

山西省职业教育铸魂育人计划

思政微课项目

微课教学设计

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 : 《散客入住接待流程》

课 程 名 称 : 《前厅服务与数字化运营》

课程思政教学微课设计

微课题目	《散客入住接待流程》		
课程类型	专业课	课程性质	必修
课程名称	《前厅服务与数字化运营》	授课对象	酒店管理大专生
教学内容	一、礼貌迎接客人 二、查验有效证件 三、填写住宿登记表 四、排房及确认房费 五、完成入住手续办理 六、储存客人信息		
学情分析	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。入住接待流程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		
教学目标	知识目标	通过学习，掌握散客入住接待流程	
	能力目标	提高学生对客服务技能，培养对客沟通能力； 具备前厅接待员基本技能； 能根据客人实际情况为客人完成入住接待。	
	思政教育目标	培养学生彬彬有礼、热情好客、细致周到的职业形象；培养学生遵纪守法的职业精神； 培养学生爱岗敬业、诚信待客的职业态度； 培养学生尊重他人的服务意识。	
教学重难点	教学重点	散客入住接待流程	
	教学难点	如何向客人销售客房	
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，都需要职业形象、职业精神、职业态度，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。		
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、前台接待设备用品、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
<p>新课导入 (0分38秒)</p>	<p>前厅部是酒店经营管理的“窗口”，前厅部的服务质量、服务效率对酒店市场形象、经济效益有至关重要的影响。如何能快速高效的完成酒店的入住接待工作，散客入住接待流程就显得尤为重要。</p> <p>让学生思考并讨论：结合你的入住酒店经历，你认为散客入住接待的流程包括哪些内容？</p>	<p>培养学生善于观察、注重细节、勤于思考的优良品质。</p>
<p>知识讲授 (7分30秒)</p>	<p>为了保证前台接待工作的高效运行，酒店前厅部必须建立健全散客入住接待流程。通常，可以概括为六个环节。</p> <p>一、礼貌迎接客人</p> <p>客人到店后，接待员应面带微笑主动向客人问好，礼貌迎接，并询问客人是否已预订房间。</p> <p>我们可以说：</p> <p>上午好，欢迎光临某某大酒店。请问有什么可以为您效劳的吗？</p> <p>早上好，欢迎光临某某大酒店，请问您是要入住吗？</p> <p>先生（女士），请问您有预定吗？</p> <p>1、客人已预订客房</p> <p>接待员应迅速找出客人的客房预订单，并查看计算机系统上的预订信息，确认客人的预订无误。</p> <p>2、客人未预订客房</p> <p>接待员应详细询问客人需要何种类型的房间，以及需要租住的天数，并迅速在客房管理系统中查看有无可出租的客房。</p>	<p>培养学生彬彬有礼、热情好客、细致周到的职业形象</p> <p>无论内宾、外宾，都要尊重他人，不卑不亢</p>

	<p>二、 查验有效证件---最重要，最不可缺少的环节</p> <p>宾客入住酒店需要持有有效身份证件。有效身份证件指的是用于证明自然人有效身份信息的证件。</p> <p>身份证件，包括身份证、护照、签证等。</p> <p>（给学生发放护照、大陆居民往来港澳通行证、大陆居民往来台湾通行证等）</p>	<p>培养学生严谨负责、遵纪守法的职业精神</p>
	<p>三、填写入住登记表</p> <p>【注意】不同酒店的入住登记表格式及形式会有所不同，但我国对入住登记表中的内容有一定的规定。规定的登记项目可分为两大类：一类是对住店宾客的规定登记项目；另一类是酒店运营管理所需的规定登记项目。</p> <p>住店宾客的规定登记项目包括姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住址、有效身份证件号（护照、身份证等）、签证种类、入境时间及地点、停留事由、接待单位等。</p> <p>酒店运营管理所需的规定登记项目包括房间号码、房价、客人抵店及离店时间、结算方式、宾客签名、接待员签名等。</p> <p>前台接待员应在保证质量的前提下，为宾客减少填写时间，提高效率。</p> <p>（给学生发放《国内宾客入住登记表》、《境外人员入住登记表》）</p>	<p>培养学生一视同仁、尊重他人的服务意识</p>

	<p>四、排房及确认房费</p> <p>确认客人的入住信息后,接待员应为客人安排房间,同时根据客房类型和住宿天数计算出总房费,并询问客人采用何种方式付款,将信息补充在入住登记表中,请客人确认,在入住登记表中签名。</p> <p>押金的计算方法:</p> <p>有的酒店押金是在全部房费的基础上再多收一天的房费做押金。如每晚 1000 元,住三个晚上,则收 4×1000 元</p> <p>有的酒店则是在收齐全部房费的基础上再收 200~500 元作为押金</p> <p>有的是房费*入住天数*1.5 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。</p>	<p>培养学生爱岗敬业、诚信待客的职业态度</p>
	<p>五、完成入住手续办理</p> <p>客人确认各种信息无误后,接待员应为客人准备房卡(钥匙)及入住登记卡,在入住登记卡上填写客人姓名、房间号、入住时间及退房时间,并将房卡(钥匙)及入住登记卡一起交给客人,向客人说明房号,通知行李员或客房服务人员引导客人前往相应房间。</p> <p>(给学生发放房卡、入住登记卡)</p>	<p>培养学生敬业乐业、热爱本职工作</p>

	<p>六、储存客人信息</p> <p>客人入住后,接待员应立即将客人的所有相关信息输入计算机系统,包括客人的姓名、国籍、地址、护照号码、抵店及离店日期、付款方式等,输入后还应仔细检查信息的正确性。最后,接待员应将客人的入住登记表存放在客人的入住档案中。</p>	<p>培养学生高度的责任心、严谨负责的职业态度</p>
<p>课程小结 (1分00秒)</p>	<p>本节课学习了散客入住接待流程的六个环节,环环相扣,具体明确,条理清晰,其中第二个环节整个流程中最重要、最不可或缺的环节。</p>	<p>培养学生严谨细致、一丝不苟的工作作风</p>
<p>课程延伸 (0分29秒)</p>	<p>现在酒店都在不断提升服务技能,注重优质服务,请大家思考一下如何在散客入住接待流程中体现优质服务?请同学们利用课余时间通过各种电子资源收集相关服务案例,或到本地的星级酒店或本专业的实训酒店进行实地调查学习,看看不同酒店散客入住接待是如何做到优质服务的?并写出案例分析。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</p>	<p>通过学习让学生认识到前台接待是酒店前厅部的一项重要业务,是酒店销售客房的重要岗位。在接待过程中每一个环节都不容忽视。一个小小的失误就可能导致客人不选择酒店,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>教学反思</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、职业态度服务意识、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。