

前厅与客房管理课程思政建设的实践探索

孟蕾

辽宁经济职业技术学院, 辽宁 沈阳 110122

DOI: 10.61369/ETR.2025290032

摘 要 : 随着行业的转型升级, 传统旅游管理教育面临着人才培养与行业需求脱节的挑战。《前厅与客房管理》作为旅游管理专业的核心课程, 承担着培养学生职业技能与职业素养的双重使命。在“课程思政”教育理念的推动下, 如何将思想政治教育融入专业教学, 实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一, 成为当前课程改革的重要方向。本文基于辽宁“六地”文化, 探索《前厅与客房管理》课程的思政课程建设路径。

关 键 词 : 前厅与客房管理; 思政建设; 辽宁六地文化

Practical Exploration of Ideological and Political Construction in Front Office and Housekeeping Management Course

Meng Lei

Liaoning Economic Vocational and Technical College, Shenyang, Liaoning 110122

Abstract : With the transformation and upgrading of the industry, traditional tourism management education is facing the challenge that talent cultivation is disconnected from industry needs. Front Office and Housekeeping Management, as a core course of tourism management major, undertakes the dual mission of cultivating students' professional skills and professional quality. Driven by the educational concept of "Curriculum Ideology and Politics", how to integrate ideological and political education into professional teaching and realize the organic unity of knowledge imparting, ability training and value guidance has become an important direction of current curriculum reform. Based on Liaoning's "Six Places" culture, this paper explores the path of ideological and political curriculum construction of Front Office and Housekeeping Management course.

Keywords : front office and housekeeping management; ideological and political construction; Liaoning's "Six Places" culture

一、课程建设总体思路

在《前厅与客房管理》课程的思政建设中, 紧密围绕专业“具有深厚的人文素养、高尚的职业道德和精益求精的工匠精神, 较强的就业能力和可持续发展的能力的高素质技术技能人才”的培养目标, 结合旅游管理专业的实践性强、服务意识要求高的特色, 以及行业对复合型、创新性人才的需求, 精心设计课程思政框架, 旨在通过专业教育与思想政治教育的深度融合, 实现学生全面发展。构架“服务意识培养”“职业道德塑造”“文化自信弘扬”与“创新思维激发”四大课程思政支柱。通过分析酒店行业中前厅与客房管理的实际案例, 引导学生树立正确的服务理念, 强化以客为尊的职业操守, 同时, 融入辽宁六地红色文化元素, 提升学生的文化自豪感和国际交流中的文化自信^[1-2]。

二、《前厅与客房管理》课程的实践路径

(一) 深挖专业知识点, 打造精品思政案例库

深挖前厅与客房管理中的政治思想元素和课程思政目标。建立酒店管理思政精神谱系, 建设线上思政案例库, 使课程思政内

涵与课程知识传授与能力训练有机融合。

(二) 线上线下课程思政的融入方式

采用“线上+线下”相结合的方式全方位的课程思政的融入。课程教学活动和教学组织分成“课前”——“课中”——“课后”三个过程进行。

课前(线上)主要任务有自学融入思政元素的视频, 前测作业, 和线上小组讨论。注重自主学习能力的培养和检验, 根据前测作业的情况进行智慧化的学情分析, 设计课中练习互动题。小组讨论主要用于合作学习和高阶复杂问题解决能力的培养。

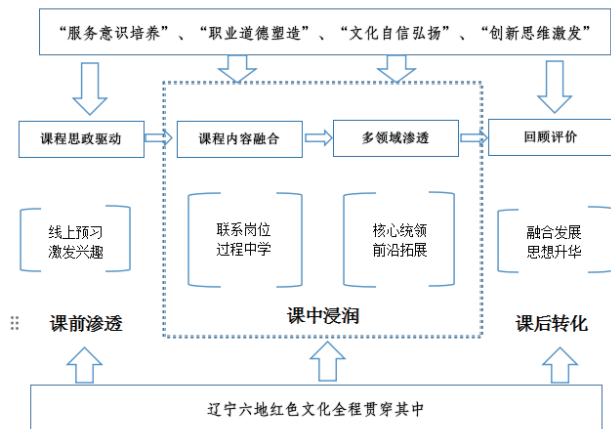
课中(智慧课堂)主要包括互动练习、小组讨论等活动, 并且注重课程思政和科学前沿问题融入课堂。基于问题导向在“学习通”上设计10题左右的练习互动题和小组讨论题。注重问题解决能力的培养, 注重高阶复杂问题的解决, 注重思政的融入、注重科学前沿问题, 注重形成性评价。

