第 2 卷◆第 11 期◆版本 1.0◆2019 年 11 月
文章类型：论文|刊号（ISSN）：2630-4686

应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程改革探析

熊妍娟
南宁学院
DOI:10.32629/er.v2i11.2197

[摘　要] 时代发展的需求,科技进步的要求,应用型人才已然成为社会急需的重要之才,需要通过高等教育不断拓展与实践,以寻求更好、更适合的人才培养模式来加快高素质应用型人才的培养。本文就应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程教学改革进行分析,希望可以为应用型人才的培养提供借鉴。
[关键词] 应用型人才；旅游服务礼仪；课程改革

1 应用型人才培养的重要性

目前,应用型人才的培养是我国高等教育改革的重要任务之一。旅游服务礼仪课程的改革应将重点放在应用型人才的培养之上,让学生通过该门课程的学习掌握扎实的旅游、酒店服务等方面的专业知识,注重提升学生整体素质和实践能力,培养符合社会需要和就业需求的应用型人才。第一,培养应用型人才是适应现代旅游发展需要的重要途径。改革开放以来,我国经济水平得到大幅度提升,人们追求高品质旅游的需求也随之增大,对旅游服务质量的高要求更加凸显,所以旅游业整体上对于有知识、懂礼仪的旅游服务人才都存在很大需求。第二,培养应用型人才是符合现代人才规划的重要举措。旅游行业是一个服务行业,要求从业人员具备一定的服务意识和职业素养,然而现在的人才培养整体上还存在一些问题,学生的实践能力普遍较低,需要我们着重培养。第三,应用型人才的培养是与旅游服务礼仪课程相辅相成的一项重要内容。不管是在学习还是考核中,旅游服务礼仪课都需要不断加强课程内容和考核方式的创新,使其在培养学生礼仪素养的过程中发挥重要作用。

2 旅游服务礼仪课程教学现状

2.1教学内容过于陈旧

现阶段许多高校的旅游服务礼仪教学的课程设计和课程内容都没有及时进行更新,教学内容过于陈旧。很多高校的旅游服务礼仪课程内容都是几年甚至十几年前的内容,与现代人对于旅游从业者的素质要求差距很大,甚至有许多的现代教学内容在当前的旅游服务礼仪课程中是缺失的,这样在培养应用型人才方面必定会存在很大弊端。另外,教学内容的陈旧还表现在旅游服务礼仪课程中讲到的许多实际操作的案例,十分不具有代表性,阻碍学生进行对应的实际操作,影响学生实践能力的培养,而且陈旧的教学内容,也不能吸引学生的关注和兴趣,最终使学生在学旅游服务礼仪时不能将注意力投入到礼仪能力的培养上,这对于旅游服务应用型人才的培养是十分不利的。

2.2教学方法不够灵活

目前,多数高校的旅游管理专业里都包含旅游服务礼仪课程,对于选择该专业的学生也都存在着旅游服务礼仪的相关要求,但是,就目前该门课程的教学现状而言,几乎所有的高校在教学过程中都仍然采用最传统的理论授课方式。显然,这种教学方法是非常不灵活的,学生们基本上只能通过听老师讲这种单一方式来获得旅游服务礼仪的一些皮毛,不能亲自去付诸实践,这就使得学生们在毕业之后参与到旅游服务当中时,相对的应变能力不足,不能更好的满足游客需求。虽然有些高校已经认识到了这一问题,开始在旅游服务礼仪课程中渗透一些有代表性的案例来进行教学,使学生们感受到了一些旅游服务中常见问题的处理方式,但是对于学生礼仪素养方面的提升还是杯水车薪,许多学生在面临真正的旅游服务问题时,还会变得不知所措,无从下手。因此,教学方法不够灵活已然成为学生们学习旅游服务礼仪的一个重大问题,需要我们花费一定心思和精力去寻找对应的解决措施,实现学生礼仪素质的提升。

2.3考核方式过于单一

现在高校的旅游服务礼仪课程在考核方式上也存在太过单一的问题。从当前旅游服务礼仪课程的考核方式来看,高校多采用的考核方式基本上是通过理论考核和实践考核两个方面进行的。其中理论考核也就是我们平时经常会用到的试卷考试,而实践考核就可以包含更多更灵活的考核方式,比如情景剧表演、礼仪展示等。然而大多数高校在进行旅游服务礼仪考核的时候,会更加侧重理论知识的考核,实践考核的占比相对较低,不能引起学生足够的重视,也就失去了旅游服务礼仪实践能力培养的机会,这就使得学生们在准备旅游服务礼仪考核的时候,更多的是死记硬背,最终导致所学的知识只能流于形式,不能真正的用到实践中。所以说,这种刻板单一的考核方式已经阻碍了学生对旅游服务礼仪课程知识地掌握,不能有效地进行符合现代旅游需求的应用型新人才的培养。

