



基于校景合一的旅游景区课程实景教学探究

李晓云

(信阳农林学院,河南 信阳 464000)

摘要:高校校园具有优美的自然环境和深厚的文化底蕴,与旅游景区具有高度的相似性,将校园类比为景区,将学生类比为游客,校景合一,服务于旅游景区教学。利用校园现实的旅游资源和潜在的旅游产品,合理设定教学情景,在校内设计旅游景区入门接待服务、旅游景区解说服务、“校园一日游”旅游产品、校园游客行为管理四个教学项目,实现实景教学,激发学生的学习热情,培养学生的职业能力。

关键词:校景合一;旅游景区;实景教学;服务管理

中图分类号: G642.45

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 02-0082-04

82

武汉职业技术学院学报二〇一六年第十五卷第二期(总第八十二期)

随着“旅游+”及全域旅游时代的到来,国内外不仅是历史悠久的著名高等学府,即使是环境优美、特色鲜明的一般高校,也成为人们日常休闲的旅游吸引物,以高校及其校园文化为依托的校园旅游已经成为当前一种时尚的旅游方式。

一、校景合一与实景教学

(一)校景合一的内涵及其在教学中的运用

部分高校凭借自身优美的校园环境和良好的人文内涵,开始创建国家级的旅游景区。其中,中国地质大学“逸夫博物馆”以及广西师范大学“靖江王城”等成为全国少数几个高校 4A 级景区。这些高校实现了教育与旅游的完美融合,即是培育大学生的文化基地,又是人们休闲度假的观光胜地,同时还可以实现其教育的实训实践功能,能够让旅游管理专业学生亲自参与到景区服务和管理中去,比如从事票务服务、解说服务、营销策划等,真正把理论知识用于实践。^[1]

虽然并不是所有的学校都能实现校园景区化建设,但校景合一的观念完全可以应用到旅游景区课

程的实际教学中去。校景合一是指制定校园旅游景区发展战略,对校园旅游资源进行调查和评估,结合校园文化、教学需要及教学设施策划旅游项目,实现景在校里,校在景中,把教育教学、文化传承、实训实践、旅游观光、生态建设等价值功能充分体现出来,更好地服务与学生、社会。在旅游景区的教学过程中,教师可以引导学生把校园认知为景区,把学生认知为游客,创设旅游景区服务与管理项目情景,实现实景教学。

(二)校景合一——旅游景区课程实景教学的最佳模式

旅游景区是综合性的服务系统,实践性强,对人员素质要求高。但就目前高校旅游景区课程的教学情况来看,课堂教学脱离现实场景,在景区实践实习的机会甚少,导致该专业的毕业生与旅游市场的需求脱离。“人才强旅,科教兴旅”,要培养高素质的景区专业人才,职业化教育是关键,实景教学是实现职业化教育的根本途径,而景区实地实景学习并不现实,校景合一恰好能够实现该课程的实景教学。

1.“校景合一”解决了实践教学条件有限的问题

收稿日期:2016-03-30

基金项目:河南省教育科学“十二五”规划项目“依托区域旅游资源建设特色校园文化的研究”(项目编号:[2015]-JKGHYB-0676)。

作者简介:李晓云(1987-),女,河南信阳人,硕士研究生,信阳农林学院旅游管理学院讲师,研究方向:旅游经济与旅游教育。

传统的旅游景区实训课程一般是由教师创设情境,学生模拟场景进行学习,缺乏真实性,难以培养学生学习的积极性,而校景合一可以为本课程的教学提供高仿真的景区环境,有景有人,可以开展景区接待服务和游客行为管理等实训项目教学。

2.“校景合一”实现了接受式学习向主动式学习的转变

校园景区化,要求每一个学生为母校的建设规划出谋划策,促发了其学习的使命感;实景教学,让学生在愉快的教学环境中亲身体验,找到知识点并运用知识点,充分激发他们学习的内在动力。

