

# 关于《前厅客房服务与管理》实践教学的探究

范佳雪

(贵州轻工职业技术学院 贵州 贵阳 550025)

**[摘要]**酒店前厅与客房有着密切的联系,随着酒店行业的不断发展,如何让前厅与客房密切耦合,提升酒店的门面水平,为酒店树立良好的口碑,以吸引更多的客人入住,应当成为我们所值得深思的问题。本文主要结合《前厅客房服务与管理》课程,分析传统教学方法弊端,实行创新性教学,以培养更多的行业人才。

**[关键词]**前厅客房服务与管理;实践教学;创新性

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.1290

## 一、课程定位剖析

《前厅客房服务与管理》是高职培养技能性酒店管理人才的一门重要课程,这就要求再日常的教学中我们不仅仅要注重理论的传授,还要提高学生们的思想素质水平,做到知识目标与理论目标相结合,二者可持续化共同发展。

## 二、传统教学模式

### (一) 理论实践耦合性弱

传统教学模式往往只注重对于学生的理论知识的灌输,忽略了实践往往是最好的教学方式,寓教于乐,寓学于趣才是我们应当追求的教学模式。学生往往意识不到自己实践中存在的问题,例如前厅接待客人时的礼貌用语,文明礼仪等等小事。

### (二) 教学内容更新慢

行业发展迅速,教材更新速度赶不上行业的变化。目前使用的一些教材已经过时,和当下酒店的管理模式匹配度较低,参考价值不高。互联网迅速发展,行业信息也不断更新,学生更愿意通过互联网来学习课程,结合实事,寻求自我提升。

### (三) 教学手段亟待改进

传统的授课方式往往难以激发学生的学习兴趣,课堂互动积极性不高,课下作业完成度也不甚乐观。教材更新换代赶不上行业的迅速发展,所以要借助互联网来吸引学生的注意力。随着现代教学技术的高速发展,教学方法也应当做出改变,探索现金教学方法和手段,利用互联网技术、多媒体手段,实现课程的教学方式的多样化,教学手段的现代化<sup>[1]</sup>。

## 三、创新型教学方法

### (一) 理论实践一体化

重视课程实践性的要求,将理论教学和实践教学一体化;理论传授和实践指导一体化;理论教学和实践教学场地要一体化,即教学场所化,重在培养学生的动手能力、实践能力,充分调动和激发学生的学习兴趣,旨在增强实训效果,提高学生就业能力。促使学生知识、能力、素质双重提升,强化实践教学,增强学生的实践能力和创新能力,让学生边做边学,学中有做,做中有学,为理论实践一体化提供坚实保障<sup>[3]</sup>。

在案例教学方面提高学生的情感态度价值观教育的认同,引导学生运用理论剖析这些案例,案例分析过程中,融会贯通有关的知识,增强分析和解决问题的能力,促进学生态度、情感和价值观的转变。

### (二) 注重思政素养

要注重学生的素质教育,而不是仅仅培养专业技能。从人文素养教育、职业素养教育(职业观念、情感、职业道德、职业作风和职业守则)和遵纪守法等方面<sup>[3]</sup>。考察学生职业道德观念的强弱,法律意识是否完备,怎样才可以在社会实践中可以更好的与客人沟通交流。

依据思想政治教育的内容、规律和话语,有效结合本课程的设计与教学活动的进程,充分挖掘本课程的思政元素,把专业知识技能学习和情感态度价值观引导融合起来。一方面,在理论方面,通过深入分析课程理论内容,找到其所蕴含的思想性、人文性和价值性,抓住其与学生思想实际心理特点的融合点,深挖其中的思政元素,对学生进行态度、情感和价值观教育。另一方面,在实践方面,通过综合实训项

目和酒店企业顶岗实习,引导学生动手操作、动眼观察、动口表达和动脑思维,通过主动参与探索、主动思考实践,从而促进学生知识技能提高和情感态度价值观发展的教学方式。

### (三) 培养国际化人才

当今社会快速发展,经济全球化已经变为现实,难免会有一些外国友人入住酒店。外国国家会有一些特殊的风俗或礼貌不为我们所熟知。所以对于外国文化的普及至关重要,对于一些不礼貌的行为要提醒学生进行避免,通过幽默情景剧等游戏方式来加深学生对于中外文化差异相关知识的理解和记忆,以提高教学效果。鼓励学生学习多门外国语言,了解外国文化的核心内涵,将本门课程延伸成为培养全方位发展高素质人才的高职课程。

### (四) 培养自主学习意识

现阶段部分学生存在的问题是:对专业知识的学习有着强烈的兴趣,缺乏主动思考的能力,意识能动性不足。在实践中面对突发事件无法及时有效的进行处理,缺乏与客人进行良好沟通的语言能力。这时,教师就起着至关重要的作用,可以根据自己以往的经验向学生举例说明,用自己的亲身经历来帮助学生提升自己的应对能力。其次,还要鼓励学生走出去,多做实践,多和客人交流,锻炼学生的沟通理解力,语言表达能力。最后,针对一些学生提出的创新性解决方法,要多鼓励,多表扬,引导学生发散性思考,鼓励学生进行讨论,从多方面来看待问题并解决。

### (五) 推广多媒体课堂教学

互联网迅速发展的今天,学生往往较为关注一些当下行业发展的大事,而这是教材中所没有的。教师可以利用多媒体实时引用实例向学生们讲述行业现今发展及未来前景,让他们对自己所学的专业有更详尽的把握,帮助他们明确职业规划。

在情境教学方面强化学生对情感态度价值观教育的体验共鸣,通过模拟真实的工作情境,唤醒学生自身潜在的生活经验和内在情感,充分调动学生的内在学习动力,从而将工作岗位所要求的职业操守具体化,培养学生爱岗敬业、严谨负责、遵纪守法的职业精神。

## 四、结束语

针对传统教育模式存在的问题,我提出了一系列相关理论,对课程实践教学的实施进行了阐述,对预计达到的教学效果进行了分析。我们一方面要加强管理专业基础知识的学习,另一方面也要注重实践中出现的问题,及时解答疑惑,理论实践两手抓,真正的学以致用,活学活用,融会贯通。只有实践与理论相互联系,互相促进发展,打破传统课程知识教授框架,我们的教学水平才可以得到显著提高,才可以培养出符合现代化酒店企业要求的素质与技能性双优人才。

## 参考文献

[1]《前厅客房服务与管理》课程教学改革的思考[J].科教文汇,2008(08):44-44.

[2]任翠瑜.理实一体课程改革的探索与实践——以《前厅客房服务与管理》为例[J].山西财政税务专科学校学报,2010(03):79-82.

[3]翟玉英.课程思政融入高职酒店管理专业课程的探索研究——以《前厅客房服务与管理》课程为例[J].旅游纵览(下半月),2019,293(04):212.