

基于 MOOC 与翻转课堂融合的铁路客运礼仪课程混合式教学模式探索

何 新

(吉林电子信息职业技术学院, 吉林 吉林 132013)

摘要: 铁路客运礼仪教育是培养铁路服务人员专业素养和提升铁路客运服务质量的重要环节。然而, 传统的面对面授课模式在教学效果和教学资源的利用方面存在一些限制。为了解决这些问题, 近年来, MOOC (大规模开放式在线课程) 和翻转课堂教学模式被引入到教育领域, 取得了一定的成果。本研究旨在探索基于 MOOC 与翻转课堂融合的铁路客运礼仪课程混合式教学模式, 以提高学生的学习效果和教师的教学质量。

关键词: MOOC; 翻转课堂; 铁路客运; 礼仪课程; 混合式教学

一、引言

铁路客运作为一项重要的公共交通服务, 对于提供高质量的服务体验非常关键。礼仪是客运服务中不可或缺的部分, 对于提升客运服务质量和乘客满意度具有重要作用。然而, 目前铁路客运礼仪课程的传统教学模式存在一些问题, 如教学内容单一、教学方法缺乏互动性等。因此, 研究基于 MOOC (大规模开放在线课程) 与翻转课堂融合的混合式教学模式对铁路客运礼仪课程进行探索具有重要意义。

二、MOOC 与翻转课堂教学模式的概述

(一) MOOC 的概念与特点:

MOOC (Massive Open Online Course) 是指面向大规模参与、开放的在线课程。MOOC 可以容纳数千乃至数百万的学生参与, 突破了传统教育的地域和时间限制。MOOC 的教学内容和教学资源都在线上进行, 通常不设任何门槛, 任何人都可以免费参与学习, 线上学习资源通常包含视频、音频、文本等多媒体形式的教学资源, 并且提供在线互动平台, 学生可以与教师和其他学生进行互动。

(二) 翻转课堂的定义与特征:

翻转课堂 (Flipped Classroom) 是一种以学生为中心的教学模式, 翻转课堂将传统的教学模式颠倒过来, 将传统的课堂讲授内容放到课堂之外, 而将课堂时间用于辅导和互动。学生在课堂之外通过自主学习的方式掌握课程内容, 如观看教学视频、阅读教材等。翻转课堂强调在课堂时间进行学生与教师、学生与学生之间的互动和合作, 通过讨论、解决问题等活动来加深理解, 将学习的节奏和方式交给学生自己掌控, 根据学生的需求和进度进行个性化学习。

(三) MOOC 与翻转课堂结合的理论依据:

MOOC 和翻转课堂都是以学生为中心的教学模式, 二者的结合可以相互增强对学生个性化学习需求的满足。MOOC 提供了在线学习的平台和资源, 使学生可以在课堂之外进行学习, 而翻转课堂则通过将课堂时间用于互动和合作, 促进学生对所学知识的理解 and 应用。二者结合可以提供更灵活、自主和互动的学习方式。

(四) MOOC 与翻转课堂的优势和局限性:

优势:

1. 学习自主性增强: 学生可以根据自己的需求和学习进度进行学习, 提高学习自主性和自律性。
2. 互动和合作增多: 借助 MOOC 的在线互动平台和翻转课堂的课堂互动活动, 学生与教师、学生与学生之间的互动和合作得

到增强。

3. 学习方式多样化: MOOC 提供了丰富的学习资源和多媒体教学形式, 翻转课堂提供了学生与教师、学生与学生之间的多种互动方式, 使学习更加多样化。

局限性:

1. 技术要求与资源不足: MOOC 和翻转课堂都需要良好的互联网环境和技术设备支持, 但在一些地区和学校可能存在技术要求和资源不足的问题。

2. 学生能力和自律性差异: MOOC 和翻转课堂的学习方式对学生的自主学习和自我管理能力要求较高, 对于一些学生来说可能存在适应困难。

3. 教师角色变化和培训需求: MOOC 和翻转课堂改变了传统教师的角色, 需要教师具备更多的辅导和互动技巧, 这对教师的专业发展和培训需求提出了挑战。

(五) MOOC 与翻转课堂在教育领域的应用:

MOOC 和翻转课堂在教育领域的应用广泛, 特别是在大规模在线学习和个性化学习方面具有很大潜力。MOOC 可以为学生提供丰富多样的学习资源和学习机会, 而翻转课堂则可以提供更多的互动和合作机会, 促进学生对所学知识的理解 and 应用。二者结合可以为学生提供更灵活、自主和互动的学习方式, 提高教育质量和学习体验。

(六) MOOC 与翻转课堂在教育领域的应用

MOOC 与翻转课堂作为两种创新的教学模式, 在教育领域有着广泛的应用。它们提供了更灵活、个性化、自主学习的机会, 以及促进学生与教师、学生与学生之间的互动和合作。

1. 扩大教育资源的共享和普及: MOOC 的开放性使得教育资源可以无限制地传播和分享。无论是学位课程还是个人兴趣领域的学习, MOOC 为学生提供了海量、多样化的在线课程, 满足学生的学习需求, 促进教育资源的普及与共享。

2. 个性化学习: MOOC 和翻转课堂的结合, 使教育变得更加个性化。学生可以根据自己的需求和学习进度进行学习, 选择适合自己的学习资源和学习路径。翻转课堂则通过预习和课堂互动, 帮助学生对知识进行更深层次的理解 and 应用。

3. 促进学生主体性和自主学习能力的培养: MOOC 和翻转课堂强调学生的主体性和自主学习能力。学生通过在线学习平台自主选择学习内容和学习进度, 通过观看视频、阅读资料等途径掌握知识。在课堂中, 翻转课堂模式鼓励学生主动参与讨论、合作解决问题, 培养其批判性思维和团队合作能力。

三、铁路客运礼仪课程的教学需求

(一) 铁路客运礼仪的概念和重要性:

铁路客运礼仪是指在铁路客运服务中,通过礼仪行为和技巧,提供高质量的服务和舒适的旅行体验。它包括服务态度、沟通技巧、仪容仪表、卫生、安全意识等多个方面。铁路客运礼仪对于提升铁路客运服务质量、塑造良好的企业形象,以及满足旅客对舒适旅行环境的需求具有重要意义。

(二) 混合式教学模式的优势和适用性

混合式教学模式可以辅助解决传统面对面教学模式存在的问题,并提供更加灵活和个性化的学习方式。混合式教学模式结合 MOOC 和翻转课堂的特点,可以提供在线学习平台,学员可以根据自己的时间和地点进行学习,而不受传统时间和空间限制。混合式教学模式整合了在线学习资源和传统面对面教学资源,可以提供丰富多样的学习资源,包括文字、图片、视频等形式,从而提供更丰富的学习体验。通过混合式教学模式,学员可以根据自己的需求和学习进度进行学习,选择适合自己的学习内容和学习方式,从而实现个性化学习。此外,通过在线平台提供各种互动和合作的机会,例如讨论区、论坛、小组讨论等,学员之间以及学员与教师之间可以进行更加活跃和有意义的互动和合作。

四、铁路客运礼仪课程混合式教学模式的设计与实施

(一) 课程目标与内容设计

在设计铁路客运礼仪课程的混合式教学模式前,需要明确课程目标和内容。课程目标可以包括培养学员具备良好的服务态度、沟通技巧、仪容仪表等方面的能力,并增强学员的安全意识和工作责任感。课程内容可以涵盖铁路客运礼仪的基本知识、技能和实践案例,通过理论教学和实践操作相结合的方式进行。

(二) 混合式教学模式的整体框架

混合式教学模式的整体框架包括在线学习和面对面教学的结合。学员通过 MOOC 平台进行自主学习,学习相关理论知识,观看教学视频,完成在线测验等。MOOC 可以提供丰富的学习资源和多样化的学习方式。面对面教学在翻转课堂模式下进行,课堂时间主要用于与教师和其他学员的互动和合作,进行讨论、案例分析、角色扮演等实践活动,加深对知识的理解和应用。教师通过在线平台和面对面教学的活动,对学员进行反馈和评估,可以通过在线自测、讨论区互动、课堂表现等方式进行,及时了解学员的学习情况,帮助学员改进和进一步提高。

