

酒店管理专业的沟通技巧课程教学优化策略

柏 珺

(武汉职业技术学院 湖北 武汉 430074)

【摘要】酒店服务与管理最为重要的便是人与人之间的沟通和交流。对于酒店管理专业的学生来说,做好其沟通能力的培养,提升其沟通技巧则能够为其未来工作打下坚实基础,能够让学生在未来的工作岗位上予以更好发展。也正是因为此,探索酒店管理专业的沟通技巧课程教学优化策略就显得极为重要,更是学生沟通能力发展的重要推动力。

【关键词】酒店管理 沟通技巧 教学优化

【中图分类号】F719.2

【文献标识码】A

【文章编号】2095-3089(2018)45-0014-02

一、酒店管理专业的沟通技巧课程开展重要性

人际沟通,指的是两个或两个以上的个体或群体,通过一定的联系渠道传递和交换各自的意见、观点、思想情感与愿望,从而达到相互了解、相互认识的过程。沟通的实质是人与人之间信息相互交流的过程。酒店工作人员的人际沟通能力,主要是指员工与员工之间、员工与顾客之间、员工与上级之间进行信息交流,并对此发送与接受的准确性,包括外在技巧和内在动因。其中,恰如其分和沟通效益是人们判断沟通能力的根本尺度。酒店管理专业学生毕业之初从事的都是酒店一线的服务工作,即直接为客人提供各种服务工作。纵观各大酒店的人事招聘信息,酒店各部门在招聘员工时都有一个共同的条件,那就是“人际沟通能力强”。据上海酒店行业人才需求的调查,酒店中有68.75%的岗位在招聘员工时最看重的是“良好的沟通和谈判能力”。可见,人际沟通能力在酒店从业中非常重要。首先,服务人员必须准确把握客人的需求,而客人的需求具有多样性和随机性,这就需要服务员与客人进行及时有效的沟通交流。其次,酒店提供的服务是一个系统工程,需要酒店各部门间和相关岗位工作人员间的及时沟通与配合来共同完成工作目标。可以说较强的沟通能力是酒店员工出色完成服务工作的基本能力,沟通能力的高低也往往直接影响到一个人其他能力的正常发挥。酒店作为服务行业,能不能在激烈的市场竞争中,持续稳定地发展,能否成为品牌企业,服务非常重要,提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质,服务语言则是服务人员素质的最直接体现。

二、酒店管理专业的沟通技巧课程教学优化策略

1. 课程定位

作为酒店管理专业主干课程之一,《酒店沟通技巧》是直接面向酒店职业岗位的培养沟通能力与素养的专业实务课程。由于沟通无所不在,故而学生在学习本课程之前的所有生活、学习和其它社会活动都是对沟通的学习认知与锻炼,而本课程的教学起到引导学生重新探索、发现、认知、再塑沟通能力的作用,也为前续的酒店前厅、客房、餐厅以及酒水调酒技能课程学习的运用起到纽带与牵引的作用。同时为后续课程《康乐服务与管理》、《酒店会展实务》、《顶岗实习》等课程的学习奠定基础使学生能胜任高星级酒店餐厅服务岗位的工作。

2. 课程设计与内容

第一,根据典型工作任务开发课程项目

第二,根据学习成长规律序化课程教学内容

第三,在行动领域中教与学

3. 课程教学实施示范

翻转课堂的教学模式重在实施。本文将以课程中“倾听技能训练”为例,演示课程的翻转课堂教学实践。其中将运用到引导法、讨论法、情境演练等多种教学方法,并需要多媒体、QQ、微信、网络视频等多样化的现代信息技术的教学手段。

4. 课题倾听技能训练

(1) 任务目标

知识目标:第一,理解倾听内涵;第二,掌握倾听技能要点

能力目标:第一,能学会正确倾听;第二,能运用倾听技能对客服务

品质目标:第一,通过倾听训练提升沟通素养;第二,提升个人魅力

(2) 重难点分析

第一,重点与突破。重点为倾听技能运用训练。它支撑酒店岗位工作的核心职业能力与素养,是后续各项工作任务能否顺利开展的前提。通过问题设疑、引导讨论、案例分析、现场实践等方法突破重点。

第二,难点与突破。难点为如何在服务中展现倾听,因为它需要结合实际完成任务的关键,是学生获取岗位能力的核心环节。通过翻转课堂、情境演练等教学模式与方法,让学生参与到各个环节,从而得以在情境演练中通过训练逐渐掌握倾听技能与倾听的沟通能力。

