

云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革研究

洪珊珊

台州科技职业学院 浙江 黄岩区 318020

【摘要】自教育信息化 2.0 行动计划推行以来, 数字化教学工具不断推陈出新, 为线上教育资源及新时代 IT 技术的高效运用给予支持。其中, 云班课作为智慧讲堂创建有效软件, 教师可利用平板电脑、手机等移动设备一键安装, 扫描二维码下载客户端, 在注册登录后就可以应用软件上的功能教书育人, 具有便捷、安全、高效等特点。本文通过探析云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革方略, 以期提高《客房服务与管理》教学质量。

【关键词】云班课; 《客房服务与管理》; 教学改革

《客房服务与管理》课程以工作实况为依托, 内容分为公共区域清洁、特殊情况处理、客房服务、认识客房等, 将完成工作任务视为教学主旨, 使学生能掌握岗位必备技能、理论知识、良好心态, 同时设置教学效果测评项目, 为教师持续优化育人对策提供依据, 具有实用性强、形式新颖教学实践优势。然而, 在“互联网+”教育背景下, 《客房服务与管理》课程在云班课下的教学却存在思想僵化、方法陈旧、体系欠佳问题, 影响该课程教学改革成效。基于此, 为提高《客房服务与管理》教学质量, 探析云班课下的教学改革方略显得尤为重要。

1. 云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革必要性

1.1 发挥“互联网+”教学改革优势

教师在下载云班课后要先创建班级, 班级、课程、院系为必填项目, 学习要求、数字教材、教学进度、考试安排等为选填项目, 这表示教师可通过该软件及时获悉教学动态, 有步骤、有方法的开展课程教学活动, 同时云班课上的数字教材用户共享, 为学生自主学习实践提供条件。基于此, 教师在针对《客房服务与管理》课程进行教学改革时需利用云班课, 为教师利用信息化手段教学管理给予支持, 为师生跨时空互动搭建平台, 作为传统课堂育人体系的延展, 统筹数字资源, 应用 IT 技术, 继而发挥“互联网+”教改优势。

1.2 渗透立德树人, 培养核心素养

教师利用云班课可推送教学资源, 点击“开放课”中的“资源”界面, 选择图片、拍照、从 PC 上传等途径将线下课程转移到线上, 在教学资源成功发布后学生会接收到由系统发送的通知, 在资源后的数字代表下载或浏览人数, 为教师敦促、指导学生浏览有关资源自主学习提供依据。基于学生《客房服务与管理》课程学习基础、效果各异, 教师结合学情有针对性的推送资源, 在支持学生自学同时有效培育学生思维能力、专业技能、职业精神等素养, 弥补固有课程立德树人缺陷, 达到培育学生核心素养教改目的^[1]。

2. 云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革难点

2.1 思想僵化

云班课功能丰富, 有些教师因信息素养较差, 对云班课还不够了解, 仅将其视为线上教育资源针对性推送载体, 未能深入应用该软件, 降低“互联网+”《客房服务与管理》课程教学改革有效性, 同时不利于该软件持续革新。

2.2 方法陈旧

教学方法是赋予云班课下的《客房服务与管理》课程教学无限生机重要条件, 虽然在教育改革进程中教学方法不断增多, 但其与

课程、学情、教学条件、育人目标的可适性有待增强, 主要源于教师教学方法陈旧, 加之“互联网+”教改经验较少, 未能立足实际多渠道借助云班课输出《客房服务与管理》知识与技能, 影响该条件下的教改成效^[2]。

2.3 体系欠佳

为使云班课可在教改进程中始终有一席之地, 发挥教育优势, 需基于《客房服务与管理》课程健全教改体系, 旨在深挖该软件教书育人潜力, 然而当前有些学校信息化教育机制发展滞后, 教学条件无法满足数字化教改需求, 部分教师信息素养较差, “互联网+”教改制度缺位, 阻滞云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革活动持续发展。

3. 云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革模式

3.1 转变教改思想

云班课有许多功能, 为师生交流互动提供有利条件, 如讨论/答疑、头脑风暴、投票/问卷等, 以问卷为例, 教师可在完成《客房服务与管理》阶段性教学任务后设计若干问题, 针对学生对课程内容、教育方法、教学评价、考试、实训等方面的感受予以了解, 该软件可自动得到问卷调查数据及结论, 为教师精确了解学情及教学改革成果给予支持, 使教师可围绕学生持续开展《客房服务与管理》课程教学改革活动。这就需要教师践行学生为主思想, 发挥学生课改作用, 教师还可推行 OBE 理念, 以《客房服务与管理》学习成果为导向, 规设云班课下的教学改革方案, 确程教学改革最终可为学生攀登知识高峰助力, 期间强化其专业素养, 落实《客房服务与管理》教学目标。教师还要根据课改需求不断学习新思想, 使之育人思维处于活跃状态, 避免云班课的运用过于主观, 将该软件转化为学生学习及全面发展有效工具, 继而提高该课程教学改革综合质量^[3]。

