

论微课在中职旅游礼仪教学中的研究与实践

吴凤梅

(岑溪市中等专业学校, 广西 岑溪 543200)

摘要: 本文针对中职旅游礼仪这门课程的特点, 构建中职旅游礼仪微课教学内容, 并以“握手礼仪”为例, 阐述微课在中职旅游礼仪教学中的应用与实践成效, 从而提出充分利用现代信息技术手段、精细化微课视频质量等策略, 以此提高中职旅游礼仪的教学效果, 培养中职旅游管理专业学生良好的职业素养和扎实的专业技能。

关键词: 旅游礼仪; 中职学校; 微课

中职旅游人才培养目标是培养面向旅游、酒店服务行业, 从事旅行社、旅游景区、饭店、餐饮企业等旅游行业高素质技能人才。旅游礼仪课程是中职旅游管理专业的专业基础课程, 也是必修课程, 是一门应用型学科和实践性学科, 中职生普遍存在礼仪素养缺失的问题, 传统的教学方法难以让学生将理论与实践更好地结合在一起并应用到实际生活和工作当中, 在现有教学条件基础上, 如何激发学生学习的积极性、如何提高中职旅游礼仪课堂的教学效果, 这是当今中职旅游礼仪课程教师急需解决的问题。

现代信息技术发展的脚步从不间断, 微时代也随之而来, 微课教学也成为现今中职学校的主流, 微课主要是指以微型视频为主要载体, 针对某些碎片化的知识内容或者某个利用传统教学方式难以提高学生积极性的知识点而设计开发的一种情景化、可以直观感受、重复学习并且能够利用不同方式进行学习的新型网络课程资源, 微课具有教学时间和内容精且简并具有针对性、传播形式多样等特点。将微课应用到实际教学当中, 能提高学生学习的积极性, 通过微视频随时随地学习, 能够不断加深对旅游服务过程中的礼仪知识与技能的理解和把握, 为以后学习专业性

课程和旅游服务工作奠定扎实的基础。

一、中职旅游礼仪微课教学内容构建

设计项目化(任务化)的微课, 并使用翻转课堂教学模式, 让学生由课堂上被动接受知识的客体转变为主动学习的主人翁, 通过学生主动学习教师提前发布的微课视频, 总结思考所学知识, 在后续的课堂上再由学生与教师共同解决学生在主动学习中所遇到的问题, 颠覆传统课堂教师教、学生学的教学模式, 更是突显学生学中做、做中学的教学理念, 让学生成为课堂上真正的主人, 从而实现课堂上的“教学做合一”, 解放教师, 使教师将更多精力解决重点、难点问题, 并引导学生解决问题。

根据中职旅游礼仪课程标准和职业能力培养规律, 中职旅游礼仪课程以学生学习能力水平提升和知识层面扩展为主线, 由“增其知识”到“强其技能”, 再“助其‘入行’”, 最后“帮其‘入行’”, 呈现出递进关系, 从个人仪容仪表礼仪、社交礼仪到岗位礼仪、拓展礼仪层次逐渐提升、难度逐渐加大、从而实现从简单到复杂, 从新手到专业的培养过程。

表 1 中职旅游礼仪系列微课教学内容

增其知识	步入礼仪的殿堂	礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾 旅游服务礼仪
强其技能	旅游服务人员仪容仪表礼仪 旅游服务人员社交礼仪	仪容、服饰、仪态、称呼、介绍、鞠躬、握手、递送、接待、宴请等礼仪
助其“入行”	旅游服务语言规范	问候与迎送服务、请托与致谢、征询与应答、推托与致歉、赞赏与祝贺、电话等服务语言规范
帮其“入行”	酒店服务礼仪 旅行社服务礼仪	前厅、客房、餐饮、康乐、导游、导游语言等服务礼仪

二、微课在中职旅游礼仪教学中的应用

下面以“握手礼仪”为例探索微课在中职旅游礼仪教学中的应用。

(一) 学情分析

学生情况。在学习本课之前, 学生已进行旅游服务人员仪表礼仪规范的学习和实训, 并通过学习基本掌握称呼、介绍、握手等旅游服务人员交际礼仪。在学习过程中, 学生的求知欲较高, 对新事物有极大好奇心, 追求美, 有学习动力。但学生的自主学习能力、实践能力以及合作协调能力较薄弱, 缺乏学习自觉性。

