

目录

摘要	I
ABSTRACT	III
一、绪论	1
(一) 研究背景和意义	1
1.研究背景	1
2.研究意义	2
(二) 国内外研究综述	3
1.国外研究综述	3
2.国内研究综述	4
3.国内外研究述评	6
(三) 研究内容和研究目的	7
1.研究内容	7
2.研究目的	7
(四) 研究方法和技术路线	8
1.研究方法	8
2.技术路线	8
二、概念界定和理论基础	10
(一) 概念界定	10
1.支架式教学的概念	10
2.前厅服务与管理	11
(二) 理论基础	11
1.建构主义理论	11
2.最近发展区理论	12
三、中职《前厅服务与管理》课程教学现状调查分析	13
(一) 问卷调查	13
1.调查对象	13
2.问卷设计	13
3.调查结果分析	14
(二) 访谈调查	21
1.访谈对象	21
2.访谈设计	21
3.访谈结果分析	22
(三) 中职《前厅服务与管理》课程教学存在的问题分析	23
1.学生方面	23
2.教师方面	25
(四) 支架式教学与中职《前厅服务与管理》课程的适用性分析	26
1.支架式教学符合中职学生的认知特点	26
2.支架式教学符合《前厅服务与管理》的课程目标	27

四、支架式教学在《前厅服务与管理》中的应用	28
(一) 支架式教学在《前厅服务与管理》中应用的基本原则	28
1. 学生主体性原则	28
2. 情境性原则	28
3. 动态性原则	28
4. 协作性原则	28
(二) 支架式教学在《前厅服务与管理》课程中的教学设计过程	29
1. 支架式教学前期分析	29
2. 支架式教学过程设计	31
3. 教学反思	37
(三) 支架式教学在《前厅服务与管理》教学中的应用案例	37
1. 教学案例一：受理散客和团队预订	38
2. 教学案例二：散客行李服务	45
五、支架式教学在《前厅服务与管理》课程中的应用效果	53
(一) 教学活动效果调查分析	53
1. 问卷调查结果分析	53
2. 访谈结果分析	58
(二) 支架式教学的应用效果	59
1. 有助于提升学生学习兴趣	59
2. 有助于提升学生学习能力	59
3. 有助于培养学生自我效能感	60
(三) 支架式教学在课程应用中的不足	60
1. 最近发展区较难把握	60
2. 课堂秩序较难掌控	60
3. 对教师的能力和经验的具有较高要求	61
(四) 支架式教学的《前厅服务与管理》中的优化策略	61
1. 科学把握最近发展区	61
2. 合理规划课堂时间	61
3. 创新支架类型	62
六、研究结论与展望	63
(一) 研究结论	63
(二) 研究不足	63
(三) 研究展望	64
参考文献	66
附录	70
致谢	76
攻读硕士学位期间的主要研究成果	77
贵州师范大学学位论文原创性声明	78
贵州师范大学学位论文使用授权书	78

摘要

随着中国经济进入了新的发展阶段,国家和社会对于职业教育质量提出了新的要求,强调课程教学的变革、教学方法的革新、强调学生为主体的互动式教学。教学通过提升职业教育层次的学生能力和整体水平,提高行业人才质量,培养综合技术技能人才,构建现代化职业教育体系。《前厅服务与管理》是中等职业教育旅游专业的必修课程,注重培养学生的知识技能和职业能力,为学生的就业提供了方向指导。但是当前的《前厅服务与管理》课程教学效果不尽如人意,因此,本文试图将支架式教学应用在《前厅服务与管理》中,以建构主义理论为基础,对此课程重新进行教学设计,探索支架式教学应用在中职《前厅服务与管理》中的效果。

本研究对支架式教学的理论基础和概念进行了梳理和分析,对中职旅游专业《前厅服务与管理》的课程现状进行调查,了解当前《前厅服务与管理》课程教学上存在的问题,发现存在学生学习兴趣低下、学习动机不足、教师教学观念落后、教学评价单一、教学方式有待革新的问题。针对现存的问题,笔者在分析了支架式教学在中职《前厅服务与管理》中应用的可行性,在支架式教学原则的基础上,将支架式教学应用到教学设计中并进行实践,并通过学生问卷和教师访谈验证其应用效果。其中展示“受理散客和团队预订”和“散客行李服务”两个教学案例,教学实践过程分为了前期分析,教学过程和教学反思,前期分析包括对教学内容进行分析,明确重难点,将教学任务拆解;对教学目标进行分析,清晰三维教学目标;对教学对象进行分析,了

解学生的最近发展区。教学过程中从课前、课中、课后贯穿支架式教学“搭建支架、创设情境、独立探索和协作学习”五个环节。教学过程结束后进行教学反思，包括了教师反思及学生反思。最后分析支架式教学应用在《前厅服务与管理》课程教学设计中的问题并提出几点建议：科学把握最近发展区、合理规划课堂时间、创新支架类型。

通过研究表明，支架式教学在中职《前厅服务与管理》课程中的应用取得了较好的效果，提升了学生学习兴趣、自主学习能力和协作能力，促进了中职《前厅服务与管理》课程现状的改善，同时，丰富了支架式教学的理论性研究，为支架式教学的使用提供一定的案例参考。

关键词：支架式教学；《前厅服务与管理》；中等职业教育

ABSTRACT

As China's economy has entered a new stage of development, the state and society have put forward new requirements for the quality of vocational education. The purpose of teaching is to improve the quality of students at the level of vocational teaching, improve the quality of industry talents, cultivate comprehensive technical and skilled talents, and build a modern vocational education system by improving students' ability and overall level. *Front Office Service and Management* is a required course for tourism majors in secondary vocational education. In response to the existing problems, the author analyzed the feasibility of applying scaffolded instruction in the teaching of *Front Office Service and Management* in secondary vocational schools, applied scaffolded instruction to the course, the teaching practice was carried out to explore the application effect of scaffolded instruction in the *Front Office Service and Management* of secondary vocational schools.

After investigating the current status of the secondary vocational tourism major, we learned about the current dilemmas and problems in the teaching of the *Front Office Service and Management* course, and found that students have many problems. In response to the existing problems, the author analyzed the feasibility of applying scaffolded instruction in the course. Based on the principles of scaffolded instruction application, the author applied scaffolded instruction to the teaching

design and carry out practice. It shows two teaching cases of "Accepting Individual Passengers and Group Reservations" and "Individual Passenger Luggage Service". The teaching process runs through the five links of scaffolded instruction: "building scaffolds, creating situations, independent exploration and collaborative learning" from before class to after class. Analyze the problems of applying scaffolded instruction in the teaching design of *the Front Office Service and Management* course and put forward several suggestions.

Research shows that the application of Scaffolded Instruction in the *Front Office Service and Management* course has achieved good results, improving students' learning interest, independent students' learning ability and collaboration ability. At the same time, it can also enrich the theoretical research on scaffolded instruction and provide certain case references for the use of scaffolded instruction.

Keywords: Scaffolded Instruction, *Front Office Service and Management*, Secondary Vocational Education

一、绪论

(一) 研究背景和意义

1. 研究背景

(1) 国家重视职业教育

2019年,国务院办公厅发布了《国家职业教育改革实施方案》,明确表示随着中国经济进入新的发展阶段,信息工业水平进一步提升,社会经济结构也在加快调整,行业内对技术技能人才培养的质量要求将提高,国家职业教育的重要地位与影响也将相应凸显^[1]。中职教育作为职业技术教育的重要内容,稳定地为社会输入综合型技术技能人才,中职学校作为培养综合技术技能人才的中坚力量,在构建现代化职业教育体系中发挥着关键作用。职业教育发展的根本在于教学质量的提高。采用先进教育理念引导教学、科学有效的教学方法进行教学是提高教学质量的有效途径,教学方法改革是促进职业教育改革和提高人才培养质量的重要基石。教育部印发的《职业教育提质培优行动计划(2020—2023年)》强调课堂改革的重要性,职业教育要着重于突出“教师、教材、教法”的改革^[2]。在此基础上研究中等职业教育专业课的教学方法改革是对响应国家教育改革、完善国家教育政策的有益探索。

(2) 旅游行业对人才的需求转变

中职旅游和酒店专业的人才培养方案决定了中职教育培养的是一线技能型人才,而如今随着我国由高速度发展转向高质量发展,对于行业人才也提出了更高的要求。随着疫情结束,旅游行业逐步复苏,旅游市场需求更加旺盛,市场人才供给却不足,旅游和饭店行业较于之前更为重视旅游服务人才的质量和实践能力,而在传统教育方式培养下的中职学生毕业后,显然难以满足这一要求,难以胜任工作岗位,毕业后不愿意进入工作岗位,又或者很难转变角色进入社会,学习的理论知识和实践能力脱节,学校的灌输式学习导致学生的学习效果差,学习能力低下。这一现象导致了行业专业人才匮乏,而中职学生又难以获得良好的职业发展,难以满足市场和行业的需要。提升学生的学习能力和学习水平关键在于职业学校的人才培养方式和教学方法,因此,通过改变教学方法提升中职学生的学习效果,提升他们的学习能力就至关重要。

(3) 《前厅服务与管理》的课堂困境及支架式教学应用的必要性

《前厅服务与管理》课程是中职院校旅游相关专业重点课程，主要内容包括酒店前厅接待、总机服务、客房预订、礼宾服务等内容，与真实工作岗位一一对接，内容涵盖广泛，具备较强的理论性与实践性，学习内容多而杂，课程具有极强的实用性，学习难度较大，学生对于理论知识难以记忆，对实践知识又不够熟练。在目前的中职职业院校，传统的教学方式仍然占据主流，导致出现学生学习动机不足，课堂教学效果不佳，课堂师生关系失衡等问题。而支架式教学强调学生作为学习的主体，强调学生学习过程中教师只是作为引导者引导学生主动学习和掌握知识，强调教师提供的支架作用，教师帮助学生掌握难度较高的知识，致使学生主动参与到学习的过程中，同时在这个过程中激发学生的学习兴趣和学习积极性，形成正向反馈。同时中职学生具备与普通高中生不同的身心发展特点，支架式教学从学生出发，关注学生本身，根据学生发展水平制定最近发展区，不断促进学生达到潜在发展水平。学生对这门课程的学习兴趣能够迁移到整个专业课程的学习中，有利于学生的职业能力的发展。

2. 研究意义

(1) 理论意义

第一，目前国内外关于支架式教学法的通常在基础教育中运用，多为英语和语文的语言类学科，涉及中职教学的研究较少，本研究基于中职学生的心理发展特点和课程特点，梳理了可应用于《前厅服务与管理》课程教学内容的支架类型，促进了支架式教学与中职旅游教育的融合发展，丰富了现有的理论基础。

第二，本研究通过分析支架式教学与《前厅服务与管理》结合的可行性，以教学设计为切入点，积极运用支架式教学理论，丰富中职《前厅服务与管理》课程的教学设计，为支架式教学在旅游专业其他课程内容的应用研究提供可参考的意见或建议。

(2) 实践意义

第一，促进学生个人发展。本文以建构主义学习理论和最近发展区作为理论基础，将支架式教学应用于中职《前厅服务与管理》课堂教学中，通过情境设置、搭建支架、小组合作、效果评价等环节，创造一个活泼生动的课堂环境，使得学生在情境中学习，在合作中学习，在实践中学习，给学生自由的发展空间，有利于提升学生的学习兴趣，提高中职课堂教学的实践效果，培养学生的学习能力，

