

# 场景教学法在中职《酒店服务礼仪》中的应用

章秋英

千岛湖中等职业学校

**[摘要]**人们生活质量提升,旅游行业对人才的需求也在不断提升,与此同时,也需要中职院校在进行旅游专业人才培养过程中,重视学生综合素质和职业素养的培养。酒店服务专业的学生在步入社会后,通常需要进入酒店,成为一名服务人员,既要有将心比心的能力,也要能够具备良好的酒店服务礼仪,以此胜任工作。基于此,本文探究场景教学法在中式酒店服务礼仪课程中的应用。

**[关键词]** 中职专业;《酒店服务礼仪》;场景教学法

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.1124

## 引言

当下,旅游行业进入了重要发展时期,也成为促进我国经济增长的重要推动力,与之匹配的酒店行业也被带动发展,随着社会发展,酒店服务行业对工作人员的素质要求越来越高,如何培养专业素质人才是专业院校需要仔细思考的内容之一。酒店服务礼仪是中职院校中的基础课程,属于酒店专业学生的必学课程之一,本文主要论述这门课程的开展重点。

## 一、中职《酒店服务礼仪》的课程简介

《酒店服务礼仪》属于中职院校中针对酒店管理专业专门设立的基础课程,主要根据酒店服务行业对工作人员的专业需求和礼仪文化需要形成的专业课程。这一课程根据酒店职位的岗位要求,提供真实的教学任务和教学情境,让学生能够学习真正有效的服务技巧,掌握相关礼仪规范,培养学生良好的思想认识和职业素养,促进学生专业能力的提升。这一课程的设计目标主要包含以下几方面:一是需要学生规范掌握前期的接待礼仪,二是需要学生详细掌握餐厅和客房的服务礼仪,三是需要学生能够在不同的酒店场合中做好基础准备工作,完成良好的礼仪招待,进一步提升职业礼仪的规范性。四是需要学生强化自身的服务接待能力和实践能力<sup>[1]</sup>。

## 二、中职《酒店服务礼仪》课程实施场景教学法的重要之处

有学者认为,学习过程是对以往知识体系批判和进步的过程,需要随时随地的学习反馈和深入刺激,学生在学习专业知识的过程中,需要受到周边环境的刺激,并及时作出反馈,以此形成批判进步的过程。在开展中职《酒店服务礼仪》教学的过程中,更要重视其中能够与场景教学法相互契合的内容。在实施场景教学法的过程中,除了需要做好场景的预售工作,教师还要结合场景教学需要进行项目设计和安排,学生开展角色扮演。实现场景教学任务分解后,要采用不同的方式,导入案例、导入视频、导入游戏和导入问题,开展具体教学。结合目前阶段的教学需求,可以了解到场景教学法,尊重学生的主体地位和学生的主要意愿,鼓励学生在场景教学过程中,将自己的真实感受说出来和表演出来,也要在实战过程中代入角色,呈现不同的礼仪模式。教学过程中,教师模拟酒店的环境,引导学生代入角色思考,在当下的场景中,如何正确应用礼仪技巧进行交流与沟通。

## 三、中职《酒店服务礼仪》课程实施场景教学法的积极作用

首先,能够激发学生的学习兴趣,让学生将注意力集中在听课环节,传统模式下显得过于枯燥的抽象概念,能够加强体现趣味性设置,合理的教学场景,也能更好使学生融入到教学过程中,尽快融入教学场景,感受良好的状态,以此形成顺畅而有效的交流形式。采用场景交流模式,能够让学生快速融入,产生正确感知。场景教学能够非常好地激发学生兴趣,满足教学需要。另外,场景教学模式也有利于学生的口语表达,构建良好的口语表达环境,让学生不但有机会激发兴趣,也同样有机会锻炼口语交际能力。其次,培养学生良好的共情能力和理解能力,利用场景教学法,能够将教学中的案例充分还原,增强学生的理解能力和分析能力,也可以利用多媒体课件,让学生从不同角度加强理解,培养学生的感知能力,真正促进学生综合能力的提升。再者,能够更好地使学生产生对自我的认同感。一些学生在学习过程中对抽象的理论概念难以理解,容易丧失自信心,利用场景教学帮助学生理解抽象内容,更有利于培养学生的专业素质能力,也同样可以激发学生的自我认同感。

