酒店管理专业课“课程思政”教学有效策略研究

——以《酒店运营管理》为例

Research on Effective Strategies of Ideological and Political Education in Hotel Management Professional Course ——Case Study of Hotel Operations Management

杨遥 宫润华 段朋飞

Yao Yang Runhua Gong Pengfei Duan

普洱学院 中国·云南 普洱 665000

Puer University, Pu'er, Yunnan, 665000, China

摘 要：论文将“课程思政”元素融入《酒店运营管理》教学阶段的设计和 implement 中，提出酒店管理专业“课程思政”教学改革应通过与行业企业同步的案例学习和实践训练，提炼专业课程中蕴含的文化基因和价值范式，融入理想信念层面的精神指引，采取激活策略、共情策略、延展策略和提升策略的有机组合，引导学生从消费者、发展格局、产业链、互联网新基建和从业者的五个角度了解中国旅游酒店业。

Abstract This paper integrates the element of “curriculum thinking” into the design and implementation of the teaching section of “Hotel Operation And Management”, and proposes that the teaching reform of “curriculum thinking and politics” of hotel management major should, through case study and practical training synchronizing with industrial enterprises, extract the cultural gene and value paradigm contained in professional courses, integrate spiritual guidance from the level of ideals and beliefs, adopt an organic combination of activation strategy, empathy strategy, extension strategy and promotion strategy, and guide students to understand China’s tourism hotel industry from the five perspectives of consumers, development pattern, industrial chain, new Internet infrastructure and practitioners.

关键词：酒店管理；课程思政；教学设计；教学策略

Key words: hotel management; ideological and political education; teaching design; teaching strategy

DOI: 10.36012/sde.v2i12.2636

1 引言

过去 10 年是整个中国旅游酒店业全面拥抱互联网的 10 年，未来 10 年将是互联网创造新品牌的 10 年，也是中国本土酒店品牌的黄金 10 年。每个本土酒店品牌都或多或少地体现着它们所在城市的文化特色，而从产品创新、供应链创新、到营销创新，品牌乘风破浪的背后，更离不开城市商业创新力的驱动，并且在崛起之后，不断反哺每座城市的文化及商业基因。由此可见，如何在酒店管理专业课程以立体化

和创新的方式融入“课程思政”要素，对于高校坚持社会主义办学方向、落实立德树人根本任务、确保育人工作贯穿教育教学全过程^[1]具有十分重要意义。

2 酒店管理专业“课程思政”的价值内核

高校“课程思政”教学改革应根据不同专业进行相应调整，酒店管理专业改革的价值内核主要在于理解在全球新的社会政治经济环境下，从消费者、发展格局、产业链、互联网新基建和从业者的五个角度了解中国旅游酒店业的发

【作者简介】杨遥（1987 ~ ），女，云南普洱人，普洱学院副教授，从事住宿与餐饮业产业经济、产业政策研究。

【通讯作者】宫润华（1971 ~ ），男，山东莱阳人，普洱学院副教授，从事饮食文化、餐饮管理研究。

段朋飞（1985 ~ ），男，陕西大荔人，普洱学院副教授，从事餐饮经济、区域经济研究。

展环境和趋势。由于本国国民整体消费实力极大提升、民族自信升腾、加深本土文化认同,以国内大循环为主、国内国际双循环的新发展格局为国货崛起再度加码,导致中国消费者需求不断转型升级;消费人群及其需求的变化催生市场机会,行业重新洗牌,形成新发展格局;中国产业链构建全面且完善,并不断朝着智慧化科技化方向迭代升级;消费平台激发内需、大力扶持、孕育土壤,互联网完善的商业基建给本土酒店品牌提供弯道超车的机会;具有国际化视野的人才成为本土酒店品牌操盘手。酒店管理专业“课程思政”教育教学改革,应致力于与中国酒店行业发展有机联动,树立坚定的文化自信,正确的行业认知、行业自尊心和自豪感,实现在价值观培养上“同频共振”^[2]。

