

高职院校“课程思政”建设的探索与实践 ——以《饭店服务与管理》课程为例

杨妮 李小明

(杨凌职业技术学院 712100)

摘要: 课程思政是高校将社会主义核心价值观融入理论知识课堂、实现立德树人根本任务的重要举措。目前,高职院校如何将思政内容引入特定的专业课教学,是值得我们进行探索与实践的事。

关键词: 课程思政;高职院校;课程建设

1 引言

在全国高校思想政治工作会议上,国家强调要坚持把立德树人作为中心环节,把思想政治工作贯穿教育教学全过程,实现全程育人,全方位育人。旅游专业人才的培养,应该认真贯彻全程育人,全方位育人的重要指示。课程思政是高校将社会主义核心价值观融入理论知识课堂、实现立德树人根本任务的重要举措。目前,如何将思政内容引入特定的专业课教学,值得我们进行探索与实践。

2 在《饭店服务与管理》中实施课程思政的必要性

《饭店服务与管理》是旅游管理专业的核心课。本课程是旅游管理专业与企业、行业专家共同开发建设的一门具有鲜明特色的职业能力核心课程。通过本课程的学习,使学生掌握饭店服务与管理工作高级技术应用型人才必备的基本理论和专业知识,掌握饭店服务与管理基本技能,熟悉饭店的业务流程和管理程序,能综合运用所学知识,通过校内外实践训练,具备从事饭店服务与管理实践工作要求的能力,具有良好的职业素质,职业道德和爱岗敬业精神。

将课程思政引入“饭店服务与管理”课程,可以帮助旅游专业学生树立正确的世界观和价值观,增强学生对职业的认同感,培养良好的职业素质,职业道德和爱岗敬业精神。

3 《饭店服务与管理》课程思政设计要素及探索实践

3.1 《饭店服务与管理》课程思政专业目标和德育目标提炼

《饭店服务与管理》课程进行课程思政的探索与实践,将课程本身的知识内容与其中蕴含的思政育人素材相结合,提炼突出其专业目标和德育目标。

3.1.1 专业目标

(1) 在课程教学中,弘扬中国优秀的传统文化,使学生具有文化自信。在部分能彰显中国传统文化的章节,如中国知名的主题客房、特色餐饮及知名菜系时,彰显中国魅力,让学生为我们传统的饮食文化而自豪。

(2) 在课程教学中,弘扬中国优秀的传统文化,使学生具有文化自信。在部分能彰显中国传统文化的章节,如中国知名的主题客房、特色餐饮及知名菜系时,彰显中国魅力,让学生为我们传统的饮食文化而自豪。

