

问题导向式教学法在中职《前厅服务与管理》课程中的应用

刘小琴

(湖北艺术职业学院, 湖北 武汉 430070)

摘要:随着文化与旅游产业的蓬勃发展,社会行业对前厅工作人员的要求也在提高。中职《前厅服务与管理》作为传授学生前厅服务与管理基本知识与技能的课程,也应进行与时俱进的创新。但当前《前厅服务与管理》课程还存在教学方法相对单一的问题。对此,教师可以应用问题导向教学法对教学进行改革。本文基于问题导向式教学法在中职《前厅服务与管理》课程中的应用优势,浅析中职《前厅服务与管理》课程教学现状,并对相应教学策略进行探讨。

关键词:问题导向;前厅服务与管理课程;应用策略

当前,我国社会经济日新月异,中职教育在服务社会方面发挥着越来越重要的作用。《前厅服务与管理》课程作为酒店或旅游管理类专业的核心专业课程之一,不仅有助于提高学生的专业能力和职业素养,还能够为学生未来的就业发展奠定良好基础。但实际教学过程中,教学模式仍有较大的发展空间。所以,教师应引入现代化的教育教学理念,应用问题导向式教学法开展教学活动,从而有效激发学生的学习兴趣 and 主动学习,进一步提高中职教育的育人质量。

一、问题导向式教学法在中职《前厅服务与管理》课程中的应用优势

(一) 提升人才培养质量

作为中职酒店管理专业的核心课程之一,《前厅服务与管理》从字面上就可以看出教学内容与实际工作的紧密相连。因此,将问题导向教学法应用于《前厅服务与管理》课程教学中,有助于推动课程与企业实际用人要求为导向,培养出具备良好专业理论知识与职业技能的高素质创新应用型人才。与此同时,随着我国职业教育改革的深入开展,教育部颁布了相应的教学标准,对中职《前厅服务与管理》教育教学提出了更高的要求。基于此,教师需要转变传统教育理念,应用问题导向式教学法,以进一步提高中职酒店管理专业人才培养质量。通过为学生创设具体的项目问题,引导学生运用所学知识解决实际问题,有效提升学生的前厅服务与管理能力与素养。

(二) 创新课程教学方法

《前厅服务与管理》中涉及许多专业理论知识与实践操作技能,部分中职任课教师仍采用讲授式教学法,课堂互动也仅限于简单提问。而实践教学则为教师演示和学生对教材教学内容进行还原为主,缺乏对学生创新思维和综合素质的培养。因此,教师应结合中职学生的年龄特点,创新课程教学方法,应用问题导向式教学方法,激发学生对《前厅服务与管理》课程学习的好奇心与探索欲。这种教学方法强调以问题为主线,串联起课前预习、课堂教学、课后复习三个阶段,通过系统的教学过程,可以高效地完成新旧知识的教学与巩固,从而提升《前厅服务与管理》的教学质量与学生的学习效果。

(三) 符合学生学习需求

缺乏良好的理实结合能力是许多学生在学习《前厅服务与管理》时会遇到的问题。中职学生相对于普通高中学生学习能力与知识水平相对薄弱,传统的教学模式下,学生学习起来《前厅服务与管理》专业知识与技能相对吃力。对此,教师将问题导向式教学法引入《前厅服务与管理》课程课堂教学,通过设置实际的情境问题,让学生能够更好地理解和掌握专业知识与技能在实际

工作中的应用,从而建立起系统的《前厅服务与管理》知识体系,为学生后续的专业课程学习与职业生涯发展打下良好的基础。同时,问题导向式教学法也有助于学生更好的发现问题、思考问题和利用所掌握的个人专业素养进行探究实践,以实现全面提升学生专业素养和职业能力的教学目标。

二、中职《前厅服务与管理》课程教学现状

(一) 人才培养与企业实际需求脱节

当前,中职学生在实际的前台工作中,面对紧急状况时的应变能力,以及需要将所学理论知识进行灵活应用的能力等方面还有较大的提升空间。在经过校企之间的深入交流与沟通后,教师应注意以下三个问题。一是要加强培养与他人的交流与合作能力。前厅工作主要为接待客户,在上级领导的指示下开展日常工作。但当前《前厅服务与管理》却忽略了对学生表达能力和沟通交流能力的教学,导致学生在步入岗位后需要花费大量时间去适应实际工作环境,这与中职培养高质量职业技能人才的教育目标相背离。二是学生缺乏长远的职业规划。部分学生对自己所学专业认识不正确,认为做好前厅服务与管理日常工作即可,缺乏现代化的酒店管理思想,这不利于学生的职业生涯发展。三是目前一些中职学生在实际工作中表现出职业道德素养不足的问题。对此,教师应结合企业用人实际需要,有针对性地培养学生的职业道德素养。

