

基于云班课的混合式教学模式在高职导游业务课程教学中的应用

刘凤莲

(乌鲁木齐职业大学 旅游学院, 新疆 乌鲁木齐 830002)

摘 要:“导游业务”是旅游管理专业的主干课程,基于云班课的混合式教学模式就是通过整合“导游业务”教学内容,规划教学整体设计,将教学活动组成课前线上自主学习、课中线下+线上参与式教学、课后线上拓展训练三个相互联系、相互促进、高度融合的整体,将云班课平台上丰富的教学活动贯穿到课程教学的各环节中,以学习者为中心开展教学设计。该教学模式解决了“导游业务”课程在传统教学中存在的学生学习消极被动、动力不足、大班授课无法顾及学生个性化需求、实践教学开展不够、教学效果不理想等问题。

关键词:云班课;混合式教学;导游业务

中图分类号:G712

文献标识码:A

文章编号:1674-8689(2022)02-0026-05

DOI:10.16455/j.cnki.65-1281/g4.2022.02.011

随着现代信息技术的快速发展,各类型在线教学正在全面推进。相较于面对面的传统教学和完全在线教学,线上线下混合式教学能为学习者提供更灵活、及时和有效的学习。尤其是在后疫情时代,职业教育持续推进产教融合促进教学转型,有机融合信息化技术手段的混合式教学模式已成为教育发展的“新常态”。

混合式教学模式不是单纯的“线下面授教学+线上课程资源”,也不是将线上线下的课程资源进行线性组合,而是通过整合教学内容,规划教学设计,将线上、线下教学活动组成前后连贯、相互促进、有机融合的整体,发挥各方优势,实现教学的系统性、针对性和实效性。在云技术、人工智能、5G技术发展的助力下,很多教学互动平台不断被开发出来,以推动教学信息化手段的改革,其中云班课教学平台为混合式教学提供了较好的实现途径。利用云班课将手机转换为教学工具,智能化的互动教学活动设计为混合式教学模式实施和教学整体设计提供支撑,将云班课平台融入教学各个环节,全方位、多角度支持教师不断优化混合式教学设计方案,同时指引学生高度参与学习活动,进行深度学习,能最大效率保证教学效果、提升学生能力。

一、“导游业务”课程教学中存在的问题及解决思路

(一)“导游业务”课程的性质及特点

“导游业务”是旅游管理专业的主干课,也是全国导游资格证考试必考科目,是以培养导游职业素养和带团技能为主要目标的理实一体化课程,它要求学生在学习导游业务理论知识的基础上,逐步掌握讲解技巧、带团技巧、生活服务技巧等,培养导游应具备的独立工作能力、应变能力、组织协调能力、合作能力等,以适应旅游行业对未来导游的要求,课程具有理论知识多、应用性与实践性强的特点。

(二)“导游业务”课程教学中存在的问题

目前传统的教学模式多以课堂知识教授为主,以简单的技能训练为辅,虽然能保障课程内容的系统性和完整性,但由于高职学生普遍存在学习动力不足,课堂纪律涣散、创新能力薄弱等问题,学习效果并不理想。尤其是在职业教育扩招的背景下,多数课堂教学采用大班、合班授课,学生人数多,很难顾及学生的个性化学习需求和习惯,学生的主体地位没有得到体现,学习被动、消极学习现象普遍。同时受课堂教学时间限制,教学活动的开展只

收稿日期:2021-12-25

作者简介:刘凤莲(1979-),女,新疆石河子人,乌鲁木齐职业大学旅游学院副教授,硕士,研究方向:旅游管理。

能集中在基础知识点与个别技能上,无法涵盖知识点对应的全部实践案例,实践教学无法全面开展,很难实现实践能力的提升。

(三)“导游业务”课程教学模式改革思路

线上线下混合式教学模式可以把传统的课堂教学和在线学习有机结合,既充分利用了在线学习资源丰富、交互便捷的强大功能,又实现了线下辅导、交流、研讨等个性化学习指导。智慧教学平台将手机转换为教学工具,保障混合式教学模式更有效的实施,班课支持下的混合式教学可以使突破时间和空间的限制,拓展课程学习的深度与广度,实用便捷的班课活动既方便了学生学习交流,也方便教师监控、引导教学过程,活跃课内外教学与实践活动,解决“导游业务”课程教学中存在的问题,以最大效率保证教学效果。

