

提高高职酒店管理学生礼仪素养的初探

刘 轶

(眉山职业技术学院 620010)

摘要: 高职院校的酒店管理主要培养为酒店类行业输送专业技能的服务人员等相关管理人才, 礼仪素养则是酒店工作人必备的基本能力、素养和职业道德。在酒店工作的全程中都需保持基本的礼仪素养, 其服务过程中展现出来的风貌直接关系到酒店的对外形象。本文从对高职学生礼仪素养的培养现状以及改进提高方向入手, 探讨出提高高职酒店学生礼仪素养的方法。

关键词: 高职酒店管理, 礼仪素养

前言: 随着我国经济的迅速发展, 酒店行业也进入了一个快速发展期。无论是基于服务顾客的需要还是基于酒店之间竞争的需要, 酒店工作人员的礼仪素养成为酒店重要的一项评价要素。礼仪不仅对内要求自身的道德素养, 对外也要求有一定的行为举止的规范。酒店工作人员需要有礼貌的言语、得体的行为, 能够在第一时间展示出酒店的良好风貌。而对于高职酒店管理的学生而言, 他们毕业后大多数将从事酒店相关行业, 所以更需要在学习专业中提高对礼仪素养的培养, 让他们获得专业的职业形象和素养, 帮助他们以后更好的迈向工作。

一、高职酒店管理学生礼仪素养的现状

在实际生活中, 很多学生毕业后踏入工作岗位会出现不同的适应情况。而对于高职酒店管理的学生来说, 他们即将接触到的是需要极强的沟通能力和表达能力的工作, 所以在高职酒店管理专业开展礼仪素养的培养, 能够帮助学生今后更好的走向社会进行工作。对于学生来说, 也可以帮助他们树立良好的价值观, 提高自己将来的工作能力, 学会更好的与人相处。

但是在当前的高职酒店管理专业, 仍存在着许多缺乏礼仪素养的现象, 学生在课堂上不尊重老师, 随意缺课逃课; 与同学相处缺乏包容心理, 极易发生矛盾; 在实践工作中, 不懂得与别人换位思考, 只关注自身利益。

要想提高学生的礼仪素养, 进行相关专业能力的培养, 就需要高职酒店管理专业在礼仪素养课堂上下功夫。但是当前许多高职酒店管理专业的礼仪素养培养上仍存在着一些问题, 需要学校从实际入手进行改进完善。

二、礼仪素养培养上存在的问题

1. 学生缺乏对礼仪素养的正确认识

随着改革开放的深入发展, 各种思想也对大家产生了重要影响, 越来越多的人在成长的过程中更加重视自己内心的感受。除此之外, 学生在家庭教育中缺乏应有的礼仪培养, 他们更多形成了以自我为中心的心理。在与人交往的过程中, 往往只从自身需要的角度出发思考问题, 很少考虑整个集体的利益, 更不必说去关注他人的心理感受, 一味的追求自我意识的膨胀与展现。

不仅如此, 随着现代科技的迅速发展, 手机、互联网的普及完善, 导致学生足不出户就可以实现与人交往的需求。但这种情感需求仅停留在互联网的表面, 当手机对面的人不符合他的心理预期时, 他能立马进行删除, 寻找下一个合适的对象。将这种情况归咎于对方的不理解和不适合, 而从未反思过自身与人交往方面存在的问题。

除了个人性格因素之外, 高职酒店管理专业方向的学生对礼仪素养在酒店服务行业中的重要性认识不够全面。作为将来踏入酒店行业的学生来说, 礼仪素养是服务人员的一项重要职业道德。它不仅能够展现出一个人的精神风貌, 别人也会根据服务人员的礼仪程度来判断酒店服务水平的高低。有良好职业道德素养的人应该对其工作充满敬重和热爱, 而当前的高职酒店管理的学生尚未将自己放在服务者的层面上, 他们也没有去考虑将来的工作需要十分注重礼仪, 甚至有些学生还抱有礼仪很好掌握、等到工作时再去注意也不迟的想法。

