

# 《现代饭店管理》课程思政教学设计

案例名称：客人永远是对的吗？

授课对象：酒店管理与数字化运营大一学生

授课章节：任务六 选用培训员工

## 一、课程思政目标

爱岗敬业、无私奉献

## 二、教学过程

### （一）教学思路

通过讨论客人永远是对的吗？带领学生学习酒店人力资源部门的工作内容。掌握饭店人力资源开发的概念、内容与任务，了解饭店员工培训的意义、类型，理解激励员工的原则和方式。在酒店人力资源管理中，员工和客人一样重要。教育学生，在工作中，每个人都应该各司其职，干好自己的本质工作，做到爱岗敬业。

### （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。

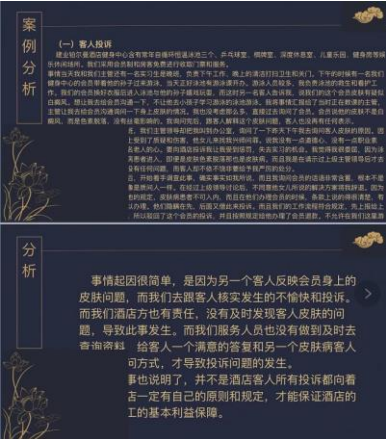
### （三）教学组织和实施

课程	思政元素	爱岗敬业、无私奉献
	知识点融入	饭店人力资源开发，饭店员工培训的内容和方法

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. 掌握饭店人力资源开发的概念、内容与任务 2. 掌握员工招聘的原则和程序 3. 了解饭店员工培训的意义、类型 4. 掌握饭店员工培训的内容和方法 5. 理解激励员工的原则和方式 6. 掌握实施有效激励的方法		
	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. 培育学生践行社会主义核心价值观，提高个人爱岗敬业、诚信友善、无私奉献修养 2. 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		
教学重点	掌握饭店人力资源开发的概念、内容与任务			
教学难点	掌握实施有效激励的方法			
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： 你是否有社会兼职经验？是否面试过？过程是怎样的？	1. 建立班级群 2. 发布资源和任务 3. 组织学生进行讨论互动	1. 观看视频 2. 参与群内互动	1. 智能课堂 2. 课程微信群

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">课堂教学</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">情境创设 [15分钟]</p>	<p><b>讨论：</b>在行业里倡导“顾客第一”者并不在少数，那么顾客真的永远是对的吗？一个企业，到底应该把顾客放在第一位还是把员工放在第一位？</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">迷你辩论</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>作为管理者，我们认为：顾客第一</p> <p>理由：</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>作为管理者，我们认为：员工第一</p> <p>理由：</p> </td> </tr> </table> </div> <p>学生回答： 教师总结：一家服务水平更好的酒店，一定是有更加清晰的定位、更加认真挑选适合的客户群体的酒店，也一定是更加尊重员工的酒店。</p> <p><b>*思政案例在工作中，每个人都应该各司其职，干好自己的本质工作，做到爱岗敬业</b></p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	<p>作为管理者，我们认为：顾客第一</p> <p>理由：</p>	<p>作为管理者，我们认为：员工第一</p> <p>理由：</p>	<p>通过提问，引导学生进行思考</p> <p><b>*德育目标：爱岗敬业、无私奉献</b></p>	<p>思考并积极回答</p>	<p>1. 智能课堂 2. 课程微信群</p>
<p>作为管理者，我们认为：顾客第一</p> <p>理由：</p>	<p>作为管理者，我们认为：员工第一</p> <p>理由：</p>						
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">课堂教学</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">知识学习 [30分钟]</p>	<p><b>*教学重点</b> 第一节 人力资源开发的涵义</p> <p>一、人力资源开发的概念</p> <p>(一) 饭店人力资源开发管理是科学化管理</p> <p>(二) 饭店人力资源开发管理是全员性管理</p> <p>(三) 饭店人力资源开发管理是动态管理</p>	<p>通过讲授，引导学生对行业现状有所了解</p>	<p>思考并认真记录</p>	<p>1. 智能课堂 2. 课程微信群</p>		

		<p>二、人力资源开发的内容</p> <p>(一) 制定饭店的人力资源计划</p> <p>(二) 招聘录用员工</p> <p>(三) 教育培训</p> <p>(四) 建立完整的考核体系和奖惩制度</p> <p>(五) 建立良好的薪酬福利制度</p> <p>(六) 培养高素质的管理人才</p>			
课堂 教学	知识 学习 [25 分 钟]	<p>第二节 饭店员工的招聘</p> <p>一、饭店员工招聘的含义</p> <p>二、饭店员工招聘的原则</p> <p>(二) 任人唯贤与择优录用</p> <p>(三) 建立科学合理的实施程序</p> <p>三、员工招聘的程序</p> <p>(一) 准备阶段</p> <p>(二) 选择阶段</p> <p>(三) 录用阶段</p> <p>(四) 试用阶段</p>	通过讲授，引导学生对行业现状有所了解	思考并认真记录	<p>1. 智能课堂</p> <p>2. 课程微信群</p>
课堂 教学	知识 学习 [25 分 钟]	<p><b>*教学难点</b></p> <p>第三节 饭店员工的培训</p> <p>一、饭店员工培训的意义</p> <p>二、饭店员工培训的类型与内容</p> <p>第四节 饭店员工激励</p> <p>一、饭店员工激励的概念与意义</p> <p>二、饭店员工激励的原则</p> <p>(一) 整体需求原则</p> <p>(二) 目标一致原则</p> <p>(三) 积极引导原则</p> <p>(四) 自我激励原则</p> <p>三、激励的基本形式</p> <p>(一) 需求激励</p> <p>(二) 目标激励</p> <p>(三) 情感激励</p> <p>(四) 信任激励</p> <p>(五) 榜样激励</p>	<p>通过讲授，引导学生对行业现状有所了解</p> <p><b>*德育元素：</b> <b>职业使命感和责任感、爱岗敬业</b></p>	思考、回答问题并认真记录	<p>1. 智能课堂</p> <p>2. 课程微信群</p>

	<p>(六) 惩罚激励</p> <p><b>*思政案例</b></p> <p>案例分析：2021 届毕业生李润东在开封建业铂尔曼实习时的真实案例（客户投诉，部门经理在了解具体情况后，表扬实习生李润东处理得当，这对员工是一种信任激励）</p> 			
<p>课堂 教学</p>	<p>总结 评价 [5 分 钟]</p> <p>归纳总结，答疑解惑。</p>	<p>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</p>	<p>1. 学生结合知识点理清思路 2. 做好学习笔记</p>	<p>1. 智能课堂 2. 课程微信群</p>

### 三、 教学评价与考核

形成性 评价的 考核	考核模块	考核内容	考核要求
	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
	教学效果反馈	本节课基本理论知识的测试	掌握本节课的基本知识点
	心得体会	在学完本节内容后，你对“客人永远是对的”这句话有了哪些新的认识？	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，引导学生树立正确的职业观。学生反馈重新认识了员工和客人的关系，一家好的企业，一定是有更加清晰的定位、更加认真挑选适合的客户群体的酒店，也一定是更加尊重员工的企业。