

基于学考背景下中职旅游服务类职业技能 ——客房服务技能教学策略研究

郑志芸

(福建省漳州高新职业技术学校 福建漳州 363601)

摘要: 职业技能作为我国教育的重要部分,在科教兴国以及人才战略储备上有着非常重要的地位,在福建省中等职业学校教学标准及考试要求的背景下,导游服务技能和客房服务技能是福建省中等职业学校旅游服务类各专业的职业技能考试的指定课程。为了跟上社会时代的步伐,满足中职学生的多元化需求,使学生轻松上岗顺利升学,做到上岗升学两不误、岗位需求与升学要求双满足。首先应该解决中职旅游服务类职业技能在教学方面存在的课堂效率低下,学生掌握情况不够理想等问题。因此,本文针对中职旅游服务类职业技能——客房服务技能的相关问题提出解决方案和教学策略,为其在学考背景下,中职旅游服务类职业技能教学研究提供参考性建议。

关键词: 客房服务技能 职业技能考试 教学策略

中图分类号: G71 **文献标志码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.42.184

引言

中职学校是以培养技能型、实用型人才为其办学理念和办学宗旨。但随着社会的发展、技术技能的创新与应用,中职人才培养不再以基础性技能操作为其培养标准。为了适应社会的需求,2019年初,福建省教育厅发布了《关于做好2019年中等职业学校学业水平考试工作的通知》,学考成绩将作为学生毕业和升学的依据。旅游服务类专业学考内容分为理论和技能两部分,专业理论和技能的考试是完善中等职业教育教学质量监控和评价体系的一项重点工作,是强化职业技能教学环节,提高专业人才培养质量的重要举措。在此背景下,笔者主要针对旅游服务类技能学考中的客房服务技能这一模块所面临的技能教学课程、技能教学体系、技能教学评价和师资队伍结构的问题,提出自己的分析与参考性建议,探寻一条适合学生职业技能提升的教学之路^[1]。

一、中职旅游服务类客房服务技能教学现状与问题

1. 中职旅游服务类客房服务技能教学现状

通过与学生的沟通和在课堂听课过程中的观察,笔者发现学生对于技能课程的学习兴趣与教师的授课水平、授课内容的趣味性有较大的关系。学生对于专业的认知模糊,也导致对于专业技能学习的兴趣不能长久保持。N校技能教学体系现状统计见表1。主要从诊断性评价、形成性评价、终结性评价三方面进行评价分析。从在技能学习前是否参与过技能测评的情况来看,偶尔参与的人数最多,占比33.1%,其次是从未参与的人数,甚至有19.9%的学生不清楚技能测

评。通过访谈发现,教师对于学习前的诊断性评价进行较少,甚至有不了解的情况。从是否在技能学习课堂中实时了解自己的学习效果来看,选择些许了解和比较了解的人数较多,分别占比43.4%和39.7%。说明一些学生在课堂上可以及时了解自己的学习效果,但也有不少学生不能清晰地了解自己的学习效果。从参与过的期末技能学习评价模式来看,大部分都是采用教师评价和学生评价相结合的模式,但仍有部分学生的期末评价仅有教师评价或者自评,不能够反映学习成果的真实性。从参与过的期末技能学习评价形式来看,有70.6%的学生是由理论考试和实训考试相结合的形式来进行技能学习评价,评价较为全面,但也有不少学生仅有理论课考试,对于技能的实践情况没有考核,不利于学生对自己学习成果的检验。通过访谈了解到“学校每年五月都会有一周进行停课,进行“技能闯关节”。这项活动是全员参与,参照省、市的大标准和考核目标,根据不同专业、年级进行不

表1 旅游服务类客房服务技能考试状况

选项	数量	比例(%)
每次都参与	25	18.4%
偶尔参与	45	33.1%
从未参与	39	28.7%
不清楚技能测评	27	19.9%
仅有理论课考试	29	21.3%
理论考试和实训结合	96	70.6%
不考试	2	1.5%

同的标准设置。教师根据学生的技能水平颁发校级“A、B、C、D、E”五个技能等级证书。这项活动举办了五届，效果良好。”这样一方面检验了学生的技能水平，促进了教师对于技能教学的思考与实施，另一方面也让学校发现一些技能水平较强、综合素质较高的好苗子^[2]。