为学生今后的职业发展打下良好的职业能力基础。

第二，教师角色重新定位。教师在教育教学的过程，通过支架式教学达成角色的转变，教师与学生之间，教学不应该是教师一个人的“独奏”，教师要学会由“独奏者”转变为“伴奏者”，教师的主要教学目的是引导学生学会学习，引导学生去发现、组织和管理知识。在支架式教学中，教师在教学过程中只是充当知识的提供者和引导者，根据学生发展特点为学生搭建学习的支架，在学生能够独立完成学习任务时，及时撤出自己的帮助，充分发挥学生的主体性。打破了传统教师“一教到底”，费时费力但是却收效甚微的局面。

（二）国内外研究综述

1.国外研究综述

（1）支架式教学的内涵

国外理论研究首先关于支架式教学理论来源的论述是：支架式教学是从建构主义理念衍生的。“支架”（Scaffolding），在建筑行业中有另一个名词“脚手架”，指的是在工程建设时搭建支撑人或物的临时支持物，逐步应用到教学中，形成了支架式教学。欧共体在其发表的有关“远距离教育与训练项目”（DGXIII）的文件中，将支架教学定义为一种教学策略，认为这种策略在于为学习者建构对知识的理解提供一种概念框架。

1976 年，Wood 最先提出名为“搭建金字塔”的教学实验，实验中搭建支架以帮助儿童达成目标。之后，Bruner 在维果茨基的“最近发展区”理论基础提出支架式教学的概念，Bruner 将支架式教学定义为“一种幼儿或新手在更有能力的他人帮助下解决问题，完成任务或达到他们在没有支持的情况下不能达到的目标的过程^[3]。”1992 年，Rosen shine 认为是支架式教学是一种过程，是知识储备充足的人或教师帮助知识较少的学生解决他们依靠现有能力不能独立解决的问题从而实现学习目标的过程，学生借助支架提升自己的能力后，要逐渐消除支架^[4]。1994 年，Slavin 指出，支架式教学是教师引导教学的进行，使儿童掌握、建构和内化所学的知识技能，从而使他们进行更高水平的认识活动的过程^[5]。2017 年，Pressly 认为支架教学是在学生有困难有需要的时候给予他们帮助，并在学生能力有所增长时及时撤除支架^[6]。

（2）支架式教学的应用

1994 年, Roth W M 的研究表明, 教师在教学这一过程中的作用是合理回答学生的研究问题, 学生通过自主学习达到学习目标, 教师给学生搭建一定问题支架和建议支架, 学生受到启发能进行有意义的学习^[7]。1997 年, Mariani 提出, 在面临高难度的挑战时, 教师给予高的支持度, 学生会更愿意学习^[8]。2002 年, Donovan&Smolkin 将支架式教学引入写作课堂, 发现不同的支架对儿童造成的效果不同^[9]。随后, Majid 发现教师在积极使用提问、讨论和总结等教学方式时, 能够对学生的学学习产生积极的促进作用, 教师提供的支架促使学习者主动输出所学内容^[10]。2015 年, Liao 将支架式教学引入中学生英语口语教学过程中, 对所执教的学校学习英语的学生展开实验研究, 分析相关调查问卷以及成绩数据的统计, 最终得出支架式教学能够增强中学生口语能力^[11]。2018 年, Palincsar 研究了六年级学生和教师的支架式教学整个过程, 最后发现支架式教学能够有效地提升学生学习兴趣和学相关学习能力^[12]。同年, Windarti Wiwik 也发现通过实施支架式教学能够提升学生描述性写作能力^[13]。

综上所述, 国外的支架式教学研究已经发展了多年, 逐渐成为各类课程中使用较为普遍且满意度较高的一种教学模式, 大量研究结果表明支架式教学对学生的学学习起到促进作用, 同时还可以提升教学质量, 为本文的研究提供了一定的借鉴意义。

2.国内研究综述

(1)支架式教学的内涵

国内对于支架式教学的研究较晚, 学者们对支架式教学概念的界定并不清晰, 存在一定的分歧, 有的学者认为支架式教学是一种教学方法, 有的认为是一种教学模式或教学过程。1997 年何克抗教授认为支架式教学是基于建构主义的教学模式下衍生出来的一种教学方法, 对支架式教学的概念进行了界定, 总结出了支架式教学的五环节: 搭脚手架、进入情境、独立探索、协作学习、效果评价^[14]。吴锦程则认为支架式教学是通过一套恰当的概念框架来帮助学生理解特定知识、建构知识意义的教学模式, 借助该框架, 学生能够独立探索并解决问题。并且认为支架式教学能改变传统的教师主宰课堂的局面, 而构建教师和学生互动, 共同参与课堂活动的教学模式^[15]。王海珊认为支架式教学是为了解决共同问题, 教师与学生之间的愉快的合作过程, 在这个过程中教师提供敏感的、适当的帮助, 帮

助儿童自发成长的过程^[16]。2005 年，刘迎将支架式教学定义为一个教师促进学生知识迁移的一个教学过程^[17]。

(2) 支架式教学的应用

经过查阅文献发现，支架式教学多应用于基础教育中，近些年在其他层次的教育也开始逐渐增多，基础教育集中于语文、英语、数学、地理、生物、物理、化学学科，和法律、护理等一些其他课程，其中关于英语教学的比例最高，又包括了口语、阅读和写作等方面。袁宗金于 1999 年将支架式教学运用在地理教学中，通过优化学生的学习过程，提高教学质量^[18]。秦桂毅与王兄深入地论述了支架式教学模式及其在数学教学中的应用，力求提高学生建构认知结构的能力，提升数学课堂教学质量^[19]。陈敏将思维导图的支架运用在英语教学中，以促进知识的建构和思维的迁移^[20]。张炳林与宁攀对支架式教学进行了深入的探讨，用具体案例加以阐释支架式教学，应用到高中化学教学实践中，提升学生学习兴趣^[21]。张俊莲对支架式教学模式在高中生物概念教学中应用进行阐述和理论探讨，并通过实验进行对照研究得出支架式教学提升生物学科的成绩^[22]。贾文敬开展了运用支架式教学理论促进高中学生深度学习的实践研究，就如何在高中散文教学中运用支架式教学策略等问题进行了探讨^[23]。

2012 年以后，支架式教学理论开始被运用到中职教育中。范润苗将支架式教学应用到中职英语教学设计中，通过教学实验对比，验证支架式教学设计的有效性^[24]。吴冬梅和吴晶晶探讨了中职英语教学中具体的支架教学策略应用，为之后的教学实践提供了案例指导^[25]。霍韵琳对中职语文小说课堂支架式教学可行性进行分析，将支架式教学理论运用于中职小说阅读教学，提升学生的语文阅读能力^[26]。曹萍萍将支架式教学应用在中职《计算机应用基础》课程中，通过教学实施和教学效果问卷调查得出，支架式教学有利于激发学生学习兴趣，提高学生学习自主性，增强学生合作学习能力以及提升学习效果^[27]。吕杰将支架式教学应用于中职《C 语言程序设计》课程中，通过行动研究法总结支架式教学应用在该课程中的问题并提出改进建议，按照支架式教学环节对中职课堂进行了重构，提出了支架式教学的应用策略^[28]。

(3) 中职《前厅服务与管理》课程的教学研究

截止 2023 年 12 月，在中国知网上以“前厅服务与管理”为主题进行检索，共

有 230 篇相关文献。以“中职”和“前厅服务与管理”为主题进行检索，有 50 篇相关文献。可见在国内对于中职《前厅服务与管理》课程教学研究并不多，基本集中在教学方法的研究。

2016 年，李梅提出将情景模拟教学法运用在前厅服务课程中，情景教学法即教师根据教学内容设立教学情景，学生扮演情境下的各个角色，在情境中提高实践能力^[29]。2021 年唐龙凯对《前厅服务与管理》课程现状进行分析后，比较了项目教学法与传统教学法之间的差别，分析了项目式教学对于课程的适用性之后将情境教学法引入课程中，主张让学生在情景内发挥创造力，使学生在自我创造中构建具象化的知识结构^[30]。同年，周贝贝探讨了任务驱动教学法在《前厅服务与管理》课程中的应用效果，将任务教学法的应用流程设计为“设计任务”、“分析任务”、“完成任务”、“多维评价”四个环节，其中任务的设计要对学生有吸引力，任务的难度要层层递进，要照顾学生之间的个体差异^[31]。赵聪琼基于建构主义学习理论，借助在线学习平台设置多任务的教学环节，包括课前给学生设置任务、课中分析任务、在线点评任务，让学生参与到课堂上来，引导学生的主动学习并提高学生学习成绩^[32]。2022 年，张帅帅在通过问卷和教师访谈，分析了《前厅服务与管理》教学现状，设计了混合式教学思路并进行教学实践，提出前厅服务与管理课程的特点和学生的学习风格需要多样化教学方法，教学方法多样化有利于学生协作学习，使学生在合作中解决问题、完成学习任务^[33]。

3. 国内外研究述评

国外对支架式教学的研究早于中国，1976 年，支架式教学的概念被提出，至今已经三十多年，支架式教学理论的发展也已经比较成熟，国外的学者对支架式教学的讨论主要集中在理论上，对于支架式教学的实践应用，从研究内容上看集中在语言学习、写作阅读、数学和生物学科较多。为国内的支架式教学研究提供了较为丰富的理论支撑。但是国外的教学研究多集中在幼儿及小学初中等低年龄段学生，支架教学在各个年龄段和各学科实际教学还不够广泛和丰富。

国内对于支架式的理论研究还存在不同理解，对于支架式教学也没有一个统一的表述，但是基本认同于支架式教学就是教师基于建构主义教学，在学生难以达到教学目标时，给其提供一定的支架帮助，将学习任务转移至学生，帮助学生发展。实践研究中，支架式教学多应用于基础教育，集中于初高中学段，关于英

语教学运用较多。但近年来,在中等职业教育领域,支架式教学的应用也在不断增加,不断向专业课渗透。但是在中职《前厅服务与管理》课程中,目前学者们对于中职《前厅服务与管理》教学方法的研究多集中在情境模拟法和任务驱动法。对于支架式教学的应用较少,但实际上,不管是项目还是情境,都可以看作是教师提供的一种支架,因此本研究试图将支架式教学应用在中职《前厅服务与管理》课程中,利用该教学法对中职《前厅服务与管理》这门课程进行教学设计,探讨和验证支架式教学对于教学效果的促进作用,丰富支架式教学的理论与实践内容,同时也为中职《前厅服务与管理》课程教学提供更多可操作的方法和策略,促进学生职业能力的发展。

(三) 研究内容和研究目的

1. 研究内容

(1) 通过文献研究法对支架式教学的基本概念、理论和国内外研究现状进行梳理。

(2) 通过问卷调查法和访谈法对贵州省 X 中职学校教师和学生进行调研,分析中职《前厅服务与管理》课程教学现状及其存在的问题。

(3) 按照支架式教学的教学环节重新设计教学流程,按照支架式教学的五个环节:创建情境、搭建支架、独立探索、协作学习设计教学过程,最后进行教学反思。

(4) 在实践环节,以《前厅服务与管理》中的两个教学内容为例,进行具体教学设计应用,最后通过 SPSS 分析效果问卷了解学生学习效果的变化情况,实践后分析支架式教学在应用中存在的问题,并提出建议。