(二) 理论与实践教学活动相对单调

在《前厅服务与管理》教学中,部分教师只是按部就班地完成预习、上课、导入、授新、练习、复习等相对机械的教学活动环节。这种教学模式虽然较为流畅,学生也能完成基本的《前厅服务与管理》专业理论知识与技能学习,但容易导致学生的理实结合能力相对薄弱,学生专业技能的提高也将受到限制,还不利于营造浓郁的专业学习氛围。对此,教师应引入问题导向式教学法,通过以问题为中心的教学方式,充分发挥学生作为教学主体的作用。并进一步丰富《前厅服务与管理》理论教学与实践教学活动。打破传统模式下教师在上面讲或演示,学生在下面听或练习的局面。将一些相对单调乏味的前厅服务与管理概念或技能变得更加生动有趣,提高学生课堂参与的积极性。

(三) 学生学习兴趣与积极性有待提升

问题导向式教学法强调以学生为中心,让学生积极地参加具体问题分析,并借助小组讨论,在团队协作下完成相应教学目标、教学评价等过程。但从当前的《前厅服务与管理》课程教学来看,大部分学生对专业知识与技能学习不感兴趣,对教师提出的问题也是为了学分和成绩而被动探究,甚至部分学生在小组中“不作为”,只是发呆或睡觉,并没有积极与小组成员一起完成问题任

务的探索与实践。究其根本原因,部分学生在报考中职学校专业时,只是听从家长的意见,没有对所学专业有深入的了解,更谈不上喜爱。所以教师在日常《前厅服务与管理》教学中,除了传授知识与技能,还应引导学生认识和发现《前厅服务与管理》这门课程的趣味性和实用性,以此提升学生的学习兴趣 and 积极性。

三、问题导向式教学法在中职《前厅服务与管理》课程中的应用策略

(一) 基于企业人才需求,明确课程教学目标

《前厅服务与管理》是一门以培养学生“知识+技能”专业核心素养的高素质职业技能人才为目标的课程,所以教师应基于企业人才需求,明确课程教学目标,让学生掌握良好的前厅工作知识与素养,并在此基础上培养学生形成前厅工作人员所具备的各项专业能力与职业素养,比如迎宾、送客、答疑和销售等等。具备良好的沟通能力和基本的礼节接待技巧。并在情感上要增强学生对前厅工作的认同感和热爱,从而形成良好的职业道德和敬业精神。例如,在教授“客房销售技巧”相关知识时,教师在深入了解企业用人需求后,可以设置以下三个教学目标:一是知识与能力目标:通过本章节教学内容的学习,让学生对不同顾客的特点和需求有了一定的认识,熟练掌握前厅工作人员的客房销售流程。二是过程与方法目标:创设问题导向式教学活动,引导学生学会根据顾客的需求,制定出个性化的销售策略,让学生在解决具体问题的过程中,提升自身的销售技巧,交流技巧等。三是情感态度与价值观目标:通过问题导向教学模式下的教学活动,使学生建立起标准化、程序化的良好服务意识,并在此基础上培养学生良好的前厅客服销售创新思维。以实际问题为中心,将学生放在教学的中心位置,把教学重点放在了设置教学情境和问题任务上,教师引导仅做辅助作用,主要知识与技能学习由学生独立思考和自主探究完成。为学生营造一个相对开放、自由的课堂教学气氛,提高学生的自学能力,使传统的课堂教学活动变得生动有趣,激发学生的专业学习兴趣,让学生主动进行学习探索,进一步提高课堂教学效率,从而更好地实现教学目标,全面提升《前厅服务与管理》课程教学质量。

