

# “校店合一”办学模式下《旅游心理学》课堂教学方法改革探讨

广州市旅游商贸职业学校 张志毅

中等职业教育作为我国教育体系的一个重要组成部分,为各行各业培养了大批的具有一定专业知识和技能的劳动力和技术生产者,在国民经济的发展和现代化建设中发挥着极其重要的作用。随着改革开放的不断深入和我国经济结构、产业结构的调整,中等职业技教育有了新情况和新的变化,也面临着一定困难和挑战。中等职业教育的培养目标是生产、管理、服务第一线培养应用型、技术型、岗位型人才。这种人才不但要具有某一项能力,而且拥有某一领域、某一岗位群所需要的综合能力。他们的理论要够用,实际操作上手要快,适应性要强,并能随情况变化,很快适应新的岗位需要。生产是骨干,管理是内行。我校是一所中等旅游职业学校,主要是为旅游宾馆、酒店各岗位培养一线的服务人员和初级管理人员。为了适应新的形式,我校提出了“校店合一”的办学理念,同时结合“生本教育”理论,为学科课程教学改革提供了理论依据。

生本教育理论是在建构主义学习理论指导下,现今流行的一种教育理论,它的主要思想是指为学生设计一种以学生好学为中心的教育体系,整个教学的目的和教学的过程的终端,是学生的主动发展。生本教育的课程观主张“小立课程,大作功夫”,教给学生的基础知识要尽可能地精简,而腾出时间和精力让学生大量活动,体现“教少学多”的原则;主张学科内部整合和整个课程整合。不同的培养目标要求培养的人才有不同的知识和能力结构。他们的知识和结构主要来源于课堂教学。作为专业理论课——旅游心理学,它的教学内容、教学方法及考核等,必须要符合我国中等职业学校教育的培养目标的需要,加大改革力度,更新教学观念,树立以岗位能力为中心的观念才能适应旅游企业对人才的需求。在这“校店合一”办学理念和“生本教育”理论的指导下,一年来,笔者在旅游心理学的教学中做了如下的改革与尝试。

## 一、课堂教学的改革

教学内容与教学方式是教学改革的重点。在改革前,由于受传统的学科本位教学思想的影响,本学科教学中特别强调学科知识的系统性、完整性和理论性,突出理论知识的传授和内容的深度和广度。例如:在“感觉与知觉的规律”一节,在教学中向学生全面讲解:感觉、知觉的概念;感觉、知觉的种类;影响感觉、知觉的因素;感觉、知觉的变化规律……但实践证明,这些内容和体系不能适应学生将来所从事岗位能力的需要。学生往往只懂理论,不会运用,不能运用所学

的旅游心理学理论来解决旅游实践中的问题。这样的教学模式重视了知识的传授，却忽视了能力的培养。改革后的旅游心理学教学，经过对行业的调研，了解行业对员工知识、能力的需求。在教学内容的选择和确定上，以岗位能力知识结构的客观要求为依据制定教学内容，够用即可。同时兼顾学生的可持续发展，对理论教学内容进行了整合，对于与专业岗位能力培养无多大实用价值的内容进行了删减合并。对职业岗位所必须的知识和技能进行深入透彻讲解、分析，使学生做到深刻领会，全面掌握。同时加大教学过程中理论与实践结合，理论应用与实践的案例教学比重。如“在讲到客人求尊重的心理”，给学生列举这样一个案例：一天清晨，一位住店的外宾早起跑步。下楼步出电梯时，电梯前的接待员立即主动热情地向这位宾客致以问候：“早上好，先生”，客人很高兴地回答：“早上好，小姐”。通过大堂时，接待员也同样问候“先生好”，散步回来，经过大堂和电梯口，服务员仍礼貌地说：“早上好，先生”，客人微笑地点点头，回房去了。可是，早上用餐去和用餐回来以及上午多次进出宾馆听到的仍然是：“早上好，先生”或“上午好，先生”这时客人听后感到不悦了。同学们就这一案例展开讨论，问题：“为什么每位服务员每次见到这位客人都热情、主动地问候他，而他却不悦？”讨论结果同学们找到了客人不悦的原因是客人的尊重心理没有得到满足。因为在这位客人看来，千篇一律的问候，使他感到已不是对他的问候，只是机械地应付差事而已。从这一案例分析中学生们认识到，服务人员只有尽快记住客人的姓名，并在与之交往时能经常、准确地称呼客人的姓氏，能根据不同时间、不同场合分别使用不同的问候语，才能使客人产生受尊重感和亲切感。可见，通过理论讲解与案例分析、讨论相结合，有助于学生理解理论，并会应用。

