

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^[1]。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,创造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