

项目式教学在中职酒店客房服务课程中的应用效果研究

杨永贤

珠海市第一中等职业学校, 广东 珠海 519000

DOI: 10.61369/RTED.2025130013

摘 要 : 随着职业教育改革的深入, 项目式教学作为一种以学生为中心的教学方法, 逐渐在中职酒店客房服务课程中得到应用。本文探讨了项目式教学在中职酒店客房服务课程中的应用, 分析了其优势、实施过程及应用效果, 并提出了实施过程中存在的问题及改进策略, 旨在为提高中职酒店客房服务课程的教学质量提供参考。

关 键 词 : 项目式教学; 中职教育; 酒店客房服务课程; 应用路径

Research on the Application Effect of Project-Based Teaching in Secondary Vocational Hotel Room Service Courses

Yang Yongxian

Zhuhai No. 1 Secondary Vocational School, Zhuhai, Guangdong 519000

Abstract : With the deepening of vocational education reform, project-based teaching, as a student-centered teaching method, has gradually been applied in secondary vocational hotel room service courses. This paper discusses the application of project-based teaching in secondary vocational hotel room service courses, analyzes its advantages, implementation process and application effects, and puts forward the problems existing in the implementation process and improvement strategies, aiming to provide a reference for improving the teaching quality of secondary vocational hotel room service courses.

Keywords : project-based teaching; secondary vocational education; hotel room service courses; application paths

引言

作为职业教育的重要组成部分, 中职教育是以培养具有一定职业能力的应用型人才为目标。中职酒店管理专业中酒店客房服务课程是一门非常重要的课程, 课程教学的质量直接影响着学生的就业质量。传统的教学模式在酒店客房服务课程中存在着一一定的弊端, 比如教学内容脱离实际的工作环境、学生对于课程的实践操作能力相对较弱等。项目教学作为一项全新的教学模式, 它通过将教学的内容以一个个具体、可见的项目呈现出来, 让学生能够在解决项目的过程中学习并应用知识, 在一定程度上能够增加学生的积极性和他们的实践能力, 所以对于探讨项目式教学法在中职酒店客房服务课程教学中的应用具有显著的现实意义。^[1]

一、项目式教学在中职酒店客房服务课程中的应用价值

(一) 提高学生的实践能力

酒店客房实务是一门具有很高实践性的课程, 要求学生熟悉酒店的客房清理服务、客房接待服务、客房日常管理与服务、客户关系维护与管理工作等客房实务中需要实际掌握的技能。项目式教学通过模拟酒店真实的工作现场和场景, 让学生在场景中运用学到的知识及解决遇到的问题, 锻炼和提升学生实践水平。如在“酒店客房接待服务”中, 学生作为酒店服务员需要接待“客人”办理酒店入住, 提供房间介绍等实际操作服务, 通过项目的实践能够更有效地完成“酒店客房接待服务”的程序和技巧练习等^[2]。

(二) 培养学生的综合能力

项目化教学突出了学生自学与合作学习, 学生在项目实施过程中需综合运用各类知识和技能, 比如沟通能力、团队协作能力、问题解决能力等, 这些能力对学生的未来发展具有重要意义。比如在“客房部团队建设”项目中, 学生需要分成小组完成团队目标拟定、团队任务分配、团队成员间关系协调等任务, 通过项目活动培养学生的团队协作能力与沟通能力、提升综合素养。

(三) 增强学生的职业素养

中职酒店客房服务课程的目的是培养掌握酒店职业岗位需要的高素质应用型人才, 而项目教学可以将具体的项目设计为与酒店工作情景相似的情境, 让学生置身于与实际工作相同的工作环境中去完成该项目的任务, 有利于学生熟悉酒店职业岗位的要

求,有利于学生良好职业素养的培养。比如,“客房清洁”的项目设置中,要求学生按照酒店的清洁标准与工作流程对客房进行清洁工作,培养学生在工作中的责任心和服务理念,提升职业素养。

二、中职酒店客房服务课程现状分析

（一）教学内容与实际工作脱节

在当前中职酒店客房服务课程教学内容中,对于理论知识的讲述占很大比重,而对于实际操作部分则显得偏少,教材中的案例和实践项目与酒店的实际工作往往有一定的距离,学生在进行知识的学习时,难以将自己的学习成果和实际工作结合起来^[3]。

（二）教学方法单一

传统的中职酒店客房服务专业课程的教学模式以教师的讲解为主,学生被动接受知识。这样缺乏互动性,趣味性,教师也不能够从该教学过程中激发学生的学习兴趣,学生学习的积极性不高。在实践教学环节,往往也以教师示范,学生跟着教师进行模仿的方式进行教学,学生缺乏自主思考和创新的空間。

