

浅析案例教学法在中职生旅游服务礼仪中的应用策略

叶凤艳

(保山中等专业学校(保山技师学院), 云南 保山 678000)

[摘要]旅游服务有着明显的高接触性特点,在为客户提供服务的过程中,能否做到礼貌和热情决定着客人对服务的满意程度。但是在传统的中职旅游服务礼仪课程教学中,只是使用以往的讲授教学形式,没有足够的操作和训练,这会导致中职学生所学的知识不能在工作中灵活应用,因此需要创新有效的教学方法,去针对性的中职提升学生的服务礼仪技能。本文首先阐述了案例教学法的概念及特点,其次分析了实施案例教学必要性,然后分别从案例教学前的准备、加强案例教学到的过程控制以及点评总结要及时得当等方面,探讨了案例教学法在中职生旅游服务礼仪中的应用策略。

[关键词]案例教学; 中职生; 策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.1279

一、案例教学法的概念及特点

(一) 案例教学方法

案例教学法是把案例内容作为教学材料,通过对案例中的具体材料、问题开展研究和探索,利用不同的形式去启迪学生深入思索,做出合适的判定,同时给出正确的意见和做出决定。案例教学法的目的是去调动学生的学习热情,激发学生的主观能动性,创设良好的教学气氛,并且针对性的提升学生应用知识解决具体问题的能力,发展学生的逻辑思维,一定程度上也能有利于学生理解和掌握抽象知识。案例教学法开始是出现在美国的法学院,慢慢地将其延伸到了商业教育之中,并且取得了非常理想的成绩,如今案例教学法较为普遍的被运用在医学、管理等众多的领域范畴之中,俨然变成了美国教育培训、商业和礼仪教育领域非常出色的教育方法,并且也被世界上不同国家、地区所引入。

(二) 案例教学法的特点

首先是鼓励学生积极思考。案例教学可以发展学生的自主思考,以往的灌输式教学是简单的教学生如何去做,这样会造成教学变得枯燥无味,可能会导致学生学习兴趣的下降和学习成效的不理想。案例教学法不是教学生应该如何去做,是让他们独立思考和进行商讨,激发起主观能动性,从而让课堂教学更加活跃和有趣。基于案例教学模式,学生要自己先了解和熟悉案例,随后要去查找和案例相关的理论内容。这样不仅可以促进学生对专业知识的熟练掌握,而且也能针对性的提升学生研究、解决问题的能力。

其次是激发学生的学习积极性。案例教学的明显优势就是让学生的学习由被动变为主动。案例教学模式下学生首先要去查找材料和研究一些问题,其次所有的学生都要对解决方案来给出观点,再开展讨论。在彼此讨论的过程中,学生在展露出自己聪明才智的同时也发现被人的闪光点,了解自身存在的不足。借助评价,倘若了解自己比其他人优秀,会为其学习增强自信心,倘若了解自己比如别人,也会产生竞争意识去超越别人。同时生活中的案例是各式各样的,可以挑选学生比较熟悉的,也可以挑选当前社会的热点事件,案例要尽可能的生动、直观,让人学习起来觉得容易理解,从而有利于提升学生的学习兴趣。

然后是引导学生重视能力培养和双向交流。案例教学生动

形象,可以直观地反映多样的社会活动,所需要学生学习的知识也能在案例中进行体现,让他们也意识到只学习理论内容还差得远,还要有结合具体情况灵活变通的能力以及在工作过程中解决问题的能力。运用案例教学,可以让学生真正的实践和感悟,从而发展其灵活应用知识的能力。

