

# Thoughts on the Measures to Improve Students' Social Practice Ability in the Teaching of University Hotel Front Hall and Guest Room Management Course

Feifei Ye Jiao Chen Zhan Wang\*

Hunan Institute of Applied Technology, Changde, Hunan, 415000, China

## Abstract

Enhancing students' social practice ability in the teaching of hotel lobby and room management in universities is in line with the development needs of university students and the educational positioning of higher education, and should be given attention and importance. The paper also focuses on this topic, mainly discussing the principles that should be adhered to in the teaching of hotel front desk and room management in universities, as well as measures to enhance students' practical abilities in the teaching of hotel front desk and room management courses in universities. It is hoped that through exploration and analysis, more references and inspirations can be provided for relevant university teachers, effective optimization and adjustment of teaching can be made, and more practical and applied talents with strong professional qualities can be cultivated, laying a good foundation and guarantee for students' future development.

## Keywords

college education; hotel front office and guest room management; teaching methods; social practice ability training

## 高校酒店前厅与客房管理课程教学中提升学生社会实践能力的措施思考

叶飞飞 陈娇 王展\*

湖南应用技术学院, 中国·湖南 常德 415000

## 摘要

在高校酒店前厅与客房管理课程教学中提升学生的社会实践能力符合于高校学生的发展需求,也符合高校教育的教育定位,应当引起关注和重视。论文也将目光集中于此,主要从高校酒店前厅与客房管理课程教学中应坚持的原则以及高校酒店前厅与客房管理课程教学中提升学生实践能力的措施等多个方面展开论述,希望通过探讨和分析,可以为相关的高校教师提供更多的参考与借鉴,对教学作出有效优化和调整,培养出更多专业素养过硬的实践型、应用型人才,为学生的未来发展奠定良好的基础和保障。

## 关键词

高校教育; 酒店前厅与客房管理; 教学方法; 社会实践能力培养

## 1 引言

随着项目研究的不断深化和发展,人们逐渐认识到高校作为为社会培育专业型人才的重要教育基地,在其教育工作落实的过程中不能只关注学生的理论知识掌握情况培育

理论型人才,而应当更为关注学生的社会实践能力发展,培养出更多的应用型人才,因此如何在高校教育中提高学生的社会实践能力也成为相关教师十分关注的话题之一,高校酒店与前厅管理课程教学也同样如此,而想要通过课程教学提高学生的社会实践能力,保证课程教学的针对性有效性与科学性,教师在教学展开的过程中就应当遵循如下几点原则,提高教育效果。

【基金项目】社会实践一流课程《酒店前厅与客房管理》(项目编号: 25)。

【作者简介】叶飞飞(1984-),男,中国湖南常德人,本科,副教授,从事酒店管理研究。

【通讯作者】王展(1995-),女,中国湖南岳阳人,硕士,讲师,从事文旅融合研究。

## 2 高校酒店前厅与客房管理应遵循的教育原则

在教育原则分析的过程中教师应立足学生发展需求和专业特点做有针对性调整,可以从如下几方面着手确定教育原则:

首先,教师在教学展开的过程中应当坚持兴趣开发原则,社会实践能力发展是一个长期的过程,在这个过程中学生们需要通过不断的锻炼、反思及时的发现自身存在的欠缺和不足,并找到相应的解决方法的优化对策,在不断实践、不断反思中不断提升,使自身能力素养更符合于用人单位用人择人的标准,在这样的背景下开发学生的学习兴趣是十分必要的,只有这样学生在实践的过程中才会主动的去反思探索,不断总结经验,加深知识理解并发现自身不足,作出优化和调整。因此教师在教学展开的过程中则必须坚持兴趣开发原则,以调动学生学习兴趣为中心,通过教育方法的有效优化和调整让学生们感受学习的魅力和乐趣,在主动探索思考中完成能力发展和思维发展<sup>[1]</sup>。

其次,教师应坚持就业导向原则,这是高校教育的基本原则之一,教师在教学展开的过程中需面向社会 and 市场需求,了解现阶段酒店前厅与客房管理专业人才的就业岗位和日常工作内容,结合学生的未来就业发展需求针对性的培养学生的社会实践能力,避免学生在高校教育期间发展的能力不符合与岗位需求,进而导致学生在毕业以后需要花费大量的时间和精力去磨合、去提升。

最后,教师在课程教学中应当坚持综合发展原则,一方面贯彻立德树人理念,通过教学方法的有效优化和调整提高学生的职业责任感、归属感、认同感,培养学生的职业道德,促进学生的人格发展,另外一方面在教学中尽可能延伸至更多学科的内容,丰富学生的理论知识储备,这对于学生未来的职业发展也会起到至关重要的影响<sup>[2]</sup>。

