

《旅游职业素养》

课程单元设计方案

二〇二〇年一月

课程单元教学设计方案

一、课程定位

《旅游职业素养》是旅游类专业的必修课程，对学生的综合素养养成教育进行了系统的设计规划。

（一）旅游人才的思想素养培养

培养学生良好的职业道德和优质的服务意识。能够遵守社会公德和旅游职业道德，具有良好的心理素质和诚信敬业、学习创新、认真负责、忠诚求实的思想素质。

（二）旅游人才的专业素养培养

除了具备本专业的基本知识和技能之外(重点在专业课程上培养),在能力上重点培养学生的语言表达能力、人际交往能力、组织协调能力、团队合作能力等。

（三）旅游人才的行为素养培养

行为素养要求旅游业从业人员应该气质高雅、语言文明、平等待人、举止大方等,既要有美好的职业形象,又要有良好的职业习惯。

二、课程的设计思路

本课程将培养学生的可持续发展能力作为教学的立足点，将拓展训练的独特创意和训练方式引入实践教学。根据行业需求，确定课程目标，进行模块化的课程内容设计；根据教学内容采用了“体验式学习法”进行学习。最终我们形成了完备的教学实践方案。

三、课程内容组织

本课程采取小班授课形式，以活动为主线构建教学内容，共分 11 个教学项目。（预备活动、思维工具学习、自我认知训练、潜能开发训练、社会适应训练、人际交往训练、情绪管理训练、团队熔炼拓展、压力管理和挫折应对训练、人格魅力训练和总结与提高）每个模块都具体规定了任务要求、活动开展方式、合作企业、学习资源、教学成果以及监测指标，教师始终围绕大纲开展教学工作，取得事半功倍的效果。

四、实验实训条件

教学环境选择（打√）

（1）实训中心（√）

（1）户外（√）

五、教学方法

- 基于游戏的学习（角色模拟游戏、沟通游戏、团队游戏等）
- 体验式学习
- 协作学习
- 头脑风暴

单元教学设计方案

项目二：自我认知训练（8 课时）

单元教学任务

自我认知训练项目			
子项目名称	教师活动	学生活动	课时
认识自己	引导、点评、总结	活动一：20 个我是谁 活动二：三个我	2
肯定自己	引导、点评、总结	活动三：是谁塑造了我 活动四：独特的我	2
创造自己	引导、点评、总结	游戏五：我的人脉支持系统 活动六：个人盾牌	2
超越自己	引导、点评、总结	活动七：殡仪馆之旅——我想成为什么样的人？ 活动八：生命曲线	2

子项目一：认识自己（2 课时）

一、教学内容分析

（一）教学目标

1. 知识与技能目标：

- （1）掌握詹姆斯、弗洛伊德、罗杰斯等经典的自我意识的理论
- （2）正确认识自我，全面评价自我；

2. 过程与方法：

- （1）通过引导学生主动参与游戏和相关活动，认识自我评价的重要性。
- （2）通过采用小组讨论的方式，培养学生共同学习、互相促进的能力。

3. 情感、态度与价值观：

- （1）增强自我认知，树立积极健康的心态；

（二）教学任务

正确认识自我，全面评价自我，使学生在从事旅游服务中明确自身定位。

（三）教学重点与难点

学生的自我分析

二、学生分析

大学生自我意识具有不稳定性。大学生自我意识的不协调性。大学生自我意识的强烈性。大学时代的青年，不仅身体发育成熟，而且抽象思维能力也出现了明显的发展。同时独立的倾向也越来越强烈。因而，他们对自身的兴趣更浓厚。大学生自我意识还具有突发性。

