

# 思政引领下《酒店管理概论》课程教学创新应用研究

刘宇翔

西昌学院旅游与城乡规划学院

**摘要:** 思政引领课程建设可以增强学生职业信念和职业认可,有效降低旅游管理及酒店管理专业的人才流失率,以达到满足企业需求和实现自我认同的价值双赢。结合酒店管理概论的课程特点,将“角色意识”作为课程创新切入点,将培养学生的职业认同作为最终目标,以相关教学理论为基础,将角色理论和实践教学理论结合提出了“角色驱动”教学方法,并对其思政内容进行再挖掘,对教学方法进行了解析和再设计。

**关键词:** 角色意识;角色驱动;职业认同;实践者;课程思政

**DOI:** 10.65976/3080-0374.2026.05.013

## 引言

根据 2023 年本科毕业生就业报告,2015、2016、2017 届各类学科中管理学毕业生五年内的行业转换率持续最高,分别为 50%、52%、52%,行业转换率中住宿业为 76%,位居第二。2018~2022 届本科毕业生从事的主要职业类变化趋势中,酒店/旅游/会展专业分别为 0.6/0.7/0.8/1.0/1.0/-0.4 (单位%)<sup>[1]</sup>,5 年内持续较低比例。旅游及酒店管理专业本科生就业的高职业转换率除了受到一定程度之前的疫情影响外,其专业本身存在的问题是其根本原因。一些学者关注旅游管理专业的专业认同问题(王金伟,2018,胡志海、黄和林,2006;白凯、倪如臣、白丹,2012;邱宏亮、范钧、吴雪飞,2013;黄远水、宋子千、熊伟等,2015)。可见,学者们普遍认为旅游管理专业存在专业认同度低的问题。同时,专业认同也是表现学习者认可自身价值和追求职业发展目标的重要衡量指标(白凯、倪如臣、白丹,2012)。因此,提高专业认同能有效降低目前旅游管理专业存在的专业(职业)认可度低、毕业生行业内就业率偏低、旅游企业人才流失严重等问题。

2016 年习近平在全国高校思想政治工作会议上强调,要把思想政治工作贯穿教育教学全过程<sup>[2]</sup>。2020 年 5 月,教育部印发了《高等学校课程思政建设指导纲要》(以下简称《纲要》),《纲要》指出,要充分发挥课堂教学的主渠道,将思想政治元素纳入各种课程,实行“课程思政”帮助学生塑造正确的世界观、人生观、价值观,是人才培养的应有之义<sup>[3]</sup>。在明确的纲领性文件指引下,课程思政研究从 2015 年发展至此,到 2021~2023 达到高峰。学者

们通过研究普遍认为课程思政融入专业教学能有效提升旅游和酒店管理专业的专业认同度。例如,陈冬冬和汪惠萍(2021)认为酒店管理概论作为专业基础课,实施课程思政化措施,有利于学生行业归属感和责任感的建立。蒲白翎,章鋈(2021)认为学校需要发挥专业课程的思想政治教育作用,提高学生的行业认同、专业认同,让学生把个人的成长和行业的发展,甚至是社会的发展相统一。戚君子、陈露(2019)认为要加强酒店管理专业课程思政教学和增强学生行业认同感以便提高学生核心竞争力和高质量就业能力。张潇(2021)认为酒店管理概论课程是学生了解学科、专业、行业、职业的敲门砖,对培养学生的专业认同、行业信心、职业忠诚有至关重要的作用。马旻(2021)认为纠正学生错误的认识,就需要通过课程思政的引导、教育,使他们形成正确的价值观、人生观、职业观和行为观。李盈(2020)从“职业导向”的角度出发,重视职业价值的提升,探索了如何引导大学生树立职业理念,培养积极的职业态度和职业精神,从而达到“思政育人”的目的。

## 一、酒店管理概论课程的定位及目标

酒店管理概论是面向酒店管理本科专业开设的一门必修专业核心课程,是教育部专业教学质量评价标准中的核心课程,具有课程内容宽泛、知识面广、与实际工作联系紧密的特点,在学生入学后第 1~2 学期开设,对学生专业认同、行业认知、后续课程学习起到重要引导作用。酒店管理概论课程不仅为学生的专业学习奠定了学识基础,也为学生融入并认可专业,建立行业归属感确立了情感基调<sup>[4]</sup>,对学生形成正确