在教学方式上，改革前的旅游心理学是按照传统的教学模式教学的。以教师为中心，教师在教学中处于主导地位。教师教授什么，学生就学什么，记什么，注重教而非注重学。采用填鸭式的教学方式，教师一张嘴、一本书、一支笔就完成整个教学任务，但其结果是教师累的半死，学生还厌学，费力不讨好。改革后的旅游心理学教学，以学生为中心，以学生的学习为主，教师以教为辅，注重学而非注重教，十分注意充分调动和发挥学生的积极性和主动性，通过小组讨论、学生发言、案例分析、教师讲授等多种方式方法，培养学生分析问题、解决问题的能力。例如，在讲到“客人投诉时的心理及接到客人投诉后服务人员如何妥善地处理投诉”这一问题时，教学中，先向学生介绍有代表性的案例，让学生通过分析案例找出客人投诉时的心理，然后再通过小组讨论的形式找出处理投诉的办法。最后，老师再做总结和归纳。学生通过解决

实际问题的锻炼和思考，从而提高了分析问题、处理问题的能力。在分析案例时，尽可能要求更多的学生发言，发表自己的看法，在人数少的班级实行轮流发言，在人数多的班级采用先分小组讨论，再由每组出 1—2 名学生站起来陈述自己小组每位同学对问题的基本看法和争议。当然，搞好课堂讨论前提是教师课前要做好充分准备（内容包括总结发言、对有争议的问题进行引导、对案例分析的结论进行总结与升华等）。教学实践证明，这种方式的教学，既能强化学生对所学理论知识的掌握，也能培养他们运用理论应用于实践的能力，也能激发学生学习的兴趣，效果很明显。

## 二、评价体系的改革

评价考核的方式方法，也是旅游心理学课程改革的内容之一。评价考核是教学过程中的一个基本环节，它作为一种教育效果的评价手段，具有检测、激励、导向功能，它能够反馈教师的教学效果，能够产生激励效应，激发学生努力学习，从而形成更好的学习氛围，它还具有引导作用，从这个意义上讲，考试仍不失作为学生评价考核的主要方法。

改革前的旅游心理学考核与评价，存在着两个问题：第一，本学科只凭期末考试一张卷来作为对学生学习这门课的最终评定成绩，其结果学生平时不学，期末“临阵磨枪”，只要下工夫背，60 分没问题。考试完毕，书本一丢，什么都不会了。第二，过分注重理论知识的考核，忽视运用理论解决实际问题能力的考核，基础知识考核占 80%，而运用理论解决实际问题能力的考核只占 20%。显然，这种考核评定方式方法已不适应职业中学关于中等职业技术教育要培养技术型、应用型人才的需要。

为此，在旅游心理学的评价考核方面用如下方法达到了良好的效果。

第一，将学生的学习过程、单元测试、期末考试有机地结合起来，各占一定比例，具体操作如下：学习过程（课堂纪律、发言、讨论、作业等）占 40%，着重检查学生应知应会理论知识的掌握情况和运用理论分析解决实际问题的能力。

第二，单元测试、期末考试各占 30%，采用闭卷、开卷相结合的方式。单元测试主要检查学生对基础知识的掌握情况，期末考试主要检查学生运用旅游心理学理论对案例进行分析解决问题的能力。

## 三、经验与反思

通过一年多的教学实践，旅游心理学的课程改革初步取得了一些积极的效果：

第一，学生的学习能力和运用理论解决实际问题的能力得到了提高；

第二，改变了教师垄断教学的局面，学生真正成了学习的主体，活跃了课堂气氛；

第三，调动了学生获取知识的主动性，激发了学生学习这门课程的兴趣。

### 参考文献

[1]吴祖祯，优化课堂教学的体会[J]，上海师范大学学报，1998，12（4）

[2]卢晓东，赵琼，论职业教育课程设计的方法论，成都教育学院学报，2005，（2）

[3]王旭科，宋建，浅议旅游高等职业教育的发展，中国成人教育，2005，（1）

[4]谢文静，高职教育改革考试要点[J]，职教论坛，2003，（1）