

基于翻转课堂的旅游公共关系教学实践与反思

侯志强

(华侨大学 旅游学院, 福建 泉州 362021)

[摘要] 旅游公共关系是一门旅游管理专业的专业课。该课程的实践教学环节可以极大提升教学质量, 培养学生的综合能力。运用“翻转课堂”的教学理念, 设计包含教师引导下的自主学习、学生主导的现场实践活动和师生互动的反思学习与总结三个阶段的翻转课堂教学程序, 并从教师教学的组织、学生学习的效率、教学媒体的使用效果和教学评价方式的调整四个方面进行评价, 最后提出调整教师的定位与功能、促进学生学习的参与度和扩展翻转课程的空间尺度等建议。

[关键词] 翻转课堂; 旅游公共关系; 旅游管理专业; 教学实践

doi:10.3969/j.issn.1673-9477.2018.02.035

[中图分类号] G64

[文献标识码] A

[文章编号] 1673-9477(2018)02-107-04

一、旅游公共关系课程的翻转课堂设计

《旅游公共关系》是旅游管理专业的专业基础课, 作为一门现代管理科学与艺术, 该课程学习可以让学生基本掌握公共关系在经营管理、市场营销、大众传播及社会交往等领域的基本规律, 了解和熟悉一个旅游公共关系人员所应该具备的基本能力与技巧。本课程实践结合“旅游公共关系”课程的教学特点和该专业学生能力培养的要求, 选择在掌握公共关系涵盖的“主体——旅游组织”“客体——公众”和“媒体”三要素的基础上^[1], 对公共关系专题活动策划这一教学内容进行课程训练。该课程组织借鉴翻转课堂教学的理论与实践经验, 设计了包含教师引导下的自主学习、学生主导的现场实践活动和师生互动的反思学习与总结三个阶段的翻转课堂教学程序(见图1)。

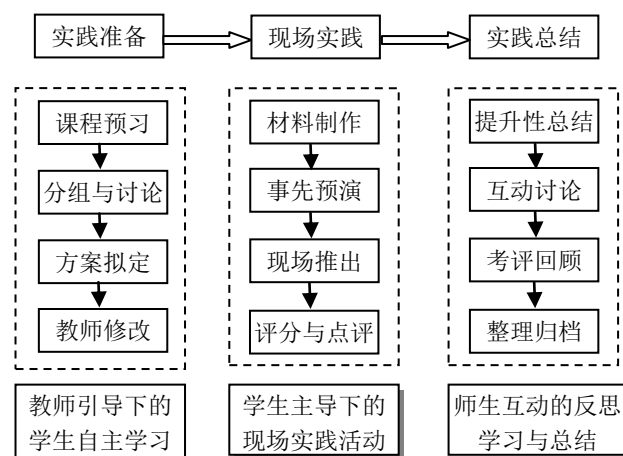


图1 旅游公共关系翻转课堂教学程序设计

公共关系专题活动策划是任何一个公共关系主体和从业者必须熟练掌握的一项技能。该项学习内容传统的同类教材和教学过程都是以教师授课的

方式进行。本教学设计考虑旅游管理专业学生的技能训练和实践能力训练, 选择这一项目, 通过“翻转课堂”这一教学理论与实践的引入进行教学设计, 可以全面让学生深入体会已经学习的旅游公共关系基础知识, 并广泛了解旅游企业发展的实践, 并结合自学和分组讨论进行专题活动策划, 从而全面训练。

(一) 实践准备阶段

1. 课程预习

首先布置学生自学旅游公共关系专题活动策划章节的内容, 要求学生按照课程实践的安排熟悉教材中的活动策划内容和步骤; 并提供已有专题活动的策划方案和视频供学生学习参考, 鼓励学生从网络上收集相关的信息备用, 同时广泛了解相关旅游企业和政府部门对该项工作的需求。

2. 自由分组与分组讨论

先让学生自由结合分组, 通过多次讨论匹配, 方案分组人数不超过5人, 既保证学生之间有充分的沟通, 又避免部分学生主观或者客观没有发挥出各自的作用。然后各组成员讨论布置的自学内容和相关视频, 谋划各组专题活动策划的主题, 并且准备相关材料。本项工作也意在训练和考核学生的协调组织、参与配合能力。

3. 方案拟定

各组在充分自学课程知识, 收集相关行业信息, 并和组员进行积极讨论的基础上, 按照已经提供的提纲和步骤拟定各组的专题活动策划方案, 并对方案进行深入讨论, 不断细化专题活动策划方案和实施步骤。

