

情景教学法在前厅客房服务与管理教学中的应用研究

杨龙英

(阿勒泰职业技术学院, 新疆阿勒泰 836500)

摘要: 随着人们生活水平的逐渐提高,在居住酒店时会更加的精挑细选,除了要求一定的档次和完善的配套设施之外,还要求酒店能够提供人性化的服务,这就需要酒店招聘更加专业的服务和管理人才。《前厅客房服务与管理》课程是酒店管理专业学生的必修课程,可以有效提升学生的管理与服务水平,将情景教学法应用到课程教学当中,则可以增进学生对课程知识的理解,使学生能够熟练应用所学到的知识和技能,促进学生专业能力的快速提升。本文对情景教学法在前厅客房服务与管理教学中的应用进行了深入研究,并提出一些具体应用策略。

关键词: 情景教学法;前厅客房服务与管理;高职

在酒店当中,客房部与前厅部的联系最为密切,之间的沟通交流也最为频繁,当客人登记入住时,前厅部需要将客人的入住信息及时准确的反馈到客房部,以便客房服务人员能够快速掌握客人的信息,从而为客人提供更加人性化的服务。

在客人换房或离店时,客房服务人员则需要及时检查房间,并将检查结果立刻反馈到前厅部,然后快速进行清洁管理。

由此可见,前厅和客房的服务管理工作贯穿了客人入店到离店的整个过程,直接影响着客人的入住体验,因此前厅客房服务与管理也一直是酒店管理专业的重点课程。

但在传统教学模式下,学生往往只能学到大量的理论知识,实践经验比较少,并且很容易在学习过程中丧失兴趣,从而影响自身对专业知识的学习。

而情景教学法要求教师为学生创建具有一定真实感的学习场景,让学生将所学内容与实际应用联系起来,并在情景模拟的过程中不断熟练所学知识和技能的应用。

这样学生的学习积极性将会被调动起来,在学习过程中将会学习大量的知识,并积累起丰富的经验,从而满足前厅客房服务与管理实践教学的需要,让学生能够更加快速地成长起来。

一、情景教学法的应用优势

(一)理论与实践相结合

前厅客房服务与管理教学实践性较强,需要学生在不断实践的过程中积累经验,从而加深对各项原则和要求的理解,并快速熟悉前厅部和客房部的工作流程和工作内容,这样学生在就业时才会更具竞争力,并能快速融入到工作环境当中。

传统教学方法偏重理论,实践教学往往以教师演示,学生旁听或跟做为主,很难调动起学生的参与积极性,而情景教学法则可以通过模拟真实度较高的教学场景,将理论教学与实践教学相结合,让学生主动参与到实践活动当中,从而使学生更加高效的学习专业知识。

(二)增强学生解决问题的能力

前厅和客房的服务管理工作尽管有固定的流程,但在工作中仍会遇到一些突发事件,比如客人财物丢失、入住信息混乱、客人投诉酒店等情况,这就需要服务和管理人员随机应变,并快速地解决问题。

这些突发情况或临时出现的问题十分考验学生的反应处理能力,如果学生在工作前没有思考过这些问题,并针对问题作出处理预案,那在工作当中碰到类似问题时就会手忙脚乱,从而产生挫败感。

情景教学法则可以模拟各种问题情境和突发情况的场景,让学生在入校就提前思考在工作中可能遇到的问题,从而做好解决问题的心理准备和方法应对。

(三)提升学生的沟通能力

服务行业除了要做好自己的常规工作外,还应尽可能为客人提供最好的服务,这就需要与客人进行沟通,及时了解客人的需求和意见,使客人能够得到及时的反馈。

学生在刚毕业进行工作时,往往比较谦虚和害羞,在与客人沟通时可能出现一些问题,而且部分学生可能对服务行业有较大偏见,因此在服务客人时无法管理好自己的语气和态度,从而给客人带来较差的入住体验。

情景教学法则可以让学生在情景中练习与客人的沟通交流能力,使学生掌握客人可能提出的问题,并围绕客人的问题和需求进行回答,从而使客人得到满意的态度,在此过程中,学生的语气和态度也会得到优化,从而避免因沟通交流的技巧问题而惹恼客人。

二、情景教学法在前厅客房服务与管理教学中的应用策略

(一)创设现实场景和教学情景

情景教学法开展的前提是创设教学情景,而教学情景包括两方面。

一方面是现实情景,也就是利用课程相关的道具搭建出真实的工作场景,使学生在逼真的工作环境当中进行学习和实践,从而让学生具有临场感,并能全身心投入到学习活动当中。

另一方面则是教学情景,教学往往是围绕具体的内容和问题展开,需要在提前设计好的情景当中体现出来。

例如教师要创设前厅部和客房部沟通客人入住信息的情景,就需要利用道具区分出前厅部和客房部,寻找学生充当前厅部和客房部的工作人员,再设计出沟通内容,从而让学生完全按照真实的工作流程和工作形式进行实践。

这不仅光能激发学生的学习兴趣,让学生主动参与到情景活动

当中,还能让学生积累大量的实践经验,这样学生就能快速地融入到工作节奏当中。

高职院校内一般都会根据各专业的教学内容建设实训基地,教师可以利用学校内的实训基地开展情景教学,在没有实训基地的情况下,可以购买一些酒店内的常用物品充当教学道具,从而使情景尽可能的真实和完善。

