

培养辩证思维 树立正确的竞争观念

——“酒店微观环境”教学案例

(旅游与酒店管理学院 王 丹)

一、案例背景

本案例选自酒店管理专业核心课程之一“酒店市场营销”项目二“酒店市场营销环境”子任务2酒店微观环境,共2学时。酒店行业是在不断变化的环境中运行和发展的,学生在前面的课程中学习和掌握了酒店市场宏观环境因素对行业的发展及影响,本次课主要向学生们讲解酒店微观环境对酒店行业发展的影响。以行业发展动态及案例为思政融入点,通过酒店行业目前的发展状况,让学生明白企业在发展过程中会受到各种环境因素的影响,这些环境因素既是机遇也是挑战,引导学生要用辩证的思维去看待身边的环境因素及环境对自身的影响,科学、合理地做出判断和决策,抓住机遇。在微观环境因素中,重难点是对竞争者这个因素的理解,以竞争者这个因素为思政融入点,通过案例分析突破教学重难点的同时,激发学生的竞争意识,培养学生正确的竞争观念,进一步提升学生的能力和素质。

二、教学实施

1. 借助酒店行业发展动态,引导学生辩证看待问题

教师通过向学生介绍2020年到2021年酒店行业发展情况,导入本次课内容。学生通过数据及信息的了解,分析酒店行业目前的发展状况除了受到宏观环境因素的影响,还有哪些因素会影响到自身的发展。结合学生的分析,引入本次课教学内容——酒店微观环境,包括酒店自身的经营理念、消费者、社会公众等。重点分析酒店自身因素的影响,在行业发展状态的信息中,学生可以看到,在同样的环境因素下一些国际、国内大酒店集团虽然也受到宏观大环境的影响,但是在自身企业管理理念、经营模式等方面的及时调整下,整体营业利润影响相对较小。而有一部分酒店经营者觉得大环境都是这样,没办法改变,没有及时改变思维做出正确的判断,导致酒店亏损甚至倒闭。环境可以造就

企业,也可以毁灭企业。通过对比分析,让学生明白:当身处顺境时,要抓住机会;当身处逆境时,也不要气馁。引导学生用辩证的思维去分析问题、判断问题,科学、合理地做出决策。

2. 以酒店行业的竞争形势,激发学生的竞争意识

近几年国内酒店品牌发展迅速,品牌知名度也在不断提升,排名前20的国外酒店集团已基本进入中国市场,通过国内酒店的发展,以及国外品牌酒店在中国的发展情况对比,可以看出酒店行业的竞争非常激烈。当然,酒店的竞争对手除了酒店本身之外,还有社会餐饮行业、民宿、娱乐活动中心等其他和酒店提供同质产品的行业。通过酒店行业竞争分析,让学生明白企业在发展过程中会面临不同类型的竞争者,从而面临不同的竞争关系,这些不断变化着的竞争关系,是企业开展营销活动必须考虑的、十分重要的制约因素。正确分析当前环境,认识自身,立足自身,才能在竞争日益激烈的今天和未来立于不败之地,美国的万豪酒店集团、中国的上海锦江国际酒店集团就是成功的典范。现代社会是一个竞争激烈的社会,“竞争”这种时代特征必然会影响到学校,如名目繁多的竞赛活动,学生干部的竞选,同类型、不同层次的考试等。要在学生中脱颖而出,就需要主动去争取,要激发竞争意识,学生有了竞争意识,就会主动去学习、去锻炼、去提高,有利于学生的全面发展。通过本知识点的学习,既让学生认清酒店行业的竞争形势,也让学生能够全面、正确地认识自己,激发了学生的竞争意识和学生的学习热情。

3. 借助案例引导学生思考,培养正确的竞争观念

学生除了要具有竞争意识,还要有正确的竞争观念。通过最具探讨性的话题酒店和OTA的竞争,选取《武林外传》中的酒楼竞争案例,引导学生思考应该采取的竞争手段有哪些,应该如何处理与竞争者之间的关系。十来年,酒店和OTA从联合到对抗,他们未来该如何发展?通过案例中酒店竞争的手段和结果对照比较,可以认识到:在竞争中,要用适当的竞争手段,不能缺乏竞争道德,更要学会处理与竞争者的关系。在竞争中,应该建立合作竞争关系,竞争与合作既对立又统一,在合作中有竞争,在竞争中有合作,二者相互渗透,相辅相成。双赢是竞争最理想的结果,良好的合作创造竞争中的双赢。通过案例分析进而延伸到学生的学习和生活中,让学生认识到:在生活和学习中,应正确对待竞争与合作的关系,既要保持敢为人先、不甘落后的进取精神,又要树立协作、互助的合作观念,最终实现共同发展,共同提高。

