

基于创新创业理念的《酒店管理概论》课程教学改革路径探究

郭庆慧

(山东协和学院, 山东 济南 250107)

摘要: 在经济全球化不断扩张的今天, 创新已经成为了社会发展的根本动力。俗话说, 教育是最长远的投资, 那么, 我国的教育事业也应当创新发展, 不断革新教育理念、不断更新教学手段, 为社会和谐稳定与国家繁荣富强提供根本保障。在大众创业、万众创新的背景下, 各高校积极拓展新的教育途径和方法, 也在各自垂直领域取得了一定成效, 但就目前创新创业理念在酒店管理概论课程教学中的渗透情况来看, 该课程教学中依然存在诸多未解问题急需解决。学校与教师对双创教育缺乏重视、双创教育与酒店管理概论连接性不强、双创理念与理论和实践教学连接性不强等, 都是我们下一步工作计划中应当重点改革内容。基于此, 本文也提出了几点解决问题策, 希望能够为相关教育者提供更多借鉴与参考。

关键词: 创新创业; 酒店管理概论; 教学改革路径

我国旅游管理与酒店管理高等教育从无到有, 经过了三十余年的打磨已经初具规模, 在教师团队、学生规模、人才培养、专业建设、课程建设等方面取得了重要成果。酒店管理概论是旅游管理和酒店管理专业的核心课程, 具有较强的理论性和实践性, 对相关专业人才培养有着关键的指导作用。而新时期背景下, 新的教育理念与教学方法走进了我们的视野中, 创新创业理念具有一定的先进性与指导性, 将其渗透到酒店管理概论课程教学过程中, 能够转变教师的教育观念, 同时促进学生专业性不断进步和成长。基于此, 相关院校及专业教师应当重视酒店管理概论课程创新创业教学的开展与实施, 用新的理念与方法为酒店管理概论课堂注入新的活力, 为学生将在旅游和酒店领域的发展提供新方向与新思路。

一、《酒店管理概论》课程创新创业教学中存在的问题

(一) 学校与教师对双创教育缺乏重视

当前, 国内酒店管理概论课程创新创业教学仍然处于发展初期, 各地政府与院校纷纷响应国家号召, 颁布双创教育新政策、试行双创教育新方案。但总体来看, 相关课程仍然缺乏一套有效的政策与制度约束, 基于双创教育的新尝试和新发展值得我们期待。部分学校与教师对双创教育缺乏重视, 导致双创型人才培养与传统技能型人才培养矛盾激化, 严重制约着酒店管理概论课程教学质量与教学效率的提高。酒店管理概论是一门核心专业课, 本应最先试行新的教学模式并为学生提供指导和帮助, 如今却在

双创教育理念下展现着滞后性和落后性。这既是相关学校和学院的责任, 也是每一名专业教师的重要责任, 我们应当重视双创教育对酒店管理概论课程教学的影响, 将双创教育理念融合到核心专业课教学过程中。

(二) 双创教育与酒店管理概论连接性不强

目前, 大部分应用型本科院校都较为重视学生的专业技能训练, 而容易忽视对学生创新思想的引导, 导致双创教育与酒店管理概论连接性不强。就当前酒店管理概论课程教学模式来看, 理论课与实践课是教学主阵地, 学生需要掌握酒店管理理论知识, 同时熟练多种酒店管理实践技能, 而相关课时安排存在步调不一致与不匹配现象, 导致学生的专业基础不牢固, 一部分学生也在实践技能掌握上存在缺失, 这时就无论开展创新创业教育了。这样的教学模式大大削弱了学生的创新创业能力, 学生在酒店管理概论课程学习中, 甚至是今后的工作环境下都极有可能呈现出不思进取与不加思索。

(三) 双创理念与理论和实践教学的连接性不强

一般情况, 本科院校酒店管理概论课程教学过程中十分强调“教学做合一”与“理实一体化”, 虽然这落实到实际教学过程中可能出现偏差, 但仍然是相关学校和学院做出的一点新尝试。随着相关专业及课程实践教学越来越受到重视, 双创理念与酒店管理概论理论与实践教学的融合变得更艰难了。那么, 如何在理论课程中渗透双创教育思想引导性, 如何在实践教学中增加或强调双创教育教学活动? 目前, 虽然许多开设酒店管理或旅游管理专业的学校都配备了创业园实践基地, 但这样的实践基地真正服务了大部分学生吗? 其内部管理是否缺乏专业性与实践性呢? 这些悬而未决的问题是每一位专业教师都应积极探索和实践的重要内容。

