

浅谈客房实训课的教学方法

张媛

(什邡市职业中专学校 四川 什邡 618400)

[摘要]“客房服务与管理”是中职学校酒店管理专业的主干课程之一，而客房部涉及对客服务的方方面面，所以“客房服务与管理”是一门操作性很强的课程。中等职业学校教学注重以市场为导向，强调培养学生的职业技能。本文就自己从教实训多年的实际情况，浅谈一下自己的教学方法。

[关键词]教学质量；客房实训；技能实习

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.05.2183

中国酒店业的蓬勃发展为酒店专业的学生提供了广阔的就业空间，当然，前提是学生必须具备高素质的职业技能。“客房服务与管理”是中职学校酒店管理专业的主干课程之一，“酒店客房实训”是“客房服务与管理”课程的重要组成部分。实训课的目的是要学生将在课堂上所学的理论知识与实践相结合，以提高学生对知识的理解和掌握能力，同时强化学生的专业技能。中等职业学校要培养“在生产、服务、技术和管理第一线的中等应用型专门人才和劳动者”，本文就自己从教多年的实际情况，浅谈一下自己的教学方法。

一、客房实训教学中的难题

(一)实训教室建设

体化教学要求教学组织形式向“室内外教室、车转变”，由于种种原因很多学校的理论教室和实训教室是分离的，未能达到“前店后厂”的效果。如果在理论教室上完理论知识再到实训教室，往往理论学得很好，一到实训教室又忘得干干净净，造成理论实践的脱节；如果在实训教室上理论课，教师不仅要克服多媒体、粉笔的难题，还要解决实训教室无座位引发的学生纪律性差、注意力易分散的难题。

(二)个别学生自制力差，存在偷懒意识

中职学生很多时候心里没有方向，不知道为什么要学，学到什么样的程度，怎样才能学好。学生学习的积极性不高，这就带来许多学习以外的问题，任课教师有一部分精力需要花费在维持正常的教学秩序上。

二、针对现实问题的教学调整

(一)教室布置

不管理论教室还是实训教室在布置上都要与业相接近，如教室里的图片、宣传标识都可以沿用酒店系列的；学生走进教室应遵循的一些言举止也可以参照酒店对员工的要求来制作；教室里的卫生也应向酒店看齐，高标准严要求。让学生走进教室如同走进职场，走进自己的岗位。

(二)多种形式的教学手段

1. 内容分解，化整为零

能离居中、正面朝上，还是需要成千上万次的练习。但一节课都让学生重复一个动作，学生在客房实训中有许多项目需要反复练习，但内容“很简单”，如客房铺床单。铺床单是中西式做床的基本功，要求把床单平铺在床上，但如果想达到质量标准：一次成型、学生不乐意接受，也容易疲劳，没有兴趣。为了达到预期的效果，在日常教学中，笔者就采用了“化整为零”的教学形式，每次上课在讲新的容之前要求学生进行50次连甩的“热身运动”，这是硬性任务，用时都不多，任务量也不算大，关键在于坚持，有复习就有巩固，有巩固就有提高。

2. 亲力亲为，做好示范

教师的言行举止会对学生产生重大影响，学生会察、评价甚至模仿老师的各种行为、语言甚至仪容仪表。“其身正，不令而行；其身不正，虽令不行”，每次要上课了，都会觉得

“教师”两字是那么的沉甸甸。要求学生工装，自己先穿上；要求学生盘头发自己先把长发梳好；先把自己的手机收起来再来要求学生不带手机进实训教室。学习技能更是如此，每一次示范都心神凝聚，精确无误，学生自然就会“模仿”得端正正，有板有眼。“教师是孩子们心目中最完美的偶像”为了自己的“偶像”地位，课下下些苦功是值得的，也是必须的。

3. 细化标准，规范操作

实训内容要制定切实可行的标准，要让学生心中存有一把“尺子”，按照标准来规范自己的操作，同时也让学生按此标准检查自的操作，还要告知学生为什么要有这样的标准。如在铺床中有一条“不准跪床、跑床、按床”的细节要求，学生就不理解，也不愿接受，学生认为“铺好就是了，那么多事”。这时笔者结合自己的工作经验，尤其是客房中的实例来告诉学生这些是为了职业安全，是保护自己的措施，不按照这些细节要求去做会出现什么样的职业危害。

4. 分组练习，提高效率

实训教室里设施设备是固定的，而学生是活动的，为了维持正常的教学纪律，快速实现教学效果，仅靠教师一人是不够的，要发动学生的力量，要学生管学生，分组是一个不错的选择。通过小组操作训练的形式来教学，有利于学生间的交流与合作，促进学生掌握动作技能。

(三)建立健全教学效果评估系统

1. 开展学生自评和互评

在教学组织过程中如发现大多数学生疲劳时，笔者通常会让学生都停下来，每人依次演示一遍所学内容；演示结束后，自己先谈一下开心在哪里，做得不好的地方又是什么，学生的自评和互评不仅暂时缓解了学生的劳累更重要的是让学生静下心来反思一下自己的动作是否合乎规范，怎样才能得到更大的提高。

2. 多种方式的教师评价

教师的评价是一门艺术，不能讽刺打击，更不能嘻嘻哈哈、一团和气，要公正客观而又不失激励。笔者常把酒店的班前会和总结会运用于实训课教学中：课前十分钟，检查仪容仪表，总结上次教学，布置新的实训项目等；放学前十分钟，物品清理归位，重点点评本次教学情况。

3. 学生成绩的考核综合化

成绩考核分为两部分，期末成绩和平时成绩，平时成绩占40%，。国家大力发展职业教育的方针要求培养“职业理想坚定，文化知识够用，道德品质高尚，专业技术过硬”的“技能型实用型人才”。加强实训，从理论中来，到实践中去，进而提升技能，让学生在毕业时怀揣一两门拿得出的过硬的技术，是我们每一位教师任重道远的任务。

参考文献

[1]胡顺利.浅谈提高客房实训课教学质量的途径[J].现代企业教育, 2011(16): 11-12.