

日前,文化和旅游部办公厅印发《星级饭店从业人员三年培训计划(2022—2024年)》(以下简称《三年培训计划》),这是旅游行政管理工作的创新探索,也是疫情防控常态化下星级饭店高质量发展的重要举措,思路清晰,意义深远。

增强行业凝聚力 三年培训促提升

培养一支专业化的员工队伍

□ 李原

饭店是具有职业特性的行业,是传统而又常新的行业。员工是饭店的重要组成部分,是饭店品质的创造者。因此,体验经济背景下中国饭店业需要培养出适应专业化要求的高素质人才。

近年来,由于片面追求速度、强调规模,同时受疫情影响,导致饭店出现员工职业技能培训不系统、不规范、不扎实等问题,严重制约了饭店业服务质量的提升。

此次发布以“对接行业、服务发展”为原则的《三年培训计划》恰逢其时。《三年培训计划》坚持人才引领发展,紧扣行业发展实际,关注行业发展问题,回应行业发展需求,引导行业发展方向,提纲挈领地抓住了行业的主要矛盾,“职业荣誉感和吸引力明显增强,行业核心价值观牢固树立”不断强化饭店业的职业化特性,《三年培训计划》的总体精神就是希望以培训为抓手,通过全面提升行业专业化意识,重塑全行业的文化自信。

培养高素质专业人是行业发展的需要

事实上,中国饭店业不能局限在劳动密集型产业的属性定位上,而应该确立起更高的人才培养目标,创建具有效益的人力资源管理架构,从意识上不断强化饭店业的职业化特性,从而更适应时代发展,更贴近消费者需求,更利于从业者职业生涯精进。优秀饭店文化培养出来的员工将具备对服务品质的理解能力、对消费心理的洞察能力、对产品创新的审美能力、对服务节奏的把控能力、对情感沟通的交流能力、对现代技术的使用能力等重要素质。这种良性的意识转变和工作方式变革,对于处在转型升级期招聘难、留人难、培养人才更难的中国饭店业而言,具有十分重要的作用和意义。

《三年培训计划》强调,针对星级饭店高质量发展中的痛点、难点问题,通过培训从根本上推动行业转型升级,提质增效。因此,以敏锐的眼光发现消费需求,以专业的思维创新服务方式,以持续的努力提升员工技能,是行业摆脱困境、转型升级的重要途径与方法。技能是饭店的看家本领,技是一种手艺,是指凝聚在员工身上,经过长期训练、实践、领悟、升华后所形成的一种准确、高效、经济、优雅的达成服务目的的专业技术。能则是一种素养,包含对产品精雕细琢、精益求精的精神理念,对细节追求完美与极致的工作态度,对手艺充满敬畏的职业操守等。可见,技是术,是工具,是手

段;能是道,是根本、是动力。只有将“技”与“能”有机融合、集于一身,才能在具体工作中形成和具备满足不同客人需要的服务情境,及时把握宾客心理预期,提供让客人满意或惊喜的恰当服务,也才能真正创造出具有时代感的饭店品质。

饭店是提供美好幸福生活体验的行业。进入体验消费时代,消费的方式与需求发生了根本性变革,在产品极其丰富的基础上,人们开始以高层次的需求和价值标准来定义消费的意义,其中包含以自我内心感受为中心,以取悦自身为目的。针对消费趋势的变化,饭店行业需要适时改变产品生产方式与服务内涵。

同时,饭店也是具有时代感的行业,“移动互联网+”时代的到来要求饭店随着新技术的变革不断创新。信息技术革命带来新的技术、新的渠道、新的消费族群,饭店应充分利用新技术改善管理环境、提高生产效率、降低服务成本,更需要有专业的人才以大数据为依托,形成更直观、更立体的行业画像、市场画像、消费者画像,并在此基础上积极开展组织创新、产品创新、市场创新。

《三年培训计划》对饭店高技能人才培养提出了更高的要求

《三年培训计划》高度重视新技术应用、数字化转型、成本管理、节能减排提质增效等重点内容的培训,希望通过层级式、线上线下结合、全覆盖的培训体系,培养和提升全行业的现代化职业素质,更好地应对新技术革命带来的挑战。职业素质是饭店员工工作胜任力的重要标尺,现今体现为运用新科技的能力与水平。具体到每一位饭店从业者身上,即是气质和素质的体现,要求每个人以开放的心态、以学习的精神,紧跟时代与科技的发展步伐,敬畏时代、敬畏技术、敬畏行业,在实际工作中不断创新纠错、不断耕耘奋进,潜心业务、潜心服务,真正能够沉下心来研究市场、分析消费、探索方法,从一点一滴起步,实现饭店生产与服务方式的变革,为行业发展做出自己的贡献。

