

# 酒店服务专业学生情绪管理能力培养的思政课堂 创新探索

姚燕婕

上海市商业学校

**摘要：**在当前中职教育课程思政全面推进的背景下，酒店服务专业学生的综合素质培养愈发受到重视。情绪管理能力作为服务行业从业人员的重要职业素养，不仅直接影响服务质量与客户满意度，更关乎学生职业生涯的可持续发展。本文聚焦酒店服务专业学生，探讨情绪管理能力在课程思政中的有效融入机制与创新实践。

**关键词：**中职；酒店服务专业；情绪管理能力；思政课堂；创新探索

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.11.051

## 引言

新时代中职教育转型发展对“德技并修”人才培养提出迫切要求。另一方面，《2020年中等职业学校思想政治课程标准》指出思想政治课程培育的职业精神和健全人格，强调了情绪管理、自我调控等心理健康素养是落实立德树人目标的重要内容。因此，在思政课堂中对接专业实际，探索思政课堂创新设计，有效强化学生情绪认知、调节和控制能力，成为深化课程思政改革，提高服务类专业育人效果的重要课题。

### 一、酒店服务专业学生情绪管理能力培养的思政课堂创新难点

#### （一）课程相对独立，职思融合缺乏系统

目前，酒店服务专业的课程教学与思政教学在具体教学过程中依然存在严格的边界，思想政治理论教育往往与宣讲的宏观政策、理论等不脱钩，缺少课程衔接。在教学安排上“心理健康与职业生涯”“职业道德与法治”等模块虽然出现在教学大纲中，但在具体教学落实过程中依然表现出片面分离，难以与酒店服务类专业岗位能力实现紧密的有机结合，无法使学生在认知中达成职业角色与职责的关联性以及职业学习过程中价值观的内化。

#### （二）教学脱离岗位，缺乏服务情境支撑

服务技能强专业，传统思想教育失真。酒店专业服务性强，但传统思想教育多为静态讲述，对学生情绪管理能力的教学缺乏与服务岗位实践紧密结合的实际感和针对性，也缺乏针对“前厅迎宾”“客户投诉接待”“餐饮服务”等具体工作场景的模拟和训练，导致学生对工作任务场景中的情绪反应和自己工作过程的压力感等缺乏感同身受。因此，脱离了与岗位实践的结合，直接导致学生对理论知识如何转化为“应对”行为处于缺失状态，不能产生有效的情绪共鸣与职业情感。

#### （三）心理变化复杂，调适能力训练薄弱

“课程思政”实践中，思政课很少关注学生不同心理发展阶段特征，特别是到了中职阶段学生自我意识相对发达、情绪丰富变化大的心理状态，中职思政课在教学过程中缺少针对性的心理调试教学内容设置。教学内容仍然主要是以制度认同、价值引导为主，对于学生在学习压力、人际矛盾、就业焦虑等实际困难关注较少，情绪感知、自我控制、压力应对等关键心理能力训练内容缺少。课标虽然明确了健全人格的课程目标，但在课程教学中缺少对应的模块教学路径设计和评价机制，心理素质教育难以开展。

#### （四）育人价值模糊，职业精神渗透不足

实践层面看，现有的思政教学存在对理念上的“大言不惭”与对能力点上的“大包大揽”的现象，尤其是对于酒店职业精神的系统培养基本上并未实现内化于教学结构。他们对“服务意识”“职业道德”“责任精神”等综合素质的理解往往只停留在“灌输”的层面上，没有对在工作岗位中的情境实践和行为决策，也就无法稳定确立其职业价值观念。在教学中缺少对酒店职业道德要求、服务感情交流以及人与人之间的责任阐述，致使学生在走上岗位以后不能判断各种职业道德冲突且难以回应来自消费者的价值期待。

#### （五）方法刻板单一，课堂情绪响应迟滞

僵化的教学手法是影响课堂情绪教学效果的关键要素。课堂还是以知识讲解、板书授课为主，对授课时学生内心情绪动态缺乏适时监控和及时处理，忽视了学生本身的情绪体验和参与度，导致课堂中情绪教育内容的“默写”。面对服务对象情绪管理与表达能力的训练需求，课堂没有设置角色互换、对话情景、互动游戏等具有体验色的课堂教育模式，无法激活学生自身情绪的代入感，

进行同理反思。情绪教育的关键是情绪体验、转变认知的过程，机械式教学方式并不能让学生建立起情绪的认知通道，也无法使得师生之间交流顺畅，使课堂教育的温度和效用减损。

### 二、酒店服务专业学生情绪管理能力培养的思政课堂创新路径探索

#### （一）融通职业课程体系，构建协同育人格局

在思政教学过程中，要求创新融入酒店服务课程教学，冲破思政与专业教学间的长期束缚，坚持实现价值观引领和职业能力的同步提升。老师应结合专业教学目标，把情商教育作为酒店职业技能的要素，在各课堂教学目标中进行设计，制定“专业思政+职业能力”融为一体的课程教学设计，将相关教学内容纵向与《大学心理与职业》《思想品德与法治》等课程内容衔接，横向上与《商务口语与礼仪》《酒店消费者心理》等课程内容衔接，规范总体教学方向。