(3) 结合中国特色社会主义的“四个自信”,教学内容选取介绍中国本土知名的饭店企业,客房、餐饮知名品牌,让学生有制度自信和对本土文化的自信。

3.1.2 德育目标

(1) 有机融入社会主义核心价值观,培养学生在顶岗实习、

就业中要有吃苦耐劳精神,爱岗敬业、干一行爱一行,内化职业规范,提升职业道德。

(2) 在课程教学过程中讲解服务理念、服务案例时,教育学生对待客人要诚信、友善,使客人有宾至如归的感觉,工作中要保持诚信、友善的作风。

(3) 以旅游行业的职业道德作为融合点,培养服务意识,在专业授课中严守标准,精益求精,力求规范科学,严谨客观,锤炼学生的职业能力,提升学生职业道德和职业品质。

4 《饭店服务与管理》“课程思政”探索与实践

4.1 依托人才培养方案塑造正确的职业观

旅游管理的学生从入学之初就必须面对很多来自家长、同学的质疑。因为对专业的误解,很多家认为旅游管理是吃青春饭的,为酒店培养服务员的,就是去到一些小餐厅从事帮人家洗碗、端菜之类的工作。来自家庭和社会的误解及疫情的影响,在入学之初旅游管理专业的同学许多对于本专业抱着悲观失望的情绪。因此,在专业课程的思想教育中,必须塑造一个正确的职业观,使学生了解旅游是什么?旅游行业的发展是什么样的?以及通过对旅游管理专业的深层次解读,使得学生深入了解专业的内涵、专业培养目标、专业就业前景等,进而产生对于本专业的热爱,从而激发学生的学习积极性。因此,必须从思想政治教育切入,依托培养方案,深度解读专业培养目标、课程架构、就业方向、专业课程的设计理念 and 设置目标,引导学生塑造正确的职业观。同时,引导学生积极关注行业发展动态,参加旅游行业的各类社会实践活动,通过见习、实习等专业社会实践使他们对于旅游管理这一职业有一个全方位、多角度的正确认识,塑造正确的职业观。因此,通过培养方案的深度解读和剖析,积极引导和塑造学生正确的职业观,进行正确的职业观教育,是旅游管理专业的课程思政途径之一。

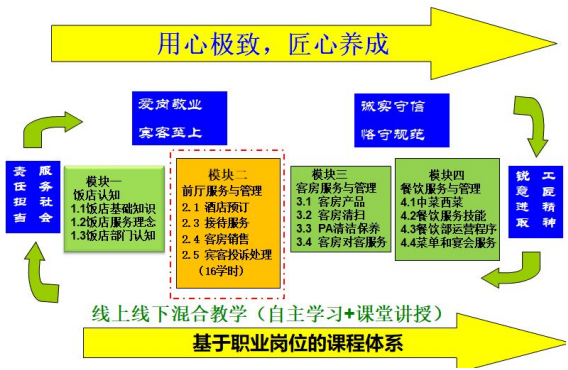
4.2 在课堂教学中凝练育人元素

要运用好课堂这个主渠道,凝练育人元素,提升课堂教学效果。“办好思想政治理论课,最根本的是要全面贯彻党的教育方针,解决好培养什么人、怎样培养人、为谁培养人这个根本问题。”

《饭店服务与管理》课程为对接行业新技术、新规范,笔者和学徒制企业进行研讨交流,深入岗位进行课程最新岗位调研。对课程思政进行挖掘,学生在本课程中除了具备“宾客至上”的服务理念,具备良好的职业道德和团队协作精神,还应具备认真、自主服务能力,为客人提供个性化服务,提供“竭尽所能”服务潜质。

(1) 课程重构设计

应对新时代课程思政要求，笔者将酒店“金钥匙”服务理念、酒店职业操守贯穿始终，构建基于职业岗位的课程体系（见下图）：



（2）教学内容设计

为适应新时期对旅游服务与管理人员提出的新要求，鉴于学生职业认知感、敬畏感不强，缺乏用服务心理学和信息化工具对客人进行需求服务，个性化惊喜服务意识，将前厅“金钥匙”服务理念“不是万能，竭尽所能”贯穿始终，引导学生爱岗敬业，对平凡职业的一份坚守，对职业的敬畏。让学生感受平凡的工作做到极致，也是一种伟大，阐释新时期旅游人的工匠精神。

4.3 基于“课程思政”理念进行教学设计，增加思政考核模块

高职院校在人才培养方案、课程标准、授课计划以及课程教案设计时，将课程思政的内容纳入其中，明确思政的教学目标，与知识目标和能力目标结合，增加素质目标。如在进行《饭店服务与管理》课程教学设计时，梳理各章节的知识，发掘思政教育内容，结合酒店对学生的职业素质要求，建立思政内容资料库。例如在前厅部教授时，教师强调客房预订时的人际交流礼貌礼节和与人合作、前厅客房销售时的心理调节和应变能力、系列服务时的服务意识。主要将服务意识、合作能力、心理调节、礼貌礼节等职业基本素质和职业核心能力，以及社会主义核心价值观思想渗透进教学中，潜移默化地完成课程思政。

