

（二）衣着及礼貌用语问题

中职学生由于普遍具备极强的个性，故此在衣着和日常用语上也都不甚注重得体性，只是按照自己固有的风格去发挥，或者随着潮流趋势改变，不符合旅游管理工作的风格。旅游管理工作的着装不应该过于标新立异，但有的学生为了博人眼球，成为焦点存在很多穿着不得体的现象。在日常的工作用语中，也极少使用正规的礼貌用语，例如，“您”“请”等等。对于年龄比自己小的游客不说这些礼貌用语还好，但是面对一些年龄稍长的人，如果不注重礼貌用语的使用，就会让人觉得该学生特别没有礼貌。更何况还是从事服务行业的工作人员，就更加降低了游客对学生形象的第一印象。这也会影响游客对旅游管理人员的评价，降低对该地区旅游的体验^[2]。

（三）个人素质问题

很多中职学生由于平时不注重个人素质的提升，导致养成了很多不良习惯。这些习惯一时难以改正，并且带到工作中影响工作水平。比如，一些学生离不开手机，与游客沟通时只顾看手机，缺少对游客的服务热情，给人一种特别不尊重的感觉，这是很不礼貌的。还有学生有吸烟的陋习，在学校时就无法改正，在工作中更是如此，这都是影响游客体验的因素。

二、中职旅游人才培养中的礼仪素质的提升路径

（一）保持良好的服务态度

在旅游管理专业培养出来的人才大多从事服务行业，服务的对象多为游客。游客的来源不同，性格特点和行为习惯也不同，这就需要学习旅游管理的学生找到自己的定位。作为从事服务行业的人员，首先应该做到的就是摆好自己的心态，时刻提醒自己要有服务意识，主动热情地去为他人服务。不能遇到一点困难或委屈就对游客态度恶劣，应该保持一颗平常心，用乐观向上的态度去面对，像一颗小太阳一样去照亮他人。服务意识要强，还要掌握好的服务方法，在工作之后及时反思自己，争取每一天都能比前一天做得更好。

（二）衣着得体，文明用语

在服务过程中，学生的一言一行都会被游客看在眼里，游客会根据学生的表现在心里进行一个评价。而衣着是一个人的门面，游客会根据自己第一眼看到的形象来决定对该学生的第一印象，第一印象的好坏能直接影响到学生的带团成功率。因此，从事旅游管理工作的学生应该根据服务需要合理打扮自己，在衣着上注意搭配，不要穿得过于奇怪，影响给游客的第一印象。另外，还应该注意自己的语言表达。在和客人沟通时，多使用礼貌用语，用尊敬的语气与客人交流，用和善的心态对待客人。在与客人产生矛盾时，也要注意用词，不能因为个人情绪问题就说脏话，甚至随意谩骂游客^[3]。

（三）提升个人素质

学生平时应该注意提升个人素养，平日多看、多听、多熏陶，注重自身的养成教育、努力让自己成为高素质、高修养的人，这样在工作中才能给游客带来更好的服务体验。学校在平日的教育教学工作中，也应该重视对学生礼仪素质的培养，通过礼仪学习、训练、比赛等方式，全面多效的提高学生自身修养及德行。通过国旗下讲话、班会、晨会和培训等形式，全面教导学生修改陋习，提升个人境界，养成良好的个人习惯。

结语

综上所述，旅游管理专业的中职学生应该做好个人素质的提升，在工作中时刻不忘记自己的职责和身份，保持良好的服务态度。面对各种游客都应该注意礼貌问题，沟通方式也要尽量和气友善，让游客在旅游时能够获得最佳体验。只有将学生培养成为文明礼貌的高素质人才，才能做好旅游管理工作，发展我国的旅游事业。

参考文献

- [1] 陈纤媛. 浅谈中职旅游人才培养中的礼仪素质提升[J]. 经济研究导刊, 2020, (14): 82-83.
- [2] 赵迎. 旅游管理专业礼仪教育模式初探[J]. 赤子, 2018, (13): 252.
- [3] 帅岚. 浅议中职旅游管理专业学生礼仪交往能力的培养[J]. 现代职业教育, 2018, (33): 256.

中职学校班主任班级管理工作的创新

刘玉静 徐鹏飞

(双辽市职业中专 吉林 双辽 136400)

摘要 本文主要分析了班主任在班级管理过程中常见的一些问题，阐述了在目前教育中，对班级管理进行创新的重要性，针对在中职学校班主任对班级管理进行管理所遇到的问题进行研究，通过研究分析，最终提出了创新中职学校班级管理的策略。希望通过本文的分析能帮助中职学校的班主任更好地管理班级，让学生更好地学习知识。

关键词 班级管理；班主任；创新

DOI 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.06.1553

中职阶段的学生，张扬个性、好奇心强、学习兴趣不强，很容易养成坏的习惯，这时候就需要有人引导。而班主任作为学生在校期间接触最多的大人，有必要起好带头作用，以身作则，给学生给予正确的指导，这就需要老师管理好班级，创造良好的氛围，带领学生健康发展。因此，首先知道班级存在的问题是前提，其次找到问题的根本原因，积极地寻找解决班级管理中所出现的问题，从而建立和谐的师生关系，营造良好的学习氛围，让学生在班级中健康发展。