在中国现代饭店产生、发展的过程中,星级饭店标准的创立和实施具有历史性作用。可以说,星级饭店标准建立了国人对现代饭店的基本认识,实现了中国饭店业的现代化起步;星级饭店标准展现了一种具有礼仪尊重的服务流程与方式,让国人认识到服务的魅力;星级饭店标准更以完善的制度体系彰显了现代企业的管理优势,培育了饭店职业经理人队伍。尽管随着碎片化消费需求的到来,多样性的产品呼唤更为多元化的细分标

准,但是星级饭店标准仍然是旅游住宿标准化体系的主干。

正是基于上述原因,《三年培训计划》将培训内容设定为“以星级饭店行业相关政策法规、生产安全、意识形态安全、疫情防控及突发事件应急处理等为基础内容,以星级饭店国家标准的宣传贯彻实施、从业人员职业素养、主要工作岗位的技能培养为核心内容,以星级饭店行业发展趋势、新技术应用、数字化转型、品牌打造、特色经营、市场营销、质量控制、成本管理、节能减排、人才建设、提质增效等为拓展内容”。其规定符合现阶段饭店环境、市场、消费与自身发展的需要,体现了《三年培训计划》求真、务实与创新的科学特性。也正因为这种科学性,《三年培训计划》作为旅游行政管理的一项创新举措,必将成功地将星级标准由对饭店设计、建设、经营管理与服务水平的认证,上升为一种持续提升全行业核心产品质量与促进多元化特色创新的动态赋能体系,在中国饭店业转型升级、质量提升过程中发挥巨大的作用。

认真领会《三年培训计划》的精神实质,把握培训计划的基本特点

第一,以系统培训为抓手,重塑全行业的文化自信。

《三年培训计划》强调以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实中央人才工作会议精神,希望通过计划的实施全面加强星级饭店行业人才队伍建设,提高专业能力,增进职业认同,为助力星级饭店高质量发展提供人才支撑。

第二,以观念转变为目的,强化全行业的品质意识。

《三年培训计划》要求围绕培育一支政治强、业务精、服务好的星级饭店

从业人员队伍的目标,通过培训,实现星级饭店行业培训体系更加完善,培训制度更加完备,培训方式更加丰富多元,在线培训系统功能更加优化,从业人员专业技能进一步提升,人才发展环境进一步优化,星级饭店服务质量显著提高,员工职业荣誉感明显增强,行业核心价值观更加牢固的发展任务。

第三,以星级标准为主线,推进全行业的综合职业素养提高。

《三年培训计划》提出了以宣传贯彻新版星级饭店国家标准为重点,解析标准条款,讲解标准操作实务,宣传标准的科学性、先进性、引领性、实用性,提高标准影响力,以提高标准实施和监督水平为重点,加强对新版星级饭店国家标准实施和监督实施的相关规章制度、工作要点、访查规范等方面的培训,擦亮星级饭店品牌。

第四,以层级式责任划分为手段,调动全行业管理的组织创新。

《三年培训计划》详细划分了各层级、各相关企事业单位执行计划的任务和要求,提出各级文化和旅游行政部门按照部级示范培训、省级重点培训、市级普遍培训的原则开展培训。要求星级饭店落实企业主体责任,开展本企业从业人员的培训。旅游院校、行业协会可积极组织和参与行业培训,线下培训与线上培训相结合,鼓励地区之间,星级饭店之间,星级饭店与旅游院校、行业协会之间采取对口帮扶或结对子方式开展培训,形成有原则、有目的、有方法、有指标的完整系统,确保计划执行落地。

职业素养使人具有特殊的魅力,因此抱专业的态度,持专业的思维,说专业的话,做专业的事,坚守专业化是我们向职业致敬最好的方式。

(作者单位:四川大学旅游学院)



王超 绘

加强培训 以赛提质 全面提升星级饭店服务水平

□ 匡家庆

近几年,新冠疫情严重影响了旅游饭店的生存和发展。这种影响不仅表现在饭店业的营收方面,也反映在饭店业人才可持续发展、人才队伍建设等方面。

纵观我国饭店业发展历程,挑战并不少见。从另一个角度看,正是这样的挑战推动我国饭店业尤其是星级饭店逐步回归其本源,即越来越关注饭店品质的提升。饭店品质包括产品品质、服务品质和环境品质等方面。品质的提升离不开人才队伍的建设,离不开从业人员职业素养和服务、管理水平的提升。然而,令人遗憾的是,近年来,星级饭店对高素质人才的吸引力持续下降,从业人员流动性居高不下,饭店管理层对员工队伍的培训不够重视,严重影响了饭店服务质量的稳定与提升。文化和旅游部办公厅适时印发《三年培训计划》,对加强星级饭店人才队伍建设、提高专业能力、增进职业认同,起到了很好的引领和促进作用。

