

Research on the Supporting Strategies of Teaching in Special Education in Secondary Vocational Schools under the Background of Digital Transformation-Taking “Guest Room Service and Management” as an Example

Min Meng

Shanghai Shibei Vocational High School, Shanghai, 200071, China

Abstract

This study examines supportive teaching strategies for vocational special education classrooms in the context of digital transformation, using the “Guest Room Service and Management” course as a case study. Addressing challenges faced by students with intellectual disabilities—including significant individual differences in vocational skill acquisition, poor motor coordination, and attentional deficits—the research integrates Bloom’s Taxonomy of Learning with special education pedagogy. It proposes diversified strategies such as “small-step, multi-cycle” learning, simulated workplace collaboration, and multimedia-assisted instruction. By implementing mnemonic techniques, detailed skill refinement, peer teaching, virtual training, and digital resource platform development, the study demonstrates effective enhancement of students’ skill mastery from initial perception to habitual proficiency. Findings indicate that digital tools not only improve teaching relevance and engagement but also significantly boost classroom participation and vocational skill acquisition efficiency, laying a solid foundation for students’ future employment and social integration.

Keywords

Digital transformation; Vocational special education; Supportive teaching strategies; Housekeeping service

数字化转型背景下中职特教课堂教学支持性策略探究——以《客房服务与管理》为例

孟敏

上海市市北职业高级中学，中国·上海 200071

摘要

本文以《客房服务与管理》课程为例，探讨数字化转型背景下中职特教课堂教学的支持性策略。针对智力障碍等特殊学生在职业技能学习中存在的个体差异大、动作协调性弱、注意力易分散等问题，文章结合布鲁姆掌握学习理论与特殊教育支持性教学理念，提出“小步子多循环”、“模拟岗位合作体验”、“多媒体辅助”等多元化教学策略。通过口诀化操作步骤、细节提炼、同伴教学、虚拟实训及数字资源平台建设等方式，有效提升学生从感知到习惯化的技能掌握水平。研究表明，数字化手段不仅增强了教学的适切性与趣味性，还显著提高了特殊学生的课堂参与度与职业技能习得效率，为他们未来就业与社会融入奠定基础。

关键词

数字化转型；中职特教；支持性教学策略；客房服务

1 引言

数字化转型时代，各行各业都面临着重大的技术变革，教育领域也不例外。数字化教育技术的发展不仅提供了更多的教学手段，也促使教育模式逐步走向个性化、智能化。在

特殊教育领域，数字化转型的推动为特殊学生的学习带来了更丰富的支持手段，尤其是针对职业教育的技能培训，如何通过数字化工具帮助学生克服学习障碍、提高学习效率，成为教育改革的重要课题。酒店服务行业作为智力障碍等残疾学生主要的就业渠道，教学的有效性可以提升特殊学生实现就业的可能，进而帮助他们更好地融入社会、实现自我价值。有效特殊教育（Effective Special Education / Effective Special Instruction）旨在通过科学、系统、数据导向的教学方法，

【作者简介】孟敏（1972—），女，中国上海人，本科，中学一级，从事特殊教育研究。

提高特殊教育的实际教学效果，使具有不同障碍类型或特殊需要的学生获得真正的学习进步与生活适应能力。差异化教学、个性化教学等教学形式是基于学生特点，采取多元支持策略和辅助手段，将从不同维度对特殊学生给予适切教学与指导，或将成为满足学生技能成长的有效途径。^[1]而数字化手段的应用可以大大加强教学有效性，为特殊学生提高技能提供助力。

2 理论依据

特殊教育支持性教学策略。这是指在特殊教育中，针对学生的个别特点和需求，提供相应的教学和支持措施，以帮助他们更好地融入学习环境并取得进步。支持策略旨在

“让每一个学生在适合的支持下，都能尽最大潜能地学习与成长”，以个别化、主动参与等原则实施教学支持，以满足他们在教育上的独特需求。

布鲁姆的掌握学习理论。布鲁姆的学习理论有个核心理念，即只要有足够的时间和合适的教学方法，几乎所有学生都能掌握 80%-90% 的学校科目。学习能力仅决定学生掌握知识所需的时间长短，而非能否掌握。这一理论提示我们特教学生完全有可能完成既定教学目标，而关键在于提供合适的方法与充足的时间。我们的客房服务与管理主要涉及动作领域的教学，在布鲁姆教育目标三领域之一的动作领域中，它强调“感知-模仿-操作-准确-连贯-习惯化”的发展过程：

