

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2024.03.003

职业技术教育专业硕士旅游服务 课程思政教学案例库建设研究

朱湖英,武忆丹

(湖南科技大学 商学院,湖南 湘潭 411201)

摘要:为激发研究生的学习兴趣和提高研究生的思想政治水平,在回顾国内外相关研究的基础上,结合职业技术教育专业硕士旅游服务课程的理论与实践需求,探索课程思政案例库建设。案例库建设内容包括:依据课程思政案例库建设标准,搜集旅游服务课程思政育人素材编写案例,将案例内容中蕴含的思政元素融入案例教学过程;结合职业技术教育专业硕士研究生的旅游服务课程目标,收录案例至景区服务、酒店服务、导游服务、职业教育等四个模块,方便教师进行案例教学,并根据实际教学需要对案例库进行完善和维护。

关键词:课程思政;旅游服务;案例库;职业技术教育

中图分类号:G641

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2024)03-0014-06

案例教学是提升职业教育办学质量的重要教学方法。推进案例库建设是优化案例教学效果的主要手段,也是深化职业技术教育教学方法全面改革和促进教学与实践有机融合的重要途径,对于保障职业技术教育人才培养目标的实现具有重要意义。教育部先后出台的《关于深化研究生教育的意见》《关于深入推进专业学位研究生培养模式改革的意见》《关于加强专业学位研究生案例教学和联合培养基地建设的意见》等文件明确指出,加强案例教学,积极推动专业学位研究生案例库建设。在2016年国务院教育督导委员会办公室开展的专业学位水平评估试点工作中,“案例与实践案例教学质量”已成为相关专业学位水平评估的一项重要指标^[1]。案例库建设是一个动态持续的过程,及时补充、更新更具理念、规则、方法引领价值的案例是案例库建设的重要内容。2020年教育部颁发《高等学校课程思政建设指导纲要》,要求高校针对性地修订人才培养方案,切实落实专业学位类别(领域)博士硕士学

位基本要求,构建科学合理的课程思政教学体系。习近平总书记2022年4月25日考察中国人民大学时指出,要针对青少年成长的不同阶段,针对性开展思想政治教育。因此,探索职业技术教育专业硕士研究生旅游服务课程思政教学案例库建设,是实现高层次职业教育高质量发展的重要途径,有利于培养思想政治素质高的中职旅游服务专业教师,从而引导中职旅游服务教育健康、高质量发展。

1 相关研究回顾

1.1 国外研究现状

通过搜索国外文献资料发现,有关旅游服务课程思政的教学案例库研究隐性地体现在各大学的商科课程建设研究中^[1]。案例教学法在商科专业的应用最早出现在美国哈佛大学,1921年哈佛大学 Copenland 博士出版了第一本案例书籍。当前国际顶级的案例库主要集中在欧美国家:哈佛大学商学院案例库是全球排名第一的案例库,

收稿日期:2024-01-02

基金项目:湖南省学位与研究生教学改革研究项目(2022JGSZ056)

作者简介:朱湖英(1981—),女,湖南浏阳人,副教授,博士,主要从事旅游管理研究。

聚集了撰写商科案例的大量素材^[2];加拿大韦仕敦大学(原西安大略大学)毅伟商学院(Ivey)是全球最大的亚洲案例生产商,毅伟案例库包含了大量的有关旅游服务方面的案例^[3];欧洲案例中心 The case centre 成立于1973年,是当时英国和爱尔兰的案例信息中心,由22所高等教育机构联合倡议筹建,是商科教师之间共享案例材料的有效工具,包括了有关博物馆服务优化、社区旅游等方面的大量案例^[4]。

国外案例库按照学科方向、行业和用途对案例进行了分类。毅伟商学院(Ivey)将商业管理案例分为15个学科方向,没有单设旅游管理方向,其中旅游类案例分布在管理科学、运营管理等方向中。哈佛商学院将商业管理案例分为18个学科方向,涉及15个行业,同样没有将旅游业单独作为一个行业来构建案例库。哈佛商学院案例库根据案例的功能和用途将案例分为简短案例、线上教学案例、哈佛商业评论案例、主要案例、多媒体案例、播客^[5]。

