

高职导游实务课程反转式教学法应用探讨

刘志霞

(广东农工商职业技术学院 外语系,广东 广州 510507)

摘要:反转式教学,其模式与环节的反转与建构主义理论相一致,对于学生创新思维的培养、探究学习、合作学习意识以及自主学习能力方面都具有很大的帮助作用。导游实务课程实操性强,服务程序过程复杂细致,应用反转式教学可以发挥学生主动性,将系统性的知识和生动性的视频相结合,从而达到较好的学习效果。应用反转式教学法需要教师具有较高的多媒体处理技术,增加备课工作量,也对学生的上网环境等硬件设备提出了要求。

关键词:反转式教学法;导游实务;高职

中图分类号:G712

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2014)11-0136-03

1 反转式教学法概述

1.1 定义

反转式教学(Flipped Instruction, Flipped Classroom)也译为翻转课堂或颠倒课堂,它是利用课堂时间进行活动(由老师引导),而利用课后回家做作业的时间进行引导性学习,通常是通过视频的形式。之所以叫做反转式,是因为它和传统的教学方法相反,在时间和教学环节上都进行了反转。学生要在家里进行主题学习,而在课堂上进行工作或者实践^[1]。它将传统教学过程中的知识传授和知识内化两个阶段进行了颠覆,在反转课堂上,知识传授是在课前通过信息技术的辅助完成的,知识内化则是在课堂上在老师的帮助下,通过与同学协助讨论完成的^[1]。

It turns a classroom upside down: the learning of a topic is done at home and then the applied practice or work is done at school.

1.2 特征

Jon Bergmann, Jerry Overmyer 和 Brett White 认为反转式教学应该具有以下特点:增加课堂中师生个别接触的时间,在课堂上学生是主角,为自己负责,老师不再是高高在上的传道者,而是触手可及的引导者;反转教学是直接教学与建构主义学习理论的混合产物;所有学生都可以得到个别化的教授。课程内容可以通过技术工具进行反复学习并反复订正得以正确理解,个别因故缺课的同学也可以通过观看教学视频而跟上进度。

与传统教学方法对比,反转式教学法中教师的角色从课堂上的知识传授者,变成了学习的促进者和指导者,而学生则由被动接受者,变成了自定步调的学习者,他们可以选择学习时间和学习环境,也可以控制学习内容和学习量。学生成为课堂的主角^[1]。在教学方式上,反转式教学将传统的全日制面授式转变为分散自主学习与常规集中面授相结合的组合式教学。

1.3 反转式教学法在高职的应用优势

反转教学是在互联网等现代技术的基础上诞生的教育新模式。由于反转式教学资源主要以分段化的视频为载体,组织与呈现方式更符合人对媒体的适应性,有益于提高学习效率^[2]。教学模式与环节的反转与建构主义理论相一致,对于学生创新思维、合作学习意识以及自主学习能力的培养都具有很大的帮助作用。

黄振菊认为反转式教学法“增强高职教育教学活动组织的弹性与灵活性;适合于学生的个性化学习需要,因材施教,激发潜能;有利于高职教育保持‘职业性’保持‘高教性’”^[2]。从教学方式与教学过程来看,在教学过程中,高职院校重视相关专业的教学实践环节,以强化技能训练为特点,因此,对学生动手操作和模拟实习的能力培养就显得尤为重要。反转式教学法可以通过教学视频,将课程基本信息和理论在课前通过视频或者资料的形式让学生自主学习,而在课堂上则可以由教师指导进行知识内化及实操训练,从而更加有效地提高教学效果。

从教学视频的制作可行性来看,高职教学具有校企

合作、工学结合的环境优势,教师大部分具有“双师素质”。反转式教学法应用的过程中,高职院校的老师可以深入企业现场、生产过程,拍摄制作真实、直观的教学视频,增加教学趣味性和真实性。通过拍摄教学视频,还能有效解决企业兼职教师按常规安排到学校课堂上课与岗位工作时间安之间的矛盾。

2 导游实务课程反转式教学法的组织与实施

2.1 反转式教学的教学模型设计

美国富兰克林学院数学与计算机专业的 Robert Talbert 教授在很多课程中应用了该方法,并总结了实施结构模型。



图 1 Robert Talbert 的反转课堂结构图^[1]

反转教学法和传统教学法对比

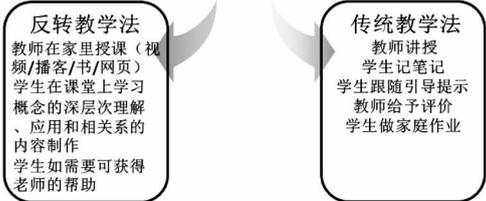


图 2 传统教学法与反转式教学法课堂结构对比

2.2 应用反转式教学法组织

根据导游实务课程的特点,选取“地陪服务程序”项目为例,说明利用反转式教学法如何进行组织和实施教学过程。

“地陪服务程序”是导游实务课程的重点内容,它由接站送站服务,途中导游服务,景点导游服务,住店服务,购物服务及其他服务构成。对于每项服务来说,都有既定的服务程序和质量要求。传统教学法是通过教师在课堂上讲授的方式,使学生了解服务程序和要点,课后进行练习作业。表 1 是采用反转式教学法,可以提供地陪出团的真实工作视频,配合导游工作内容的课件,让学生课前进行观看、了解。

表 1 项目“地陪服务程序”教学流程(传统教学法)

