

高职“旅游职业礼仪”课程混合式教学实践

刘云

(北京农业职业学院,北京 102442)

摘要:为推动高职旅游管理专业教学改革,对“旅游职业礼仪”课程混合式教学进行了实践探索。从课程性质、课程目标、教材内容、教学环境4个方面进行了前端分析,选用《旅游服务礼仪》教材中旅游服务人员语言礼仪为教学内容,采取网络教学和课堂教学相结合的教学组织形式,在高职旅游管理专业“旅游职业礼仪”课程中开展混合式教学,取得了良好的教学效果。

关键词:高职;旅游职业礼仪;混合式教学;实践

中图分类号:G712

文献标识码:A

文章编号:1671-6558(2023)01-104-04

DOI:10.3969/j.issn.1671-6558.2023.01.022

Practice of Mixed Teaching of “Tourism Professional Etiquette” Course in Higher Vocational Colleges

LIU Yun

(Beijing Vocational College of Agriculture, Beijing 102442, China)

Abstract: In order to promote the teaching reform of tourism management specialty in higher vocational colleges, the blended teaching of “tourism professional etiquette” course was explored in practice. The front analysis is focused on the four aspects like nature, objective, teaching material contents, course teaching environment. The language etiquette of tourism service personnel in the textbook of Tourism Service Etiquette is selected as the teaching content, meanwhile, network teaching combined with classroom teaching is adopted to carry out mixed teaching in the course of “Tourism Professional Etiquette” of tourism management major in higher vocational colleges, which has achieved good teaching results.

Key words: vocational school; tourism professional etiquette; mixed teaching; practice

0 引言

近年来,随着教育信息化的不断发展,混合式教学受到越来越多的关注。学者们关于混合式教学内涵的解读,主要考虑的是信息技术与面授课堂如何有机结合,从而改变传统教学方式和教学环境,发挥教师的主导作用,凸显学生的主体地位,提升教学效

果^[1]。混合式教学是教育信息化的必然趋势。“旅游职业礼仪”课程是高职旅游管理专业的专业基础课程,是一门实践性和应用性较强的课程。在传统课堂教学中,教师过分使用讲授而导致学生学习主动性不高、认知参与度不足等问题比较普遍。在“旅游职业礼仪”课程中开展“网络教学+课堂教

学”混合式教学,充分发挥线上和线下两种教学的优势改造传统教学、提升教学有效性,对教育信息化背景下高职院校旅游管理专业教学改革具有一定的促进作用。

1 “旅游职业礼仪”课程混合式教学前端分析

高职旅游管理专业“旅游职业礼仪”课程混合式教学前端分析主要包括4个方面。

1.1 课程性质

“旅游职业礼仪”课程是理论综合性与实践专业性相结合的课程。理论综合性主要是指课程所包括的知识具有完整性,除仪容、仪态、仪表礼仪外,还包括日常见面礼仪、导游服务人员人际交往礼仪等方面,在一定基础上拓展了旅游服务者的知识水平。实践专业性主要是指学生将掌握的专业理论知识和技能用于实践,增强服务意识,提升服务技巧和实践操作能力。

1.2 课程目标

“旅游职业礼仪”课程目标是使学生通过理论学习和实操训练,掌握旅游职业礼仪的基本原则和注意事项,提高服务技能,塑造得体的仪容仪表仪态形象,规范和约束平时的举止行为,掌握在各种工作岗位面对不同客户时的基本服务礼仪技巧,给客户带来满意的服务体验。

旅游职业礼仪是旅游从业人员必须遵循的行为规范和职业理念,既能衡量旅游从业者的素质、道德、教养,也能反映一个国家旅游业的精神文明素养^[2]。针对旅游服务行业激烈的市场竞争现象,培养气质好、形象佳的旅游服务人才已成为高职旅游管理专业人才培养方向。

