

实践性教学在《旅游学概论》课程中的运用分析

吴 洁

合肥师范学院 经济与管理学院, 安徽 合肥 230601

[摘要] 《旅游学概论》课程是旅游管理或酒店管理专业的一门重要的基础课程, 该课程主要涉及旅游业的主体和客体、旅游业的构成及其影响、旅游管理体制和行业组织、旅游业可持续发展部分的内容, 是一门实践性较强的课程。传统的单一理论授课不利于学生的学习, 不利于学生创造性思维的培养。文章结合旅游类学科的特点提出了实践性教学的概念, 在授课环节采用理论+案例授课, 学生分组制作 PPT 并演讲、观看讨论教学纪录片, 提交课外调研报告, 实验室技能训练课等各种方式教学。这些手段极大地调动了学生学习积极性, 使学生的创新及应用能力得到了很大的提高。

[关键词] 旅游学概论; 实践性教学; 案例分析; 演讲

DOI: 10.33142/fme.v7i3.19490

中图分类号: C939

文献标识码: A

Analysis of the Application of Practical Teaching in the Course of Introduction to Tourism

WU Jie

School of Economics and Management, Hefei Normal University, Anhui, Hefei, 230601, China

Abstract: An Introduction to Tourism is an important basic course for the major of tourism management or hotel management. The traditional teaching of a single theory is not conducive to the cultivation of students' creative thinking. This paper puts forward the concept of practical teaching in the light of the characteristics of tourism subject, gives theory + case teaching in the teaching link, students give PPT lectures in groups, watch documentary films on discussion teaching, and submit extra-curricular research reports, laboratory skills training courses and other teaching methods. These means greatly arouse the enthusiasm of students to learn, so that students' innovation and application ability has been greatly improved.

Keywords: introduction to tourism; practical teaching; case analysis; lecture

1 实践性教学是实现《旅游学概论》课程授课目的的主要途径之一

1.1 《旅游学概论》课程的教学目的

《旅游学概论》课程是旅游管理专业的入门课程, 同经济管理类的其他课程一样, 是以实践研究为基础的理论课程。课程主要目的是使学生认识旅游活动的基本特点、基本规律, 随时关注旅游业的新趋势, 提高学生分析问题与解决问题的能力^[1]。该课程主要理论知识有旅游业的主体与客体、旅游业的构成及其影响、旅游业管理体制和行业组织、旅游业可持续发展、旅游目的地营销、旅游景区的规划与开发^[2]。教师在《旅游学概论》课程教学过程中应该将旅游业作为一个单独的经济产业来看待, 虽然我国目前没有将旅游业作为独立的产业来进行统计, 但在经济的实际运行中, 旅游业已经作为一个单独经济产业存在。它是由旅行社、酒店、景区、交通、旅游购物场所、娱乐场所、旅游行政管理部门、旅游教育部门所构成的一个产

业。《旅游学概论》课程全面讲述了这一产业中不同类型的企业和部门的概况。现有出版的关于《旅游学概论》课程的所有教材对旅行社、酒店、景区、旅游行政管理部门介绍得比较清楚, 教师备课的资料来源也比较充分, 授课能讲解清楚。因为旅行社、酒店与景区这三类企业在国内外发展比较成熟, 研究的学者也比较多。我国专门的旅游行政管理部门也设立已久, 由原来的国家旅游局更名为国家文化和旅游部, 由局级提升到部级, 说明国家也重视旅游业的发展。国家文化和旅游部中各职能部门的职责权限、运行管理也已成熟, 在教材中能全面详细地介绍。但是现有的关于《旅游学概论》课程的所有教材中关于交通部门、购物商场这两类旅游企业, 它们的运行机制、部门管理, 是没有详细介绍的, 只是简单的点到为止, 教师在授课前要做详细的备课, 在课堂中补充讲解。总之, 旅游学概论课程主要是全面介绍旅游业内部各旅游企业及旅游行政管理部门运行与管理的一门课程, 目的是让学生初步了解