## 四、场景教学法在中职《酒店服务礼仪》教学课堂上的应用重点

### (一) 场景教学法在教学中的设计原则

首先要明确教学目的,采用场景教学法的目的并非只是完成教学,也为了提升学生在此方面的综合能力,体现教学效果。比如可以模拟在未来的职业发展过程中可能遇到的问题,以此进行问答设计,培养学生在此方面的心理建设和认识能力。因此,要设立明确的教学目标,一定要有精准定位,才能有更为完善而明确的教学方向。其次,要贴近现实,与现实中的真实案例表现一致,避免学生在后续职业发展过程中遇到的问题,难以在场景教学模式中得到体现,这需要教师结合教材选择与生活有关联的内容,考虑学生可能会遇到的问题,进行情景迁移。再者,要尊重交际过程中的礼仪性和合理性,在开展酒店方面,教学工作的过程中,通常都需要进行交际,这要求学生在专业知识和语言应用方面都遵守行为准则,保证言谈举止的得体,这也需要教师在设计场景,教学过程中带有一定的实际场景氛围,从而开展更为有效的教学。

### (二) 场景教学法的应用和实施措施

传统教学模式过于单一，教学内容也较为抽象和枯燥，学生学习过程中，如果不够了解教学概念，很可能无法融入其中，也难以激发学习热情，这也造成教学质量较差的问题。首先，教师在教学过程中要灵活应用教学方式，结合教学需要，将生活中的案例与教材内容融合起来。比如在场景导入的过程中，可以播放与场景内容相关的纪录片或影视片段，让学生形成基础认识，也会融入较为丰富的氛围。这种教学方式也有一些弊端，需要教师做好大量准备，也需要消耗更多时间，但课上时间有限，不同学生可能感受到的内容和注意到的重心有所不同，也造成教学进度无法得到有效掌控。

其次，鼓励学生和关注学生，尊重学生的主体语言，把课堂的主导权交还给学生，让学生发挥自身的主人翁意识，让学生说出自己的看法，再结合实际情况进行教学引导，这样才能体现场景教学的有效作用。在课后布置作业的过程中，也可以应用场景教学法，比如设置场景性作业，让学生完成多人录制的对话过程，录下场景表演的视频在课堂上进行评价与反馈。中职酒店服务与管理专业在校内实训过程中也可能存在一系列问题，这可能是由于培养目标不够精细化，又或者课程结构不合理，这需要教师从宏观角度和微观角度分别寻找问题，在实训过程中出现的问题，更要结合实践案例与理论教学同步开展分析。

再者，需要教师进行场景分析，通过场景教学法，教师对学生的学习和对礼仪的掌握情况有了一定理解，而教师对学生表现的评析与解答非常重要，能够帮助学生更好地纠正错误、改正问题、总结经验。在有条件的情况下，学校也可以组织学生进行实地演练，让学生在酒店实训活动中加强认识，增强学习印象。

### 五、场景教学法在中职《酒店服务礼仪》教学课堂上的应用方法

#### （一）案例导入形式

比如学习“对客服务中的语言技巧”时，教师可以进行案例导入，比如假设一个案例场景：在某五星级酒店内，酒店门口和前台都站有迎宾小姐，保持良好的姿态和带有亲和力的笑容。这时，某一位每月都入住一星期左右的客人，饭局结束后回到酒店，有一点喝醉了，对迎宾小姐出言不逊：“这位小姐，我能不能和你拥抱一下”在这种情景下，礼仪小姐应当以怎样的态度来反馈和面对？在这种场景下，导入案例，为了让学生了解酒店礼仪和其他礼仪之间的不同之处，也结合酒店礼仪的应用技巧进行灵活应用中真正了解“不卑不亢、落落大方、举止得体”的真正含义<sup>[2]</sup>。在此过程中，教师也可以引导学生从不同的角度来进行场景再现，通过反复地表演锻炼学生应对能力，培养学生在表情，语言和动作方面的应用。

