

# 基于服务绩效的酒店管理本科专业服务管理课程教学的优化思考

左成吏

(贵州广播电视大学(贵州职业技术学院)经济与管理学院 贵州 贵阳 550000)

**摘要**随着经济的不断发展,酒店行业的竞争越来越激烈,学校作为输出人才的主要来源应该将教学重心放在课程的优化上,为社会培养优秀的技术人员。文章对酒店服务绩效的组成和考核做了一些探讨,并且参考西方国家的教学理念,提出了优化酒店管理专业课程的方法,希望为酒店管理专业的发展提供理论基础。

**关键词**服务绩效;酒店管理;课程教学

## 引言

酒店行业自诞生以来就是社会关注的热点,它能够为社会创造更多的经济效益。到了近现代,旅游人数的增多促进了酒店行业的发展,国内的酒店行业也逐渐与国际标准看齐,种类越来越繁多,规模越来越大,酒店行业面临着全新的挑战。酒店行业的工作核心是服务绩效,许多研究人员都在探究服务绩效的影响因素。国内的酒店管理专业目前还未完全成熟,教学体系还不够完善,高校应该结合市场的实际情况和外国的教学体系,设计科学的课程。

## 一、酒店服务绩效模型

服务绩效决定了酒店的规模和收益,从现有的酒店管理行情来看,服务绩效模型可以分为三大要素和六大环节。

(一)三大要素。服务绩效也代表了顾客预期和实际服务的偏差,每个客户对服务的看法不一样,再加上服务绩效的组成过于复杂,服务绩效的考核没有统一的标准。从大体上来看,顾客能够对可视化的事物进行评价,就酒店行业而言,服务人员的态度、居住环境的质量、产品的质量是顾客最看重的三个服务要素。

(二)六大环节。酒店的前厅、客房、餐饮、公共空间、附属服务、支持系统六个服务环节是服务绩效的主要考核内容,这些环节能够直接影响到酒店的服务质量和收益。

## 二、优化酒店服务管理课程教学

(一)改良教学体系。酒店管理专业的课程设计离不开服务绩效的模型,依据六大环节和三大要素优化课程,让学生掌握学习的重点。与一般的人文学科有所不同,酒店管理专业教学最终服务于学生的就业,为了让学生学习更多的专业技能,学校应该将服务绩效的考核指标融入课程当中。原有的教学体系理论内容过多,学校可以适当减少理论知识,安排更多的实践课程,培养学生的综合实践能力。

(二)优化教材内容。现阶段,国内的教材设计存在一些问题,与国际水平还有距离。国内的酒店管理行业起步较晚,相对应的,高校的教材并没有全面的知识点。而且现有的教育资源较少,本科教育和高职教育的教材内容比较接近,二者的学生水平几乎在同一水平线上。有些教材更新速度慢,内容老旧,已经无法满足新时代酒店管理的需求。因此,要优化酒店管理的课程,升级教材是当务之急。在现有的基础上,淘汰部分章节,修改教材案例,同时,参考国外的教材设计,重新编写教材。编写的时候要注意本科和高职的区别,给教材设置不同的难度和案例,丰富教材的内容。

(三)增加实践教学比例。理论知识是教学的基础,实践是对理论的应用。学生首先要掌握好教材上的基本概念和特征,然后才能参加实践活动。对于酒店管理专业的学生来说,实践能力是检验学习成果的标准,高校课程优化必须增加实践教学比例。课堂上,教师要模拟酒店管理的情境,鼓励学生参加,让学生在大量的练

习中提高职业技能。通过情境教学,给学生营造良好的学习氛围,帮助学生提高自身的服务意识和管理水平。

(四)细化专业方向。酒店管理要求从业人员有丰富的经验和理论知识,是一个综合性很强的专业。为了提高教学效率,各大高校应该细化专业方向。国外的高校已经转换了教学模式,在学生掌握基本知识和技能之后,根据学生的兴趣和特长自由选择导师,这种模式类似国内的选修课,与选修课不同的是,它具有更好的专业性和更高的自由度。导师会安排学生参加酒店管理工作,学生在毕业之前有机会体验到管理部门的工作,这是细化专业方向的一种体现。细化专业方向要根据酒店管理部门的工作来进行,例如:餐饮部的工作较多,可以专门设置一个方向。国外的教学模式取得了良好的效果,国内高校可以参考,按着国内酒店的工作类型划分专业方向,这样既可以减轻学生的学习压力,也可以体现酒店管理专业的优势。

(五)提高教师专业素养。师资能够直接影响教学质量,也是课程优化能否成功的决定性因素。提高教师专业素养,一方面可以提高学校自身的实力,另一方面,也能吸引更多的学生。酒店管理专业的教学对教师要求高,理论和实践教学都依赖于教师,学生对知识的接受能力很大程度上受教师水平的影响,所以教师个人的能力可以间接影响酒店管理的服务绩效。条件允许的情况下,学校可以聘请名师给学生开讲座,开阔学生的思维和视野。而校内的教师也可以和名师互相交流,借此提高自身的水平。

