



# 《旅游心理分析》 教学案例

学校： 天津职业大学

学院： 旅游管理学院

教师： 孙彤

## 一、课程介绍

《旅游心理分析》课程是旅游管理专业技能课，面向专业二年级学生，他们经过前期专业知识的学习，已具备一定专业基础，对于旅游行业、旅游各利益群体都有足够了解。通过本课程学习，学生能够掌握旅游者作为旅游主体所具有的心理及行为规律，掌握旅游服务的心理学理论和艺术；具备判断旅游服务对象基本需求和心理的能力及交通、导游、商品服务能力；培养细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作精神及友善、文明、敬业的职业素养。

## 二、教学策略

结合线上教学相关要求及学生特点，本课程主要采取以下教学策略：

### （一）资源建设

制作课件、讲义等，并根据实际教学需要将其划分为若干子任务；借助智慧职教现有课程资源，结合教学实际进行选择，并融入现有课程框架，最终实现音频、视频、文档等多种学习资源。

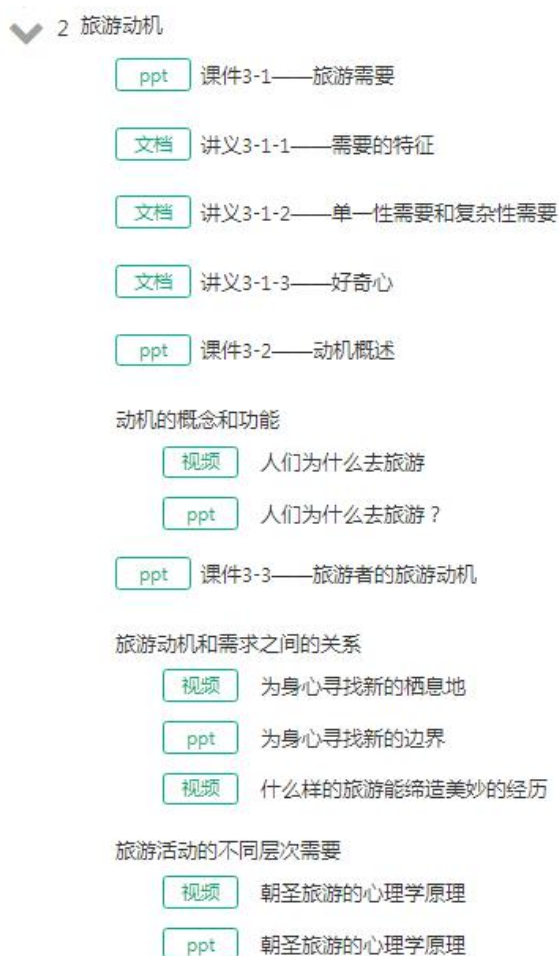


图 1 课程资源

## （二）信息化环境

创设信息化教学环境，本课程主要依托两个平台，选择云课堂智慧职教作为资源及活动载体，完成课程相关资源的上传，并实现课程互动；以企业微信建立课程专群的方式，强调课程重点，督促学生完成相关教学活动，并作为课程教学的备选平台，在云课堂智慧职教无法正常使用时，保障课程的顺利实施；