二、实施案例教学的必要性

旅游服务礼仪作为有着极强实践性和应用性的课程,十分受到中职学生的青睐,但在课堂教学实践中,一部分中职的礼仪教师依然采用一成不变的教学方式和手段,墨守成规的去教学知识要点,向学生一味地灌输理论概念。学生只是在教师的讲解中被动学习理论知识,教学的评价也只是以灌输的知识多少为标准。从这门课程的实践性来看,旅游服务礼仪并不指所谓顽固的规矩,讲解只是辅助的一种教学手段,想要让中职学生能够达到灵活应用的目的,不仅要让学生能够理解教师的讲解,更为关键的是要可以在工作中学以致用,这就有必要去应用案例教学,把所教的知识在旅游服务的情景中多次的进行模拟练习。中职礼仪的教师,也应该适当地把握课程所具有的实践性、操作性等特点,要合适的发挥的案例教学的优势,同时可以辅以不同的教学方式,一定程度上为社会培养更好的旅游实践人才。

应用案例教学的方式,一方面能够让中职学生学习到旅游服务礼仪的固定规范,另一方面还可以致力于提升学生的创造能力和解决问题的能力。中职学生未必能够把旅游服务礼仪的知识以书面的方式进行表达,却可以通过案例教学获得解决很多疑难问题的能力,而且也可以促进中职学生表达和讨论的技巧,一定程度上让学生积累为客人服务的信心。基于案例教学的模式,教师不再承担着主导课堂的角色,而是给中职学生更多的展现契机,让他们轻松愉悦的进行讨论和沟通,这可以激发学生服务礼仪的浓厚兴趣,同时也让他们呈现出自己的能力、才智。

三、案例教学法在中职生旅游服务礼仪中的应用策略

(一) 案例教学前的准备

首先要明确目标,精选案例。案例教学的出发点是想中职学生充分地理解课程内容,所以在选择和设计教学案例前,有必要去确定具体的目标,随后在根据所制定的目标、课程内容和实际情况来制定教学案例。因此,教师要去广泛的查阅书

籍,获取一些有代表性的礼仪故事,有条件的情况下还要去进行实践调研,搜集一手的信息,再花费足够的精力去整合、修改,这样一定程度上能够让案例更具有信服力。在进行案例的选择时要斟酌以下的情况:

1. 代表性,这要求案例可以具有同类事物的共性,让中职学生能够做到触类旁通。比如案例“周恩来为西哈努克亲王及夫人送行”就是个有代表性的送客服务案例,这可以让中职学生明白即使能够掌握礼仪知识,也不一定能完成好的道理,通过了解领导人为客人送行中的礼仪表现,再去比较自己平时在模拟中的送客礼仪,从而让中职学生能够产生深刻的印象。

2. 针对性,也就是所选取的案例要符合制定的教学任务,不仅可以让学生仔细的分析研究和评价,而且还可以有利于学生去学习核心的重难点知识,一定程度上有效的强化学生研究和解决问题的能力。比如在研究如何在对酗酒的客人进行处理时,学生可能会有与众不同的看法,课堂的讨论也非常热闹,学生通过案例一方面可以学会解决酗酒客人的问题,另一方面也可以把知识灵活的应用工作中。

3. 实用性,也就是案例可以符合教学的需求,让学生可以学以致用,从而显著的增强学生的认知和感悟能力。在为学生讲解了要有礼貌的迎送宾客的相关内容后,可以让学生去了解和研究“丰田汽车博物馆的对客服务”的案例,同时可以让学生尝试试验,研究案例中客户为什么会为丰田服务非常满意的缘由,因为这个案例和学生的生活有着紧密的联系,可以激发学生的学习积极性,课堂讨论气氛也会非常高涨,通过这个案例学生学会了迎宾送客的操作规范,同时还可以把这个礼仪应用到现实生活中。

其次还要在课前把案例发给学生,让他们预先进行熟悉和准备。案例研究往往会花费较多的时间,因此要让中职学生在课前了解案例,从而让他们结合要求来进行充分的准备。可以要求学生来阐释、研究、实验和推理,再给出自己综合性的评判,表达自己的看法。