各种旅游企业的概况。

1.2 实践性教学的优点

1.2.1 激发学生学习的积极性与主动性

实践性教学能改变学生被动听课的状态,激发学生学习的积极性。教师布置实践任务,学生自己学会积极思考,增强动手能力,在实践中完成学习任务。比如要求学生对其一知名酒店集团旗下的某一家酒家某个部门进行调研,最终形成一份完整的报告。学生可以利用课余时间自己去联系搜集资料,也可以进行短期的假期实习,在客房、中餐厅、西餐厅、前厅、康乐各部门轮岗,掌握一手的资料。比如在中餐厅,每天上午十点左右会进行餐前会议,主管检查服务员的着装、指甲、头发等卫生状况,对昨天的盈利状况进行通报,提醒用餐服务中的注意事项,会后服务员进行摆台。学生通过在中餐厅一线的实践学习,对部门业务做到很熟悉,发现管理上的漏洞和问题,然后和理论知识结合,提出对策,形成具体报告,这样的报告是鲜活的,对策是可操作的,学生对教材知识的理解是深刻的。再比如,在系里的实验实训教室让学生动手练习中餐摆台和西餐摆台,也可以让学生去五星级酒店的中餐厅和西餐厅实习,明白中西餐摆台的内容差异和中西餐饮文化的不同。这种实践性教学可以让学生很快接受知识,并在学习中锻炼动手能力,增加学习的乐趣。

1.2.2 督促教师在课前认真准备、精心钻研

(1) 注重专业素材、教学案例的积累

实践性教学不仅要求教师要有广博的专业知识,更要有丰富的专业实践经历。为此,教师平时要阅读大量的理论知识,更要走进社会,参加专业实践。这样做可以使教学获得大量的一手资料,能积累大量案例素材,在讲课中就能讲解生动、深刻。所以,教师每次授课前应当整理相应的素材,及时更新教学案例。深入企业实践工作过的教师,他的授课是能联系实际的,案例是鲜活的,学生是爱听的。《旅游学概论》课程中需要教师拥有的企业实践经验通常有:导游的带团经验(讲解词编写、处理突发事件);旅游计调的工作经历(采购、编制旅游线路);酒店客房部、餐饮部、前厅部主管的工作经历;某一具体景区的旅游规划项目编制(前期调研工作、规划书的编写);商场楼层主管的工作经历;交通运输部门的实践经历(机场的调度、豪华邮轮的服务员、高铁的售票与安检)^[3]。在各类旅游企业实践中,教师应及时编写大量的案例,然后分析,做成PPT,在课堂上供学生学习。

(2) 提供完备的教学设备

进行实践性教学必须借助一定的教学设备,最主要的是多媒体设备。进行多媒体教学,教师只要事先把课件拷入U盘,然后把U盘插入电脑即可显示,减少了教师的工作量,可少写板书了。课件制作如果异彩纷呈,有助于吸引学生的注意力,并且也让案例分析等实践教学更加方便。

《旅游学概论》课程教学应配备各类实验室。比如,客房模拟实验室应以四星级以上饭店标准为依据进行设计,应设有睡眠空间、休闲空间、存储空间及清洗空间(卫生间的洗脸台、淋浴与盆浴设备、抽水马桶等)。餐厅模拟实验室主要应有西餐厅与宴会厅的服务设施,主要是培训学生进行中餐与西餐摆台,应配有餐椅、餐桌等。旅游电子商务模拟实验室需要学校采购相应的软件,让学生在系统中模拟旅行社旅游线路的销售工作。以上这样教学实验室的建立是需要有一定的物质支持的。

2 制定课程教学计划, 增加实践性教学课时在整体课时中的比例

传统的教学方式是教师采用理论化灌输模式,一堂课安排通常是复习上次课内容、讲解新课、总结、布置作业。这样的课堂易于管理,但无法知道学生对知识的掌握情况,学生在学习过程中完全依赖教师,被动听讲和记笔记,没能培养学生独立思考问题的能力,更不会有创新能力。