一、提高自身素质

教师的责任不仅是传授课本上的知识，更是以身作则地影响学生除知识以外的东西。在此阶段，学生的心智并未完全成熟，会不自觉地模仿别人言语、动作，在学校教师就成了学生最好模仿的对象之一。这时候教师就需要加强自身的师德修养，时刻注意自己的言行举止，以身作则，作好学生的榜样。首先，以身作则。在要求学生去做事情时，教师首先要用实际行动表明这件事是可以完成的，促使学生积极完成任务；其次，要有强烈的责任感。对待工作要细心认真，对学生的事情要上心，对其他老师要互相帮助，真诚、无私地为班级付出；再者，要扩大自身的知识储备。当学生问老师问题时，老师可以从多个角度去回答，让学生明白一个问题有多种解决，帮助学生更加全面地看待问题；最后，教师要尊重学生、爱护学生。学生得到了肯定与关怀，自然愿意听从老师的管教，以自身带领学生走向更好的未来。

二、构建师生关系

融洽和谐的师生关系有利于班级管理工作的有序展开，有利于整个班集体成绩的提高，有利于学生的健康成长。对于中职学生来说，他们比其他普通院校的学生自制力稍差一些，学习能力稍差一些，对学习的兴趣也不浓厚，而且时常会做出违反校纪校规的事情，这些事情会严重影响班级的管理，对学生的教育形成了极大的阻力。这些问题主要是由于师生关系没有构建好，如果师生关系融洽，学生则会主动协助教师管理班级，上课积极回答问题，下课同学之间互相帮助；如果是糟糕的师生关系，学生会产生排斥、厌恶等心理，更不愿意认真听教师所讲的课，做出不配合教师管理的行为，阻碍教师上课的进程，所以，构建良好的师生关系是必要的。教师要站在学生的角度去教导学生，多多理解学生此阶段所处的状态；对待所有学生一视同仁，给每一位学生关爱与包容，尊重学生、爱护学生；在教学过程中，不要吝啬对学生的赞扬，也不要过度责备，正确地引导学生，构建良好的师生关系。

三、创造学习氛围

良好的学习氛围是班集体进步的基础，当学生处在良好的学习氛围中，很容易被带动起来，学习热情逐渐高涨，学习兴趣也在增加，渐渐感受到了集体的力量，

促使学生养成一个良好的学习习惯。那如何创造一个良好的学习氛围，首先，班集体作为一个学生展示平台，中职班主任要加强对班集体的管理，有助于形成良好的学习氛围。班主任可以根据每个学生的特点安排相应的职位和职责，充分发挥每个学生的优势，学生人数太多的话，可以分组，让学生自己去安排。其次，组织好办集体活动。在班集体活动中，班主任要做好策划活动、人员安排、过程指导等工作，积极地调动起学生的活动热情，让每一位学生参与其中，这个过程可以增加班集体的凝聚力，让学生学会同学之间要互帮互助。最后，班主任要对活动进行总结反馈，对于表现好的同学给予表扬，对于表现失误和没表现的同学给予鼓励。让表现好的同学可以分享一下自己的心得，互帮互助，共同进步。

四、完善管理体系

完善的班级管理体系是减少纠纷与矛盾的主要方法，是学生处于良好学习氛围的保障，是管理工作顺利展开的必要前提。要完善班级的管理体系，首先，制定合理有效的班纪班规。正所谓，无规矩不成方圆，但是此规章制度需要根据班级的实际情况和学生的意见来制定，要因地利制宜，否则只是空谈，没有人执行，根本起不到约束的作用；其次，需要选取合适的人员作为班干部，协助班主任管理班级。可以开展班干部竞选，选出综合能力强的合格班干部，让他们成为连接班级与教师之间的纽带，与班主任一起共同管理班级；最后，要实行民主管理。对于每一位同学要一视同仁，不偏爱、不歧视。对每一位同学给予充分的尊重，让他们进行良好的自我管理。对于班级决策，班主任不可独断独行，要意识到学生才是班级的主体，多与班干部及普通同学商量，最终经过意见综合，做出有效的决定。

结束语

综上所述，班级管理中存在一些问题，如班级学习氛围不浓厚、班级管理体系不完善、师生关系不和谐等等。这些问题严重阻碍了教师讲课进程，学生学不到有效的知识，影响班主任对班级的管理，所以解决这些问题是非常必要的。笔者针对问题提出了一些对策，包括：1. 通过以身作则、扩大自己的知识储备、培养强烈的责任感、尊重学生等方面来提高自身的师德修养；2. 通过站在学生的角度去考虑问题、对所有学生一视同仁、多多赞美学生等方法来构建和谐的师生关系；3. 通过班主任分配小组、组织班集体活动、进行反馈总结等方法来创造良好的学习氛围；4. 通过制定科学合理的班纪班规、建立班干部团体、实行民主管理等方法来完善班级管理体系。

参考文献

- [1] 徐霞芳. 浅谈中职学校班主任班级管理工作的创新[J]. 才智, 2017: 204.
- [2] 杨孟秋. 浅谈中职学校班主任班级管理工作的创新[J]. 中国西部, 2017: 41.