三、教法和学法

- ❖ 体验式教学
- ❖ 互动教学
- ❖ 启发式教学

- ❖ 体验式学习
- ❖ 小组协作学习
- ❖ 反思学习

四、教学过程

教学活动与教学进程			
时间	教师指导活动	学生活动	理论依据
15分钟	<p>第一环节：激发动机阶段</p> <p>1、“猜猜我是谁”的游戏:让同学在纸上写 3-5 句自我评价的句子，但不能写出名字，写完后将纸条收集起来，然后以小组为单位随机抽取，猜出同学的名字。</p> <p>2、分小组讨论：游戏的启示（正确的自我评价的重要性），教师提问，给予肯定。</p> <p>3、教师点评</p>	<p>学生做游戏</p> <p>小组讨论 学生回答</p>	<p>奥苏贝尔的“动机理论”</p>
8分钟	<p>第二个环节：体验活动阶段（学习者参与）</p> <p>1、活动“20 个我是谁”</p> <p>目的：强化自我认识，促进自我接纳。</p> <p>操作：写出 20 句“我是怎样的人”，要求尽量选择一些能反映个人风格的语句，避免出现类似“我是一个男生”这样的句子：</p> <p>我是一个 _____ 的人</p> <p>我是一个 _____ 的人。</p>	<p>学生按要求进行此活动。</p>	<p>建构主义学习论</p>
12分钟	<p>第三个环节：归纳感悟阶段（教师引导评估）</p> <p>1. 教师指导学生归类</p> <p>将陈述的 20 项内容作下列归类：</p> <p>A. 身体状况（你的体貌特征，如年龄、身高.... 等）。</p> <p>B. 情绪状况（你常持有的情绪情感，如：乐观开朗...）。</p> <p>C. 才智状况（你的智力、能力情况：聪明、灵活... 等）。</p> <p>D. 社会关系状况（与他人的关系、如：乐于助人的、....）。</p> <p>2. 教师指明：</p> <p>分类是为了了解自己对自己各方面的关注和了解程度，某一类项目多，说明你对这方面关注和了解多；某一类项目少或没有，说明你对这方面关注和了解少或根本就没关注、不了解。健全的自我意识应能较为全面地关注和了解自己。</p> <p>3. 教师引导学生作评估</p>	<p>学生分析</p>	<p>加德纳多元智能理论. 建构主义的学习观. 元认知理论。</p>

	<p>评估你对自己的陈述是积极的还是消极的。在你列出的每句话的后面加上正号 (+) 或负号 (-)。正号表示“这句话表达了你对自己肯定满意的态度”，负号的意义则相反，表示“这句话表达了你对自己不满意、否定的态度”。看看你的正号与负号的数量各是多少。</p> <p>4. 教师引导学生思考</p> <p>思考： 如果你正号的数量大于负号的，说明你的自我接纳状况良好。相反，你的负号将近一半甚至超过一半，这显示你不能很好地接纳自己，你的自尊程度较低，这时你需要内省一番，寻找问题的根源，比如是否过低地评价了自己？是什么原因使你成为这样？有没有改善的可能？</p> <p>第四个环节：分享交流阶段</p> <p>分组交流。在组内进行交流。交流对自己的认识，以及对活动的感受。</p> <p>团体内分享。每组派一名代表在团体内进行小组情况交流或个人体会的发言，供大家分享。</p> <p>第五个环节：演绎深化阶段（增强活动）</p> <p>三个我</p> <p>目的：协助个体作自我反省、促进协调整合自我。</p> <p>1. 请先预备三张纸，首先在一张纸上描述“理想的我”，然后将已写好的第一张纸搁置一旁，暂时不准再观看。接着照此类推，在第二张和第三张纸上分别具体描述“别人眼中的我”和“真正的我”。</p> <p>2. 反思（教师指导学生反思）</p> <p>一个心理健康的人，三个“我”是协调和谐的。当一个人自己和他人眼中的“我”没有太大的差距，个人理想也没有脱离现实，就是一个自我形象明确而健康的人。但当三个“我”不协调时，我们就该问自己：别人为何不了解我？我是否不能表里一致？不过，我们不必期望自己的三个“我”百分之百协调一致，因为那是不实际的期望，只会导致负面的影响。</p> <p>第六个环节：实践提升阶段</p> <p>詹姆斯的理论（经验自我、纯粹自我）</p> <p>弗洛伊德的理论（本我、自我、超我）</p>	<p>学生评估</p> <p>学生感悟</p> <p>学生分享交流</p> <p>学生参与</p> <p>学生反思</p> <p>学生理论</p>	<p>生态式教育理论、多元智能理论、合作学习理论</p>
10分钟			
15分钟			
15			