教学现状。中职旅游礼仪课程是中职旅游管理专业的必修课, 大多中职学校并没有专业的礼仪实训室, 缺乏相应的中职旅游礼仪教学设备以及硬件设施, 中职旅游礼仪任课教师专业者较少, 大多为兼职教师。以笔者所在学校为例, 中职旅游礼仪课程开设时间为第一学年的一学期, 总计 154 学时, 该课程内容多但课时少。目前, 中职旅游礼仪课程的教学模式大多以教师讲授为主, 学生实操练习的时间偏少, 而中职旅游礼仪课程是实操性较强的课程, 学生对相关的知识难以理解与掌握。

(二) “握手礼仪”微课的教学设计与过程

教学设计: 教师在课前组织所教授的不同学生进行《我来教你握手》《这个时候我要不要握手呢?》《我要先和谁握手呢?》三个微课视频的拍摄, 三个微课视频包含了本次微课的重点内容——握手礼仪的基本要求、握手的场合、握手的顺序, 教师以此为主线, 引入本次微课重难点内容, 向学生提出问题, 并结合动画、图片等方式, 通过云课堂智慧职教教学平台对握手礼仪的重点内容进行讲解, 引导学生思考并主动学习, 通过云课堂智慧职教教学平台对学生布置课后练习, 检查教学效果并巩固课堂内容。

教学过程:

第一部分: 课程导入

教师先提出问题: 他们的握手出了什么问题? 观看视频, 引出本次微课内容——握手礼仪。

第二部分: 新内容——握手礼仪的应用场合、握手的基本要求、握手的顺序

在此环节, 每一个知识点讲解之前均播放相对应的视频, 并

提出相对应的问题，引导学生结合课本主动思考并讨论问题，教师检查每一小组问题回答的情况，并随机抽取部分学生进行问题回答以及握手礼仪展示，再统一进行握手礼仪的训练，通过实践发现，学生在反复观看微课视频后，针对所提的问题讨论热烈，并在握手礼仪展示、训练环节能够积极参与，课堂的氛围十分活跃，学生学习的热情高涨，而且问题回答正确率、握手礼仪展示、训练参与度高。由此可见，将微课教学模式融入到中职旅游礼仪课堂中，不仅能够减轻教师教学的负担，而且可以大大提高学生学习的主动性和积极性。

表2 《握手礼仪》微视频主题

微课视频	提出问题
《这个时候我要不要握手呢?》	他在什么场合需要握手?
《我来教你握手》	你应该如何正确与他人握手?
《我要先和谁握手呢?》	他握手的顺序应该是怎么样的呢?

第三部分：总结与课后练习

教师分析总结学生学习、训练的情况，对于表现好的学生，及时表扬，提高学生学习的自信心，对于学习情况稍次的学生，及时纠正，及时鼓励，综合本次课，对学生不批评，建立学生学习的自信心，以此达到巩固知识的效果。

通过云课堂智慧职教教学平台发布握手礼仪的课后习题，并在后台检测和分析学生完成习题的情况以及学生对握手礼仪的掌握情况，及时反馈，与学生沟通，提高学生知识巩固的效果。

(三) 教学效果

本次课堂实践主要研究微课教学模式在中职旅游礼仪教学中的适用性和有效性，通过让学生参与本次微课视频的制作，这是对微主题内容的初学习，后期通过在课堂上再次观摩微课视频、教师指导、训练，此为二次学习，后期通过云课堂智慧职教教学平台发布课后作业，学生得到三次连续学习的机会，由此可有效解决学生怠于课前预习、课中学习积极性不高、课后巩固不重视等问题，微课这种智能化、多元化的学习方式，恰好适应了现代学生的学习心理，学生学习的效率和效果提升会显而易见，同时也减轻了教师的教学压力，提高了教师的教学效果。

三、提高微视频制作质量的策略

微课教学模式应用在中职旅游礼仪课程中，相对传统的教学模式固然能够大大提高教学效果，但微课的应用需要教师做充足课前准备，才能保证课程的质量，比如内容的选择、资料的收集、视频的拍摄剪辑等。在许多的中职旅游礼仪课本中都融入了微课的教学资源，笔者在多年的中职旅游礼仪课程教学中发现，现有的中职旅游礼仪课本上的微视频普遍存在视频制作较粗糙，多强调知识要点而忽略易错点，微课视频的讲解存在传统讲授方式的影子，研究的视觉不够多元化，微课视频的资源也有限等问题，提高微课教学的效果，关键在于提高微视频的制作质量。