3.“校景合一”教学推动了校园文化建设

校景合一充分展现了校园的文化内涵,在课程任务的驱动下,学生们挖掘校园文化的历史,解读并宣传;发现校园旅游资源,保护并规划;观察校园人的心理及行为,引导并规范。校景合一不仅能使校园宜游、宜学,也推动了校园文化建设,实现了多赢,是旅游景区课程实景教学的最佳模式。

二、“校景合一”教学理念实施的资源条件分析

“校景合一”教学理念的实施要求校园资源能够满足《旅游景区服务与管理》课程教学内容的要求。

(一)《旅游景区服务与管理》课程内容:一线服务+中层管理

该课程结合了学生景区就业中从“一线服务”到“中层管理”的职业发展轨迹,实现了“景区服务”和“景区管理”的完美对接。^[2]教学内容分为四个模块,分别为一线服务人员的技能模块、生产管理人员的产品开发与创新的智力模块、营销管理人员对外营销和接待的推广模块、旅游景区运营的支持模块。教学目的在于培养出具有现代服务意识、服务技能,具备景区管理能力的实用型专业人才。

(二)高校校园:现实旅游资源+潜在旅游产品

高校校园建设力求自然美、建筑美、艺术美、教育美的统一,注重绿地、山体、湖泊与建筑的和谐性,植被覆盖率高,形成园林式景观;^[3]同时,每一所高校都有其独具特色的历史文化、高校品牌、特色的教学

建筑风格和现代化的教学设施等,文化旅游资源品质高。

旅游资源是先于旅游者而客观存在的,它能对旅游者产生吸引力,旅游企业根据旅游者的需要来对旅游资源进行开发,从而形成旅游产品,已开发的旅游景区既是现实的旅游产品,包括吃、住、行、游、购、娱一系列产品,旅游者购买并消费,旅游景区提供服务与管理。^[4]高校的自然环境和人文环境赢得了莘莘学子和社会人士的青睐,高校的管理部门和后勤部门等也会为他们提供吃、住、行、学、娱等服务以及行为管理,因此,高校校园具备类似的旅游景区产品,我们可以将其称之为潜在的旅游产品,以服务于旅游景区教学。

(三)“校景合一”与实景教学的无缝对接

《旅游景区服务与管理》课程致力于培养学生的景区一线服务技能和中层管理能力,而在“校景合一”理念的指导下,校园即是景区,学生即是游客,学校为学生提供的餐饮、住宿、校园小交通、校园景观、校园购物、休闲活动即是旅游景区的吃、住、行、游、购、娱服务,学校及教师对学生的校园行为管理即是景区对游客的行为管理,达到了校园资源与景区要素的无缝对接,在校园内实现旅游景区服务项目与管理项目的实景教学。

三、校景合一视角下的旅游景区课程教学项目设计——以信阳农林学院为例

校景合一的本质是为了实现实景教学,实景教学的关键是要充分挖掘校园可利用的资源,有效设计项目情境。下面,以信阳农林学院为例,分析高校校园实景教学的资源与条件,设计教学项目。

(一)校园实景教学条件分析

信阳农林学院,办学历史可追溯到1910年成立的汝宁府中等实业学堂,百年老校,文化底蕴深厚;作为农林类院校,校内鸟语花香,绿围翠绕,小径幽幽,秀丽的自然景色和庄重的人文景观融为一体,形成幽雅静谧的校园环境。根据旅游景区所涵盖的服务与管理项目,信阳农林学院具备的旅游景区教学