在多种因素的影响之下, 学生轻视对礼仪素养培养, 并未能正确认识其背后的重要意义。

2. 当前礼仪素养的教学方法流于形式

礼仪素养的高低好坏只有在实际人与人的交往中才能得到具体的展现, 但当前多数高职院校酒店管理的学生接受到的礼仪课程, 一般是在教室内完成的。教师通过 PPT 等方式, 向学生讲述相关的礼仪素养的理论知识, 学生则主要是倾听而不是实践运用。这种教学方法不仅会让学生忽视礼仪素养的重要性, 也很难对教师的讲授内容获得深入的理解与消化。礼仪课程应该要融入日常的学习生活之中, 让学生明白这门课程不仅是课堂上纯粹的理论教学, 在生活中也有着极强的实践性, 是与学生的生活密切相关的。

此外, 当前高职酒店管理学生接触到的礼仪素养相关课程, 很大程度上是在强调学生的着装礼仪, 无论是男性还是女性, 都对他们的衣着做出了较为严格的要求。在不同的场合适合什么样的妆容成为学生对这门课的最大印象, 但是礼仪素养的培养绝不仅仅在此。

礼仪素养的培养应体现在让学生了解和掌握个人的基本礼仪, 学会日常与人交往的交际礼仪以及酒店行业的专业礼仪, 甚至是对各种风俗习惯也要有相应的涉及。良好的行为举止培养能够帮助酒店管理学生提高专业技能, 为将来的工作做好基础准备。

3. 礼仪素养的课程安排缺乏实践性

礼仪素养作为一门实践性和应用性非常强的学科, 需要贯穿学生的整个学习生涯, 绝不是仅仅在学期内作为一门专业课进行教学。但当前高职院校的酒店管理相关专业, 仅仅将礼仪教学作为一门基础课程开设, 这种试图让学生在短时间内深入掌握并会合理运用一整套的礼仪素养知识、形成良好的礼仪习惯是不可能的。

高职院校在开设这门课时, 一般选择学生即将进入酒店进行实习工作前, 其目的就是集中时间对学生的礼仪素养进行统一的培养与加强, 为他们在实习或者工作中打下基础。但是一个人的行为习

惯绝不会通过一个短暂的时间就能获得改进与提高,这需要长期的积累与实践中的运用。

真正要让学生具备礼仪素养,就需要在大一时进行相关课程的开设,并将这一门课贯彻整个教学过程,无论是刚入校还是即将毕业离校,都需要对学生的行为举止进行督促与建议。让学生长时间的保持在这个状态之中,使礼仪素养的教学成为一种常态化模式。

三、礼仪素养培养的相关措施

1.对礼仪素养课程进行改革

当前高职院校酒店学生得到的礼仪素养培养与实际中酒店行业需要的礼仪要求存在一定的差异,学生一般在进入酒店行业后,还需要接受酒店对他们进行的再次培训,这就意味着他们之前的所学内容与酒店之间并不是相契合的。因此要想提高学生的礼仪素养,让他们具备今后进入工作所必需的能力,高职院校酒店管理的相关礼仪素养课程需要进行改革。

高职院校在开设礼仪课程时,应提前掌握并了解当前酒店服务行业最需要最突出的礼仪诉求是什么,在教学的过程中有一个侧重点的讲授。在具体的教学过程中,教师要能够就地取材,设计模拟工作场景,转变之前单纯进行理论讲授的教学方法。要帮助学生掌握酒店对顾客进行服务的过程中需要掌握的礼仪规范,让他们在模拟的过程中熟悉各种服务礼仪的操作技能并得到合理的使用。教师甚至可以设计一些突发和恶性事件,让学生在毫无准备的情况下,第一时间选择最合适的处理方式去解决突发问题,在这种实际操作中真正锻炼学生的酒店服务能力。

对于开设礼仪素养课程的教师也需要进行一定程度上的审查,礼仪教师不该由一般的教师担任,要体现出专业性。礼仪教师要对自身的行为举止有严格的要求,无论是课堂上还是课外,都应时刻体现出礼仪素养。因此学校可以招聘专业的礼仪教师,甚至学校还可以将礼仪教师送到酒店接受培训锻炼,这样教师可以在对学生进行授课时,可以针对酒店行业的服务所求,进行更为专门性的训练,真正强化学生的工作技能。

