情境教学在中职旅游服务与管理专业教学中的应用

张文

(海宁技师学院, 浙江嘉兴 314400)

摘要: 为满足旅游业全面发展和职业教育改革需求, 中职旅游服务与管理专业教师需探索更为有效的教学方式。情境教学法的应用有利于提高学生技能水平, 优化课程教学成效。基于此, 教师应结合专业特色和学生需求, 将情境教学法应用到专业教学中, 旨在实现既定教学目标, 促进学生全面发展。本文剖析了中职旅游服务与管理专业教学中所存问题, 分析了情境教学在该专业中的应用优势, 并在此基础上提出了具体的应用路径, 以期为教师开展相关研究提供参考依据。

关键词: 情境教学; 中职; 旅游服务与管理专业; 应用路径

2019年, 国务院印发了《国家职业教育改革实施方案》, 2021年中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发了《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》, 以上文件着重强调: 优化教学方法是职业教育教学改革的重要环节。情境教学法是当前中职学校提升教育成效的有效方法, 通过创设生动形象、贴合实际的情景, 为学生带来丰富的感官体验, 进而成功激发学生的学习兴趣与动力, 这能够有效弥补传统教学不足。身为旅游服务与管理专业教师, 应尝试在课堂教学中开展情境教学, 不仅可以扩大情境教学法应用范围, 还可以提升该专业教学效果。如何在旅游服务与管理专业教学中应用情境教学法, 是当前教师们亟待解决的重要议题, 本文将围绕这一议题展开深入探究, 旨在为中职旅游类专业开展情境教学提供借鉴。

一、中职旅游服务与管理专业教学存在的问题分析

(一) 学生缺乏专业认知

在中职旅游服务与管理专业教学中, 首要问题是学生学习兴趣普遍较低, 对专业缺乏深入认识。具体来讲, 一是教师过度依赖教材, 并未有效激发学生的学习兴趣 and 自主意识。基于传统课堂上, 学生对抽象晦涩的理论知识常感到枯燥乏味, 很难对旅游行业形成全面而深刻的认知。二是教师并未给学生提供直观体验和实践训练的机会, 导致学生难以将所学知识与实际岗位需求结合起来, 久而久之, 便表现为缺乏专业认同感和归属感。三是教师选择的教学内容脱离实际行业发展, 使得学生难以掌握前沿的行业动态和市场需求, 并且还会影响他们在旅游行业的竞争力。

(二) 教学方法缺乏创新

结合实际教学情况可知, 许多专业教师虽具备扎实的理论基础, 但缺乏实际工作经验, 难以将理论与实践深度融合, 也无法为学生提供真实有效的职业指导。与此同时, 教师教学中仍多采用说教式或填鸭式等传统方法, 缺乏创新性和互动性, 很难激发学生的学习兴趣。这种传统教学模式, 不仅忽视了学生自主意识培养, 还限制了学生创新思维发展。基于此, 教师有必要结合实践经验, 探索更加先进、灵活的教学方法, 以此来提升中职旅游服务与管理专业教学质量。

二、情境教学在中职旅游服务与管理专业教学中的应用优势

(一) 有助于激发学生学习兴趣

情境教学法应用于旅游服务与管理专业教学中, 不仅可以实现教学方法革新, 还可以激发学生学习兴趣。教师通过构建贴近实际工作的模拟情境, 让学生得以身临其境地体验旅游服务与管理的各个环节, 能够成功激发起他们对专业知识学习的兴趣, 进而驱动他们主动探索、积极学习, 将外在的知识要求内化为个人的成长动力。具体来讲, 情境教学法之所以能有效激发学生的学

习兴趣, 关键在于能够打破传统课堂界限, 让课堂教学不再乏味枯燥, 而是变得生动有趣。教师在引导学生参与情境模拟时, 不仅能够直观地理解抽象概念, 更能通过亲身参与感受到专业魅力, 为他们后续职业生涯奠定坚实基础。

(二) 有助于提升课程教学效果

首先, 教师通过情境教学模拟真实的旅游服务与管理场景, 让学生仿佛置身于职业环境中, 并直观感受并应对各种工作情境, 这可以增强专业教学的针对性和实效性。在情境教学模式下, 教师要求学生在做中学、在学中做, 不仅加深他们对专业知识的理解与记忆, 还促进他们应用与掌握实践技能, 有效提升学生的职业素养和综合能力。其次, 教师采用情境教学法, 可以激发学生的学习兴趣 and 主动性。相较于传统的灌输式教学, 在情境教学课堂上, 教师更加注重学生的参与和体验, 通过采取角色扮演、案例分析、项目驱动等教学方法, 让学生沉浸在轻松愉快的学习氛围中, 这样极大地提高了学生的积极性和自主性。学生在参与过程中, 能够自主思考、合作探究, 形成对旅游服务与管理专业的深刻认识和浓厚兴趣。

