

Research on the Exploration and Practical Pathways of Ideological and Political Elements in the Front Desk Service and Management Course in Secondary Vocational Education under the Perspective of Large-scale Ideological and Political Education

Jia Sheng

Wuhan First Commercial School, Wuhan, Hubei, 430022, China

Abstract

This study adopts the comprehensive ideological and political education framework, focusing on the “Front Desk Service and Management” course in secondary vocational education to explore methods and practical approaches for integrating ideological elements into curriculum design. The research analyzes the educational characteristics of “all-staff, whole-process, all-round” education within this framework and the pedagogical value of ideological education in vocational courses. Through three dimensions—professional ethics, vocational competence, patriotic sentiment, and cultural confidence—the study delves into the ideological elements embedded in the curriculum. Based on this analysis, it proposes practical pathways: enhancing teachers’ ideological capabilities, innovating teaching methodologies, and refining the “knowledge + skills + ideological education” evaluation system. This research provides concrete solutions for implementing ideological education in hotel-related vocational courses, promoting the coordinated development of moral cultivation and technical skill development in secondary vocational education.

Keywords

Grand Ideological Education; Secondary Vocational Education; Front Office Service and Management; Practical Strategies

大思政视域下中等职业教育前厅服务与管理课程思政元素的挖掘与实践路径研究

盛佳

武汉市第一商业学校, 中国·湖北 武汉 430022

摘要

本文以大思政视域为立足点, 将关注点集中于中等职业教育的《前厅服务与管理》课程, 探寻课程思政元素的挖掘方式以及实践途径。研究对大思政视域中“全员、全过程、全方位”的育人特性以及中职课程思政的育人价值展开剖析, 从职业道德、职业素养、家国情怀与文化自信这三类维度, 深入挖掘课程所蕴含的思政元素。基于此, 提出“提升教师思政能力、创新教学方法、完善‘知识+技能+思政’评价体系”的实践路径。该研究为中职酒店类专业课程思政的落地提供了具体的方案, 可推动中职教育“立德树人”与技术技能培养的协同发展。

关键词

大思政; 中职教育; 前厅服务与管理; 实践策略

1 引言

近年来, “大思政”理念在教育领域改革中发挥着关键导向作用, 促使打破思政教育与专业教育之间的壁垒, 构建全域育人体系。中等职业教育作为培养一线技术技能人才的关键核心阵地, 承担着“为党育人、为国育才”的关键使

命, 而课程思政正是实现这一使命的关键载体, 《前厅服务与管理》作为中职酒店服务与管理专业的核心课程, 直接与酒店前厅岗位对接, 其教学要传授服务流程、接待技巧等专业知识, 还需要融入价值引领方面的内容。当前该课程存在思政元素挖掘不够、教学实践碎片化以及评价体系不完善等问题, 难以契合行业对于“德技并修”人才的需求。

【作者简介】盛佳(1988-11), 女, 中国湖北武汉人, 本科, 讲师, 从事酒店管理、旅游管理研究。

2 大思政视域与中职教育课程思政概述

2.1 大思政视域内涵与特征

大思政视域把“立德树人”当作核心，突破了传统思政教育仅仅局限于课堂的界限，构建起了“全员、全过程、全方位”的育人体系，其内涵包含思政课程与课程思政协同、校内教育与校外实践联动、思政教育与专业教育融合，将价值引领贯穿于人才培养的各个环节^[1]。从特征方面来讲，首先是整体性，整合学校、家庭、企业、社会等多方面的育人资源，形成思政教育的合力，避免单一主体发力所产生的碎片化问题。其次是协同性，推动思政教师、专业教师、管理人员等不同角色进行协作，让思政教育融入教学、管理、服务的整个流程。最后是开放性，紧密围绕时代发展与社会需求，吸纳行业前沿案例、社会热点事件等鲜活素材，使得思政教育坚守核心价值，又贴合现实语境，提高对学生的吸引力与感染力，为职业教育育人提供系统且动态的指导框架。