(一) 微主题的选择

中职旅游礼仪课程中并不是所有的内容都适合微课这种教学模式，因此正确选择需要微课教学模式的知识点与内容是关键，针对所选择的知识点进行全面剖析，将视频逻辑化、列表化、步骤化、精细化，在微课视频中全面呈现，包括需掌握的技能、训练技巧等，便于学生对知识点的学习与理解。例如酒店服务人员的站姿可细分为多个微主题，如站姿基本要领的训练、站姿手位和脚位的训练、最后到基本站姿的训练，将站姿的学习分为三个微主题，详细剖析讲解和展示站姿的关键要求点以及需注意的地方和易错点，让学生对站姿的理论和实训知识技能进行全面的学习和掌握，大大提高教学效果。

(二) 充分运用现代信息技术

微课视频的制作，不仅仅是动态的展示，更应动静结合，因此需要充分利用现代信息技术，充实视频呈现的效果。比如可以采用 Focusky、Yaya 等软件融入动画将 PPT 与微视频更好地结合在一起，呈现出质感高、知识内容衔接流畅、动静结合、趣味性足、启发性强的微视频。中职旅游礼仪任课教师应格外重视教学能力的培训与实践，尤其是教师信息化教育技术能力，抓住一切可参加的专业知识技能培训机会，提高教师自身专业技能和综合素质，在平时的教学工作中善于总结思考，如何利用信息化技术将微课与中职旅游礼仪课程更好地融合在一起，让教学效果有“质”的提升。

(三) 精细化视频质量，打造旅游礼仪给人的美好享受

1. 提高解说质量。精细化解说文案，充分发挥每一句话的作用，紧扣主题，不说多余的话。摒弃传统课堂讲授的影子，可采用轻松幽默的解说风格吸引学生，增加微课视频的趣味性，提升教学效果。

2. 注重拍摄质量。要格外注意拍摄的环境、拍摄的角度、选择合适的拍摄工具，总之旅游礼仪微课视频的拍摄需建立在配套、仿真的实训基地，例如餐饮中的对客服务流程，必须有配套模拟场景支撑，才能完整地将对客服务流程展示出来。同时要注意声音与同步字幕的质量，要求普通话标准、咬字准确、吐字清晰，画面上的同步字幕所选字体、大小、颜色等与背景画面相适宜。中职旅游管理专业所从事的工作属于服务行业，对客服务中的语音语调需要温柔、轻缓，令人听起来感到舒适。

(四) 引导学生积极参与微课视频制作

微课对学生来说是一种新颖的学习手段，在实践当中也发现学生对微课这一教学模式也产生了很大的兴趣。引导学生积极参与中职旅游礼仪微课视频的制作，从微主题的选择探讨、视频的拍摄、脚本的学习等等，通过全程参与微课视频的制作以及后期的学习，学生不仅在微视频制作的过程中主动积极学习，形成专业知识与技能，而且令学生对每一个微主题的知识内容不管是理解层面还是记忆层面都比传统教学模式甚至微课教学模式都要深刻，学生既是知识的被接受者，也是知识的传授者，从而大大提升学生学习的效率和教师的教学效果。

总之，将微课引入中职旅游礼仪教学中，不仅受广大学生的喜爱，更是在实践过程中不断提高教师的信息化教育教学能力，提高教学效果，提升职业素养和审美的能力。这种教学模式不仅适合中职旅游礼仪课程的教学，也适合服务礼仪这一类实训课程的教学，通过不断地实践和应用，微课与中职旅游礼仪课程的融合以及教学效果会更上一层楼。

参考文献：

[1] 曹林芳. 服务礼仪课程课前微课初探 [J]. 职业, 2017, (25): 82.

[2] 韦孜, 吴艳秋. 基于微课视角的中职“商务礼仪”课程翻转课堂教学 [J]. 西部素质教育, 2018, 4 (10): 128-129.

[3] 薛琳之. 形象礼仪在中职旅游专业中的重要性 [J]. 魅力中国, 2018 (002): 103.

[4] 金照娣. 基于微课的“翻转课堂”教学模式在服务礼仪教学中的实践研究——以“蹲姿礼仪”课堂教学为例 [J]. 科教文汇 (下旬刊), 2015 (04): 96-98.

[5] 林海佳, 李俭. 例谈微课在中职助产专业药理学基础教学中的应用 [J]. 广西教育, 2020 (10): 106-107.