

《现代饭店管理》课程思政教学设计

案例名称：酒店不文明服务乱象

授课对象：酒店管理与数字化运营大一学生

授课章节：任务八 督导酒店服务质量

一、课程思政目标

法治意识、职业道德

二、教学过程

（一）教学思路

让学生观看视频——酒店不文明服务现象，然后组织学生进行课堂讨论，为什么会出现这些不文明服务的乱象？我们可以怎样解决？引出我国酒店服务质量的督导制度和控制办法。培养学生遵守职业道德。凡事都要遵守一定的法律法规，才能在社会上正常有序的工作和生活。

（二）教学方法

在“课程思政”的教学理念下，用自主学习法、情景导入法、讲授式教学法、提问式教学法、启发式教学法，讨论式教学法等，将社会主义核心价值观引领融于专业知识传授之中，使专业课程真正参与高校育人工作，体现育人价值。

（三）教学组织和实施

课程	思政元素	法治意识、职业道德
	知识点融入	饭店服务质量督导与评价

思政	融入方式	角色融入、案例融入		
其他资源	媒体资源	智能课堂、网络资源		
	环境资源	多媒体教室、校外实训基地		
教学目标	知识目标	1. 饭店服务质量管理内涵和管理方法 2. 饭店服务质量评价标准和评价体系		
	技能目标	1. 学会观察事物找出事物的特点和共性 2. 能够分析事物的共性规律 3. 学习倾听，获取有用信息		
	思政目标	1. 深入开展宪法法制教育，培养学生法律意识，做到知法、懂法、守法、用法 2. 深化职业理想和职业道德教育，培养学生勇担责任的社会责任感，强化酒店职业素养		
教学重点	饭店服务质量督导与评价			
教学难点	饭店服务质量投诉有效处理			
学情分析	一年级学生对于酒店管理与数字化运营专业有较强的好奇心，但有一大部分学生从未住过酒店。少部分学生爱表达、爱分享，大部分学生由于不熟悉新的环境，表现较为内向。女生人数明显多于男生。			
教学环节 (时间安排)	教学内容	教学活动		技术资源
		教师	学生	
课前准备 (提前 2-3 天发布教学任务)	1. 讨论： 你是否遇到过不文明服务现象？	1. 发布资源和任务 2. 组织学生进行讨论互动	1. 完成任务 2. 参与群内互动	1. 智能课堂 2. 课程微信群
课堂教学	情境创设 [20 分钟]	通过提问，引导学生进行思考 *德育目标： 法治意识、职业道德	思考并积极回答	1. 智能课堂 2. 课程微信群

		 <p>*思政案例 培养学生遵守职业道德。凡事都要遵守一定的法律法规，才能在社会上正常有序的工作和生活。</p>			
课堂 教学	知识 学习 [25 分 钟]	<p>*教学重点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握饭店服务质量的内容和特点 2. 掌握服务质量检查的方法 3. 掌握服务质量控制的方法 	通过讲授，引导学生对行业现状有所了解	思考并认真记录	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能课堂 2. 课程微信群
课堂 教学	知识 学习 [35 分 钟]	<p>*教学难点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务质量检查的方法 2. 服务质量控制的方法 3. 掌握服务质量控制的<u>任务案例</u>：教师介绍酒店暗访小故事，用案例讲授第三方如何检查酒店服务，帮助酒店提升服务水平。 	通过讲授，引导学生对行业现状有所了解	思考并认真记录	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能课堂 2. 课程微信群
课堂 教学	总结 评价 [10 分 钟]	归纳总结，答疑解惑。	通过对本节课学习内容的汇总，清晰的展现本节课的主要知识点以及需要重点掌握的知识点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学生结合知识点理清思路 2. 做好学习笔记 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能课堂 2. 课程微信群

三、 教学评价与考核

	考核模块	考核内容	考核要求
形成性 评价的	课堂表现	出勤情况、学习态度、积极发言	遵守课堂纪律、课堂表现积极
	教学效果	本节课基本理论知识的测试	掌握本节课的

考核	反馈		基本知识点
	课后作业	解决酒店投诉真实案例，下节课前大家讨论 1. 菜品上错 2. 客人过敏 3. 客房内设施损坏 4. 入住时少收了客人押金	切合主题，内容严谨，有独特想法

四、 教学效果

本次教学不仅初步体现了“课程思政”的教学主旨，而且围绕“立德树人”目标，师生互动，积极培育和践行社会主义核心价值观，引导学生树立法治意识和职业道德观念。