

前厅与客房管理课程思政建设的实践探索

孟 蕾

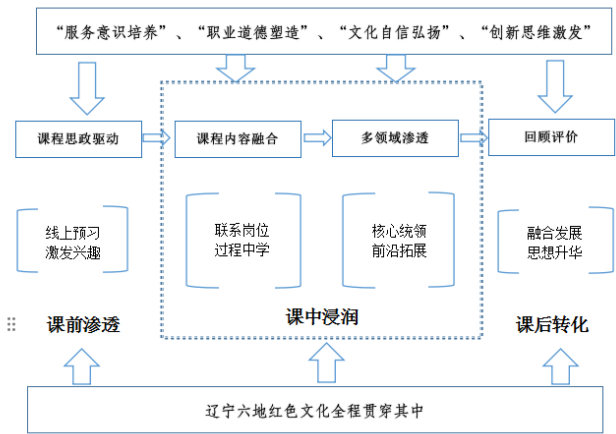
(辽宁经济职业技术学院, 辽宁 沈阳 110122)

摘要：随着行业的转型升级，传统旅游管理教育面临着人才培养与行业需求脱节的挑战。《前厅与客房管理》作为旅游管理专业的核心课程，承担着培养学生职业技能与职业素养的双重使命。在“课程思政”教育理念的推动下，如何将思想政治教育融入专业教学，实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一，成为当前课程改革的重要方向。本文基于辽宁“六地”文化，探索《前厅与客房管理》课程的思政课程建设路径。

关键词：前厅与客房管理、思政建设、辽宁六地文化

一、课程建设总体思路

在《前厅与客房管理》课程的思政建设中，紧密围绕专业“具有深厚的人文素养、高尚的职业道德和精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力的高素质技术技能人才”的培养目标，结合旅游管理专业的实践性强、服务意识要求高的特色，以及行业对复合型、创新性人才的需求，精心设计课程思政框架，旨在通过专业教育与思想政治教育的深度融合，实现学生全面发展。构架“服务意识培养”“职业道德塑造”“文化自信弘扬”与“创新思维激发”四大课程思政支柱。通过分析酒店行业中前厅与客房管理的实际案例，引导学生树立正确的服务理念，强化以客为尊的职业操守，同时，融入辽宁六地红色文化元素，提升学生的文化自豪感和国际交流中的文化自信。



二、《前厅与客房管理》课程的实践路径

（一）深挖专业知识点，打造精品思政案例库

深挖前厅与客房管理中的政治思想元素和课程思政目标。建立酒店管理思政精神谱系，建设线上思政案例库，使课程思政内涵与课程知识传授与能力训练有机融合。

理论教学内容	思政教育目标	思政教学内容
前厅部概述	热爱酒店角色意识	1、通过 2023 年酒店年度工作总结报告，看出酒店行业的发展，激发学生树立“四个自信”意识 2. 李大钊的开拓创新与理想追求
前厅预订业务	遵纪守法 德法兼修	1. 生财有道 - 西汉 戴圣《礼记·大学》
前厅客房销售	语言艺术 高效沟通	1、树立科学发展观，用管理思维做事，注重团结协作、有效沟通。 2、少年英雄王二小在抗日战争中机智引敌 3、解放战争的转折点（攻坚克难）——辽宁六地红色文化
前台接待	遵纪守法 以客为尊	1. 摘录《中华人民共和国反恐怖主义法》中一人一证住宿登记要求进行补充 2. 庖丁解牛 - 《庄子·养生主》
前台礼宾服务	爱岗敬业 吃苦耐劳	1、中国共产党的女烈士江竹筠（江姐）忠诚与坚韧 2、抗美援朝保家卫国（各个部门是命运共同体）——辽宁六地红色文化
前厅其他服务	工匠精神 创新意识	1. 买椟还珠 - 《韩非子·外储说左上》 2. 共和国工业奠基地（老一辈人爱岗敬业）——辽宁六地红色文化
客房部概述	服务意识 职业素养	1、以全国服务之星为例（福建姚艺彬“以人为本、以客为尊、卓越服务”强化职业素养形成
客房清洁卫生服务	爱岗敬业 雷锋精神	1、案例分析或纪录片《大国工匠》，树立工匠精神和长征精神 2、以杨善洲等人物为例，提倡长期坚守、默默奉献的高尚无私精神
客房设备用品管理	环保节约 科学管理	1、案例分析“六无管理”引导开源节流，注重成本节约意识 2、雷锋勤俭节约——辽宁六地红色文化
客房安全管理	安全第一 责任意识	1、不文明旅游时热点分析讨论 2、汶川地震最牛校长叶志平 3、打响抗日第一枪（保护客人生命财产安全）——辽宁六地红色文化

（二）线上线下课程思政的融入方式

采用“线上+线下”相结合的方式全方位的课程思政的融入。课程教学活动和教学组织分成“课前”——“课中”——“课后”三个过程进行。

课前(线上)主要任务有自学融入思政元素的视频,前测作业,和线上小组讨论。注重自主学习能力的培养和检验，根据前测作业的情况进行智慧化的学情分析，设计课中练习互动题。小组讨论主要用于合作学习和高阶复杂问题解决能力的培养。

