

Discussion on the Cultivation of Awareness Conscientious and Meticulous in Work in the Teaching of *Room Service and Management*

Haitang Mao

Suqian Economic and Trade Higher Vocational Technical School of Jiangsu, Suqian, Jiangsu, 223800, China

Abstract

For the development of the hotel industry, the quality of the services it can provide is the magic weapon for the hotel industry in the fierce market competition environment. High-quality services are provided by hotel employees, so the love and dedication requirements of hotel employees are higher. Higher vocational hotel management majors are one of the important sources of talents in the hotel industry, but because of the existence of various influencing factors in the actual training process, the students' awareness of dedication to work is low.

Keywords

room service and management; conscientious and meticulous in work; awareness training

谈《客房服务与管理》教学中爱岗敬业意识的培养

毛海棠

江苏省宿迁经贸高等职业技术学校, 中国·江苏 宿迁 223800

摘要

对于酒店行业的发展来讲,其本身所能够提供的服务是否优质是酒店行业在激烈市场竞争环境下的制胜法宝。优质的服务则是由酒店员工所提供的,因此对于酒店员工的爱岗敬业要求要更高。高职酒店管理专业学生是酒店行业的重要人才来源之一,但因为实际培养过程中种种影响因素存在,所以导致学生爱岗敬业意识较低。

关键词

客房服务与管理; 爱岗敬业; 意识培养

1 引言

在酒店行业快速发展过程中,其本身所提供服务的质高低相比较于其他行业来讲,要求已经越来越高,这是基于当下客人在享受服务过程中需求变化而产生的,所以酒店行业需要对服务人员以及服务工作质量进行全面提升,才能更好地满足客人的需求。对于服务人员来讲,其本身爱岗敬业意识的高低对于所能够提供的服务工作质量将产生直接影响。而这些服务人员在接受教育期间,所得到的爱岗敬业意识培养是直接影响因素。

2 爱岗敬业意识培养工作现状

2.1 课程设置比较单一

对于酒店管理专业学生来讲,虽然在接受教育期间,其

课程随着当下的服务行业变革以及酒店行业需求而进行了更新,但是在实际调查中发现,学校设置的相关专业课程内容虽然有所调整,但是与酒店行业实际发展需要仍然具有一定的差距。因为在实际教学过程中所需要学习的内容非常多,所以许多课程的学习仅仅流于表面,并没有进行深入的研讨和了解,学生本身针对所学习内容的理解以及掌握程度并不高。《客房服务与管理》这门课程在许多高职院校内部的酒店管理专业当中,虽然开设了该课程,但是实际教学工作当中却并没有受到足够重视,导致教学效果比较一般。

2.2 素养及心理培养缺失

对于客房服务与管理的工作来讲,在教学过程中更多的是要让学生针对服务与管理工作的具体内容以及服务的相关技能进行掌握,通过知识以及技能来进行相应的服务,使客人

的满意度提升。此外,我们也不能忽视素养以及心理的培养工作,虽然行为上许多行动以及表现能够让客人感觉到满意,但是如果员工自身素养以及心理存在抵抗性,那么在从事实际工作过程中,一些细节性的工作内容将难以实现,而这些细节上内容就会对客户的享受服务体验造成影响。在当前的许多高职院校当中,针对《客房服务与管理》课程进行开展时,针对实际的理论知识以及管理技能进行了全面的培养。因为学生本身的职业道德教育以及心理和劳动态度等因素没有进行全面的培养,所以学生本身在结业或者是毕业时取得了中高级职业技能证书,仅仅只能证明学生本身的专业基础知识以及技能操作能力合格,其在进行服务的过程中本身的爱岗敬业意识却没有得到真正的体现。

2.3 教学氛围以及环境缺失

对于高职院校所开设的《客房服务与管理》课程来讲,爱岗敬业意识的培养已经渐渐脱离了实际,因为从事课堂教学的教师因为长期进行理论化的教学工作,已经与实际的酒店工作产生了非常大的距离,因此即使教师本身的理论知识水平以及专业技能非常扎实,但是其本身的服务意识却在不断的降低,因此针对学生爱岗敬业意识的培养,却并不能够真正的达到既定的教学目标要求。而且对于校方来讲,学生技能培训过程中所提供的相关设备以及实习内容,大多数都是针对专业技能的训练,而对于学生本身爱岗敬业意识的培养却缺乏先天条件,所以对于爱岗敬业意识的培养在校园当中进行开展存在一定的难度。