《三年培训计划》明确了星级饭店

从业人员培训的指导思想、主要目标、培训内容、培训分工、培训方式、培训师资、培训保障等主要内容,确保三年培训工作的顺利实施。其中,在“培训分工”中提出,举办“全国星级饭店从业人员技能竞赛活动”和“本地区星级饭店从业人员技能竞赛活动”,以期通过技能竞赛活动,促进星级饭店培训工作的全面推进,通过技能竞赛活动调动广大饭店从业人员参与学习和培训的积极性,达到“以赛促学、以赛促训、以赛提质”,全面提升星级饭店服务水平。

以赛促学。文化和旅游部等四部门共同印发的《关于举办2022年全国星级饭店从业人员服务技能竞赛活动的通知》指出,本次竞赛针对行业发展实际,重点围绕前厅接待、客房、餐厅服务等核心工作环节,突出对星级饭店从业人员业务知识、服务质量、英语服务能力、沟通协调力、突发事件应对能力的考察,将业务知识、服务技能、综合能力融为一体,以竞赛为契机,提高饭店从业人员技能水平。通过竞赛,激发饭店从业人员的学习兴趣,调动饭店从业人员参与学习、自主

学习的积极性。尤其是通过学习,将新时代中国特色社会主义理论、饭店业国家标准、饭店服务专业知识、疫情防控常态化知识等内容融会贯通,运用于饭店服务实践,为饭店业服务水平提升做好必要的知识储备。

以赛提质。人才强则企业强,技术技能型人才是饭店人才队伍的重要组成部分,是饭店业的重要力量。通过技能竞赛,一方面,可以树立行业技术标兵和典范,发挥榜样的力量和作用;另一方面,也可以在技能竞赛中让员工发现自己的不足,找到自己奋斗的目标和方向,从而可以促进饭店从业人员热爱本职工作。加强技能培训与提升,让更多的服务从业人员参与学习、参与技能训练,促进技术技能型人才的成长,有利于饭店业打造一支创新型、知识型、技能型、服务型的新颖饭店服务、管理人才队伍。

以赛促学。全国星级饭店从业人员技能竞赛的内容围绕饭店业主要对客服务岗位设计,包括前厅服务、客房服务、中餐服务和西餐服务,基本涵盖了目前饭店行业对客服务的核心岗

位,符合饭店服务实际。通过情景服务,检验选手服务流程的掌握程度,在服务过程中体现服务技能和水平,有利于促进各岗位选手注重服务实践训练,促进饭店业服务水平的提升。强调对客服务过程,真实再现服务场景,并鼓励服务创新。技能竞赛既关注选手服务技能水平展现,也关注服务过程中与“客人”的沟通交流,全面展现新时代饭店服务人员的整体素质与职业素养。

这一系列竞赛内容的设计,其目的主要是鼓励星级饭店通过有效的培训体系和制度的建立,规范饭店各层次人员培训内容,有效提升培训质量。同时,通过技能竞赛等形式,调动员工参与学习、培训的积极性,提升培训质量。

寓赛于训、以训促学、以赛提质。以技能竞赛为契机,构建系统、规范的饭店培训机制,促进培训质量的提升,打造懂知识、技能精、业务强的新型现代饭店服务、管理团队,提升饭店服务品质,提高顾客满意度,厚积薄发,为饭店业可持续发展奠定坚实基础。

(作者单位:南京旅游职业学院)

□ 杨冬梅

近期,为贯彻落实党中央、国务院关于高质量人才发展的决策部署,推动星级饭店行业适应新形势、应对新变化、解决新问题,全面提高星级饭店从业人员的工作能力和职业素养,文化和旅游部办公厅印发了《三年培训计划》。《三年培训计划》包括指导思想、工作原则、主要目标、培训内容、年度重点任务、培训分工、培训方式、培训师资、培训保障共九部分,全面贯彻了星级饭店人才培养机制,以全流程闭环式的计划安排,确保星级饭店培训更加具有统筹性、针对性和时效性,实现星级饭店人才发展阶梯式、递进式、全方位落地实施。

随着我国国民经济的持续增长,人们的生活水平日益提高,旅游成为大众追求美好生活的一种方式。星级酒店作为承接国际化旅游接待服务的较早的业态,应起到标杆引领作用,人们对其也有着更高的期待和要求。