三、教学效果

首先,教师通过介绍目前酒店行业发展的现状,让学生对当前酒店行业的发展形势有一个正确的认识和判断,让学生明白要用辩证的思维去分析问题、判断问题,才能做出科学合理的决策。其次,不管什么样的环境,企业在发展的过程中竞争是不可避免的,通过学生案例学习和教师案例讲解,激发学生的竞争意识,进而激发学生的学习欲望和热情。最后,对比案例中竞争活动的开展,培养学生正确的竞争观念,并将其应用到自己的生活学习中。

四、教学感悟

在专业课程教学中实施思政教育,需要教师对学生目前的学习状态和存在的问题有深刻的了解,在思政元素的融入、教学素材的选取、教学活动的组织等环节中才能真正把思政教育自然嵌入专业知识的学习中,学生也容易接受,思政教育可以达到一定的实效。

思政教育是一个延续的过程,需要在后面的课程学习中通过学生的学习表现等行为特征去检验思政教育的效果。

“酒店市场营销”——酒店微观环境教案

单元名称	酒店市场营销环境	授课对象	酒店管理专业学生	学时	2
学情分析	学生基础		呈现问题		
	1. 学生已经掌握酒店宏观环境因素的构成,对酒店环境因素有一定的认识; 2. 具备分析酒店宏观环境因素的能力; 3. 学生能够熟练使用多媒体工具,能通过电脑、手机上网查询资料、看视频		1. 缺乏理论学习的积极性,乐于接受新颖的教学方式; 2. 归纳总结、学以致用能力较为欠缺,沟通、归纳问题的能力有待提高		
教学内容	酒店微观环境:酒店自身、酒店供应商、营销中间商、消费者、竞争者、社会公众				
教学资源	课程思政教学案例,教学课件,案例,视频,网络				
教学目标	素质目标	知识目标	能力目标		
	1. 时刻关注身边环境变化,要用辩证思维去看待这种变化; 2. 激发学生的竞争意识,培养学生正确的竞争观念	了解酒店营销微观环境的构成因素及各个因素对酒店营销的影响	能准确分析酒店微观环境因素是如何影响酒店营销的		
教学重点	酒店自身因素	解决措施	案例引入,视频播放,教师讲解,课堂讨论		
教学难点	竞争者因素	解决措施	问题引导,交流讨论,分享故事,案例分析,课堂讨论		
教学方法	引导文法,探究法,情境教学法,分组讨论法等				
课程思政融入措施	借助丰富的酒店行业信息相关素材,通过分析不同酒店在面临同样环境下应对的措施,各个酒店所采取的决策不同,发展的状况也截然不同。让学生明白企业在发展过程中会受到各种环境因素的影响,这些环境因素既是机遇也是挑战,引导学生要用辩证的思维去看待身边的环境因素及环境对自身的影响,科学、合理地做出判断和决策,抓住机遇。通过国内、国外酒店品牌的发展及酒店面临的各种竞争对手分析,激发学生的竞争意识和学习热情。通过分析相关的竞争案例,培养学生正确的竞争观念:在生活、学习、工作中,要正确对待竞争与合作的关系,既要保持敢为人先、不甘落后的进取精神,又要树立协作、互助的合作观念,最终实现共同发展,共同提高				