欧洲案例中心 The Case Centre 对案例教学进行了理论和实践研究,将案例库资源分为四大模块:案例教学、案例编写、案例学习、培训资源^[6]。案例教学模块对什么是案例教学以及怎样进行案例教学作了明确的定义与指引,案例编写模块包括案例编写指导、案例的评定标准和案例竞赛、案例提交流程、审核标准的内容,主要是为教育工作者编写案例提供指引。案例学习模块则主要为学生进行案例学习提供资源和方法。培训资源是有关案例的音频、视频、书籍、文章等各项资源的集合。

国外的案例库历经长时间的建设已形成成熟的体系,特别是近年来线上教学案例开发进一步推动了案例库建设。通过历史人物和事件与课程实践活动设计案例,传播爱国教育,进行隐性的思想政治教育^[7]。但由于内容上没有将旅游服务作为单独板块,所以我们主要通过借鉴国外案例库的建设结构、案例评价标准以及案例教学应用方法指导我国职业技术教育专业硕士旅游服务课程案例库建设。

1.2 国内研究现状

自2013年以来,国内学者对专业学位研究生课程案例库进行了广泛的研究,针对某一专业课程的案例库建设的研究居多^[8]。古巧珍^[9]和陶

海军^[10]等人对专业学位研究生课程案例库建设进行了系统分析,范庆来^[11]和刘鸿斌^[12]分别对专业学位研究生的高等土力学课程和化工装备与控制课程案例库建设进行了研究,并重点突出了案例库建设的课程思政目标。与此同时,也有不少学者对课程思政案例库进行了深入研究,研究成果主要集中在动物生理学课程思政案例库建设、GIS思政案例库建设、内科护理学思政案例库建设等领域^[13-15]。

旅游服务课程教学相关的案例库研究主要体现在旅游服务课程案例教学的应用研究中^[1,16]。此专业学位所使用的教学案例目前借助于国内高校旅游管理硕士和教育硕士两个专业学位的案例库资源,如大连理工大学的中国管理案例共享中心,以“景区”“旅游”为主题的教学案例;中国专业学位案例中心以“教育教学”为主题的教学案例。其中,重庆三峡学院工商管理学院的旅游管理专业学位案例库建设相对比较完善,该案例库分为自创和他创两部分,在自创部分案例集中于“乡村旅游”,“他创”主要是共享其他案例库的案例。职业技术教育(旅游服务)专业学位的课程思政教学案例网络上公开资源少,案例库的建设刚刚起步,需要进一步挖掘案例资源,建设课程思政教学案例库。

2 旅游服务课程思政教学案例库建设目标与标准

2.1 旅游服务课程思政教学案例库建设目标

旅游服务的专业学位是要培养掌握现代职业教育理论,具有较强的职业教育教学实践和研究能力,能够胜任与本专业相关的高层次应用型、复合型职教师资人才。详言之,培养对象需要具有坚定正确的政治方向和良好的职业道德、团队合作意识和创新创业精神,热爱教育事业,为人师表,积极进取,勇于创新;具有较强的事业心和奉献精神,积极为社会主义现代化建设服务;具有良好的旅游服务学识修养和扎实的专业基础,了解旅游行业发展趋势和企业生产运营活动规律;具有较强的旅游服务职业技术教育实践能力,掌握旅游专业技术教育课程改革的新理念、新内容和新方法,胜任旅游职业技术教育和管理的工作。故此,旅游服务课程思政教学案例库应围绕这一培养目标而进行建设。具体而言,按照《关于推