《三年培训计划》开篇便指出了星级饭店的行业标杆地位和从业人员的重要性。“星级饭店是我国旅游业的重要组成部分,是我国饭店业高质量发展的引领者。星级饭店从业人员是文化和旅游人才队伍的重要组成部分,是旅游住宿服务的提供者和星级品牌形象的展示者,是弘扬社会主义先进文化、传播中华优秀传统文化、展示社会主义精神文明的重要窗口,在提升旅游住宿服务质量、维护旅游市场秩序、推动旅游住宿业高质量发展方面发挥着重要作用。”

保定市景智酒店管理有限公司承接了保定市帮扶张家口赛区2022年冬奥会签约饭店的培训及运营工作,完成了密苑云顶大酒店、密苑太子酒店、密苑云顶南翼、北翼公寓三星级酒店自有服务人员及帮扶人员的技能培训,以及国宾山庄2号楼运营团队的组建、培训、赛时服务运营工作。

在密苑系列酒店培训提升过程中,我们根据冬奥会的接待标准和接待要求,从密苑系列酒店涵盖三四星级的实际出发,聘请相关专家设计了全场景培训方案,从星级饭店的服务标准、冬奥会接待酒店服务标准解析到岗位技能的理解再到如何落地优化,从疫情防控措施到应急演练,制定了理论加实操课程,印发了1200余册“培训学习手册”。在冬奥会、冬残奥会接待赛区中,密苑系列酒店作为核心赛区酒店,得到了外宾及冬奥组委的一致好评。

《三年培训计划》对于酒店的培训内容予以明确,具体分为三个方面:一是以星级饭店行业相关政策法规、生产安全、意识形态安全、疫情防控及突发事件应急处理等为基础内容;二是以星级饭店国家标准的宣传贯彻实施,从业人员职业素养、主要工作岗位的技能培养为核心内容;三是以星级饭店行业发展趋势、新技术应用、数字化转型、品牌打造、特色经营、市场营销、质量控制、成本管理、节能减排、人才建设、提质增效等为拓展内容。

只有对培训内容进行有效的梳理,培训工作才能够事半功倍。国宾山庄2号楼是一家新建成的酒店,刚开业就承接了冬奥会的接待任务。为此,酒店对新到岗的员工制定了详细的培训计划,并按照时间节点进行重点培训工作,具体分为三个时间点:一是团队集训阶段,此阶段为统一标准阶段;二是跟岗实训阶段,主要针对培训内容,进行服务链条反馈和管理链条反馈,全流程闭环演练团队的服务运营能力;三是进驻提升阶段,客人入住国宾山庄2号楼后,根据相关服务接待要求,将前两个阶段的培训内容与实际情况相结合,优化提升服务质量。

一直以来,在业内有一种错误认识,认为培训就是酒店人力资源部的事,实则不然。培训是确保酒店服务质量稳定的有效手段。培训中,应注重言传身教,培训能力是酒店管理者应该具备的基本能力。酒店管理层级一般分为三级:

事半功倍做好人员培训

——保定市景智酒店管理有限公司的冬奥服务实践

高管、中层、基层,因此,酒店的培训体系也应为三级,建立三级培训体系,每一层级都具备“向上管理、向下培训”的能力。只有这样,才能够确保培训责任到人,标准统一,方向一致。

《三年培训计划》中明确,应采取线下培训与线上培训相结合的方式,进行集中授课、研讨交流、案例分析、实地调研等形式进行,进一步创新模式、体验式等培训模式。线上培训可采取建设在线学习精品课程库、迭代开发移动学习平台等形式进行。同时,鼓励地区之间,星级饭店之间,星级饭店与旅游院校、行业协会之间采取对口帮扶、结对子等方式开展培训。

酒店传统的培训方式多为线下形式。当下,受疫情不确定因素影响,线下面对面的交流受到影响。因而,采取线上线下相结合的方式很有必要。如果线上培训能够增加存储回看,方便受训者重复学习,那么,培训效果将大大提高。同时,培训队伍的建设也很重要。我们在设定冬奥帮扶系列培训课程时,就根据冬奥会服务饭店的标准要求,组建了综合讲师团队,除了星级饭店标准和运营管理知识以外,还教授防疫防护、紧急救护、冬奥知识、情绪与压力管理等方面的内容。

《三年培训计划》能否顺利实施,培训保障力量至关重要。建议地方各级主管部门要积极与人社、财务等部门加强协作,共同制定酒店人才培养计划,相关项目的款项预算,为本地区星级饭店从业人员培训工作保驾护航,保障培训工作如期开展。同时,酒店也将培训工作纳入企业年度、季度工作计划之中。

高素质的服务人才,是星级饭店高品质服务的基本保障。希望《三年培训计划》的实施,让星级酒店成为弘扬社会主义先进文化、展示社会主义精神文明的重要窗口,为推动旅游业发展发挥重要作用。

(作者为保定市景智酒店管理有限公司总经理)



图虫创意 供图