（三）考核方式不合理

酒店客房服务这门课程通常的考核方式是期末考试成绩占大头,平日成绩很少,而且期末考试中理论知识考核占较大比重,实际技能考核量较少,这些都无法使得学生的综合能力得到全面、客观的评价。

三、项目式教学在中职酒店客房服务课程中的实施过程

（一）项目设计

项目设计是项目式教学的核心,要求教师根据课程目标、学生实际情况,结合酒店业实际情况来设计具有真实、综合、挑战的项目,而且项目内容要涵盖课程教学的知识和技能点,同时要顾及项目是否能够落到实处、是否有成效。例如,“酒店客房服务与管理”课程就可以开展“酒店客房接待服务项目”“客房清洁与维护项目”“客房部团队建设项目”等项目,而且每个项目都要设计好项目目标、项目任务、项目要求和项目评价标准。^[4]

（二）项目实施

1. 分组

教师依据学生的学习水平、性格特征、兴趣爱好等将学生分组,每组学生一般4-6人,各小组内部成员分工,相互协作,共同完成项目的任务。如“酒店客房接待服务项目”中,小组内部成员可分别扮演酒店前台接待员、客房服务员、行李员等角色,共同完成接待服务任务。

2. 制定计划

学生在教师指导下按项目任务和要求制定出详细的项目实施计划,并在教学设计中呈现出来。如针对“客房清洁与维护项目”,小组制定清洁计划包括清洁顺序、清洁用品、清洁时间安排等。

3. 实施项目

小组成员严格按照所制定的计划,根据任务要求,开展项目

活动。在活动过程中,学生要将自己所学习的理论知识和技能联系到活动当中,在活动过程与他人进行沟通交流,解决问题。教师要监督学生的项目情况,指导并帮助解决问题。比如“客房部团队建设项目”,小组在确立团队目标和分配小组工作任务的过程中,可能会有不同的意见,这时教师要积极引导学生互相进行交流协调,解决出现的问题。

（三）项目评价

项目评价是项目式教学的重要环节,评价应采用多元化的方式,即学生自评、小组互评和教师评价相结合。对评价内容应结合学生的项目成果完成情况、学生项目实施期间的表现、团队协作能力、创新能力等维度进行评价。如在“酒店客房接待服务项目”评价中,学生自评可以从自己在项目中所获得的感受、项目成果、不足等方面进行评价;小组互评可以从项目团队协作、项目成果质量等方面进行评价;教师评价可以从学生的项目成果以及项目实施期间的表现给出客观公正的评价。评价结果应及时反馈给学生,让他们总结经验,改进不足。

四、项目式教学在中职酒店客房服务课程中应用存在的问题及改进策略

（一）存在的问题

1. 教师能力不足

项目化教学要求老师的能力有更高的要求,要求老师具备扎实的专业功底,还具有丰富的实践经验和项目指导的能力。但目前一些中职酒店客房服务课教师缺乏酒店行业实际工作经历,项目设计和指导能力都有一定的困难。例如,个别教师在设计项目时,设计不了真实的工作情境,从而使项目缺乏真实性、实用性。

2. 教学资源有限

项目式教学需要具备较多的教学资源来支持开展,比如实训设备、教学软件、企业案例等。但目前部分中职校的可利用教学资源有限,难以满足项目式教学的教学资源需求。比如部分学校的客房实训室设备陈旧,数量也不够多,学生在房间内务操作上可能不够充足,另外有一些中职校缺乏酒店类的合作,难以获得酒店企业的真实案例和项目。^[5]

3. 学生差异较大

中职学生的学习基础和学习能力参差不齐,项目式教学过程部分学习基础弱的学生在项目实施过程中存在不能跟上项目进度或者不能正确执行项目任务情况。教师在项目教学过程中无法顾及每一个学生的需求,导致部分学生项目学习效率低下的问题。比如,在小组合作共同完成项目任务过程中,学习基础较差的学生因缺乏自信心或者能力不够参与不积极,导致在项目讨论和实施的过程中出现缺位现象^[6]。

（二）改进策略

1. 加强教师培训

加强学校对教师的培训,提升教师项目式教学能力。通过组织教师到酒店行业实践培训、聘请酒店企业专家讲学和进行指

导、进行校内教学研究活动等，使教师了解酒店行业的最新发展及工作需求，掌握项目式教学的方法技巧，如学校可以安排教师到酒店开展挂职锻炼，进行酒店实际工作，积累实践经验，以便更好地设计实施项目和指导项目。