表1 “校景合一”的教学资源列举

| 旅游景区服务与管理项目 | 校园教学资源 |
|-------------|-------------------------------------|
| 入门接待服务 | 校园各大门、生活区大门 |
| “吃”服务 | 一餐厅、二餐厅、桃李园、三桥小吃市场 |
| “住”服务 | 宿舍楼、文博花园、三桥居民农家园 |
| “行”服务 | 校园观光车、自行车、轮滑 |
| “游”服务 | 校园景观:汝宁坪、图书馆、观云阁、楚韵湖、听雨台、浴风亭、校园八石…… |
| “购”服务 | 美好生活超市、三桥市场 |
| “娱”服务 | 茶艺、社团活动、文艺活动、体育竞技…… |
| 游客行为管理 | 学生校园行为管理、社会人士校园休闲行为管理 |
| 景区营销管理 | 学校招生宣传 |

表 2 项目一：旅游景区入门接待服务

| | | |
|-----------|------|--|
| 情景设定,导出问题 | 情景问题 | 景区入口处排队等候,队列很长,然秩序混乱,游客情绪烦躁。 景区入门排队的队列形式有哪些? 分别适用于何种情形? |
| 实景教学,讲授新知 | 教学地点 | 校园南门、东门、生活区大门 |
| | 教学内容 | 不同队列形式特点、适用的情形及各自的优缺点 |
| | 教学实施 | 不同入口处采取不同的队列形式,东门处采取单列单人型和多列单人型,生活区门处采取单列多人型,南门处采取多列多人型和主题队列型。 |
| 小组讨论,解决问题 | | 思考问题:如何使旅游者对排队等待的时间更有耐心? |

表 3 项目二：旅游景区解说服务

| | | |
|-----------|------|--|
| 问题导入,揭示课题 | 问题课题 | 校园花草树木上挂的二维码标签的作用何在? 旅游景区解说服务有哪些类型? 各自的优缺点? |
| 创设情景,讲授新知 | 情景 | 景区物化解说信息不充分,景区路线与标识指示不明;讲解人员讲解方法单一,讲解态度恶劣,严重降低了游客的游览满意度。 |
| | 教学内容 | 自导式解说服务的类型及各自的优缺点;向导式解说服务的流程、语言要求及讲解方法。 |
| 实景教学,模拟实践 | 教学地点 | 汝宁坪、图书馆、观云阁、楚韵湖、听雨台 |
| | 教学内容 | 向导式解说校园旅游景观 |
| | 教学实施 | 采用适当的讲解方法解说校园景观:用问答法讲解汝宁坪,用突出重点法讲解图书馆,用虚实结合法讲解观云阁,用类比法讲解楚韵湖,用制造悬念法讲解听雨台。 |
| 课后探究,趣味提高 | 课后任务 | 我的母校不完美 |
| | 具体实施 | 自主发掘校园自导式解说服务的不足之处,并提出建设性意见,为建设美丽校园贡献一份力量。 |

表 4 项目三：“校园一日游”旅游产品设计

| | | |
|---------|------|--|
| 教学与实践内容 | 资源调查 | 调查校园内旅游六要素资源。 |
| | 产品设计 | 游客服务中心设计、景区入口处规划、景区景点设计、景区住宿服务与用餐服务规划、景区购物服务和娱乐服务设计、景区交通服务设计、校园旅游标识设计。 |
| | 服务实施 | 停车服务、售票及检票服务、交通服务、住宿及用餐服务、讲解服务、购物及娱乐服务。 |

表 5 项目四：校园旅游景区游客行为管理

| | | |
|---------|------|---|
| 教学与实践内容 | 问题导入 | 荷塘池畔,为何会有“亲,别碰我! ——莲说”? 小草依依,草坪四周为何拉上了铁丝网? |
| | 讲授新知 | 旅游景区游客行为分析;景区游客行为的服务性管理方法和控制性管理方法;游客与管理者关系以及游客与居民关系的管理。 |
| | 模拟实践 | 结合学生的性格特征和行为特点,制定服务性管理措施和控制性管理措施,规范学生的校园不文明行为,并将这些措施具体实践。 |