## 三、结束语

综上所述,酒店管理本科专业服务管理的课程优化是建立在传统教学的基础上,顾客的良好体验才是服务行业的宗旨,高校的教育改革也离不开酒店的服务绩效,以酒店管理的六大环节和三大要素为参考标准,以国外的教学模式为参考对象,改善教学体系,升级教材,提高教师的职业素养,才能为社会培养出优秀的人才。

## 参考文献

- [1]高职院校酒店管理专业教学改革的误区研究[J].王昭.旅游纵览(下半月).2017(11)
- [2]酒店管理专业实践教学改革与实践教学体系设计研究[J].常承明,牛海楨,邢杰.旅游纵览(下半月).2019(02)
- [3]赛教结合的酒店管理专业教学改革实证研究——以广西农业职业技术学院酒店管理专业为例[J].张振道,颜毓.中国培训.2018(10)
- [4]酒店管理专业教育教学改革的方向和路径探析——以四川文理学院为例[J].袁洪英.绿色科技.2019(13)
- [5]高校酒店管理专业实践教学改革[J].程鹏.旅游纵览(下半月).2018(02)
- [6]高职院校酒店管理专业教学改革探究[J].邱肖雅.文教资料.2019(09)

# 以人为本的小学学校管理模式分析

谭伟军

(广东省东莞市常平第四小学 广东 东莞 523585)

**摘要**以人为本的教育理念既是新课改的要求也是教育者本身应该具有的自觉,无论是在教育教学过程中还是在学校的建设和管理中都要重视人的价值。本文就从实施以人为本的小学学校管理模式的意义出发,分析了目前在小学教育管理中存在的问题,进而探讨了如何构建以人为本的小学学校管理模式。

**关键词**以人为本;小学;教育管理

在知识经济时代,以人为本的理念已经深入人心,这种价值观不仅体现在教育教学上,更应该实践到学校的管理模式中。近年来,就小学学校如何真正实现以人为本的管理模式引发了许多教育者的思考。在小学学校管理过程中以人本思想作为核心指导思想,确定解放人、发展人的管理理念、创建以人为本的管理制度是当前刻不容缓的任务。

## 一、以人为本的小学学校教育管理重要性分析

### (一)学校实施以人为本管理模式的内涵

以人为本管理模式是指以尊重人、关心人、解放人、发展人为根指导思想的一种新型管理模式。重视人的价值,把人作为管理的主体,充分利用学校的人力资源和设备设施,服务于人,最终实现教育教学目标。而人本思想中的“人”也不仅仅是指学生,还包括学校的老师,学生家长和社会群众<sup>[1]</sup>。根据管理学上的概念,管理的过程实际上应该是服务的过程,从这一点上看,把人作为管理的主体就是以人本思想为主导服务于人,对于师生来讲,管理更多的体现在服务上和对学生的帮助上。

### (二)实施以人为本管理理念的必要性

首先,实施以人为本的管理模式是教育改革的要求也是时代发展的要求。随着科

学技术日新月异的发展,人们的日常生活越来越依赖于技术,而科学技术的发展源于人类的创新,是人们智慧和能力的体现,所以创新的前提是对于人智力和潜能的开发。人才的培养有赖于学校的教育,而如何培养出高素质,创新型的人才离不开科学的教育理念和教育方法。所以说,采用科学合理的教育管理方式是顺应时代发展对人才教育的要求

其次,以人为本的小学学校管理模式有利于创建一个良好的校园氛围。无论是在小学校园中还是在中学、大学校园中学生都是学校的核心,一个良好的学习氛围有利于激发学生智力的发展,培养学生的创造性,让学生爱上学习。尤其是小学学校的校园氛围,小学生的心智还不健全,对社会的认知在很大程度上源于对学校的认知,校园氛围的好坏对学生认识社会和理解社会以及日后的发展有着重要的影响。

## 二、小学学校教育管理现状分析

通过对部分小学学校管理模式的考察和分析,发现目前部分小学学校管理模式存在以下几个缺陷:

第一,管理上缺乏民主。传统的管理模式注重对人的限制,通过对人的控制和

约束来达到管理的目的,在制度和方法上强调模式化、制度化和组织化,片面强调秩序的重要性,要求学生服从命令的绝对服从,例如部分学校提倡军事化管理<sup>[2]</sup>。

第二,成绩决定一切。在日常教学和管理工作中以考高分作为教学的最高宗旨,忽视了对学生兴趣和创造性思维的培养。在应试教育模式的影响下,学生的成绩是评价一个学生优良中差的唯一标准,重视理论知识的教学忽略了学生实践能力的提升,不利于学生的全面发展。