(3) 教学组织与实施

第一,任务布置。上传微课视频,布置课前学习任务,下发课前和课中以及课后任务单。课前完成。土豆网学习视频链接以二维码的形式发放到教学群。

第二,学习展示。将学生分成若干小组,小组抽查演练方式展示课前学习效果,旨在检查课前任务单完成情况,本环节需时间为5分钟。

第三,微课复习。随即抽选学生演练解说微课学习成果,旨在检查学生个人学习效果。一方面防止部分学生偷懒没有自主学习,影响教学效果和学生学习效果,另一方面也让学生能够在课堂升华的教学前更熟悉课程的知识点和技能点。此外,教师可以根据学生的演练情况作进一步了解以便于教学能够更顺利的开展。本环节教学时间为5分钟。

第四,课堂探究情境。情境布置(本环节5分钟)①每个工作组选取1名酒店督导进行5分钟投诉处理情境演练。②小组有10分钟的时间设计情境。讨论讲解以及将倾听技巧运用的环节设计以及展示环节。③教师答疑:在情境演练各个环节,教师应针对各小组在设置情境中遇到的障碍和难题进行1对1解答。

小组情境设计(本环节10分钟)

情境演练(本环节总计55分钟)①小组展示(5分钟)(道具:身份牌,场景布置画板)期间,其他小组观摩②效果讨论:小组讨论自身得失,其它小组写好评价表和评语,给出评价(3分钟)③评价结果汇报(1分钟),其它小组给出补充评价(1分钟)。汇报小组自辩。(1分钟)教师主持,点评(是否视其情况而定)。

课程总结与课后任务布置(本环节5分钟)。本教学环节教师首先对学生在整个学习过程中的表现进行总结,使学生在分散的情境演练之后能够对知识与技能进一步的体会,从而更好地实现教学目标最后需要布置课后强化任务单。

听力训练是一个复杂的过程,它从接受信息、识别、判断到理解声音信号无不贯穿着听力技巧。要让学生掌握一定听的方法和技巧,除了课堂上进行扎扎实实的训练外,还应注意对学生进行听力技巧上的训练和点拨。

第一,了解听力测试中主要题型的特点。目前常见的听力题型大致有:单词辨音;单句理解;对话理解;短文填空和短文理解。听力的内容有数据和事实。数据可能是日期、时刻、价格、物品、数量、交通工具起始和到达时间,有时还需要简单的

浅析职业锚理论在大学生社会主义核心价值观教育中的应用

孙丹枫

(上海杉达学院 上海 201209)

【摘要】职业锚的确定是一个不断探索的过程。大学是职业锚形成发展的关键阶段,能反映出一个学生的职业爱好和价值倾向。大学生是社会主义事业的接班人和建设者,因此在大学生社会主义核心价值观教育中引入职业锚理论具有十分重要的意义。本文逐一分析职业锚类型对应的大学生特点,进而提出如何应用职业锚理论开展大学生社会主义核心价值观教育。通过做好分类引导,帮助大学生在践行核心价值观时做到知行合一。

【关键词】职业锚 大学生 社会主义核心价值观

【中图分类号】G64

【文献标识码】A

【文章编号】2095-3089(2018)45-0015-02

党的十八大提出 24 字社会主义核心价值观,为高等学校“培养什么样的人”很好地指明了方向。大学生正处在世界观、人生观、价值观趋于稳定而又未成熟的时期。大学同样也是职业锚形成发展的关键阶段,能反映出一个学生的职业爱好和价值倾向。徐洪刚指出当代大学生社会主义核心价值观的主流是好的、积极的、健康的。但也不乏大学生不能正确认识和处理好个人与他人、集体、社会的相互关系,究其原因还是个人价值追求和社会主义核心价值观不一致,相矛盾、相冲突,甚至相对抗。因此在大学生社会主义核心价值观教育中引入职业锚理论具有十分重要的意义。特别在“怎么培养人”这一重要命题上发挥其特有的作用。

一、职业锚理论

什么是职业锚呢?美国著名的职业生涯管理研究者——麻省理工学院斯隆管理学院的 E·H·施恩教授在其 1978 年出版的《职业动力论》(中译名为《职业的有效管理》)一书中首次提出了职业锚理论。职业锚是:内心深处的自我认知;一个人面临困难的职业选择时,无论如何都不会放弃的选择;价值观、能力和需要的整合体。

