

山西省职业教育铸魂育人计划

思政微课项目

申 报 书

所 在 学 校： 晋城职业技术学院（章）

微 课 名 称： 《散客入住接待流程》

微 课 类 型： 公共 专业 实践

负 责 人： 郭向云

联 系 电 话： 13393462592

建 设 起 止 时 间： 2024.05---2024.06

填 表 日 期： 2024 年 6 月 16 日

山西省教育厅 山西省人社厅 制

2024 年 6 月

填写说明

一、填写前要仔细阅读《山西省教育厅 山西省人力资源和社会保障厅 山西省财政厅关于实施职业教育铸魂育人计划的通知》(晋教职成〔2021〕13号)。

二、填写要严肃认真、实事求是、内容翔实、文字精炼、数据真实。

三、如无特殊说明，本表各栏不够填写时，可自行加页。

四、申报书页面用 A4 纸。

五、申报书及佐证材料扫描成 PDF 格式，上传到指定平台。

一、课程基本情况

课程名称	《前厅服务与数字化运营》
课程负责人	郭向云
所在单位	晋城职业技术学院
联合负责人	
所在单位	
投放平台	<input type="radio"/> 本校网站 <input type="radio"/> 网上在线开放课程平台
平台名称	
微课上线平台网址	

二、微课制作团队情况

课程团队主要成员（含负责人，限 5 人之内，可个人独立申报）							
序号	姓名	单位	职称	手机号码	电子邮箱	承担任务	专业方向
1	郭向云	晋城职业技术学院	讲师	13393462592	1329727330@qq.com	课程设计 具体实施	酒店管理
2							
3							
4							
5							

微课主讲人基本情况（不超过 500 字）

（微课主讲人简介、近 5 年来在承担学校教学任务、开展教学研究、获得教学奖励方面的情况）

微课主讲人郭向云为晋城职业技术学院旅游与酒店管理系讲师，工学硕士。主要研究领域：酒店管理与数字化运营、环境科学、信息化教学技术、沉浸式教学策略等。微课主讲人作为一直在理论教学和实验教学一线从事教学工作的教师，承担“前厅服务与数字化运营”“客房服务与数字化运营”“酒店督导管理实务”“茶与茶文化”等课

程的授课任务，具有丰富的教学经验。参与省级课题研究 3 项，主持参与院级课题研究多项。2015 年指导学生参加全国职业院校技能大赛烹饪赛项比赛获三等奖；2015 年指导学生参加山西省职业院校技能大赛茶艺赛项比赛分获二等奖、三等奖；2019 年参加山西省第七届烹饪服务技能竞赛个人赛茶艺项目荣获银奖；2019 年参加全国第八届烹饪服务技能竞赛个人赛茶艺项目荣获铜奖；2023 年指导学生参加第十三届全国旅游院校服务技能大赛中荣获中式铺床赛项三等奖；2023 年指导学生参加第三届晋城职业技能大赛茶艺赛项比赛分获一等奖、二等奖、三等奖，2023 年指导学生参加第四届全省职业技能大赛暨第二届全国技能大赛山西选拔赛茶艺赛项比赛分获一等奖、二等奖，2023 年被评为第三届晋城职业技能大赛优秀指导教师；2023 年被评为第四届全省职业技能大赛暨第二届全国技能大赛山西选拔赛优秀指导教师；连续多年被评为学院优秀教师。

三、微课简介及特色（不超过 600 字）

本节微课题目为《散客入住接待流程》，主要从礼貌迎接客人、查验有效证件、填写住宿登记表、排房及确认房费、完成入住手续办理、储存客人信息等六个环节，介绍了散客入住接待流程。课程设计与专业发展教育相结合，注重学生价值体系和人格品质的培养，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，方式方法自然恰当，既能激发学生学习兴趣，又能达到“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。

案例一：学习礼貌迎接客人时，引导学生对待所有客人要一视同仁，培养学生彬彬有礼、热情好客、细致周到的职业形象。融入思政内容：无论内宾、外宾，都要尊重他人，不卑不亢。

案例二：学习查验有效证件时，引导学生要逐一检查、认真细致。融入思政内容：培养学生严谨负责、遵纪守法的职业精神。

四、微课中融入思想政治教育和德育元素情况（不超过 1000 字）

本节微课从教学内容设计方面入手，充分梳理教学内容体系，深入挖掘思政教育元素，将职业精神，爱岗敬业，遵纪守法、家国情怀，职业素养，文化素养和道德修养等思政内容有机融入教学内容。目的是提升学生的专业技能水平，并培养其具备良好的专业素养和公民意识，为行业的可持续发展贡献力量。具体内容如下：

1. 强调职业道德、培养职业素养。在前厅服务与数字化运营领域，职业道德是不可或缺的，散客入住接待流程中就设计到行业内的职业道德规范，如诚信服务、尊重客户、一视同仁等。除了专业技能，还应注重培养学生的职业素养，如良好的仪容仪表、礼貌礼仪、沟通能力、应变能力等。

2. 注重价值体系、人格品质的培养。多措并举调动学生的主体性，发挥学生参与课程思政的积极性、主动性和创造性。结合大学生代际特征和思想政治教育各要素的变化，立足新时代所面临的新的理论诉求和实践需要，通过优化课程内容，转变话语方式，接洽学生需求，创设语境等方式调动学生主体性，增强师生互动，调动学生参与思政资源挖掘和讲解的主动性。如课后延伸环节，希望大家利用自己的空闲时间到本地的星级酒店进行实地调查，读万卷书，行万里路，告诉学生学习要理论联系实际。

3. 介绍相关政策法规、遵守行业规范。结合课程内容，介绍查验有效证件的国家政策、法规和标准，如接待未成年人入住酒店的“五必须”等。

4. 培养创新思维、鼓励尝试与探索。通过引入行业前沿动态、新兴业态等内容，激发学生的创新思维和创业意识。鼓励学生敢于尝试新的服务模式、优质服务等，能够适应行业发展，从而提升学生对酒店行业的认同感，对自己将来所要从事岗位的归属感、幸福感。增强学生文化自信和价值观自信，为行业发展贡献新的力量。

五、课程负责人诚信承诺

本人已认真填写并检查以上材料，保证内容真实有效。

课程负责人 (签字):

年 月 日

六、附件材料清单

1. 政治审查意见（必须提供）

（二级学院党委、部门党总支对微课课程制作个人、团队成员情况进行审查，以及对课程政治导向把关审查情况，确保课程正确的政治方向、价值取向。团队涉及多单位时需要各校分别出具。）

见附件一。

2. 宣传部门评价意见（必须提供）

[由学校宣传部门从师德师风、意识形态等方面加强审查，经一定程序评价并予以公示后出具。须由学校宣传部门相关领导签字。无统一格式要求。]

见附件二。

3. 微课设计文稿（必须提供）

[反映教师教学思想、设计思路和教学特色，包括教学的主要环节和内容，格式不限，在封面注明微课内容所属专业、课程名称、微课题目等信息]

见附件三。

七、申报单位承诺意见

已按照申报要求，组织对申报微课内容进行了审查，对微课有关信息及微课制作者（负责人）填报的内容进行了核实。经评审评价，现择优申报。

本微课如果被认定为“山西省职业教育省级思政教育微课，承诺该微课今后面向各职业院校及社会长期开放，监督微课制作个人或团队对课程不断改进完善。

单位负责人签字：

年 月 日

八、学校意见

（单位公章）

年 月 日

附件一

附件二

附件三

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 : 《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，并查看计算机系统中的预订信息，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。