动现代职业教育高质量发展的意见》和《高等学校课程思政建设指导纲要》的相关要求,对每一个旅游服务案例都建立教学目标(知识目标、技能目标和价值目标)和课程思政教学目标。深挖旅游服务案例中的思政元素,将思政要素与课程教学步骤、方法、教学过程与实施有机结合起来,提高专业学位硕士研究生的思想政治教育水平和专业技能水平。除此之外,案例库建设要为职业技术教育专业学位硕士研究生思政教学提供案例库教学资源,为专业学位硕士研究生案例库建设标准和内容创新提供借鉴。

2.2 旅游服务课程思政教学案例库建设标准

一是案例主题标准。所选的案例事件应是网络媒体视角下的旅游服务典型事件,该事件产生

过重大或者广泛的影响,并且能够反映旅游服务领域某些重要理论或者具有研究价值及示范意义。抓住当前热搜话题,提炼思政育人元素,采用各种教学方法将案例融入相关课程设计当中(如表1所示)。例如,在构建旅游景区服务主题的案例时,将淄博烧烤^[17-18]、南阳“迷笛”音乐节^[19]、文旅局长花式代言、贵州村超村BA赛事等事件进行整理,在教学设计中设置思政育人目标,采用案例教学法与任务驱动式、问题导向式等教学法相结合探讨旅游目的地营销理论、旅游目的地治理理论等课程教学内容。这些案例的主题立意新,没有一味重复以前的观点和内容。通过深掘案例中蕴含的思政元素,采用具有创新性的教学手段,突出教学内容的重点,达到思政育人的目的。

表1 景区服务主题模块的部分案例

案例	思政育人目标	相关理论
“淄博”烧烤	倡导爱岗敬业,诚信意识教育,合作共赢	城市旅游目的地的环境管理、营销管理和危机管理理论
南阳“迷笛”音乐节事件	锤炼学生个人品德,加强道德修养,遵纪守法	旅游目的地利益相关者理论、危机管理理论
文旅局长花式代言	学会转变理念,创新营销手段	旅游目的地形象塑造和竞争理论
贵州村超村BA赛事	旅游促进乡村振兴,与民俗融合,增强民族自豪感	旅游目的地事件营销和节事活动管理理论

二是案例内容标准。从提升专业学位硕士生的知识应用能力、综合评判能力和思想政治素质的角度出发,对这些案例内容进行精心设计。选取案例内容要注意选择具有时效性、内容丰富、实践性强的素材,并与培养目标具有一致性。本案例库主要服务于“旅游服务课程开发与教材分析”“旅游服务教学设计与案例分析”“职业技术教育测量与评价”“旅游服务领域发展前沿专题”等专业课程,因此要将教材理论与案例分析相融合,运用教材相关章节的基本原理分析案例中描写的事件,分析的过程不但要体现教学内容重难点,也要体现思政元素。例如,在设计旅游目的地品牌生态圈理论的案例内容时,围绕淄博旅游目的地品牌生态圈塑造的发展主线进行设计编排,突出理论知识。在讲授淄博旅游目的地品牌生态圈塑造的第一阶段,分析政府为营造诚信经营环境,治理露天烧烤、创建文明城市、打造青年友好型“五好城市”,突出思政育人知识。

三是案例形式标准。要发挥师生合作的探索精神和创新实践能力,多渠道收集不同表现形式的案例素材,除文本形式外,图片、视频、音频作品亦可择优收录。开发基于swf、gif、fla、png、avi格

式和HTMLS网页等的交互型案例资源,保证资源能够在不同的媒体平台展现。师生根据收集的素材,排练旅游情景剧,用情景剧展示旅行社经营、景区管理、酒店服务等内容,拍摄视频,如“丹寨万达小镇AI导游”案例制作,由学生编写剧本,确认角色任务,分别扮演游客和AI导游,在景区入口处扫码获取个人专属导游,一站式获取“食住行游娱购”等旅游信息,由AI导游小丹帮助游客完成小镇体验之旅,给游客出行带来极大的便利。此案例展示的是景区服务中智慧化旅游方式,以视频的形式被收录至案例库。又如,笔者在讲授“旅游服务领域发展前沿专题”课程时,采用翻转课堂形式,鼓励学生创新案例形式,有一硕士生将自己的定制化旅游经历制作作为视频,以这一经历来讲述定制化旅游问题产生的原理,这一表现形式收到了良好的教学效果。