1.3 教材内容

“旅游职业礼仪”课程选用的教材是武汉大学出版社出版的《旅游服务礼仪》教材。教材内容共分为3个部分。第一部分为个人礼仪,主要包括旅游服务人员仪容礼仪、仪态礼仪、仪表礼仪等内容;第二部分为职业礼仪,主要包括旅游服务人员语言礼仪、日常见面礼仪、人际交往礼仪等内容;第三部分为其他礼仪,主要包括我国部分少数民族习俗礼仪、主要客源国习俗礼仪、宗教礼仪等内容。

1.4 教学环境

“旅游职业礼仪”课程混合式教学对网络教学环境和课堂教学环境的要求较高。一是网络教学环境,包括网络教学平台、移动智能终端等。网络教学需要专业性、针对性较强的网络教学平台,为师生上传和下载学习资源、录制视频提供简便的技术支撑,

避免视频内存过大不好下载、录制中出现挡屏现象等问题;移动智能终端(手机、pad、电脑等)必须满足内存充足、网络畅通等资源条件。二是课堂教学环境,包括课堂教学场地、设备等。教室需要有黑板、多媒体、投影等基本教学设备,导游模拟实训室需要有模拟实操教学用具,形体房需要有音响。

2 “旅游职业礼仪”课程混合式教学实施

在高职旅游管理专业“旅游职业礼仪”课程混合式教学实施中,选用《旅游服务礼仪》教材中旅游服务人员语言礼仪为教学内容,采取网络教学和课堂教学相结合的教学组织形式。网络教学是混合式教学的必备线上教学活动,课堂教学是基于网络教学前期学习成果而开展的面对面线下教学活动。

2.1 网络教学

网络教学组织形式为课前在线预习、课中在线互动、课后在线复习。针对高职旅游管理专业学生思想活跃、性格开朗、善于沟通、喜欢上网的特点,教师合理使用信息化教学手段,选用超星学习通平台作为网络教学平台,以满足教师和学生在线共享资源、在线交流互动等需要。与其他网络教学平台相比,超星学习通平台具有较强的专业性和功能性。

2.1.1 课前在线预习

课前,教师在超星学习通平台使用“编辑”功能上传教学视频、教学PPT、课前测验题等学习资源,并发布学习任务。学生以个人自学、小组互助学习的方式完成课前学习任务。首先,下载、观看教学视频和教学PPT,了解旅游服务人员语言礼仪相关的理论知识。教学视频是教师讲解学习内容的视频,使用录屏软件screencast制作,时长10分钟。教学PPT是图文并茂的学习内容演示,包括导游的定义、导游的基本素质要求、导游的职业道德、导游服务准备工作中的礼仪规范、导游服务礼仪的讲解等理论知识。其次,在线完成课前测验题,对预习情况进行自我检测,并将疑难点及时反馈给任课教师^[3]。

2.1.2 课中在线互动

课中,教师在超星学习通平台使用“签到”功能进行考勤,统计学生的到课率,培养学生的时间观念;使用“主题讨论”“选人”“抢答”等功能,鼓励学生积极参与讨论、回答问题、提出疑惑。教师针对学生反馈的共性问题和疑惑,给予学生有效的辅导、引导、解惑,与学生进行在线交流与互动,使学生加强学习自觉性和主动性。

2.1.3 课后在线复习

课后,教师在超星学习通平台使用“作业”功能

上传课后作业、课后拓展题和课后测验题，并发布学习任务。学生以小组为单位（每组5人）开展互助学习与讨论，在线复习与巩固课堂上所学理论知识和实操技能，在线提交视频作业。教师在线批改作业、进行优秀实操视频的共享。对于学习过程中的疑惑，学生可以通过在线咨询教师或进行小组讨论的方式予以解决^[4]。教师针对个别问题进行小窗口辅导，对于学生仍然存疑的问题在群里集体回复。

2.2 课堂教学

课堂教学组织形式为理实一体化教学，将理论知识讲解与模拟实操练习融为一体。针对高职旅游管理专业学生理论知识薄弱、实操技能欠缺的特点，教师运用案例分析法、情景模拟法等灵活多样的教学方法，以精心设计的课堂教学活动为载体，组织学生对专业理论知识进行巩固与灵活应用。选用导游模拟实训室开展课堂教学活动，教学时间为90分钟。其中，理论知识讲解时间为30分钟，模拟实操练习时间为60分钟。