2. 研究目的

(1) 调查当前中职《前厅服务与管理》课程的教学现状,以了解教师的“教”和学生的“学”之间存在着何种问题。

(2) 探索支架式教学应用于中等职业学校《前厅服务与管理》课程的可行性。

(3) 丰富支架式教学模式的相关研究,提供教学设计案例,给广大中职一线教师提供改变传统教学方式及实施支架式教学模式的具体参考。

(4) 将支架式教学应用于课堂教学实践,验证其应用效果,总结在实践教

学中易出现的问题，提出建议。

(四) 研究方法和技术路线

1. 研究方法

(1) 文献研究法

本研究通过过中国知网、万方、Web of science 等数据库资源，查阅“支架式教学”“Scaffolding”相关主题的文献与资料，梳理支架式教学的国内外研究现状，了解支架式教学的相关内容，为研究的开展奠定理论基础。参考支架式教学的应用原则和实施过程，为支架式教学在《前厅服务与管理》中的应用确定方向。

(2) 问卷调查法

在调查研究初期，通过对学生发放《前厅服务与管理》课程现状问卷，了解学生学习现状，分析课程教学存在的问题，从而辅助下文的教学设计。在教学实践后，向学生再次发放支架式教学在《前厅服务与管理》课程应用效果问卷，从学习兴趣、学习自主性、小组合作能力、学习效果和对支架式教学的态度几个维度分析支架式教学在《前厅服务与管理》这门课程中的应用效果，为支架式教学在中职专业课教学中的应用，提供理论依据和方向。

(3) 访谈法

本研究结合访谈法了解调查学校的支架式教学开展情况，主要通过对旅游专业的一线教师进行访谈，主要了解教师对于自身教学设计实施的感受，以及对支架式教学的看法，以此判断支架式教学运用在旅游专业中的可行性和存在的困难，为之后进一步研究提供基础。在支架式教学实施后，查阅资料制定访谈提纲再次对教师进行访谈，记录并且整理教师回答，真实了解教师对于本门课程实施支架式教学的感受，以及支架式教学在应用过程中存在那些不足。

2. 技术路线

本文研究初期，通过文献研究法对支架式教学相关文献进行梳理，以中职学生作为研究对象，以探究支架式教学在《前厅服务与管理》这门课程的应用效果作为研究目的。首先，通过问卷调查法和访谈法对学生和教师进行调查分析，了解当前《前厅服务与管理》课程教学现状，深入分析其存在的问题和原因。其次，对支架式教学应用在《前厅服务与管理》课程中的可行性进行分析，基于支架式教学设计原则设计教学流程。最后实施教学方案，教学实践后对学生和教师分别

进行问卷调查和访谈，分析调查结果，最后得出结论。研究技术路线如图 1-1 所示。

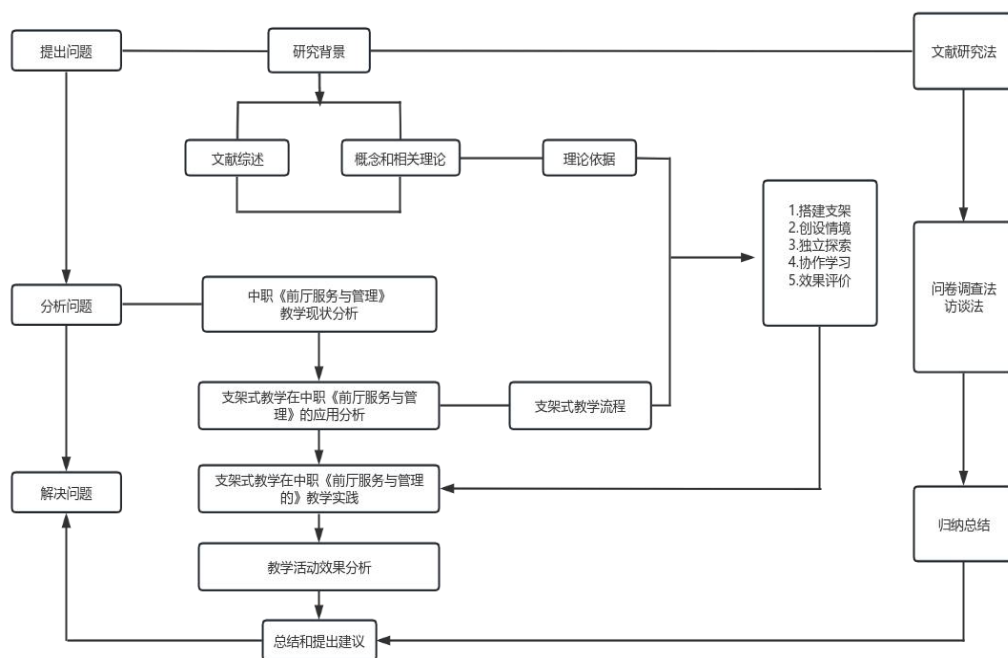


图 1-1 技术路线图

二、概念界定和理论基础

(一) 概念界定

1. 支架式教学的概念

支架这一名词, 最早在 14 世纪被提出, 是建筑行业的专有名词, 又名“脚手架”。支架在一开始指的是建筑行业当中, 为了辅助建筑工作的完成所搭建的工作平台或者作业通道, 形态上可以是一些柱子或者架子, 其目的是保障工人的建筑作业能够顺利进行, 在建筑作业完成后会被撤出, 起到临时提供帮助的作用。而建筑行业的名词自 1976 年被美国教育学家伍德和布鲁纳等人引入教育学领域, 用于论述在学习过程中, 他人所提供的帮助和支持。把学习过程等同于建筑过程, 工人根据搭建的支架完成房屋的搭建, 学习也就像搭建房子一样, 中间也需要“支架”的帮助, 之后逐渐形成了“支架式教学”这一概念。

Peregoy 和 Boyle 把支架定义为儿童语言习得的过程中, 像建造房屋框架一样, 需要成年人提供一些脚手架以供儿童的语言框架的习得^[34], 这时的支架还停留在语言上。Donato 对支架定义为一种“技能和知识”, 通过提供这种支架, 使得学习者达到更高水平^[35]。但是对于教育的发展而言, 只是“技能和知识”还不足以包括教育过程中的学习支架。之后 Nassaji 和 Swain 提出支架是学习者学习过程中, 学习者与教师, 在学习者最近发展区中的合作, 此时对于支架的概念界定更为广泛, 不再仅限于语言或者知识技能^[36]。

目前国内外对支架式教学的概念表述并不唯一, 其中较为权威的是在欧共体“远距离教育与训练项目”这一文件中对支架式教学的定义: “支架式教学事先通过对复杂的学习任务进行分解, 为学习者建构知识提供的一种概念框架, 以便学习者加深对所学知识的理解^[37]。”这种概念框架也就是为了帮助学习者理解问题的学习支架。这里的支架式教学是一种教学理念。美国学者 Bruner、Rosen、Slavin 都认为支架式教学是在他人的帮助下, 使得学习者解决困难、完成任务, 不断超越自我达到能力水平提升的一个过程。国内学者何克抗把支架式教学归为建构主义模式下的一种教学方法, 并且总结出了支架式教学的实施步骤: 搭脚手架、进入情境、独立探索、协作学习和效果评价。尽管对支架式教学的概念并不统一, 从理念到过程再到方法, 但基本思想都围绕着学生主体, 都以建构主义作为理论基础, 强调帮助搭建支架以帮助学生学习能力的提升。本研究参考何克抗教授对

于支架式教学的概念解读,将支架式教学看作一个教学方法,在学生学习 and 理解一定难度的内容时,教师提供支架帮助学生达成学习目标并解决问题的一种教学方法。将支架式教学方法融入教学设计中,并且设计出了完整的可操作的教学流程,包括搭建支架、创设情境、独立探索、协作学习四个环节。在这个过程中注重提升学生的主动学习能力,强调学生通过支架式教学能够达到的潜在发展水平,从而获得从事更高认知活动的能力。

2.前厅服务与管理

中职《前厅服务与管理》是中等职业学习旅游专业的核心课程,是从事前厅服务岗位工作的专业性基础性课程,该课程注重学生理论知识的掌握,包括掌握前厅服务与管理的相关原则与内容,注重实践技能的掌握,实践技能上强调学生要熟练掌握前厅服务与管理的职业技能,包括受理预订、入住登记、礼宾服务、总机服务等内容,酒店前厅部门常被称作酒店的大脑,前厅从业人员直接对接酒店客户,因此对该岗位人员的知识和能力要求也较高。

(二) 理论基础

1.建构主义理论

建构主义理论一开始由心理学家皮亚杰提出,皮亚杰提出儿童的发展过程就是通过同化和顺应不断建构自己的认知图式,通过在所在的环境中不断建构对外界的认识而使得自身的认知得到发展。建构主义强调个体在自身经验的基础上对于世界进行主动构建产生新的意义,在此基础上形成了建构主义知识观、学习观和教学观。在知识观上,建构主义强调知识的发展性,人是在不断发展的,人对于知识的认识也是在不断发展的,知识不应该是被动传授的,只有学习者在自身的学习基础上主动建构的知识才是有意义的。

在学习观上,建构主义强调学习的主动建构性、学习的社会互动性和学习的情境性。学习的主动建构性指的是建构主义认为学习不是在白纸上画画,也不是被动接受知识,而是学习者在自身原有经验的基础上,对外来知识的主动选择,新旧知识之间互相作用,从而建构出一个新的知识体系^[38]。学习的社会互动性是指学生的学习不仅仅是由学习者一人完成的,其中还需要有教师、专家等助学者,其中助学者可以为学习者提供必要的资源和帮助^[39]。学习的情境性指的是建构主义认为学习知识必须从真实的情境中出发,教学过程中应该要创设真实情境让学

生探究和思考,只有这样的知识才是真实有用的;在教学观上,与传统的教学观念相悖,建构主义否认了传统教学过程中学习者作为知识的被动接受者,建构主义认为学习者是知识的主动建构者,要充分发挥学生学习的主动性、自觉性和创造性,教师只是担任学生学习的引导者,在学生对知识进行意义建构的时候,为他们提供适当的帮助和支持。

支架式教学在建构主义理论中衍生而来,强调了学生的主体性、强调了学生的主动学习、强调情境性和教师的辅助作用。因此将支架式教学引入中职专业课教学中,有助于学生的知识建构和有意义学习。