**基金项目:** 本研究受西昌学院攀登计划-层次资助,项目号:117620112。

**作者简介:** 刘宇翔(1980—)女,硕士,副教授,研究方向为乡村振兴与旅游产业发展。

的行业认知至关重要。因此在现阶段对该门课程的思政元素进行挖掘并运用恰当的教学方法,可提高学生的专业认同,降低转专业率和提高未来相关行业的就业率。

## 二、基于“深化角色意识,增强职业认同”思政育人理念的教学设计

### (一)“深化角色意识,增强职业认同”思政育人教学理念解读

以角色意识深化为主线,以职业认同培养为目标,是酒店管理概论课程的创新教学方法和思政育人指导思想。首先,角色意识主要是个体在承担某个角色时,明确意识到自身正担负着的责任或是社会及他人对自身行为的期待并将期待付诸行动的表现<sup>[5]</sup>。其次,角色意识基于对角色的认知。角色认知是指个体在角色占有后到角色实践之前,个体按照其独特的社会文化类型对与自己所处地位有关的社会角色规范和角色评价信息进行不断的加工和处理,在心理上确定相应的社会反应模式的过程。即是说,角色认知是对角色规范和角色评价的辨识。最后提升角色能力。角色能力是个体对角色具有清楚认知及情感认同后,去践行角色权利与义务所需要具备的能力。因此,以角色意识为中心,在教学中通过角色驱动的教学方法完成学生角色认知、角色意识和角色能力三统一的过程性教学,以达到职业认同的培养目标。

### (二)基于思政育人教学引领的教学内容设计

在我国的酒店管理高等教育中,传统的酒店管理概论主要是一种以理论为授课基础的教学方式,实践性的教学内容较少进入到该课程的整体教学计划之中。作为应用型本科院校,是以本科教育作为核心,基于学科依托下,面向地区间的经济社会,以应用型的技能教学为重点,以社会中对于人才的新需求作为主要目标导致致力于培养更高层次的应用型优秀人才的高等院校<sup>[6]</sup>。结合院校定位和课程特点,在酒店管理概论的课程教学中既要体现课程的实践性、运用性特征,同时也需要新文科背景下体现课程的高阶性、创新性和挑战度。基于“深化角色意识,增强职业认同”课程思政理念,课程进行了相应的教学法创新,并在各模块的教学内容中通过角色认知、角色意识和角色能力教学融入相应的思政内容。

## 三、基于“深化角色意识”思政引领的创新教学设计

### (一)角色驱动创新教学法的理论基础及原理

酒店管理概论课程的教学实现是以“角色实践者驱动(Practitioner driven mode, PDM)”教学方法或

角色驱动法为主导贯穿整个教学过程。此创新教学法的设计理论基础是情景学习理论和共同体实践理论。情境学习理论认为,学习不仅仅是一个个体性的意义建构的心理过程,更是一个社会性的、实践性的、以差异资源为中介的参与过程。知识的意义连同学习者自身的意识与角色都是在学习者和学习情境的互动、学习者与学习者之间的互动过程生成的,因此学习情境的创设就致力于将学习者的身份和角色意识、完整的生活经验,以及认知性任务重新回归到真实的、融合的状态,由此力图解决传统学校学习的去自我、去情境的顽疾。简单说来,情境学习是指在要学习的知识、技能的应用情境中进行学习的方式<sup>[6]</sup>。根据情境理论的观点,学习是通过学习者参与共同体的实践而发生的。所谓共同体实践指的是共同体成员共有的实践,可以把教学设计这一过程视为一种共同体实践,学生与教师都在这个教学设计中参与其中。根据“深化角色意识”教学理念的理论原理,在各种实践场域里逐步加强学生从角色认知达到角色能力的转化。教师要充分利用教学实践这一关键场域,尝试从教学中窥探学生角色行为的偏差与不足,进而纠偏与矫正,以时刻强化其角色意识,确保角色行为朝课程思政期待的方向转换。另外,他人的建设性意见与反馈也是提升自我角色意识的有效方式<sup>[5]</sup>。

角色驱动教学与角色扮演法的差异。角色扮演是通过情景创设,分配角色任务,处理情景性问题的一种辅助性教学手段。角色驱动教学法的核心是培养角色意识,即要求角色担任者始终以特定的岗位角色去思考和处理问题,角色扮演只是角色驱动教学法其中的一种教学形式。总之,角色驱动教学法鼓励学生在实践中以特定的角色身份主动去思考和分析问题,这有助于培养学生的角色意识,即对自己在特定社会情境中所扮演角色的自觉。通过实践,学生能够意识到自己在组织中的位置,以及如何根据角色要求调整自己的行为 and 态度。实践教学法通过提供实际操作的机会,让学生在完成具体任务的过程中锻炼和提高角色能力,即履行特定角色职责所需的能力。在实践中,学生可以不断地尝试、犯错、反思和改进,从而逐步提升自己在不同角色中的专业能力和综合素质。