3 酒店管理专业“课程思政”教学设计实例

3.1 课程简介

《酒店运营管理》是酒店管理的专业主干课程,本课程将学科的基础知识和基本实践技能相融合,着重强化一线服务的实践能力,对于培养学生专业能力具有重要作用。

本课程是前置课程理论知识的逻辑延伸和实践能力的提升。通过软件模拟和社会调查等方式强化学生对酒店职能部门运营的认识和专业素养的提高实现理论知识的逻辑延伸。通过强化酒店前厅、客房及餐饮的服务技能和运营理念,帮助学生了解酒店如何通过有效的运营管理为宾客提供优质服务实现实践能力的提升。酒店业是服务业的缩影,亦是服务业学习的楷模,对掌握酒店运营管理的基础知识,具备对客服务的基础技能,熟悉基层管理者的能力素质,有助于学生未来胜任旅游、航空、金融等现代服务业的管理工作。

3.2 教学设计实例

3.2.1 教学内容

以第九章(酒店财务管理)第一节(酒店财务管理概述)的酒店财务管理主要目标为例进行教学设计研究。

3.2.2 教学目标

一是掌握酒店财务管理主要目标的内涵,二是熟悉三种目标之间的区别与联系,三是理解三种目标驱动下不同的经营思路和运营模式,四是运用三种目标分析不同酒店企业的经营思路和运营模式。

3.2.3 教学重难点

①重点:酒店财务管理主要目标的内涵。

②难点:运用三种目标分析不同酒店企业的经营思路和运营模式。

3.2.4 教学方法与教学手段

①教学方法:案例分析法、任务驱动法、问题式教学法、讲授法、讨论法。

②教学手段:智慧教学工具(超星学习通、雨课堂、腾讯会议)、多媒体演示(PPT,视频)、小组讨论。

3.2.5 课程思政元素

课程思政元素并不是强行加入教学内容中,而是在专业理论知识和行业企业案例的肥沃土壤中绽放的似锦繁花(见表1)。

表1 “课程思政”在教学中的体现

教学内容	课程思政元素与载体
课程案例:新冠肺炎疫情对中国酒店企业影响与复苏展望	古诗词与案例完美结合。让学生在用酒店管理专业眼光审视案例的同时,充分感受中华民族文化瑰宝的魅力。
	①新型冠状病毒肺炎疫情对中国酒店企业影响与复苏展望——疫情黑天鹅,多歧路安在?(《行路难三首》唐·李白)
	②新型冠状病毒疫情期间中国酒店经营损失情况——覆巢之下,焉有完卵?(《世说新语·言语》南朝·刘义庆)
	③新型冠状病毒疫情期间中国酒店的运营措施——水上微波动,风止见涟漪(《景风扇物》唐·张聿)
	④新型冠状病毒疫情下中国酒店恢复运营帮扶政策——不敢懈怠恐辜负,只求无愧对丹心
	⑤新型冠状病毒疫情下中国酒店前景预判——沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春(《酬乐天扬州初逢席上见赠》唐·刘禹锡)
案例导入:新型冠状病毒疫情期间中国酒店经营损失情况。	⑥结尾词——但愿身长健,浮世拼悠悠(《水调歌头·书怀》宋·曾觌)
	面对疫情肆虐,中国共产党和政府本着对中国人民和国际社会高度负责的态度,采取了最彻底、最严格的防控举措。
	①国家统计局公布的2019年1-2月社会消费品零售总额数据
	②迈点研究院《2020中国酒店业疫情应对及诉求调研数据分析报告》

续表

案例延伸： 新冠肺炎疫情期间 中国酒店的运营措施；	党中央、国务院贯彻“外防输入、内防反弹”的总体防控策略，就统筹疫情防控和经济社会发展、在防控常态化条件下加快恢复生产生活秩序、积极有序推进复工复产，特别强调加强保障和改善民生工作。 中华人民共和国中央人民政府网从 2020 年 1 月 24 日至 3 月 31 日发布的政策文件整理，主要分为三类：中央金融扶持政策；中央财政扶持政策；中行其他扶持政策。
案例延伸： 酒店恢复运营帮扶 政策与情景预判	从 2001—2019 年酒店业运营数据来看，经历 2003 年的非典、2008 年的次贷危机、2013 年的反腐倡廉，酒店业均表现出了极强的韧性与消费特质，往往在次年就恢复并反弹至更高的消费水平。业界普遍认为，此次疫情持续时间仍待观察，“报复性”消费暂时没有显现，但行业复苏是必然趋势。 ①迈点研究院《2020 中国酒店业疫情应对及诉求调研数据分析报告》 ②艾瑞咨询网《疫情观察：2020 年中国酒店及旅游行业复苏展望报告》

