

# 中职《客房服务与管理》教学设计与反思

彭姣 彭资涵 周艳

湖南旅游技师学院，湖南张家界，427000；

**摘要：**在中职旅游专业客房实训课教学中，中式铺床实训教学效果不理想，学生学习积极性不高。基于“思维导图+游戏教学”的教学方法协同应用到客房实训的课堂，改变了传统的教学模式，利用思维导图的教学方法发散学生思维的同时，游戏教学法能激发他们的实践积极性，提高学生的专业技能，培养中职学生良好的职业素养，增强专业认同感。

**关键词：**中职学生；客房实训；思维导图；游戏教学

**DOI：**10.69979/3029-2735.25.06.027

## 引言

中等职业技术教育属于我国基础教育的主要部分，在职业教育体系中有着重要战略地位。中等职业教育的培养目标是要培养具备基本综合职业能力，同社会主义现代化建设的需要相适应，在管理、服务、生产、技术第一线工作中初级专门人才及较高素质劳动者。企业择优的标准从过去的考试成绩型转向操作技能型的实用人才，企业更加注重中职学生的职业技能素养，学校开发课程中应将理论知识与实际操作相结合，将书本的理论知识应用于实训教学中，加强技能和综合应用能力的培养，满足市场和企业对新型技能型人才的需求。

## 1 教学背景

“思维导图+游戏教学”的教学模式，要求学生了解思维导图的概念，思维导图可以对原有思想进行梳理并逐渐清晰，适用于中职学生的教学课堂，有助于发散学生思维来增强对知识的串联记忆。游戏教学法又称教学游戏法，使学生在学中玩、玩中学，让其充分体验到客房实训课的乐趣，提高学生学习兴趣，提高职业礼仪素养及职业技能素养。

《客房服务与管理》作为中等职业院校旅游酒店高星级饭店运营与管理专业学生开设的一门重要的专业实操课，同时也是必修课程之一。从培养岗位管理能力出发，以职业工作群的岗位分析经验为基础，培养学生具有较为坚实的客房服务与管理的基础知识，并具备较为过硬的专业知识，实践岗位能力与市场适应能力强的较高层次专业技能人员。在实训课程中学生不但要学习

基本酒店礼仪管理基础知识，培养职业礼仪素质，同时还能把客房服务与管理专业知识运用于企业实践中进行实操训练，通过交融与沟通，并能灵活处理，进一步提升学生职业技能素质。

通过该课程的学习，重视中职学生的职业能力和综合素质的培养，专注于培养能够以良好的职业道德和团队精神为酒店客房服务的技术人才。由于中职学生上实操课注意力难以集中容易分神，且无法紧跟老师上课内容，认为实操内容枯燥无味，对实训课部分学生不够重视，认为练习一遍熟悉基本技巧就容易变得懒散，导致中职学生不能熟练掌握专业基本技能。为了解决这种普遍现象，加强中职学生的技能教育发展，基于“思维导图+游戏教学”协同教学方法，首先运用思维导图的教学方式将此堂课的内容通过“神经元形状”总结相关知识点，再通过游戏教学法——“终点响铃”个人比赛、“四人成团”“团队比赛”来贯穿师评互评方式，从而吸引学生上了一堂“满载而归”的客房实训课，优化旅游专业课程实践教学设计，从而提高实训课教学质量，增强学生学习的迁移能力，提高学生学习兴趣，培养中职学生良好的显性和隐性职业素养。