2. 中职旅游服务类客房服务技能教学问题

(1) 技能教学课程问题

学校中班级种类较多，有不同就业方向的班级，但是开设的课程大同小异。在专业技能教学课程内容设置是否符合实际就业能力需求这一问题中，一些学生选择较不合理，甚至不太清楚。课程设置和专业方向联系不密切，会导致学生对于自己所学专业认知的模糊，所以对于未来的发展方向也有些迷茫。这种现象最根本的原因也是师资和教学条件的不匹配，专业课程开设只能通过部分老教师或校外企业人员联系，作为补充性知识，而没有将专业方向技能学习常态化。

2. 技能教学体系问题

学校的教师教龄长，有丰富的教学经验，对于学生的技能教学游刃有余。而新教师教学时间短，教学经验也不够丰富。教师学历虽然逐渐优质化，但年轻教师的实践能力还有待提稿。而且通过对新教师的访谈，发现关于教师的培训方面，学校做的较少，需要靠教师的长期积累和自己练习来提升自己的教学水平。

3. 技能教学评价问题

在技能学习课堂中实时了解自己的学习效果这一问题的调研中，有不少学生不能清晰地了解自己的学习效果。这说明教师在技能教学的实施中，没有明确地对学生形成评价，使学生及时、准确地了解自己的学习效果，从而无法有效地调控自己的学习过程，学习的成就感较弱。并且有的课堂扩充知识太多，专业知识较少，形成性评价几乎没有。学生听了一节课，却不清楚自己的学习内容，学习兴趣自然会有所下降。

形成性评价是在教学过程中，为调节和完善教学活动，保证教学目标得以实现而进行的确学生学成果的评价。形成性评价的主要目的是教师可以随时了解学生在学习上的进展情况，获得教学过程中的连续反馈，为教师随时调整教学计划、改进教学方法提供参考。在是否在技能学习课堂中实时了解自己的学习效果这一问题的调研中，有不少学生不能清晰地了解自己的学习效果。这说明教师在技能教学的实施中，没有明确地对学生形成评价，使学生及时、准确地了解自己的学习效果，从而无法有效地调控自己的学习过

程，学习的成就感较弱。并且有的课堂扩充知识太多，专业知识较少，形成性评价几乎没有。学生听了一节课，却不清楚自己的学习内容，学习兴趣自然会有所下降^[3]。

4. 师资队伍结构问题

中等职业学校师资供给的主体是普通高校毕业生，占75%左右，像职业技术师范院校这样的专门化机构培养的师资只占总量的25%左右。从近几年的发展中我们可以发现很多中等职业学校都先后建立起各种各样的选拔聘任制度，但招聘的方法主要是笔试和面试（片段教学）来评判这个教师是否符合招聘要求，而忽略了教师技术技能水平这一评判标准，没有建立教师的胜任特征素质模型，素质测评标准不尽科学合理。人才选拔渠道单一，教师资源储备不扎实，负责招聘的工作人员没有经过专业培训且缺乏必要选人识人的专业技能，人才选拔机制不健全，导致很多中等职业学校文化理论课教师过剩，专业技能型教师短缺，教师结构型矛盾非常突出，师资队伍结构不合理。学校普遍忽视兼职教师队伍这一改善师资队伍结构的重要力量。对学校来说，兼职教师不单纯是数量补充，更重要的意义在于优化职教师资结构。在目前产业迅速更新换代的背景下，“双师型”教师培养不能完全寄托于学校自身培养，如何有效地“拿来”是摆在学校面前的重要任务^[4]。

三、中职旅游服务类客房服务技能现状与问题的成因分析

1. 教学模式不先进

随着信息化教学的提出并引入，教学过程中一直强调应用多种信息化手段进行教学活动的开展，但是目前的中职旅游服务类各专业的客房服务技能教学课堂上，专业教师还是以传统的教学方式——操作演示来进行教学。在教师进行示范操作、学生观摩学习的过程中，由于学生人数众多，处于前排或学习态度认真的学生能比较清楚地观察到老师操作的要领；后排及态度不认真的学生就容易忽略操作的细节，甚至因为人多，在观摩时出现不听讲的现象。教师示范操作之后，学生分组到工位进行训练，教师巡视纠正问题。这样的教学方式因为不能同时兼顾每个工位的操作，甚至不能兼顾所有学生的表现，从而不容易发现问题，使得技能课堂教学效果打折。由于教师的教学实施和教学检测的手段和方式都显得较为传统和单一，技能教学效果显得十分低下，更不用说达到技能学业水平考试的要求了。

