

中高职衔接中的旅游服务与管理专业《服务礼仪》实训课程 考核方案设计

言伟斐 昆山花桥国际商务城中等专业学校

摘要: 本文主要内容, 通过对旅游服务礼仪课程的定位、教育目标、实训设计、课程内容, 教学方法, 五个方面进行介绍, 帮助读者了解该科目在目前的教育过程。

关键词: 旅游服务礼仪; 教学; 课程项目设计

中图分类号: G712 文献标识码: A 文章编号: 1001-828X(2019)004-0456-01

实训教学是在传统理论知识教学过程以外的一种延伸和补充, 能够让学生更加接近于学习内容本身, 让学生通过在实际活动中的交际, 加深对教学内容的认知和理解, 同时锻炼学生在理论知识应用层面的能力。

一、课程定位和课程目标

1. 课程定位

《服务礼仪》课程的主要内容是对常见的礼仪常识进行介绍, 并通过训练的方式培养学生日常服务礼仪技能, 该课程多用于服务性行业, 旅游管理专业中该课程是主选课程, 在学习该门课程时, 学生除了学习传统的理论知识之外, 还要通过实践的方式不断的提升实际操作能力, 《旅游服务礼仪》是旅游管理专业的核心课程, 通过对该课程的学习, 学生能够掌握旅游服务业的基本礼仪以及必备技能, 并且在之后的生活工作过程中能够灵活应用礼仪知识来规范自己的言行, 提高审美能力, 沟通能力, 社交能力, 服务能力。使学生能够成为有道德, 有修养受人欢迎的服务行业从业人员^[1]。

2. 课程培养目标

该课程的培养目标是希望能够将学生培养成具备乐于奉献, 宾客至上, 爱岗敬业的良好服务意识的从业人员。让学生在过程中锻炼与人交际能力, 使其在未来的生活工作中能够灵活运用该能力, 学会做人做事, 在特殊情况下及时调节自己的心理状态, 懂得团队合作, 了解职业道德, 让学生在将来生活中能够以学习内容为基础规范自己的言行。

二、旅游服务礼仪实训课程内容设计

1. 课程设计思路

实训课程的所有内容, 都是基于理论教学基础上进行的, 学生首先应该在理论学习过程中对于一些应有的职业道德, 礼仪常识进行学习。在实训过程中通过模拟仿真的形式, 让学生能够在实践过程中对之前所学的理论进行实践, 让学生在实践过程中亲身体会相关礼仪的重要性和要点。目标是将学生培养成具备良好心理素质, 能够及时调节心理状态, 个人能够塑造较好个人形象, 与人交往时能够灵活运用语言表达能力, 具有较好服务意识的优秀从业人员^[2]。

在课程内容的设计过程中, 要考虑到学生在该年龄段的心理特点和目前社会发展实际以及行业需求, 通过引导方式, 让学生能够主动参与学习过程, 深入挖掘学生潜能, 让学生能够主导课堂节奏, 成为课堂的主体, 给学生留有充足的时间空间来进行自我展示, 让教师能够更加细致的了解每一个学生的特点, 并针对不同特点制定不同的教学计划以最大程度的挖掘学生的潜力, 并帮助其将潜力真正发挥出来。让学生能够享受学习过程, 积极主动的参与学习, 能够进行自我思考, 自我练习。

2. 实训方法设计

在实训过程中, 要结合理论与实践, 使用多种方式开展不同类型的实训练习, 让学生能够通过多维度的学习来掌握不同的礼仪规范。利用多媒体让学生掌握更多的礼仪知识, 引发学生对于内容的好奇, 调动学生潜在的学习热情, 通过阶段性实训考核让教师能够了解到学生在前段时间内的学习成果, 并将考核中学生所暴露出的问题进行分析, 与学生交流, 让学生能够了解到学习过程所存在的

遗漏, 以方便在后续学习过程中进行弥补和重视, 在实训过程中要注意尊重学生个人意志, 当学生就当前学习内容有所反馈时要积极听取并深入分析该反馈所存在的内在原因。在实训过程中, 基本的教学方式包括基本技能训练、情景模拟训练、演示法^[3]。

基本基础训练室, 帮助学生掌握基本的礼仪常识, 让学生学习仪容仪态仪表的基本内容, 通过图片和示范的方式让学生形成初步的认识。要求学生分小组进行站、坐、走、蹲、化妆、着装、面部表情等基本训练, 并要求学生在训练过程中注意体会过程。

情景模拟训练, 包括情景创设, 课外准备, 课堂演示, 分析总结四大块。以中西餐礼仪为例, 由教师带领小组设计出就餐情景, 布置各个小组成员参与不同角色饰演, 模拟在不同角色不同环境下的礼仪动作。为了能够达到更好的效果, 在模拟活动之前要将剧本发送给各小组成员, 让学生对于后续活动内容有一个直观认识, 并进行提前准备, 尤其是在有关礼仪的训练方面要进行提前的练习, 以确保在模拟过程中能够顺利推进整个过程。在模拟活动结束后, 还要召开总结分析活动, 让所有的学生挨个点评之前在模拟过程中自己的表现, 对于自己的感受以及不足进行点评, 让学生能够更好的认识到自己此前的具体表现, 帮助学生强化记忆, 并在后续的练习中有所侧重, 减少同一问题的长时间遗留。

演示法。演示法是指在进行教学活动时, 教师通过直观性教具配合讲授示范性操作表演, 让学生通过自我观察, 获得感性认识, 并总结相关理论知识。由于礼仪实训课程中的诸多内容都是需要经过长时间的实际操作, 才能达到熟练效果, 所以在教学过程中, 会多次使用实物教具进行操作演示, 教师通过规范化的演示过程, 让学生对于标准有所了解, 并且通过观察对整体活动有一个了解。例如在讲解茶艺礼仪时, 首先让学生观看相关视频和茶文化图片资料, 布置课外作业, 让学生在课外时间能够进行练习, 让学生主动参与到表演练习过程中进行实践操作, 熟悉茶艺表演的各个环节, 提高学生的学习兴趣, 并且在此过程中帮助学生发展想象力和思维能力^[4]。

三、结语

旅游服务礼仪课程无法通过单纯的理论学习达到较好的效果, 必须让学生能够参与到实践活动中, 切身体会其中的特点。在这一过程中, 教师应该设置不同的教学方法, 从多方面推动学生掌握知识内容。

参考文献:

- [1] 袁媛. 中职旅游管理专业技能型人才的培养[J]. 考试周刊, 2018(15):36.
- [2] 言伟斐. 基于中职学生关键能力培养的《服务礼仪》课程教学实践探讨——以昆山花桥国际商务城中等专业学校为例[J]. 智库时代, 2017(17).
- [3] 周海荣. 《汽车服务礼仪》实训课程教学模式浅析[J]. 商情, 2017(14):255.
- [4] 崔鸿涛. “闯关式”实训版块——对于《旅游服务礼仪》课程考核的思考[J]. 当代教育论坛, 2010(13):96-98.

基金项目: 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。