(二) 创设具体问题情境,创新课堂教学模式

《前厅服务与管理》是一门酒店与旅游管理类专业核心专业课程之一,通过课程学习,学生能够掌握基本的前厅服务与管理知识与技能。但学生步入工作岗位时,所遇到的情形是复杂而又多变的,这就要求学生在遇到各种问题时,能够表现出敏捷的应对能力。基于此,教师应利用好问题导向式教学法,引入实际的前厅服务与管理问题任务,让学生通过解决实际问题,以提高自身的专业能力,并形成良好的专业核心素养,从而在正式开展工作时,能够灵活的应对各式各样的顾客和问题。比如,教师可以引入一个顾客投诉前厅接待不周的问题。让学生运用所学专业知识与个人生活经验,将这个问题细分为了解顾客投诉的原因、解决方式,以及后续如何避免相同情况的出现。以此来锻炼学生的人文素养、语言表达能力和人际交往能力。在实际前厅工作中,这些能力在提高工作效率方面能发挥出很大的作用。同时,问题导向式教学法注重让学生通过亲身体验来解决问题。酒店与旅游产业是要求时刻准备着并具备一线服务能力的行业。问题导向式教学法有助于培养学生在多元化的背景下、多样化的顾客和同事组成情境下,更好地察觉到问题,并作出相应的处理。在教学过程中,教师应引入实际问题案例,创新课堂教学模式,以提高学生所学专业知识与技能的专业性与实用性。

(三) 运用小组合作模式,激发学生学习兴趣

在《前厅服务与管理》课程中,部分教师虽然采用了问题导

向式教学法,但实际教学时仍以传授理论知识为主,忽略了对学生专业实践能力,和动手能力的培养。学生课堂学习氛围较为单调枯燥,从而导致学生学习主动性不高,也无法将学生的学习热情完全激发出来。对此,教师应对问题导向式教学法进行改革创新,在课堂上运用小组合作模式开展教学活动,教师只是引导和辅助的角色。这也与职业教育改革所强调的充分发挥学生的主体地位不谋而合,从而更好地激发学生的学习兴趣。教师可以为学生创设一个前厅工作情境,让学生分别担任前厅工作中的不同岗位,引导学生在问题探究过程中独立思考,并通过团队协作,将《前厅服务与管理》教材中较为抽象的概念知识转化为具体的实际的认识,这样也能够让课堂气氛变得活跃起来,进一步提升了课堂教学效果。就学生的学习过程和方式而言,现代中职教育不能仅仅建立在教师给学生给定的、已经知道的命题和知识之上,而是不断发展和充实教学模式,虽然实际效果却总是不尽如人意。所以教师应借助问题导向式教学法的理念与开展方法,结合小组合作模式,充分调动学生的积极性和主动性。让学生学会去探究、去验证、去与他人进行沟通与协作。在中职职业技能人才的培养中,教师还要引导学生学会通过自己的亲身实践来获得知识与技能,使自己的职业技能的各个方面都能够得到更好的发展。《前厅服务与管理》也是一门实践性很强的课程,因此教师要不断应用问题导向式教学法,提高学生的实践操作能力、解决复杂问题能力和团队协作能力。

(四) 加强教师培训教育,提升教师教学能力

在《前厅服务与管理》教学中应用问题导向式教学法,对教师的教学能力和职业素养要求很高。所以中职学校应加强教师培训教育,提升教师教学能力。一方面,教师应有意识的去学习和掌握问题导向式教学法的实际应用。并深入酒店与旅游管理行业实际工作,对教学内容和教学方法进行调整。另一方面,中职学校要加强“双师型”教师队伍的打造。中职学校在开展理论培训教育的基础上,定期选派教师到企业一线工作岗位进行挂职锻炼,以提高教师的专业实践技能与经验。同时鼓励教师积极参与教研学术活动。通过参加“国培计划”“省级培训”“行业专家讲座”等活动,与不同细分领域的专家、学者和企业骨干进行交流,借鉴他们的优秀经验,不断提高自身的理论素养与专业视野。让教师通过不断的学习、实践和探究,进一步提升自身的专业实践操作技能,为教学和研究工作提供强有力的支持,以实现自己职业生涯发展和教育教学质量的同步提升。

四、结语

综上所述,将问题导向式教学法应用于《前厅服务与管理》课程教学具有重要的现实意义。对此,教师可以通过明确课程教学目标、创新课堂教学模式、运用小组合作、加强教师培训等策略的实施,将问题导向式教学法对《前厅服务与管理》课程教学质量的提升效果最大化,培养出更多创新应用型职业技能人才。

参考文献:

- [1] 刘月. PBL+TBL 教学模式在前厅服务与管理课程中的应用[J]. 中国多媒体与网络教学学报(中旬刊), 2023(07): 90-93.
- [2] 黄传慧, 陶虹屹. 以问题导向促进学生认知能力发展的教学模式[J]. 民族高等教育研究, 2023, 11(04): 75-79.
- [3] 姚翠红, 万勇, 丰琼英. 大概概念视阈下目标问题导向式教学模式的构建与实践[J]. 大学教育, 2023(11): 52-57+100.
- [4] 刘萌, 郑煊. “问题导向+行动学习”教学模式实践[J]. 电气电子教学学报, 2022, 44(06): 17-20.