核中，由过去的餐厅服务高级工、中级工技能鉴定只考核餐厅摆台一个项目，客房服务高级工、中级工技能只考核做床，变现在的考核酒店服务中现场服务技能技巧等核心技能的内容。在考核中通过设置场景、案例，考核这些“活”的技能技巧、应变和设计能力，学生学习训练不仅有兴趣，而且顶岗实习时很快就能适应企业岗位工作，极大地提升了该专业的科技含量，也增强了人们对专业的认可和吸引力。

参考文献：

- [1] 姜大源. 职业教育学研究新论[M]. 北京：教育科学出版社，2007.
- [2] 姜大源. 当代德国职业教育主流教学思想研究理论与实践与创新[M]. 北京：清华大学出版社，2007.
- [3] 欧阳明. 谈实践教学的过程管理[J]. 中国职业技术教育，2008(12)：56-57.
- [4] 石伟平. 比较职业技术教育[M]. 上海：华东师范大学出版社，2006.

[编辑：颜关明]