在增强和锻炼学生的综合能力方面,教师可以多多采取课堂汇报等活动形式,让学生自己去搜集酒店服务礼仪相关的典型案例,以小组汇报的方式进行讲述,在让他们自主探索的过程中开阔学生的思维。

2.开展多种实践活动进行实际锻炼

礼仪素养的实践需要学生在一个真实的场景中去完成,这并不意味着一定要将学生送进酒店实习才能让学生拥有实践的机会,学校也可以提供开展相关的实践活动。

除了教师的实操训练之外,学院还可以邀请酒店行业的工作人员对学生进行专业性的专题讲座活动。让这些实际参与到酒店管理和服的工作人员,给学生提供一些真实发生的案例素材以及技能讲授,真正做到让理论运用于实际,让学生明确的认识酒店服务人员需要具备的素质和技能,明确职业要求。这样不仅可以吸引学生的学习兴趣,也可以突出礼仪素养对于酒店行业的实践性和专门性。更深入一点,学校还可以与酒店进行合作,在举办一些大型活动时,让学生也参与其中,这样学生可以更为直观的感受酒店工作人员的实际工作场景和工作要求,对不同岗位有清晰明确的了

解。真正从服务活动中达到认识自己的目的,发现自身的不足之处,并得到针对性的改进和完善。

校内还可以开设礼仪素养知识竞赛、酒店工作场景模拟、公关礼仪大赛等相关活动,让学生在参加活动的过程中得到实际锻炼,将他们在课堂上学到的理论知识运用于实际当中。通过这些活动,锻炼他们的基本礼仪素养。学校除了举办这样的活动之外,还可以在校内的公告栏、广播等公共设施处,宣传与文明校园礼仪相关的知识,进行校园文化的创建,在校内形成讲礼仪、用礼仪的良好氛围,使得学生在这样的环境中受到潜移默化的栽培。

3.改革课程管理与考核方式

当前大部分高职酒店管理的学生接受的课程考察方式依旧为考试作答,这种对于知识的死记硬背的考察并不适合酒店管理学生实际能力的培养。仅仅将礼仪知识写在卷面上,并不能提高这类学生与人沟通交流的能力,也不能提高他们处理实际突发问题的能力。课程考核应该要淡化理论考试,强化对学生的实际操作和工作过程的转化运用能力,确保学生能够掌握到基于行业要求的实际技能。

在考试形式方面需要改革考核评价之外,还需要加大对实际操作能力考核的力度。教师可以在课程评价中加入对学生在课堂活动中的实际表现效果,如教师在课堂中所开展的小组讨论、模拟酒店工作、知识竞赛等活动,在这些活动中,学生所展现出来的风貌是不同的,教师可以根据这些实际表现进行打分考核评价,并纳入最终的考核之中。以此激励督促学生对课堂活动的重视,并让学生积极主动的参与其中。

除了在礼仪素养课中,别的相关专业课程也应贯彻礼仪教学的培养,不仅要对学生的着装有明显指向性的要求,还要加强对学生回答问题和展示成果的要求,以多种方式考察学生是否真实掌握礼仪素养,并以此为要求规范自己的行为举止。在课程开始时就需要向学生阐明考核的内容,不仅是在仪容仪表、着装方面,还会体现在沟通能力、团队合作水平等方面,让学生有意识的对自己欠缺的方面进行改进,达到各项指标。

结束语:综上,高职酒店管理专业的学生加强礼仪素养至关重要,对于即将从事酒店行业的高职相关专业的学生来说,接受系统的酒店管理礼仪素养是一件非常重要的技能训练。这不仅能够他们自身的交往能力,也能够为他们将来走向工作打下良好的基础,具备合格且优异的职业素质。而高职酒店管理专业在开设课程时,也要注意与当前社会上酒店行业发展的过程中所展现出来的需求相适应,真正做到有针对性的实践教学,培养学生的职业礼仪素养,为学生创造良好的工作技能学习的环境。

参考文献:

- [1]陈晨.高职酒店管理专业学生礼仪素养培养研究[J].职教探索,2012.4
- [2]郭思琪.论在校大学生职业素质养成——以酒店管理专业为例[J].商业现代化,2012(27)
- [3]黎钰.大学生礼仪课程教学存在的问题及对策研究——以湖南C学院为例.当代教育理论与实践,2017