角色实践者驱动是从情景模拟贴近实践者角色到走进酒店体验实践者再到顶岗实习成为准实践者,最后选择酒店业成为真正的行业实践者的完整过程。在这个过程中,学生和教师都不断从中获得一手宝贵经验填补传统理论教学内容的短板,并紧贴行业时代发展反馈给第一课堂实践场域,对教师的教学内容和任

表 1 基于“深化角色意识”课程思政的教学内容设计

课程模块	教学内容融入点	思政育人目标	角色认知	角色意识	角色能力
基础理论模块	中国酒店业发展 现代酒店业新业态	文化自信、道路自信与家 国情怀	自我与酒店行业的 关系	主人翁意识 创新意识	具有积极融入社会主义 现代化强国建设的 动力
	酒店组织管理 组织结构创新设计	正确的自我认知和准确的 自我定位	对岗位及其职责有正 确认知和理解	协作意识 团队意识 创新意识	正确履行岗位职责， 具有沟通协调和团队 合作能力。能发现组 织沟通中的问题及具 备初步解决的能力
	酒店服务质量管理	立德敬业，加强职业素养 和提升职业素质	服务质量是酒店业的 生命线	服务意识 质量意识	理解对客服务理念并 正确运用服务方法。 掌握服务质量管理的 一般方法
部门认知 模块	酒店主要一线部门 的经营与管理	一丝不苟的匠心理念和极 致服务的匠人精神	岗位角色需在服务过 程中展示热情好客和 尊重多元文化的传统 美德	服务意识 问题意识 岗位意识	前台部、客房部、餐 饮部等酒店主要经营 性部门管理所具备的 知识、技术和能力
	酒店营销部管理	经世济民、诚信服务的职 业素养和社会主义核心 价值观	深入社会实践、关注 现实问题	创新意识 竞争意识 市场观念	具有对市场环境变化 的观察力及营销创新 力，具有客户吸引留 存的交际力和沟通协 调力等技能
	酒店人力资源管理	树立正确的择业观、就业 观，增强行业认同感，激 发专业学习动力	客观正确的自我定位 及和岗位角色的匹 配；按照要求行使岗 位职责	学习意识； 绩效意识； 发展意识	抗压能力，吃苦精神， 锲而不舍的行业深耕 精神和奋斗精神
	酒店财务部管理	树立强烈的职业荣誉感和 高尚的道德品格观	明确自己的职责和使 命，严格遵守职业 操守	责任意识 诚信意识 法律意识	了解法律规范，具备 运用新技术、新方法 解决财务问题的能力 和参谋能力
认知拓展 模块	酒店安全危机管理	提升学生的法治观念和法 律素养	严格遵守职业规范和 工作流程	法律意识 危机意识 安全意识	德法兼修，了解酒店经 营的法律环境，具备 酒店面对各类危机的 心理素质和处理能力
	酒店战略管理 酒店业发展趋势	具有批判性思维和创新思 维，能够正确看待酒店业 发展	适应发展变化，具有 社会责任感，积极参 与酒店企业发展	环境意识 责任意识 变革意识	尊重客观规律，发挥 主 观能动性

务设计不断进行修正补充。其本质是产教融合教学模式的具体应用，使情景案例更加贴合行业实际。在这个过程中学生逐步实现角色认知到角色意识的转变，从而具备相应的角色能力，最终内化为角色认同。

### (二) 角色驱动教学的教学法设计

角色驱动教学依赖于通过设置具体的实践场景，

让学生在模拟或在真实的社会角色中学习，有助于学生更好地认知和理解不同角色的职责、权利以及社会期望。在实践活动中，学生可以直观地感受到不同角色的行为规范和互动模式，从而加深对角色认知的理解，以角色驱动为中心的教学法设计如图 1 所示。