资源如表 1 所示。

(二)旅游景区服务项目教学设计与实施

根据课程教学目标以及旅游景区行业发展的要求,在具体教学过程中,设计旅游景区解说和旅游景区入门接待两大服务项目。

1.校园旅游景区入门接待服务项目设计

旅游旺季,景区人满为患,排队等候时间长已成为行业常态,“进不去,出不来”容易导致游客情绪激动,进而引发旅游冲突,降低游客满意度。如何使队列秩序井然有序,使游客排队时的感知时间小于实际时间? 这是当前旅游景区入门接待服务急需解决的核心问题(表 2)。

2.校园旅游景区解说服务项目设计

旅游景区的核心功能是满足旅游者参观游览的需求,而“游”服务的主要表现方式即是解说服务,景区解说服务包括自导式解说服务和向导式解说服务

(表 3)。

(三)旅游景区管理项目教学设计与实施

旅游景区管理着重在于其客体——旅游产品的管理,其主体——游客行为的管理。

1.“校园一日游”旅游产品设计

在“校景合一”的理念指导下,结合校园已有资源,利用课程中所学到的理论知识指导实践,设计校园旅游产品(表 4)。

2.校园旅游景区游客行为管理

当大批游客成为中国的最新出口品时,“中国人”却成了不文明、粗鲁的代名词。游客不文明行为有哪些? 应如何规范游客行为(表 5)?

四、小结

“校景合一”能否实现旅游景区课程实景教学,其关键在于教师能否完美地对接景区要素和校园资

源,校园具备景区的各项资源要素,但就学生的认知层面而言,难以发现并运用。因此,教学过程中,教师需根据教学目标及教学内容要求,通过案例导入、实景回放等方式,将案例和景区与校园进行对比,对比出景区与校园的相似性,在此基础上,合理设立情景,才能产生身临其境的教学与学习效果。

参考文献:

[1] 白雅萍.校园 AAA 旅游景区规划建设探讨[J].湖南民族

职业学院学报,2012,(4).

[2] 张莞.3A 景区校园的旅游开发研究——以四川国际标榜职业学院为例[J].河北旅游职业学院学报,2015,(2).

[3] 李长秋,王绍喜.旅游景区服务与管理[M].北京:高等教育出版社,2012:15.

[4] 谢彦君.基础旅游学[M].北京:中国旅游出版社,2013:57.

[责任编辑:向 丽]

Field Teaching of Course of Tourist Attractions Development based on College Campus

LI Xiao-yun

(Xinyang Agriculture and Forestry University, Xinyang464000, China)

Abstract: College campuses are usually beautiful and profound in cultural heritage, highly comparable to tourist attractions, in which students are "tourists" and campuses themselves become the scenic spot. Therefore, the paper suggests that higher vocational college take advantage of the ready resources of campus for field teaching of travelling courses. Teachers should set proper learning situation, for instance, welcoming guests at entrance or telling the history of the campus. They can also guide students to develop one-day tour around campus and establish tourist behavior regulation. Field teaching can stimulate students' learning interest and develop students' professional competence.

Key words: campus and scenic spot; tourist attraction; field teaching; service management

(上接第 81 页)

Research on Feature of Higher Vocational College Interns' Efficacy Development with Traveling Internship Program

WEI Shi-yi

(Guilin Tourism University, Guilin536000, China)

Abstract: The paper maintains that higher vocational college interns' efficacy can be construed as a multi-dimensional structure which constitutes three factors, namely occupation identity, perception and behavior tendencies. In this research, a survey questionnaire is designed and interns from three vocational colleges are randomly sampled to study the efficacy development of interns of travelling programs. Data was collected and processed with SPSS20.0. Three variables—gender, period and family background, are found to have influence on the polarization of the efficacy development. Thus, it is suggested in the paper that interns should be managed according to their family background; pluralistic placement group or team should be established; a period of half year effective placement should be guaranteed; finally, more guidance should be given onto interns' career values.

Key words: vocational college of travelling; efficacy of placement; feature of development