再如，在“酒店消费者行为”课程的内容中，教师应该把《心理健康与职业生涯》课程的内容“认识情绪”融入到教学中，根据顾客消费过程中的情绪表现进行情绪解读，进而让学生熟悉个体的情绪在服务过程中的产生机制。教师设置“顾客投诉时的情绪识别与表达”的环节，让学生能够在顾客的表情、语气、动作、姿态等非语言信息中察觉对方的情绪类型是愤怒、担忧、难过，并且结合顾客的具体问题发生环境进行推测分析。教学中也可以穿插真实的酒店案例录像或模拟现场复原服务情境，培养学生的观察能力与换位思考能力。

#### （二）植入真实服务场景，激发学生情绪共鸣

要以岗位要求为触发点，将现实生活中的酒店情绪困难以真实的工作情境为切入点，重建思政课堂的逻辑演绎和结构呈现。以前厅服务、客户抱怨、突发事件等职业角色和职业情景的模拟，在情境代入中，让学生洞察到情绪生发的背景因素、紧张状态和沟通障碍，激发学生对情绪控制的主体需要和主体意向的唤醒。在教育教学中要注重与实训结合，凸显情境设计的生活真实性和情境中的职业角色完整性，在活动情境中让学生体会情绪管理的复杂难解和实用价值。要注重引导学生在情境模拟后将情绪呈现，并在后续反思过程中内化情绪表达，强化共情和同情，增强学生在职场情境中的应变意识。

比如，在“前厅运行实务与管理”项目中，可设计“夜间突发客情处理”任务，借助跨课程协同育人模式，提升学生的情绪调节与服务应对能力。任务情境设定为学

生扮演值班大堂经理，在夜间处理因噪音问题引发焦躁情绪的客人投诉。在该类情境中，建议结合《心理健康与职业生涯》课程第二课“管理情绪”的教学内容，如“暂停处理情绪”“正念调节”等方法，帮助学生在模拟中学习识别情绪、调控情绪，并进行压力情境下的应对训练。模拟活动可包括情绪表达、语言沟通、服务流程等方面的展示，教师给予针对性反馈，并设置角色互换，以丰富学生的应对经验。课后辅以“角色自省”练习，引导学生反思自身在模拟情境中的情绪觉察、行为选择和沟通成效，从而强化其服务意识与抗压能力。

需要说明的是，类似项目课程的落地及多课程协同的实施，尚需全体任课教师的共同参与与课程思政意识的整体提升。作为《心理健康与职业生涯》课程的授课教师，笔者希望通过本课程的情绪管理教学为切入口，提出跨课程思政协同的建议，但项目课程的具体执行仍需在学校的教研团队的支持下，推动多学科间的协同设计与融合实践，真正实现职业教育中“全员育人、全过程育人、全方位育人”的目标。

#### （三）聚焦心理素质塑造，强化自我认知调适

教师需在学生对自身形象正确认知结构的建立过程中，抓住情绪知觉、情绪调控、挫折应对等关键性心理素质养成的关口，在对自身自我心理调适现状引导提问的过程中，通过问题递进结构化和对同伴对话式回顾，帮助学生实现对日常生活学业和职业生涯准备过程中情绪状态问题引发及表现的准确掌握，从自我情绪识别及调适方面为自身应对情绪化问题找到正确的“着力点”。同时，在教学过程中，可针对主题式问题的探讨完成“心理情境模拟”，让学生实现对现实情境中的情绪化问题化解技能（如深呼吸法、自我激励法、注意力转换法等情绪调适行为路线）的掌握及其在调适中实用性的认识。

例如，“酒店人职业发展”项目的课程设计要求教师组织开展“一次不够顺利的经历”主题分享，并结合课程《心理健康与职业生涯》中的“直面挫折积极应对”的章节，指导学生从以往的实训活动、社会兼职、社团活动等情境中选择一次因为服务失误和人际误会导致当时产生挫败、羞愧、焦虑、愤怒等负性情绪的经历，并以“事件—反应—应对—结果”四维模式来描述，学生在叙述失败经历过程中需要描述出当时自己的情绪反应（羞愧、焦虑、愤怒），并陈述当时产生负面情绪的认知解释，再通过情绪调节方法，如“认知重建”“积极自我暗示”等对经历再认识。最后要求学生总结自己的

失败经历有哪些是值得吸取的职业道德教训、沟通盲点或是心理误区，树立以成长的视角面对失败，以积极的态度面对挫折，同时，鼓励学生在同伴互评和教师评价中发现情绪应对的多种可能性。