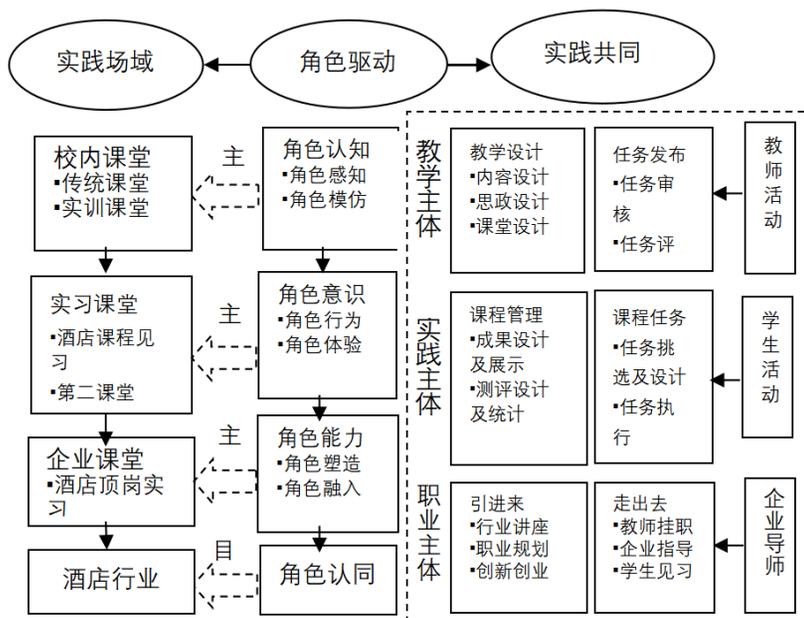


图1 以角色驱动为中心的教学法设计

### (1) 以角色驱动为中心的实践场域设计

角色驱动教学法的核心在于通过角色实践帮助学生构建职业身份、提升职业能力。首先，角色驱动贯穿于各个实践场域。但对应在不同的实践场域中，角色驱动法所体现的角色实践层次有所差异。在校内课堂中，主要以角色认知的形式去感知和模拟角色；在实习课堂中，学生首次接触到真实的酒店企业进行角色体验或参与各类酒店实操或运营管理比赛，对酒店的认知进一步具象化，在这一实践场域中需要将相应的角色意识转化为角色行为才能顺利完成相应的任务。最后，学生将走进真实的酒店企业进行实践活动，通过担任特定的岗位角色进一步将自身和岗位合二为一，一方面，通过岗位角色实践自身的角色能力，另一方面通过自身的能力提升岗位角色在酒店中的位置。以角色驱动为中心的实践场域设计需基于“认知建构—行为强化—身份内化”的逻辑链条，结合不同场域的特点分层推进。

### (2) 以角色驱动为核心的实践共同体的互动

探究社区学习理论根植于杜威的实践探究哲学思想，强调学习中社会临场感、教学临场感及认知临场感的培养。角色驱动即是以不同实践者角色进行身临其境感知的一种教学方法。在认知、教学和社会临场感的培养中需要各实践主体的共同努力，共同合作开发富有成效的学习环境<sup>[7]</sup>。校内课堂由专业老师为主体，联合思政老师和企业导师共同教学。专业老师根据企业导师的反馈及时调整课堂设计，尽可能对课程内容进行情景性还原，同时将酒店角色意识润物无声地传递给学生。实习课堂的第二课堂中需联合指导能

够帮助学生在进行社会服务和社会实践时更加专业，在专业学习中培养艰苦奋斗、脚踏实地的优良作风<sup>[8]</sup>。在企业课堂中，学生进入到酒店企业内部进行3~6个月的顶岗实习，此时以企业导师为主导，专业老师进行辅助。在这一场域中进一步培养角色能力，进而形成职业信念和职业认同。企业导师根据学生的实习岗位为学生制定实习计划；实习过程中，企业导师发挥主要作用，指导学生的实际操作和职业规划，学校导师辅助对学生进行课程指导和心理疏导，思政老师帮助其正确认知职业角色，促进现代学徒制和“课程思政”的有效结合。在实践者共同体中，始终以学生为实践者主体，学生亲身创造、参与、体验教学的各个环节。

### (三) 角色驱动教学的教学过程设计

根据学情调查发现，接近游戏的角色扮演是学生极其感兴趣的学习方式，这跟课程教学目标所需要习得酒店各岗位角色和树立酒店人角色服务意识刚好契合，因此在教学过程设计中将角色意识贯穿其中，通过创设生动的情景让学生感知角色、融入角色，同时遇到问题时站在自己的岗位角色上进行思考。下面主要对课堂教学的角色驱动教学过程进行论述。

(1) 课堂教学由“1平台预习-2任务发布-3任务准备-4任务执行-5任务触发-6讲授总结-7课后巩固”七步构成。其中1~3是课前环节，4~6是课中环节，7是课后环节。酒店管理概论课程采用中英双语教学，因此预习对于提前获取将要运用的知识点和行业术语至关重要。在任务发布阶段，非玩家角色(NPC)小组领受角色任务，并基于行业真实案例(如OTA预订超售、VIP客户投诉)进行角色背景研究，在任务准

