

关于旅游管理专业教学中体验式教学的应用研究

宫博然

四川华新现代职业学院，四川 成都

收稿日期：2022年2月14日；录用日期：2022年3月11日；发布日期：2022年3月18日

摘要

旅游管理学科的学习者在掌握课本知识的同时，还需要具有熟练的实际运用能力，因此，旅游管理专业需要对传统的教学方法加以突破。体验式教学对于旅游管理专业的教学工作有着相当大的优越性，深入贯彻体验式教学能够提高旅游管理专业的教学效果。本文主要对旅游管理专业教学中体验式教学的应用展开研究，以供参考。

关键词

旅游管理，专业教学，体验式教学

Research on the Application of Experiential Teaching in the Teaching of Tourism Management Specialty

Boran Gong

Sichuan Huaxin Modern Vocational College, Chengdu Sichuan

Received: Feb. 14th, 2022; accepted: Mar. 11th, 2022; published: Mar. 18th, 2022

Abstract

While mastering textbook knowledge, learners of tourism management also need to have skilled practical application ability. Therefore, tourism management needs to break through the traditional teaching methods. Experiential teaching has great advantages for the teaching of tourism management specialty. The in-depth implementation of experiential teaching can improve the teach-

ing effect of tourism management specialty. This paper mainly studies the application of experiential teaching in the teaching of Tourism Management Specialty for reference.

Keywords

Tourism Management, Professional Teaching, Experiential Teaching

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

旅游业的迅速发展促进了我国旅游教育资源的快速增加，但旅游管理专业又不同于其他学科，其具有很大的实用性与可操作性，因此旅游管理专业教育强调对学生实操与专业知识技能的培养。体验式教学针对旅游管理专业人员来说，是一个有效的教学模式，在提升学员基础知识水平的同时，还能够促使学员通过体验活动实现对理论知识的内化与吸收，进而强化对理论知识的运用，进一步提高学员的专业技能，以便于为社会输出优秀的旅游专业人才，进而更好地服务于区域经济社会，推动地方经济的健康发展。

2. 体验式教学概述

(一) 体验式教学的含义

体验是人的一种生存方法，体验活动应当是教育主体的身体力行，体验的目的就是通过经验活动来了解事情、认识新事物。而体验式教育则指的是在特定的教育目标下，通过全面分析教学内容创设教学情景，并指导学习者运用情境开展教学的教育方法，学生在情境中能够迅速、正确地掌握教学内容。体验式教育强调学习者的情感感受，并注重于师生间的双向互动与沟通，通过实施体验式教育就能够增进师生的情感沟通。体验式教学是行动与思维的有机融合，在这种教学模式下，体验过程是教育基础，学习者能够从生活体验中就知识内容加以感受、观察、反思与总结，进而调动学生学习的积极性与主动性。而运用体验式教学，其要点就是充分调动学生的积极性与兴趣，启迪学生的创新思维。而体验过程则是将学习者情感感受与意识感受相结合的教育过程，在此过程中能够充分调动学生的积极性与兴趣，提高实验创新能力与逻辑思维的训练[1]。

(二) 开展体验式教学的必要性

随着社会主义市场经济的蓬勃发展，中国旅游业的发展态势也一片良好，对旅游专业人才的要求也与日俱增。但传统模式使很多院校培养的旅游专业技能人员并没有社会适应性。在旅行中，旅游者都想要得到一种快乐的旅行过程，而旅行管理者的目的便是使旅游者可以充分体验这种乐趣。从事旅游服务行业的管理人员多从基础入手，而进行体验式教育，不但可以巩固旅行管理各专业学员的理论知识基础，增强学员的实际能力，还可以使学员亲身体会到工作中的苦和甜，以便为今后的工作做准备[2]。

通过创造情境，让学生获得真实的体验和直观的感受，通过语言描述，唤醒学生内心的体验和积极性，引导学生表达自己的体验，指导学生进行实际案例的分析与操作等方式进行“体验式教学”的激活与实施。将以往的“以教师为主体”转换为“以学生为中心”，让学生通过“亲身体验”来获取知识并能够应用到实际的教学方法，将其运用于旅游管理专业实践教学能有效地提高实践教学的效果。