另外，在课程设计时，应强调多元化的教学模式，在多媒体教室进行理论知识教学，以实例推进教学，供学生进行讨论，通过案例教学进行情感态度价值观教育。在开展实训课时，应在校内和校外同时进行，校内实训室可设置各种情境，让学生进行角色模拟，让学生转换角色，以在调动学生的学习兴趣的同时，激发其作为服务者和被服务者的情感共鸣，使其树立正确的价值观。同时，鼓励学生走出学校，在校外体验生活，让学生将理论与实践相结合，在社会实践中学会做人做事，培养学生爱岗敬业的精神。

课程考核中增加思政考核模块。根据课程的特点，在课程专业知识和技能考核的基础上，增加人文素养教育、职业素养教育（职业观念、情感、职业道德、职业守则等）和遵纪守法等方面考虑；着重考核学生在掌握了专业知识和技能的同时，是否具备了良好的职业道德，是否知法懂法，是否树立了正确的职业观和价值观。

4.4 在“第二课堂”思政教师与专业教师共同指导

旅游管理专业学生在校的实践活动的类型很多，有团委举办的文艺活动、社会实践、志愿服务等，有思政教育举办的课程实训、

红色教育等，有教研室专业举办的专业实习、综合实训等。举办活动的目的是锻炼学生的能力、提高学生的素质。在各项专业和社会活动中，考核和评价体系要求思政老师和专业教师一起讨论制定，将思想道德教育融入社会实践、志愿服务、红色教育等活动，将思政教育融入专业实习、课程实训等过程。例如，《饭店服务与管理》课程“前厅服务与管理”模块，“第二课堂”实践内容里“最佳婉拒信评选”、谁是“销售之星”、寻找最美行李员等，都是渗透课程思政、以赛促学，培养学生爱岗敬业。

这样能够帮助学生在进行社会服务和社会实践时更加专业，在专业学习中培养艰苦奋斗、脚踏实地的优良作风。专业教师在进行“第二课堂”指导时，思政教师和专业教师以课程为依托，参与评价一项活动，从不同的方面对学生的表现进行评价，从而更加全面地培养教育学生。

4.5 “学徒制”下双培养，加强对企业顶岗实习的指导

旅游管理学生“学徒制”下双培养，学院成立导师制企业学院，学校为学生配备一名学校导师和一名企业导师，通过“双导师制”对其进行指导。实习之前，学校导师发挥主要作用，指导学生的专业学习，企业导师辅助进行职业规划；学生到企业实习，工学结合，企业导师根据学生的实习岗位为学生制定实习计划；实习过程中，企业导师发挥主要作用，指导学生的实际操作和职业规划，学校导师辅助对学生进行课程指导和心理疏导，促进现代学徒制和“课程思政”的有效结合。例如，学院合作单位丽思卡尔顿酒店集团，有一个行为准则：“我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女”，其提倡的就是一种个人的思想素质教育。如在课堂上，以“绅士”和“淑女”问题向学生进行个人行为的思想素质教育。而“绅士”和“淑女”本身就隐含一套个人行为规范准则。而从“绅士”和“淑女”的角度对学生的行为规范进行思想政治教育，对建立学生正确的行为观有着明显的效果。同时也是体现了思想政治教育融入专业课程的有效方法。

这样“学徒制”下双培养，更利于学生学习，把这样正确的行为观通过学习而内化为自己的行为观。事实证明，“学徒制”下，学校和合作酒店对学生进行企业文化行为规范教育，对树立学生正确的行为观是有着显著效果的。

5 结语

在《饭店服务与管理》课程中实施课程思政，增强了学生对职业的认同感，培养良好的职业素质，职业道德和爱岗敬业精神。在一定程度上也促进了高职院校“课程思政要素”下的课程设计和课程评价考核的探索，值得我们不断探索实践。

参考文献：

[1]李青青，陈维青.《财经法规与会计职业道德素养》课程育人教学改革探索[J]，中国乡镇企业会计，2020,(08): 213—215
[2]付丽丽，周文山.产教融合背景下对高校思政课程与课程思政的探索与实践[J]吉林工程技术师范学院学报，2019,(08): 89—91

项目来源：陕西省职业技术教育学会“双高计划”建设学校课程思政专项研究立项课题（SGKCSZ2020—672）