第三,管理模式僵硬化。学校对于学生的管理主要体现在校纪校规上,教师只要跟着校纪校规上的章程、条款走就行,认为学生只要不违反校纪校规就达到了管理的目的。如果学生犯错了就根据校规处理,在学生眼里校纪校规不仅是处罚学生的手段,也成了目的,没有达到教育的目的。

### 三、构建以人为本的小学学校管理模式的策略分析

#### (一) 改变教育理念,尊重学生个体差异

以人为本的小学学校管理模式要求教育者和管理者要充分了解和尊重每一位学生,了解学生的兴趣爱好、特长以及在学校的人际关系和对知识的接受能力等各方面的特点。只有做到推血生充分了解才能根据每个学生的兴趣和特长做到因材施教。改变传统以成绩分优劣的教育理念,尊重每个学生的个体差异,重视学生的全面发展。

例如,可以在学校组织学生成立各种兴趣小组,定期举办兴趣活动,丰富学生的学习生活,促进学生全面发展;定期组织各种实践活动,培养学生的动手实践能力,锻炼学生的创造性思维;组建学生咨询室,帮助学生解决生活和学习中遇到的各种困难,加强人文关怀等。

#### (二) 创新管理方式,采用走动式管理

传统以校纪校规为纲领的管理模式严重束缚了学生的创造力,限制了学生的发展,以人为本的管理模式更多强调的是对人的服务,所以在开展日常教学管理工作时,可以采用走动式的管理模式。作为学校的管理者,要学会在校园里多走动、勤观察、善思考及时发现学校管理工作中出现的问题,及时解决。

例如,管理者可以走进课堂,与教师们一同进行“课堂会诊”及时发现教学

中的亮点和不足,提出教学改进措施;走近教师和学校的各部门,广泛听取各级教师,各岗位的人对教育教学及学校日常管理的意见,收集他们的意见;走近学生,了解学生的学习情况和生活情况,了解学生的需求,帮助学生解决问题。《教育世界》网站采访了43位名校长,以了解成功校长的特质,其中排在第三条的是:走动式管理离开办公室,出现在校园的每个角落。有43位校长觉得这种管理方式很有效。

#### (三) 加强文化建设,营造和谐校园

健康和谐的校园环境对学生的发展有着重要的意义,不仅能够为学生提供一个好的学习环境,还可以对学生进行精神上的引导,帮助学生树立正确的价值观<sup>[3]</sup>。同时校园文化也是一个学校教学理念和办学特色体现,通过校园文化强化广大教师以人为本的教育教学管理理念。

例如,可以设置文化墙,传达学校的教学宗旨和以人为本的管理理念;不定期举行各种文化活动,让学生感受到浓厚的校园文化氛围,提升学生对学校的认同感等;在学校各个角落张贴具有浓厚文化气息宣传语和名言警句等。充满人文关怀和文化氛围的校园环境给学生提供了一个自由舒适的学习空间,有利于学生的身心健康。

#### 结束语

总之,以人为本的教育理念应该在日常教学和管理工作中不断被强化,并且认真贯彻落实,将人本思想落实到学校管理过程中的每一个环节,真正做到以人为本,重视对学生综合素质的培养。

#### 参考文献

- [1] 探究新时期以人为本的视角下的小学学校管理模式[A]. 聂传仕.《素质教育》教科研成果[C]. 2018
- [2] 构建和谐校园——以人为本[A]. 战春换. 中华教育理论与实践科研论文成果选编(第3卷)[C]. 2010
- [3] 以人为本 建设和谐校园[A]. 刘银玉. 新世界中国教育发展论坛(第三卷)[C]. 2007

## 招生信息化管理的改革与实践探讨

薛红梅

(山西省运城市闻喜县教育科技局 山西 运城 043800)

**[摘要]** 伴随着社会主义经济事业的蓬勃发展,各个行业都在进行大刀阔斧的改革,科学技术也迈进了新的进程中。在这个信息爆炸的社会里,信息的搜集与管理技术在互联网时代的浪潮中地位凸显。恰逢高考改革,我国的教育领域也在面临向数字化转型的阶段。本文以教育领域的招生信息管理为中心,对我国信息化时代背景下的招生信息化管理的改革路径进行分析,探讨改革过程中可能会遇到的问题,提出笔者的解决措施,希望能为我国教育事业的发展贡献一份思路。

**[关键词]** 招生工作; 信息化改革; 探讨

### 引言

在我国的招生工作当中,高考面对的招生工作量最大,因此,面对高考改革的这个节点上,急需在高考招生工作中引入信息技术,以简化工作流程,增加工作效率,跟上时代的步伐,提升招生工作的水准。本文以高考的招生工作为研究领域,对高考招生工作中应当如何进行信息化管理为出发点,研究其改革思路 and 具体措施。