二、《酒店管理概论》课程创新创业教学改革的新方向

(一) 创新课程实践教学新方法, 提升专业学生核心竞争力

创新酒店管理概论课程实践教学新方法至关重要, 教学实践中融入创新创业理念, 并依据人才培养目标与学生的发展规律设置教学内容、教学环节、教学方法等, 能够从根本上提高专业学生的核心竞争力。与此同时, 学生也可以立足自我层次去追寻兴趣、爱好、特长、比赛等实践活动, 充分展现本科院校教育教学的多样化和丰富性。以此, 学生的专业成长与发展积极性和主动性被调动起来, 促使他们能够在课内努力学习专业知识, 并利用零散

时间巩固课堂中所学的知识内容,然后利用部分课外时间提高自我、发展自我。

(二)拓宽课程实践教学新道路,提高专业学生职业能力与素质

拓宽酒店管理概论实践教学新道路至关重要,在教育教学中融入双创理念,能够从根本上提高相关课程的教学质量和教学水平。学校和教师应当审视教学过程中存在的问题,将其分门别类、按需排序,力求提出切实有效并大胆创新的解决问题方法,在酒店管理概论课程教学内容、教学环节、教学评价等方面突破传统课堂教学模式约束,提高学生的职业能力与素质,从而达到为社会与国家培育应用型人才的重要目的。这是新时期酒店管理概论课程发展的新思路,更是酒店管理或旅游管理专业长久发展的根本保障。

三、《酒店管理概论》课程创新创业教学改革的新策略

(一)优化整合课程教学内容

多数旅游管理与酒店管理专业所使用的教材分为两种类型,一种是基于应用型本科院校应用的教材,重点突出理论性,对学生的智力和基础要求较高。这一部分教学内容重视旅游学术与教育,十分契合高校专业人才培养方案及目标。另一种是基于高职高专院校应用的教材,重点突出实践技能训练,重视酒店行业日常运行与管理,十分契合高技能型人才的专业成长需求。有了这样的简单概述,相信酒店管理概论在创新创业教学改革的内容改革方面目的明确、方法明确。

教师应当明确酒店管理概论中的重要内容,本课程在运用管理学原理研究酒店管理的特殊性基础上形成,这属于专业基础理论课的范畴,该课程更对接下来所需要学习的《餐饮服务与管理》和《前厅客房运行与管理》课程具有指导意义。与此同时,教师还应当再课前布置课前学习任务,并做好备课工作,如设计课件、制作微课等。本课程学时为48学时,其中每一章节授课时长为六个课时,教师需要引导学生了解所有章节的基本概念与教学重难点,并将世界酒店业发展的历史时期与基本趋势,常见酒店的组织结构类型、制度体系、酒店营销组合策略与最新营销里面等方面的知识内容详细剖析和解释,必要时还可以佐证案例说明,将案例教学法融入各章节教学过程中,培养学生分析和解决问题的能力,从根本上提高学生的综合能力与素质。

例如,在教学“酒店服务质量管理”这一部分内容时,教师应当在创新创业教育改革的指导下优化整合课程教学内容,按照顺序教授酒店服务基本内涵、酒店服务质量与管理、酒店服务质量管理的基本程序、酒店服务质量管理的方法、酒店服务质量衡量标准与评价体系这五个方面的内容。让学生通过观赏视频、案例研讨等方法轻松掌握酒店服务质量方面的知识内容。当然,本章节或本课时使用最多的还是多媒体课件,它既能够做到图文并

茂,还能够插入视频或音频,为学生构建不一样的酒店管理知识学习情境,为学生有效和高效的学习提供有利条件。而在教学实践中,教师还应当做到“详略得当”,让这五个部分的教学内容相辅相成,共同为旅游管理专业或酒店管理专业的学生提供更好的教育环境与教育资源。总之,优化整合课程教学内容十分必要,相关院校及教师应当积极践行创新创业教育理念,为培育出更优秀的酒店管理和旅游管理专业人才继续拼搏、继续努力。