3 旅游服务课程思政教学案例库的建设流程

3.1 旅游服务课程思政教学案例的素材搜集

一是主要通过企业网站及网络媒体报道获得最新的案例素材,系统、全面地了解最新前沿动

态,保证案例来源的可靠性及真实性。如跟踪淄博烧烤成“顶流”、贵州“村超”燃爆、跟着亚运去旅行、网红导游等旅游热点,这些网络素材去伪存真,深挖思政元素,融入相应的旅游服务课程教学内容。二是从精品课程或者国内外相关专业案例库收集案例素材。此外,也可通过国内外旅游服务领域的TOP期刊和专著中获取素材,提高案例的准确性和权威性。“九寨沟景区‘智慧旅游’建设”案例来源于《厦门大学MTA教学案例集》一书,讲述2002年九寨沟景区以信息化建设作为基础大力推进“数字九寨”项目到2014年的“智慧九寨”,在数字化基石上除旧布新,从智慧化管理、智慧化营销、智慧化服务三个方面进行积极探索和实践。本案例启发学生创新思维,挖掘创新潜能,培养学生旅游职业意识,做到爱岗敬业。三是带领学生赴企业开展合作与交流,收集企业现场的案例素材。通过走访酒店、旅行社、旅游景区,了解游客在“吃住行游购娱”等方面的体验,探析企业在旅游服务、旅游营销、旅游产品等方面如何应对,还可以与校外实习基地的专家联系,对确定的案例选题进行访谈,并请他们对典型事件进行剖析,以增强旅游服务教学案例的鲜活性。将实地走访调研中获取的一手原始资料,进行分类整理,摘取典型且具有教学意义的案例,依据职业技术教育专业硕士的培养目标从案例中分析旅游服务课程所需的教学内容。

3.2 旅游服务课程思政教学案例的编写

编写教学案例主要划分为三个阶段:整理案例资料、编写案例和案例修改调整。整理案例资料阶段,师生合作筛选案例素材,去掉不合适的素材信息,并整理和编排案例。在结构上,案例应该与课程教材的知识系统结构一致,且能与教学内容契合。在功能上,案例应突出知识的应用、问题的解决和能力的培养,有针对性地培养学生的应用实践和创新能力。在内容上,选择既能体现课程内容,又能反映社会热点话题,能引起学生兴趣的案例。编写课程思政案例阶段,首先要介绍案例背景,然后根据学生预期达成的指标点,明确该案例的教学目的,学生应该了解哪些内容、提升什么能力等;要规划教学过程,提供分析的方向与逻辑,提出相关问题;要注意案例编写结构的规范性,统一规定双语教学案例的编号、包含要素以及编写格式。此外,还需对课程思政案例及其理论

基础进行剖析,使案例与教学基本知识点相融合,建立案例与相关课程知识体系的联系。在案例修改调整阶段,要对案例进行多次检查与修改,包括案例内容是否符合学生能力培养目标,格式、词汇和语法是否得当,英文描述是否与案例相契合,案例是否与相关章节的重点和难点一一对应,等等。按照案例评价指标体系多次自查后,再请教研组其他教师就案例设计的内容、形式、难易程度、启发性和应用性等提出意见和建议,并对案例进行修改与进一步完善。最后,根据系统统一的格式将案例规范化,完成案例的编写。

