

# Analysis on the Teaching Reform of *Room Service and Management* Course in Secondary Technical Vocational School

Haitang Mao

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

## Abstract

Over the years, secondary technical vocational school in China have grown rapidly, in the opening of professional courses reflects the characteristics of secondary technical vocational school, that is attach importance to practical operation, for the society to train a number of skilled talents. *Room Service and Management* is an important course in tourism management in secondary technical vocational school, attach importance to the combination of theory and practical operation. With the development of China's tourism industry, the demand for hotel service and management increasing. Therefore, it is necessary to reform the curriculum of *Room Service and Management*.

## Keywords

secondary technical vocational school; room service and management; teaching reform

## 中职《客房服务与管理》课程教学改革探析

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

这些年来, 中国的中职院校发展迅速, 在专业课程的开设方面体现了中职院校的办学特色, 即重视实践操作, 为社会培养了一批又一批的技能型人才。《客房服务与管理》课程作为中职旅游管理专业的一门重要课程, 重视理论与实践操作的结合。随着中国旅游业的发展, 对酒店服务与管理人才的需求量越来越大。因此, 进行中职《客房服务与管理》课程改革是很有必要的。

## 关键词

中职; 客房服务与管理; 教学改革

## 1 引言

中等职业教育课程教学主要以实操性为主, 为了满足相关技能岗位的人才培养需要, 在进行教学的过程当中, 必须要考虑到相关行业对于人才的实际需求。针对当前中国旅游行业的不断发展, 中等职业教育中的《客房服务与管理》课程也应该做出相应的调整与创新, 从而推动中国的旅游行业更好更快的发展。

## 2 中职《客房服务与管理课程》教学改革策略

### 2.1 构建科学合理的课程体系

对于中等职业教育的教学活动来说, 往往比较重视专业课程, 而忽视了文化课程的教学。但是现在社会需要的人才综合型的, 既需要有扎实的专业技能知识, 又需要有比较高的文化素养。因此, 在中职《客房服务与管理》课程的教

学中, 既要关注到对于学生专业理论与技能的培养, 又要使专业课程与文化课程更好的结合起来, 使学生在专业学习能力的同时, 打好文化基础。语文、数学、英语等这些基本的文化课程, 都是中等职业院校所必须要开设的课程。在实际的教学活动当中, 教师应该积极的构建科学合理的课程体系, 在设置文化课程的教学内容时, 应该考虑到和专业的结合, 使学生在各个文化课程的学习当中也能受到专业知识的熏陶, 从而培养自己的专业眼光, 培养多角度思考的能力, 提升专业素养, 实现全方面综合发展。只有这样才能达到中等职业院校对于学生的培养目标, 也能满足社会对于专业型综合人才的要求。作为中等职业院校《客房服务与管理》课程的授课教师, 应当权衡好文化基础课与专业课程的关系, 使文化课程为专业学习服务。在进行教学设计时, 应当以专业课程的教学要求和教学特点, 突出文化课程的教学重点, 从而使

得教学内容更加具有专业针对性,给学生营造良好的专业课程学习氛围。不管是从教学模式上,还是从教学内容上,都有利于学生的专业素养培养。例如,在语文课程当中,教师可以突出对学生普通话的训练,培养学生的交际能力<sup>[1]</sup>。

## 2.2 建立完善的评价体系,提升学生的参与度

在教学活动的开展过程当中,教师为了及时的获取学生的学习情况,把握他们的学习动态,就要对学生的阶段性学习成果进行评价,从而及时的发现学生在学习过程当中存在的问题,并采取有针对性的措施予以解决。因此,在《客房服务与管理》课程的教学当中,建立完善的评价体系是十分有必要的。新课程改革提倡制定激励性评价,教师在教学过程当中要关照学生的学习态度,教师要注重人文关怀,帮助学生建立学习的信心,使他们能更好的认识自己在学习当中的优势或不足<sup>[2]</sup>。教师作为学生学习路上的引导者,应该及时的对学生的进行学习情况进行科学的评价,一方面,评价的结果反映出教学活动的成功与否,另一方面,有效的评价能使学生对自我的学习情况有科学合理的认识。在《客房服务与管理》课程的教学当中,不能忽视对于学生的学习情况的评价,但教师应该注意评价方式和评价语言的科学性,带有激励性的评价能有力的促进学生的发展<sup>[2-3]</sup>。