续表

参考文献	<p>[1] 科特勒,阿姆斯特朗. 市场营销原理与实践[M]. 17版. 楼尊,译. 北京:中国人民大学出版社,2020.</p> <p>[2] 陈学清,徐勇. 酒店市场营销[M]. 北京:清华大学出版社,2018.</p>				
教 学 实 施					
课 前 环 节					
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图	时间
课前准备	发布相关教学资料,并布置课前学习任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在职教云平台发布酒店微观环境的教学课件、案例等资料; 2. 以案例的形式向学生布置课前思考任务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上学习云课堂平台发布的相关教学资料; 2. 完成案例分析,并在云课堂平台交流 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过课前学习,培养学生独立思考和主动学习的习惯,初步形成本节课的知识框架,提升课程学习效率; 2. 案例的推送为课中学习环节做好铺垫,节省课堂时间 	机动
课 中 环 节					
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图	时间
学习反馈	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教学组织:签到考勤; 2. 预习反馈; 3. 教师明确课堂任务,引入本次课内容 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织学生在职教云课程进行考勤签到; 2. 组织预习反馈,随机抽选学生进行案例分析结果分享; 3. 明确本次课教学内容及重难点 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过手机在职教云完成签到; 2. 分享、聆听案例分析结果; 3. 认真听讲,明确本次课学习任务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 签到考勤,培养学生的时间观念; 2. 通过案例分享,掌握学生课前预习情况,并及时调整教学策略 	5 min
答疑解惑	酒店微观营销环境的各要素:酒店自身、酒店供应商、营销中间商、消费者、竞争者、社会公众	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过情景导入,引入酒店自身、酒店供应商、营销中间商、消费者、竞争者、社会公众等酒店微观营销环境; 2. 教师提问,发布讨论题:酒店微观营销环境如何影响营销? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 听讲、参与课堂答题; 2. 根据教师设定的问题思考,结合生活实例讨论、归纳各因素是如何影响酒店营销的 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合案例、生活实例,贴近生活,学生能够理解得更透彻; 2. 课堂互动答题,提升学生对理论知识学习的积极性; 3. 引导学生交流和讨论,既可以提高学生的参与度,活跃课堂气氛,又可以与学生建立感情 	25 min

续表

课 中 环 节					
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图	时间
小组讨论	酒店自身因素对酒店营销的影响(教学重点)	给出酒店相关资料,组织学生进行分析(解决教学重点)	认真分析给定资料,交流讨论酒店自身的企业文化、经营理念等对酒店发展的影响	通过分析,学生明白了酒店自身因素对酒店营销的重要性。酒店应关注自身发展,提升自身的竞争实力。教师引导学生用辩证的思维去分析问题、判断问题,科学、合理地做出决策	25 min
案例分析	竞争者对酒店营销的影响(教学难点)	引入案例及视频:国内酒店和国际大品牌酒店发展的形势资料、《武林外传》中的酒楼竞争案例(视频)、当前酒店和OTA的竞争案例(解决教学难点)	学生阅读案例、观看视频,按老师要求分组进行案例分析,并给出分析结论	通过思考分析,掌握教学难点。同时也激发学生的竞争意识,并促使学生树立正确的竞争观念;竞争要使用合适的竞争手段,不能没有竞争道德,要学会处理与竞争者的关系,建立合作竞争的关系	30 min
课堂小结	知识点归纳、总结	教师进一步归纳、总结,明确重难点	明确自己知识点的掌握程度,根据教师的节奏进行知识的巩固	让每一位学生都能掌握本次教学内容,为后面课程学习打好基础	5 min
课 后 环 节					
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图	时间
课后任务	完成任务	在职教云平台布置课后任务:比较酒店宏观、微观营销环境分别对营销有何影响?	在职教云平台完成课后任务	巩固前面课程所学知识,为学习SWOT分析内容做铺垫	机动
课后评价	学生自评和课堂评价	要求学生在职教云平台完成对本次课教师教学的评价和自我评价	完成对教师的评价和自我评价	教师及时了解教学不足,及时改进,提高教学效果	机动
教 学 反 思					
<p>1. 根据学情分析结果,考虑学生知识基础及个性特征,通过案例分析、小组讨论及酒店案例引入,引导学生参与到学习的全过程中,学生积极性高,较好地突破了教学重难点。</p> <p>2. 引入合作酒店的案例,激发学生的学习兴趣,抓住学生心理特征,引导其参与到学习过程中来。</p> <p>3. 基于对学生目前的学习状态和存在的问题有很深刻的了解,本次课在思政元素的融入点、教学素材的选取、教学活动的组织等环节中很自然地把思政教育嵌入专业知识的学习中,引导学生用辩证的思维去看待面临的环境因素,激发了学生的竞争意识,并使学生具备了正确的竞争观念</p>					

(审校:汪行光)