职业锚有三个组成部件:(1)自省的才干和能力;(2)自省

的动机与需要;(3)自省的态度和价值观。自省可以理解为“自我认知”,是建立在个人对早期获得的经验和所受教育的自我洞察的基础上。然而,除非个人已经有充足的职业经验,明确了自己的才能、动机和价值观,否则自我洞察可能并不成熟。因此职业锚不仅仅是测试出来的,还是在实践中验证出来的。随着对工作经验和工作成绩的澄清和洞察,人们对自己的职业决策有了更为理性、更有力的依据。自我认知发挥了越来越强的导向作用,并成为调控职业决策的“锚”,转而描绘出他们真正想做的事情或真正的自我。对于大学生而言,更多的是一种职业锚倾向。所以在职业锚固化前,可以对大学生进行更多的引导,帮助他们树立正确的职业观。

在大学生中开展社会主义核心价值观教育的重要性和紧迫性如下:

大学生是社会主义事业的接班人和建设者,是实现“两个一百年”奋斗目标和实现“中国梦”的关键所在。社会主义核心价值观 24 个字中“富强、民主、文明、和谐”是国家层面的价值目标,“自由、平等、公正、法治”是社会层面的价值取向,“爱国、敬业、诚信、友善”是公民个人层面的价值准则。无论是社会公德、职业道德、家庭美德,还是个人品德,核心价值观都与

运算。事实有人物、职业、地点、目的、方式、题目、话题等。针对这些题型,平时要加强练习,了解出题人考察的意图。

第二,培养学生的预猜测能力。预猜测能力在听力训练中就是指根据已知信息来限定将要听到的内容的可能范围,再根据现实的感知和以往的经历对即将出现的信息作出推测,从而最大限度地获得未知信息。在听力教学中教师应将猜测能力听力技巧贯穿于听前、听中、听后的全过程。a.听前大胆联想猜测让学生养成在听力测试开始前趁几秒钟的时间间隙快速浏览题干及选项,以获得听力材料的背景信息及语境。从而在听的过程中有目的的捕获与题目有关的信息对象。例如,如果看到下面的选项:A.In the bookstore B.In the cinema C.In the classroom D.In the Post Office 根据这 4 个地点的供选答案,可以预猜测到的信息就是该听力内容肯定与地点有关,因此应让学生在听的同时有针对性地捕获与地点相连的关键词汇或短语,做到有的放矢。但在听材料的过程中应避免过分注重词汇的意思而影响对材料整体的把握。b.听中仔细辨别推测听的目标就是抓住所听内容的基本思想以及主要内容。由于听前做了大胆的联想猜测,利用捕捉的信息作铺垫。我们就可以肯定地推断,该题的问题很可能是:Where does the conversation most probably take place?等。根据理解到的这些信息去寻找符合的答案。当然,主要信息与干扰信息并存或出题者故意在逻辑或内容上设陷阱,以致学生造成理解混乱和错误也是惯常的事情,因此,面对听力内容和选项中如此丰富的信息和复杂逻辑层次,必须进行仔细辨别、分析,用大脑内储存的有关知识来帮助理解谈话内容,从中选出有用的信息。剔除跟题干毫不相干的内容,有的放矢,达到听力的最佳效果。

此种教学方式是采用翻转课堂形式所开展的沟通技巧教

学,笔者对于此种教学方法的采用已经四年有余,期间深受学生、教学督导以及酒店专家好评。目前,我们已经将其中的教学经验推广到数家合作酒店,主要是作为酒店员工培训的方式进行,取得了较好的效果,而且往往在企业实践的效果要比在校实践更优。经过对比,我们发现,应用性强的服务类专业教学,翻转课堂模式更需要学员具备一定的专业基础和职业素养。而学生在具体学习中显然还有所欠缺,主要的问题体现在学生在情境演练中还不能非常真实地进行角色代入,同时对情境设计中的工作环节领悟还不足。这些都影响了教学效果。

结语:

对于酒店管理专业学生来说,其在学习过程中,不仅需要强化自身服务意识,更加需要掌握重要的沟通技巧,通过沟通技巧的掌握增强自身亲和力,与他人之间形成良好关系,进而工作中予以良好应用。沟通技巧课程的开设可以说为学生沟通能力的培养和沟通技巧的培养提供强大动力,是学生提升自我综合能力的重要辅助。教师需要从更深层次把控沟通技巧课程展开的方式,让其为学生沟通能力发展提供借鉴。学生也要从沟通技巧课程中学习更多方法,灵活应用到生活工作之中,让其为生活、工作做好支撑。

参考文献:

- [1]杨华.刍议酒店财务人员素质提升的途径[J].中国集体经济,2018(12):132-133.
- [2]冷净漪.酒店语言沟通技巧[J].现代经济信息,2018(01):397-398.
- [3]金萍.刍议高职酒店管理专业职业礼仪课程教学方法[J].时代教育,2013(03):29.