### 3 高校酒店前厅与客房管理课程教学中提升学生社会实践能力的措施

为更好地提高高校前厅与课堂教学质量和效率,促进学生社会实践能力的不断发展,教师可以紧抓教学方法、实践方法、教学评价三大关键要点对教学作出科学调整,如图1所示。



图1 高校酒店前厅与客房管理中提升学生社会实践能力的措施

#### 3.1 多元化教学, 调动学生学习兴趣

丰富多元的教学方法既可以充分调动学生的学习兴趣和,同时也可以让学生在学的过程中强化学习体验,有更多的感悟和收获,进而促进学生思维能力的发展,想要通过高校酒店前厅与客房管理提高学生的社会实践能力,丰富教学方法、多元化开展教学是十分重要也是十分基础的一环,而教师在教学方法优化的过程中可以紧抓如下几个方面:

首先,教师可以通过情境化教学的方法列举工作实例、

构建教学情境,这样做的目的是为了让学生们更加清晰地认识到不同知识的应用情景及不同工作问题的解决方法,虽然是理论教学,但是也可以帮助学生们积累实践经验,为学生未来的就业及工作奠定良好的基础和保障。例如教师在教学展开的过程中可以列举酒店前厅与客房管理中的常见客户问题,并通过播放视频图片的方式强化学生理解,也可以让学生以小组为单位设计情景剧,在提高课堂教学趣味性的同时提升直观性,让学生们了解在面对决策困境、工作问题时应当如何有效解决。

其次,教师可以开展小组合作探究式教学,相较于传统的教师教、学生听的教学方法,小组合作探究式教学可以更好地培养学生的发散思维,让学生们学会从不同角度、不同维度分析问题,这对于提高学生的社会实践能力也会起到至关重要的影响,教师可以根据教学内容设计小组合作探究问题,让学生们以小组为单位思考一下在面对该问题时应当如何利用已经学习过的知识来对问题进行有效解决。小组合作探究的过程也是思想交锋、观念交流的过程,在这个过程中不同学生会阐述自己对于不同知识的理解,然后给出自己的答案和问题解决思路,学生们在相互借鉴相互学习、相互讨论下逐渐学会并掌握利用已经学习到的知识来解决问题能力。

最后,教师可以引入项目式教学,以项目任务推动课堂教学开展,让学生们在项目探究的过程中学会用学所学习到的知识来解决实际问题,这也有助于发展学生的社会实践能力,教师可以根据教学内容以及学生的学习兴趣引入不同的教学方法,发挥多元化教学方法的优点,让学生们在课堂知识学习的过程中收获更多、成长更多,进而发展学生的社会实践能力<sup>[3]</sup>。

#### 3.2 丰富实践平台, 强化学生实践能力

理论学习和实践问题分析两者之间的差异是相对而言较为鲜明的,因此在高校教育中不难发现部分学生即便掌握了大量的理论知识储备,但在实践问题解决的过程中仍旧存在着较多的欠缺,其社会实践能力发展相对较慢,因此教师还需要通过丰富实践平台的方式让学生们在实践中成长。

首先,教师可以在教学展开的过程中借助AR、VR等相应的虚拟仿真技术创造更加真实的实践情境,让学生们从具体的工作情境出发来分析不同问题的解决思路和处理方案,例如可以借助AR技术和大数据技术收集客户投诉的相应的案例并构建工作情境,让学生们分析如何应对客户投诉问题,安抚客户情绪,配合人工智能技术更真实的模拟客户反应,让学生在虚拟情境中锻炼社会实践能力<sup>[4]</sup>。

其次,可以充分发挥地方资源优势以及高校品牌优势,加强与相应酒店的合作和交流,加强校企合作,让学生们通过顶岗实习的方法来更好的明确酒店前厅与客房管理过程中的常见问题及不同问题的解决方法,在实践中提高社会实践能力,这是最为有效、科学的实践能力培养方法。此外也

可以安排专业课教师到酒店顶岗实习,更好地了解现阶段酒店前厅与客房管理过程中的常见工作问题、主要工作模式以及应用到的工作技术,及时的调节教学内容,这可以更好地保障教学内容的实效性和科学性,避免因教学内容过于传统老旧、能够为学生未来的就业发展提供的助力有限影响最终的教育效果。

