

## 课程思政教学微课教学设计方案

<b>微课题目</b>	《散客预订程序》		
<b>课程类型</b>	专业课	<b>课程性质</b>	必修
<b>课程名称</b>	《前厅服务与管理》	<b>授课对象</b>	酒店管理大专生
<b>教学内容</b>	一、通信联系 二、明确要求 三、受理预订 四、确认预订 五、记录储存		
<b>学情分析</b>	学习主体是酒店管理与数字化运营专业大一学生。在学习本节内容之前，学生只对酒店前厅部的工作任务、组织机构、主要岗位有简单的了解，还不具备前厅专业知识，及对客服务技能。客房预订程序是前厅部对客服务全过程中的一个关键阶段，不仅要求动作娴熟、操作规范，还要具备一定的技巧		
<b>教学目标</b>	知识目标	通过学习，掌握客房预订的程序	
	能力目标	提高学生对客服务技能，培养对客沟通能力； 具备前厅预订员基本技能； 能根据客人实际情况为客人完成预订。	
	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。	
<b>教学重难点</b>	教学重点	客房预订的程序	
	教学难点	明确订房要求	
<b>课程思政理念</b>	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；都要坚守爱国、敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观。		
<b>教学方法和手段</b>	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、前厅预订设备用品、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
回顾复习 (0分55秒)	<p>上一节课我们学习了客房预订的概念,以及客房预订的作用。请同学们回顾一下</p> <p>一是对饭店:是饭店一项有力的销售手段;有助于饭店更好的预测未来客源,及时调整销售策略;有助于饭店在劳动力、物资等方面的合理调配</p> <p>二是对顾客:省时、省心、省力</p>	温故而知新。从旧知识引出新课,引起注意、激发求知欲。
问题导入 (0分27秒)	<p>下面请看一段视频:视频中的两个人在做什么?分别扮演什么角色?(在预订客房)(前厅预订员、客人)</p>	培养学生爱岗敬业,努力将平凡的工作做到非凡。
知识讲授 (5分53秒)	<p>为了保证客房预订工作的高效运行,前厅部必须建立健全客房预订的程序。通常,可以概括为五个阶段。</p> <p>一、通信联系</p> <p>客人往往通过以电话、面谈、传真、信函、互联网等方式向饭店前厅部客房预订处提出预订要求。</p>	培养学生一切从小事做起,注重细节;
	<p>二、明确要求</p> <p>预订员应主动向客人询问,以获悉客人的住宿要求,并将其所需要预订信息填入客房预订单。 (给学生发放《散客预订单》)</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、受理预订</p> <p>预订员通过查看预订总表或计算机终端,以判断客人的预订要求是否与饭店的实际提供能力想吻合。其因素主要包括以下四个方面:抵店日期、客房种类、用房数量、住店夜次</p>	将理论知识点前移,让学生养成自主学习的习惯。
	<p>四、确认预订</p> <p>确认预订不但使饭店进一步明确客人的预订要求,而且在饭店与客人之间就房价、付款方式、取消条款等声明达成了正式的协议,尤其是书面确认。 (给学生发放《预订确认函》)</p>	培养学生日常工作要注重细节,精益求精;激发学生树立“四个自信”意识

	<p>五、记录储存</p> <p>当预订确认书发出后，预订资料必须及时、正确地予以记录和储存，以防疏漏。将有关客人的预订资料装订在一起，最新的资料在最上面，依次顺推，利于查阅。</p> <p>按客人所订抵店日期顺序储存 按客人姓氏字母顺序储存</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><b>课程小结</b> (0分27秒)</p>	<p>本节课从五个方面学习了散客预订程序，具体明确，条理清晰，让学生进一步明确了客房预订流程。</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><b>课程延伸</b> (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，看看不同酒店客房预订流程有何不同？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><b>课堂收获</b> (0分37秒)</p>	<p>让学生认识到客房预订是酒店前厅部的一项重要业务，是酒店提高客房出租率、掌握客源动态的重要手段。在预订过程中每一个环节都不可忽视。一个小小的预订失误就可能导致客人无房可住，给客人带来不美好的经历，给酒店造成形象和利益的损失。希望同学们在今后的学习、实习、工作中爱岗敬业，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><b>教学反思</b></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。教学过程中对学生进行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>		