2. 职校制度不合理

目前，中等职业学校已初步建立符合事业单位特点，体现岗位绩效和分级分类管理的收入分配制度，完善和逐步实

现事业单位收入分配的科学化和规范化。但是,从战略的高度来看,现有的奖惩制度还不能完全满足学校管理上的要求:一是学校的薪酬对一流人才的吸引力有限,而且岗位薪酬在分配上存在平均主义倾向,对教学、科研、管理骨干的激励力度不大,导致激励效果不明显;二是各类教职员工的岗位要求比较模糊,没有体现出文化基础课教师、专业教师、实训教师的课时分配比例。

四、探寻适合客房服务技能的教学策略

1. 优化客房服务技能教学

客房服务技能设定和标准是紧紧扣住时代发展的,这会进一步促进中职院校对自身教学内容进行自我审视和更新。需要在日常的客房服务技能教学中适应时代发展,加强客房服务技能操作教学。同时,课程教材也需要根据专业需求,选取最贴近专业发展的教材。传统的课堂往往以教师讲授和单一操作为主,学生只能被动地接受知识,但是这种教学形式违背了以学生为主体的教学目标,不利于学生养成良好的学习习惯。职业技能对于学生的要求是要有能力解决问题、有专业操作能力、有完备理论知识、有综合职业素养的学生。这些素养不是一朝一夕就能够形成的,学校要将课堂还给学生,以学生为主体,加强学生的自我学习能力和探究意识。理论知识和实践技能对于中职学生来说,都是较为重要的,不能完全舍弃一方。但是实践客房服务技能离不开持续的练习,中职学校必须加强对于学生的实践能力的锻炼。同时职业技能还关注学生的综合能力,比如说创新能力。国家一直鼓励培养有创新精神的工匠人才,这是国家和社会的共同需求。中职学校作为技能型人才的基础教育阶段,也必须要跟随时代表步,加强对于学生创新能力的培养。

职业学校教师资源来源主要有两大渠道。一是普通院校的毕业生,由于他们刚从学校毕业,没有工作经验,实践动手能力较弱,实践经验不足,不清楚专业知识在实际工作中的运用,因此难以解决在实践教学中学生的困惑,影响教学效果。二是从基层招聘来的技术人员,他们有大量的实践经验,技能水平较高,可以补充上述教师实践经验较少的缺点。但因为长期从事一线工作,未受过教学训练,缺乏基本的教学功底,因此难以阐述教学中的理论知识,使技能教学单纯停留在实践层面。这两种情况都不适用于中职教育,中职教育需要的是理论功底和实践能力都较强的“双师型”教师。因此,中职学校的教师培训应该依托技能大赛,走创新创优道路,培养一支具有专业教学能力和较高技能水平的技能型教师队伍。只有这样的高素质教师队伍,才能培养出高

校所需要的技能型人才,在升学时可以无缝对接,提升中职学校的升学优势。

2. 完善技能教学资源平台

在中职教学改革的背景下,基于客房服务技能课程问题及成因的分析,结合旅游服务类各专业的特点,建立教学信息平台是极其必要的。信息化教学资源平台就是学生的线上酒店、模拟实地景区和专家库。借助于微芽、希沃、学习通等信息化平台和系统,采用适合的信息化手段展开技能教学,让课堂变得生动、有趣、高效,将学生被动学习,甚至懈怠学习的情况转变为主动学习,切实地提高技能教学的效率。

以开夜床技能教学为例。授课前,教师通过学习通平台发布课前任务作业并上传相关学习资源,学生可以利用平板电脑登入学习平台App,查看、学习PPT资源、视频资源(技能比赛选手的规范操作视频),预习开夜床的基本流程及操作要求,并将问题和困难通过平台反馈给教师,教师通过学生的反馈对教学过程进行适当调整。授课中,根据课前同学们的反馈,教师可结合微课等教学手段对存在的问题进行集中讲解,学生通过看视频和听讲解,认识问题并找到解决问题的办法,这比围绕在教师周围看演示操作要更清晰、更有针对性。在课堂练习时,学生可利用平板电脑拍摄同学的操作过程并上传至学习平台。在学生操练结束后,教师通过同学上传的视频,从中捕捉到问题并利用信息化技术投屏在大屏幕上,再次进行分析和讲解,纠正学生操作的偏差,学生再进行针对性的操练。课后,学生可以再次登入平台对照教学视频和自身操作时的视频,进行巩固训练,如有问题可以在平台上继续提问。教师还可以随时抽查学生练习情况,定时发布技能作品检查任务,学生上传、展示自己的作品,有效地解决了课后技能巩固的问题。借助于平台系统,采用适合的信息化教学手段后,学生的学习专注度得到明显提升,课堂学习氛围也更加积极热烈,教师的技能教学效果也大大得到提升。