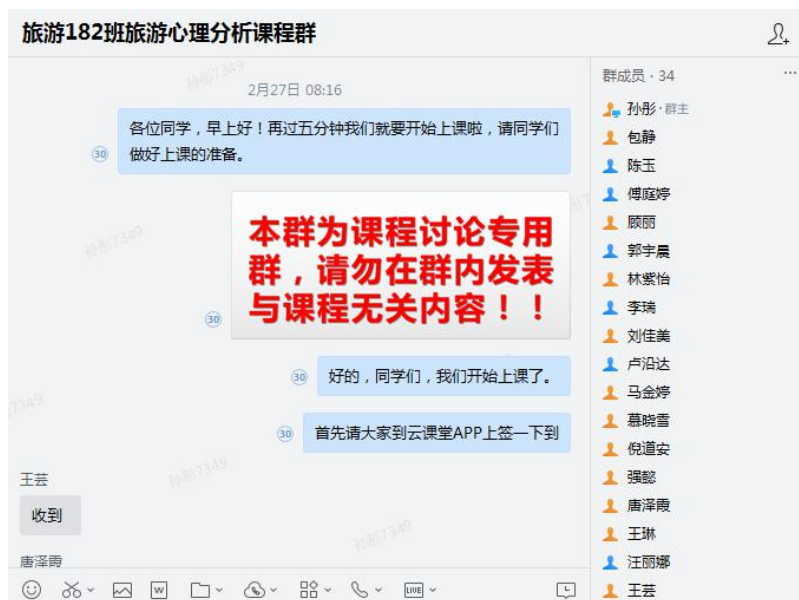


图 2 课程专用群

## （三）教学实施

在教学实施过程中，通过云课堂智慧职教进行课程指导，设计讨论、测验、作业等多种活动，丰富课堂教学内容及形式，并以企业微信实时串联课堂教学。



图 3 云课堂智慧职教课程活动

### 三、前期准备

为保证课程顺利实施，在本学期课程正式开始之前，首先对课程教案进行了修改，根据线上教学的要求和特点，重新调整了授课内容和授课方式；其次对不同教学平台的功能、操作方法、网络要求、学生使用便利程度等方面进行对比研究，从中选择最适合本课程的教学主平台——云课堂智慧职教，在平台上建立课程，设计课程框架并上传相关教学资源；第三对每节课的具体实施过程反复思考推敲，通过线上资料搜索、与专业教师沟通交流等方式，寻求线上教学的最佳模式；第四，专业组织所有教师进行了线上教学模拟，在此过程中，借鉴其他教师的优秀做法，并认真听取各位老师提出的建议意见，在此基础上再次对课程教学方法和教学内容进行了调整；最后，邀请班级学生进行测试，对未来课程中可能会使用到的资料类型、云课堂智慧职教的各種功能一一进行了尝试，并在此过程中关注学生使用感受及使用效果，听取学生提出的意见建议，结合实际使用过程中遇到的问题，制定了预案，对未来可能遇到的所有问题进行梳理，并提出解决方案。



图4 专业线上教学模拟

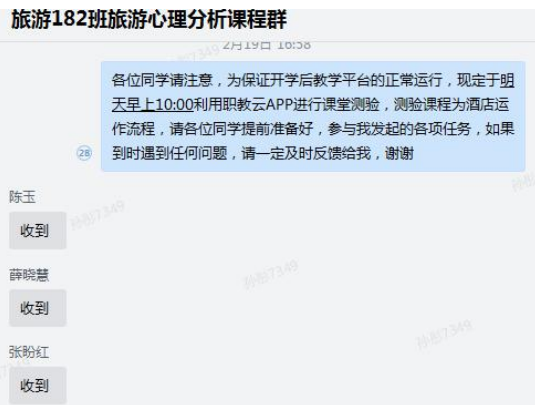


图5 班级学生测试

最开始上课的几周，云课堂智慧职教这一教学平台不够稳定，学生对于网络学习不够熟悉，教师对于平台使用也不够熟练，初期经过了一段磨合期。在这一阶段，教师时刻关注学生反馈，并通过问卷调查、与学生进行一对一交流等方式，不断了解学生对于课程教学进度、方式及内容的意见和建议，根据学生反馈及时改进课程实施过程，并在后续课程中保持这一做法，持续对课程教学进行调整，确保达到最佳教学效果。

### 四、教学实践

#### (一) 课前准备

在具体教学实践中，每节课前重新梳理本节课可能会使用到的各种资源，确保准确无误。同时撰写课程实施具体流程，明确课程教学具体内容及教学方法，需要向同学们强调的教学重点，并根据课程需要在云课堂智慧职教中提前开通讨论、问卷、测验等活动，以保证课堂教学过程中不会浪费过多时间。