(三) 有助于实现专业教学目标

教师开展情境教学法可以促进教学理论与专业实践的统一, 为实现专业教学目标奠定坚实基础, 具体来讲, 能够锻炼学生的实践技能, 并培养他们的专业素养。教师构建高度仿真的旅游服务与管理情境, 能够让学生在模拟的工作环境中直面挑战、解决问题, 在不断实践中深刻理解并内化专业知识与技能。在这一过程中, 学生能够获取知识、掌握技能, 并形成职业素养、塑造职业精神。其中更为重要的是, 教师在情境教学中引导学生分析问题、解决问题, 促使他们逐渐形成批判性思维、团队合作精神以及跨文化交流能力等关键职业素养。这些能力是学生未来职业生涯中不可或缺的品质。为此, 教师在专业课堂上应用情境教学, 能够为实现专业教学目标提供了强有力的支撑与保障。

三、情境教学在中职旅游服务与管理专业教学中的应用路径

(一) 借助信息技术创设想象情境

教师借助信息技术创设想象情境是提升教学效果、激发学生兴趣的重要方式。具体而言, 教师通过融合多媒体、虚拟技术等现代化教学手段, 将抽象晦涩的旅游知识变得具象生动起来, 有效弥补了传统课堂教学方式单一的问题。其一, 教师借助信息技术创设想象情境, 整合文字、音频、视频等多种媒介, 全方位刺激学生的多重感官, 让他们仿佛置身于真实的旅游环境中, 以此来丰富他们的学习体验与感知。其二, 教师利用在线提问、实时弹幕等互动功能, 及时获取学生的学习反馈, 并吸引学生主动参与讨论, 这样极大地提高了学生的课堂参与度和活跃度。

比如教师为学生讲解“山岳景观基础知识”这节课时，可以充分利用信息技术手段创设想象情境。首先，教师应在导入环节中为学生播放山岳景观宣传片，高清的画面、震撼的音效瞬间能够吸引学生的注意力，激发他们的好奇心，使其感受到山岳景观的壮丽与神秘。随后，教师利用微课视频，深入浅出地为学生讲解山岳景观的地质成因、美学价值等知识点，并结合实时弹幕功能，鼓励他们就视频中内容提问和讨论。然后，教师引导学生利用VR技术体验虚拟登山，让学生仿佛置身于群山之巅，亲身感受山岳景观的雄伟与壮美。这种身临其境的体验，不仅提高了学生的学习兴趣，还深化了他们对山岳景观的认识。由此可知，教师借助信息技术创设想象情境有着显著的教学效果，既可以激发学生的学习兴趣 and 参与度，还可以提高教学效率和质量，为培养高素质的旅游服务与管理人才提供有力支持。

（二）通过角色扮演创设模拟情境

教师要求学生通过角色扮演创设模拟情境，可以提升学生岗位适应能力和综合素质。在模拟情境教学时，教师需更加强调学生的主体参与，引导他们在模拟真实工作场景中收获，促进他们知识与技能的深度融合。一是培养学生岗位意识。教师组织学生参与角色扮演时，引导学生提前进入职业角色，体验岗位职责与要求，从而增强他们的岗位意识，提升他们的问题解决能力。二是锻炼学生交际协调能力。在模拟情境中，学生需与不同角色互动，为此，教师应着重锻炼他们的沟通能力和协调能力，以应对各种突发情况和游客需求。三是，激发学生自主学习意识。教师鼓励学生参与角色扮演活动，引导他们从被动接受转变为主动探索，使其在角色扮演过程中丰富体验、深入反思，并深化他们对专业知识的理解与掌握。

比如教师为学生讲解“游客个别要求的处理”相关内容时，可以设计并组织角色扮演活动。首先，教师需设定“旅游团在行程中遇到游客提出中途退团要求”的情境，并组织学生分组进行角色扮演。然后，教师要求部分学生担任导游角色，负责根据行业规范，妥善处理游客的个别要求，而其他学生则扮演游客，提出各种合理或不合理的要求，以考验导游的应变能力和沟通技巧。在此过程中，学生在处理游客的个别要求时，能够锻炼自己的语言表达、情绪管理以及问题解决能力。最后，在活动结束之后，教师组织学生以小组为单位相互讨论和分享，鼓励学生反思自己在角色扮演中的表现，并总结经验教训。这样，不仅加深学生对专业知识的理解，还提升他们的实践能力和综合素质。