2.2.1 理论知识讲解

课堂上，教师仅仅针对教学重点、难点进行讲解，运用案例分析法，结合旅游服务案例，组织学生将课前在线预习的专业理论知识进行巩固。旅游服务人员语言礼仪的理论知识点可归纳为四个方面：第一个内容是旅游服务行业用语的基本特征，包括言辞的礼貌性、言辞修饰的情感性、语言的生动性和表达的灵活性。第二个内容是旅游服务行业用语的正确使用方法。其要求是：要选择准确和恰当的词语，要使用简练和明确的语言，要注意询问和回答的方式，要避免机械单一的礼貌服务用语，要注意语言、表情、行为的一致性。第三个内容是旅游服务行业的规范用语，包括常用礼貌服务用语、“十字”礼貌用语在服务中的运用、礼貌中的“五声十语”、服务人员用语三十忌。第四个内容是导游讲解时的语言礼仪。其要求是：语言组织要规范，语言表达要清楚；要注重细节，有针对性地讲解；要注意讲解的语言技巧，以提高景点的吸引力。学生认真听讲、做课堂笔记，学习氛围融洽。

2.2.2 模拟实操练习

在理论知识讲解后，教师运用情景模拟法，精心设计模拟实操练习，组织学生将所学到的专业理论知识进行灵活应用。模拟实操练习是通过导游词讲解来展示旅游服务人员在服务过程中的语言礼仪规范，其重点在于导游服务礼仪讲解的实际训练与应用等。在景区服务中，旅游服务人员语言礼仪是体

现导游职业能力素养的重要礼仪，导游讲解的语言技巧是提高景点吸引力的重要因素。

教师将学生分成两个小组进行模拟实操练习。首先，各小组在课前在线预习和课堂理论知识学习的基础上进行互助学习与讨论，拟定某景区的导游词，对模拟实操细节进行安排。其次，各小组进行小组汇报与成果展示。各小组选一名成员扮演导游，其他成员扮演游客、负责调试设备。由扮演导游的学生向教师和其他小组学生展示本组准备的导游词，重点在于景点讲解和整体介绍。最后，教师进行点评。教师对语言礼仪是否规范、语言是否生动、表达是否灵活等内容进行评价，并对导游词的惯用语、旅游服务人员在服务过程中对客户语言礼仪的注意事项等进行总结。

2.3 学习反馈

无论是网络教学还是课堂教学，都需要给予学生及时的学习反馈。基于超星学习通平台开展的课前测验、课后拓展、课后测验，是反馈学生学习效果的重要手段，具有学习激励的功能。通过这些反馈，让教学活动更加具有针对性，不但让学生学得明明白白，也让教师教得明明白白。除了网络教学平台的测验结果，教师还可以将课堂教学中的模拟实操练习、小组汇报、成果展示等作为过程性评价的重要依据。教师对学生学习既要关注过程也要关注结果，甚至应该对过程给予更多的关注，毕竟扎实的过程才是最可靠的评价依据。

3 “旅游职业礼仪”课程混合式教学效果

通过在高职旅游管理专业“旅游职业礼仪”课程中实施“网络教学+课堂教学”混合式教学，发现其对提高课堂教学效果有明显的作用。

3.1 教学时间和空间得到拓展

混合式教学重构了传统教学，因为这种教学把传统教学的时间和空间都进行了扩展，教和学不一定都要在同一时间同一地点发生。在传统教学中，因时间和空间有限，教师以课堂讲授为主，师生互动的教学活动随着课堂教学活动的结束基本终止。

网络教学平台的核心价值就是拓展了教和学的时间和空间，让教学不再被时空所约束。通过超星学习通平台，教师把传统的课堂讲授通过教学视频、教学PPT的形式进行前移，把课程内容视频化、微课化、知识点化上传至网络教学平台，给予学生充分的学习时间，尽可能让每个学生都带着较好的理论知识基础走进教室。通过超星学习通平台，教师开展课后测试、讨论等形式活动，延续与学生的互动活