2.最近发展区理论

支架式教学最直接的理论基础来源于维果茨基的“最近发展区”理论。“最近发展区”由维果茨基在《社会的心智》一书中提出,定义为“学生现有认知水平和可能达到的认知水平间的差距。现有认知水平是学生独立解决问题的能力水平,可能达到的认知水平是学生在成人的指导下或与更有能力的同伴合作时,能够达到的解决问题的能力水平^[40]。”维果茨基把儿童的发展水平划分为两个阶段,现有发展水平和潜在发展水平,两个发展水平之间的就是最近发展区。现有发展水平就是儿童实际具备的能力水平,潜在发展水平就是儿童目前没有达到,但是可以通过一些努力或者别人的帮助达到的未知水平。而对于学生而言,潜在发展区仍然存在,教师在潜在发展区内施教是最有利于学生发展的,因为教学在学生发展中起着主导性和决定性作用,揭示了教学的本质在于激发学生形成目前还不存在的心理机能,因此教学应走在发展的前面^[41]。支架就填补了现有发展水平和潜在发展水平之间的这个差距,在进行支架式教学时,教师要对学生的了解,要清晰地知道学生的现有发展水平和潜在发展区,支架为达到最近发展区提供支持作用,最大程度地调动学生积极性和主动性。如果教学在学生现有发展水平基础上进行,学生会觉得学习过于容易,久而久之就感觉索然无味。如果在最近发展区外施教,学生会感觉难度很大,已经脱离能接受的范围内,过大的难度会引起学生的畏难情绪,从而丧失学习的信心和学习积极性。只有掌握学生的最近发展区,及时提供有效的支架以达到潜在发展区,同时根据现有水平的提高不断提高最近发展区,再次替换支架,不断促进学生的提升和发展。

三、中职《前厅服务与管理》课程教学现状调查分析

此次调研在贵州省 X 学校进行，贵州省 X 学校是一所公办全日制中等职业院校，该校先后获得了“国家高技能人才培养基地”“黄炎培职业教育优秀学校奖”“贵州省级示范性中职学校”“贵州优质中职学校和乡村振兴示范校”等荣誉称号，在贵州省内中职职业院校中排名靠前，发展较好。该校设置有旅游服务管理专业，其目标是为旅游行业培养应用型技能人才。该校开设四大系部，其中管理工程系开设旅游服务与管理专业。旅游服务与管理专业目前在校的仅有 2021 级和 2022 级旅游管理两个班级，2021 级已经学习过《前厅服务与管理》课程，2022 级本学期正在学习，所以此次调查以 2021 级和 2022 级旅游服务与管理专业的学生和管理工程系旅游部的教师作为调查对象，进行问卷和访谈。

本次调查的目的在于了解当前中职《前厅服务与管理》课程教学现状，了解支架式教学的应用情况，分析教学中存在的不足，为支架式教学在课程中的应用提供现实依据。在调查过程中也可以了解学生的大致发展水平和兴趣偏好，为支架式教学在本门课程中的教学设计提供方向。

（一）问卷调查

1. 调查对象

调查对象为 2021 级和 2022 级旅游管理的两个班级一共 86 个学生。

2. 问卷设计

通过对前人的文献进行阅读，本研究在参考曹萍萍^[42]，杨梦萱^[43]，张美琳^[44]的问卷，在观察课堂教学实际情况的基础上，结合《前厅服务与管理》课程特点，从学生学习兴趣、学习行为、教师教学方式、学习效果和学生对课堂教学的建议五个方面进行了问卷的编制。问卷维度划分如下表 3-1:

表 3-1 问卷维度划分

维度	题号
学生学习兴趣	1、2、3、4
学生学习行为	5、6、7、8、9
教师教学方式	10、11、12、13
学生学习效果	14、15、16
学生对课堂教学的建议	17、18

3.调查结果分析

问卷调查时间晚辅导期间进行，分别对 21 级和 22 级两个班级一共 86 个学生发放，问卷调查开展之前告知学生问卷仅用于学术研究，按照自己真实情况填写即可，答案没有对错之分，调查成绩也不会影响学生成绩，让学生安心认真作答，以保证问卷的真实性和有效性。最终一共发放问卷 86 份，回收问卷 86 份，有效率 100%。统计数据并且用 SPSS 和 Excel 进行数据分析，以下是分析结果。

(1) 学生的学习兴趣分析

根据表 3-2 可知道，在回答“你选择本专业的原因是什么？”的问题时，37.2% 的同学是因为自己个人兴趣才选择这个专业，根据同学们所说，他们认为旅游专业毕业就业方向很好，能够游山玩水所以才选择这个专业。其中 18.6% 的同学是跟同学一起随便选的这个专业，其中听从父母建议选择这个专业的占比仅有 14.0%，剩下 16.3% 的同学大多表示自己是调剂到这个专业的，自己并不喜欢这个专业。第 2 题中可看出，学生对于课程的重要程度缺乏认识，仅有 18.6% 的认为《前厅服务与管理》课程非常重要，41.9% 的同学认为该课程比较重要，其次 30.2% 的同学认为课程重要程度一般。在《前厅服务与管理》的学习兴趣上，仅有 12.0% 的同学对于这门课程非常感兴趣，24.4% 的同学表示比较感兴趣，但是，51.2% 的同学对于该门课程的感兴趣程度一般，整体而言学生对于这门课程的兴趣比较低。

表 3-2 学生对课程的兴趣

问题	选项	频数	百分比 (%)
1.你选择本专业的原因是什么？	为了将来找份好工作	12	14.0
	自己喜欢这个专业	32	37.2
	父母觉得这个专业好	12	14.0
	和同学一起报的这个专业	16	18.6
	其他	14	16.3
2.你认为《前厅服务与管理》这门课程重要吗？	很重要	16	18.6
	比较重要	36	41.9

问题	选项	频数	百分比 (%)
3.你对于《前厅服务与管理》的教学内容感兴趣吗?	一般	26	30.2
	不重要	8	9.3
	很感兴趣	10	11.6
	比较感兴趣	21	24.4
	一般	44	51.2
	不感兴趣	11	12.8

同时在对影响学生的学习兴趣的因素的调查结果如图 3-1，40.7%的同学认为对他们学习兴趣影响最大的是教师的教学方式，37.2%的同学认为是班级的学习氛围，11.6%的同学认为是教材的难易程度，最后是 10.5%的同学认为是自身原因。由此可见，教师要积极改进教学方式，提升班级整体学习氛围促进学生进步。

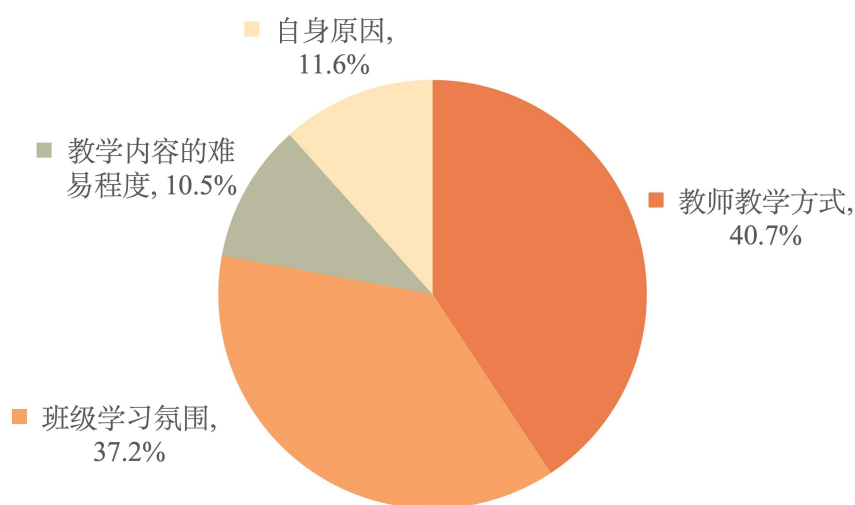


图 3-1 影响学生学习兴趣的因素

(2) 学生学习行为分析

根据表 3-3，在课前和课后复习的情况上来看，学生的预习和复习的情况不太理想，超过 50%的同学不会进行课前复习和预习，其中 33.7%的同学偶尔会预习，其原因也是在课前教师布置了预习任务，其中课后 29.1%的同学偶尔预习，

总是会复习的同学仅有 6 个，占比 7.0%，大部分复习的同学是因为教师布置了课后作业，被动复习，其中总是复习的同学是因为自己在这门课上想要获得良好的成绩或者自己的学习习惯，整体自主学习性较差，不利于学生对知识点的掌握。课堂上从来不会参加教学活动的同学占 14.0%，占比较少，经常和总是会参加课堂活动的占 46.5%，说明同学还是比较愿意参加课堂活动，教师应该在课堂过程中增加有趣的教学活动，提升学生的课堂参与度。

表 3-3 学生的学习行为

问题	选项	频数	百分比 (%)
5.你会提前预习《前厅服务与管理》的内容吗?	总是会	4	4.7
	偶尔会	29	33.7
	经常会	8	9.3
	从来不会	45	52.3
6.课后你会巩固《前厅服务与管理》课上的知识吗?	总是会	6	7.0
	经常会	10	11.6
	偶尔会	25	29.1
	从来不会	45	52.3
7.在课堂上你是否会积极主动参与教学活动?	总是会	15	17.4
	经常会	25	29.1
	很少会	34	39.5
	从来不会	12	14.0

学生在《前厅服务与管理》课堂上的表现如图 3-2，因为该中职学校并没有限制学生对于手机的使用，所以学生在课堂上玩手机的情况最多，其次是说话聊天、睡觉和发呆走神的，课堂上认真参与互动和在认真听课的学生是最少的。在笔者随堂听课的过程中也能发现存在的问题，第一排和第二排的同学的听课情况是最好的，从中间到后排玩手机、开小差的情况的人数逐步增多，课堂纪律整体较差，只有教师在提出互动问题时，学生才会短暂关注课堂内容。

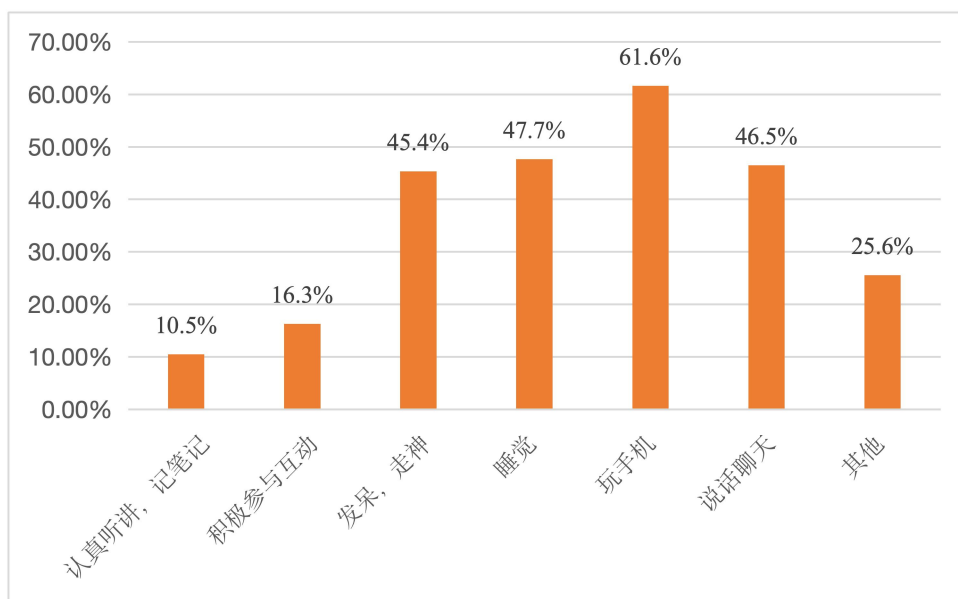


图 3-2 学生课堂表现

根据图 3-3 可知, 38.4%的学生认为自己不认真听课的原因是自制力太差, 但是自己是想听课的; 31.4%的学生把原因归咎于自己对这门课程不感兴趣; 16.3%的学生认为是教师讲课不生动, 导致自己不想认真听课, 13.9%的学生认为是教学内容难, 跟不上。