2. 丰富教学资源

学校增加教学资源投入力度，丰富教学资源，一方面要加强实训基地建设，更新、完善实训设备，为学生提供良好的实践环境；另一方面要扩大与酒店行业联系，在酒店内建立校外实训基地，获取真实的酒店企业案例和项目资源，还可以借助现代信息技术，开发教学软件、网络课程，丰富教学资源^[7]。如学校可以与酒店合作，建立虚拟仿真实训平台，让学生在虚拟环境中进行酒店客房服务实践操作。

3. 关注学生差异

教师要依据学生的差异性采取分层教学与个别辅导相结合的教学方法，满足不同层次学生的具体学习需要。针对基础比较薄弱的学生，教师要多加指导、多加帮助，引导他们掌握项目实施的方法和技巧。在对项目组进行分组时，需注意合理地搭配学生，使学习能力较强的学生来带动学习基础薄弱的学生，共同完成项目任务。例如在实施项目之前，教师可以对学生的相关基础知识、相关技能等内容进行一次测试，根据测试的实际情况，将学生进行分层次组，然后根据学生不同的层次来确定不同的项目目标、项目要求等^[8]。

五、项目式教学在中职酒店客房服务课程中的应用效果

（一）学生学习积极性提高

项目式教学能够有效提高学生学习的积极性，项目的真实性、趣味性能够增强学生的学习兴趣，学生的学习不再被动，而

是主动参与到项目的实施当中，学生自主解决问题。例如，在“酒店客房接待服务项目”中，学生充当酒店服务员的角色，为其扮演的“客人”提供优质服务，角色扮演的方式使学生感到学习的快乐，学习的主动性得到了提升。

（二）实践能力增强

项目式教学偏重实践环节，学生在完成该项目的过程中实践能力就得到了有效的锻炼，学生们在项目式教学中通过模拟真实的酒店工作情境，可以获得掌握客房服务的各项技能的手段，比如掌握客房清洁、接待服务、客户服务关系等^[9]，如在项目式教学的“客房清洁与维护项目”中，学生经过实际的操作，对客房清洁进行了有效的技能掌握，从而有助于培养学生获得一定的实践能力。

（三）综合能力提升

项目化教学重视学生的自主学习与合作学习，学生在做项目的过程中，各项综合能力得到提升，学生们既提升了专业技能和知识水平，又提升了沟通能力、团队协作能力、问题处理能力以及创新能力等。例如，在“客房部团队建设项目”中学生通过组员分组、制订组员团队目标、分配任务、协商关系等来提升团队协作能力和沟通能力^[10]。

六、结论

项目式教学是中职酒店客房服务课程中有意义的创新教学模式。项目式教学可促进学生学习积极性和实践操作能力，培养学生综合能力与职业素养，具有推广和运用价值。然而，在项目式教学的应用过程中，还存在一些问题，需要学校和教师共同努力，采取有效的改进策略，不断完善项目式教学，提高中职酒店客房服务课程的教学质量，为酒店行业培养更多高素质的应用型人才。

参考文献

- [1] 卢佳婧. 基于产教融合的酒店管理 with 数字化运营专业实践教学模式研究 [J]. 中原文化与旅游, 2024, (16): 76-78.
- [2] 贾梦茹. 数字化背景下中职酒店管理专业人才培养质量提升研究 [J]. 中国培训, 2024, (09): 110-111.
- [3] 达如罕. 职业技能大赛背景下酒店管理专业课程改革的对策 [J]. 大学, 2024, (23): 39-42.
- [4] 张丽萍, 蒋术良. 产教融合下酒店管理与数字化运营专业“项目式”实践教学探讨 [J]. 对外经贸, 2024, (01): 156-160.
- [5] 吴鑫悦. 职业素养本位下中职《客房服务与管理》课程教学设计研究 [D]. 云南大学, 2023.
- [6] 李怡飞. “项目 + 翻转课堂”教学模式的课程改革与探索——以“酒店市场营销”为例 [J]. 教育教学论坛, 2022, (12): 51-54.
- [7] 连文倩. 项目式学习在“酒店管理信息系统”中的应用 [J]. 科技风, 2021, (36): 36-38.
- [8] 秦守丽. 烹饪教学中如何运用项目式教学法培养学生的创新能力 [J]. 当代旅游, 2020, 18(15): 93-94.
- [9] 胡驰, 王志毅. 项目式教学法在前厅实训课程中的作用和意义——以 Opera 酒店管理系统为例 [J]. 广东蚕业, 2022, 53(02): 85-86.
- [10] 王志毅, 杨丹. 前厅实训课程项目式教学的对策——以 Opera 酒店管理系统为例 [J]. 广东蚕业, 2021, 53(02): 89-91.