2.2 中职教育课程思政的重要性

中职教育的目标在于培养技术技能人才，而课程思政是达成“为党育人、为国育才”的关键举措。从育人本质方面来看，中职学生正处在价值观塑造的关键时期，课程思政可把职业道德、职业精神等融入专业教学之中，弥补仅仅进行技能传授所存在的不足，帮助学生树立正确的职业观以及就业观，防止出现“重技能、轻素养”这种培养偏差^[2]。从行业需求角度来讲，中职毕业生大多进入服务、制造等一线岗位，企业看重他们的技术能力，而且更加注重爱岗敬业、责任担当、团队协作等素养，课程思政可有针对性地提升学生的职业核心素养，提高他们的就业竞争力以及岗位适应力。从社会价值层面而言，中职教育肩负着为社会输送高素质劳动者的关键责任，课程思政借助传递家国情怀、法治意识等理念，可培养出懂得技术、又能坚守底线，同时有社会责任感的从业者，为产业升级以及社会发展提供坚实的人才支持。

3 中等职业教育《前厅服务与管理》课程思政元素深度挖掘

3.1 职业道德类

《前厅服务与管理》课程里的职业道德类思政元素，与酒店前厅“服务第一、宾客至上”的核心准则联系紧密，贯穿于预订、接待、投诉处理等整个教学内容流程。在预订服务模块，可挖掘出“诚实守信”元素，像引导学生拒绝为获取短期利益而虚报房价、隐瞒房间缺陷，坚守“如实告知房源信息”的服务底线，接待服务环节着重体现“责任担当”，借助模拟旅客遗失贵重物品的场景，训练学生主动登记、多方联动寻找失主的责任心，避免敷衍推诿行为，投诉处理教学聚焦“公平公正”，当旅客因服务失误进行投诉时，引导学生摒弃“偏袒酒店利益”的思维，以客观态度协调问题，保障旅客合法权益^[3]。此外，“敬业奉献”元素可借助分析

前厅员工在旅游旺季加班加点、坚守岗位的案例来渗透，使学生理解酒店服务行业“以宾客满意为目标”的职业操守，树立严谨负责的从业态度。



3.2 职业素养类

该课程里有关职业素养的思政元素，是依据前厅岗位所需要的核心能力来开展，并且和教学过程中的实践训练紧密地融合在了一起。“沟通能力”是着重进行挖掘的方向，在前台接待教学期间，借助模拟和不同类型宾客沟通的场景，训练学生运用耐心倾听、清晰表达以及换位思考的方法来化解沟通方面的障碍，比如用通俗易懂的语言为老人讲解入住的流程，用简洁明了的英文给外籍游客介绍酒店的服务。“团队协作”这一元素体现在客房与前台的联动服务当中，在教学时可以设计“旅客突发入住需求”这样的项目，让学生以小组的形式，分工去完成房源确认、钥匙办理、行李引导等工作，体会“前厅与各个部门高效配合”对于提升服务质量的意义^[4]。“应变能力”是借助应急场景模拟来渗透的，比如模拟酒店突然断电、旅客突发疾病等状况，引导学生冷静地制定应对方案，在保障宾客安全与权益的进程中，培育临危不乱的职业素养，为适应前厅复杂的工作场景打下基础。



3.3 家国情怀与文化自信类

《前厅服务与管理》这门课程当中蕴含着极为丰富的家国情怀以及文化自信方面的元素，可借助服务场景里的文化渗透以及价值传递达成育人的目标，在涉外接待教学模块里，挖掘“文化自信”相关元素，引导学生在为外籍宾客提供服务的时候，主动去介绍酒店当中的中国文化元素，像是把中式园林风格的大堂设计以及传统茶艺服务等融入接待流程之中，用流畅的讲解来呈现中国传统文化的魅力，防止出现“过度迎合西方文化、忽视本土文化传播”这种倾向。

在节庆服务教学过程中,结合春节、中秋等传统节日,设计“中国传统节日主题入住服务”,比如为宾客准备春联、月饼,讲解节日习俗,让学生在服务过程中感受传统文化的生命力,提高文化认同,依靠引入“本土酒店品牌走向国际”的案例,让学生了解中国酒店业的发展成就,激发“帮助本土品牌提升国际影响力”的家国情怀,树立“以专业服务讲好中国故事”的职业追求。

