

酒店管理专业教学模式创新的实践研究

◆薛 齐

(北京劳动保障职业学院 北京 100029)

摘要:传统的酒店管理专业教学模式已经无法满足企业的需要。本文在大量教学实践的基础上提出了创新的教学模式,及教学实施过程中的基本运用策略。

关键词:教学模式;创新

随着我国酒店业的迅猛发展,酒店行业的发展已经步入成熟的竞争状态中,竞争日趋激烈。传统的酒店管理专业教学模式,已经无法满足企业需要,为酒店一线培养更多的以智力技能为主的技术性人才和动作技能为主的技能型人才成为当前酒店管理专业教学的培养目标。本人在北京的知名五星级酒店工作多年,深知酒店的用人需求,在酒店管理专业的实践教学尝试创新教学模式,主要为情境模拟教学法、案例分析教学法和合作讨论教学法,在实践中取得了较好的教学效果。

一、情境模拟教学法

情境教学法是使学生处在创设的教学情境中,运用学生的无意识心理活动和情感,加强有意识的理性学习活动的教学方法。在酒店管理专业教学的课堂教学中,情境教学法的应用可以依据授课内容的需要分为角色扮演、视频情境分析、实际操作情境等。

(一)角色扮演

角色扮演情境就是让学生扮演某个角色,在课堂上或实训室进行现场表演。讲授《饭店前厅管理》课程时,可以选择部分学生扮演大堂副理的角色,其他学生扮演投诉顾客的角色,在具体实践中可以有针对性的投诉各种大堂常见问题,以便了解和提高学生的随机应变能力。

(二)视频情境分析

视频情境分析就是利用多媒体教学技术,通过对声音、文字、图形、图像、动画和活动视频等多种媒体信息的综合运用,再现课本中的文字内容,使学生身临其境,在轻松的氛围中更好的了解、掌握知识。在讲授《饭店餐饮管理》课程时,可以通过视频展示,使学生更加熟悉餐饮工作中的各个环节,对于规范技能训练意义重大。同时,通过对视频中的各个环节的内容分析,又可以使使学生不仅“知其然,更知其所以然”。教师先让学生总结中餐和西餐服务各自的特点及差异,再结合学生所述,通过课件进行点评。通过视频的情境演示,可把学生的认知过程、情感过程有机地统一到生动的教学过程中,创造出教学情境,将课堂教学引入到一个崭新的境界,使课堂教学收到事半功倍的教学效果。

(三)实际操作情境

实际操作就是通过实物演示,创设特定的情境,引起学生积极的、健康的情感体验,引导学生对知识进行探索。在教授《饭店餐饮管理》课程中的“中餐宴会摆台”项目时,教师带学生去本地的四星或五星级饭店的宴会厅观摩,学生在感叹宴会造型之精美、花型之丰富、服务员技能之娴熟时,不由自主的产生对宴会摆台知识的渴求,培养学生的欣赏和实际操作能力。

二、案例分析教学法

饭店服务与管理过程中,服务员或管理者会遇到大量的实际性的问题,如客人投诉。学校在培养饭店管理人才和服务人员时,可进行有针对性的训练,培养理论与实践相结合的能力型、复合型人才。案例教学法适应这一需要。它把众多具有特色的典型案例和情境,生动而具体地展现在学生面前,使学生在在校期间能接触到大量的、复杂的管理与服务实际,增强学生对未来工作岗位的适应能力。在案例教学法的运用中我有以下两点体会:

(一)精心设置引导案例

在酒店实践教学过程中,为了提高学生的学习兴趣,提升学生的学习热情,我们要精心设置每章或每节的导入案例,以达到良好的教学效果。比如在讲授《饭店人力资源管理》这门课程当中的《饭店人力资源培训》这个项目时,如果不做适当的引导,学生

会觉得所学知识和他们相距甚远,不知所学为何用,所以我精心设置引导案例《你会不会去参加晚宴》,这是香港某大学为大学生举办的一个活动,晚宴要求男生要穿得西服革履,女生要身着晚礼服,每个人要为晚餐自付费用,就餐以后,可以听一场专家学者或者名人的演讲。这是香港某大学为大学生举办的一个活动,整个就餐活动中,学生们要学习怎么在正式的聚会中穿着打扮、得体的礼仪,学习怎么用西餐,怎么使用刀叉,同时还可以和一些学者名人交流,有思想上的收获。从而使同学们意识到培训和我们的生活息息相关,饭店培训在饭店人力资源管理乃至整个饭店管理中发挥着重要的作用。

(二)巧妙引用启发案例

在高职酒店管理专业教学过程中,我们不可避免要引入各种概念,为了使各个抽象的知识点变得更加想象生动,激发学生的学习热情,提升学生的自主性,我们可以巧妙设置启发案例,使学生变被动为主动,自主参与到理论学习的过程中,达到教学目标并获得学习上的成就感。在《饭店客房管理》课程中,当讲到客房优质服务这个项目时,我不是把优质服务的概念直接灌输给学生,而是运用案例启发学生思考,让学生运用“概念探究”的学习方法自主学习。我首先引入了案例:比利时某电脑公司董事长下榻北京王府饭店享受到优质服务的具体案例,让学生思考并总结:优质服务要具备哪些要素。学生在感受到直观形象的案例后,自主总结出优质服务要对客人的需要保持敏感、要强调服务效率、要始终关注细节、要有一流的微笑、要把握服务的火候、要扩展服务内容、要有娴熟的服务技能、要提供更多的便利。

三、合作讨论教学法

合作讨论教学法就是在老师的指导下,为实现某个教学目标或解决某个问题而进行合作探讨,并因此获取知识,培养能力,交流情感,发展思维的一种教学方法。在教学中我们要注意以下两点:

(一)提供素材

有时,教师的提问会让一时难以进入“角色”的学生感到无从下手,不过如果教师能适时地提供一些素材,则便于学生们在讨论中找到很好的依托,选用恰当的方法开展课堂学习,进而启发他们的思维,最终有所收获。

(二)精选论题

除了提供必要的材料,教师在论题的设计上,还应尽量做到科学合理,在精选论题的基础上,还必须对学生提出明确的思考要求,这样学生就能有针对性,能动地发表自己的看法了。我在讲授《饭店管理概论》这门课程时,在讲到《饭店投诉处理》这个项目时,需要首先引入正确处理投诉的意义,我让学生进行讨论“有投诉是不是坏事?”“没有投诉是不是好事?”我在确定了论题之后,给学生列出了两个明确的讨论要求:1、每位同学可进行发散性拟题训练,先在小组中进行交流;讨论时间为十分钟。2、请同学们按照自己的观点分两方进行辩论。接着,在随后的十余分钟时间内,学生讨论踊跃,通过讨论和辩论总结出来,投诉并不是坏事,是客人意见的正确反馈,正确处理投诉,可以达到饭店、客人、员工三赢的结果。

以上是本人对酒店管理专业课程教学模式创新所进行的实践研究,当然每种模式都不是一成不变的,需要根据具体的教学内容和教学环境进行灵活的相互切换,同时这些模式的应用,不仅需要教师理解、会用,而且需要教师投入更多的时间和精力去寻找资源、设计和组织教学。

参考文献:

- [1]范秀成主编:《服务管理学》,天津,南开大学出版社
- [2]王丽华编著:《服务管理》,北京,中国旅游出版社