实践性教学是一个师生互动、相互和谐、相互学习的过程,是师生之间知识与情感的双重交流。比如说案例分析课,更多启发学生思考,使学生对这一知识点记得更为深刻,利于学生思维的发散和情感的交流。所以纯理论授课的课时应当尽量压缩,实践性教学课时应当增加。《旅游学概论》课程制定的人才培养方案中,通常总课时为48课时,其中理论课时42课时,课内实践6课时,实践性教学课时偏少,最好改为理论课时为36课时,课时实践为12课时,达到25%的比例。在《旅游学概论》课程知识体系中,必须进行实践教学的知识点有旅行社产品的设计与开发、导游词的撰写、旅游景区开发规划书的撰写、酒店集团品牌的收集与整理、客房清理的程序。以上这些知识点的实践教学可以通过课内演讲、实验课、课外调研总结、案例分析课、观看讨论纪录片等途径来实现。在课程标准中有计划地列出这12个实践课时的安排计划、具体内容和要求、考核标准等,保证实践教学的效果。在这12个课时中,计划安排演讲4课时,案例分析2课时,实验技能课2课时,观看讨论纪录片2课时,课外调研总结报告2课时。这样确保学生能达到该课程的专业技能培

养目标，具体安排如下表所示。

表 1 实践性教学形式与课时分配表

课内演讲	旅行社旅游线路设计	2 课时
	导游词撰写	2 课时
案例分析	旅游景区规划与开发设计书	1 课时
	旅游业对经济、社会、文化、环境影响	1 课时
观看讨论纪录片	酒店销售部、客房部、餐饮部、人力资源部介绍	2 课时
实验技能训练课	酒店客房清扫程序	2 课时
调研总结报告	世界知名酒店集团旗下品牌介绍	2 课时

3 采用各种方法进行实践性教学

依据表 1 中所列的实践性教学的方法，下面逐一分析。

3.1 分小组制作 PPT 并演讲

按照班级学号顺序对学生进行分组，一般 4 或 5 人一组，然后对每个小组布置不同的演讲题目，但是要提前一周进行布置，给学生时间准备。在这一周中，学生可以从网络、图书馆、实地调研中寻找资料，展开小组学习分析、讨论、制作成 PPT 并确定演讲的代表，在 PPT 制作过程中，学生应严格按照布置的要求进行内容构建，在下周上课时，每个小组派一名学生在讲台上进行 PPT 的演示和讲解。教师将对这个小组的 PPT 内容制作及演讲效果进行现场点评及打分。这项实践活动可以锻炼学生的口头表达能力、培养学生团队合作、搜集整理分析资料的能力。

在整个《旅游学概论》课程中，有两处知识点需要采用这种实践性教学方式。一个是旅行社旅游线路的设计，要求学生设计的线路内容结构包括：线路名称；路线每日安排；接待标准（住宿、餐饮、交通、门票、导游、保险）；综合报价；注意事项^[4]。另一个是旅游景点导游词撰写，假设自己是地陪导游，要求导游词内容结构包括：欢迎词；景点讲解；欢送词。欢迎词包括问候语、欢迎语、介绍语、游览注意事项和对游客的希望五个方面。欢送词包括感谢词、惜别词、征求意见语、致歉语和祝愿语五个方面。以上两个知识点都要求学生按小组课前先搜集资料，然后编写 PPT，课内派代表演讲。通过这样的实践历练，学生对旅行社计调怎样编排旅游线路、导游怎样编写导游词都能有深刻的理解。