工作流程	教学内容
1) 地陪接站服务	教师首先罗列地陪接站服务的程序。然后再分别列出每个部分所需要注意的情况即可。应强调其应注意的细节之处。
2) 赴饭店途中的导游服务	主要包括“致欢迎词,说明团队相关事项,介绍本地概况,介绍沿途风光及简要介绍下榻饭店”等几方面的内容。在讲解时,通过教师的引导,使学生掌握内容,理解掌握其相关内容和注意事项。最后,让同学们积极参与到互动环节中,现场模拟赴店途中的导游服务,再给予指导性意见。
3) 住店和离店服务	首先讲解一些住店和离店的小常识,为后面面对饭店服务的相关内容的讲解做铺垫。其次,在讲解饭店服务的相关程序和注意的问题。最后,向同学们介绍客人入住饭店常见问题及处理的方式。
4) 陪同客人用餐和购物	配合利用多媒体课件讲解进行用餐时的内容,小常识及注意事项等;讲解熟悉掌握地陪指导客人购物的正确操作方法的内容。案例分析,让学生了解购物中的常见问题和处理方法。
5) 参观游览服务	讲授做好参观游览服务的具体要求,包括出发准备,途中导游服务,地陪景区服务及返程服务四方面。另外加入一些带团技巧的讲授。
6) 送站服务	讲授送站途中主要服务内容和要求。欢送词和欢迎词的讲解时,采用对比分析的方法,比较其异同,帮助学生理解性记忆。
7) 后续工作	了解后续工作的相关内容,此节主要用讲授法。

采用反转式教学法,则是将学习过程放在课前,就这个项目而言,可以提供地陪出团的真实工作视频,配合导游工作内容的课件,让学生课前进行观看、了解。然后在课堂上可以有相关问题、任务交给学生去讨论、完成。

从表 2 可以看出,如果采用反转教学法,教师须在课前给学生提供学习视频,视频需真实反映出带团的工作过程,可以利用对真实导游工作过程的视频记录,剪辑后

配以一定文字或者图片说明,制作成教学视频。学生在课前通过观看视频,对导游工作有直观清楚的了解,然后在课堂上完成知识的内化。教师在课堂上起到引导、评价的作用,也可以根据具体内容进行知识的总结,帮助学生梳理学习内容,将系统性的知识和生动性的视频相结合。在整个课前学习和课堂任务完成的过程中,学生是主体,教师是策划者、引导者。

表2 项目“地陪服务程序”教学流程(反转式教学法)

工作流程	课前学习内容		课堂内容	
	学生独立完成	学生	学生	教师
1) 地陪接站服务	a 阅读出团接待计划 word 文件 b 观看一段视频,内容是导游在机场接站旅游团的模拟视频。	a 阅读接待计划,弄清里面有哪些构成,每个部分需要注意的要点是什么。 b 接站时应当注意的问题,如时间,接站位置,穿着,应佩戴物品,及认找旅游团的注意事项。	a 学生在总结导游工作流程的程序时,教师进行评价,总结。 b 学生在进行讨论、实施完成课堂任务的时候,教师给予一定指导。	
2) 赴饭店途中的导游服务	a 观看车上导游赴饭店途中的导游讲解视频	a 讨论在车上的讲解中,主要包括哪几部分内容。 b 引导学生思考欢迎词、沿途风光讲解、本地情况介绍应包括的要点。 c 学生自主完成导游词,本地情况介绍的提纲。		
3) 住店和离店服务	a 观看教学视频,内容为住店离店手续说明	a 给学生一些情景,让他们去演练,例如如何办理住房手续,如何在酒店大堂向客人介绍酒店内部设施,如何查房等。 b 讨论在查房过程中遇到问题该如何处理,老师可设计几个常见问题给学生讨论。		
4) 陪同客人用餐和购物	a 观看一段客人用餐过程中,导游服务的几个场面视频。 b 将新《旅游法》中有关购物的规定筛选出来,让学生阅读。	a 讨论在用餐前,用餐中和用餐后导游应该提供的服务内容。 b 结合新旅游法中相关规定,讨论一下如何正确对待旅游消费问题。		
5) 参观游览服务	a 观看导游在去景点途中、返程途中的讲解视频 b 观看地陪在景区内讲解的视频	a 学生总结出出发准备,途中导游服务,地陪景区服务及返程服务四方面分别应该注意的问题。		
6) 送站服务	a 观看导游在送站途中的讲解视频	a 引导学生思考欢送词的讲解要点,并让学生模拟练习欢送词。		
7) 后续工作	a 提供后续工作相关资料表格的图片让学生看	a 学生讨论如何做好下团后的后续工作。		

3 应用反转式教学法应当注意的问题

3.1 教学视频应当慎重选择并经过剪辑

因为反转式教学法增加了学生课后自己学习的时间,课堂教学变成了家庭学习,学生休息以及参加其他活动的时间减少。因此,为了保持学生的课前学习积极性以及提高学习效率,教师制作的教学视频一定要精炼,内容要经过慎重选择。在导游工作过程中拍摄的视频,应当进行剪辑,并在适当地方配以文字说明。

3.2 教师应具有较高的多媒体处理水平

因为要制作课前教学视频,要求教师对摄影、视频剪辑等计算机多媒体处理技术的水平较高,另外也增加了教师备课的任务量,因此反转式教学法应当在必要时使用,不必每次课都利用。

3.3 要求学生课后具有良好的上网环境

应利用网络课程、精品资源共享课等平台发布视频和学习资料是快速有效的方法,但需要学生在宿舍的上网环境良好,网速较快,否则只能让学生拷贝资料,较浪费时间。此外,网络教学平台还可以进行在线答疑。

参考文献:

- [1] 张金磊,王颖,张宝辉. 翻转课堂教学模式研究[J]. 远程教育杂志,2012,30(4):46-51.
- [2] 黄振菊. 职业教育信息化的途径探索—反转式教学在高职的应用研究[J]. 继续教育研究,2013(10):141-143.

(责任校对 晏小敏)