发展阶段	核心描述	学生表现举例	关键词
1. 感知	通过感官获取信息，理解动作要领与关系。	观察示范，听讲解。	注意、观察、准备
2. 模仿	重复示范动作，尝试复制，依赖反馈。	跟着老师做，模仿技能操作。	模仿、重复、尝试
3. 操作	无需示范，能独立完成整个动作序列。	独立做床，完成铺床单、包角、套被套、枕套。	独立、完成、执行
4. 准确	动作精确度提高，能有效可靠地达到目标。	铺床包角紧密、平整、垂直。	正确、精确、可靠
5. 连贯	动作流畅、协调，形成高效的动作流。	床单打单动作轻松自如。	协调、流畅、高效
6. 习惯化	技能自动化，无需意识控制，可专注于创新。	3 分钟内完成铺床工作。	自动化、熟练、创新

3 核心技能与掌握学习

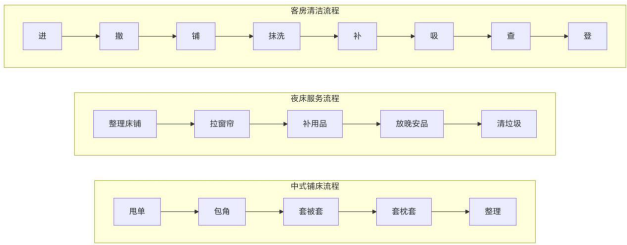
以职业技能教学为主的酒店专业，侧重对技能要领的理解和掌握，培养学生熟练掌握客房服务的实际操作技能。《客房服务与管理》课标中明确提出：学生熟练掌握中式铺床的具体方法，能在规定时间内铺好床。中式铺床是客房服务的五大基本技能之一，也是客房服务教学中要求较高的一个技能点。特殊学生由于学生生理因素局限导致技能掌握慢、个体差异明显。这一技能常用的教学方式是强化学习和重复学习，学生容易产生疲惫、丧失学习兴趣。北师大肖非教授提出：特教教师要成为教材的设计者。设计一个有效的课堂教学支持策略是课堂教学成功的关键。布鲁姆的掌握学习理论和特殊教育支持性教学策略下的客房专业教学，需要教师运用多种教学策略和多种支持形式，支持性、适切性的教学将从多维度帮助学生在学习，让学生在动作领域熟悉从知觉、模仿、操作、准确、连贯到习惯化的操作流程，使学生学得良好职业技能。数字化转型下的特殊教育课堂，利用多媒体教学手段（如视频、动画、互动平台）和虚拟实训工具，为学生提供更具有互动性和沉浸感的学习体验。这些技术手段不仅提高了学生的学习兴趣，也帮助学生在模拟实际操作中快速掌握客房服务技能，尤其是在动作领域技能的学习过程中，数字化工具通过实时反馈和可视化演示帮助学生纠正错误，增强技能掌握的准确性和熟练度。

4 基于客房核心技能的多元化教学策略的设计

4.1 基于内容维度的核心技能梳理

客房服务与管理是中职特教班酒店管理专业的一门专

业核心课程，其功能是使学生掌握客房服务与管理方面必要的基础理论知识和基本技能，培养学生从事客房服务相关的工作技能。中职阶段通常以酒店一线服务人员培养为主，对学生技能有着较高要求，技术和管理方面的要求不高^[2]。客房教学是以客房服务技能教学活动为主渠道，使学生掌握客房服务技能、形成技能的一种教学活动，核心技能与学习重点存在一定关联。由于特殊学生差异性较大，其学习的难点往往有所不同。然而，经过长期的教学实践和观察得知，学生在学习酒店服务技能时，其学习的重点和难点会相对集中，以目前国家酒店从业人员服务技能要求，分析归纳梳理核心技能如下表。