4. 教师修改

教师对各组提交的专题活动策划方案逐一进行

[投稿日期] 2018-02-16

[基金项目] 福建省高等学校教学改革研究项目(编号: JAS14652)

[作者简介] 侯志强(1974-), 男, 甘肃临夏人, 副教授, 博士, 研究方向: 旅游企业管理与旅游目的地管理。

修改,并分别和各组成员交流,引导学生结合自身的优势和特点,结合拟选定旅游公共关系主体的特征,深入讨论活动的主题、主客体关系的梳理和媒体的参与推广,从而全面细致地继续完善方案。同时要对学生下一步学生的专题活动现场推出活动进行指导,引导学生发挥主观能动性,积极准备。

(二) 现场实践阶段

1. 材料准备

本课程实践的场地通常使用多媒体教室或者会展实验室,学生要根据各自专题活动的需要布置场地,如制作PPT、制作多媒体(小视频)、小道具制作、现场氛围营造等。通常学生都会充分根据已学习视频提供的经验发挥各自的想象力,自己动手制作一些用具。

2. 事先预演

课程实践提前要求各组必须在现场推出前进行预演,以熟练专题活动的内容,促进团队成员之间的合作与配合,积累现场经验,以应付特殊情况的出现,提高危机处置意识和能力。

3. 现场推出

课程实践使用的场所统一为室内空间,如多媒体教室、会展实验室等。学生通常提前入场准备,以原组学生为核心成员,适当邀请其他同学参与活动,充当媒体、嘉宾或者观众。由班干部作为主持人组织现场推出的全部过程。各组同学分批出场展示本组的公共关系专题活动,在此过程中集中体现公共关系主客体之间的关系,通过媒体充分让公众接受主题的信息,建立情感。引导学生注意现场气氛。

4. 现场评分与点评

学生推出现场活动的过程中,由教师和学生组成现场评分组,对公关活动主题(10%)、公关活动要素(20%)、公关活动现场效果(20%)、团队配合(20%)、公关礼仪(20%)和个人表现力(10%)等六个方面进行评分。

最后教师根据学生在公共关系现场活动中的表现进行点评,重点对综合表现良好的团队及其活动进行表扬,示范性讲解该组活动的优点和可学习之处。并对整个现场活动中存在的问题进行综合分析,

提醒学生现场反思总结。

(三) 实践总结阶段

1. 提升性总结

首先结合前期布置的自学内容与学生课程实践的内容,系统梳理相关的知识点,拓展到旅游相关行业的发展动态,让学生熟悉了解行业动态的信息渠道和方式;同时强调公共关系的三要素之间的关系,提出体会专题活动策划的过程和最后的效果评价。由此,结合学生的活动实践提出普遍存在的相关问题。

2. 互动讨论

教师先提出相关问题,学生分组围绕旅游公共关系的三要素展开讨论,然后小组汇总意见统一汇报各组的优缺点,简要评价本组的活动效果;并结合自身活动存在的困惑,提出问题后各组之间交流,教师最后点评总结。

3. 考评回顾

实践教学过程的评估按照前期的工作程序进行,分为专题活动策划书小组评分、现场推出小组评分、学生单项优秀分三部分,得出小组得分;同时赋予小组长组内评分的权利,意在发挥组长督促、协调小组成员的作用,该分值作为加权项,计算得出小组内各成员的成绩。通常,卷面考试中还会考虑就专题活动策划的主题、活动组织、评价等方面测试学生。在该项课程的最终考核中本课程专题活动实践占据一定比例的成绩。

4. 整理归档

每一轮教学过程完成,都需要整理档案,完善教学程序,为下一轮教学做好准备。特别是前期的准备和学生自主学习效果的提高,该项工作意义重大。

二、翻转课堂效果评估

(一) 教师教学的组织评价

翻转课堂的教学要求,学生作为内化知识的首要主体,但这不排斥教师的引导和参与。从本课程实践的实际来看,教师的指导显得更为重要。以下从传统教学和翻转课堂进行比较,分析教师在翻转课堂教学组织上的差别。

表1 传统教学与翻转课堂中教师功能的差别比较

	传统教学	翻转课堂
课前准备	教师花费大量时间备课,制作课件	教师引导,学生自主学习;教师需提前大量备课
课堂教学	通常教师以讲授为主	学生作为课堂的主角,教师侧重制定规则和引导
课外工作	通常以批改作业为主	学生需要相当时间组织自主学习、主动训练;教师侧重制定计划和互动指导工作
课程考核	通常是以卷面考试为主	以能力为主导的综合训练占据一定比重的成绩,教师要突出综合评定。