(二) 加强案例教学到的过程控制

首先要激励和指导中职学生独立分析案例。在对案例进行研究时,教师不需要给予学生很多的提醒,这有利于激发学生的自主思维能力。要合适的引导学生积极地进行有深度的思考,要注意保持课堂教学的开放性。如果学生在案例分析的过程中有不一样的结论,教师可以把这些不同结论应用在讲评的环节中,去适当的引导学生,让学生了解自己为什么错以及为什么对。其次是案例讲评的方法选择。案例讲评的出发点是为了深化学生所学的知识,提高教学的质量,因此讲评是案例教学至关重要的环节之一。不管是应用哪一种的教学模式和措施,在完成了对案例的研究、评判后,就有必要去认真地讲评案例。案例讲评应该要把教师的思绪作为核心,同时要融合学生的不同见解,一定程度上要侧重从学生研究问题的思路来评析。通过讲评的这一环节,不仅可以针对性的提升学生研究、解决问题的能力,而且还让学生可以了解事物的本质及其原因,从而做到深入理解和掌握教学的内容。

然后是要有正确的角色定位。因为案例教学和普通的讲授教学有着很大差别,教师的角色也有了很大的改变。以往的课堂教学是教师主导,他们负责课堂内容的讲解,中职学生则是被动地接受课堂的知识,基于案例教学的模式,案例的设计和练习都是把学生作为主体,教师仅仅需要在案例讲说结束后加以概括,因此案例教学中中职学生有着更突出的地位。教师要明确好自身所负责的指导角色,同时也注重突出学生的主人公地位,去采取措施激发学生学习兴趣的同时,也一定程度上对学生适当的指导。如果学生在讨论过程中脱离了主题,去谈论其他和教学没关系的东西,这种现象也是时常发生的,这不仅会耗费学生的精力,也会浪费宝贵的课堂时间。面对这种情况,教师不能严厉的训斥、批评和制止学生,反而要及时地去观察和指导学生,对讨论的内容做到针对性的控制,一定程度上让案例教学绕着教学目标井然有序的进行。

(三) 点评总结要及时得当

点评总结是对学生讨论和案例本身的一些评判,还有对案例中所包含关键知识、道理的概括。案例教学模式的主要步骤就是学生对案例的交流、讨论,在这个环节中需要让中职学生主动参与和踊跃的发表言论。为了让案例教学达到更理想的效果,教师要记住不能破坏学生的积极性,针对学生讨论的内容要进行鼓舞、勉励,而在讨论中能够主动发表意见的学生也要进行正面激励,对那些有着独特见解的学生要进行赞扬。在案例教学的末尾阶段,教师需要和学生认真的阐述案例中所涉及到的知识点,对案例中体现的道理进行概括、汇总,对原理进行归纳,一定程度上让教学回归到理论知识上,从而让教学更具科学性和系统性。

四、结语

毋庸置疑案例教学是中职旅游服务礼仪教学非常有效的教学方法,应用案例教学的方法,一方面可以针对性的提升学生对礼仪知识的灵活应用能力,另一方面也更好地达到教学目标。案例教学有相当的难度,这对于教师的综合素养有着很高的要求。首先案例教学的出发点是想让学生充分地理解课程内容,所以在选择和设计教学案例前,有必要去确定具体的目标,随后在根据所制定的目标、课程内容和实际情况来制定教学案例;其次要合适的引导学生积极地进行有深度的思考,要注意保持课堂教学的开放性。如果学生在案例分析的过程中有不一样的结论,教师可以把这些不同结论应用在讲评的环节中,去适当的引导学生。

参考文献

- [1]孙慧莉. 案例教学法在《旅游服务礼仪》教学中的运用[J]. 当代教育实践与教学研究(电子刊), 2018, 000(009): 458.
- [2]谢芳. 案例教学法在旅游服务礼仪课的具体运用[J]. 湖南科技学院学报, 2012, 33(001): 148-149.
- [3]唐亚琼. 角色扮演教学法在中职旅游服务礼仪课程中的应用[J]. 教育界: 教师培训, 2018(11): 2.