3.3 旅游服务课程思政教学案例的结构设计

根据教学目标和教学内容,按照“自上而下、逐步分解”的方式构建旅游服务课程思政案例库模块,同时精心设计案例内容,使其相互衔接,模块大小应适合教学需求。首先,结合本专业学位硕士点办学定位、学生情况和专业人才培养要求,明确该课程教学目标,即写明本课程学习后学生必须掌握的知识、能力和素质综合要求。其次,根据教学大纲和教学目标,将案例分解为几个专题,即将课程知识按照内容特点及专业能力发展需求进行整合,形成景区服务、酒店服务、导游服务和职业教育四个主题模块。同时,每个专题案例都要各有侧重,满足案例知识点与教材内容间的相关性和多样性要求。最后,依据不同的专题内容,分类整理相应的案例,其中,每个专题都要有明确的教学目标和思政教学目标,选择的案例也首先要体现这个中心目标。每个专题案例包含案例标题、中英文背景介绍、案例正文、教师指导手册及PPT、图片、动画和视频等其他素材资料。PPT、图片、视频等形式的资料可以提供下载功能,便于学生自主学习。

3.4 旅游服务课程思政教学案例库的完善与维护

一是更新案例,即定期对案例库中的案例及素材进行更新优化,整合相似或相近的教学案例资源等。实时关注本专业学位旅游服务课程相关的最新案例资源,跟踪旅游创意大赛、旅游管理案例大赛等公开的案例资源,对案例库进行动态化管理,进而提升案例库的整体运行质量。例如,关注中国历届MTA教学案例评选优秀案例,从中寻找最新的案例,完善其思政内容,提升课程案例库的质量。下架或更新相似的教学主题案例,在国

家政策指引下,网罗旅游前沿热点更新旅游服务课程教学内容,动态建立紧贴时事、内容丰富的案例库。二是交流与共享。不同类型的学校在学生培养目的以及教学要求等方面存在区别,因此,案例库建设也呈现出多样性。各学校之间可以定期开展案例库建设座谈会。经验较为丰富的学校可以向其他学校分享经验,通过共享案例库,不断完善案例库的建设,达到互利共赢的目的。

4 结论

突破从旅游服务课程单一视角研究教学案例的传统思路,将思政教育理念与旅游服务课程教学理论相结合,建设职业技术教育专业硕士研究生课程案例库。辨别专业硕士学位研究生课程的特点,强调案例库服务于课程教学,探讨了专业学位硕士研究生旅游服务课程教学案例库创新,以提高职业技术教育专业硕士研究生课程教学水平。当前不少案例研究内容单一,案例库需要囊括多门学科内容,举一反三,不局限在某一门学科上,案例编写中注意基本范式结构包括案例标题、案例正文、教师指导手册等基本要素,并注重理论对案例的分析。一方面为了增加案例对理论的解释力度,另一方面为了提高案例分析的深度,提高案例在我国职业技术教育专业学位硕士研究生课程教学中的作用。

案例库建设将要解决的两个关键问题。一是旅游服务课程思政教学案例的编写是案例库建设的关键问题。按照职业技术教育专业学位研究生培养目标,结合旅游服务课程教学要求,深挖课程思政元素,对课程思政案例进行编写。对国内外高校案例库、新闻报道、教学实践进行相关案例收集,并对这些案例进行整理,根据课程需要,将符合思政要求的案例进行修改调整。二是如何灵活应用思政元素提升课程教学质量。为了灵活应用思政元素,应重点关注文化和旅游部网站公布的关于表彰全国文化和旅游系统先进集体、先进工作者和劳动模范的决定,在景区、企业、人物选取方面进行筛选,将整理好的案例进行文本分析,按照景区服务、酒店服务、导游服务、职业教育四个子模块对案例事件分类分析,将案例内容思政元素关键词进行提取,适配相应的旅游理论教学内容,选择合适教学方法应用于教学过程,经过教学实践检验后,将旅游服务先进事迹、先进单位和先

进个人优先入选案例库。

参考文献:

- [1] 王妙,胡宇橙.欧美 MBA 案例教学法对我国旅游管理教学的启示[J].旅游学刊,2004(S1):37-42.
- [2] TAO YUE. How to Write a Good Teaching Case [DB/OL].(2016-07-21) [2024-01-02]. <https://hbsp.harvard.edu/product/RSM042-PDF-ENG? Ntt=?>
- [3] QI SONG, YANG CHEN, SI SHI, etc. Huanglongxi Ancient Town: Digital Transformation of Cultural Tourism [DB/OL].(2021-12-13) [2024-01-02]. <https://www.iveypublishing.ca/s/product/huanglongxi-ancient-town-digital-transformation-of-cultural-tourism/01t5c00000Cd0QeAAJ>.
- [4] VISHAL MEHROTRA, COLETTE SOUTHAM. Minjungbal Museum and Cultural Centre: Revitalizing an Australian Treasure [DB/OL].(2023-12-20) [2024-01-02]. <https://www.thecasecentre.org/products/view?id=195885>.
- [5] 李谧.哈佛大学案例教学研究[D].沈阳:沈阳师范大学,2012:5.
- [6] 王青梅,赵革.国内外案例教学法研究综述[J].宁波大学学报(教育科学版),2009(3):7-11.
- [7] 王雅芳.美国高校隐性思想政治教育及其对中国课程思政建设的启示[J].文教资料,2021(9):90-91.
- [8] 章雁.《管理会计》研究生学位课程案例库建设的思考[J].新会计,2013(7):79-80,62.
- [9] 古巧珍,刘海斌,苏美琼,等.专业学位研究生课程案例库建设与探索——以西北农林科技大学为例[J].高教学刊,2018(16):61-63.
- [10] 陶海军,张国澎,郑征,等.专业学位研究生课程教学案例库建设探讨[J].教育教学论坛,2020(18):324-325.
- [11] 范庆来,刘平,战吉艳,等.专业学位研究生高等土力学教学案例库建设探讨[J].城市建筑,2021(30):96-98.
- [12] 刘鸿斌,卞辉洋,戴红旗.专业学位研究生化工装备与控制课程案例库建设探讨[J].广东化工,2022(10):209-210,208.
- [13] 周杰,王菊花,彭梦玲,等.动物生理学课程思政案例库建设初探[J].畜牧与兽医,2020(11):146-148.
- [14] 牟乃夏,张灵先,任浩楠.海上丝绸之路 GIS 课程思政实验案例库建设与思考[J].南京师大学报(自然科学版),2021(S1):6-13.
- [15] 段凯旋,李睿明,金晓锋,等.内科护理学课程思政案例库的建设[J].护理学杂志,2022(1):10-12.
- [16] 张俐俐,张文敏.旅游管理教学案例库的开发研究

- [J].中国大学教学,2006(4):41-42. [J].公关世界,2023(10):39-43.
- [17] 李莲.解码淄博烧烤:有效市场和有为政府的有机结合[J].四川省情,2023(6):21-23. [19] 高万鹏.南阳“音乐劫”的红与黑[J].中国品牌,2023(11):48-51.
- [18] 绿维文旅.从现象级旅游营销事件,看营销四个关键

Research on the Construction of Ideological and Political Teaching Case Base of Tourism Service for Master of Vocational and Technical Education

ZHU Huying, WU Yidan

(Business School, Hunan University of Science and Technology, Xiangtan 411201, China)

Abstract: In order to stimulate the study interest and improve the ideological and political level of postgraduates, the construction of the ideological and political case base of the tourism service course is explored on the basis of reviewing the relevant studies at home and abroad, and combining the theoretical and practical needs of the tourism service course of the master's degree in vocational and technical education. Based on the standard principles of the construction of the case base of curriculum ideology and politics, the materials for the cultivation of ideology and politics in the tourism service course are collected to write cases, and the elements of ideology and politics embedded in the content of the cases are integrated into the case teaching process. Combined with the course objectives of master's degree students of tourism service in vocational and technical education, the cases are included in four modules, such as scenic spot service, hotel service, tour guide service and vocational education, which is convenient for teachers to carry out case teaching, and improve and maintain the case base according to the actual teaching needs.

Key words: curriculum ideology and politics; tourism service; case base; vocational and technical education

(责任校对 葛丽萍)