2.4课程教学互动不足

从旅游服务礼仪课程的教学现状来看,多数教师在讲授课程的理论部分过程中缺乏与学生之间地互动,使得整体的教学质量提升受到限制,而且,由于教材内容比较陈旧,教材中的案例也跟不上时代的要求,导致学生在学习过程中的态度比较敷衍,不够积极地响应教师展开的互动,从而影响了旅游服务礼仪课程的教学质量。即使是进行课程实践部分的教学,也同样存在课程教学互动不足的问题。一般实践部分会将学生分成不同的小组来进行情景演练,或者是自己完成个人部分的礼仪展示,但是学生在设计情景演练的时候内容相对比较简单,而且表演过程也完成得不够认真,甚至还有少部分学生缺勤,这就使得旅游服务礼仪课程的实践部分在安排教学时取得的效果不佳,所以服务礼仪课程中的教学互动不足,过程吸引力不够,让学生的参与积极性下降,失去对服务礼仪课程学习的兴趣,是现在服务礼仪课程中一个亟待解决的现实问题。

2.5实践教学亟待跟进

就目前各大高校开设的旅游服务礼仪课程发展现状来看,实践教学环节相对比较薄弱,需要引起足够的重视来促进其进一步地发展,而且现在大部分旅游服务礼仪课程的任教老师实际上是缺乏对应的旅游服务岗位实践经验的,所以在教导和考核学生的时候,经常会出现操作过程不严谨的现象,这些都会影响学生对旅游服务礼仪课程知识和技能地掌握。所以说,实践教学缺乏实际经验是现在各大高校在进行旅游服务礼仪课程教学过程中遇到的最为普遍的一个问题,是关系到学生未来就业情况的一项重要内容。只有解决好实践教学的问题,才能够符合现代教学的真正要求,才是与旅游管理专业中礼仪素养的培养要求相一致的有效做法,同时更是

Copyright © This word is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.

高校在进行旅游管理服务人才培养时所需要着重考虑的一个重要问题。

3 应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程改革路径

3.1更新教学内容

在应用型人才培养视角下进行旅游服务礼仪课程改革，首先要从更新旅游服务礼仪课程的相关教学内容上去着手进行。第一，多搜集一些最新的旅游行业咨询材料，使教学内容能够满足最新的行业需求。不管是从学校教学任务和教学目标的制定方面，还是从学生学习过程上来讲，都要注重所学内容的更新。第二，多跟旅游市场上的用人企业加强联系，从他们那里获知最新的用人需求，需要我们培养毕业生掌握哪方面的内容等，为学校更新课程教学内容提供新思路。除此之外，更新教学内容还要注意适应不同高校学生的接受程度，对理论方面的知识难易程度要做好对应调整，同时加强对实践部分内容进行补充和更新，以提升学生实际应用能力为主要标准，使学生的综合能力和礼仪素养得到综合提升，从而能够在毕业参加工作后，更快地适应和融入岗位，成为新时代下旅游服务的应用型人才。总之，更新教学内容是要做好充足的实际调查之后才可进行的，是符合实际需求的一项重要举措，对于旅游服务礼仪方面的应用型人才培养具有非常重要的现实意义。

3.2灵活教学方法

旅游服务礼仪课程有其自身的课程特点，如果只是单纯的进行讲授，不仅不能引起学生的学习兴趣，而且不利于学生进行课程体验，使学生难以从直观上感受旅游服务礼仪的真正形式和重要意义，所以老师在进行旅游服务礼仪课程的教学时，要注意灵活地运用教学方法，吸引学生兴趣。如教师可以运用任务驱动的方式来提高学生的参与程度，这样可以促使学生主动思考问题，从整体上加强对服务礼仪课程内容的理解和认识。除此之外，在授课过程中，教师还可以将学生分成不同的小组，然后再给这些小组分配对应的任务，让小组自由分解任务，通过这种方式来加深学生对旅游服务礼仪知识的掌握程度。另外，学校可以定期举办颇具特色的旅游服务礼仪大赛，给学生一个展示自己学习成果的机会，同时通过大赛，增强学生的旅游服务实践能力，为培养优秀的旅游服务礼仪人才提供帮助。而且通过旅游服务礼仪大赛，还可以选出表现优秀的学生组成学校礼仪服务队，为学校的一些重要活动提供服务，锻炼学生礼仪服务的应用能力。