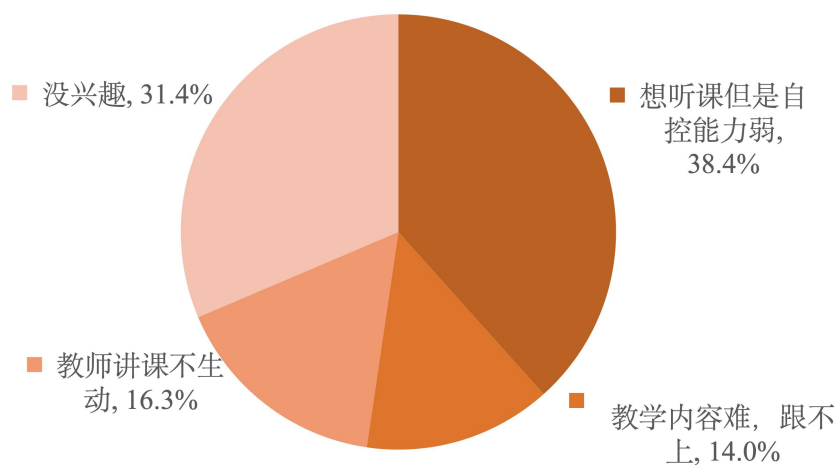


图 3-3 学生听课不认真的原因

(3) 教师的教学方式分析

通过分析教师教学方法, 可以反映教师的教学特点, 教师上课使用的教学方

式的调查结果如图 3-4，教师在《前厅服务与管理》这门课程中使用的最多的是师生问答法和讲授法，其次是案例分析和小组讨论法，自主探究法使用的比较少。对于《前厅服务与管理》这门课程来说，实践性和应用性都比较强，过多的讲授法和问答法难以引起学生对于实践内容的感知。

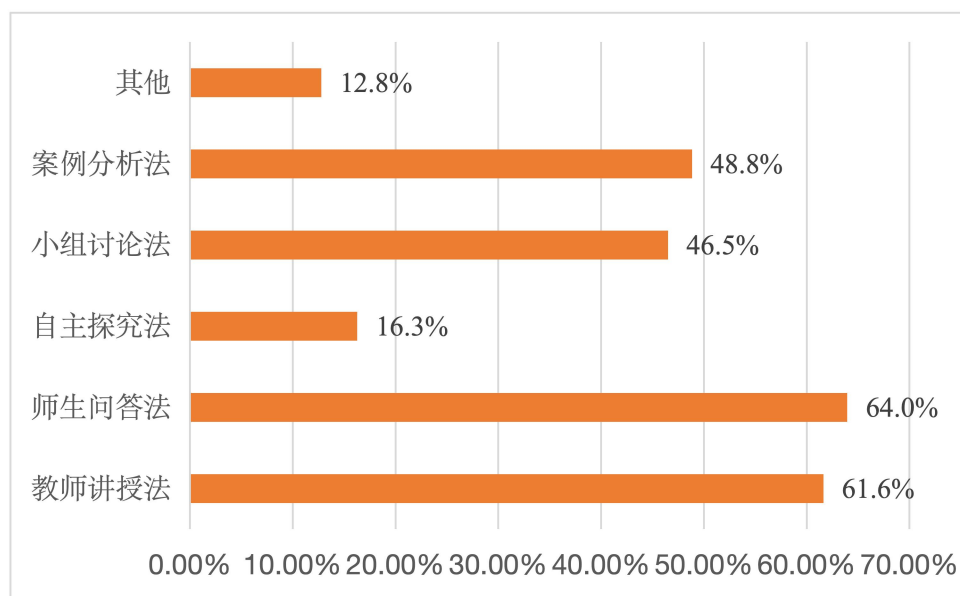


图 3-4 教师使用的教学方式

根据表 3-4 可知，在学生思考时，教师为其提供的引导和帮助很较少，51.2% 的学生认为教师只会偶尔在他们思考时给他们提供帮助；34.8% 的学生认为教师从来不会对其提供帮助；4.6% 的学生认为教师总是在自己思考时提供帮助，由此可知中职教师对于学生的独立思考能力的培养有所忽视，没有注重给学生提供引导和帮助，不利于学生思维能力的提升。

小组交流合作的过程中有利于培养学生的合作能力和领导力，教师应该在教学过程中积极运用，学生认为教师在教学过程中经常组织小组交流合作的占比为 38.4%，偶尔组织小组交流合作的占比 37.2%；整体而言教师使用小组交流合作的频率有待提升。第 13 题反映的是教师在课后对学生的评价情况；55.8% 的学生认为教师偶尔会对他们的课堂表现进行评价；19.8% 的学生表示教师会经常课后对自己的表现进行评价，但基本是口头评价。教师并没有制定一个完整的评价体系，学生在上完课后也很少对自己的课堂表现进行复盘，不利于教师对于学生学习过程的管理和学生自我管理。

表 3-4 教师教学情况

名称	选项	频数	百分比 (%)
11.老师会在你思考问题时给予帮助吗?	总是	4	4.7
	经常	8	9.3
	偶尔	44	51.2
	从来不会	30	34.9
12.在《前厅服务与管理》课上, 教师会组织同学进行小组交流合作吗?	每节课都会组织	13	15.1
	经常组织	33	38.4
	偶尔组织	32	37.2
	从没组织过	8	9.3
13.教师会在课中或者课后对你的课堂表现进行评价吗?	总是会	7	8.1
	经常会	17	19.8
	偶尔会	48	55.8
	从来不会	14	16.3

(4) 学习效果

根据表 3-5 可知, 仅有 8.1%和 5.8%的人认为自己对《前厅服务与管理》的理论知识 and 实践能力掌握较好; 认为自己理论知识和实践能力掌握得比较好的分别占 15.1%和 14.0%; 认为自己掌握程度一般的占比最多, 分别为 43.02%和 44.2%; 认为自己掌握较差的占比 33.7%和 36.1%。这表明学生的学习效果较差, 对自己学习结果的认可度较低。

从学教学效果的满意程度来说, 44.2%的学生对于不满意这门课程的学习效果, 39.5%的学生认为这门课教学效果一般, 12.8%的学生对于课程教学效果比较满意, 仅有 3.5%对课程教学效果感到满意。表明学生对于这门课程的教学效果满意度很低, 教师可以采取其他手段或措施提升教学质量, 提升学生学习效果。

表 3-5 学生学习效果

名称	选项	频数	百分比 (%)
14.通过《前厅服务与管理》的学习, 你认为自己对相关理论知识的掌握程度如何?	很好	7	8.1
	比较好	13	15.1
	一般	37	43.0
	较差	29	33.7
15.通过《前厅服务与管理》课程的学习, 你认为自己的专业实践能力如何?	很强	5	5.8
	比较强	12	14.0
	一般	38	44.2
	较弱	31	36.1

	非常满意	3	3.5
16.你对目前《前厅服务与管理》课程的教学效果感	比较满意	11	12.8
觉如何?	一般	34	39.5
	不满意	38	44.2

(5) 对课堂教学的期待

“在《前厅服务与管理》这门课程中，你希望教师采取哪种方式教学？”的回答中，如图 3-5 所示，33.7%的学生希望采取教师提出问题，学生小组合作学习的方式，大家都更喜欢小组合作的形式进行教学；32.6%的同学希望采取教师引导，学生自主解决问题的教学方法，中职阶段的学生自我意识强烈，更希望能自主解决问题。引导学生自主学习的方式有助于学生自信心和自我效能感的提高。29.1%的学生希望先自学，教师再进行讲解；仅有 4.7%的学生选择了教师单纯讲解课本知识，表明学生对于传统的单纯教师讲授的教学方式已经厌倦，更期待自主性较强和小组合作学习的课堂，因此教师要采取多种教学方式，充分发挥学生自主性，灵活地进行课堂教学。

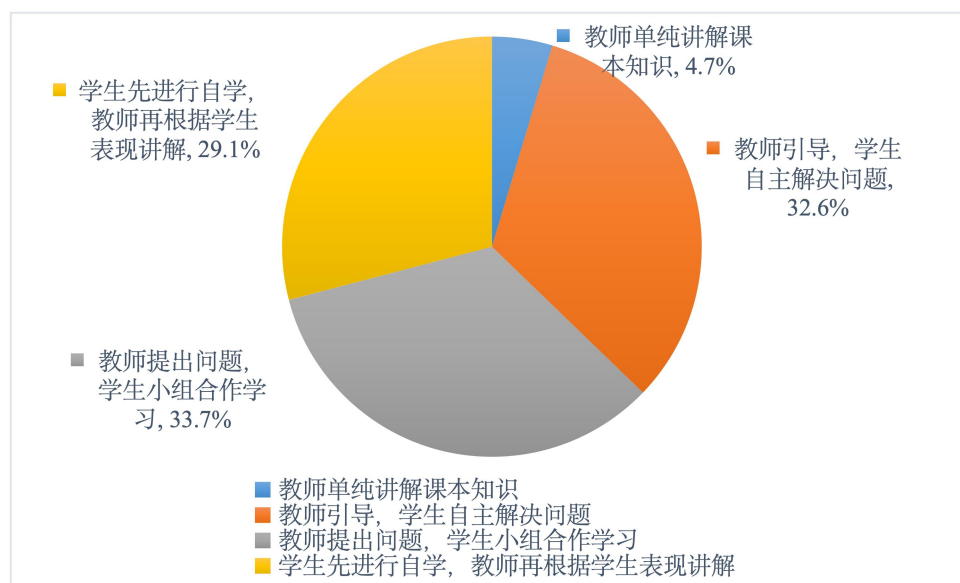


图 3-5 对教师教学方法的期待

根据表 3-6 可知，对于采取学生自主探究、合作学习的新型教学方式，41.9%的同学表示非常支持，22.1%的学生表示比较支持，23.3%的学生表示无所谓，12.8%的学生表示不支持。大部分的学生还是愿意采取新型的教学方式，对于学生而言，他们更喜欢轻松活泼的课堂氛围，喜欢有趣的课堂活动，教师的教学应

当给学生提供了更多的自主学习和合作的机会。对于教师教学方式改革不支持的同学,通过课下访谈得知,学生表示对这门课程没有兴趣,上课只想做自己的事情,不希望老师打扰,其根本原因还在于学生的学习兴趣低下,还得从提升学习兴趣出发才能解决问题。

表 3-6 学生对于新型教学方式的态度

题目	选项	频数	百分比 (%)
18.教师想要改变传统的教学方式,采用一些教师少讲,让学生能自主探究,合作学习的新型教学方式,你支持吗?	非常支持	36	41.9
	比较支持	19	22.1
	无所谓	20	23.3
	不支持	11	12.8

根据问卷调查结果,整体而言学生对于《前厅服务与管理》学习兴趣一般,对课程重要性认识不足,并且认为自己的学习兴趣更容易受教师的教学方式和班级的整体氛围影响,这也体现出了中职学生易受环境影响的特点,同时学生学习主动性低,很难主动发生预习或者复习行为,整体的知识掌握程度不高,学习效果较差,但是对于新的教学方式的运用部分同学表现出积极态度。