3. 旅游管理专业应用体验式教学模式的优势

我国旅游业自改革开放以来取得了较快的发展,与中国旅游大国地位相对应的是,我国也开始成为世界旅游教育强国。高级旅游学院和设立了旅游学专业的一般高等学校以及中等以上职业高校数量逐年增加。目前在旅游管理专业的教育中还存在着教育中以老师为主导,老师的自由度大,学生的自由度小的特点。在教育的方法中以老师讲课,学生记笔记的方法为主。在教育中忽略学生实际操作能力,以单纯理论知识传授为主,照本宣科的现象很严重。引进体验式课程,能够在很大程度上改善学校目前的状况[3]。

(一) 有利于激发学生的主动性

传统的教育方式以“教”为中心,在课堂中老师占主导作用,而学员则是主要听众,因此在课堂中易形成对学生投入不够或参与较不主动的现状。而目前,旅游学科老师往往使用的教育方式为授课法、示范教学法,对讨论法、练习教学法等的使用则较少。而体验式教育则以“学”为中心,学校学生占据了主导地位,教师则扮演着规划、组织的角色。让学生从体验式教学中,感受成就感,这种教学方式很容易调动学生学的主观积极性。

(二) 体验教学易于被学生接受

传统的教学模式以老师为主体,课堂为主体教学地点,很容易形成灌输教学方式,也导致了学生们消极接收信息,而体验式课程则给学生们创造了一种空间,能够使知识传递得更加生动、鲜活。例如,在介绍旅游景区管理系统中的标识管理系统时,可以把学生们带到下一个游览景点,在介绍了景点标识的含义、原则、材料等理论内容之后,就可以让学生们通过在景点内的标识,查找其所面临的问题,并积极寻找解决办法。这也能够改变学习者的惰性,从被动接受变为主动性学习。而生动的体验课程也可以更好的帮助学生掌握学习内容,从而获得良好的教学效果[4]。

(三) 体验式教学模式更契合旅游专业

旅游行业是一个实用性很大的领域,但由于目前社会普遍存在的注重知识点、强调基础知识的传授模式,造成的后果就是,学习者应试能力较强但是处理现实问题的能力相对薄弱。在教学的过程中如果不触及旅游现实,就无法引发学习者的情感共鸣与兴趣,并且由于旅行产业的发展具有综合性,很多东西也是通过单门课程理论讲授所无法传达的。

4. 体验教学模式在旅游专业教学中的实施方法

(一) 改变教学理念

课堂教学理念是新型教学方法能够顺利进行的重要前提保证,所以建立旅游管理专业体验式教学方法首先要转变老师的课堂教学理念。在我国长期以来的教育制度中,始终沿用了中国传统的教学模式,把教师当成了课堂的主体,学生以被动型的方式接触知识,这种教学模式很不利于旅游管理人才的培养。而体验式教学方法则着重关注于学生整体学习过程的培养,以课堂实际运用为重点教学内容,充分调动学生的主体能力,开拓学生的学习思路,提高学生的实际运用能力,引导学生积极主动的投入到课堂教学中,通过转变课堂模式和学生的习惯提出切实可行的方法,提高学生的综合职业技能。因此,教师一定要从以往的课堂思路中转换出来,逐步适应并熟练地使用“做中学、学中做”的创新理念[5]。体验教学模式提出以学习者为主体,老师为引导的教育理念。在经过老师精心选择的教學情景中,强调对学生学习能力的训练,通过引导学生问题、发言加强与教师互动。通过体验式教育的模式能够提升教学效能,进而提高学生的学习成效。但是提倡体验式教育并非排斥或排除理论教育,而是要形成二者互补的教育理念。理论学说是多年实践经验的归纳与提炼,是引导实践的重要手段,如果缺乏理论知识则会导致