动,使课堂上没有解决的问题通过讨论、测试、答疑等进一步探讨清晰,延续了教学时空。

3.2 课堂教学质量得到保障

教师对学生课前在线预习中反馈的疑难点进行汇总和梳理,进行有针对性的备课,为课堂教学做好准备。经过查缺补漏、重点突破之后,教师在课堂教学中仅仅针对重点、难点进行理论知识讲解,有充足的时间组织学生进行模拟实操练习,使课堂教学活动更有针对性。教师使用灵活多样的教学方法,以精心设计的课堂教学活动为载体,将理论知识讲解和模拟实操练习有机结合,二者相互促进,夯实了学生的理论知识,提高了学生的实践能力,从而充分保障了课堂教学质量。课堂教学质量越高,学生的学习兴趣与积极性就越高^[5]。

4 结语

在“旅游职业礼仪”课程中实施“网络教学+课堂教学”混合式教学,丰富了教学手段和教学方法,加强了学生的学习自觉性与主动性,对高职旅游管

理专业教学改革起到了促进作用。学校要加大政策和经费支持力度,完善混合式教学环境,增强混合式教学的针对性和可行性。在以后的教学中,高职旅游管理专业教师要加强对混合式教学的认知,提高信息技术应用能力和实操技能,不断追求和探索混合式教学的实践运用,助力教育信息化发展。

参考文献

- [1]孙渝莉,刘瑞.国内高校混合式教学研究综述[J].重庆交通大学学报(社会科学版),2022,22(2):96-103.
- [2]李俊.旅游服务礼仪[M].2版.武汉:武汉大学出版社,2018:57.
- [3]于佳琳.基于SPOC的混合式教育模式在职业教育中的应用研究:以《旅游服务礼仪》课程为例[J].电脑知识与技术,2022,18(2):170-172.
- [4]宋玉琳.互联网背景下的职业礼仪混合教学模式探究[J].济南职业学院学报,2016(5):50-52.
- [5]陈敬南,马磊.混合式教学下旅游社交礼仪课程教学创新模式研究[J].旅游与摄影,2021(4):108-109.

(责任编辑:吴静)

(上接第 76 页)

生第一粒扣子”。在教育教学过程中,辅导员和专业教师工作侧重点各有不同,但是立德树人的目标是一致的。在实际工作中,辅导员要与专业教师密切沟通,换位辅导。如辅导员积极了解学生专业学习情况,专业教师主动掌握学生心理变化等状况,遇到问题,资源整合、信息共享,为学生答疑解惑,助力学生成长成才。

4 结语

高职学生思想政治教育工作是一项复杂的、长期的、系统的工程,高职院校要建设一支思想素质高、业务能力强、结构合理、励志长期从事思想政治教育工作的高职院校辅导员队伍,为辅导员干事创业提供平台,营造良好的环境,形成育人合力。高职院校辅导员要与时俱进,高标准严要求,不断提高自身道德修养、理论知识水平和专业职业能力,做“大先生”,帮助学生解决思想困惑、专业疑问、生活困难,坚持“为党育人、为国育才”的初心使命。

参考文献

- [1]中共中央,国务院.中共中央 国务院印发《关于新时代加强和改进思想政治工作的意见》[N].人民日报,2021-07-13(1).
- [2]陈子季.高校辅导员你的使命崇高不可替代[N].光明日报,2019-04-02(14).
- [3]教育部.普通高等学校辅导员队伍建设规定[J].中华人民共和国国务院公报,2017(34):28-32.
- [4]袁华,皮菊云.“三全育人”理念下高职院校辅导员思想政治工作能力提升策略[J].高教学刊,2021(1):134-136.
- [5]盘彦毓.微时代高职院校辅导员思想政治教育面临的挑战及应对[J].产业与科技论坛,2019,18(16):174-175.
- [6]靖雯.高职院校辅导员思政教育功能的实现[J].课程教育研究,2019(6):74.
- [7]李建伟.“大思政”视域下的高校辅导员角色探析[J].国家教育行政学院学报,2017(5):51-57.

(责任编辑:黄宇婷)