分钟 15 分钟	罗杰斯的理论（现实自我、理想自我）		学习	迪克与凯里教学设计的系统方法模型
	第七个环节：评价反馈阶段			
	评价方法	评价内容		
	(1) 堂上提问 (✓)	活动感受		
(2) 评测量规 (✓)	自我认知测试 (如行为测试、认知测试等) (见附录)	学生自测 学生表达感想, 总结所学内容, 完成新知识的建构。		
(3) 反思日记 (✓)	学生体验式活动结束后的反思。			

五、教学反思

1. 实践证明, 在这堂课中, 通过进行体验教学, 取得了很好的效果, 教学方法符合认识规律. 这种坚持在“做中学”的方法能够寓教于乐, 让学员在游戏中学习, 在体验中成长, 同时学生在亲身体验中获得认知和感悟, 使知识的学习变的轻松, 使理论的理解变的深刻。

2. 通过这节课的教学, 我认识到: 课堂理论教学过程中一定要注意留空白. 在讲解时选择时机留空白, 不是一口气讲个没完, 如本单元介绍弗洛伊德的本我、自我和超我的概念时. 首先是通过课堂提问, 让学生回答这些概念的含义. 再不断地引导促进学生的思考, 最后学生在老师的点拨指导和启发讲解下得出答案. 有关如何在教学的各个环节掌握留白技术是有待今后的工作中进一步的努力、完善提高的。

学习是体验的过程, 是学生的自我感悟, 体验使学生得到发展, 是我们需要进一步努力思考和实施的事情, 因此, 我们的教学要以参与求体验, 以创新求发展。

附录 教学资料

活动

1. 是谁塑造了我

目的：协助个人探索自己的发展历程，增强自知。

操作：

① 在每个人的成长历程中，其塑造与成形，往往是有根可寻的。请按照要求填写下面的表格。请在各方格中简单描述不同人物对你的看法、评价，及任何难忘的正面和负面的经历：

--	--	--	--	--	--

父亲

母亲

自己

老师

一位重要人物

其它

② 在填写过程中，请重点作如下自我探索：

第一，你对哪一个人的看法最为重视？原因是什么？

第二，最难填写的或最少资料的是哪一部分？原因是什么？

第三，假设你很努力填写，却始终出现资料贫乏的现象时，你应当反省一下自己整体性人际关系到底如何？

第四，除非有充分理由，对于全栏出现空白的情况时，应做出探索。

③ 各栏所填写的，若是和谐又具正面取向时，反映你有着完整健康的自我。若不幸各栏资料出现矛盾时，或资料倾向负面取向时，你应努力面对自我。这项练习往往引发出你一些长期压抑的感受，有时还可能出现父母、其他人对自己的一些恶劣评价，甚至是羞辱性的，这实在是很痛苦的。面对这些情况，要设法作有效的处理，必要时，一定要寻求团体的帮助。

④ 团体处理③中的认知与情绪。这就要求团体指导者运用心理咨询的理论与技术对负面认知和情绪进行矫正和疏导。

⑤ 团体分享与小结。

2. 独特的我（我的长处和限制）

目的：帮助个人具体界定自己的长处和限制，学习接纳自己和欣赏自己，同时，肯定自己是一个独特的人。

操作：

① 请认真地自行填写下表。

我的长处		我的限制	

--	--	--	--

② 假如你所填的长处太少时，说明你是一个自我概念比较低、自我形象贫弱的人，同时你肯定也是一个不能接纳自己的人。因此，接下来所要做做的就是设法具体地发掘、界定你的长处，对自己做出肯定。下面要做的是：邀请你的家人或者熟悉你的同学、朋友（起码要有两位）参与进来，让他们根据你的了解，分别说出他们认为你拥有的长处。然后，你把包括你自己在内的三（或更多）种回答比对一下，看看其中有多少项是你没有发现，而别人却一致的看法。遇到这些项目时，你还可以和参评人做些讨论，了解自己在他人眼中是一个什么样的人。在经过别人的帮助和诱发后，你的表格中往往是长处多过限制。请再填写下表：