二、基于云班课的混合式教学模式

(一) 云班课

云班课是蓝墨信息技术公司开发的一款具有人工智能的云教学平台。该平台主要功能包括创建班课、学生管理、教学资源管理、教学活动设计、课堂表现管理等。其中,学生管理包括签到、小组方案、心意卡片、挂科预警;教学活动设计包括头脑风暴、答疑讨论、作业\小组任务、测试、问卷\投票、活动库、技能考、讨论\轻直播、云教材学习等;课堂表现包括举手、抢答、随机选人、手动选人、小组评价等。教师在该平台上创建课程班课,学生用班课号进入班课,利用移动设备完成教师发布的教学活动,教师可随时查看活动情况并进行互动反馈。平台能够详细记录学生的学习过程与参与教学活动表现,教师可用经验值的方式对学生学习过程进行有效激励和管理。该平台操作简便、不受时间、地点限制,是具有多样化教学互动功能的智慧智能云教学平台。

(二) 模式构建

基于云班课的混合式教学模式是指利用云班课中强大的功能将线上、线下教学有机融合,将平台上丰富的教学活动贯穿教学的各个环节中(如图1所示),整个教学设计分为课前自主学习——课中参与式教学——课后拓展训练三个环节。课前环节,教师先进行前期分析,然后在线上的云班课上设定学习目标,在资源库中或网页链接发布相应的学习资源,同时围绕学习内容在平台中设定发布任务和上传并开通测试活动,学生自主完成学习和自我检

测,云班课平台记录学生学习进程与表现并形成数据报告。课中环节,教师通过“线下参与式教学为主+云班课课堂活动为辅”的模式在多媒体教室进行授课。教师根据平台记录和数据报告分析学生的掌握情况,针对重点、难点、疑点进行精准讲解,通过情景设计、任务训练等方法引导学生参与教学活动达到知识内化与应用,同时运用云班课多样化的课堂表现功能进行互动、管理,激发学生的学习积极性。课后环节,教师根据课堂训练情况,通过云班课发布实操训练或小组任务,以团队协作的方式完成实操任务,上传任务成果在平台上展示,然后教师和学生对团队完成情况进行点评,还可以通过评分、点赞、投票等功能选出最优秀的成果作品。基于云班课的混合式教学模式是以教师和学生为双主体开展的,教学环节增加了课外自主学习及实践拓展活动,深化课内核心内容学习,提升课程教学质量。

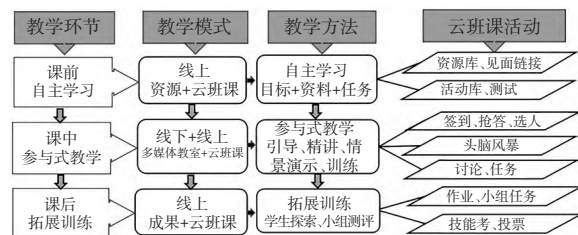


图1 基于云班课的混合式教学模式

(三) 基于云班课的混合式教学特征

1. 线上线下教学的“深度”融合。基于云班课的混合式教学模式的三个教学环节——课前线上、课中线下+线上、课后线上之间是前后衔接、相互配合的,前一个环节是后一个环节的铺垫,后一个环节是在前一个环节的基础上学习程度逐渐深入,是按照学生的认知规律从了解、掌握到应用、创造,实现学习目标由低阶到高阶螺旋式上升的整体设计规划。同时也体现了教师讲授同学生自主学习相结合;传统教学与新媒体资源相整合,理论学习与技能操练相融合,是一种有效且深度的融合。

2. 体现以学生为中心的教学理念。基于云班课的混合式教学模式,学生用手机就可以随时获取学习资源和参与教学活动。学习是随时随地发生的,学生拥有学习的自主权,能够自由控制学习进度,对学习的时间和地点进行自由选择;教师在平台上发布活动并可随时查看学生的完成情况,可与学生一对一进行互动交流和针对性的指导,这些活动注

重引导学生主动参与并且兼顾不同层次学生的学习需求,对综合能力强的学生引导其勇于创新、更出色地完成项目,对综合能力较弱的学生主要是纠错、鼓励,引导知识内化,充分体现以学生的“学习需求、学习能力、学习成效”为中心的教学理念。