3.2 案例分析法

教师在理论讲授基本知识点时，应当选择相关的案例向学生抛出，以培养学生的学习兴趣和逻辑思维

能力。教师在选择案例时要注意案例不能过于陈旧，应当选择近五年内的案例。在选择案例时要遵循以下三个原则：第一，密切结合《旅游学概论》这门课程的体系，依据教材的重难点来选择案例；第二，从最新的学科前沿出发，选择一些有争议的问题的案例，让学生讨论；第三、从学生的实际能力出发，选择一些学生感兴趣、能理解、能接受的案例。教师选取一些符合以上原则的经典案例发给学生，让学生阅读后讨论并形成总结报告。案例分析课可以采用如下顺序进行：课前先下发案例，每个人撰写一份案例分析报告，在课堂上分小组进行讨论，每组选出一份最优的分析报告，在课后对每个小组的优秀分析报告进行整合，形成一个最终报告，然后发给每位同学学习。

旅游学概论课程中有三个知识点用案例教学是最适宜的：旅游业对经济、社会、文化、环境的影响；旅游业的营销活动；旅游景区的规划开发设计书。比如，给学生一份某一旅游景区的具体开发规划书，让学生学习分析，了解一份规划书包括：旅游资源的定性定量评价、旅游开发的指导思想、景区保护系统规划、景区服务系统规划、景区线路活动规划、市场分析、投资效益分析等^[5]。在进行旅游业对当地经济、社会、文化、环境影响的案例教学时，可以选择一些典型案例进行分析。比如，旅游对西藏经济的影响；旅游业对丽江纳西传统文化的影响；黄山无序开发对环境的影响；古村镇旅游过度开发应该叫停。在进行旅游业的营销案例教学时，可以选择一些成功的代表性案例。比如，香港旅游业的营销策略；北京奥运会对中国旅游业的拉动等等。

3.3 调研总结报告

课外调研总结，课内报告。针对《旅游学概论》课程教材中只有简单介绍，但在现实社会中却是很重要的知识点，需要学生课外进行资料查询、调研，并形成总结报告。比如酒店连锁集团旗下的品牌这一知识点，在目前几乎所有《旅游学概论》教材中都没有提到或者只是几笔带过，这就要求学生在课堂外自己去收集资料 and 进行调研分析。教师在课堂上告诉学生当今世界的主要饭店集团有：喜达屋集团、凯悦集团、希尔顿集团、四季集团、雅高集团、香格里拉集团、半岛集团、洲际集团等^[6]，要求学生每一个饭店集团旗下拥有的品牌进行总结，并对每一个品牌进行分析。比如喜达屋集团从高端到经济型拥有以下品牌：

宝格丽、圣·瑞吉斯、至尊金选、艾美、威斯汀、W饭店、喜来登、福朋喜来登、a loft、优雅等，还要求学生以上每一品牌的特点进行分析总结。比如，这种圣·瑞吉斯采用欧洲化的私人服务，服务对象主要是欧美商务人士，它的特色产品是婚礼、水疗和公寓。至尊精选只接待皇家和政要，每家酒店都有300年以上历史。艾美原属于福特酒店集团旗下，后被喜达屋收购，它的选址只在世界顶级城市和度假村。W饭店是因为客人第一次入住该品牌饭店时都会发出“wah”的惊叹，故取名W hotel，它的市场是年轻的商务人士、演艺圈人群、时装圈人群。这些知识点教材中没有阐述，要求学生在课外实践中搜集，有利于学生掌握最前沿、最为实用的知识。

3.4 观看讨论纪录片

在进行酒店的种类及部门概况这一节授课时，最好采用观看纪录片的方式进行教学。旅行社内部结构简单，但酒店的各个部门及管理比较专业化，通过观看某一具体酒店各部门业务介绍，能形象生动地让学生了解理论知识。比如选择北京的中国大饭店作为案例，在纪录片中介绍了它的销售部、客房部、餐饮部、人力资源部，通过观看学生可以总结分析销售部的地位、作用、目标市场细分及选择、市场定位等内容，可以了解客房的种类及内部陈设，可以了解中餐厅、西餐厅，咖啡厅、酒吧、日式餐厅的服务流程。通过这种方式的授课，可以提升学生的学习兴趣。