当我再一次看清楚自己的长处和限制之后，我感到：	

③ 还可以进一步深入地进行一些探讨：在限制方面，按“不能改变”的限制和“可以改变”的限制进行分类。分好类后，对于后者，还可定出改进的计划和办法。

④ 小组交流后团体分享，或直接进行团体分享。

3. 个人盾牌

目的：强化个人对自己独特之处的接纳，树立“我之所以为我”的积极态度，增强自信心。

操作：

① 分享：生命的价值

生命的价值

有一个生长在孤儿院中的小男孩，常常悲观地问院长：“像我这样的没人要的孩子，活着究竟有什么意思呢？”

院长总笑而不答。

有一天，院长交给男孩一块石头，说：“明天早上，你拿这块石头到市场上去卖，但不是‘真卖’，记住，无论别人出多少钱，绝对不能卖。”

第二天，男孩拿着石头蹲在市场的角落，意外地发现有不少人好奇地对他的石头感兴趣，而且价钱愈出愈高。回到院内，男孩兴奋地向院长报告，院长笑笑，要他明天拿到黄金市场去卖。在黄金市场上，有人出比昨天高 10 倍的价钱来买这块石头。

最后，院长叫孩子把石头拿到宝石市场上去展示，结果，石头的身价又长了 10 倍，更由于男孩怎么都不卖，竟被传扬为“稀世珍宝”。

男孩兴冲冲地捧着石头回到孤儿院，把这一切告诉给院长，并问为什么会这样。

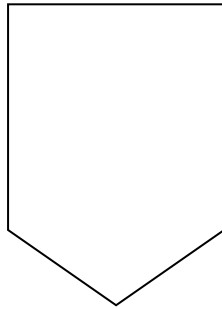
院长没有笑，望着孩子慢慢说道：

“生命的价值就像这块石头一样，在不同的环境下就会有不同的意义。一块不起眼的石头，由于你的珍惜、惜售而提升了它的价值，竟被传为稀世珍宝。你不就像这块石头一样？只要自己看重自己，自我珍惜，生命就有意义，有价值。”

如果你自己把自己不当回事，那别人更瞧不起你，生命的价值首先取决于你自己的态度。“每个人应当从小就看重自己，在别人肯定你之前，你先得肯定你自己。”珍惜独一无二的你自己，珍惜这短暂的几十年光阴，然后再去不断充实自己，最后世界才会认同你的价值。

② 根据下列问题的答案，每个人做个自己的盾牌。答案有时是文字，有时是图案，在盾牌上可以按自己的喜好安排位置与顺序。

- (1) 画出出生到十四岁中最重要的一件事；
- (2) 画出十四岁到现在中最重要的一件事；
- (3) 画出你以前最成功的事项；
- (4) 画出你过去最快乐的时刻；
- (5) 画出你的一项专长；
- (6) 画出你想要加强的技能；
- (7) 你希望将来是什么样子？
- (8) 如果你一向无往不胜，但目前只有一年可活，你将会做什么？
- (9) 如果你现在死了，你喜欢别人用哪三个字来形容你？