(二) 访谈调查

1. 访谈对象

为了更深入地了解《前厅服务与管理》的教学现状,以及支架式教学的应用情况,对旅游教研室的三位教师进行了访谈,三位教师都具备丰富的教学经验,且都担任过《前厅服务与管理》课程的教学工作,有一定的教学经验,在教学工作上有自己的心得。

表 3-7 访谈对象基本情况

编号	性别	学历	专业	教龄
A 教师	女	本科	旅游管理	8 年
B 教师	女	本科	酒店管理	4 年
C 教师	女	本科	旅游管理	3 年

2. 访谈设计

为了解教师的教学情况以及教师对于支架式教学的了解和应用情况,从教学方法、教学效果、教学评价以及对支架式教学的认识四个方面进行访谈,一共包含 5 个问题。整个访谈过程在旅游教研办公室进行,对教师进行一对一面谈并记

录。

表 3-8 访谈提纲

题项	访谈问题
Q1	在《前厅服务与管理》这门课程中，什么教学方法是您经常采用的？
Q2	您是否满意当前课堂教学效果，您期望学生通过专业课的学习取得怎样的效果？
Q3	您主要采取什么样的教学评价，效果如何？
Q4	您了解支架式教学吗？
Q5	您在课堂上会使用支架式教学吗？

3.访谈结果分析

通过对三位教师进行访谈，基本了解当前在中职《前厅服务与管理》的教师教学现状，分析结果如下。

从教学方式上，访谈教师均表示使用的采用的讲授法居多，偶尔采用案例分析法、小组讨论和情境模拟法，并且小组讨论的时间较短。A 教师表示自己从业时间较长，对于教授的内容比较熟悉，拿着书就可以上课，基本是讲授法上课。其中 B 教师表示中职学生的课堂自律性弱，课堂纪律较差，小组讨论时间长容易导致课堂纪律难以管控，会使用小组讨论法，但是一般在两分钟内。C 教师表示自己有时候会尝试采用任务驱动法和情境教学法，但是因为承担的专业课太多，备课难度增加，最好还是回归了普通讲授法。

从教学效果上，访谈教师均认为课堂教学效果都不太好，其中 A 教师认为《前厅服务与管理》是一门实践性比较强的课程，学习实训室配备不完善，学生们可参与的实践内容太少，仅仅只是课堂讲授的内容完全不足以让学生完全掌握理论和实践能力。B 教师提出，学生课上积极性差，上课不愿意听课已经是常态化现象，导致教学效果比较差。C 教师表示学生在这堂课上花的时间太少，上周才讲过的理论知识，再到下周进行到实践环节时就已经遗忘得差不多了，知识体系很难建立起来，并且认为如果学生认真学习，积极参与课堂活动，是能够掌握一般的理论和实践知识的，这样有利于他们快速进入工作岗位。

从教学评价上，A 教师表示会有课堂加分册，每节课对于回答问题的学生采取记名加分的形式，并且加权到学生期末考试中，一般在课堂上比较活跃的期末

成绩会较好一些,这种方式能够激励同学上课认真听讲,但是对于一部分不在意学习成绩的学生来说,并没有什么效果。对于一些重要的理论知识。会在每周对学生抽背,能够有效促进班上学生对理论知识的记忆。B 教师则表示,教学评价方式基本只有课后作业和期末测试。C 教师较少使用课堂加分册,一般通过期末成绩对于学生进行考核,对于课上表现比较好的学生基本有印象,会在期末给他们多打一些平时分。

在对支架式教学认识上,几位老师对支架式教学的了解不同,A 老师表示自己没听说过支架式教学,一般使用的比较多的是讲授法和案例教学法,不太清楚支架式教学是什么。B 老师表示也不了解支架式教学,教学压力也重,没有空去研究新的教学方法。C 老师则表示自己曾在教师资格证备考时中学过支架式教学,但是并没有针对这种教学方式去设计过教学。在对三位教师介绍了支架式教学后,A 老师提出自己在教学的时候会给学生提供案例,案例应该也算是支架,可能也涉及了支架式的教学。

根据访谈结果,可以了解当前《前厅服务与管理》课程的教学现状并不乐观,教学效果比较差,教学评价上少有注重过程性评价。除此以外,教师们使用的教学方法比较单一,可能在教学过程中,教师们已经有意识或者无意识地使用过支架式教学,但是因为缺乏对支架式教学的完整认识,所以并没有完全按照支架式教学实施流程进行教学,没有发挥其优势。

(三) 中职《前厅服务与管理》课程教学存在的问题分析

通过进行问卷和访谈调查,分析中职《前厅服务与管理》课程教学目前存在的问题如下:

1. 学生方面

(1) 学生学习动机不足

根据调查结果来看,学生在课堂的表现较差,很多同学在课上玩手机、说话聊天、开小差,在对于专业课程的重要程度认识仅有小部分同学能认识到专业课的重要性,《前厅服务与管理》在旅游专业中、在日后就业中,都是一门实用性极强的课程,大部分同学对于专业课的学习态度不端正,一方面不利于自身的学习和能力成长,另一方面难以营造良好的班级学习氛围,纪律混乱,教师在纪律管理上分配了过多时间。同时学生在课堂上的消极表现导致教师失去教学热情,

出现倦怠情绪，教学效果较差，学生对待学习的态度越来越消极。究其原因，中职学生基本来源于没达到普通高中的录取线，退而进入中职学习求学，学生存在基础薄弱、学习能力较弱的情况，又因中职没有升学压力，部分同学持着“混毕业”的心理，学习积极性差，学习目标模糊，对专业和课程的认知浅显，主观上学习动机不足。

（2）学生学习兴趣低下

《前厅服务与管理》作为旅游管理专业的核心课程，但是大部分同学没有意识到本门课程的重要性，在问卷调查中，很大一部分同学是因为兴趣才选择这个专业的，但是却对这门课程不太感兴趣，说明这门课程的教学内容没有引起学生重视，也没有激发学生的学习兴趣。在对影响学生学习兴趣的影响因素研究中，其中同学认为对自己学习兴趣最大的是教师的教学方法，再次是班级的学习氛围，主要因为中职学生对教师的依赖性较强，教师的教学过程直接影响了学生对于这门课程的学习效果。传统的讲授法已经不能满足当下的学生要求，导致学生对课堂兴趣减弱，学习效果较差。对于《前厅服务与管理》这门课程来说，实用性较强，教学内容以酒店为背景，学习的是酒店前厅的各项服务。以酒店入住环节为例，而教师仅通过讲授法教学，学生难以想象酒店真实“check in”的过程各类突发事件的处理，讲解知识点繁杂学生难以记忆。久而久之学生易产生消极情绪，学生学习的内生动力源于学习兴趣，想要激发学生的学习主动性，只有设计系统化的科学化的教学过程，应用于《前厅服务与管理》课堂中，激发学生学习兴趣。

（3）学生缺乏自主学习意识

结合问卷分析可知，学生在课前课后很少预习和复习，整体自主学习能力比较弱，对教师或者同学的依赖性较强，只有在教师布置课后任务时才会复习课上知识，或者只有在同学写作业时自己才想起来写作业，缺乏学习的计划，对待课程内容的学习还停留在被动接受的阶段，难以达到主动建构学习内容的层次，同时也说明了学生的学习自主性没有被充分调动。从教师的评价可知，学生很少获得教师积极正向的反馈，中职学生的心理特点之一就是渴求认同感，教师的正向评价有助于提升学生的自信，促使学生获得课堂成就感，提升学习兴趣。教师常使用终结性评价，没有涵括学生学习的全过程，包括课前预习、课中学习、课后回顾等多个过程，导致学生一直没有处在积极学习的状态中，也没有形成自我反

思的行为，难以发生从内到外的驱动性学习。

2.教师方面

(1) 教学方式待更新

从教师的教学方式和学生的评价来看，整体教学还是沿袭了传统教学中教师主导的过程，其中学生的主体性没能体现，往往是教师作为主导者，学生作为接受者。教师教学理念较落后，教学方式待更新，教师认为在实施新的教学方法存在一定困难，一方面是学生课堂难以把控，另一方面是教师精力有限，教师的工作量过大，无法将精力集中于提升教学质量上。以及新的教学方式对教师能力要求较高，受到传统教学模式的影响，教师对于教学方法的创新缺乏主动性。而在传统课堂中，全程以教师为中心，学生始终是学习过程的接受者，一节课45分钟，中职学生年龄小，思维容易分散，难以长时间集中听课，时间一长，教师的教和学生的学割裂开来，教师的教学任务看似完成了，学生却毫无进展。学生本身存在学习兴趣低、自主性较差、自制力弱等问题，想要转变课堂，教师应当认清学生现存问题，从学生本身现有发展水平出发，更新教学方式，营造班级的良好学习氛围，充分发挥学生的主体性，促进学生自主学习，提升教学效果。

(2) 教学评价单一

教师课上与学生的互动较少，对于学生的评价方式比较单一，目前评价方式仅有期末考核和平时考核，但是对于期末考核的注重程度更高，这不利于学生的多元化发展，也不利于教师对于学生学情的分析与掌握。在建构主义理论中，强调学生的主体性，强调在学生的自身发展水平上施教，从而促进学生的自身发展。在学习过程中，学生的学习具有阶段性，教师只关注教学任务的完成，忽视学生的课堂表现与内心感受，久而久之，学生对待课堂开始失去兴趣，对待学习任务难有兴趣，完成任务也不会有很高的自我成就感。

总的来说，目前中职《前厅服务与管理》课程教学存在的问题，从学生方面分析，学生存在学习动机不足、学生兴趣不高、缺乏自主学习意识等问题，从教师方面来说教师的教学观念落后、教学方式单一、教学评价单一，根据支架式教学以学生为中心，通过提出问题、创设情境以及利用多种支架类型引导学生进行学习自主探究、合作学习特点，本研究尝试将支架式教学运用到《前厅服务与管理》课程中，以此促进学生学习兴趣的提升，激发学生的学习积极性，提升学生

自主学习意识和合作意识。

（四）支架式教学与中职《前厅服务与管理》课程的适用性分析

1. 支架式教学符合中职学生的认知特点

中职学生是指初中毕业接受中等职业教育阶段的学生,年龄在14-18岁之间,这一时期是人身心发展的转折点和关键时期。美国心理学家埃里克森把这个阶段命名为青春期,这一时期自我同一性未能建立,出现“角色混乱”,内心矛盾突出^[45]。中职学生与高中生年龄一致,但又显现出与普高学生不同的特点。

① 中职学生自我效能感低

中职学生的自我效能感低于普高学生^[46]。中职学生基本都是中考失利的群体,在中学阶段的学习效果不佳,因此在中职阶段的教学过程中,对自身的能力和智力缺乏自信。在和学生对话中,经常能听到学生说“我们学习就是学不好,不然也不会来到职校了”、“我就不是学习那块料”等消极言论,由此透露出的是之前的学业失败给学生造成了自身能力不够的心理暗示,这种消极心态也会一直持续在中职的学习活动中,学生对于自己能够获得良好的学习成绩没有信心,消极看待自己的学习成就。在理想信念上、目标达成上缺乏自信,对自身没有一共良好预期。同时自我怀疑感和挫败感更强,更容易受到不良环境的影响,对自己的学习行为不能很好控制。