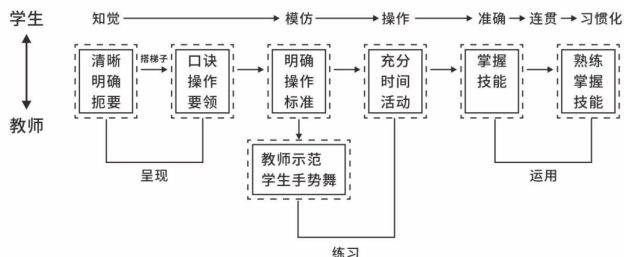


4.2 适合中职特教班的客房服务与管理教学的多元化教学策略

特教学生的个性化学习以多元化教学来实现，丰富的数字资源是这一切的保证。通过数字化学习资源库，教师可以为学生提供更加个性化的学习材料，如操作示范视频、课件、互动练习等。这些资源不仅可以在课堂上即时使用，还能通过在线平台进行课后学习，学生可以根据自身进度进行反复观看和练习，帮助他们在在学习过程中随时调整自己的学习节奏，从而提高课堂的教学效果和学生的技能掌握度。具

体的教学策略有:

小步子多循环策略。根据智力障碍等特殊学生的感受性慢、接受能力较差等特点,将核心技能操作步骤制作成视频汇编成儿语化的口诀、关键操作要领的细节提炼,是对操作程序的再整理与细化,明确目标,提炼要领。在这一策略中,主要采用了口诀与细节提炼的方法。教师将核心技能呈现到操作训练再到运用掌握的过程,学生对知识技能从知觉到模仿到操作的渐进式过程,其间需要搭设很多脚手架,以达到适切性教学与应用性的掌握,如下图所示。



(1) 口诀。口诀法是一种通过押韵、节奏化的语言简化复杂知识点的教学策略,其核心价值在于提升记忆效率和学习趣味性。在客房服务核心技能教学中,教师将操作步骤通过简化语言、清晰要点,便于诵读、理解、记忆,最终达到操作步骤烂熟于心的目的,从而为运用该技能做好知识的储备。例如,中式铺床包角工作分析步骤归纳为:第一步抬起、第二步找拉、第三步推塞、第四步塞边。再如,走客房的清扫程序归纳为:1.进2.撤3.铺4.抹5.洗6.补7.吸8.检9.登

(2) 细节提炼。对操作要领的细节提炼是对特殊学生课堂上提供支持的一种手段和方法。特殊学生学习从知觉到模仿具有一定的难度,需要将操作要领再提炼出来,比如中式铺床包角第二步和第三步提炼的操作要领是“找、拉、塞、点、折、压”,这些动作都需要左右手配合协作完成,特殊学生上课非常容易走神,他们的精细动作和动作协调性有缺陷,所以,教师在示范包角的过程中,要求学生跟着教师一起做手势操,训练学生的手指灵活性和动作协调性,训练效果非常好。细节提炼有助于特殊学生的小步子多循环的实操训练,通过细化操作要领,可以精准地判断学生的学习起点在哪里,所以每一次循环都是在弥补前一次的缺陷,课堂上给与充分时间操练,小步子多循环最终使特殊学生达到独立操作的目的。

4.3 模拟岗位合作体验支持策略

4.3.1 模拟岗位、深度学习

通过贴近生活和职业的工作任务创设,引导学生在实践操作中熟练掌握专业知识技能、发展职业认同感和职业素养,这充分体现了“任务引领、学做一体”的上海中职课改理念要求。^[3]一般而言,专业课程教学尤其应注重职业情境的创设,比如学校酒店客房实训室的建设、环境的布置和美

化,可以促使学生将所学知识技能有效迁移到职业场景中。在学生技能操练过程中,教师关注学生的个性化学习需求,为不同能力的学生提供支持,并适当增加能力较弱的学生练习的次数。在学生模拟岗位操作时,老师要给出操作时的评价标准。比如,对于中式铺床包角的评价标准是“紧密、平整、垂直”。评价标准对于学生深度学习具有重要的导向功能,学生只有充分理解标准,才能以此为依据来调控自身的学习行为,并且有意识地提升学习效果。^[4]这样,可以有效地提升特殊学生的有意注意和学习积极性。因此,教师不仅要提供明确的标准,也要留有充分的时间让学生来思考、理解、讨论和实践操练。

