

## 应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程中高职衔接探究

王 静

(江苏省昆山花桥国际商务城中等专业学校 江苏 昆山 215300)

**摘 要:**礼仪课程是一门应用性和实践性都很强的课程,对于旅游服务类专业的学生来讲,礼仪课程将会直接影响到她们日后的工作水平。对服务类专业礼仪课程从教学内容、教学手段到考核方式的课程进行改革,可以达到提高学生职业礼仪素养和情感服务能力,实现应用型人才培养的目的。

**关键词:**应用型人才 人才培养 旅游服务 服务礼仪

**中图分类号:**G718

**文献标识码:**C

**文章编号:**1672-1578(2019)03-0246-01

## 1 旅游服务类专业礼仪课程改革的必要性

### 1.1 旅游服务行业礼仪课堂教学现状

旅游服务礼仪课是一门实践性很强的课程,因此,在教学之中就要求教师将理论与实践相结合。有的教师在讲解理论知识时,照本宣科,不结合实际事例来讲,学生听了以后也记不住更加不会运用,学生缺乏学习兴趣,缺少参与意识。理论与实践的脱节,教学方法的落后导致学生兴趣缺失,无法提高学生的综合素质,这些问题是影响着旅游服务行业礼仪课教学质量的重要因素。

### 1.2 课程改革是应用型人才培养的迫切要求

随着社会的发展,经济的繁荣,旅游行业也越来越发达,因此就需要更多的优秀的应用型人才来支撑旅游行业的发展,提高旅游服务的质量。礼仪课程是一门实践性强的课程,要求学生能够掌握相应的理论知识,掌握礼仪服务技能,养成良好的礼仪服务职业习惯。而在传统的教学之中,教学方式太过陈旧落后,学生缺少实践的机会,不能熟练掌握礼仪服务技能,也就无法满足社会对旅游业应用型人才的要求。因此,课程改革是必须的,是为了满足社会对应用型人才的需求。

### 1.3 礼仪教育是旅游服务类专业教育的基础

旅游服务类行业要求工作者直接和服务对象沟通交流,最大限度满足服务对象的要求。礼仪是在待人接物中最直接展示一个人素质的表现,不论是从外表的管理还是个人修养的体现都能体现礼仪素养。良好的礼仪素养才能让服务对象感到被尊重,尊重是人与人之间沟通交流的前提。所以说礼仪教育是旅游服务类专业教育的基础。

### 1.4 礼仪教育是职业礼仪素养提高的重要途径

对于学生来说,礼仪素养的学习只能依赖于在学校的礼仪教育,教师通过课程的改革来改变传统教学模式下教学方式单一的情况,注重学生的实践能力培养,多为学生提供实践的机会,让学生能够切实的感受职业情景,让学生所学的理论能够很好地通过实践得到锻炼,能够在日后的工作中灵活地解决礼仪中的实际问题,从而提高学生的应用能力。因此,改革旅游服务的礼仪课程,让学生数量掌握礼仪知识和礼仪服务的技能对于提高学生职业礼仪的素养有着重要意义。

## 2 课程改革具体实施措施

### 2.1 借鉴“实践主导型”教学方式,改革教学组织形式

在日常教学过程中,教师要明确教学的目标和教学的重点,从而制定有效的教学环节。“实践主导型”教学是以自主创业中各项知识及技能的要求为主线进行教学与实践。在实际教学之中,教师可以借鉴“实践主导型”教学模式,来提高学生的实践能力。教学中将学生进行分组整合,让学生来模拟真实的旅游公司,在模拟出来的岗位中接受锻炼,将理论与实际联系起来。在整个模拟的实践教学中,学生之间还能够相互交流沟通,相互学习。在某些学校条件不能满足学生实践活动的情况下,这种教学方式就弥补了这一缺陷。

### 2.2 启发学生思维,注重案例教学,提高能力培养

在教学中,如果我们只是干巴巴的知识的传授必然导致学生自主学习热情不高的情况。要使讲解内容变得精彩吸引人,就要结合实际案例,这些实际案例也能够为学生日后的工作提供一个参考。教师可以先选择一个具有代表性的问题让学生思考解决方案。学生可以独立思考,也可以采取小组合作的方式,最后将得到的结果拿出来与全班一起交流分享,这一过程中教师要注意帮助学生找到正确有效的思路,不断启发学生从多角度思考,开拓学生的思维。最后教师在选择一个具有代表性的解决这个问题的案例来进行重点分析,将案例与学生的思考结合起来讲解,肯定学生的思考,也开拓学生的思路。

### 2.3 构建校企联合的旅游服务礼仪实践教学平台

学校应主动与地方旅游企业合作,为学生提供更多的实践教学平台。学校可以选择优秀的合作企业,为企业输送人才的同时也锻炼了学生的实际应用能力。学校可以请企业的管理者来指导教学工作,根据学生的实践表现对教学提出建议,或者直接参与到教学工作之中,为学生讲解在实际情况中遇到的各种困难和解决这些困难的经典案例。这些专业人士的教学指导对于应用型人才发挥着重要作用。

### 2.4 考核评价主体多元化

在进行学习成果考核时,要奖励合理的科学的考核方式,考核评价的主体要多元化,不仅要考核学生的理论知识还要考核学生的实践能力,全面考核学生的礼仪素养,注重过程考核,评价主体由学校转变为学校、行业、社会的多元主体。学校要以考核来促进学生的进步,促进学生不断完善自我,成为社会需要的行业需要的应用型人才。

## 3 结语

我国的旅游业越来越繁荣,但在旅游服务行业还存在诸多问题。培养适应市场需要的应用型旅游服务人才才能有效提高旅游行业服务水平,缩小我国旅游业与国外先进旅游业的差距。在旅游服务行业之中,我们要注重对从业人员素质的全面提升,尤其是对从业人员服务礼仪的培养。因此,我们要积极探讨旅游服务礼仪课程教学的教学方法,进行教学改革,培养合格的应用型人才。综上所述,礼仪课程改革主要从教学手段、教学内容和考核方式三方面进行改革,以提高教学质量,实现培养目的。

### 参考文献:

- [1] 包曾婷,王虹. 高校旅游专业形体礼仪课程“理论+实践”教学模式初探——以马鞍山师范高等专科学校为例[J]. 宿州学院学报, 2012(12).
- [2] 黄碧雁. 浅析高职院校礼仪课程的教学与实践[J]. 科教文汇(中旬刊), 2012(06).
- [3] 李晓川. 旅游院校实践性课程的教学初探——以《旅游礼仪》课程为例[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2004(03).
- [4] 王琳. 案例教学在旅游服务礼仪课教学中的应用[J]. 科教文汇(上旬刊), 2009(06).
- [5] 李妮. 结合“能力本位”和“素质本位”理论的旅游礼仪课程定位探析与教学方法研究[J]. 四川师范大学, 2013.

本文系苏州市教育科学“十三五”规划课题“中高职旅游服务与管理专业《服务礼仪》课程设计衔接的实践研究”(课题编号:苏教科规验字第16012024号)阶段性研究成果。