

超星学习通平台线上线下混合式一流课程发展的思考

——以《客户关系管理》课程为例

王水清

武汉东湖学院 管理学院 湖北武汉 430202

摘要: 高等教育外部环境的变化,特别是科技发展,为线上线下混合式课程的发展带来新机遇。本文以客户关系管理线上线下混合式一流本科课程建设为例,分析了混合式一流课程建设的现状,总结了混合式一流课程发展中存在的问题。在此基础上提出了混合式一流课程发展的建议,以及混合式一流课程的发展对高校创新教育教学模式、深化教学方法改革、提高教学水平与效果、提升人才培养质量等方面都具有深远的影响。

关键词: 混合式; 一流课程; 现状; 问题; 建议

一、客户关系管理混合式课程发展现状

(一) 混合式课程的形成

中国混合式课程的建设和应用最开始源于精品课程,2003年-2011年之间,主要是精品课程建设与发展阶段,在国家教育部门的号召下,各省级教育主管部门积极响应,推动高等院校等众多教育机构纷纷加入到精品课程建设行列。当时的精品课程建设主要包含“理念、师资、内容、教法和手段、教材、条件、制度”等要素,重视课程规划、建设、发布、共享、应用、评价等环节,其中课程资源网上发布后的共享及教学应用是精品课程建设的重点和落脚点,“系统、精品、质量、过程、发展”等理念指导着精品课程建设的整个过程。截止2010年底,中国教育部组织建设3700余门国家级精品课程,并带动起近2万门省级精品课程和校级精品课程的建设。我校客户关系管理课程按照国家精品课程建设标准要求,依托校教务处网站平台,在2007年立项成为校级精品课程,并在2009年通过校级精品课程的评审验收。

2011年,教育部提出“国家开放课程的建设与共享”概念,决定在原建的国家级精品课程基础上,完善精品课程内容,依照资源共享的标准,择优升级改造为精品资源共享课,实现从原以高校教师为服务主体向以高校师生和社会学习者为本的转型,促进教育教学理念的转变;以运用现代信息技术为手段,突破教学时空的限制,促进教学方法和手段的改革,把课程建设提升到

深度探究、思辩、互动与实践相结合的新高度,以提升教学效果和学习效果为目标,并通过统一“爱课程”平台网进行共享应用,真正地实现课程资源共建、共享、协同、创新、发展的理念。在“十二五”期间,教育部支持建设5000门国家级精品资源共享课。我校客户关系管理课程在原有精品课程基础上,按照国家精品资源共享课程的要求,依托超星学习通平台,在2013年立项成为校级精品资源共享课,在2014年通过校级精品资源共享课的评审验收。

2015年5月,教育部发布了《关于加强高等学校在线开放课程建设应用与管理的意见》(教高〔2015〕3号)提出大力发展大规模在线开放课程(“慕课”)等新型在线开放课程和学习平台,拓展教学时空,激发学习者的学习积极性和自主性,扩大优质教育资源受益面,促进教学内容、方法、模式和教学管理体制机制生变革。与精品资源共享课程相比,精品在线开放课程在教学内容与资源、教学设计与方法、教学活动与评价、教学效果与影响等方面发生很大的变化,突出表现在以“学生受益第一、开放共享为先”为基本教育教学理念,重在促进信息技术与教育教学深度融合,重构课程体系、课程内容和教学模式,强化线上与线下的师生互动、生生互动,跨空间推动共享优质课程资源。2018年,教育部首次正式推出“课程质量高、共享范围广、应用效果好、示范作用强”的490门国家精品在线开放课程。

我校客户关系管理在精品资源共享课程基础上,按照国家精品在线开放课程建设要求,依托超星学习通平台,在2016年申报立项成为校级精品在线开放课程,并

资助项目: 湖北省教育科学规划课题高校混合式教学质量影响因素研究(项目编号:2022GB117)