3.实现数据驱动,精准教学。云班课将混合式教学中各个阶段产生的学生行为进行数据智能采集,并对各类数据进行排序及对比分析,客观详细地反映了学生的学习状态。一方面,教师通过查看学生后台学习活动数据信息对学生的学习进程进行监控,发现学生在学习过程中存在的问题,及时关注学生,并提出正确的建议。另一方面,教师根据数据信息反馈调整课堂教学方案和教学策略,精准教学。

三、基于云班课的混合式教学模式在“导游业务”课程中的教学设计与实施

(一)“导游业务”课程混合式教学设计思路

“导游业务”课程是依据旅游管理专业人才培养中导游服务这一工作任务的职业能力要求,结合高职学生的学习能力水平,以导游的主要服务程序为主线,从知识、技能、思政目标要求三个维度对课程内容进行规划与设计,将整个课程划分为四大模块和十大学习任务。课程内容与导游岗位要求相结合,内容覆盖了初级导游资格证考核科目“导游业务”的全部要求。课程采用基于云班课的线上线下混合式教学模式,融合“以学生为中心”的教学理念和信息技术手段,利用云班课教学平台采用随时随地的个性化线上学习,达到掌握导游业务核心知识的学习目标。再辅以情景案例引导的线下小组讨论和实践训练,以实际操作为主,尽量把概念、服务程序、服务标准、服务理念等知识融入实践操作中,实现核心知识内化、知识应用和深度学习等学习目标。

(二)“导游业务”课程教学前期分析

1.教学内容。

教学案例选自导游业务课程中项目三——“地陪导游服务程序及服务质量”中“接团服务”内容。“地陪导游服务程序及服务质量”为本课程的学习重点单元之一,该学习任务与导游岗位结合最为紧密,涵盖地陪导游带团的十大工作任务,分别是服务准备、接团服务、用餐安排、住宿安排、景点游玩、购物点安排、客人互动娱乐、个性化服务、突发事件处理和送团,共16课时,选取其中的接团服务内容,共2学时。

2.教学目标。

知识目标:熟知旅游团抵达前迎接服务的内容及要求;熟知旅游团抵达后迎接服务的内容及要求;掌握途中导游的服务流程的内容和要求;掌握欢迎辞、本地概况介绍、沿途风光导游、下榻饭店介绍的内容及要求。

能力目标:能按照导游接团的标准流程和规范要求完成接团工作;能根据客源地情况和团型特点有针对性地开展接团服务;能创作出富有个人特色的优秀欢迎辞并进行生动讲解;能根据情景描述本地旅游注意事项,首次沿途导游及风光介绍,并进行入住酒店介绍。

思政目标:培养热爱家乡、服务宣传家乡的家国情怀;树立游客至上的服务意识;培养吃苦耐劳、追求精益求精的工匠精神。

3.教学重、难点。

重点:熟知途中导游的服务流程、具体内容和要求;能根据客源地情况和团型特点有针对性地开展接团服务。

难点:创作具有个人特色的优秀欢迎词并进行生动讲解。

4.学情分析。

导游业务属于导游资格证考试的课程之一,一般情况下为帮助学生实现考证目标会在低年级阶段(第二或第三学期)就开设。低年级学生缺少社会实践经验,行业认知浅薄,业务类课程学习难度大,且学生的语言、文字基础相对薄弱。

(三)教学方法和教学组织

引导启发法:巧妙设置问题、启发学生思维、设疑导入、激发兴趣。

任务驱动法:设置活动任务、引导团队分工合作完成。

实景模拟法:模拟真实的导游带团情景,将其转变为教学情境,通过情景模拟,把基本概念、服务程序、服务标准等融入情景中,通过技能训练达到核心知识内化、知识应用和深度学习等学习目标。同时引导学生认知行业,提升解决实际问题的能力。