图：空白的盾牌

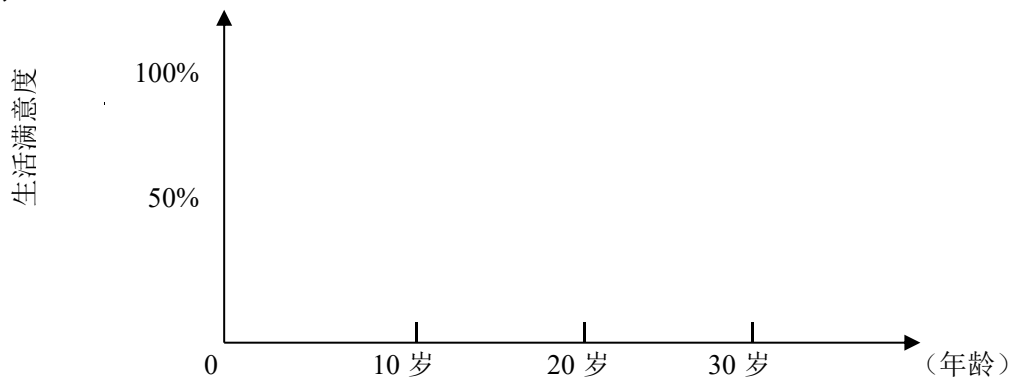
- ③ 自我欣赏。在自我欣赏中增强自信。
- ④ 团体分享。

4. 生命曲线

目的：协助你回顾“过去的我”，总结“现在的我”，展望“未来的我”，对自己的人生做出评估。

操作：

① 在一张纸的中央画一个坐标，横坐标表示年龄，纵坐标表示生活的满意程度，如下图所示：



② 闭目安静地思考一下，找出自己生活中的一些重要的转折点以及对当前的人生仍具影响力的重要经历，并评价一下自己对这些重要事件的感受，按照发生的时间和对此事件的满意度在坐标上用一点表示，并简要地把事件标注在点的旁边。

③ 将不同的点连成线，边看着线边反省，并对未来人生的趋向用虚线表示。

④ 在探讨的过程中，你可参考以下的问题作出适当的思索，会令这项练习达到更佳的效果：

- 你对过往的人生历程满意吗？
- 人活着，有什么意义？

——你认为自己生命的质量如何？有价值和意义吗？

请你仔细地再看看这简单而很有意思的生命曲线，并留心内心的反应。

⑤ 团体分享。

测试

[你受人欢迎吗？]

指导语：请你如实回答下列每一道题，A=一直是，B=经常是，C=有时是，D=很少是，E=从来不是的。圈出相应的字母来表示你的回答。

1、你是否觉得有许多同事都给你留下美好的印象，从而使你喜欢他（她）们？	A	B	C	D	E
2、你的同事是否容易受你的感染，接受你提出的意见和建议？	A	B	C	D	E
3、当你生病休息在家时，没有同事来看你使你感到孤独吗？	A	B	C	D	E
4、当你离开原单位（或原小组）时，同事们感到依依不舍吗？	A	B	C	D	E
5、同事们感到有趣的事，你也感到有趣吗？	A	B	C	D	E
6、你经常为一点小事与同事争吵吗？	A	B	C	D	E
7、你愿意做一些同事们喜欢做的事吗？	A	B	C	D	E
8、你遇到新来的同事，是否很容易接近他们？	A	B	C	D	E
9、你与异性同事是否很难接近？	A	B	C	D	E
10、当你出差时遇到一位陌生人，你会很容易接近他并使他喜欢你吗？	A	B	C	D	E
11、同事们是否经常邀请你参加私人的聚会，并请你主持一些活动？	A	B	C	D	E
12、是不是很少有人欣赏、夸奖你的仪表、才能和品质？	A	B	C	D	E
13、接触过的同事，你能立即叫出他（或她）的姓名吗？	A	B	C	D	E
14、你与各种性格的人打交道吗？	A	B	C	D	E
15、很少有同事找你聊天吗？	A	B	C	D	E
16、同事们背后是否很少指责你，并能很快地原谅、理解你的过失和错误？	A	B	C	D	E
17、你是否在短期内与各种任务熟悉起来？	A	B	C	D	E
18、你是否不愿意与同事们一起参加集体活动？	A	B	C	D	E
19、你是否觉得与陌生人认识很容易？	A	B	C	D	E
20、你是否觉得应该主动关心同事？	A	B	C	D	E

计算方法：

3 的倍数题记分方法如下：A=1 分？ B=2 分？ C=3 分？ D=4 分？ E=5 分

其余各题记分方法如下：A=5 分？ B=4 分？ C=3 分？ D=2 分？ E=1 分

结论：

70 分以上——是一个很受欢迎的人；60——69 分——是一个比较受欢迎的人；50——59 分——在同事眼中印象还可以；

40——49 分——一般，很勉强；39 分以下——是一个不受欢迎的人，要注意自己的行为和态度。

[你对人的行为了解多少？]