3.2 革新教改方法

为保障学生能有效运用云班课这一软件, 教师需通过教法革新挖掘该软件育人潜能, 为提高《客房服务与管理》教改质量奠定基础。例如, 教师可运用项目式教学法, 在“添加活动”中的“头脑风暴”活动模块写清项目详情, 如“客人遗留物品如何处理”等, 为使项目更为具体, 教师可根据项目主题加以阐述, 说明遗留的物品、时间、对象、价值等细节, 鼓励学生写出处理方案并提出要求, 如有关方案需新颖、可行、周全等, 依据活动需求还可添加更多附属条件, 旨在确保学生了解项目, 能根据项目学习实践。在准备就绪后教师点击“三角符号”开始活动, 而后点开学生发言的内容, 还可对有关内容加以点评, 再次点击“三角符号”结束活动, 学生能看到活动结果(发言内容), 为学生之间相互学习、共同进步给予支持。再如, 教师在进行“提高客房服务质量的途径”进行教学时可利用云班课下的答疑/讨论功能, 根据学情创建若干讨论组,

组内成员围绕学习内容互动探究,针对遇到的问题加以讨论,讨论内容可以是图片、文字、语音等形式,组内成员若想回复某人问题可点击发言内容选中“解答”菜单,将回答内容与问题关联在一起,使小组讨论思路更为清晰,为学生在质疑、反思、分析、论证、总结、归纳进程中学习理论知识提供有力条件。基于网络公开、共享,在讨论活动结束后学生依旧可以浏览之前的记录,在此前提下重新梳理学习脉络,总结学习经验,夯实基础知识,还可在教师帮助下答疑解惑,提高《客房服务与管理》课程教学方法改革有效性。资源推送作为云班课基础功能,有利于教师应用微课教学法,从理论夯实、情境模拟、案例分析、随堂测试、能力拔高等角度出发妥善运用线上教育资源,作为固有课程的补充为学生自学提供服务,发挥微课内容精简、重点明确、形式多变、快速更新等育人优势,继而提高课程教学改革综合质量^[4]。

3.3 发展教改体系

首先,教师需明确云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革目标,如充实课程内容、运用IT技术、开发线上教学平台等,为有侧重点的应用该软件指明方向,在此基础上加大云班课软件研究力度,学习并掌握有关理论知识与实操技能,提升教师信息素养,旨在发挥该软件教改优势;其次,教师需维护良好的云班课教学秩

序,规定调配教育管理制度,如不得在讨论过程中发送与讨论主题无关内容,“头脑风暴”活动中发表的言论不得少于一条,基础性推送资源每人均需浏览或下载等,使学生能遵守线上学习秩序,积极运用云班课软件,为师生联手打造高效课堂奠定基础;最后,学校需不断优化“互联网+”教学系统,为《客房服务与管理》课程教学改革构建数据库,为教师利用云班课推送学生自学所需资源给予支持,同时与软件开发机构合作,以发挥本校专业课程育人优势为导向,以云班课为基础,持续加入新功能,满足本校该课程发展需求,使IT技术、网络资源得以有效应用^[5]。

结束语

综上所述,云班课下的《客房服务与管理》课程教学改革具有发挥“互联网+”教学改革优势,助力教师渗透立德树人,培养专业学生核心素养必要性。基于此,教师需在OBE理念、以人为本思想、信息化教育等思想指引下积极运用云班课软件,以该软件功能为依托革新教学方法,多渠道传导该课程教学内容,旨在提高学习效率,同时教师需明确云班课下的教改目标,维护云班课秩序,优化信息化教学系统,有效发展教改体系,在达成教改目标同时提高《客房服务与管理》课程教学质量。

【参考文献】

- [1] 朱飞. 基于现代学徒制的高职《客房服务与管理》课程教学探索与实践[J]. 河北职业教育, 2020, 4(1): 41-43.
 - [2] 钱小琴. 《客房服务与管理》课程的有效教学[J]. 山西青年, 2018(21): 92-93.
 - [3] 陈修岭. 酒店管理专业课程考核方式的改革与创新——以《客房服务与管理》课程的考核实践为例[J]. 办公自动化, 2018, 23(23): 59-61.
 - [4] 陈婵, 邓少华, 唐洁. 基于现代学徒制下的高职酒店管理类课程教学改革探究——以三亚城市职业学院《客房服务与管理》课程为例[J]. 新教育时代电子杂志(教师版), 2017(36): 270-271.
 - [5] 佟安娜. 以创新能力培养为目标的课程改革探析——以《前厅客房服务与管理》为例[J]. 湖北函授大学学报, 2017, 30(7): 111-112.
- 课题: 台州科技职业学院信息化课程教学项目
课题名称: 客房运营管理(Tkyxxh2019086)