4 大思政视域下中等职业教育〈前厅服务与管理〉课程思政实践路径

4.1 提升教师思政能力

提升教师的思政能力是课程思政得以落地的关键核心前提,开展有针对性的培训活动,组织教师参与如“酒店行业思政案例解析”以及“专业课程思政融合技巧”等专题研修课程,邀请酒店行业当中的优秀管理者来分享服务过程中的思政实践案例,像诚信服务的典型案例等,以此帮助教师掌握将前厅服务知识与思政元素相结合的具体方法。搭建起教研协作平台,组建由“专业教师+思政教师+企业导师”构成的教研团队,围绕课程的重难点内容,比如投诉处理、涉外接待等方面,共同展开研讨,探寻思政融入的要点,形成标准化的教学方案。鼓励教师定期前往酒店前厅岗位进行实践锻炼,积累在真实服务场景当中的思政教育素材,防止思政融入出现“空泛化”的情况,使得教师可传授专业技能,又可精准地传递价值理念,达成“教书”与“育人”这一双重目标。

4.2 创新教学方法

4.2.1 案例教学法

选取酒店前厅的真实案例,像“服务员拾金不昧获得宾客赞誉”“团队协作高效解决大型会议接待难题”“涉外服务中呈现中国文化魅力”这类,借助“案例呈现—问题剖析—思政提炼”这三步教学方式,引导学生去思考案例里的职业道德、团队精神以及文化自信,促使抽象的思政理念转变为可感知的服务实践。引入反面案例,比如因失信致使客户流失,引发学生进行反思,强化职业底线意识。

4.2.2 情境教学法

依靠校内模拟前厅实训室,设置“节假日高峰接待”“外宾文化咨询”“突发投诉处理”等场景,安排学生扮演前台接待、大堂经理等角色,在模拟服务里落实诚信接待、耐心沟通、文化传播等思政要求,教师适时进行点评指导,帮助学生在沉浸式体验中加深思政认知,提高岗位适配能力。

4.2.3 小组合作学习法

开展“酒店前厅服务优化方案”以及“传统节日主题

接待策划”等项目,把学生划分成不同小组,清晰地确定每个小组的分工,让小组在合作期间可以协调彼此意见、合理分配各项任务、有效解决出现的分歧,以此培养学生的团队协作以及沟通能力。当进行项目成果展示时,着重对小组的协作效率以及方案里的思政体现展开评价,使得学生在实践过程中切实体会到“1+1>2”这种协作所有的价值。

4.3 完善评价体系

构建一种包含知识、技能以及思政的三位一体多元化评价体系,以此打破传统那种只看重成绩而轻视素养的局限状况。在评价内容方面,除了对专业知识例如前厅服务流程进行考核,以及对技能比如接待实操进行考查外,还增设思政素养指标,其中囊括职业道德像服务态度、诚信表现,职业素养如团队协作、应变能力,家国情怀例如文化传播意识。在评价主体层面,将教师评价、学生互评以及企业导师评价像实习期间酒店反馈等融合起来,以此保证评价全面且客观。在评价方式上,采用过程性评价比如课堂场景模拟表现、小组合作记录与终结性评价例如综合服务方案设计相结合的方式,借助量化打分以及质性评语,全面呈现学生的学习成果,促使学生重视思政素养的提升,实现以评促学、以评促育的目的。

5 结语

本文经系统研究,确定了大思政视域下中职《前厅服务与管理》课程思政的核心方向,即从课程内容里精准提炼出职业道德、职业素养、家国情怀以及文化自信这三类思政元素,还构建了“教师能力提升—教学方法创新—评价体系完善”的实践闭环。此项研究为中职酒店类专业课程思政建设给出了可复制的操作框架,对推动专业教学与思政教育深度融合、破解“育人与授业脱节”难题有益。但研究存在局限,未结合不同地区中职学校的办学差异开展分析,实践路径的长效性需验证,未来可结合校企合作深入实践研究,探寻“校—企—社”协同的课程思政育人模式,帮助中职教育培育更多契合行业需求的高素质技术技能人才。

参考文献

- [1] 孔尧. 基于情境思维的中职《前厅服务与管理》课程教学设计与实践研究[D]. 广东技术师范大学, 2025.
- [2] 孟少员. 基于学习通的BOPPPS教学模式在中职《前厅服务与管理》课程中的应用研究[D]. 广西师范大学, 2024.
- [3] 张梦雨. 基于CDIO理念的中职《前厅服务与管理》课程教学设计与应用研究[D]. 山东师范大学, 2024.
- [4] 李亮亮. 支架式教学在中职《前厅服务与管理》中的教学设计研究[D]. 贵州师范大学, 2024.