备环节和老师共同进行角色案例筛选,以确保 NPC 小组的角色尽可能贴近行业现实。情景创设要具有典型性、代表性、可操作性,在任务执行过程中能在课堂上触发玩家角色的参与热情和相应教学知识点。教师基于任务执行情况进行分析讲授。

对分课堂和 PBL 项目式教学融合。角色驱动教学法也是一种 PBL 的教学方法,只是其切入点和培养目标是以角色意识的职业认同为目标,但本质上讲是基于创设一个学习情境,并且让所有学生都融入到情景当中,而课前发布的任务也相当于一种项目或任务驱动,因此角色驱动是 PBL 式教学的一种具体运用。对分课堂,即是充分体现了学生为中心的教学,包含基础模块的酒店组织和服务质量,所有的部门模块,拓展模块的安全危机管理都需要由 NPC 小组创设相应情景在课堂上完成。

(3) 在角色驱动中自然融入思政教育。角色驱动教学法作为一种情境化、互动性强的教学方法,为思政教育的有机融入提供了创新路径,角色驱动教学过程中的思政元素融入无形而有效,该方法符合新时代思想政治教育“盐溶于汤”的理念。该方法通过构建仿真实践场域,将价值引导嵌入角色互动过程,实现了知识传授与价值塑造的深层耦合。非玩家角色(NPC)通过情境创设设置困境,评价体系中嵌入沟通效率、决策民主性、团队合作、问题意识等思维维度。创设“认知冲突-角色调适-价值重构”的学习闭环、将马克思主义实践观转化为可操作的教学程序、实现专业能力培养与思政素养提升的同频共振。

#### 四、结语

酒店行业的服务性是通过实际操作体现出来的,因此酒店管理课程的实践内容应由学生对职业角色的实践来完成。在各教学环节中,教师主体应优化实践教学环节,重视酒店管理概论的实践性内容,尽可能创造仿真的教学环境<sup>[9]</sup>,增加学生作为实践者体验酒店岗位角色的时间和强度,以强化学生将理论转化为实际的角色能力,从而强化学生的职业身份,培养学生的职业能力和增强职业认同。接下来,角色驱动教学法需要进一步完善其理论基础,厘清学生的角色任

务、参与过程,科学地运用跨学科、新技术等综合教学方法辅助实现教学目标,同时要更好地挖掘和发挥课程思政的教育内涵,将社会主义核心价值观融入角色实践教学,从而发挥其在专业认同中的积极能动作用。

#### 参考文献:

- [1] 麦可思研究院, 麦可思 2023 年中国本科生就业报告 [EB/OL].(2024-12-22)[2025-10-22]<https://www.vzoo.com/document/20241222d7caa541994cf22ff2025240.html>.
- [2] 把思想政治工作贯穿教育教学全过程 [EB/OL]. (2023-07-13)[2025-10-22].<http://dangjian.people.com.cn/n1/2023/0713/c117092-40034518.html>.
- [3] 中华人民共和国教育部. 教育部关于印发《高等学校课程思政建设指导纲要》的通知 [EB/OL].(2020-05-28)[2025-10-22].[https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-06/06/content\\_5517606.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-06/06/content_5517606.htm).
- [4] 陈冬冬, 汪惠萍. “酒店管理概论”课程思政教学实践探讨 [J]. 当代旅游, 2021, 19(30): 94-96.
- [5] 陈卫平. 角色认知的概念与功能初探 [J]. 社会科学研究, 1994(1): 106-111.
- [6] 郑丽丽. 基于产教融合的应用型本科院校酒店管理专业教学模式改革研究 [J]. 才智, 2024(11): 165-168.
- [7] 罗伯特·A·瑞泽, 约翰·V·邓普西. 教学设计和技术的趋势与问题(第四版)[M]. 华东师范大学出版社, 2022.03.
- [8] 颜敏. 《酒店管理概论》课程混合式教学模式探究 [J]. 江苏商论, 2020(7): 126-128.
- [9] 付丽丽, 周文山. 产教融合背景下对高校思政课程与课程思政的探索与实践——以中澳·万豪酒店管理学院为例 [J]. 吉林工程技术师范学院学报, 2019, 35(8): 89-91.
- [10] 王华, 王金叶. 基于职业能力的酒店管理本科专业课程教学优化 [J]. 教育与职业, 2014(32): 142-144.
- [11] 王金伟. 一级学科建设背景下的旅游管理专业认同——来自高校专业学生视角的实证研究 [J]. 旅游导刊, 2018, 2(2): 56-74.