教学过程缺乏架构、没有总纲。而体验式教育方法则能够在很大程度上解释、理解、发挥出教育的目的。二者是互补的，缺一不可。

(二) 在旅游专业课程中设置丰富的体验教学方法

在体验式教学模式的改革中，不但要对传统思维方法进行变革，同时还要创造必要的实习基地。教学实训基地可以给学习者提供旅游管理专业的体验式教学实习场所，使学习者可以在这里通过自由的分析与总结知识，培养自己的实际技能。在创新体验式教育环境中，首先要求教师学会科学地设定问题情景，善于洞察学生的心智活动特点，并在恰当的时间抛出问题发挥学生的主体能力，使学生通过自己的意识活动积极主动地去剖析问题解决问题，从而彻底改变传统模式中中学生被动的问题。其次是要学会通过精心地设置真实情境，认真对待每一种感受，并将之当成是社会真实实践。让学习者通过细心地考察与练习，在实践中发现旅游管理实际工作岗位上可能会存在的问题，根据工作中的实际项目开展体验，增强课程体验与工作实践岗位之间的相关性。最后是教师要合理制造虚拟情景。把传统课堂教学内容以虚拟情景的方式呈现到学生跟前，使学生置身于实际体验情境中，培养学生的主动学习性，让学生能积极主动地投入到实际教学中，利用虚拟情景的设计提高学生课堂体验的有效性。

案例体验教学。是指由老师按照课程目标，精心选取旅游业中一个领域的经典案例引导学习者了解并综合分析这一案例的学习能力与知识。例如，把学生引入到特殊的事件情景中，通过学生积极、主动性的思维研究这一事件，学生可以以不同的身份发表自己的见解和看法。首先，学生通过阅读案例，然后结合问题进行思考并准备自己的答案。其次，教师组织学生开展课堂讨论，在讨论中作小结。案例的答案大多不是固定的，在案例讨论的过程中，教师要尊重学生的意见和建议，最后与学生一起就案例进行讨论，从而得到最终结果，这样可以在体验的过程中提高学生的分析问题和解决问题的才能。

角色扮演体验教学。角色扮演体验课程是指通过设定某一课程情景，教师投入到角色扮演中，并采取不同的角色分工，体验相应的课程。在导游服务教学中就可以把学员们分为不同的小组，其中每组学员们都需经过导游工作与客人之间角色交换的流程，在教学实践中体验导游工作人员的业务技能、方法，和客人对导游工作人员需求等课程内容。例如，教师选择一个旅游景点为模拟对象，围绕这个旅游景点开展一次课堂模拟导游活动，在这种模拟过程中提升学生的文化知识水平和实际操作能力，从而丰富课堂的教学内容。例如，其中一名学生在模拟导游鹤雀楼过程中便以一首王之涣的著名诗句《登鹤雀楼》作为导游的开篇，这首耳熟能详的唐诗立刻让“游客”产生情感共鸣，拉近了游客、景点与导游之间的距离，使游客产生了浓厚的兴趣。接下来，该生便对鹤雀楼的地理特征、人文历史等情况作以相应的介绍，并将诗人王之涣与鹤雀楼之间的故事穿插其中，是游客在游览的同时了解了更多关于景点的信息，丰富了游客的旅行经历。在学生模拟导游结束之后，教师则可以对学生的表现作相应的点评并加以总结，对其中的不足和错误做出修正，使学生的认知更上一个阶层，同时也促进了学生的情感体验。

讨论体验教学。讨论与体验课程是指由老师预先设定研讨情景或预先布置研讨问题，学生们可以分为几个小组进行自由探讨，在畅所欲言的基础上取得一些共识，并保持一点个人意见。例如，在旅游景区门票管理一章的教学中，就可以运用讨论体验教学模式，设置的研讨题目为景区门票涨价问题，学习者就能够从研讨中分析景区门票是否需要涨价、上涨的影响因素和幅度等，以便于更深入地掌握景区门票计价原则。