### 心理学概述课程流程

各位同学，早上好！再过五分钟我们就要开始上课啦，请同学们做好上课的准备。

**本群为课程讨论专用群，请勿在群内发表与课程无关内容！！**

好的，同学们，我们开始上课了。

#### 一、签到【3min】

企业微信提醒，云课堂——智慧职教开展

#### 二、课程基本介绍和要求（PPT——课程概述）【7min】

在正式上课之前，我先给大家介绍一下我们这门课程的基本情况、本学期的安排及考核要求。

##### 1.课程介绍

《旅游心理分析》课程是旅游管理专业的技能训练课，主要针对旅游者和旅游业的特点，运用心理学等学科的基础理论，结合现代旅游实践，研究旅游者心理活动和旅游行为规律，以便理论结合实践，分析旅游消费者心理及其行为特征，更好地为旅游者提供服务，提高旅游者满意度。

##### 2.课程框架

图6 课程实施流程

## （二）课中教学

课程教学中，根据实施流程，主要依托云课堂智慧职教和企业微信两个平台进行授课，主要模式为利用云课堂智慧职教开通活动，利用企业微信进行重点讲授，借助企业微信文字、图片和语音可保存、可重复观看的特点，方便学生课后巩固所学知识。具体来讲：

### 1. 提前签到，实时监督

每节课开始前 20 分钟，在云课堂智慧职教中开通签到功能，并在企业微信中同步对学生进行提示，课程开始前 5 分钟通过截图的方式，提醒未及时签到的

同学抓紧时间。同时，考虑到不同学生网络状况不统一的问题，有些学生可能会因为网络响应速度较慢、云课堂智慧职教平台无法正常使用等问题导致无法及时签到，这种情况下提示学生可以在企业微信中通知教师。对于仍没有按时签到的同学，通过企业微信私聊学生，了解原因，并及时进行教育，保证每节课不会落下一个学生。

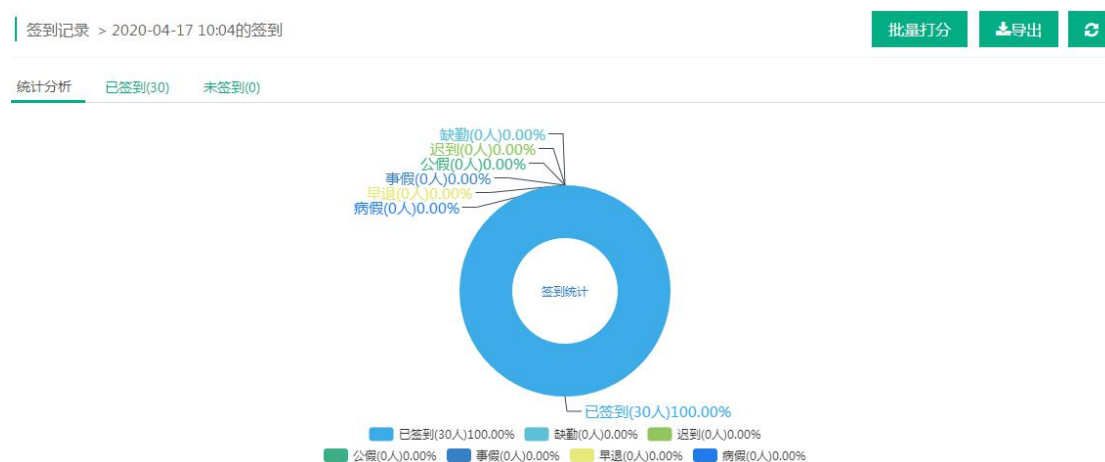


图 7 云课堂智慧职教学生签到统计



图 8 企业微信签到提示

## 2. 企业微信，串联课程

每节课主要使用企业微信课程专群进行课程串联，为调动学生兴趣，防止学生因为文字过多产生单调枯燥感，在企业微信中发送内容以图片+文字+语音的方式进行。其中，图片主要用来提示学习环节、标注活动名称以及总结重点知识，

文字主要用来提示学习要求、串联课程各任务及活动，语音用来强调课程重点内容，通过三者结合，方便学生以更清晰的方式了解本节课的框架及主要内容。当学生想要回顾某些知识，或由于网络延迟想要找到某一节点时，就可以迅速找到相关内容。



