

服务礼仪课程在中高职实践教学环节的比较研究^①

曾文诗

(江苏联合职业技术学院南京工程分院,江苏 南京 210000)

[摘要] 服务礼仪是中高职酒店管理实践教学中的重要的一门基础学科,具有易学、易会、易懂、难养成的教学特点。因此,实训教学是该课程的主要教学环节。针对服务礼仪实践教学中的问题进行简要探究,以期优化中高职教学效果。

[关键词] 服务礼仪;实践教学;比较研究

[中图分类号] G712

[文献标志码] A

[文章编号] 2096-0603(2017)36-0047-01

服务礼仪作为中高职院校酒店管理的一门基础课程,是提升学生的职业素养、塑造职业形象、道德修养以及礼仪规范的基础课程。礼仪服务贯穿于整个中职高实践教学中,对未来的服务行业而言,通过礼仪实训课程,有助于学生掌握所学的理论知识与服务技能,从而达到培养学生职业能力的目的。目前,在服务礼仪课程教学课时不足,理论教学与职场项目严重脱节,加之教学方法枯燥是直接影响这门课程教学质量的重要因素。如果在课堂教学中仍然墨守成规,势必会阻碍中高职教学改革进程。

一、教学渗透教育思想,提升学习兴趣动力

大部分学生在当初高考志愿选报中对酒店管理这一专业缺乏必要的认知,加之酒店管理专业其自身认知度的低下,导致大部分教师在课堂教学中一味地照本宣科,而这种教法显然是不恰当的。因此,在服务礼仪教学中,教师应当摒弃传统教学模式的陋习,结合时代发展需求以及行业实际需求,在教学中注重提升对该专业的认知,同时又将这门课程中潜在的教育思想渗透到课堂教学中,以此激发学生学习的内驱力。在具体教学实践中,要让学生明确地了解礼仪是酒店管理与服务的前提与基础,更是提供优质服务的先决条件,同时也是评价一个酒店质量高低的重要标准之一。此外,还应当让学生知道礼仪课程是提升学生个人素质、提高学生人格魅力的重要途径。通过专业的思想教育更正学生不恰当、不合时宜的错误思想,从而让学生重视并逐步爱上这门课程,并主动参与其中。唯有当学生的思想觉悟提升以后,学生才能真正端正自己的学习态度,从被动学习到主动学习。这一举措对服务礼仪实践教学的开展具有重要意义。因此,我们的专业教师应当充分认识到专业思想教育对学生学习的重要性,并将其落到实处。

二、整合内容结合行业,设置实践教学环节

在传统教育教学下,大部分教师通常是根据课本教材中的章节设置进行实践教学,不仅教学方法单一枯燥,教学内容更是抽象乏味,毫无针对性。而教学实践证明,真正在毕业工作中将服务意识运用到工作实践中的学生大部分是经过实践操作训练的。换言之,学生在服务礼仪的学习中不仅有理论知识上的学

习,更重要的是他们将理论知识转化为动手实践能力,将其学以致用。因此,这就要求教师在平时课堂教学中,应当对学生提出严格要求,让其不仅需要课堂所教的礼仪知识吸收消化,更重要的是还需要在平时的生活中严格要求自己。一般的酒店员工主要包括上班前礼仪准备、上班时礼仪规范以及下班后礼仪需求这三部分,让学生在生活与学习中这样要求自己,从而在不知不觉中养成良好的礼仪习惯,并在今后的酒店管理中提升自己的服务意识。

三、加强校企合作交流,提升课堂教学效果

服务礼仪作为一门综合性与实践性较强的课程,对教师的要求也颇高,除了需要具备较好的形象气质以及言行举止以外,更需要教师全面掌握酒店管理的各项事务以及礼仪规范。而除了要规范教师行业知识以外,更需要注重个人综合素质的培养。因此,需要在具体的教学实践中,加强校企合作交流与沟通,邀请各大企业的名人专家到学校进行讲课教学。一方面不仅能够帮助学生克服视觉疲劳,为课堂教学注入新活力;另一方面,需要将目前酒店管理过程中礼仪规范引入到课堂教学中,促进学生礼仪素养的进一步发展。通过校企之间的合作交流中,教师能够探索出适合于中高职学生学习实际的教学内容,贴近学生实际,让其在动手实践以及理论教学中更加深刻全面地掌握酒店管理以及服务过程中的礼仪规范。

总而言之,服务礼仪是酒店管理中一门重要的基础课程,直接决定着酒店管理的质量。因此,在中高职教学中,教师应当高度重视学生服务礼仪专业知识的培养,将专业教育思想渗透到课堂教学中,并通过整个教学内容,设置实践教学环节。此外,还需要加强校企之间的合作交流与沟通,促进课堂教学效果的优化,从而在不知不觉中提升学生服务意识,树立学生专业素养,让其在在今后的酒店管理中能够随时保持这种服务精神进行工作。

参考文献:

- [1]高艳红.BTEC 教学模式在中职酒店管理专业礼仪课程中的应用研究[D].河北师范大学,2014.
- [2]殷慧敏.中高职课程衔接研究[D].广西师范学院,2015.

^①本文系苏州市教育科学“十三五”规划课题“《服务礼仪》在中高职课程衔接中应用的实践研究——以旅游服务与管理专业为例”(课题编号:16012024)的研究成果。