② 中职学生内心矛盾突出

中职学生最显著的特点就是生理的成熟快于心理的成熟。这个阶段的他们自主意识开始觉醒,自己的价值观开始形成,开始渴望独立,同时逆反心理开始出现,不愿意听家长和老师的话,内心矛盾突出,一方面是心理渴求独立,却囿于心理发展的不成熟性又对家庭或教师存在很大的依赖性。在学习过程当中求知欲强,对新鲜事物接受度很高,但又因为自身发展的局限性导致对新鲜事物只能保持短时间的兴趣或者注意力。

③ 中职学生群体身份缺失

在目前我国的教育体系中,中职教育是教育分流的产物,是达不到高中阶段教育的“不得已而为之”,是在中学教育中自我展现失利的结果。在目前这个“学历至上”的背景下,中职学生虽能继续升学进去下一阶段的高等教育,但是

对于自身学业的自卑感和社会家庭的不认同感,导致中职学生对于自身这一群体缺乏身份认同,很难对自己的群体身份进行建构,角色自我认同感低,从而产生出现学习动机降低、专业认同感低、学业倦怠等消极的心理影响^[47]。

支架式教学以学生为中心,满足了中职学生强调的自我主体意识,培养学生的自我认同感,对其学习角色进行重新建构。学生学习好奇心强,但是学习能力存在一定的局限性,支架的搭建有助于帮助学生突破学习能力的局限,激发学生学习热情与动力。培养学生独立解决或者合作解决问题,在学习的成功体验中不断积累信心,提升学生的自我效能感,同时通过课堂上的成功体验延伸到工作角色中,不断提升学生的自我价值,树立正确的价值观。

2. 支架式教学符合《前厅服务与管理》的课程目标

《前厅服务与管理》的课程目标是掌握前厅运行的理论和实践知识,从而获得酒店前厅服务的基本操作技能,形成能够适应行业需求的职业能力。酒店前厅部被称作是酒店的“大脑”,是各项业务活动的中心,《前厅服务与管理》作为中等职业院校旅游专业的核心课程,课程强调培养学生的实际操作能力,是一门实践性很强的课程,注重学生对客服务能力、合作意识和综合素质的培养。但是就调查现状而言,课程教学效果并未达到预期,学生普遍缺乏学习积极性和主动性,没有形成良好的职业素养。

支架式教学以情境为基础,在情境当中培养学生独自完成任务的能力和合作意识,在一个个支架的搭建中促进学生能力进阶。《前厅服务与管理》包括前厅印象、客房预订、礼宾服务、总台服务等内容,每一个教学任务都是为真实的工作情境所服务。因此,支架式教学以情境为背景,以促进学生能力发展为目的与《前厅服务与管理》的课程特点和目标相吻合。

四、支架式教学在《前厅服务与管理》中的应用

（一）支架式教学在《前厅服务与管理》中应用的基本原则

1. 学生主体性原则

支架式教学以建构主义理论和最近发展区理论作为理论基础,其中强调的是学生主动对知识进行有意义建构的过程。整个支架式教学环节围绕学生进行,学生是学习过程的主体,教师担任学生学习过程中的引导者与辅助者。根据学生现有发展水平设计教学过程,包括根据学生的学习情况创设情境与搭建支架。在学生现有经验的基础上,激发学生的学习动力,引导学生自主探究和合作学习,启发学生自主解决问题,最后根据学生的表现进行效果评价。

2. 情境性原则

建构主义理论强调情境性,认为只有在真实情境中学到的知识才是真实有用的。支架式教学中通过设置真实的情境,引发学生的思考,学生在真实的情境中发现问题和解决问题,其中真实的情境又有学生既有经验作为基础,当情境和学生既有经验发生矛盾时,会引起学生的好奇心和求知欲,从而促进学生新知识和已有经验发生迁移。《前厅服务与管理》课程中可设置的真实情境较多,有利于学生在学习过程中更多接触酒店前厅的服务场景,有助于增强学生的职业服务意识。

3. 动态性原则

支架的搭建并不是一蹴而就的,学生在学习初期需要教师帮助搭建有意义的支架以帮助学习,但在学生学会如何解决问题时教师要将支架及时撤出。如果支架一直存在,学生会形成对支架的依赖,反而阻碍了学生的独立学习能力的形成。支架同时要具有层次性,随着问题的难度增加或者内容的转换,支架要动态的切换和灵活的运用,比如在通过问题支架引起了学生的讨论,需要情境支架加深学生学习,之后需要图表支架帮助学生记忆,促使学生的学生能力跟随支架不断攀升,最近发展区不断向前发展。

4. 协作性原则

教学是教师的“教”和学生的“学”的双边互动的过程,在支架式教学中注重协作性,包括教师与学生之间的协作和学生与学生之间的协作。这与建构主义理论中提出学习的社会互动性达成一致。师生协作是学生在教师引导下学习新的知识,

教师通过设置情境和搭建支架促进学生自主学习。生生协作是教师在了解学生学情以及基本发展情况的基础上,提出学习任务后对学生进行分组,因为学生的发展水平不一致,小组内不同水平的学生协同合作,发生思维碰撞,共同思考探究,有利于发散学生思维,激发学习兴趣,在和谐的小组合作中培养合作能力、语言表达能力和问题解决能力。

尽管支架式教学强调学生的主体,但是也不能忽视教师的主导,良好的课堂是多方协作形成的,教师要通过支架式教学引导学生积极与教师、学生之间的互动意识,形成良好课堂氛围,促使学生获得积极的课堂体验。

(二) 支架式教学在《前厅服务与管理》课程中的教学设计过程

1. 支架式教学前期分析

教学前期分析是教学设计、实施的前奏,目的是根据课程标准、学情等,设计教学环节,明确教学方法,进一步确定教学基调。本文从教学目标、教学内容、教学对象三个方面进行分析^[48]。

(1) 课程内容分析

《前厅服务与管理》是中职院校旅游服务与管理专业的必修课之一。教学内容主要包括前厅印象、客房预订、礼宾服务、总机服务和商务中心、大堂副理、前厅销售和沟通八个项目,每个项目下有多个具体任务,每个项目的具体内容如表 4-1。

表 4-1 《前厅服务与管理》课程内容

项目	课程内容
项目一 前厅印象	任务一 走进大堂
	任务二 认识前厅岗位
	任务三 礼宾服务
	任务四 总台服务
	任务五 总机服务和商务中心
项目二 客房预订	任务一 受理散客及团队预订
	任务二 预定确认与婉拒
	任务三 预订失约行为处理
项目三 礼宾服务	任务一 门童迎送服务
	任务二 散客行李服务
	任务三 团队行李服务
	任务四 “金钥匙”服务
	任务五 礼宾部其他服务
	任务一 受理散客入住
	任务二 受理团队入住

项目四 总台服务	任务三 处理入住变更 任务四 受理总台问讯 任务五 受理宾客退房
项目五 总机服务和商务中心	任务一 总机服务 任务二 对客商务服务
项目六 大堂副理	任务一 重要宾客 (VIP) 接待 任务二 宾客投诉处理 任务三 宾客关系主任
项目七 前厅销售	任务一 客房状态控制 任务二 客房销售技巧
项目八 信息沟通	任务一 客情预测传递 任务二 前厅报表制作 任务三 前厅文档管理 任务四 前厅部沟通
项目九 安全管理与质量控制	任务一 安全管理 任务二 质量控制

(2) 课程教学目标分析

《前厅服务与管理》是中等职业院校中旅游专业的核心课程，注重培养学生的知识技能和职业能力。学生通过学习这门课程，有利于学生今后走向工作岗位。教学目标分类理论将课程目标具体分为：知识与技能目标、过程与方法目标、情感态度与价值观目标。

在知识与技能目标上，了解前厅服务的特点、原则和主要内容，理解前厅部的相关概念和专业术语；明确前厅部员工的素质要求，熟悉前厅的主要任务、组织结构和程序设置等知识，掌握前厅服务、入住登记服务等相关流程，能够运用所学知识对客提供标准服务，具备突发事件的处理能力以及应变能力。

在过程与方法目标上，通过理论知识和实践知识的学习，具备自主学习能力和适应社会的能力，一方面要能适应社会和酒店行业需求，具备一定的合作沟通的能力和组织协调能力，具备操作前厅办公软件的基本能力。

在情感态度与价值观目标上，通过课程学习，理论知识与实际生活相联系，提升学习兴趣，同时具备行业服务意识、合作意识和团队精神，具有良好的职业道德与职业精神，清晰酒店行业人员的职责所在，形成严谨的工作态度。

(3) 教学对象分析

支架式教学以学生为中心，在学生最近发展区内施教，教师应当要了解学生

的学习特征和学习情况，确定其最近发展区。本研究的教学对象选取为贵州省 X 职业学校 22 级旅游管理班的学生，班级人数 41 人，班上同学年龄最小的在 16 岁，最大的 19 岁。他们已经经过了一年的旅游专业知识的学习，本学期正式开始《前厅服务与管理》的学习。通过问卷调查、课堂观察以及和学生之间的相处能够发现，在心理特征上，他们符合这个年龄阶段的心理发展特征，体现在自我意识增强，思维活跃，好奇心强，更注重情绪体验，受环境和他人影响较大，课堂表现较差，自律性不足，注意力集中时间较短，缺乏学习积极性，独立意识较弱；在认知特点上，受到多方面的影响，学生在自我认知上有些偏差，部分同学对学习没有信心，觉得“自己不是学习那块料”，对于专业课认知不清晰，更愿意听自己感兴趣的课，在就业方向上迷茫，没有形成良好的就业认知；在知识能力基础上，在一年级的学习中，已经具备一定的酒店理论知识，能够完成相应的实践操作，但是个体间发展水平差异较大，学习自主性有待提升。

2. 支架式教学过程设计

教师在明确了教学内容后，要对教学目标和学生学情进行分析，在把握学生的最近发展区后，为了促使教学目标的达成，开始实施支架式教学过程。本文根据搭建支架、创设情境、独立探索、协作学习和效果评价五个环节，设计支架式教学过程。

首先，课前将教学内容分解成不同的教学任务，搭建学生学习过程中要使用的支架。其次，课中通过创设情境，引发学生的自主探究学习，通过小组合作，引发学生对知识的更高层次的建构。最后，在课程结束以后通过效果评价帮助学生由学习者转变为评价者，有利于学生能力的提升。具体设计过程如下图 4-1：