研讨法:设置开放性问题的,以小组为单位进行讨论、交流、相互探讨、协作共事。

教学组织:学生针对任务开展小组合作探究或者实操训练,4-5人为一项目组,教师加以指导,实现知识的巩固拓展再升华。

(四) 教学设计与实施过程

内容如表1所示。

一、课前:线上自主学习			
活动安排	教师活动内容	学生活动内容	设计意图
任务布置与初步思考 (不限时间、限定时段)	1.登录教学平台明确学习目标。 2.录制、上传、推荐相应的教学资源。包括学习任务清单、多媒体课件和微课或视频资源等。 3.发布课前自学检测。 4.根据学习数据、制定教学策略。	1.清楚学习目标。 2.学习云班课相应学习资源。 3.完成任务单上的任务。 4.自主答题,完成测试,查看分数及错题和解析。	1.云班课资源库有助于培养学生自主学习、满足个性化需求。 2.后台数据有助于掌握学生的学习情况,以便更好地教学。 3.测完可立刻纠错查解析,提高自学效果。
二、课中:线下+线上参与式教学			
活动安排	教师活动内容	学生活动内容	设计意图
查漏补缺 25分钟	1.发起班课签到。 2.公布学习数据,点评学习情况。 3.根据课前测试和重要知识点进行提问、抢答、思维导图梳理等形式的查漏补缺,精讲疑点、难点,巩固基础。	1.签到。 2.听反馈,了解、评估学习情况和表现。 3.参与抢答,利用思维导图活动检测个人学习效果。 4.学习重点、难点。	1.云班课签到,节省时间,系统自动记录学生出勤,经验值的方式直观提醒学生。 2.公布数据鼓励或激发学生自主学习的积极性。 3.先诊断再精讲,提高效率。
情景导入与问题引导25分钟	1.用PPT展示情景任务:你作为地陪按照接待计划来到乌鲁木齐机场,准备迎接今天12点到的“上海观光旅游团”。 问题引导一:请清楚地叙述你接下来的工作流程及细节。 问题引导二:接该旅游团上车后你要进行途中服务,请简要叙述欢迎辞、本地概况、沿途风光导游、下榻饭店的主要内容等。 2.让学生头脑风暴,集体讨论。云班课随机点名,抽取学生回答。	1.理解情景任务,思考问题,参与小组讨论,形成组内共识。 2.积极回答问题,将小组的结论呈现清楚。主动询问教师疑点,完善结论。 3.倾听其他小组的结论,思考不同点,参与评论或纠错。 4.掌握两个问题的最终结论,并将知识点记录下来。	1.用真实的工作情景任务引导学生解决实际问题,培养岗位认知。 2.运用前期的理论学习,来指导完成具体任务,达到融会贯通。 3.小组合作讨论完成,有助于凝聚智慧,提高解决问题的效率。
观摩与训练25分钟	1.视频播放5种不同风格的优秀欢迎辞示范,然后请每位同学对来新疆的“上海观光旅游团”创作欢迎辞。要求内容完整,语句流畅。 2.在班课上创建训练活动,并设定时间,要求学生完成后提交。	1.观看视频,启发思维。 2.思考并完成创作欢迎辞训练活动。 3.在班课活动中提交“作品”。	1.在班课活动中创作欢迎辞方便保存和修改,也能让教师看到学生工作进展情况。 2.学生将创造成果提交后关闭活动,学生之间可以相互查阅。
分享与评价20分钟	1.关闭班课活动后,可以引导学生相互查看“作品”,要求小组内通过点赞的方式评选出最佳作品。 2.评选出点赞最多的前五名学生的欢迎辞,带着全班同学逐一分析并学习其优点。	1.查看同学的欢迎辞,相互学习,开拓思路。 2.参与评价,点赞。 3.聆听教师分析点赞最多的前五名学生的欢迎辞,学习优秀欢迎辞的写法。	1.查看、点赞活动引导同学之间相互学习,取长补短。 2.以前五名学生的欢迎辞进行分析,以实例引导学生学习优秀作品的写法。
总结 5分钟	1.总结主要内容和重难点。 2.评述任务亮点与不足。 3.布置课后任务。	1.聆听总结。 2.记录问题。 3.记录课后作业。	提升学生反思总结思维能力。
三、课后:线上拓展训练			
活动安排	教师活动内容	学生活动内容	设计意图
课后任务一:精修欢迎辞 (不限时)	1.再次开通欢迎辞撰写的班课活动,要求课后继续修改,体现个人特色。(如幽默型、文艺型、抒情型等) 2.随时查看活动动态,指导、督促学生。	1.在云班课活动平台上继续修改完善欢迎辞。 2.查看教师的指导。	1.通过技能训练达到核心知识内化、应用和深度学习。 2.不断完善作品,培养学生精益求精的工匠精神。
课后任务二:小组实操训练 (不限时)	1.开通班课小组任务活动:完成整个途中服务(包括欢迎辞、本地概况、沿途风光导游和下榻饭店介绍)讲解训练。小组分工完成。 2.查看进度,指导、督促。	1.小组成员分工合作,共同完成班课小组任务,按时提交。 2.查看教师指导,按要求修改。	3.班课小组活动将完整的途中导游的四个内容讲解全部完成,完成实操拓展训练。