## 2.3 注重培养学生的服务意识

《客房服务与管理》本身就是为旅游管理专业而设置的一门课程,因此它的重点应该放在培养学生的服务意识上。在现代化的旅游行业中,特别是在酒店经营的过程中要非常的重视标准化以及规范化的服务,其在经营当中占据主流位置。在酒店的经营过程中,其服务质量的好坏以及服务水平的高低在一定程度上会对酒店的经营成效造成影响,因此,关于《客房服务以及管理》的具体教学当中,一定要重视学生优质服务意识的培训,要把其当作教学目标的主要任务<sup>[3]</sup>。在课堂中,教师在讲授相关的知识点是应该不断的渗透服务意识,使学生能认识到服务的重要性,从而在毕业之后走上工作岗位是能自觉的、热情的为客人做好各类服务。教师在教学活动中,除了传授常规的专业知识以外,还要培养学生的个性化服务意识,现代化酒店提供的服务是多元化的,有个性的水准服务能彰显酒店的风采,吸引更多的客户<sup>[4]</sup>。

## 2.4 充分利用多媒体教学设备,使课堂更加生动有趣

中国的科学技术水平一直在持续提升,在教学的过程

当中对各种各样多媒体设备的使用变得非常的广泛,与之前传统的教学模式对比,在多媒体的基础上实施教学,使得教学的效率得到大大的提升,保障课堂变得更加的具备生动性以及有趣性。在《客房服务与管理》课程的教学当中,教师通过多媒体开展辅助教学,能更好的突出教学的重难点,并且一些学生从书本上无法获得直接感受和体验的知识,能通过多媒体设备进行相关的模拟场景设计。例如,通过图像、声音、视频等来为学生讲解相关知识,使学生对于知识点的理解更加的直观,同时提升他们的课堂参与兴趣。《客房服务与管理》本身就是一门讲究实践性的学科,如果教师仅仅只是照本宣科,书本上的理论知识无法灵活的被学生所接受,容易使学生在在学习过程当中感受到枯燥无聊,无法保证教学效果。而多媒体教学丰富了教学内容和形式,使课堂更加生动有趣,学生更加容易接受。

## 2.5 注重教学情境的创设

任何一门专业课程的教学都要努力创设出科学合理的教学情境,学生在情境当中的学习更加有利于他们理解专业课程的理论知识。教师在教授《客房服务与管理》课程时,也要注重对教学情境的创设,在情景创设的过程当中,教师要注意体现出课程的特点,并且突出教学的重难点。教学情境的创设,一方面要注意对专业理论知识的合理渗透,另一方面要注意和实际的生活积极的联系起来,如此才能体现情境的真实性,使学生能获得更加真实深刻的实践体验。

## 3 结语

综上所述,中等职业院校的专业课程教学目标,主要是面向社会、面向市场培养现代化综合性技能人才。因此,一定要重视学生实践能力的培养。在这个过程中可以适当的调整相应的课程,保障人才以及社会需求之间更加的相适应。

## 参考文献

- [1] 陈雪晴. 浅谈《客房服务与管理》课程一体化教学[J]. 广东蚕业, 2017(08):238.
- [2] 王润. 《客房服务与管理》课程项目化教学研究[J]. 科技经济导刊, 2017(34):77-78.
- [3] 张萍. 信息化教学在中职客房服务与管理课程中的运用与实践[J]. 职业, 2019(17):154.
- [4] 孟庆伟. “前厅客房服务与管理”课程教学改革研究[J]. 课程教育研究, 2017(07):116.