3. 优化客房服务技能教学课程

中职学校要注意课程目录与专业方向的一致性和特殊性。学校也要及时把握行业动态,结合自身的教学能力,整合专业设置,取缔不符合专业的专业。中职旅游服务类客房服务技能在教学过程首先应该优化教学环境,让学生进行实践,积极参与客房服务技能等相关工作内容,了解客房服务的细节以及操作过程中的相关技能,这样才能够让学生更好地掌握自己所学的专业知识和技能,从而有效地提升自身的

专业实践能力。

教育部发布的《关于全面推进素质教育、深化中等职业教育教学改革的意见》中,就提出中等职业教育要树立以全面素质为基础、以能力为本位的新观念,培养与社会主义现代化建设要求相适应,德智体美等全面发展,具有综合职业能力,在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质劳动者和中初级专门人才。这说明中职生的培养要重视能力本位,重视专业实践技能的培养。所以,在中职生入学时,就应该使其明确中等职业教育的培养目标。从初始阶段,就开始着重培养学生整体综合能力。这一实践技能的培养也应该体现在课程的安排上。中职生从入学时就要开设与专业相关的专业技能课程,让其逐步接触专业技能,打下坚实的技能基础。同时,课程安排上也要注意理论课和实践课的一致性,不能让两者脱轨,不利于学生对于课堂内容的把握。比如,教师可以在实训场地进行理论课的讲解,讲解完直接进行实践练习,让学生对于专业知识的把握更为明确。在每节课的课程安排上也要根据学生学习的进度和学生对于信息的接受度制定合理的课程计划。如果课程安排过难,会降低学生的学习动机。

4. 完善师资管理制度

为了解决专业师资队伍结构的不合理性,本文提出以下几点建议:

(1) 为了提升教师职业技能,我们可以实施专任教师来源合作计划,从而缓解当前各中等职业学校技能型教师缺乏的问题。除了采用以老带新的措施外,我们还可以由政府部门牵头,合作高校(3+2联合办学)、各行业企业(各实习单位)与职业学校合作,有目标、有计划地培养中等职业学校专业教师,从而解决职业学校新进教师缺乏专业技能问题。

(2) 有针对性开发师资培训基地,使教授专业理论和技能课程的教师接受到专业骨干教师培训;通过多种培训如:入企锻炼、高校进修、出国等,重点培养一批“双师型”骨干教师。

(3) 为了加强校企合作,吸引企业优秀技能人才到校兼职,我校实施特聘兼职教师计划,从而使在校教学的理论与技能更贴近现实社会需求。为了增强中职教育对兼职教师的吸引力,应进一步扩大每年资助的特聘兼职教师的待遇。

4. 提升“双师型”教师的待遇,完善激励和保障制度。制定“双师型”教师激励政策,从工资、评优、评先进等方面对于“双师型”教师予以优先考虑。完善学校内部收入分配制度改革,建立岗位绩效工资制,使“双师型”教师的待遇与职称和技能等级挂钩,形成利益驱动机制。

结语

综上所述,教师应该依据《大纲》更新教学内容和教学观念,制定切实可行的技能教学计划,明确各个阶段的教学目标,并使之适合于学生的学习和技能的发展。通过完善评价体系、实训场地、资源平台和管理制度,改善教学策略、提升教学效果,同时利用移动信息化教学平台促使学生巩固职业技能。将技能学考结果作为职教高考招生的重要参考依据,两类考试接轨后紧密衔接、互相促进,有利于技能学考的健康良性发展。开拓一条适合中职旅游服务类专业学生客房服务技能学习、教师技能教学之路。

参考文献

- [1]周春波.中高职一体化旅游人才培养模式解构:浙江案例与分析框架[J].吉林省教育学院学报,2022,38(08):45-51.
- [2]张琳琳.新旧动能转换背景下旅游职业院校工匠精神培养机制创新研究[J].山东农业工程学院学报,2022,39(07):95-102.
- [3]王廷梅.高端技术技能人才贯通培养“三全育人”模式的研究与构建-以北京市为例[J].中国多媒体与网络教学学报(上旬刊).2020,(11).142-145.
- [4]韩恩月.中职学业水平考试背景下适合的专业技能教学研究——以中职酒店服务与管理专业餐厅服务技能教学为例[J].科技资讯期刊,2019,(36):43-44.