## 2 教学运用

中式铺床技能学习与训练是《客房服务与管理》必修课程的重点教学章节。这章节内容主要分为开床单、开被套、套枕头三个子项目。打单包角则属于开床单这个子项目的重难点。



图源百度：客房服务与管理

**教学环节一：**课前导入，礼仪素养。在课前训练学生的职业基本礼仪素养，对学生的仪容仪表进行检查。

**教学环节二：**思维导图，复习知识。发散学生思维，建议学生自由发言，集思广益，最后以思维导图贯穿知识，整理知识点。

**教学环节三：**分组考核，终点响铃。为了让学生更好地掌握打单包角的实际操作技能，教师在示范过程中讲解要领及注意事项，在准备工作做好的前提下，首先抛单，站在床尾按照折叠方式，抓一边将床单直接抛出落在床头位置，其次打单，两手分开80-100cm，双手分别抓紧床单的四分之一处，弓子型站立，身子前倾，用力下压，慢慢将床单拖至均匀，若没有顺利打开可以第二次开单，最后包角，着重讲解包角走姿、包角动作。通过教师的示范和疑难解答，让学生梳理知识点，真正理解和掌握“打单包角”的操作手法。

学生进行分组考核，操作过程中既要注意时间也要注意操作标准，高效率完成考核，操作完成后请按响铃，并举手示意，操作完毕，即终点响铃。考核合格的同学将获得小星星，会给予相应的加分。

学生分组依次进行考核，在考核过程中教师走动观察学生的操作过程，考核完毕后，进行师评环节。

**教学环节四：**四人成团，团结有力。教师宣布游戏规则，实训室一共六个床位，每个床位四个角，每组同学派一个同学完成开单、甩单、打单、定位。之后每组分别派出四名同学同时站在床角边，每个同学从自己站立旁边的床角出发，顺时针按照包角四步走姿法，同学之间相互配合，不出现撞头、踩脚现象，根据四步走姿法走一圈之后再次回到当初站的床角的位置上，需要四名同学同时蹲下，相互协助包好四个床角，最后游戏结束，通过时间和质量来判定哪一组第一名、第二名、第三名。

### 3 总结

客房实训课一般是在已学基础知识前提下所开设相对应的实训课程，是培养学习者动手能力、获取专业技能的主要手段。整节课下来教学步骤有序，由浅入深，环环相扣。这种“思维导图+游戏教学”协同的教学模式使在师生之间真正相互沟通的课堂过程中，变得更加轻松风趣，学生们可以毫无上课压力地轻松加入课堂教学，极大地调动学生掌握实际操作技能的兴趣，进而运用到现实生活和今后工作中去。在这节课中，课堂气氛活跃，通过实践探索和巩固练习，更加激发了学生的学习热情，教师的亲自示范、讲解状态和学生接受知识的效果更好，以学生“学”为主，以教师“教”为辅，通过总结归纳问题，再次教学实践可以加深学生对打单和包角操作和过程中的深刻印象，同时可以突破整堂课的重点和难点。

“授人以鱼不如授人以渔”，教师教给学生的学法分为五步骤，即“思考讨论-合作训练-单人考核-总结归纳-团队协作”，通过自主探索、相互讨论、集思广益，让大家对所学知识印象更深刻，更好地掌握操作细节，分工合作，培养学生团队协作意识，践行社会主义核心价值观，发现问题共同讨论，从而找出解决办法。

### 4 教学反思

一方面中职教师应构建课程实训教学+课程思政的格局，从教育系统内部来说，教育体系的核心是坚持“育人为本、德育为先”的原则，把“立德树人”作为根本任务，科学性开展思政课程教学，增强思政课程实效。教师在《客房服务与管理》实训教学中深入贯彻和践行社会主义核心价值观。比如在课堂上教师将学生进行分组，团结协作完成游戏任务，提高技能，激发学生专业认同感，提高学生职业素养；另一方面中职教师要强化自身的教学素养，俗话说：“艺高为师，德高为范”，这也是对教师自身素养的最高概括，因为缺乏高质量的教师就无法有高品质的教育，更不必谈高质量的教学。所以说在开展中职客房技能实训项目教学过程中，教师自身的技术素养是十分关键。

教师是学生学习的榜样，教师的一举一动均在学生的成长中起到了潜移默化的影响。教师必须要具备课堂开发的意识与能力，在课堂中创造诱人的教学情景，以便于使实训课程从课堂上进入实际生活。爱好和兴趣以及生活经验在整个学习过程中都是显得十分关键重要。