图 9 企业微信文字、图片、语音授课

除此之外，企业微信中教师发布的每一条信息都可以显示学生阅读情况，这时教师就可以据此了解学生是否在参与课堂教学过程，并对未及时阅读的学生进行提醒，利用这一功能，教师可以更好地把控课堂。



图 10 企业微信信息阅读情况

作为课程备选平台，企业微信中具备的投票和填表功能，一方面可以用来和学生沟通、了解学生想法，比如了解学生是不是能够跟上教学节奏，另一方面也可以作为学生自学效果的检验方法，比如学生学习完成后，教师实时开通设置几个主要问题，学生填表后，教师能够实时掌握填表结果。



图 11 企业微信填表、投票活动

### 3. 智慧职教，开展互动

每节课依托云课堂智慧职教开通各类活动，丰富教学内容，提升学生兴趣。具体来讲，本课程在教学过程中主要涉及以下活动：

#### (1) 利用讨论，化解重难点

针对课程教学重点和难点，开通案例分析或主题讨论，要求学生在此发表意见和看法，这样可以加强学生参与度，并且还可以及时了解到其他学生的想法，互动性较强，教师也可实时对学生答案进行评分、点评，方便学生了解自己的学习效果。



图 12 云课堂智慧职教讨论功能



## (2) 利用问卷调查，活跃课堂气氛

由于本课程为心理学课程，因此为调动学生积极性，开通相关心理学调查问卷，比如在进行旅游者人格内容讲解时，引入艾森克人格问卷，借助相关理论，帮助学生更好地了解自己，提升学生学习兴趣。

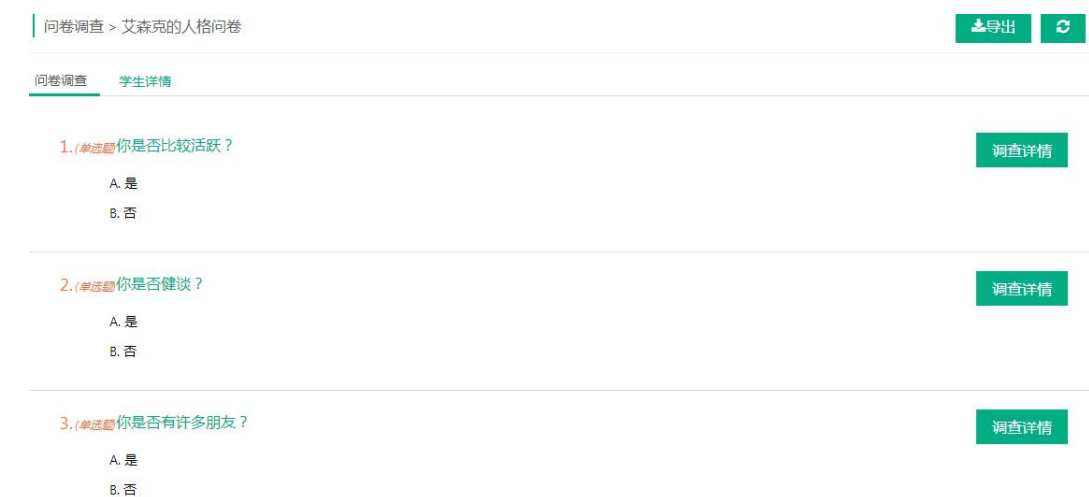


图 13 云课堂智慧职教问卷调查功能

## (3) 利用测验，检查学生学习效果

每一章节学习完成后，要求学生课后做好复习，并在下一次课程开始时对学生掌握情况进行测验，根据学生测验结果，结合之前课程具体操作方式，就可以了解学生对于目前使用的教学方法的适应程度，从而进一步调整现有教学模式，对于测验结果较差的同学要及时进行沟通，了解对其较为困难的知识，并有针对性地进行指导。