课中(智慧课堂)：主要包括互动练习、小组讨论等活动，并且注重课程思政和科学前沿问题融入课堂。基于问题导向在“学习通”上设计 10 题左右的练习互动题和小组讨论题。注重问题解决能力的培养，注重高阶复杂问题的解决，注重思政的融入、注

重科学前沿问题,注重形成性评价。

课后(线上):完成章节测验和在线讨论解惑。课后的安排有助于及时解决疑难问题、巩固知识点。

(三) 保障课程思政实现的教学方法

1. 理论与实践相结合的教学模式

该课程是一门理论与实践并行的专业课程。在课堂实践部分,通过实操讲授和练习、视频学习、行业导师进课堂等方式,让学生掌握前厅部门所需技能,降低日后进入行业的学习成本。

2. 以学生为中心的教学模式

通过课前讨论与分享、课堂模拟实操、思政知识竞赛等方式,转变“以教师为中心”的灌输式教学方法,将课堂归还给学生,让学生主动探索和发现知识。教师从旁引导、辅助学生自主解决问题。

3. 任务驱动教学模式

以解决问题、完成任务的互动式教学理念为导向,通过发布思政小组任务,使学生处于积极的学习状态。让学生能够运用所学知识,结合自己特有的经验提出方案、解决问题,同时提升学生沟通交流、分工合作能力。

三、课程特色与创新

(一) 思政素材丰富,注重专业知识的完整性

思政内容选择丰富,和专业知识结合紧密,做到专业知识和思政教育有机融合,做到润物无声,破解专业知识传授和价值引领两层皮的难题,注重专业知识的完整性。

(二) 教学方式多样,注重线上教学的实效性

通过“案例分析、问题启发、对比法”等多种教学方法方式的应用,以及线上自学素材,让学生自然领悟到课堂中所蕴含的思政元素,使得思政教育更加有效。

(三) 理论联系实际,注重课程思政的启发性

选择思政内容和生活实际密切联系,引导学生自我的探索,重视启发性和切身性。发挥党员教师模范作用,加强教师间交流;利用“学习强国”,拓展思政眼界,提升政治修为等。

(四) 引入辽宁六地红色文化

提炼辽宁六地红色文化内涵与课程理论知识进行有机结合,凸显地域思政特色,培养学生家乡自豪感。

四、挑战与未来展望

(一) 现存问题

1. 思政元素挖掘的系统性与前瞻性有待加强。对课程思政的价值定位仍局限于知识传授层面,未能有效把握行业发展趋势与

国家战略需求的结合点,在工匠精神培育、文化自信塑造等方面的融入路径尚需深化。

2. 校企协同育人机制存在结构性矛盾。企业参与课程思政建设的内生动力不足,行业前沿案例库更新周期滞后于数字化转型速度,校企二元评价体系尚未完全建立,制约了实践育人成效。

3. 教育数字化转型赋能不足。现有智慧教学平台的数据分析功能未充分开发,虚拟仿真技术在服务伦理、跨文化沟通等思政场景的应用仍处于探索阶段,尚未形成规模化应用的成熟模式。

(二) 未来发展路径

1. 构建产教融合创新生态

与国际酒店集团共建校企二元实践基地,开发“沉浸式思政工作坊”特色项目,通过“服务场景中的社会责任”“跨文化冲突处理”等主题实践,强化职业伦理养成。

建立动态更新的行业案例库,每年新增不少于30%的数字化转型典型案例,实施“企业导师进课堂”计划,构建“课程-实训-实战”一体化育人链条。

2. 推进教育数字化战略行动

开发基于大数据的智能学情分析系统,建立学生价值观成长档案,实现思政教育内容的精准画像与个性化推送。

构建“VR+AI”双驱动的虚拟教学环境,开发酒店服务伦理决策模拟系统,设置100+典型冲突场景,通过智能反馈机制提升学生思辨能力。

五、结论

《前厅与客房管理》课程思政建设作为落实“三全育人”综合改革的重要载体,创新“四目标、六文化”与“线上+线下”融合教学模式,已初步形成具有特色的育人范式。未来需持续深化产教融合机制创新,加快推进教育数字化战略行动,着力培养具有国际视野、家国情怀和创新精神的新时代酒店业领军人才,为构建现代服务业教育体系、服务国家文化发展战略作出更大贡献。

参考文献:

- [1] 翟玉英.课程思政融入高职酒店管理专业课的探索研究——以《前厅客房服务与管理》课程为例[J].旅游纵览(下半月),2019,(08):204.
- [2] 佟安娜.课程思政融入“前厅客房服务与管理”的困境与对策[J].当代旅游,2021,19(35):68-70.
- [3] 曹辉,曾小波,谭玛丽.基于“双高”目标导向的课程思政实施策略研究[J].现代商贸工业,2025,(10):232-234.