(二)创新改革课堂教学方法

不仅仅要优化教学内容与教学环节,酒店管理概论课程教学也需要丰富的血肉,教师应当创新教学方法和手段,改变原有的理论课教学方法,同时改变实践技能培养方式,让学生熟练掌握酒店管理过程中的各项事务与环节,保证学生按照既定的要求完成任务,举一反三、学以致用。身为一线教师,我们应当认识到教育观念对教学效果有着巨大影响,因此教师还应当转变教育观念,明确酒店管理人才的知识和能力结构需求,明确大学生的酒店管理基础与承受能力,对学生施以科学的育人方法,将现代酒店管理的服务理念、行业趋势等知识内容渗透到课堂教学过程中,从而用现代教育的新技术和新手段不断更新教学方法,为酒店管理概论课程教学注入新的活力。创新创业背景下,较为实用的情景教学法、合作教学法、微课教学法、项目教学法、案例教学法等已经被各学科教师纷纷应用到课堂教学中。模拟情景演练的项目教学法与突出解决实际问题的案例教学法相辅相成,多种教学方法的使用也使得酒店管理概论课程教学更加丰富了,大学生的学习兴趣与热情必将空前高涨,他们的学习态度、学习习惯等也将发生较大的转变。

以案例教学法为例,创新的案例理念与方法能够构建出真实的问题情境,引导学生带入解决实际问题,真实的案例具有多样性、创新性,以这样的案例实施教学能够切实提高学生的专业能力与素养。在真实案例分享和探究过程中,学生可以更加全面地感受到企业文化与企业环境,在酒店管理过程中深度体验,结合教师对案例的描述和分析举一反三、触类旁通,从而能够开阔视野、增加认知。以模拟对客服务环境为例,学生可以认知不同的服务场景,真实的案例也有助于培养学生独立思考、自主实践的能力,助力学生形成良好的解决问题思维,并能够将其应用在实际工作场景中。教学前,教师应当认真备课,结合酒店管理概论的教学设计挑选案例,明确告知学生探究和讨论的具体内容,让其做好课堂学习准备。课堂教学中,教师就可以结合真实案例实施教学,分析经典案例、引导体验案例,从而通过情景模拟方式再现案例内容关键点,针对教学重难点知识进一步解释。最后,教师需要完成总结评价工作,确保学生理解了酒店管理的基本原理,并掌握了专业知识内容和专业所需的分析能力、思考能力、沟通能力等。

（三）强调课程实践教学环节

高等教育培育出的学生应当是强技能、善操作、精管理、高素质的实用型人才，他们在实践操作能力上表现不俗，更将在职业岗位上干出一番大事业、大成就。因此，酒店管理课程教学中有必要强化实训教学环节，让学生为酒店管理的见习与实习做好准备。为使酒店管理理论教学与实践教学相连接，该课程有必要采取校企联合的方式开展教学工作。教师应当在课堂中与实训室内进行系统而规范的实训演练，同时还可以邀请酒店管理一线人员进课堂，让其点拨学生的解决问题思路，促进学生熟练掌握各项业务及流程，从而培养学生成为理论素养与实操能力过硬的创新性人才。而当学生经过反复训练后，便能够顺利进入实习阶段，在真真正正的酒店管理工作中展现自己、发扬自己，以此来提高学生的环境适应能力，帮助学生树立良好的职业目标与职业规划。

前文说到，本科院校一般配备完善的基础设施与实训基地，从而能够为酒店管理概论课程教学提供更多外力帮助。学生可以进入配套的虚拟实验室完成各项实践训练和任务，也可以进入所属实训基地的各大酒店中完成阶段性见习与实习任务。以此不仅为学生提供了多种实训渠道，还有利于帮助学生了解旅游管理或酒店管理专业，从而帮助学生找到自己的职业定位，为将来的择业和就业打好基础。创新创业背景下，酒店管理实践教学模式也有必要不断调整和创新，教师应当在教学评价方面多下功夫，切不可用某一阶段的实训教学情况衡量学生的专业水平，而是应当采取完善的、全面的考核方式给予学生更客观的评价。考评过程中，教师可以参考学生的日常学习表现打分，并按照比例增加实操成绩，尽可能考核到学生的综合实力与素质。以此大大提升了该课程实践教学环节的完整型和丰富性，进而能够有效提高酒店管理概论课程教学质量和效率，为旅游经济、酒店经济、社会服务行业发展等提供强有力的人力资源保障。总之，酒店管理概论内容具有极强的实践性，教师有必要重视实践教学环节与活动，在教学过程中结合多样化的教学方法创新实践模式、完善考评方式，重点培养学生的实操能力与综合实力。