我们常常发现，不少管理者对认识、分析人的行为很自信，能举出一大堆有关人的行为资料。而现代组织行为学家相信的是事实而不是感觉。人们发现和收集的数据是认识的基础，但我们对现实世界的许多认识事实上往往并不以这些数据资料为基础。我们在作决策和评价别人时往往有自己的看法，有时存在偏见，有时凭预感，有时得到错误的结果。下列 50 题就是检测你对人的行为的了解程度。请仔细阅读每一个句子，并在第一个方格内填上“Y”（正确）或“N”（错误）

	1、喝一杯酒实际上能改善一个人的驾驶能力。
	2、大学毕业成绩位于前三名的学生参加工作后挣的钱一般比普通毕业生高。
	3、天才和愚蠢紧密相联。
	4、因为人天性好斗，故战争不可避免。
	5、足智者体弱身虚。
	6、四肢发达则头脑简单。
	7、寡言者多智。
	8、一般说来，男性司机比女性司机技术高明。
	9、讲友谊就可以化干戈为玉帛。
	10、所有的人生来就具有相同的取得成功的能力。
	11、高收入家庭成功者比例比较高，低收入家庭成功者比例低。
	12、读书越多，视力越差。
	13、一般说来，女性比男性智力水平略高一些。
	14、人的性格不是内向就是外向。
	15、从小就教孩子弹钢琴可以使他在这个领域保持永久优势。
	16、学习之后，最初几个小时忘却的东西比未来几天忘却的东西多。
	17、少量饮酒有助于学习。
	18、夜间开车的司机一般比白天开车都差。
	19、“左撇子”比一般人更容易成为优秀运动员。
	20、女性的直觉比男性强。
	21、抽烟者比不抽烟者发病率高。
	22、50 岁的人比 20 岁的人更聪明。

	23、在美国总统选举中大都是高个子战胜矮个子。			
	24、若要谴责某人的过失，最好的办法就是事发之后立即进行。			
	25、音乐爱好者具有遗传性。			
	26、人的智商受到测验方法的影响。			
	27、吸烟者善决策。			
	28、矮个子女性更愿意和比自己高的男性结婚。			
	29、学术能力差的人操作能力强。			
	30、冒的风险越大取得的成绩越大。			
	31、天才具有别人没有的特殊智慧。			
	32、如果身体状况很好，智力商数可以改善 2-5%。			
	33、盲人强闻。			
	34、高内聚力的群体有高劳动生产率。			
	35、一般职工都会承认，挣钱是他们工作的基本原因。			
	36、贫穷者最虔诚			
	37、人受到挫折时容易产生攻击性			
	38、幼年的经历一般会影响以后的行为			
	39、神童成年后也具有优势			
	40、训练有素的心理学家能探知你的内心世界			
	41、成名者一般出身于虽然贫穷但父母努力工作的家庭			
	42、政治家有说服、影响其他人的强烈欲望			
	43、已取得成功的高层管理者对钱的欲望比对权的欲望大			
	44、每天锻炼身体有助于缓解工作紧张感，减少心脏病的发病率			
	45、大学教授比其他任何职业的人具有更强的自尊心			
	46、大多数生产线工人认为：他们更喜欢在小群体中工作，产生这种思想的原因是生产线工作单调枯燥。			
	47、医生的自杀率比其他人高			
	48、大多数为政府工作的职员所冒的风险都很小			
	49、大多数有效的管理者都是以高度民主的办法管理职工			
	50、大多数大学教授并非智力超群，只不过受到良好的教育			
1N	11Y	21Y	31N	41N
2Y	12N	22N	32Y	42Y
3Y	13N	23Y	33N	43N
4N	14N	24Y	34N	44Y
5N	15N	25N	35N	45Y
6N	16Y	26Y	36N	46N
7N	17N	27Y	37Y	47N
8N	18N	28N	38Y	48N
9N	19N	29N	39Y	49N
10N	20N	30N	40N	50N