

# 案例教学法在高职酒店管理教学中的运用

◆李玉荣

(淄博职业学院 山东淄博 255000)

**摘要:** 情境案例教学法是指教师在教学环境中引入具有一定生动具体的场景,从而引起学生一定的情绪与情感体验,让实际工作任务结合设想的案例背景直接纳入到教学范畴之中,协助学生理解教材所学并使学生的智能得到发展的教学方法。近年来中国酒店业迅速发展,许多学校根据市场需求相继开设了酒店管理专业来培养高级酒店管理人才。情境案例教学法将专业理论知识和抽象的专业技能跟工作过程结合起来,让学生在掌握理论知识的同时积累工作经验从而形成一定的职业创新能力和综合职业能力。情境案例教学法以学生的情境模拟为切入点,营造出“自由”、“开放”的课堂教学氛围,运用多种方式创设生活化的情境等角度探讨了情境案例教学创设的方法,更能引起学生的好奇心和注意力,培养学生的问题意识和探索精神。

**关键词:** 案例教学法; 高职; 酒店管理

**引言:** 设置案例教学情境的方法和手段是多种多样的,需要教师营造一个平等和谐的教学氛围,可以使教学源于生活,高于生活,又回归生活,充分调动学生学习的积极性,学生的创造力与非智力因素得到了尊重与培养,收到良好的教学效果,从而更好地体现了教育为劳动实践服务的宗旨。为此,在接下来的文章中,将围绕案例教学法在高职酒店管理教学中的运用方面展开分析,希望能够给相关人士提供重要的参考价值。

## 1. 情境案例教学应用于高职饭店管理专业教学的优势

### 1.1 高职案例教学优势

高职学校一般开设的科目多为实践性较强的专业课程,特别是酒店管理专业。这就需要高职教师运用恰当的教学方法,以适应高职教育的需求。可是以人为服务对象的专业特征要求该酒店管理专业的学生不仅要掌握规范化的服务程序,还要懂得客人是实际需求。从而能够创造性地提供个性化的服务。所以,在课堂理论教学中将情境案例教学引入就显得非常重要。情境教学法是教师在教学过程中,有计划的引入或者设计有一定情绪色彩的、相关形象为主体具体的场景,从而能够引起学生的态度体验,能够帮助学生理解教材,理解客人的需求及提供相应的服务,以此来提高客人的满意度和培养客人的高忠诚度。

### 1.2 饭店工作情景分析

典型工作情景即典型职业工作的场景和场合或是典型职业工作的状况和景象。酒店所提供的产品和服务的质量不是单纯的由设施设备的好坏以及服务的程序化标准化所决定的。他受很多因素的影响,主要由提供服务者和接受服务者的状态决定的。这根据消费者的性格、学历、消费观念、心情、年龄以及服务人员文化、技能水平、服务态度、服务意识等不同有所不同。典型的工作情景分析是编写教学材料、设计教学方案和实施教学活动的重要依据。教师可以把一些情境案例教学引入课堂,可以让学生从中学会多角度分析客人的具体要求,从而进一步习惯酒店的工作环境。

### 1.3 产学研结合提升酒店管理高职教育

为了适应社会对高职教育发展的需要,可以通过产学研相结合这个重要的方式,吸收物质资源以及智力资源,但是产学研合作教育本质上是一个实践问题,其利用校内外实训基地资源营造出真实的职业环境,来提高学生的综合职业能力。“2”即2年在校理论学习,“1”即1年企业顶岗实训。“2+1”模式有些教师认为2年的理论教学主要是让学生学习理论知识,对于相关的实践和实际操作以及针对处理一些问题的能力培养可以完全放到1年的顶岗实习过程当中。如果学校只会教授学生理论知识,没有实践,实习的企业职教学生实践,这种错误的培养方式会使高职培养高端酒店人才的目标难以实现。解决问题这一问题的可行的

方法之一是运用情境案例教学,把他运用到理论教学过程当中去,可以让学生在掌握理论知识的同时积累工作经验从而形成一定的职业创新能力和综合职业能力。从而能有效的提前进行服务意识以及技巧的培养。

## 2. 情境教学法的实例运用

### 2.1 模拟演练

所谓的表演体会情境,简单来说,就是在实际教学过程中,以教材内容为出发点,引导学生对内容中的角色进行选择性的扮演,教师可以组织学生在课堂中实施表演训练。例如,在教师讲解《餐饮服务与管理》相关内容时,可以挑选几名学生对餐厅服务人员进行扮演,剩余的学生可以当客人,组织学生在学校的餐厅训练室进行模拟。在所有学生客人对服务人员提出问题,或者是索取服务时,一方面可以考察学生对教材知识的掌握程度,同时也是提高学生实践能力的重要保证。总之,利用情境模拟教学方式实施教育工作,不仅有利于激发学生的学习热情,同时也有利于突出学生的主体地位,引导学生自主参与到课堂教学过程的同时,为教师教学质量的提高打下坚实的基础。

### 2.2 多媒体展现情境

多媒体技术集声、光、电于一体,视频展现情境是利用多媒体教学技术的优点,通过电脑对文字、图形、图象、动画、声音等多种媒体信息的综合运用,展示在学生面前,能快速引起学生的注意,增加学生的学习兴趣,让学生在轻松的氛围中更好的了解、掌握知识。在教授《前厅服务与管理》中“前厅接待”时,如果只是用语言讲前台如何接待宾客学生在实际操作过程中肯定还是不会。所以,在教学中利用多媒体将星级饭店如何迎宾播放给学生观看。通过视频的演示,可把学生的认知过程深入到生动的教学过程中,将课堂教学引入到一个崭新的境界从而产生事半功倍的教学效果。

### 2.3 生活引入情境

所谓的生活引入情境,简单来说,就是在实际教学过程中,将学生与社会、自然等方面充分的结合,针对教材内容为中心,选择与生活相似的场景,引导学生对场景进行观察与分析,教师在学生观察过程中,辅之以语言讲解,将教材内容生动形象的呈现在学生面前,极大激发学生设计酒店设施等的兴趣。总之,在高职院校酒店管理教学过程中,更好的应用生活引入情境教学方式,不仅能够将复杂的内容简单、生活化,而且更有利于学生主动参与过程中激发学生的实践能力,最终为学生走入社会步入酒店管理行业,更好的适应工作岗位打下坚实的基础。

## 结论:

简而言之,案例教学起源于20世纪20年代,美国哈佛大学最先将案例教学运用于教育教学领域,探索并形成了一系列的教学程序,取得了良好的教学成果,后将案例教学推广到其他领域。酒店管理专业实践性强,具备开展案例教学的学科基础。高职酒店管理教学运用案例教学法有其必要性,亦有其局限性。对案例教学的实际问题进行深入反思,才能得以重构和改进<sup>[1]</sup>。

## 参考文献:

- [1]王青梅.国内外案例教学法研究综述[J].宁波大学学报(教育科学版),2017,31(3).
- [2]黄悦.案例分析教学法在“法律基础”课教学改革中应用的探索[J].辽宁科技学院学报,2017,(01)