课后(线上)包括完成章节测验和在线讨论解惑。课后的安排有助于及时解决疑难问题、巩固知识点^[3-4]。

(三) 保障课程思政实现的教学方法

1. 理论与实践相结合的教学模式

该课程是一门理论与实践并行的专业课程。在课堂实践部



理论教学内容	思政教育目标	思政教学内容
前厅部概述	热爱酒店角色意识	1、通过 2023 年酒店年度工作总结报告，看出酒店行业的发展，激发学生树立“四个自信”意识 2、李大钊的开拓创新与理想追求
前厅预订业务	遵纪守法 德法兼修	1. 生财有道 - 西汉 戴圣《礼记 大学》
前厅客房销售	语言艺术 高效沟通	1、树立科学发展观，用管理思维做事，注重团结协作、有效沟通。 2、少年英雄王二小在抗日战争中机智勇敢 3、解放战争的转折点（攻坚克难）——辽宁六地红色文化
前台接待	遵纪守法 以客为尊	1. 摘录《中华人民共和国反恐怖主义法》中一人一证住宿登记要求进行补充 2. 庖丁解牛 - 《庄子·养生主》
前台礼宾服务	爱岗敬业 吃苦耐劳	1、中国共产党的女烈士江竹筠（江姐）忠诚与坚韧 2、抗美援朝保家卫国（各个部门是命运共同体）——辽宁六地红色文化
前厅其他服务	工匠精神 创新意识	1. 买椟还珠 - 《韩非子·外储说左上》 2. 共和国工业奠基人（老一代人爱岗敬业）——辽宁六地红色文化
客房部概述	服务意识 职业素养	1、以全国服务之星为例（福建施艺彬“以人为本、以客为尊、卓越服务”强化职业素养形成
客房清洁卫生服务	爱岗敬业 雷锋精神	1、案例分析或纪录片《大国工匠》，树立工匠精神和长征精神 2、以杨善洲等人物为例，提倡长期坚守、默默奉献的高尚无私精神
客房设备用品管理	环保节约 科学管理	1、案例分析“六无管理”引导开源节流，注重成本节约意识 2、雷锋勤俭节约——辽宁六地红色文化
客房安全管理	安全第一 责任感强	1、不文明旅游时事热点分析讨论 2、汶川地震最牛校长于志平 3、打响抗日第一枪（保护客人生命财产安全）——辽宁六地红色文化

分，通过实操讲授和练习、视频学习、行业导师进课堂等方式，让学生掌握前厅部门所需技能，降低日后进入行业的学习成本。

2. 以学生为中心的教学模式

通过课前讨论与分享、课堂模拟实操、思政知识竞赛等方式，转变“以教师为中心”的灌输式教学方法，将课堂归还给学生，让学生主动探索和发现知识。教师从旁引导、辅助学生自主解决问题。

3. 任务驱动教学模式

以解决问题、完成任务的互动式教学理念为导向，通过发布思政小组任务，使学生处于积极的学习状态。让学生能够运用所学知识，结合自身特有的经验提出方案、解决问题，同时提升学生沟通交流、分工合作能力^[5]。

三、课程特色与创新

（一）思政素材丰富，注重专业知识的完整性

思政内容选择丰富，和专业知识结合紧密，做到专业知识和

思政教育有机融合，做到润物无声，破解专业知识传授和价值引领两层皮的难题，注重专业知识的完整性。

（二）教学方式多样，注重线上教学的实效性

通过“案例分析、问题启发、对比法”等多种教学方法方式的应用，以及线上自学素材，让学生自然领悟到课堂中所蕴含的思政元素，使得思政教育更加有效。

（三）理论联系实际，注重课程思政的启发性

选择思政内容和生活实际密切联系，引导学生自我的探索，重视启发性和切身性。发挥党员教师模范作用，加强教师间交流；利用“学习强国”，拓展思政眼界，提升政治修为等。

（四）引入辽宁六地红色文化

提炼辽宁六地红色文化内涵与课程理论知识进行有机结合，凸显地域思政特色，培养学生家乡自豪感^[6]。

四、挑战与未来展望

（一）现存问题

1. 思政元素挖掘的系统性与前瞻性有待加强。对课程思政的价值定位仍局限于知识传授层面，未能有效把握行业发展趋势与国家战略需求的结合点，在工匠精神培育、文化自信塑造等方面的融入路径尚需深化。