3.3 具体教学设计

3.3.1 课前任务式预习，让学生成为知识的主人

通过超星学习通布置课前预习作业：①新冠肺炎疫情期间中国酒店经营损失情况；②新冠肺炎疫情期间中国酒店的运营措施。考查学生数据收集能力，培养学生学习的主动性。

3.3.2 案例导入，温故知新

师生互动，反馈课前作业情况（新型冠状病毒肺炎疫情疫情期间中国酒店经营损失情况）回顾前部分教学重难点（一是酒店财务管理的主要职能；二是酒店财务管理的主要内容），将案例和知识点有效互动，深化学生对上部分核心知识点的理解。

师生互动，在总结案例导入和前部分核心概念的基础上，引入本节核心概念（酒店财务管理的主要目标）。

3.3.3 学习概念，攻破重难点

采取始于案例，终于案例，有机联动前置课程的方式完成核心概念的互动式学习。

一是以利润最大化为目标。首先，快速回顾《管理学原理》《酒店管理概论》中的相关内容，引入核心概念。其次，回到“新型冠状病毒肺炎疫情疫情期间中国酒店的运营措施”的案例中，

共同探讨在以“以利润最大化为目标”酒店企业的经营方式（降 ADP 保 OCC，停业，减薪减员等）。再次，共同探讨采取以上经营方式企业的共同特征（单体酒店，低星级酒店等）。

二是以财富最大化为目标。首先，快速回顾《管理学原理》《酒店管理概论》中的相关内容，引入核心概念。其次，回到“新冠肺炎疫情期间中国酒店的运营措施”的案例中，共同探讨在以“以财富最大化为目标”酒店企业的经营方式（降 OCC 保 ADP，稳岗稳员等）。再次，共同探讨采取以上经营方式企业的共同特征（限上住宿单位，高星级酒店，高星级连锁酒店）。

三是以社会责任为目标。首先，快速回顾《管理学原理》《酒店管理概论》中的相关内容，引入核心概念。其次，回到“新型冠状病毒肺炎疫情疫情期间中国酒店的运营措施”的案例中，共同探讨在以“以社会责任化为目标”酒店企业的经营方式（华住酒店集团：为抗疫人员提供住宿，减免加盟商的费用，强化数字化建设、总部平台化和战区下沉的战略持续推进、减少冗员，稳岗稳员、一线员工不减薪，复工复产时 90% 门店开业，平均出租率达到 50% 等）。再次，共同探讨采取以上经营方式企业的共同特征（限上住宿单位，高星级酒店，高星级连锁酒店）。

四是对三种财务管理目标的联系进行说明。首先，并非站在上帝视角进行审判或者价值观输出，而是基于理性思维对三种目标下的经营模式进行分析说明（酒店体制机制不同，规模不同，环境不同，选择的目标和经营思路不同）。其次，三种财务管理目标并非非黑即白，此消彼长的关系。举例说明三者底层逻辑上是相互关联的，如疫情严格控制时期（免费提供套餐，减少库存积压浪费，社会责任），有序复工复产时期（工作餐、套餐外卖上线），短期收益（加酒店收入，缓解现金流困难），长期收益（品牌价值提升，探索线上餐饮销售模式、无触碰销售模式，开发非客房收入模式）。

3.3.4 案例延伸，优化学习效能

回到案例中，通过案例导入和核心概念的铺垫，完成后续两个案例分析（运营措施，帮扶政策和前景预判）。调节课堂气氛，深化核心概念，直击社会热点和行业前沿，优化学习效能。一是酒店运营措施：资产管理、运营升级、收益营销和开源节流。二是国家扶持政策：中央金融政策、中央财政政策和中央其他政策（视频链接：主播说联播——按下复工复产快进键，为全球战“疫”作贡献）。三是酒店业

前景预判：四新局面（新需求、新客源、新收益和新管理）。

3.3.5 学习小结，课后作业内化知识

对本部分教学要点进行简单总结，通过超星学习通布置案例后续作业“后疫情时代酒店运营策略”，内化理论内容，为下部分内容做准备，通过实践使理论知识效用最大化。一是财务部如何协助酒店管理者主动规划新收益来源。二是财务部如何通过“新基建”提升精益化管理水平和综合收益管理。