此外,为了更好地提高学生的社会实践能力,也可以通过设计一些实践类作业例如实地调研、访谈问卷等等,让学生有更多的实践平台,并且在实践中更好地了解酒店的前厅与客房管理主要工作内容、常见工作问题以及在日常工作落实过程中主要对接的客户特点等等,以此来进一步强化实践效果,让学生在不同实践活动中实现更多维的发展,例如实地调研访谈可以丰富学生的知识储备,让学生们更好地了解未来的就业岗位,同时也可以更好地强化学生的人际沟通能力、表达能力以及信息整合能力等各方面能力,同时也可以通过实地调研等多种方法,让学生们更好地明确市场需求市场变化,这不仅可以为学生的未来提供更多的信息参考,同时还可以为学生未来的创业提供更多的帮助。在此基础之上,教师也可以通过开展更多比武大赛、创意竞赛等多种方法,让学生们将所学习到的理论知识应用于实践中,培养学生的动手能力和创新能力,提升学生的综合就业能力。

最后,学校也可以为学生提供兼职平台,例如学校食堂兼职、图书馆兼职等等,这些兼职也可以较好的锻炼学生的社会实践能力,同时这些兼职也具有较高的服务性质,与学生未来就业岗位也是高度契合的,学生在这些兼职中也可以积累更多的经验,更好地明确如何处理人际关系,如何解决工作问题,在实践中不断强化学生的综合素养<sup>[5]</sup>。除了可以充分利用学校的岗位优势以外,还可以鼓励学生在假期时间或在课余时间在外寻找更多的兼职岗位,例如主题餐厅服务员、品牌快餐店服务员、奶茶店服务员等等,这些服务性质相对较强的工作奖励岗位可以快速帮助学生们积累经验,提高学生的实践能力,甚至帮助学生们树立就业竞争意识,认识到就业过程中的竞争是较为激烈的,同时也让学生们认识到在面试不同岗位时的话术如何以及在岗位就职时应当注意哪些问题、如何快速解决工作问题等等,提高学生的综合就业能力甚至创业能力。

### 3.3 优化教学评价,科学有效地进行引导

想要通过教学来提高学生的社会实践能力,让学生的能力素养更符合于用人单位用人择人的标准和要求,培育出更多专业型人才、优化教学评价是十分重要的,这可以帮助学生们更好地认识到自己在学习方法、学习习惯以及实践中存在的欠缺和不足,通过教师的专业化指导让学生及时的做出改正,促进学生能力思维素养的快速发展,教师在教学评价优化的过程中需抓住如下几个关键点:

首先,应当丰富教学评价形式,除了需引入传统的教师对学生评价,从教师专业化角度来对学生进行点评以外,还可以引入学生的自我评价、学生间的相互评价、学习任务小组间的评价等多种评价模式,一方面丰富多元的评价模式可以更好地提高评价环节的趣味性,让学生更愿意参与到评价环节当中,最大化的消解评价内容的严肃性,避免个别学生将评价当作批评产生较强的抵触心理甚至打击学生自信。另一方面也可以通过丰富评价形式的方式,从不同角度、不同维度来分析学生存在的问题,保证评价内容的完整性和全面性。

其次,教师需要丰富和优化评价内容,在对学生的进行点评的过程中除了需要就学生的任务完成情况引入终结性评价以外,还需要就学生任务完成及探究过程中的思路方法、习惯态度引入过程性评价,指出学生的学习习惯、学习思路、学习态度、学习方法上存在的欠缺和不足以及在社会实践过程中存在哪些认知误差,通过教师的有效指导,帮助学生们及时加以改正,促进学生的快速成长和发展。

最后,教师在评价优化的过程中应当引入更多的增值性评价,所谓的增值性评价即是指教师在评价中应立足于学生当下的发展情况,看到学生每一次的进步和成长,这有助于帮助学生们建立自信,同时也可以更好地保障教学评价的针对性,教师可以建立学生的个人档案,明确学生的学习态度、学习情况、学习问题,为评价标准的调节提供更多的参考与借鉴,更好的保障评价的针对性和有效性,让每一个学生快速达到最近发展区,促进学生的成长、进步与发展。

## 4 结语

在高校酒店前厅与客房管理课程教学中培养学生的社会实践能力符合于学生的发展需求,有助于提高学生未来的就业率,应当引起关注和重视,教师可以通过教学方法优化、实践方法优化、教学评价调节等多种方法让学生的社会实践能力得以快速提升,确保学生的综合素养更符合于酒店用人择人的标准和要求。

### 参考文献

- [1] 李婧雯,姚佰勋,张紫晨.协同创新视域下高校社会实践教学改革的研究与实践[J].公关世界,2024(24):151-153.
- [2] 郑磊.新时代高校社会实践育人研究[D].哈尔滨:哈尔滨师范大学,2023.
- [3] 钟楚君.高校社会实践对学生就业竞争力的作用分析[J].就业与保障,2023(2):172-174.
- [4] 李蕾.高校理论课程与社会化实践的契合与实现[J].山西青年,2022(13):22-24.
- [5] 谢腾云.高校大学生社会实践能力培养研究[J].文学教育(下),2020(9):124-125.