#### 一、现行高考招生工作分析

根据功能的需求不同,现行高考可以分为以下几个角色:考生、政审人员、考务人员、面试官和体测考官、招生人员以及监督人员。考生在高考的招生过程中需要进行网上报名、基本信息填报、学业成绩填报、社会关系填报、初审结果查询、综测通知接收、综测环节查询、综测结果等内容。考生所进行的数据填报是整个招生过程中最基本的也是最重要的一环,这一过程中的信息收集工作最为烦琐也最为重要。政审人员在这一过程中需要做的工作有:政治考察信息的录入和政治考察结果的管理。面试和体测考官则需要对考生的身份进行识别、进行成绩录入、双位校验、结果复核。招生人员在招生工作中担当的角色有:同步考生的信息录入、初审结果、综测结果、考试成绩、录取志愿、录取结果等。监督人员则在整个招生工作中发挥监督作用,包括过程监督、结果复核、异议处理等。这是一个复杂又庞大的系统,需要各项信息的统计,因此,应当抓住时机,进行改革,顺应时代的发展,引领教育工作的开展。

目前的高校在进行招生的过程中会要求学生提供各种证明材料。我国的考生基数大,信息又复杂多样,这给招生工作带来了一定的难度,对招生工作者提出了新的考验。对我国现行的招生工作进行分析之后可以得出,目前的招生系统存在三个方面的问题:第一,招生系统中的数据无法共享,这会使得考生的信息出现不对称的状况,对考生的未来学习与工作带来麻烦,也会直接增加工作人员的工作难度。第二,招生系统的功能不健全。现行的招生系统中缺少全面性的综合规划,这会使考生不够清楚整个高考的报名流程,甚至会出现错过报名时间的事件。第三,现行招生系统缺乏数据支持。此处的数据支持指的是具有意义的实时数据,而不是缺少时效性的数据。有时效性强的数据支持,整个招生过程会更具有科学性,更容易使考生与家长接受和信服。这些问题的存在制约着我国招生工作的进步,在互联网时代的背景下,我们应当抓住机遇,利用信息技术建设更具有科学性的网上招生平台,解决我国招生工作中存在的问题,更优质的完成关系千千万万个家庭的招生工作。

#### 二、对招生信息化管理的改革路径分析

上文中已经提及,我国必须结合时代的发展完成对当前招生工作的信息化改革。下文中将从两个方面进行阐述:第一,改革招生工作应当遵循的原则。第二,如何利用网络技术进行改革。第三,改革招生工作能够达到的效果。

第一,改革招生工作应当遵循以人为本的原则和公平、公正、公开的原则。以人为本的原则,是指在招生过程中,招生单位或者招生组织应当做到一切为了考生,从考生的需求出发,以考生的需求为目的。高考对于考生来说是一次人生的关键节点,因此,招生平台必须保证没有任何后台操作和暗箱操作的可能,即,招生工作必须公开透明,能够接受人民群众的监督,保证结果的公平、公正。

第二,应当利用信息技术搭建具有强硬后台的网络招生平台。传统的招生工作效率低,过程痛苦,考生、家长以及校方工作人员都备受折磨。新时期,应当建立智能化的网络服务平台,一根网线,一部电脑即可完成招生工作。这一平台中应当包括以下子系统:第一,网上报名系统;第二,信息采集系统;第三,综合测试系统;第四,综合评价录取系统;第五,招生管理分析系统。在具体的招生过程中可以采用线上+线下的方式进行,简化工作流程与工作任务,让家长和学生体会到便民服务。

第三,改革招生工作应当达到简洁、高效的结果。招生工作的信息化改革应当达到招生过程以最简洁的方式表达的效果,例如图表的形式告知考生、家长甚至工作人员复杂的流程。简洁的工作方式所带来的必然是高效率的工作结果。

#### 三、结束语

技术改变生活,技术改变工作。在招生过程中引入信息技术进行管理,帮助考生和家长进行志愿填报,做到服务考生,不仅有利于招生工作的顺利进行,也有利于我国教育事业招生工作获得长足的发展。

#### 参考文献

- [1] 李秀明. 基于三层架构的高校学生信息管理系统的设计与实现[J]. 计算机时代, 2018(10).
- [2] 胡晓红. 浙江高考改革和高中新课程改革的共同目标[J]. 中国考试, 2017(5).
- [3] 陈丽. “互联网+”时代教育哲学与教育原理的演变与发展[J]. 中国远程教育, 2019(7).
- [4] 徐玉婷. 移动互联网时代本科招生办工作信息化思考与实践[J]. 中国多媒体与网络教学学报旬刊, 2019.