从本课程实践来看,教师需要从分组、课前自学引导、专题活动策划方案拟定、活动演练到现场推出各个环节的教学活动特点入手,要做好教学准备和引导工作,引导学生按照教学计划做好自学课程的前期工作,并要进行一定的社会调研,在教师引导下做好相关准备工作。

从教学组织的角度来看,教师全程控制教学过程与进度十分重要,要及时进行评价和分析学生自主学习的效果,并按照各组的情况及时进行调整。教师投入的精力和时间要覆盖教学全过程,学生的自主学习阶段也并非教师不参与。

（二）学生学习的效率评价

以作者所在单位的三个教学班级(2013-2015 旅游管理专业)为例,以下从学习过程、学生积极性、综合能力训练和学习成绩测评来分析学生学习的效率。

从学生学习过程来看,通过目标导向的任务引导,学生可以以小组为单位有组织的学习相关任务,并按照分组进行一定程度的讨论和交流,并围绕“专题活动策划书”这一撰写任务进行一系列旅游实践社会调研和专题活动方案讨论。

从学生学习的积极性开看,由于该教学活动组织以学生自主学习为先导,学生参与性活动为主导,整个教学过程中都是以教师指定的目标为导向,充分发挥了学生的主观能动性,其学习的主动性得到极大的提高。

从学生的综合能力训练来看,从学习态度、自主学习能力、参与活动能力、才艺表现能力、语言表达能力及协调配合能力等方面,学生都得到了综合训练;特别是小组长可以根据每个成员的诸多方面给每个组员以恰如其分的评价,用于区别个体之间的差异,具有很大的机动性和激励作用,也促进其综合协调能力的提高。

从学习成绩评测来看,本教学活动综合情况良好。活动策划书文本制作的得分最高 100 分,最低 55 分,平均得分 82.3,现场活动综合得分,最低 66.3 分,最高 89.7 分,平均 80.4 分,均符合正态分布。在现场评分中,公关活动主题、公关活动要素、公关活动现场效果、团队配合、公关礼仪和个人表现力的得分比例对学生的表现也有所体现,其中个人表现力方面充分体现了学生在才艺方面、个性展示方面有显著特征;公关礼仪和现场效果方面体现学生在参与互动中的积极性;团队配合方面得分相对较低,一方面是活动的熟练程度有一定影响,也是在个性展示中降低了对群体活动的重视,这也是当代大学生存在的一种状况,有待今后教学中进一步

加强训练。

（三）教学媒体的使用效果

在课程设计中,教师仅对活动现场环境进行限定,通常是会展实验室或者多媒体教室,学生可以通过音响、视频和其他简易布置的场景来布置现场。通过不同教学年度的教学情况来看,学生可以按照教师的要求充分利用、挖掘各类教学媒体资源,这也对教师使用和组织教学媒体资源提出挑战、提供了创新思维。

从实践准备阶段开始,学生在教师的指导下自学教学内容,准备专题活动策划方案。在此期间,学生会主动通过网络查阅大量网络文本资料和视频资料,了解专题活动的组织过程,在带着专业任务、以专业视角观看大量视频的过程中认识、了解专题活动实践,理解专业教学内容;同时根据对旅游活动实践的了解选择各组关注的重点,进行有针对性的资料收集。在制作现场活动使用的背景视频或者图片材料时,学生会根据活动策划书自主学习相关软件,使用 Powerpoint、Focusky、Keynote、WPS Presentation、CamtasiaStudio、Mindmanager 等软件制作演示文件,声形并茂地展示活动内容。同时学生会根据活动内容自主设计一些活动道具丰富活动内容,极大提高了动手制作能力。在现场活动阶段,学生可以通过演练熟练运用会展实验室、多媒体教室中的各种设备和软件,现场还会使用手机相关软件互动。

（四）教学评价方式的调整

根据翻转课堂的教学思路,传统的教学评价方式已经不符合实际情况,这就需要极大的调整。从评价方式来看,传统教学通常都是使用书面作业、卷面考试、口头问答等方式来测试学生的学习状况。而根据翻转课堂的教学要求,本教学活动的测试需要测评课程实践实施的全过程。在实践准备阶段,教师需要在学生自主学习的基础上,在学生自主编组的过程中重点引导组长,并将考核目标和考核程序通过组长及时下达,特别是强调组长具有组内成员评分的加权分赋予权,将教师的测评与学生自主评分相结合。在专题活动策划书编制过程中,通过参加小组座谈,充分了解每个学生的参与情况和对课程内容的掌握情况,及时给予指导。在现场推出活动中,教师组织相关教师、学生代表组成现场评审组根据已经发给学生的评分表进行评分,再对每一组学生的成绩取平均分。讨论总结阶段,由各组长给小组评分,该分值作为加权项,计算得出小组