3.3.6 教学反思

一是教师基本完成教学目标，即掌握核心概念，解决案例问题。二是教师应加强学生将数据变成有用信息的能力，提前为学术文章写作打下基础。三是教师应加强酒店专业知识和行业前沿的普及，采用更多互动的、有趣的方式，为学生树立职业自信和职业幸福感。

4 酒店管理专业“课程思政”教学策略

4.1 激活策略

通过案例教学法激活理论知识学习效能。广泛收集筛选高质量商业数据网站（如第一财经商业数据中心、艾瑞咨询网）、产经研究媒体（如迈点网、财富中文网）和酒店官网的研究报告和数据资源，按照理论知识的逻辑对案例进行整理，设计案例的导入点、延伸点和提升点。引导学生如同警察破案般对繁琐复杂的企业经营和行业现象进行抽丝破茧，案例探究和核心知识点学习同步完成，理论知识的兴趣和效能被案例激活。

4.2 共情策略

通过引发学生共鸣带领学生寻求解决痛点的方案。以戳破学生痛点作为每个教学阶段起点，此策略适合于有实践经历的学生。如在酒店人力资源管理的教学内容中，以“请分享一下在实习中本不该由你做，但是你一直在做的工作”为起点，带领学生正面思考吐槽背后，在酒店组织结构设计、工作岗位说明，以及绩效考核以及薪酬管理等方面出现的问题，以及可行的解决方案。再如，在激励的教学内容中，通过引导学生回忆“实习期间获得的奖励”，深化学生对激励理论和模型的认知。

4.3 延展策略

通过起于自身终于行业的方式延伸知识学习的边界。在共情策略中，通过揭开学生实践经历的痛点引发学生共鸣和思考，倒逼学生主动使用理论知识的钥匙打开自身困惑的大门。

在完成自我解答后，继续沿着核心概念的道路走向更广阔的世界，即企业运营和行业现象，如在酒店企业组织文化的教学内容中，可将中国本土酒店品牌华住的企业文化、品牌建设、集团发展和企业社会服务有机串联，感受到中国本土酒店品牌通过充实自身内涵、积极投身社会服务和优化企业结构等方式保持企业的竞争力和后劲，已经站在了世界酒店业舞台的中央，有助于帮助学生建立更全面的行业认知和树立专业自信。

4.4 提升策略

通过单点打透的方式深耕案例教学内容。带领学生从三个层面学习晦涩难懂的产业发展报告、研究报告和企业年度财报。一是读术语，即掌握专业术语的内涵，产业研究类术语如产业链条、品牌运营、资本动向、细分维度和品牌维度等；酒店运营类术语如销售成本、毛利与毛利率、行政开支、净利润与全面收益总额等。二是读数据，即通过产业发展研究报告和企业年度财报的重要数据了解行业现状和发展趋势、企业运营现状与发展方向，及时更新对行业企业的认知。三是读报告，即学习模仿报告和财报中对数据的整理方式和呈现形式，有效运用到专业学习的社会调查和陈述答辩中。如果把专业学习比作搭建建筑物的话，教材专著就是楼房的钢筋水泥框架，而及时的与行业企业同步的案例深度学习就是建筑中的装修装饰。

5 总结

随着中国经济的高质量发展，华住、开元、锦江之星等本土酒店品、品牌是移动互联网世界的参与者、建设者和缔造者，在产品的快速更迭、用户教育已经完成、移动互联网基础设施不断完善的大环境下，他们将不断让自己真正站在世界商业舞台中央。酒店管理专业教学应将“课程思政”作为一种教学载体，提炼专业课程中蕴含的文化基因和价值范式^[3]，通过同行业企业同步接轨的实践教学激活理论知识，融入理想信念层面的精神指引^[4]。

参考文献

- [1] 邱仁富. “课程思政”与“思政课程”同向同行的理论阐释[J]. 思想教育研究, 2018(4): 109-113.
- [2] 敖祖辉, 王瑶. 高校“课程思政”的价值内核及其实践路径选择研究[J]. 黑龙江高教研究, 2019(3): 128-132.
- [3] 陆道坤. 课程思政推行中若干核心问题及解决思路——基于专业课程思政的探讨[J]. 学科与课程建设, 2018(3): 64-69.
- [4] 石书臣. 基于专业课程思政的探讨[J]. 学科与课程建设, 2018(11): 57-61.