3 爱岗敬业意志的培养对策

3.1 优化课程设置

基于当前的酒店行业发展情况以及社会服务需求来看,高职院校所开设的《客房服务与管理》课程,其本身在内容上已经有落后的迹象,而且有些内容已经不适用于当下的发展环境和职业发展需要。所以在进行课程编排的过程中,对于一些已经没有作用的课程可以适当进行剔除,而对于在现在的服务工作中需要用到课程进行重视,增加课时设置,以客房服务与管理的工作来讲,就是需要增加《客房服务与管理》课程的实际教学课时。通过这样的方法,使《客房服务与管理》课程的开展变得更加全面,不仅停留在服务理论知识以及管理技能当中,同时还需要对深层次的学生本身的爱岗敬业意识进行潜移默化的培养。除此之外,还可以组织相关的活动

来积极吸引同学参与到其中,然后进行评选,使学生在娱乐的过程中学习,完成学习任务并且有所收获,提高自身的爱岗敬业意识。

3.2 常态化的职业习惯培养

对于高职院校本身来讲,在培养学生的过程中应当给予当下社会发展需要以及服务意识提升来进行培养工作的开展,所以学生良好职业习惯的养成对于培养工作的重要性是不言而喻的。在日常学习以及生活过程中,班主任对于学生的日常生活要进行严格的要求,包括整理卫生以及打扫宿舍等,虽然这些要求内容与爱岗敬业意识培养,并无直接联系,但是在完成这些内容的过程中,学生会基于共同的目标进行努力,而且还可以培养学生不怕苦、不怕累的精神,这样才能更加体会到酒店服务行业的辛苦以及不易^[1-3]。

3.3 教师应以身作则

学生在接受学习以及教育期间,因为与社会并无直接接触,所以其本身学习的对象大多数都源自于授课教师,因此授课教师本身的服务意识要进行提升,并以身作则为学生树立良好榜样。这要求教师在日常工作过程中不能够出现早退以及迟到现象,同时在与学生进行交流的过程中应当将课堂的课本教学模式转变为实时沟通与交流的相处模式,使学生从酒店同事角度来与教师进行沟通交流,然后教师应从酒店行业的要求来进行日常学习的规范。通过这样的方式,使教师通过自身的服务意识以及服务素养,来使学生在技术学习的过程中对教师进行学习,然后提高自身的爱岗敬业服务意识。在这种情况下,学生本身在未来毕业之后进入到酒店行业内时,其本身的适应环境能力会更强,会更好胜任自己的工作岗位。

3.4 摒弃传统观念

对于许多学生家长来讲,当知道学生所从事的工作以及学习内容是客房服务与管理时会产生抵触心理,因为在这些家长的内心当中,将客房服务与管理与客房卫生打扫放在同等位置,所以不能够接受自己的儿女从事这样的工作。基于这种现状来讲,校方应当积极的与家长进行沟通座谈,使家长本身针对《客房服务与管理》这门课程的教学内容,进行真正的理解,摒弃传统的理念以及厌恶心理,这样才不会使学生本身在接受《客房服务与管理》这门课程教学时,也产生抵触心理^[4]。

4 结语

综上所述对于《客房服务与管理》课程当中的爱岗敬业意识教育来讲,首先应当从课程设置重点进行改善,其次则是对教师本身的服务意识进行提升,使教师成为学生学习的榜样,这样才能够使学生拥有一个准确的目标来进行学习,更好的对自身所存在问题进行改正与提升。最重要的是无论是学校自身还是学生自身,亦或是学生家长,都需要将对客房服务与管理所存在的偏见剔除,这样才能够更好的对这门课程进行认知,而且接受这门课程,从而使爱岗敬业意识的

培养更加容易。

参考文献

- [1] 缪世芬.谈《客房服务与管理》教学中爱岗敬业意识的培养 [C]//中国教育学术论坛(第二卷),2017.
- [2] 程月.谈《客房服务与管理》教学中爱岗敬业意识的培养 [J].读写算(教育教学研究),2015(04):389-389.
- [3] 何荣群.《客房服务与管理》在教学中团队合作精神的培养 [J].经营管理者,2015(6):78
- [4] 宋婷婷.客房服务与管理课程学生职业能力与意识培养探析——以三亚学院为例 [J].现代商贸工业,2018(013):175-176.