2019年通过校级精品在线开放课程的评审验收。

2019年10月,教育部发布了《关于一流本科课程建设的实施意见》,提出全面开展一流本科课程建设,树立课程建设新理念,推进课程改革创新,实施科学课程评价,严格课程管理,立起教授上课、消灭“水课”、打造“金课”等硬规矩,夯实基层教学组织,提高教师教学能力,完善以质量为导向的课程建设激励机制,形成多类型、多样化的教学内容与课程体系。经过三年左右时间,建成万门左右国家级和万门左右省级一流本科课程(简称一流本科课程“双万计划”)。乘着课程改革与建设的春风,我校客户关系管理在精品在线开放课程基础上,按照国家线上线下混合式一流课程建设要求,依托超星学习通平台,在2020年成功申报校级线上线下混合式一流课程,经过两年努力建设,2022年成功地被认定为省级线上线下混合式一流课程。

(二) 混合式课程的应用

我校客户关系管理经历了精品课程、精品资源共享课程、精品在线开放课程和混合式一流课程的四个建设阶段,课程基本资源和拓展资源不断完善和丰富,除了微课视频(20个)数量相对较少,应该来说整体不错,在2022年学校推荐省级一流课程评审中,获得专家一致好评。在2020年以前,客户关系管理课程主要是在学校的检查评审的要求中,按照评审要求,在上课教师和学生之中偶尔用一用,主要原因是学校教室网络环境等欠缺,达不到应用要求。在一个专业只有这样一门课程偶尔开展线上教学,学生也只是配合,还没有形成习惯。因此,虽然客户关系管理是校级在线开放课程,但实施线上线下混合教学的应用比较少,主要是使用签到、讨论、投票、问卷调查等学生比较喜欢的功能。而在2020年春季学期,因“听课不停学”的外在压力以及专业与课程建设的内在需要,全校师生开始实施线上教学,学校要求全体专任教师在超星学习通平台上接受信息化教学能力提升培训,鼓励教师积极开展一流课程建设。

(1) 前期基础工作。由于超星学习通与我校长期合作,师生都有学习通账号,只要师生下载学习通移动客户端,就可以实现一平二端在线课程教学。每门课程的主讲教师按照学校要求制作在线教学方案后,经学校教务处审核合格后,传给辅导员,让辅导员通知学生按照课程邀请码加入班级,任课教师也通过辅导员加入课程班级QQ群等,然后,在正式上课前,师生都在超星学习通平台上进行预演,并利用QQ直播、分享屏幕等功能进行辅助,

为更好地正式实施混合式教学做好了前期的充分准备。

(2) 在正式按课表上课前,任课教师按照教学进度表,布置预习清单,包括任务点学习内容、顺序、重难点、任务测试等,并向班级发布通知,学生在学习通手机端会接收到通知消息,按照任课教师进行预习,预习完成后,完成相应任务点的预习测试。

(3) 任课教师在上课前,登录学习通平台,可以查看此次任务点查看学生浏览通知,完成预习测试等统计情况,并根据测试分析,初步了解学生对知识点掌握情况,为正式上课提供有针对性的教学。

(4) 正式课堂教学。在正式上课前五分钟,进入课程,选定上课班级,组织学生通过手势签到。正式上课,进入直播间,开始正式上课。先根据平台预习通知、考试分析等统计数据,向班级学生通报相关完成数据,充分了解学生课前学习的状态与效果。只要测试题中某道题没有达到100%正确,教师就可以查看谁没有做对,可以通过教师指定选人来选择学生回答,摸查学生学习存在的疑难点,然后针对存在的疑难点进行有针对性的重点讲解,并根据学生回答的情况,提出相关的问题,这样的相关问题就通过摇一摇的方式来选择学生,做到让每个学生对每个知识点都能理解清楚,提高学习效果。在课堂快结束后,通过问卷设计与此次课程教学有关的问题,来调查学生对此次课程学习的满意度及建议,这样可以为下次教学提供参考,促进课程教学效果的不断提供。在课程结尾,对此次课程教学做总结,进一步强调重难点及应该注意的事项,哪些方面做得好?哪些方面做得不足?如何改进?并通知大家注意学习通的通知,我将布置下次课的预习任务,完成本次课程教学。

(5) 课后管理。其实,每个班级的学生的学习能力是不一样的,有的学生理解了,有的学生没有理解,但又不愿在课堂上提出,往往会通过学习通平台或QQ或微信向任课教师提出,教师就需要进行一对一的解惑。有个别非常活跃的学生还利用学习通自建专题,组织教师与相关同学参与各类小组活动,提升学生团队合作精神。

(6) 在线课程的应用成效。通过实施客户关系管理混合式课程教学,改变了传统的以课堂讲授为主的授课形式,强化利用动态的教学数据监管学生的威慑力,推动了学生自主学习的能动性,取得了较好的教学效果。