3.3多样考核方式

应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程的改革，还要注重考核方式的多样化。第一，可以采用“闯关式”的考核方式。之前，旅游服务礼仪课程的考核方式通常为试卷考试，这就造成学生们只能通过死记硬背的方式来获得更高的考试成绩，不能深刻理解所学内容，一旦考试结束，就会对本来应该掌握的内容全然忘记，达不到旅游服务礼仪课程的教学要求。为此，我们可以改用“闯关式”的考核方式，让考核的形式更加新颖，通过游戏来吸引学生的专注力，让学生在学习和考核当中获得乐趣。比如在进行服饰礼仪方面的考核时，老师可以让学生随机进行考核，要求学生进行服饰搭配、丝巾、领带系法等方面的实际操作，根据难度分为不同的层次，通过第一关才能逐渐进行下面的考核，激励学生不断取得更高层次的进步。第二，可以采用优化考核成绩比例的方式来进行考核。教师可以设置旅游服务礼仪课程的考核成绩由多方面元素组成，除了考试成绩之外，还可以更多地加入学生的出勤率、小组作业完成率及项目成员配合度等考核元素，按比例进行考核成绩优化，使学生的考核方式更加的动态化，从而更公平的获取考核成绩，提升学生参与考核的积极性，最终实现培养学生的旅游服务实际应用技能的目标，从整体上提升学生的应变能力、团队协作能力、表达沟通能力、创新能力等。

3.4互动课堂教学

应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程的改革要重视互动课堂教学地创立。教师在进行课堂教学时，要注重引导学生参与内容并关注学生的参与程度。例如，可以主动邀请一些相关的企业人士参与到课堂之中，针对旅游服务礼仪课程会涉及到的一些合适的妆容、职业服装搭配、处理应急问题等方面进行专题讲授。这样既可以满足学生了解最新旅游服务礼仪问题的需求，又可以提升学生的参与热情，加强学生的课堂互动，提高学生服务礼仪的实际应用能力。因为这些企业人士的讲解相对来说更具有说服力，更能够吸引学生的眼球，提高学生的学习兴趣，而且学生通过与企业人士的互动，可以具体了解当前行业的动态，方便学生更好地规划自己的专业学习，补足短板，做好岗前准备，适应社会需求。除此之外，互动课堂教学还要求教师在旅游服务礼仪课程的教学上能够对教学内容、教学形式、考核方式等有突破创新，让学生真正融入到课堂所设立的情景之中，快速理解和掌握课程知识，并能熟练运用于实际生活中。

3.5跟进实践课程

旅游服务礼仪课程的改革要重点关注对实践课程地跟进。为了加强学生的实践能力，可以采用实景教学的方法来进行旅游服务礼仪课程地讲解。因为旅游服务礼仪课程本身就需要学生能够进行实践操作，真正参与到服务礼仪中去。学校可以调动各方面的资源，主动搭建与合作企业的互动平台，使旅游服务礼仪课程授课场景发生变化。例如可以在实际的酒店、景区或者旅行社等地方来开展旅游服务礼仪课程，让学生切身融入并具体感受旅游服务礼仪的环境。这样不但可以巩固学生所学知识，还可以进一步提升学生的综合素质和综合能力。跟进实践课程，要求学校对于旅游服务礼仪课程中的实践内容给予更高程度的重视，尽量协调好各方面的资源来满足旅游服务礼仪课程的实践教学，最终培养出符合旅游行业需求的应用型人才。

4 结束语

对于应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程改革探析是非常具有现实意义的一项研究内容。我们需要深刻理解应用型人才培养的重要性，立足旅游服务礼仪课程的教学现状，努力寻求应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程改革的有效路径。要充分认识到旅游服务礼仪课程的改革在旅游专业学生职业素养形成方面的重要作用，改变以往教学方式中存在的弊端，不断提升学生的实践能力和礼仪素养，使旅游服务礼仪课程的有效性得到充分发挥。

[参考文献]

[1]王静.应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程中高职衔接探究[J].读与写(教育教学刊),2019,16(03):246.

[2]朱琳.高职院校应用型人才培养视角下物流服务礼仪课程改革分析[J].中外企业家,2018,(26):167.

[3]李燕.应用型人才培养视角下旅游服务礼仪课程改革探析[J].科教导刊(中旬刊),2018,(08):57-58.

[4]智元媛.高职旅游服务礼仪课程教学思路探索[J].普洱学院学报,2016,32(05):136-137.

[5]陈文玲,何雨.谈高校旅游专业礼仪教育[J].旅游纵览(下半月),2016,(09):229.

[6]方荣辉.《旅游服务礼仪》实训课堂教学的有效实施[J].张家口职业技术学院学报,2016,29(02):60-62.

Copyright © This word is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.