3.5 实验室技能训练课

实验室教学可以采用以下步骤：

①教师要求学生课前预习操作课的理论知识，然后在开始上课时讲解操作的程序；

②随后先放一段视频，让学生观看从头到尾的操作示范；

③在学生操作过程中及时进行点评和纠正。

《旅游学概论》课程中可以兴建的校内实验室有导游模拟实验室、旅游电子商务实验室、旅游资源开发与规划实验室、客房实训实验室等。比如，客房实训实验室可以安排学生动手实践客房的清扫程序，一般程序为：清扫前的准备工作、进房、房间清理、做床、卫生间清扫、抹尘、补充房间用品、吸尘、检查、离开房间。通过视频先播放客房清扫程序，学生记住并动手操作，然后教师点评。实验室技能训练课要求投入资金建设实验室，配备相应的物品，所有要有一

定的成本投入。

4 师资队伍建设、教材选择，校内实验室设立是进行实践性教学的基础条件

4.1 师资队伍建设

实践性教学要求学校要进行“双师型”队伍建设，本科院校一般存在重理论轻实践的现象，学校重视教师论文发表等科研活动，不重视教学，尤其是实践教学。进行“双师型”队伍建设可以扭转这一局面，可以采用如下措施来实施。

①在师资引入环节，招聘有企业相关工作经验的人员。旅游管理专业招聘教师时，应当引入有旅游企业一线工作经验的人员。比如，要求有导游人员资格证书，这样的教师有导游证，有丰富的带团经验与旅行社社调工作经验，授课中对理论的讲解更深刻，所讲的案例真实生动。

②到企业去聘任一些兼职教师，到学校进行教学。可以去一些五星级酒店聘请它的总经理或者客房、餐饮部经理来学校做兼职教授；或者著名连锁饭店集团的一线工作岗位的管理人员，给学生讲授的知识应该是当前最新最前沿的知识点，这是教材中没有的。

③要求教师寒暑假到企业进行实践锻炼。可以强制要求自己院校的教师利用假期去企业实习，尤其是暑假时间充分，至少见习20天左右，要求酒店出具实习评定意见，教师实习情况与教师的年终考核挂钩。

4.2 教材选择

目前几乎所有出版的《旅游学概论》本科生教材以理论为主，与实际联系不够紧密，以致学生实践能力不强。而专科生教材又偏重实践知识的操作，理论不足。所以提倡任课教师可以自己改编教材，在本科生教材中加入一些实践知识。现在高等教育出版社出版的两本经典教材，李天元编写的教材，偏重理论知识，刘伟编写的教材偏重实践知识，都是高等教育出版社出版的。我们教师可以把两本教材结合在一起进行整合，编写教案进行教学。

4.3 校内实验室建设

建立校内实验室，可以让学生有实践实习的场所，能培养学生们的动手能力，同时可以减少师生到企业去的奔波，省去了实习费、交通费、教学费、住宿费等。校内可以新建的常用实验室应该有：导游模拟实验室、旅游规划与开发实验室、旅游电子商务实验室、酒店客房实验室、茶艺室等等。这些实验室的兴建，可以由学校拨款，也可

以由校外旅游企业赞助。院系可以和校外企业签定合作协议，让它成为学生实习就业的定点企业。学生可以解决就业，企业可以获得高素质的员工，院系可以兴建一些高水平的实验室，这对三方都有益处。

[参考文献]

- [1]李天元.旅游学概论[M].天津:南开大学出版社,2014.
[2]刘伟.旅游学[M].北京:高等教育出版社,2014.
[3]吴必虎,宋子千.旅游学概论[M].北京:中国人民大学出版社,2009.

[4]陈永发.旅行社经营管理[M].北京:高等教育出版社,2003.

[5]吴忠军.旅游景区规划与开发[M].北京:高等教育出版社,2003.

[6]邢夫敏.现代酒店管理与服务案例[M].北京:北京大学出版社,2012.

作者简介：吴洁（1981.2—），安徽大学硕士研究生，旅游管理专业，合肥师范学院经济与管理学院讲师，研究方向：旅游规划、旅游营销。