2. 校企协同育人机制存在结构性矛盾。企业参与课程思政建设的内生动力不足，行业前沿案例库更新周期滞后于数字化转型速度，校企二元评价体系尚未完全建立，制约了实践育人成效。

3. 教育数字化转型赋能不足。现有智慧教学平台的数据分析功能未充分开发，虚拟仿真技术在服务伦理、跨文化沟通等思政场景的应用仍处于探索阶段，尚未形成规模化应用的成熟模式^[7]。

（二）未来发展路径

1. 构建产教融合创新生态

与国际酒店集团共建校企二元实践基地，开发“沉浸式思政工作坊”特色项目，通过“服务场景中的社会责任”“跨文化冲突处理”等主题实践，强化职业伦理养成。

建立动态更新的行业案例库，每年新增不少于 30% 的数字化转型典型案例，实施“企业导师进课堂”计划，构建“课程—实训—实战”一体化育人链条^[8]。

2. 推进教育数字化战略行动

开发基于大数据的智能学情分析系统，建立学生价值观成长档案，实现思政教育内容的精准画像与个性化推送。

构建“VR+AI”双驱动的虚拟教学环境，开发酒店服务伦理决策模拟系统，设置100+典型冲突场景，通过智能反馈机制提升学生思辨能力^[9-10]。

五、结论

《前厅与客房管理》课程思政建设作为落实“三全育人”综合改革的重要载体，创新“四目标、六文化”与“线上+线下”融合

教学模式，已初步形成具有特色的育人范式。未来需持续深化产教融合机制创新，加快推进教育数字化战略行动，着力培养具有国际视野、家国情怀和创新精神的新时代酒店业领军人才，为构建现代服务业教育体系、服务国家文化发展战略作出更大贡献。

参考文献

[1] 翟玉英. 课程思政融入高职酒店管理专业课的探索研究——以《前厅客房服务与管理》课程为例 [J]. 旅游纵览 (下半月), 2019, (08): 204.

[2] 佟安娜. 课程思政融入“前厅客房服务与管理”的困境与对策 [J]. 当代旅游, 2021, 19(35): 68-70.

[3] 曹辉, 曾小波, 谭玛丽. 基于“双高”目标导向的课程思政实施策略研究 [J]. 现代商贸工业, 2025, (10): 232-234.

[4] 宋颖, 苏洁, 谭丹, 等. 基于 BOPPPS 教学模式的《前厅与客房管理》课程思政教学模式探究 [J]. 公关世界, 2025, (03): 87-89.

[5] 谷嵘. 新媒体视域下前厅客房服务与管理课程思政教学实践研究 [J]. 新闻研究导刊, 2024, 15 (11): 160-162.

[6] 罗慧如. “大思政”下中华优秀传统文化与课程融入研究——以酒店管理实务课程为例 [J]. 现代商贸工业, 2024, 45(06): 201-203.

[7] 张成, 董超. 课程思政视域下酒店前厅与客房管理课程教学改革研究 [J]. 吉林教育, 2024, (11): 76-78.

[8] 黄芮. BOPPPS 模式下客房服务与管理课程思政探索与实践 [J]. 吉林教育, 2023, (17): 50-52.

[9] 张娟, 林璐. 人工智能、数字化运营背景下高职酒店管理专业教学改革研究——以“客房服务与管理”课程为例 [J]. 大众科技, 2022, 24(11): 149-152.

[10] 朱轶轶. 在中职“客房服务与管理”教学中进行思政教育的思考与实践 [J]. 文科爱好者 (教育教学), 2022, (01): 13-15+24.