

基于微课模式下的《服务礼仪》在中高职课程改革的实践研究

曾文诗

(江苏联合职业技术学院南京工程分院 江苏 南京 210000)

摘要:近几年来,随着现代信息技术的飞速发展,“微时代”已经到来,微课作为新型教学资源的代表被广大中高职教师接受和应用,但就目前教学现状来看,很多教师虽然能够在教学中融入微课的元素,但是没能较好的把握住微课自身特点,使得教学流于形式,对教学质量提升起不到实质性的帮助。因此,教师应当结合高职院校的自身特色,立足学生的实际情况,设计出更加切实可行的教学方案,将微课真正应用到实际的高职教学改革中去。本文围绕“基于微课模式下的《服务礼仪》在中高职课程改革的实践研究”这一主题展开探讨。

关键词:微课教学 中高职课堂 课程改革

中图分类号:G642

文献标识码:A

文章编号:1672-1578(2018)09-0055-01

DOI:10.16071/j.cnki.cn51-1650/g4.2018.09.038

微课是指在教学中以流媒体的形式向学生展示教学内容,而其一般时间较短,讲解内容也更具有针对性,作为一种新型的教学手段,与中高职的教育特点不谋而合,在《服务礼仪》课程教学中,教师就可以充分利用微课资源,发挥微课教学的美、简洁、生动、具体的特点,结合学生实际情况,帮助学生更好的掌握相关知识内容,并通过概括性和梳理性的语言,为学生减少学习理论知识的时间,给学生留有更加充裕的时间进行实践探索,真正的将知识发挥到实际用处,并对已学知识进行反复训练和练习,提升学生知识应用能力。而针对不同的教学阶段,也应当适时采取不同的微课应用策略。

1 微课模式在课前预习中的运用

微课教学中可以利用的资源十分多,教师在教学设计、教案、微课件等方面都可以充分利用,而微课平台更是给学生提供了评价与交流的场所,在中高职《服务礼仪》课堂中引入微课时,应当注意所采取的资源要与现实课堂相结合,并根据学生的实际情况和教学的不同阶段采取不同的微课模式。首先,在课前预习阶段,为了能够帮助学生更好的面对新知识,更快的掌握重难点知识,教师可以利用预习型微课让学生先对知识的内容和线索有所了解,认清哪些是学习的重点和难点所在,帮助学生划分层次,在学习中花费更多的时间对这些知识进行研究和探讨。另外,预习可以针对部分知识,让学习更加具有针对性,特别对于一些基础知识较为薄弱的学生来说,可以达到十分良好的效果。从以往的教学经验来看,中高职学生普遍对《服务礼仪》课程不够重视,学习主动性不高,认为此项课程是可有可无的,因此,教师所设计的微课更应当符合学生的认知,帮助学生激发学习兴趣,创设教学悬念。而所谓的悬念就是指在微课资源的背景下,教师可以对所学知识进行设疑,层层递进,让学生通过解答不断发出追问,使得其对所学知识充满好奇心,进而引发学生的学习兴趣,达到预习新知识的目的。这里需要注意的是在制作微课时,时间要尽量短,主题要十分明确,最好能够细化到某一个或几个知识点的层面之中。比如在学习《职业道德》之前,教师可以先引用一段案例,让学生对此进行观看,分析视频中的员工哪些做法是正确的,哪些做法是违背职业道德的,由此引发职业道德的话题探讨,就某一行业中员工应当遵守的道德规范和底线展开探讨,学习相关服务礼仪知识。这样要比教师单纯的黑板讲解要更有立体感,整个微课视频大约2-5分钟,但所取得的教学效果却要远远超与以往教学。

2 微课模式在课堂讲解中的运用

众所周知,课堂讲解是整个教学过程中最重要的环节,教师必须善于抓住教学契机,结合高职教学的特点,在教学中运用微课设计为导向,将学生的个人能力充分体现出来。因此,在

设计微课时,教师应当结合现实生活中的真实岗位,结合课本知识,给学生创建课程任务,让学生能够根据企业中的工作岗位要求进行学习,以此保证学生学习的兴趣和能力提升的有效性。对于高职学生来说,不能仅仅满足于知识点的讲解,最为重要的是能力的培养,为此教师可以结合具体的案例进行分析,让学生在实操中感受知识由简到难的过程,并在反复练习中提升自身实力,最终实现教学改革的目标,这就要求教师设计的微课必须具有十分强大的概括性、判断性和梳理性,让学生在大量的训练中掌握知识的要领,对知识逐步分解,逐步掌握。比如,在讲解到《礼貌服务》相关知识时,教师可以就商场导购员的身份设计一段小视频,将视频中的导购员接待顾客的一系列动作和语言进行展示,并在每一个知识点处进行暂停,进行讲解,并随机让班级学生就此处语言动作进行模仿练习,以此循环反复,在短短的几分钟视频中,可以清楚的向学生展示基本的礼貌服务礼仪,学生也能对细节处进行重点练习,长此以往,不仅能够激发学生的学习兴趣,更能有效提升学生实际应用的能力,帮助学生不断完善自身技能,提升综合素养。

3 微课模式在课后复习中的运用

中高职教学的另一重要环节就是课后复习,在课后复习中采取微课方式,所取得的效果也是十分显著的。众所周知,课后复习是对所学知识的总结和拓展,在此结合微课方式,能够帮助学生迅速认识到自身不足,帮助学生更加有针对性的进行自主学习,并根据已学知识和自身兴趣方向进行拓展,突破学习重难点,不断完善自己。比如,在课后,很多学生反应教师在课堂中讲解的速度比较快,自己没有足够的时间做笔记,更别提较好的消化了;另外有些学生对教师讲解较为平淡的知识点也会产生兴趣,在课后想要找到更多的资源,这时利用微课资源,学生就能够做到查漏补缺,在网上找到与教师讲解类似的微课视频,进行知识拓展,不断丰富自身视野。除此之外,复习型微课还给学生提供了微课学习平台,学生可以在此平台中表达自己对教师教学风格的评价和建议,更能较好的记录学生的学习状况,帮助学生更加了解自己,进而教师可以制定更具个性化的教学方案。

4 结语

总而言之,微课资源是一种新型的教学资源,在中高职《服务礼仪》教学中,能够充分凸显其与中高职教学特点的完美结合,教师应当结合学生实际情况,更好的设计和开发微课,不断提升中高职院校教学质量。

参考文献:

- [1] 胡铁生,黄明燕,李民.我国微课发展的三个阶段及其启示[J].远程教育杂志,2013(04).
- [2] 刘锐,王海燕.基于微课的“翻转课堂”教学模式设计和实践[J].现代教育技术,2014(05).

课题编号:苏教科规验字第16012024号。课题名称:《服务礼仪》在中高职课程衔接中应用的实践研究——以旅游服务与管理专业为例。课题级别:苏州市教育科学“十三五”规划课题。