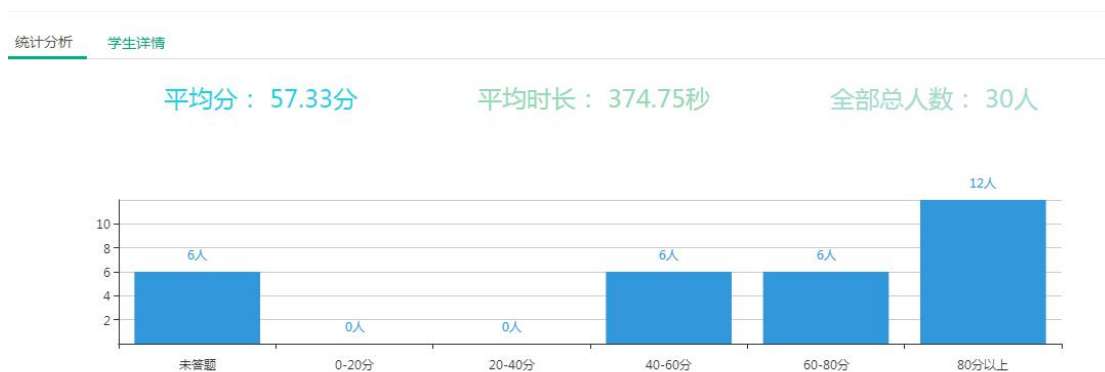


图 14 云课堂智慧职教测验功能

## (4) 利用投票，丰富教学形式

结合课程内容，对部分问题以投票的方式，了解学生的答案，比如在进行错

觉讲解时，引入一些有趣的错觉图片，要求学生以投票的方式选择自己的答案，这时候就可以通过投票结果了解大多数同学的反馈，针对反馈结果进行更有效的教学。

选项个数：3

内容：你认为图中这三个人是一样高的吗？



投票类型：单选

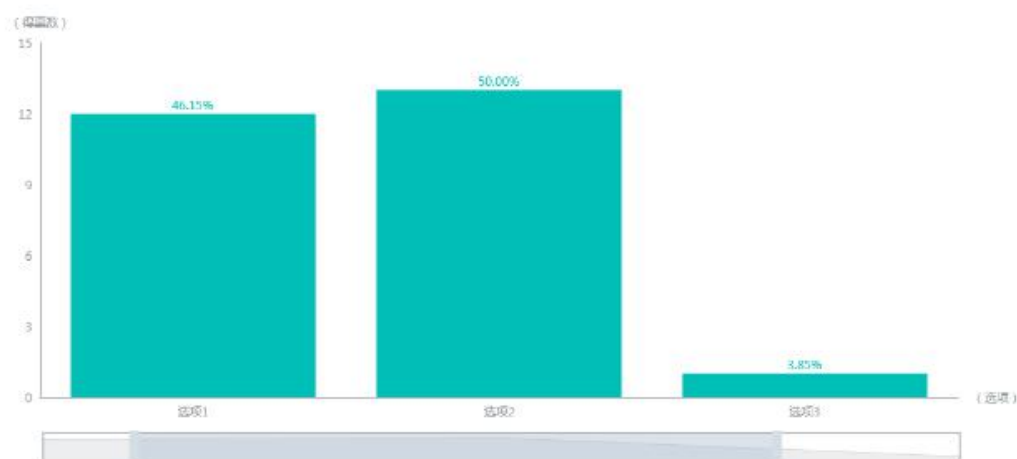


图 15 云课堂智慧职教投票功能

#### (5) 利用提问，掌控学生参与情况

考虑到线上教学可能会导致部分学生在听课过程中走神，或做一些和课程无关的事情，因此根据教学内容，在学生阅读完讲义、课件之后，通过摇一摇随机选人进行提问的方式，保证学生有一定的紧张感，不容易掉队。

提问详情

标题：影响旅游知识的客观因素有哪些？

内容：影响旅游知识的客观因素有哪些？

类型：摇一摇

学生：  查询 摇一摇 批量打分

<input type="checkbox"/>	序号	学号	姓名	所属班级	参与时间	得分	操作
<input type="checkbox"/>	1	180509203	吴皓楠	旅游182班	2020-03-05 09:28	5	评分