现场体验教学。现场体验课程主要是把学生们带入旅馆、餐厅、游览景点、或游客购物地点中，在实际的游览环境下，指导学生们掌握有关的游览常识。这种教学模式，解决了“黑板+粉笔”式教学的缺点，更容易吸引学生们的兴趣。例如，在讲客房管理的服务管理上，可以将学员领进客房前台工作，当讲解了前台业务技能之后，就可以让学员带着很多疑问和员工互动，而通过员工的解答还能够提高学员

对知识点的掌握，比如是否涉及外币兑换服务，以及货币兑换的具体金额等。而学员所获得的工作经验除增加了教学效果之外，还能够直接提升学员的实践工作能力[6]。

(三) 完善教学设备、设施

课程体系的进一步完善体现在要将传统课堂教学中的教师灌输式上课模式，改变为指导式教学；将传统课堂教学中教师为课堂主导的模式，改变为以学员为上课的主导；将传统课堂教学中简单乏味、单调的内容，改变为生动、有趣、鲜活、多维度丰富的内容。在开展实际的体验教育专业课程设计时，教师们需要选择一项甚至多项世界经典的旅行活动作为教育主题，让学生们更加主动的投入到旅行活动中，同时通过仔细观察、实际探索、语言表达和信息反馈等一系列方法，使学生们得到更为真切的旅行感受，从而有助于对学生们在知识应用技巧等方面形成更加清晰的认识与掌握“身临其境”是体验教育课程制度设计中的最大境界也是专业教育课程设计的核心目标，而认识拓展与实际运用也是体验式教育课程体系设计的主要目的，完善体验教育课程管理制度设计是体验式教育真正落到实处的关键保证。

体验式教学对教学设备设施的需要和依赖程度比较高。旅游专业学生想要开展体验式教育就需要引入一些教学设备。目前，旅游专业已经初步改变了“黑板+粉笔”的教学模式，并引入了一些多媒体设施，这些设施可以使体验式教育的质量大大地提高，不过想要更大程度地推进体验式教育，还需要引入各种软件设备，如虚拟景区管理系统、饭店管理系统等。另外，还需要进一步加大对各类实验实训中心的建设，以提高体验教育的环境。现在旅游专业已经基本建有仿真试验室，其中规模最大的就是仿真酒店实验室模拟餐饮试验室。不过由于这种试验室的要求还不够高，和实际的宾馆、饭店管理有着很大差异，所以学员的体验性并不高。为培养学员的体验性，学校可以设置更多的实验区，如建立虚拟导游试验室、虚拟旅行策划试验室、虚拟前台试验室等。使学生在更多的体验环境中学习。

(四) 提升教师专业素质

传统教学方式的特点是教师占主导地位，教师按照自身的知识结构和教育能力设置课程。在体验式课程中教师的主要角色成为了指导者、组织者，但这也对老师提出了更高的要求。体验式教学要求教师必须同时拥有深厚的基础知识和较强的实际能力，虽然现在不少旅游学科老师都具备了各种旅游业的从业资格，但实际能力却普遍薄弱。良好的教师是学科发展的前提，教师品质直接决定了体验式教育的品质与水准。对于提升体验式课程的质量，高等院校首先要做好教师队伍建设。第一，要引入高素质的教师，高等学校可对外招聘学术专家担任本校的外聘导师，同时定期聘请有丰富教学实践经验的旅游教育管理人员来校开展讲座，并适时向学习者传递和补充新的相关知识，以保持对专业知识的前瞻性。第二，要给本校现有师资创造教学实验的机遇。高校要引导在职老师开展自学，老师本人也要秉承“终生所学”的宗旨，提升自我专业素养和技术，利用在职进修、参加实践等模式提升自我的素养，通过进一步掌握、熟悉新的旅游与专业知识，提升教学和管理水平。

5. 其他建议

构建良好客户关系在每个行业中都十分受用，在旅游行业中，良好的客户关系能够从多方面增加旅游行业的经营效益，从而推动旅游业的全面发展。因此，在旅游管理专业的体验式教学中，教师可以适当加入一些有关客户服务的教学内容。