内各成员的成绩。最后,在卷面考试中设计相关题目进一步测试学生对整个活动内容的综合认识和评价。从教师评价学生的方式和过程来看,周期更长,工作量也更大,但是评价的客观性会更好。

三、结语

“师者,所以传道授业解惑也”。当代大学教育面临着国际环境变化,国内经济高速发展,各种社会思潮涌动的现实挑战,教师和学生同时面对着各种诱惑和困惑。作为大学教师,在课堂教学中不仅要自身的专业修养展示出来,还需要与时俱进地改进教学方法,把学生从手机、网络中吸引出来。翻转课堂的教学模式,对教师在教学中的定位与功能进行了有效的调整。一方面是,教师与学生的关系从简单的“教与学”转化为教师与学生同步学习,教师不仅要提前备课布置任务让学习自主学习,而且需要在学生拓展学习内容后不断促进教师同步学习诸如新软件、新工具,从而可以有效指导学生的学习;另一方面,教师不再是以课堂为教学的核心场所,而是根据学生学习的进展不断拓展教学空间,在学生学习全过程参与活动并同步及时指导,如通过微信群等方式同步参与。

学生的学习效果是评价教学的终极手段。而学生的学习参与度很大程度上决定了最终的学习效果,通过对“学生参与度”的评价,可以了解学生的学习效果和发展现状,为学生下一步学习提供建议和指导,师生关系、同伴交往、专业学习、宿舍环境、社团活动等校园内部因素对学生参与度的影响教大^[6]。从目前使用的翻转课堂教学实践来看,专业教师与学生的联系和接触远超过传统教学的频次,促进了师生关系;通过自主分组,学生之间的专业学习交流更顺畅,同时这些活动涉及了学生宿舍、学校社团活动的诸多环境和因素。因此,学生

的自主性加强,参与度得到较大提高。但从目前情况来看,组长和个人能力比较突出的组员的参与度明显高于其他同学。

翻转课堂在大学教育中的运用更注重课堂教学和学生自主学习的结合。从教学环境来看,不仅要组织学生充分利用课堂、图书馆、社团校园活动、宿舍等各种环境与资源,组织有效学习,同时还要根据现有的网络媒体资源充分学习利用,让学生学习合理有效使用网络资源,提高使用效率,特别是注意避免沉迷于网络游戏或者学习时间碎片化。由此来看,翻转课堂的空间尺度涵盖了大学生学习生活的所有环境,需要有意识的引导组织学生合理有效利用,避免思维误区。

参考文献:

- [1] J. W. Baker. The Classroom Flip: Using Web Course Management Tools to Become the Guide by the Side[A]. J. A. Chambers. Selected papers from the 11th International Conference on College Teaching and Learning[C]. Florida US: Florida Community College at Jacksonville, 2000. 9-17.
- [2] 祝智庭, 贺斌, 沈德梅. 信息化教育中的逆序创新[J]. 电化教育研究. 2014, (3): 5-12+50.
- [3] 容梅, 彭雪红. 翻转课堂的历史、现状及实践策略探析[J]. 中国电化教育. 2015, (7): 108-115.
- [4] 朱斌, 王学典. 旅游管理专业的“翻转课堂”教学改革研究[J]. 经济研究导刊, 2015, (18): 261-262.
- [5] 李祝舜, 侯志强. 旅游公共关系学(第2版)[M]. 华中科技大学出版社, 2014. 9.
- [6] 陈琼琼. 大学生参与度评价: 高教质量评估的新视角——美国“全国学生参与度调查”的解析[J]. 高教发展与评估, 2009, (1): 24-30+121.

[责任编辑 王云江]

Practice and reflection on tourism public relations curriculum based on flipped class

HOU Zhi-qiang

(School of Tourism, Huaqiao University, Quanzhou 362021, China)

Abstract: Tourism Public Relations is a professional course in tourism management. The practice teaching of this course can greatly improve the quality of teaching, develop students' comprehensive ability. This course uses the teaching concept of "Flipped Class" to design a flipped class teaching program that includes self-learning under the guidance of a teacher, student-led field practice activities, and introspective interaction between teachers and students, and evaluate from the teacher's teaching of organization, students learning efficiency, the effect of using teaching media and the adjustment of teaching evaluation methods. Finally, it proposes to adjust the position and function of teachers, promote the participation of students in learning, and expand the spatial scale of flipping courses.

Key words: flipped class; tourism public relations; tourism management; course practice