4.3.2 同伴教学、合作体验

在操作环节,教师采用了同伴教学模式,让学生成为“小老师”。对于A层学生来说,技能得到锻炼,在教授他人操作过程中将所学内容进一步内化巩固,同时提高人际交往水平,体会到帮助他人带来的快乐感,在情感上获得支持;对于B、C层学生来说,同学之间的语言更容易理解和接受,操作过程中可以及时向同学请教,有效提高学习效率。先请2名学习能力较强的学生进行包角技能训练,4名能力较弱的同学观看学习;再请4名能力较弱的学生练习包角,2名能力较强的学生做观察员进行观察和点评。在增加生生互动的同时,解决班级学生能力差异较大的难题,有效地提升教学有效性。上课时,六名学生分别站在床的两长边的两侧,在学生循环往复地练习过程中,学生站立的点位是相对固定的,比如2名观察员站在长边的中间,4名操作员分别站在床的四个角。

“循环往复操作法”是指在课堂中,安排4+2个学生分别完成中式床四个角包角技能训练强化和2个观察员角色的辅助,每次完成一次练习,都有相应的回顾和点评,激发学生全员参与到课堂自主活动中,发现问题,寻找错误,找到方法,共同探讨,共同进步。这样课堂气氛是融洽的、学生专业技能有明显提升。

多媒体辅助策略。用资源丰富的多媒体教学手段能直观形象地呈现教学内容,很大程度上弥补了传统技能教学中的众多不足,加强了多感官刺激。

多媒体教学。整个教学过程中,支持的运用必须多样化,多种支持综合运用。这一方面体现在不同的教学环节需要不同的支持手段。^[5]如引入阶段可运用有声有色的视频支持,以增强学生的学习兴趣。在学习关键技能时,视频播放结合滚动播放、慢动作播放、关键步骤的循环等,方便学生操作练习纠正错误动作,能使学生在遇到困难时,便于独立解决困难。还可以运用照片成像,用手机把重点动作截屏拍摄,捕捉课堂生成性典型操作,进行分析比较,促进问题的解决。另外,展示操作完成的任务如铺床单、包角、套被套等可以拍照上传到希沃白板或学习通,以便学生进行评价、讨论问题。

学习资源支持。为了实现更广泛的数字资源共享,建议构建区域性或全国性的数字资源平台,汇集各类教学视频、模拟练习、专业知识库等,为教师提供便利的获取途径。这种数字化教学资源平台不仅可以为特殊教育教师提供更多的教学素材,还能让学生通过这些资源进行个性化学习和自主训练,进一步提升技能掌握的有效性和深度。

只有因材施教才能让学生都融入课堂,并且结合自己的实际情况来完成学习任务,让自己能够在已有的基础上都有相应的提升。^[6]数字化转型背景下的课堂教学可以极大地提高特殊学生专业课堂的有效性。构建区域性或全国性资源共享体系,集中整合优质课件、动画和视频等资源,以便为教师提供便利的获取途径和丰富的教学素材。^[7]

5 结语

在教育数字化浪潮下,中职特殊教育应积极融合技术与教学,以学生为中心,构建个性化、支持性强的课堂生态。

通过科学设计教学策略与善用数字工具,不仅能突破特殊学生的学习障碍,更能激发其潜能,真正实现“因材施教”与“人人成才”的教育目标。

参考文献

- [1] 邵志明,乔悦.基于掌握学习理论的面点专业核心技能多元化教学研究[J].科学大众(科学教育),2019(12):157-158,140.
- [2] 周文哲.一体化人才培养的品牌战略——以酒店管理专业为例[J].中国品牌与防伪,2025(01):172-173.
- [3] 柳叶青.中职课堂评价任务设计与实施质量的实证研究[J].中国职业技术教育,2021(14):43-49.
- [4] 周望辉.课堂教学支持策略刍议[J].现代特殊教育,2012(7):79,80.
- [5] 张莉莉.个别化教学在培智语文集体课堂教学中有效运用的研究[J].教育界(教师培训),2019(5):79.
- [6] 王心雨,高宇翔.特殊教育教师可视化教学实施现状与影响因素研究[J].绥化学院学报,2025(4):110-114.