国内当前大多数的职业院校都开设有基于客户服务与关系管理的相关课程，旨在为我国的旅游业发展培养出高素质技能型人才，然而在教学中还存在一些问题，比如过于注重学生理论知识的掌握，偏向于“灌输式教学”等，现代旅游必须意识到，客户服务对现代旅游业发展的重要性，教师可以组织一部分学生模拟旅游中的顾客角色，其他学生根据顾客的需求组织网络资源，通过信息化技术来提高新型服务业，在全面掌握旅游者的需求后，不断完善客户所需要的旅游信息资料，以达到让客户满意的程度。

要求教师和学生在对专业知识了解和熟知的基础上,对相关场景进行演练和模拟,在课程中带动学生的主人翁意识,提高学生融入课堂的积极性,实现课本和实践的有机结合。在整个过程中就是体验式教学方法的融入。体验式教学模式的引入和运用不但拓宽了旅游教学体系的方式方法,使得高等教育对于应用型人才的培养方式的研究领域更加广泛,也丰富了旅游研究的内容范畴,对于不断创新旅游教学模式的理论研究具有实践指导意义。

关键核心问题在于如何在教学内容设计、教学环节设计等方面加入“体验式教学”的新元素,让学生在课程中身临其境,感知提高客户服务能力和客户关系管理的重要性,为未来的工作实习打下坚实基础。

教师还可以在体验式教学的过程中,注重学生专业素质培养的同时,对学生进行一些道德教育,让学生在日后从业时,兼具幽默风趣的讲解能力、控团才能、优秀的心理素质和鲜明的形象风貌,为旅行者带来更好的体验[7]。

6. 总结

总而言之,当今社会对人才的要求越来越高,体验式教学对于培养综合型人才有着重要作用。旅游管理专业不仅注重理论的学习,还注重实践学习,将体验式教学应用到旅游管理专业的教学中,有利于提高学生的专业素养。因此,高校应该加强体验式教学模式的创新,让体验式教学在旅游管理专业教学中充分发挥出优势。

体验式教学可以为学生提供良好的暗示或启迪,有利于锻炼学生的创造性思维,培养学生的适应能力。更深层意义上讲,实施体验式教学进一步深化了教学改革,改变传统的讲授为主的课堂教学模式,是探寻高等职业学校教学规律和提高课堂教学质量的良好方法和途径,它可以引导全体学生自主、自觉地学习,强化学生实践能力和职业技能的培养,提升学生团队合作精神和独立思考的能力。同时,也能帮助教师确立新的教学理念,改善知识结构体系,提升实践智慧,成为新型“双师型”教师。最终实现“学生乐学,教师乐教,企业乐用”的职业教育生态发展的良好局面。

基金项目

四川华新现代职业学院 2022~2023 年度教改课题“旅游管理中客户服务能力提升的体验式教学设计与研究”(项目编号:JG2022019Y)。

参考文献

- [1] 杨继全. 体验性教学模式理论依据及实施策略探究[J]. 长春理工大学学报: 高教版, 2012, 7(11): 164-165.
- [2] 闵冬梅. 数字化背景下旅游管理专业体验式教学探究[J]. 当代旅游, 2021, 19(28): 75-77.
- [3] 高优. 探讨如何运用体验式教学解决《导游业务》教学存在的问题[J]. 西部旅游, 2021(2): 77-78.
- [4] 许福姬. 新时期旅游管理专业体验式实践教学模式初探[J]. 现代交际, 2021(2): 27-29.
- [5] 李建滇. 浅析高职教育“学中做、做中学”理实一体化教学模式内涵[J]. 教育现代化, 2018, 5(50): 240-241.
- [6] 孔星. 体验式教学在旅游管理专业教学中的应用[J]. 西部素质教育, 2020, 6(12): 179-180.
- [7] 侯春秀. 旅游管理专业体验式教学应用研究[J]. 辽宁经济, 2019(7): 92-93.