二、客户关系管理混合式课程发展中的问题

(一) 重建设,轻应用,缺管理

目前,客户关系管理混合式一流课程是为“教研

项目”而生，这种政策性项目驱动的建设方式，使混合式一流课程建设的出发点只是为了“认定”或“验收”，而并非满足教学所需，导致教学资源利用率不高，投入多而收效少。教师一般只用平台用来签到等之类的简单活动，其他资源都在沉睡中。而“双万计划”让客户关系管理混合式课程“因势”而用，取得了一定效果。由于学校对混合式课程缺乏相应的持续评价、监督机制，从而使得课程负责人缺乏外在压力去及时更新课程教学内容。

（二）缺乏课程特色

因为学校是借助学习通平台进行混合式课程建设，这样难免按照学习通固有框架进行内容填充。就如同考试中的填空题一般，只能在有限范围内容进行，把内容填满就万事大吉，从而限制了课程负责人对课程个性化设计，特色不鲜明。

（三）缺乏资源投入，课程视频资源不足

虽然客户关系管理混合式课程建设呈现良好状态，但整体设计水平不高，大量的课程内容只是文字资料的电子化，以纯静态的文本形式来呈现教学内容，多媒体技术应用不广泛。校园网络环境不完善，网络信号在教室端比较弱，也没有建起免费的wifi，师生都不愿意用自己的流量来使用混合式课程。另外，根据当前需要，混合式课程需要根据重难点知识点录制相应的微视频，可学校层面没有资金投入，任课教师也难以自掏腰包录制微视频，从而导致混合式课程的视频资源较为匮乏，使混合式课程整体缺乏吸引力和生动性。

三、应用型本科院校发展混合式课程的建议

（一）转变教育教学理念

随着多媒体技术、通信网络技术、在线课程（如慕课、私播课等）及其制作技术的不断完善，混合式课程渗透到课程教学的各个环节，促使课程教学模式、方法等诸方面的改革已成为必然。因此，高校教师根据讲授课程特点，恰当选择和运用现代教学技术，将线上与线下教学技术有机融合，可实现课程教学结构的优化，并有效地提高教学质量。

（二）明确在线课程的发展目标

首先，高校在依托超星学习通等网络教育教学平台，

积极推动混合式课程建设，有利于提高优质课程及其教学团队在同行内的知名度，提升学校的社会影响力。其次，高校及其教师在发展混合式课程过程中，可将微课、翻转课堂、线上线下混合式教学等新型课程与教学模式应用于课堂教学，创新教育教学模式，推动教学教育方法改革，提高课程资源的使用效率，协同促进人才培养质量的提升。最后，混合式课程建设，有利于校内校外、课内课外、在校内与社会人员、碎片化与集中化等之间“跨界”互联互通互享教学资源，打破常规的教学教育方式，同时，还可以将线上相关教学资源与传统教材相结合，创建新形态教材，实现课堂、教材、课程三者的一体化，让一部移动终端设备实现“随心、随时、随地”的教学。

（四）开展混合式课程发展的培训与指导

为了顺利开展混合式课程的教学，高校教学处或教师发展中心应组织相关混合式课程开发的信息化平台技术培训和专家理论与实践指导，如网络教学平台的整体框架、功能模块与应用等；课程资源建设要求；微课设计与制作；信息化教学方法与手段；混合式教学、翻转课堂等教学模式设计，特别是名师名课的典型示范尤为重要。

（五）加强混合式课程法的保障措施

表面上，混合课程的发展是教学团队的事情。其实，背后更离不开学校层面的支持，主要包括组织保障、资源投入政策保障、技术保障、教学数据采集与监管制度保障等，这是促进混合式课程的长效发展机制形成的需要。

参考文献

- [1] 况莉莉. 线上线下混合式教学实践与探索—以“数据库技术”课程为例[J]. 淮北职业技术学院学报, 2024(02).
- [2] 刘荷. 高等数学线上线下混合式教学探究[J]. 学园, 2024(02).
- [3] 李霜. 西方经济学混合式教学模式探究[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2024(02).
- [4] 杨谊. 在线开放课程优化交互学习的混合式教学设计[J]. 中国教育技术装备, 2024(01).