的。因此，在进行课堂教学过程中，教师要善于激发学生的学习兴趣、调动学生上课积极性，在未来的教学实践中应朝这方面进一步努力。因为这样做的话，可以有效地提高学生学习兴趣，活跃课堂氛围。另外，教师应不拘泥于教学计划，灵活开放课堂。

从课堂表现中不难发现平日里不听课、思维懒散的个别同学都能融入课堂，对授课内容认真，能与老师同学们积极认真的进行实际训练，并且能对所学习的客房技能与小组同学积极配合高效率的完成。在中职学校里需要掌握学生学情，结合技能班和高考班的不同情况，利用不同的操作方法吸引学生，技能班的学生思维活跃，动手能力强，但长期只操作一个方面的技能容易让学生变得浮躁并且缺乏学习操作兴趣，因此在课堂中传授多种操作方法，鼓励学生精益求精。教师在教学过程中采取师生互评，由小组的其他成员或者是两两小组学生互相评价，找出不足之处，并讨论改进的手法，学生在获得成果和成绩的同时增强学生的成就感。单项训练过程中学生容易产生疲劳，利用比赛测试（考核）的教学方法，教师采取计时测试终点响铃，给学生打分，并且在指出每位同学操作过程中的优点及需改进的地方，从而来增加和提高学生训练的动力和压力，提高学生学习自主性。

需要注意的是，在教学过程中，在实际教学的过程中，难免也会出现一些学习方面本来就比较吃力的学生，教师也应适当放慢上课进度，教学要更加有耐心，可以真正实现一对一式的个性化教学，增强学生学习的信心，既要学生看到“严”的一面，也让学生看到“慈”的一面，多激励学生，顺利完成最后客房技能考核。

教师在上客房实训时借助教材、粉笔以思维导图的形式将知识点绘制成“神经元”图，发散学生思维，最后整理他们的思路，采用游戏的教学方法带动学生积极性，如果能在实训课程中借助多媒体，在课堂上结合授课内容适当的添加视频，比如中职组客房技能的国赛视频，让学生更好的巩固知识，树立正确的专业认同感。脱离传统的教学模式，增加情景模拟的教学方法，给出情景让学生进行模拟展示，使学生带着任务进入角色，

可以有更多的学生参与进来，这样才能达到学生“动”起来的效果。

## 参考文献

- [1] 刘正东. 如何撰写“案例背景”与“案例反思”——以第四届全国学校体育优秀教育教学“入围案例选登”的作品为样本[J]. 中国学校体育, 2020, 39(08): 89-90.
- [2] 毕闽. 对中职院校计算机课程教学的反思[J]. 中小学电教, 2020(11): 51-52.
- [3] 杜林梅. 对中职旅游礼仪教育的思考[J]. 现代职业教育, 2015(29): 155.
- [4] 李莉, 谢红勇. “先做后学”模式在客房实训教学中的运用[J]. 重庆第二师范学院学报, 2016, 29(04): 161-164.
- [5] 孙洁. 基于“翻转教学”的中职旅游专业英语信息化教学设计案例——《点餐服务》[J]. 高考, 2019(09): 286+288.
- [6] 赵燕芹. 体验式教学法在中职《客房服务与管理》课程中的教学设计研究[D]. 云南大学, 2023.
- [7] 秦静, 王伟红. 中职旅游教学的导入设计——以“客房服务与管理”课程为例[J]. 文教资料, 2020, (21): 188-189.
- [8] 吴鑫悦. 职业素质本位下中职《客房服务与管理》课程教学设计研究[D]. 云南大学, 2023. DOI: 10.27456/d.cnki.gyndu.2023.000272.

**作者简介：**彭姣（1998-），女，汉族，湖南长沙，湖南旅游技师学院，教师，硕士研究生，研究方向：旅游、职业教育。

彭资涵（1996-），女，汉族，湖南张家界，湖南旅游技师学院，教师，硕士研究生，研究方向：旅游、职业教育。

周艳（1994-），女，汉族，湖南湘潭，湖南旅游技师学院，教师，硕士研究生，研究方向：旅游、职业教育。