（三）结合实际生活创设生活情境

教师结合学生实际生活创设生活类情境，是提升学生职业素养与实际应用能力的有效方式。教师通过模拟或再现日常生活中的旅游服务场景，让学生在熟悉且贴近实际的环境中学习，进而促使他们完成知识向技能的转化。教师创设生活情境，可以提高教学内容的生动性和趣味性，还可以促进学生对专业知识的深刻理解与灵活运用，最终有助于他们形成“学以致用”的学习理念。

比如教师在为学生讲解“餐饮服务礼仪”这个章节时，可以设计模拟餐厅服务的教学情境。首先，教师应结合餐厅环境来布置教室，包括餐桌布置、餐具摆放等细节，力求还原真实场景。然后，教师将学生分为若干小组，分别扮演服务员、顾客等不同角色。在情境教学中，顾客会提出各种服务需求，如点餐、询问菜品特色、处理突发状况等，要求服务员按照规范的餐饮服务礼仪进行应对。最后，教师根据学生在情境中的表现给予即时反馈，指出存在的问题并提出改进建议，从而帮助学生更好地掌握餐饮

服务技能，提升职业素养。通过以上情境教学，学生能够学习到餐饮服务的基本礼仪规范，如微笑服务、礼貌用语、高效沟通等，还能在模拟实践中锻炼自己的应变能力、团队协作能力和顾客服务意识。

（四）组织实践活动创设实体情境

在旅游服务与管理专业教学中，教师组织实践活动创设实体情境，能够深化理论与实践融合、有效丰富学生的职业体验，提升他们的职业素养。在实体情境中，教师引导学生走出课堂，走进自然景观，亲身体验人文景观的魅力，这能激发学生对旅游专业的热爱与探索欲，还能有效促进他们将理论知识转化为具体技能。具体而言，教师通过创设实体情境，为学生提供实地考察人文景观的机会，让他们直观感受旅游服务的真实环境，从而加深对旅游行业的理解，最终强化他们的职业认知。此外，教师组织学生参与导游工作、规划旅游线路等活动，锻炼学生的实际操作、组织协调及应变能力。与此同时，教师鼓励学生自主创编导游词、设计旅游线路，旨在培养他们的思维创新和解决问题能力。

比如教师在为学生讲解“人文景观讲解”这节课时，可以设计以下实践活动：首先，教师选取当地具有代表性的历史文化街区或博物馆作为实践基地，提前布置预习任务，要求学生收集相关资料，初步了解景观的历史背景、文化内涵等。然后，教师组织学生进行实地考察，邀请专业导游进行现场示范讲解，让学生观察学习其讲解技巧、互动方式等。此外，教师通过分组形式，让学生尝试为所选人文景观撰写导游词，并进行小组试讲，同时教师应给予反馈和指导。最后，教师利用周末或节假日时间，组织学生前往当地其他旅游景点担任义务讲解员，将所学知识与实践紧密结合。在此过程中，学生不仅加深了对人文景观的理解，还锻炼了语言表达能力、现场应变能力等，实现了从理论到实践的跨越，有效提升了自身专业素养和综合能力。

四、结语

综合来讲，基于现代化教育改革背景，中职学校旅游服务与管理专业教师需摆脱传统壁垒，转变教学理念，尝试应用情境教学法来优化教学成效。教师借助信息技术创设想象情境、通过角色扮演创设模拟情境、结合实际生活创设生活情境、组织实践活动创设实体情境，既符合中职工学情，还体现学科特点，让学生在不同情境中学习和练习，这对学生夯实基础知识、锻炼实践技能、培养职业素养有着积极的作用，同时还能促进中职教育高质量发展。

参考文献：

- [1] 侯爱荷. 情境教学法在中职旅游专业《饭店服务与管理》教学中的应用研究 [D]. 江西科技师范大学, 2022.
- [2] 王元博. 情境模拟教学模式在中职旅游服务与管理专业教学中的应用研究 [D]. 辽宁师范大学, 2020.
- [3] 肖琼. 岗位情境化教学法在中职英语教学中的实践与应用——以旅游服务与管理专业为例 [J]. 教育科学论坛, 2020(15): 3.
- [4] 张曼. 情境教学法在中职《餐饮服务与管理》课堂教学中的有效运用 [J]. 科学咨询, 2013(39): 2.
- [5] 施卫君. 人工智能在旅游酒店前厅服务管理与教学中的运用 [J]. 当代旅游, 2020.
- [6] 侯小惠. 互联网背景下高职旅游英语多模态教学模式——以饭店情境英语为例 [J]. 科学咨询(科技·管理), 2021(9): 275-276.