(三) MOOC 在课程中的应用

MOOC 可以在铁路客运礼仪课程中可以提供丰富的学习资源,包括理论知识讲解视频、教材、案例研究等,帮助学员掌握基础知识。学员可以根据自身情况和学习节奏进行自主学习,在线平台提供的学习资源可以满足学员的个性化学习需求。MOOC 平台通常有讨论区和社交媒体等功能,学员可以与教师和其他学员进行讨论和交流,分享学习心得和案例分析,促进学员之间的互动和合作。

(四) 翻转课堂的操作流程与实践经验

在翻转课堂中,教师的角色从传统的知识传授者转变为学习的指导者和促进者。学员通过 MOOC 平台进行预习,预习教学视频和阅读相关资料,从而建立起对知识的初步理解。在课堂时间,教师可以组织学员进行小组讨论、案例分析、角色扮演等实践活动,加深对知识的理解和应用。教师在课堂中起到引导和指导的作用,帮助学员理解和应用知识,解答疑惑,促进学习者之间的互动和合作。课堂结束时,教师可以进行知识总结与回顾,巩固学员的

学习成果,提醒学员在课堂之外的学习任务和作业要求。

五、铁路客运礼仪课程混合式教学模式的效果评价

(一) 学习者学习成效的评估

从学员的学习成效方面评估混合式教学模式可以从以下几个方面考虑:

1. 学习成绩:通过学习成绩可以衡量学员学习的效果,通过和传统面授教学的成绩对比,可以得出学习成效的提升情况,可以了解学习者对铁路客运礼仪知识的掌握程度和应用能力。

2. 期末考试成绩:期末考试是评估学员能否掌握铁路客运礼仪知识的重要方式,通过课程的学习进展和学习者的作业提交情况,可以判断学习者在课程中的参与度和学习进展情况。同时,教师可以对学习者的作业给予及时的反馈和评价,促进学习者的进一步提升。

3. 学习标的实现情况:学习的实现是评估学习成效的重要指标之一,学习标的是课程目标的具体化、量化,通过评估学员是否实现学习标的,可以评估教学目标的实现程度,通过学习者的课程评价和反馈意见收集,可以了解学习者对教学模式、课程内容和学习体验的评价,从而判断教学效果和改进方向。

(二) 学习者对教学模式的满意度调查

通过对学习者进行满意度调查,可以了解学习者对混合式教学模式的整体满意度和对各个组成部分的评价,调查可以通过问卷、小组讨论等方式进行。学员对 MOOC 提供的学习资源和课程内容的满意度的评估。学员对于学习过程的评估、教师和学生之间的互动以及学生之间的互动的满意度的评估,学员对于课程所学知识掌握和应用能力的评估。

(三) 教师对教学模式的评价与反思

教师对教学模式的评价和反思有以下几个方面:的教学效果是否达到预期目标,学员学习效果的好坏,学员的满意程度等等,需要狠心分析。其次,教师需要对教学方法和教材选择进行评价和反思,是否选择适合学员水平和模式的教材和教学方法。此外,教师与学员互动的频率和质量,需要教师审查和审查他们没有在学员中遇到的问题。混合式教学模式需要不断变化和适应学员的需求,教师反思自己在教学过程中的互动能力和互动体验,是否能够创造积极的学习氛围,激发学习者的学习动力和兴趣,教师需要不断调整教学内容和方法,保证教学水平 and 内容不断进步。

六、结论

本研究旨在探索基于 MOOC 与翻转课堂融合的铁路客运礼仪课程混合式教学模式。在研究过程中,我们通过对 MOOC 和翻转课堂的探讨和分析,提出了基于这两种教学模式的铁路客运礼仪课程混合式教学模式,并进行了实验验证和应用探索。未来我们可以进一步深入研究,拓展研究内容,并探索更加适合铁路客运礼仪课程的混合式教学模式。

参考文献:

- [1] 郭秦言. 新时代“职业礼仪”MOOC+ 翻转课堂衔接式教学模式研究[J]. 品位·经典, 2023(09): 140-143.
- [2] 汤敏. 翻转课堂在技校礼仪课程中的运用意义[J]. 大学, 2021(07): 94-95.
- [3] 邓岚. 基于翻转课堂的客运服务礼仪课程的教学改革[J]. 中外企业家, 2019(30): 163.

课题信息: 吉林电子信息职业技术学院院级课题, 项目名称: 基于 MCOC 与翻转课堂融合的铁路客运礼仪课程线上教学改革实践研究