

《酒店服务心理学》课程思政教学设计

-----以“客房服务心理学”为例

长江艺术工程职业学院 5G 应用系，李琳

课程类型:专业课程

学科门类: 管理学-12

课程及案例简介:《酒店服务心理学》课程开设对象为大学一年级学生，共 64 课时。本书以酒店管理的规范性要求为基础，按照“以任务驱动教学，提高职业素养”的教学思路划分重点。分析酒店服务过程中的心理学问题，注重培养学生的职业能力，并兼顾学生的职业发展要求。全书共九个项目，分别为个性、感觉与知觉、记忆与注意、态度与情绪、前厅服务心理与客房服务心理、餐饮服务心理与康乐服务心理、酒店员工的职业素养与激励、酒店员工心理保健和酒店投诉服务心理。

“客房服务心理”是本课程的重要内容之一，这一内容属于酒店服务心理学的核心内容。酒店员工只有了解顾客在不同场合下的心理需要，才能更好地为顾客提供有针对性的优质服务、从而提高顾客对酒店的满意度，本案例是关于“客房服务心理”的课程思政教学设计。

1. 教学与育人目标

1.1 知识传授目标

- 1) 素质教育，立德树人。
- 2) 为落实立德树人根本任务通过“嘉言善行”“和谐共生”“人民至上”“大爱接力”。
- 3) “精业笃行”“标新立异”等模块有机融入了素质质元素。

1.2 能力培养目标

- 1) 能够有一切从小事做起，注重细节的优秀品质。
- 2) 能按规范做事，按流程办事，树立严谨的规范意识和制度意识。

1.3 思政育人目标

- 1) 通过对酒店客房心理学案例的学习，提升学生的文化自信。
- 2) 融入“诚信”这一社会主义核心价值观，增强学生的诚信观念；
- 3) 介绍如何看待工作压力时，详细阐述了大学生应如何树立正确的择业观。

2. 教学策略与课程思政教学实施过程设计

2.1 教学策略

本节课程采用“问题驱动”与“互动教学”的授课方式，在教学过程中结合了线上教学

与实践环节，通过讲授“客房服务心理”使思政酒店管理学科深度融合，实现思政教育从达情达意到人脑人心。

2.2 课程思政教学实施过程设计

2.2.1 搜集资料，预习新课(课前)

课前请学生预习酒店服务心理学对于酒店管理的运用，多搜索关于客房的案例视频，再由教师进行重点梳理，引出知识点客房服务的心理学内容。

【设计意图】通过课前准备激发学生的学习兴趣，同时让学生在准备过程中重温管理学知识，为酒店客房服务心理学奠定基础，培养其自主学习能力。

2.2.2 案例分析，启发引导(课中)

1) 导入案例：导入新课：“装修的噪声”案例分析。以案例引入工作中如何运用所学心理学知识分析顾客和员工心理和需求，从而拿出相应的策略去进行管理和服务不断学习提升自己的知识运用能力。

2) 视频播放：通过“酒店客房清洁直播，让顾客住的放心”视频的播放，了解酒店为做好客房卫生清洁工作的创新举措，树立创新意识。

3) 理论上升：讲解知识点，通过本节课程内容帮助学生更好地理解酒店服务心理学里面各部门的区别和共同点，使学生在思考过程中充分掌握客房服务心理的理论和方法。

【设计意图】通过相关案例来提升学生对这门课程的兴趣。在理论层面由浅入深地引导学生学习并掌握相关酒店服务心理学知识。在思政方面，通过案例教学讲述酒店服务业的发展，增强对学生的吸引力和感染力，提升学生的学习兴趣和逻辑思维能力。

2.2.3 练习技能，掌握原理(课中)

1) 以客房服务心理技能练习，让学生进行分组案例模拟和讨论。

2) 写出自己在工作中遇到这种情况该如何处理的策略。

3) 通过实训过程进一步掌握客房服务心理学。

【设计意图】通过课堂互动，小组讨论可以将课堂上学到的理论知识运用到酒店服务心理学当中，让学生深入理解和掌握文物酒店客房服务管理。

2.2.4 协同线上，立体覆盖(课后)

1) 线上评价，数据呈现：每节课后请学生根据“课程难易度”“知识掌握度”等要素对本次课堂做出评价，进行线上打分。另外还可以借助数据平台的记录将学生的成长轨迹进行数字化、可视化的呈现，以便教师即时调整教学内容。

2) 线上答疑，增强互动：教师定期在线上教发布课前预习任务以及相关学习资料并通过建立微信群、钉钉群、QQ群等方式加强与学生的联系互动，帮助学生进行自主学习，提高其学习效率和学习质量。

【设计意图】线上教学贯穿课前、课中和课后3个环节，运用新媒体技术不仅能增强学生学习的主动性和积极性，更能提高学生运用现代信息技术自主解决问题的能力。从而实现

让学生在参与中体验，在体验中认同，在实践中内化，促进思政内容自然而然地传播。

3. 课程思政教学实施成效与反思

3.1 课程思政教学实施成效

1) 本节课通过角色扮演、案例导入、课堂讲解等多种教学方法，引导学生参与到教学过程中去，并将课堂还给学生具有很强的指导性和趣味性。

2) 利用启发式教学，让学生自己总结和分析酒店工作中的重点和难点如何去克服困难提升自身知识和能力。

3) 结合线上教学，增强师生互动，并结合专业特点将理论与实践有机融合，学以致用。

3.2 课程思政教学实施反思

近些年来，我国酒店行业的竞争日趋白热化。在这一背景下，优质服务成为酒店的核心竞争力。要想提高服务质量，酒店就要了解顾客的心理需要，为顾客提供个性化服务。同时，酒店也要了解员工的心理需要，通过各种激励措施调动员工的工作积极性。此外，酒店员工还要提高自身的心理素质。只有训练有素的员工才能为顾客提供满意的服务。

本节课主要给学生们讲解酒店客房心理学内容，教师以一个个案例开启我们的学习，将课堂还给学生，由学生来讲应对工作中发生的问题，并拿出处理方案，既丰富了我们的教学手段，又调动了学生学习的积极性。学生能够从这些案例中分析出工作中好人好事和遇到困难处理方法，教师倡导学生学习工作中的小技巧，和做好自身服务社会，从而达到课程思政的目的。