四、教学效果与反思

相较于传统的教学模式,基于云班课的混合式教学模式在导游业务教学中能够将云班课的各项功能服务于教学全过程,构建了学生全程参与教学的整体设计框架,实现线上线下的融合。学生的参与形式包括:体验知识的自主学习参与,掌握知识的相互交流参与,应用知识的情景模拟参与,创造知识的探究合作参与。教学设计充分体现了以学生为主体的现代教育教学理念。教学各个环节都与云班课中相应的活动进行有机结合,云班课强大的互动功能增加了师生交流,保障了课堂教学学生的参与度。智能化教学平台能够高效、精准地帮助教师进行教学管理,后台数据记录着每位学生的学习表现,教师能够方便地掌握学生的课程学习情况,及时地给予表扬和激励,随时调整教学策略。云班课支持下的课后任务拓展训练有效解决了该课程实践训练不足的问题。

基于云班课的混合式教学模式的应用对学校、教师和学生三方都提出了挑战,对学校来说,要提供保障教学资源正常运行的网络条件,以及与混合式教学相匹配的管理方式和手段;对教师来说,需转换思路与时俱进、不断学习,利用信息技术将教师的作用从三尺讲台延伸到更大更广的空间中去,让教书育人永不懈怠。对学生来说,需要适应新的

教学环境,利用资源主动学习,掌握有效获取知识的技能。

基于云班课的混合式教学在“导游业务”课程中要真正发挥实效还需要教师在课下的教学准备和教学设计中花费更多的功夫,需要根据教学目标精心设计教学活动,根据线下上课学生的具体情况灵活调整教学策略,关注学生线上自主学习状态并及时反馈和激励;需要随时查看学生的拓展学习成果,及时交流沟通和评价;需要设置多样化的考核方式全面综合评价学习效果。总之,教学探索是永无止境的,也是每位教师一生的功课。

参考文献:

- [1] 井智鹏.基于雨课堂的中职《计算机基础》课程混合式教学实践探索.扬州:扬州大学,2021.
- [2] 闫宝龙,梁韶晖.《医学寄生虫学》线上线下混合式课程建设及应用[J].中国寄生虫学与寄生虫病杂志,2021(3):376-379.
- [3] 付寅琦.任务驱动法在《导游业务》教学中的应用[J].中国成人教育,2009(20):148-150.
- [4] 李晶.布鲁姆目标分类理论下的线上线下混合式教学实施路径探讨——以“机械识图与绘制”课程为例[J].工业和信息化教育,2021(11):9-13.
- [5] 付莉,付秀伟,陈玲玲,赵广磊.云班课+BOPPPS教学模式在电子技术实践教学中的应用[J].实验室研究与探索,2020(11):167-170.
- [6] 邵志明.职业教育混合式教学实现“双线融合”的价值意蕴、作用机理与实践路径——基于共建课堂生态的视角[J].中国职业技术教育,2021(8):23-31.
- [7] 刘凤莲.基于云教学平台下“旅行社业务与管理”项目教学法的实践应用与推进研究.新疆职业教育研究,2017(3):25-29.
- [8] 刘亚军,刘凤莲.导游业务课程中融入课程思政教学实践探讨.新疆职业教育研究,2020(2):34-36. (责任编辑:耿凤娟)

Application of Hybrid Teaching Mode in the Teaching of “Tour Guide Business” Course Based on Cloud Class in Vocational Colleges

LIU Feng-lian

(School of Tourism, Urumqi Vocational University, Urumqi, 830002 China)

Abstract: “Tour guide business” is the main course in tourism management profession. The hybrid teaching mode based on cloud class is to make the teaching plan centered on learners by integrating “tour guide business” teaching content, planning teaching overall design, mixing students’ pre-class independent learning, mid-class online/offline participation and after-class online training to put the rich teaching activities in cloud class platform into teaching practice. The paper contends that this teaching mode solves the problems existing in the traditional class teaching such as students’ negative learning, insufficient motivation, ignoring students’ personalized learning needs, lacking of practical teaching and unsatisfactory teaching effect.

Key words: cloud class; hybrid teaching mode; tour guide business