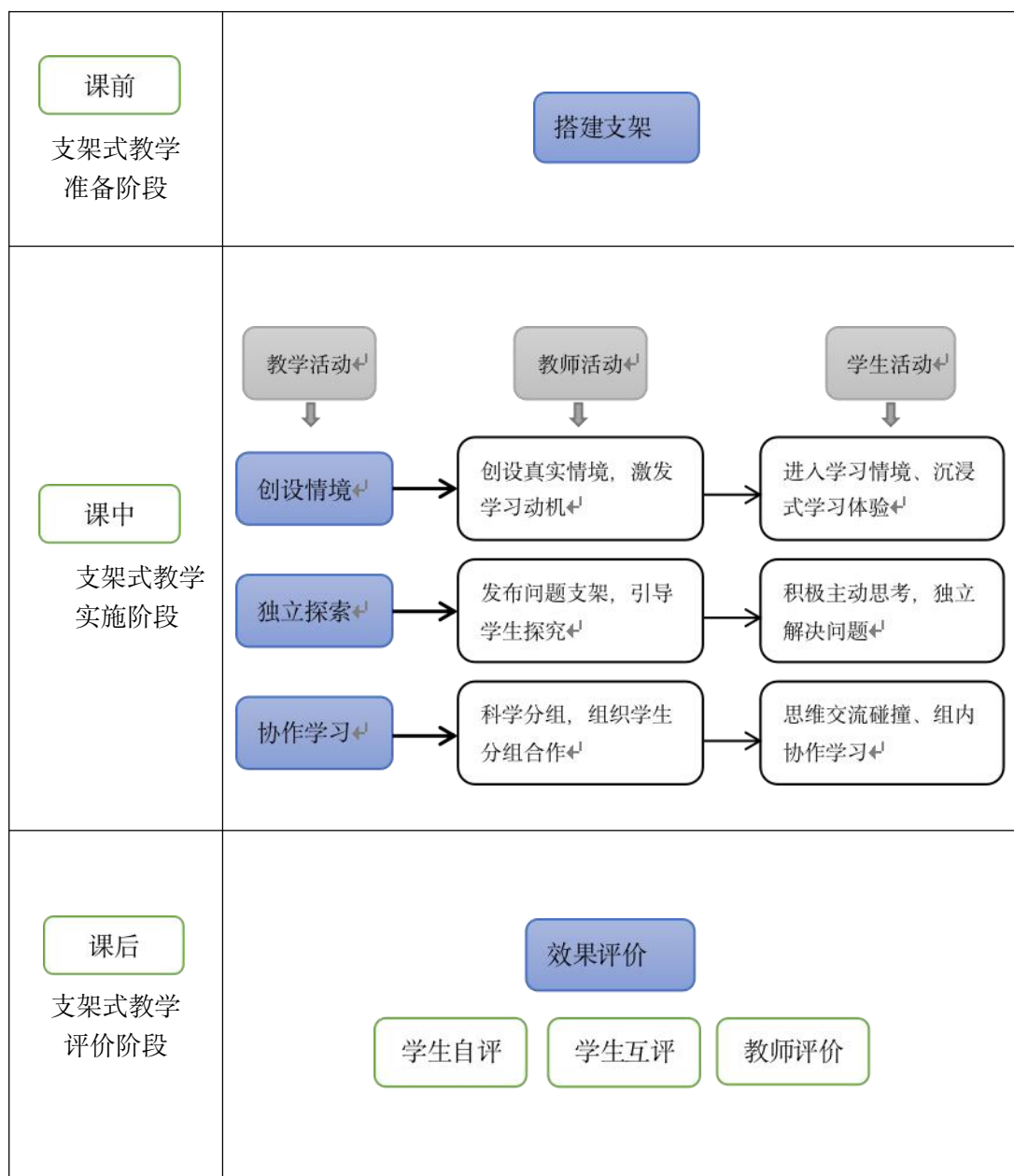


图 4-1 支架式教学应用框架

(1) 搭建支架

基于最近发展区理论，支架式教学要在学生的最近发展区内进行，在学生现有经验的基础上进行。根据教学内容和学生现有发展水平搭建教学支架，以期望学生达到潜在发展水平。在传统班级授课制度下，学生的最近发展区包括现有班级水平和不同学生的个体发展水平。基于学生的发展水平差异较大，一般以班级平均发展水平作为现有水平。

支架的搭建要首先分析本节课的教学目标和学生的最近发展区，将教学任务

按照由易到难、由简到繁地进行拆分。教学任务的拆分有利于学生学习难度的逐步加深,减轻畏难情绪。明确每个任务的目标,根据不同的学习任务选择合适的支架。适用性较强的支架类型包括问题支架、范例支架、工具支架和图表支架几种类型,但想要更好地发挥支架的作用,根据中职学生的特点和课程特点去选取和设置支架。笔者根据文献阅读,参考周子房和刘迎两位学者对支架的分类,周子房他从表现形式和功能标准对支架进行了划分,在表现形式类型划分为范例支架、提示支架、问题支架、图示支架、鼓励支架;在功能标准类型划分为程序支架、概念支架和策略支架^[49]。刘迎在支架式教学过程中,将支架划分为三种类型:媒介支架、任务支架、材料支架^[17]。同时根据《前厅服务与管理》的课程特点,将适宜运用在《前厅服务与管理》课程中的支架归纳如表 4-2:

表 4-2

支架类型	含义	举例
问题支架	根据教学的核心问题,由浅入深地、层层递进地设计问题。根据学生的回答对问题进行不断深挖,促进学生对于问题的思考和深度理解。	比如在“认识前厅服务岗位”中,问题 1:你认为前厅服务有什么工作内容?问题 2:前厅服务工作内容有什么特点?
工具支架	工具支架是教师在教学过程中直接使用的向学生更加直观呈现知识的工具材料,例如图片、视频、实物教具等。	在“团队行李服务”中展示团队行李进出店登记单、放行李员引领的视频、图片等。
任务支架	任务支架旨在为了解决某一难题,给学生提供让学生完成的任务,任务难度在学生可接受范围内,引发学生思考。	教师向学生布置模拟“预订客房”的任务,要求学生角色扮演模拟真实酒店预订情况。
	教师在讲授新课时,向学生展示范例视频或由教师亲	在“受理散客入住”中,教师完整示范迎客入住的服务

范例支架	自示范某一操作环节,学生通过模仿习得解决问题的能力。	流程,包括肢体、语言等示范。
图表支架	对于一些较为复杂的知识,可以用图表的方式清晰呈现,对于一些流程类的知识,可以用思维导图的形式呈现,有利于学生的理解与记忆,建立知识间的逻辑。	遗失物品突发事件处理程序表格。
		服务程序
		1.迅速抵达现场,与宾客取得联系
		2.问明情况,详细记录
		3.寻找遗失物品
		4.客人同意,可报警处理
		5.继续寻找
	6.详细记录	
同伴支架	指在学生独立无法完成任务时,让学生进行小组合作,学生同伴之间会产生思想的交流和碰撞,产生新的办法。	学生间分组完成:“前厅部分优秀服务案例的收集与分享”,并相互分析各组案例的优缺点。

(2) 创设情境

在搭建支架后,可以通过情境引入教学内容,在情境中设计教学任务,学生在情境中发现问题、解决问题,有效的学习情境能够促进教学活动的开展,促进学生知识与能力的提升。良好的情境要具有真实性,真实的学习情境更容易引起学生的关注,《前厅服务与管理》这门课程与真实情境息息相关,在真实的情境中教学更有利于培养学生的职业能力。例如教学可以让学生模拟前厅的真实场景,学生可以饰演场景中的对应角色,更深入地了解前厅部门中各个角色的职责,习得相应技能。良好的情境要具有趣味性,要引起学生的兴趣,激发学生好奇心,让学生保持专注状态学习,情境的搭建还要在学生的最近发展区内,与学生的已有经验发生关联,学生在教学情境中发生新旧知识的顺应和同化,建构出新的认知图式,另一方面情境也可看作一类支架。创设的情境有如下几种。

①生活情境

生活情境指的是通过生活场景去创设与教学内容有关的情境。例如在客房预订的项目二中，“云南大理的旅游非常火热，大家如果国庆想要去云南旅游，需要通过电话为你和家人预订酒店，大家会如何给前厅描述自己的需求。”

②实训活动情境

亲身体验的活动更利于学生兴趣的激发。对于活泼好动的中职生来说尤为明显。相较于课堂上枯燥的教学活动，中职生更喜欢可以亲身参与的实训活动。他们可以在实际操作中掌握服务技能，包括酒店实地考察、调查走访、实训室操作等。

③多媒体情境

多媒体技术发展成熟，教师可以借助多媒体创设情境，通过视频、音频资料介绍酒店前厅的工作内容，以及一些优秀服务案例，让学生感受到真实的行业工作人员如何处理自己的工作任务，引发学生的思考和对问题的理解。多媒体技术能够吸引学生的注意力，提升学生的课堂专注时间。

(3) 独立探索

独立探索是在情境创设后，在教师的引导下，学生在情境中独立地探索、分析和解决问题。支架式教学强调学生的主动学习，所以在教学过程中要注重学生的主动探索，教师在学生的探索过程中为其提供适时适当的支架，保证其学习目标的达成。同时在学生自主探索的过程中，教师要积极关注学生的状态，如果发现学生的思维和认知发生偏差要及时纠正，对于一些不在学习状态的同学进行提醒或给予其他支架帮助。在学生独立学习的过程中，支架的使用要具备撤出性，在学生能力的不断提高时，教师要不断减少支架的提供直至撤出支架，以保证学生个人能力的获得。

(4) 协作学习

协作学习是在学生遇到难以独立解决的问题时，通过小组合作、协作会话等，引起学生思维的碰撞，多方观点相互交流，思维和能力之间得到互补，最终达成知识的意义建构。协作学习也需要在教师的引导下进行，教师要根据学生的基本情况分组，分组要注重“组内同质、组间异质”的原则，每个组的组成不能相

差太大，涵盖不同基础的学生，小组内成员有自己的优点和特色，有助于学生之间的取长补短、和谐发展。同时教师也要组织小组间进行分工，职责明确，例如小组长、记录员、监督者、观点的表达者等角色，引导学生发挥自己的职责带动全组的思考和讨论。在学生协作学习的过程中，教师还要对学生的协作情况进行把控，积极了解小组的学习情况，维护课堂纪律。

(5) 效果评价

效果评价是在学生学习后，对学生的学习效果进行评价的环节，也是支架式教学过程最重要的一部分。帮助学生监控、反思、调整自己的深度学习状态效果评价，包括对学生的知识技能的掌握程度的了解，通过评价教师可以分析学生目前的发展水平及存在的问题。在此基础上为下一阶段的教学提供方向。在传统的评价过程中，教师往往才是评价的主体，评价偏向于终结性评价，更关注学生的分数和成绩。在支架式教学中，倡导学生主体和教师引导，因此教学过程中的评价应该要体现以学生为中心，多维度、多主体地对学生的学习效果进行评价。

①多主体评价

传统教学方式中，教师往往是学生学习的评价者，支架式教学中要扭转教师单一评价的情况，评价主体多元化，可以是学生评价、小组评价和教师评价。学生评价指学生对自己的表现进行评价，自己对知识的掌握程度进一步评估，有助于学生对自己的学习行为有清楚认识，及时自省。小组评价是在小组活动后，组员之间相互评价，学生互评能让学生尝试“评价者”的身份，有利于学生的责任感和成就感的形成。

②多维度评价

评价过程要将学生的课堂表现、小组合作情况、学习行为等纳入评价范围。方式上可以是形成性评价和终结性评价相结合，多种方式综合评价有利于学生的全面发展。本文参考了冯光伟在《课堂教学设计理论与实践》中的评价量表^[48]，从学习态度、学习行为、学习效果三个维度制定了学生评价表，评价表如下表4-3。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/708127117005007043>