#### （四）引导价值观念建构，提升职业精神素养

教师应将情绪管理教育与职业精神培养相融合，围绕服务意识、责任担当、敬业操守等价值主题，引导学生确立职业认同与道德判断标准。在教学组织中，应设计具有思想冲突和情感张力的议题，引导学生对“职业角色与个人情绪”“客户至上与自我情绪表达”等问题展开多角度分析，逐步形成符合行业规范的行为逻辑与价值选择。

又如，在“酒店企业文化”这门课程教学中，可引导学生就“什么是真正的职业敬业精神”这一主题展开讨论，并结合《心理健康与职业生涯》中“认识自我”和“管理情绪”模块内容，设计“岗位压力下的职业道德冲突”情景剧展示。模拟剧情即为一名前台接待员工在遭受家庭变故后情绪失控，在工作中对客人说话过于生硬甚至说出不礼貌话语，导致客人投诉，让学生分析情境中个人情绪失控的原因和行为失误带来的后果，以及在现实生活中这种员工行为可能会带来的职业风险与道德责任等。在表演后，组织全班对“这个在职业角色的困境中，自己没有能够很好约束的行为？”“人和其所在企业或其他机构应当承担哪些责任”为主题展开了深入的讨论，引导学生进一步将这一知识点与自己的未来职业工作、职业生涯职业价值观进行有机结合，提升学生职业伦理素养和敬业精神。

#### （五）创新互动教学方式，促进情绪体验转化

为了让情绪教学课取得好的教学效果，教师不再采取单一的传统教学模式——传授，更多地运用体验、参与、反思等教学方法，在教学过程中让学生情绪得到更好的投入和调控。可尝试采用角色扮演、小组互动、现场反应、任务活动等课堂设计引导学生。让“故事的讲述者”转变为“自己的代言人”，在情境中进行交流，让学生在活动中做角色的转变，在问题解决之中体验情绪的涌现，并随即给予反馈和思考。活动设计需要兼顾过程性和个人体验，“学生要有诉说内心的想法和叙述行为的原因的需求与机会”，营造同理和互助的氛围。

又如，“商务沟通与礼仪”课程中，教师让学生开展一次“情绪识别与应对”小组任务演练，即由一名学生扮演商务迎宾时遇到客人不耐烦、语气生硬甚至冲服

务员出格甚至刁难的语言，另一名学生则是服务员，让这位同学识别出客人情绪状态对应的表情、动作、语言变化，然后如何应对。任务启动前，教师引导学生思考和归纳《心理健康与职业生涯》中“认识情绪”的有关内容，即“情绪面谱”，使其明确基本情绪在不同文化背景、不同语境所展现出的情绪色彩及其传递的内涵。在小组任务训练过程中，教师观察与监测学生言语表达及脸部表情，判断其对情绪状态识别的精确度及其沟通方式与服务礼仪的一致性，同时引导学生进行互相评价与及时改善。课后，学生以“服务情绪沟通检测表”形式，记录过程中的困惑、缓解调节方式与应对建议等。经历几轮情境演练后，在客人的迎面寒暄、言行应对上，学生具备了初识情绪状态，协调自身情绪以及主动说话的应对能力，从“被动应对”转变到“主动管理”，为今后从事要求高、情绪挑战大的岗位服务奠定心理、技能基础。

#### 结语

综上所述，本文聚焦于中职院校《心理健康与职业生涯》课程，通过发挥其在提升学生情绪管理能力中的主阵地作用，探索课程思政与酒店服务专业教育的有机融合路径。在课程体系整合、真实情境植入、心理素质训练、职业精神培育和教学方法创新等方面的实践中，构建出专业能力发展与思政育人协同并进的教学模式。教学活动实践表明，以思政课程为引领，结合专业课程和项目课程开展多元渗透式教育，不仅能够有效提升学生的情绪调节能力，还能促进其职业素养和综合素质的全面发展。这一路径对于深化中职课程改革、落实立德树人根本任务以及服务行业高素质技术技能人才的培养，具有重要的现实意义和推广价值。

#### 参考文献

- [1] 余莉. 思政教育视角下中职学生法律意识培养策略研究[J]. 成才之路, 2025, (07): 141-144.
- [2] 杨艳红. 中职《现代服务礼仪》课程融入思政元素的行动研究[D]. 云南师范大学, 2024.
- [3] 贾彩霞. 基于工学一体化的中职《餐饮服务与管理》课程改革研究[D]. 贵州师范大学, 2024.
- [4] 杨淑钰. “岗课赛证”综合育人背景下中职《前厅服务与管理》课程优化研究[D]. 广西师范大学, 2023.
- [5] 车启霞. 中职酒店服务与管理专业校企合作存在的问题及策略[J]. 商业文化, 2021, (36): 104-105.