图 16 云课堂智慧职教提问功能

### 4. 思政融入，贯穿始终

在课程教学中，根据具体教学内容，结合新闻、案例等内容进行思政融入，力求融入恰当，能够对学生产生触动。比如在讲到动机分类的时候，按照动机性质划分可以分成高尚动机和卑劣动机，这时候结合疫情期间出现的“最美逆行者”，引导学生了解这些英雄背后的高尚动机，同时借此机会为学生讲解具有代表性的事件，引导学生对责任感、担当的思考。

### （三）课后总结

#### 1. 利用作业，提升巩固学习效果

根据教学内容，适时布置课后作业，考虑到本学期该课程排课较为连贯的特点，作业布置主要秉持少而精的理念，既不过分增加学生负担，又能起到提升学习效果的作用。在课后布置一定的微课，帮助学生巩固课上所学知识，同时布置形式多样、内容有趣的作业，提升学生参与度，考虑到学生在家学习，不一定配有电脑等学习工具，因此在作业提交上也采取多样形式，有条件的同学可以直接提交电子文档，其他同学也可以考虑手写拍照或手机备忘录等形式，比如在进行旅游者人格知识讲解前，要求每位学生对班级内其他学生进行性格描述，通过将所有学生的描述进行整合，每位学生都会得到一份完整的性格清单，可以了解到自己在他人心目中的形象，这样既可以帮助学生更好地了解自己的优缺点，从而进行调整，又可以为后续课程讲解奠定基础。

对于学生提交的作业及时进行审核，利用云课堂智慧职教打分和备注的方式，对学生作业进行点评，这样能够方便学生根据教师反馈进行调整。

请大家为班里除自己之外的每个同学进行性格描述：要求使用词语进行描述，不要使用大段大段的句子，词语个数不限，具体格式可以附件内文档，如果不方便使用电子文档，也可以手写在纸上拍照上传



图 17 云课堂智慧职教作业功能

## 2. 利用统计，了解学生学习情况

及时了解学生学习情况，借助云课堂智慧职教中的统计功能，教师可以清晰了解到每一个资源学生的阅读情况，通过对这些数据进行整合就可以及时了解学生的学习状况，对那些没有及时完成任务的学生进行点对点的提醒；另外云课堂智慧职教中保留的数据也可以帮助教师进一步分析学生学习特点，从而为后续课程提升改进提供依据。

学习情况 > 课件8-1——旅游交通服务心理



序号	姓名	学号	学习时长	学习进度
1	吴皓楠	180509203	37秒	77.27%
2	傅庭婷	180509208	1时35分48秒	100%
3	顾丽	180509209	9分53秒	100%
4	郭宇晨	180509210	1分28秒	100%
5	林紫怡	180509211	31秒	4.55%
6	刘佳美	180509212	24秒	100%
7	汪丽娜	180509217	2分24秒	100%
8	王琳	180509218	6分39秒	100%
9	许芸凤	180509221	1分37秒	100%

图 18 云课堂智慧职教统计功能

## 五、课程考核

本课程考核性质为考查课，考核通过过程性考核和终结性考核两种方式进行，考虑到学生本学期学习方式为线上，学生最终成绩中适当提高过程性考核所占比例，最终过程性考核和终结性考核各占比 50%。根据学生线上学习特点，过程性考核包括课后作业、章节测验、课堂互动、资料自学及签到情况，借助云课堂智慧职教中的统计功能，教师提前对各部分所占比例进行设置，就能够方便快捷地进行智能打分，保证评分的公平性；终结性考核以学生提交报告的形式进行，要求学生在对目标旅游者进行心理特征分析的基础上，提出具体的旅游服务方案，以此来检查学生经过一学期课程的学习后，对相关知识的掌握和灵活应用情况。

课堂活动		[课堂活动权重总和不能大于100%，当前为60%]	
序号	名称	权重	
1	考勤 ?	20 %	<input type="range"/>
2	参与 ?	10 %	<input type="range"/>
3	课堂表现分 ?	10 %	<input type="range"/>
4	测验平均分 ?	20 %	<input type="range"/>

图 19 云课堂智慧职教考核比例设置

以上是我的案例分享，敬请批评指正！