(二) 组织学生进行角色扮演

情景教学法当中情景创建是基础,角色扮演是关键,当情景搭建完毕后,教师就可以安排学生分别扮演客人、前厅部工作人员、客房服务人员、酒店领导等不同的角色,从而共同完成情景演绎。

情景演绎的场景可以设定在前厅、走廊、客人门前、客人房间内等多个场所,具体内容则要围绕前厅客房服务和管理的具體工作展开。

比如为客人办理入住、收取客人用完后的餐具、为客人提供零食茶点等服务,从而让学生在实践过程中对工作流程和工作内容进行深入思考。

当学生在酒店工作一段时间,被提拔成领班之后,就会接触管理工作,比如员工缺勤、员工与客人产生矛盾等,教师也可以适当增加管理方面的教学内容,使学生能够以更加宏观的角度看待前厅客房服务与管理工作。

每个学生都要扮演不同的角色,从而站在不同的立场和角度来处理问题,这样学生在日后工作中处理问题或提供服务时,就更加能够站在客人的角度,从而提升客人的入住满意度。

学生如果在工作当中得到客人的肯定和鼓励,将会极大程度提升自身的自信心和工作热情,从而真正热爱上自己的本职工作,而这都需要学生拥有较高的服务水平和丰富的工作经验。

(三) 分析情景教学过程

情景教学并不只是带学生进行情景演绎,还需要对整个情景教学的过程进行分析研究,找出学生在其中的优秀表现和不足之处,从而鼓励学生做得更好或尽快改正自己的不足之处。

教师可以在开展情景教学时,利用手机或相机将整个过程录制下来,之后对视频进行分析,剪辑出值得放在课堂上再次讲解的内容,从而与学生在课上共同进行研究,使学生学到更多的知识和技能。

例如在进行客房清洁工作时,学生没有严格遵照清洁流程,从而导致效率的下降,此时教师就可以与学生一起讨论最高效省力的清洁流程,并播放专业客房清洁人员清洁客房的教学视频,让学生跟着视频一起再次学习,从而完全掌握前厅客房服务与管理课程当中的各项知识。

这样学生不光能够熟练掌握相关知识,还能在分析过程中不断进行深入思考,从而建立起正确的服务意识,使学生能够更加严格的要求自己,并为成为优秀的前厅客房服务和管理工作人员而不断努力。

教师还可以通过网络连线邀请知名酒店当中经验丰富的工作人员一起进行分析,让一线工作人员边分析、边讲解、边演示,这样无疑会进一步加深学生的印象。

(四) 到酒店当中实地操作

情景教学完毕之后,学生在一段时间之后可能会忘记之前的教学内容,而教师不能针对固定问题进行反复地模拟教学,因此教师可以为学生创造实地工作的机会,让学生在工作当中得到进一步的强化,从而能够更加熟练地开展前厅客房服务与管理工作,并掌握向相关的工作技巧和工作方法,为之后就业打下坚实的基础。

高职院校一般都会与企业建立校企合作关系,从而到了实习阶段将学生安排在各个企业当中,但在日常教学当中,教师也可以与本地企业建立联系,并积极带学生到企业当中学习交流,让学生体验前厅客房服务与管理的具体工作,这样学生将会逐渐消除工作时的不自信,并积累大量的工作经验,从而在就业时能够获得更多的主动权,在面试时也能更好的表现自己。

如今我国酒店行业发展迅速,各大城市当中都有各种档次的酒店,教师可以到酒店当中与酒店领导讨论合作事宜,比如在淡季时安排学生到酒店内部跟随老员工进行学习,在旺季酒店缺乏人手时,可以让学生直接到酒店当中工作,锻炼学生的各项工作能力,企业则要支付一定薪酬,这样企业和学生的需求都会得到满足,从而实现合作共赢。

三、结语

酒店服务与管理工作复杂程度较高,需要涉及方方面面的沟通交流,以及工作细节上的把控,这就要求前厅客房服务与管理教学要更加真实和全面,最好能够贴近真实的工作环境和 workplace 场景。

而在前厅客房服务与管理教学当中应用情景教学,通过创设现实场景和教学场景、组织学生进行角色扮演、分析情景教学过程、到酒店当中实地操作等一系列策略的应用,使学生能够在十分真实的教学场景中进行学习,有效提升了学生的专业水准,使学生掌握了大量的服务和管理知识,并在实践过程中锻炼了各项技能,在工作当中也积累了丰富的工作经验,从而提升了自身的就业竞争力,为日后顺利进入酒店服务行业而打下坚实的基础。

参考文献:

- [1] 张冬冬,王海滨.实景教学模式在《前厅客房服务与管理》课程中的应用研究[J].赤子,2013(002):55.
- [2] 李光宇.情景模拟教学法在前厅与客房服务管理课程中的应用[J].中国职业技术教育,2011(008):55-57.
- [3] 刘巧霞.任务驱动教学法在前厅客房服务与管理课程中的运用[J].大江周刊:论坛,2012(9):173-174.
- [4] 刘金栋.《前厅客房服务与管理》课程教学方法改进探析[J].现代商贸工业,2018(013):165-167.
- [5] 蓝竹梅.巧设情境 轻松学用——情境教学法在“前厅客房服务与管理”课程中的应用[J].中国民族教育,2012(010):39-40.