#### （二）视频导入形式

视频导入在许多领域的教学工作中都得到渗透，教师可以结合学生的兴趣，选择一些与酒店礼仪方面有关的影视剧作品，让学生把注意要点集中在影视剧上，并进行更深入地思考，以此了解礼仪的重要性。比如教师可以融入某个电视剧片

段中，酒店高层和客户之间的沟通技巧，以此来感知技巧的重要性，并且将自己的思想带入设身处地地进行思考，在当时的背景下，如何沟通能够缓解混乱的局面。比如港剧《酒店风云》中有许多片段都与此相关，教师可以筛选合适的片段融入教学过程中，让学生提起兴趣，也更加深入思考。

#### （三）游戏导入方式

游戏导入同样是一种非常有效的方式，在开展中职礼仪课程教学过程中，许多基础学习内容都是教材中的理论内容，这些内容较为抽象，也更为死板，学生如果只进行简单地诵读，可能很难主动理解，为了引导学生更加强化理解。需要采用合理的教学方式，激发学生的兴趣，可以融入合适的游戏教学，让学生加强对此方面的正确认识，其中的教学概念主要包括仪式、礼貌和礼节等三方面的内容，教师除了需要做好系统解释，也要让学生以游戏的方式加强理解。可以将同班学生分成几个小组，每个小组在每局游戏时选出一名代表参与游戏。说出一种礼仪的标准姿势，让学生以抢答竞赛的方式来摆出这种姿势，摆出姿势最为标准也最为快速的学生成为冠军，并受到表彰。

#### （四）问题导入方式

在导入问题过程中，教师可以结合前一天布置的任务，引导学生更好地思考内容，进行预习内容的回顾，让学生尝试独立思考并且适应相对应的工作场景。比如在学习“社交场合着装礼仪”相关内容的过程中，教师可以引导学生以场景设计的模式呈现一个真实的工作情景，让学生自由发挥，比如以下这个场景：快到元旦佳节，一些同学打算组织一次班级聚会，选在某个大酒店，在这样的场合中，学生需要根据元旦的气候特点，酒店的地理位置，装修情况和实际环境以及个人的气质，形态和性别，来进行提前的着装搭配。在实际思考过程中，教师可以提前让学生尝试预习，也可以给学生拓展研究的方式，为学生提供更多地思考机会<sup>[3]</sup>。

#### 结束语

综上所述，中职酒店专业的教育改革工作在持续进行的过程中，人们越来越认识到，实现全新教育理念和教育模式应用的重要性，场景教学法作为一种非常有效的应用方式，被广泛应用在实际教学过程中。中职教育应当结合学生未来的发展需求和现代职场环境，进行更全面的人才培养，采用合理的教学方式，以学生的主体需要和教学需求为核心，结合场景化教学，将常见的真实工作情景融入到教学过程中。学生在学习过程中，除了学习能力和学习水平得到有效提升，也会增长见识和积累经验，有利于未来阶段更好地适应工作环境。

#### 参考文献：

- [1]王丹妮.探究中职酒店管理专业的人才培养——树立学生服务意识[J].中国产经,2021(20):74-75.
- [2]王静云.中职酒店服务与管理专业学生职业能力提升策略探究[J].旅游纵览,2021(07):32-34.
- [3]钱锐.酒店行业企业实习对学生就业能力提升的影响[D].南京师范大学,2021.