

# 山西省职业教育铸魂育人计划

## 思政微课项目

# 微课教学改革实施报告

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》

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具体流程。为结合思政元素，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，深入挖掘思政政治教育元素，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。如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。

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，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。

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。

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。