

山西省职业教育铸魂育人计划

思政微课项目

微课设计文稿

所在学校：晋城职业技术学院（章）
所属专业：酒店管理与数字化运营专业
微课题目：《客房清扫准备工作》
课程名称：《客房服务与管理》

课程思政教学微课设计

微课题目	《客房清扫准备工作》		
课程类型	专业课	课程性质	必修
课程名称	《客房服务与管理》	授课对象	酒店管理大专生
教学内容	一、准备好房务工作车 二、准备吸尘器 三、了解核实房态 四、确定客房清扫顺序		
学情分析	开设课程学生为专科二年级，之前已经学习了《酒店服务礼仪》、《前厅服务与管理》等课程，掌握酒店服务基本技能，具备酒店员工基本素养。本次课程前学生已经学习了客房服务与管理的一些基础知识，如认识现代的酒店客房、客房产品、宾客入住前的准备工作等，客房服务技能基本未接触，对于专业实训课有较高的热情，喜欢动手操作，对自己的职业发展前景充满信心。		
教学目标	知识目标	学会准备房务车和吸尘器； 学会看房态； 掌握客房的一般清扫顺序。	
	能力目标	具备客房服务员基本技能； 能独立整理房务车、检查吸尘器； 能根据酒店实际情况确定客房清扫顺序。	
	思政教育目标	培养学生一切从小事做起，注重细节的“工匠精神”； 提升学生的职业素养，爱岗敬业； 弘扬社会主义核心价值观。	
教学重难点	教学重点	整理房务车；确定客房的清扫顺序。	
	教学难点	掌握确定清扫顺序应遵循的原则	
课程思政理念	与专业发展教育相结合，将思政元素融入专业课程，在教学过程中有意、有机、有效地对学生进行思想政治教育，方式方法要自然恰当，既能激发学生学习兴趣，又要达到“润物细无声”的效果。学生在课堂上学习的知识也与未来的生活、工作相融合，理论联系实际，提升职业素养，发挥实用价值。通过学习让学生明白：无论身处什么样的岗位，都需要工匠精神，都要热爱自己的工作，努力将平凡的工作做到非凡；都要有环保意识、爱国情怀；都要坚守爱国、敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观。		
教学方法和手段	教学方法	启发式与沉浸式教学法，翻转课堂教学，讲授法	
	教学手段	多媒体教学设备、客房全套设备用品、教学视频、教学课件	

教学活动安排		
教学环节	教学内容	课程思政
图片展示 (0分42秒)	全国以及各省市评选出的酒店行业“服务之星”。	让学生明白：每个岗位都有“工匠精神”。
回顾复习 (0分55秒)	<p>客房部是酒店的重要部门，通常一所酒店营业收入的40~60%来自客房部，为了保证客房的质量，提高工作效率，必须做好客房清扫前的准备工作。客房清扫准备工作分：到岗前的准备工作和到岗后的准备工作。</p> <p>想一想：客房服务员到岗前的准备工作有哪些？ 回答：一共包括六个方面，更衣、接受检查、签到、接受任务、领取钥匙和呼叫机、进入楼层。</p>	温故而知新。认识到客房服务员工作辛苦琐碎，要做好吃苦耐劳的准备。
问题导入 (0分27秒)	客房服务员到岗后的准备工作有哪些？	培养学生学会默默付出，努力将平凡的工作做到非凡。
知识讲授 (5分53秒)	<p>一、准备好房务工作车</p> <p>1. 房务车整理布置要求：清洁整齐；物品要摆放有序；贵重物品注意隐蔽性；套牢布件袋和垃圾袋。</p> <p>基本的摆放原则是：重物在下、轻物在上</p> <p>2. 具体摆放步骤： 第一步清洁检查、（重点检查干湿抹布是否备齐，有无破顺，抹布通常挂在房务车的后侧） 第二步准备物品、一般包括垃圾袋和布件袋，干净布件，房间用品。垃圾袋和布件袋，放在房务车的两侧。干净布件，床单、枕套放在房务车最下格，五巾在上面的两格。房间用品放在房务车的最顶格、分格摆放。 补充：准备防疫用品：酒精、消毒液、一次性口罩、消毒湿巾、体温计等。 第三步准备清洁器具。它通常摆放在房务车最底层的外侧。</p>	<p>培养学生一切从小事做起，注重细节；</p> <p>培养学生要有环境保护意识；</p> <p>让学生明白抗击疫情各行各业都在努力奉献，酒店人也是抗疫大军中的一员。</p>
	<p>二、准备吸尘器</p> <p>从五个方面进行检查：检查吸尘器是否清洁；检查电线插头是否完好；集尘袋是否干净；附件是否齐全完好；电线绕好不可散乱。</p>	培养学生做事的细心和耐心。把小事做好，就是工匠精神在日常工作中的一种体现。

	<p>三、了解核实房态 熟记常用房态：走客房、住客房、空房、续住房、贵宾房、无行李房。</p>	<p>将理论知识点前移，让学生养成自主学习的习惯。</p>
	<p>四、确定客房清扫顺序</p> <p>1. 清扫顺序应遵循的原则：4个 满足住客需要；有利于客房的销售，提高出租率；方便工作、提高效率；有利于客房设备用品的维护保养。</p> <p>2. 一般情况下的清扫顺序： 请即打扫房---总台或领班指示打扫的房间---VIP房间---走客房---普通住客房---空房---长住房</p> <p>3. 酒店处于旺季，住房紧张时客房的清扫顺序： 总台或领班指示打扫的房间---空房---请即打扫房---走客房---VIP房间---普通住客房---长住房</p>	<p>培养学生善于发现问题及探究的精神，培养学生的“三人行，必有我师焉”的谦虚求学精神和精益求精的理念。</p>
<p>课程小结 (0分27秒)</p>	<p>本节课从四个方面学习了客房服务员到岗后的准备工作，具体明确，条理清晰，让学生进一步明确了客房清扫前的准备工作。</p>	<p>培养学生爱岗敬业，一切从小事做起，注重细节的优秀品质。</p>
<p>课程延伸 (0分19秒)</p>	<p>读万卷书，行万里路，学习要理论联系实际。今天我们学习了客房清扫前的准备工作，到岗前的准备工作和到岗后的准备工作。建议学生利用自己的空闲时间到本地的星级酒店或本专业的实训酒店进行实地调查，看看不同酒店客房清扫前的准备工作有何不同？并写出调查报告。工匠精神是一种热爱，是一份勤劳，也是一份细致。</p>	
<p>课堂收获 (0分37秒)</p>	<p>让学生认识到客房服务员是客房卫士，是客房质量的保障，是酒店非常辛苦劳累的一个工作岗位。希望同学们在今后的学习、实习、工作中能向那些服务之星学习，爱岗敬业，一切从小事做起，注重细节，不将就，不应付。一时是兴起，日久见匠心。</p>	
<p>教学反思</p>		
<p>整个课程采用翻转课堂的设计，让学生通过课前自主学习，熟记本节课知识点，从而更好、更快地进入课堂教学。学生课堂参与度比较高，学习兴趣浓厚，体现了做中学，学中做。在课堂教学中的房务车物品摆放位置填写、房态的填写，以及学以致用环节的设计，很好地突破了本节课的教学重点及难点。教学过程中对学生进行了环境保护意识、社会主义核心价值观、学习态度和理念、职业素养等方面的思政教育，培养学生一切从小事做起，注重细节的工匠精神。由于本人对课程思政的理解还不够深入，在今后的教学工作中要继续挖掘思政元素，更好的融入到教学的各个环节中。</p>		