（四）注重课程对接岗位职责

不论是旅游管理专业，还是酒店管理专业，其实践性远远大于理论性。显而易见，该行业的管理者大多从基层服务工作做起，并在工作中积累经验、提升技能，从而实现了职位上的提升。因此，酒店管理概论课程所面向的学生更需要树立正确的职业观念和职业态度。大学生只有踏踏实实、勤勤恳恳地学习和工作才能够清晰未来的发展前景与发展路径。酒店管理概论课程教学中，教师要将理论知识和实践操作与岗位职责相连接，并在其内容与形式上构建统一战线，促进学生更好地就业和择业。就目前旅游管理与酒店管理专业学生的职业意识来看，他们缺乏对酒店工作的热爱，更缺乏对自身内心向往和理想的追求，也需要更多引导和帮

助才能够达到“柳暗花明又一村”的教学效果。基于此，专业教师可以邀请酒店管理资深人员或优秀毕业生进入课堂辅导和点拨，一方面丰富课堂的教学环节与活动；另一方面让酒店管理概论课程的内容与形式与岗位职责形成对接，为学生学习专业知识和精进专业技能提供有利条件，培养学生良好的专业认同感和职业意识。

旅游酒店行业对从业人员的职业能力和素质要求较高，在职业化形象方面更是毫不逊色。因此，教师有必要在课堂教学、实践教学、教学活动中渗透职业形象教育，督促学生养成良好的生活和学习习惯，让学生在“无孔不入”的管理下形成良好职业意识、形成认真负责的职业态度，并在潜移默化中提升职业能力与素质。在此基础上，专业教师也应当做好表率，用自身的尽职尽责感染人、影响人，首先，教师应当落实双创教学改革重要目标，如挖掘自身工作中具有典型性、新颖性的实际案例，整理网络素材中具有代表性、教育意义的案例，整合以上资源实施教学；其次，教师应当平衡理论与实践教学的发展，让核心专业课知识构建学生的知识与能力体系，提高学生综合实力与综合素质；最后，教师应当树立教育的正确认识，不偏视、不激进，切实做好科学育人与立德树人教育工作。

四、结语

总而言之，酒店管理概论课程教学改革已经提上工作日程，专业教师应当优化整合课程教学内容，从教材、课时安排、教学实践等方面落实教育改革新策略。与此同时，教师还应当创新课堂教学方法、强调实践教学环节，增强学生的综合实力与素质。当酒店管理概论课程内容和形式能够对接岗位职责时，学生也将树立良好的职业意识与职业态度，在今后的职业发展中不断进步和成长。

参考文献：

- [1] 冯郑凭, 陈书星. 实践性教学模式在酒店管理概论课程中的应用与建议——以广东外语外贸大学南国商学院酒店管理专业为例 [J]. 对外经贸, 2018 (01): 141-143.
 - [2] 宗圆圆, George Ubbelohde, 高静, 薛兵旺, 胡潇, 陈有利. 地方高校新办应用型本科双语教学研究——基于武汉商学院“酒店管理概论”双语教学访谈分析 [J]. 职大学报, 2016 (06): 96-100+48.
 - [3] 宗圆圆, 丁永玲, 周耀进. 应用型本科双语慕课课程教学设计——以《酒店管理概论》为例 [J]. 武汉商学院学报, 2015, 29 (05): 69-73.
- “该论文是山东协和学院 2019 年度山东省一流本科课程《酒店管理概论》的阶段性成果；是山东协和学院 2019 年度校级教学改革项目：基于翻转课堂的《酒店管理概论》课程教学改革与创新实践研究（项目编号：2019xh24）的阶段性成果。”