

基于 BOPPPS 模式的旅游服务礼仪课程混合式教学研究与实践

陈佳

广州航海学院 海事法律与交通管理学院, 广东 广州 510725

DOI: 10.61369/ETR.2025460027

摘 要 : 本论文旨在探索基于 BOPPPS 模型的混合式教学模式在《旅游服务礼仪》课程中的应用, 通过分析传统教学模式在该课程教学中的不足, 结合 BOPPPS 模型的六大模块和混合式教学的优势, 构建适用于《旅游服务礼仪》课程的教学模式, 并通过实践验证其有效性。

关 键 词 : BOPPPS 模型; 混合式教学; 旅游服务礼仪; 教学模式; 课程实践

Research and Practice of Blended Teaching in Tourism Service Etiquette Courses Based on the BOPPPS Model

Chen Jia

School of Maritime Law and Transportation Management, Guangzhou Maritime University, Guangzhou, Guangdong 510725

Abstract : This paper aims to explore the application of a blended learning model based on the BOPPPS model in the course of "Tourism Service Etiquette". By analyzing the shortcomings of traditional teaching models in this course and combining the six modules of the BOPPPS model with the advantages of blended learning, a teaching model suitable for the course of "Tourism Service Etiquette" is constructed, and its effectiveness is verified through practice.

Keywords : BOPPPS model; blended teaching; tourism service etiquette; teaching model; course practice

引言

随着旅游业的快速发展, 市场对高素质旅游服务人才的需求日益增长。《旅游服务礼仪》作为旅游管理专业的核心课程, 对于培养学生的职业素养和服务技能起着关键作用。《教育部关于加快建设高水平本科教育全面提高人才培养能力的意见》明确提出, 推动课堂教学革命, 以学生发展为中心, 大力推进智慧教室建设, 构建线上线下相结合的教学模式^[1]。

一、BOPPPS 模型与混合式教学概述

(一) BOPPPS 教学模型的内涵

BOPPPS 教学模式源自加拿大不列颠哥伦比亚省的教师技能培训工作坊 Instructional Skill Workshop (ISW) 项目, 是一种强调以教学目标为导向, 以学生为中心, 以有效课程设计与主线的教学模式^[2]。该模式将教学过程分为导入 (Bridge-in), 引入教学内容, 吸引学生注意力, 激发学生的学习兴趣; 学习目标 (Objective), 明确教学目标, 让学生明白学习这些知识能做什么; 前测 (Pre-assessment), 测试学生, 了解学生的知识基础, 为后续教学做铺垫; 参与式学习 (Participatory Learning), 使课堂教学的主体环节, 让学生参与课堂活动, 主

动学习; 后测 (Post-assessment), 检验本次课的教学目标是否达成, 反馈学习效果; 总结 (Summary), 引导学生反思学到了什么, 引出下次课的内容。六个环环相扣的环节, 强调教学的逻辑性、互动性与闭环性^[3]。

(二) 混合式教学的优势与意义

混合式教学作为教育数字化转型背景下的创新实践, 是将传统面对面教学与在线教学深度融合的复合型教学模式。它依托云计算、大数据分析等互联网技术, 构建起“线上+线下”“自主+协作”的双轨教学体系^[4]。在具体实施过程中, 通过慕课平台、学习通等在线学习工具, 将课程导入、知识讲解、课后巩固等基础教学环节迁移至线上。学生可在碎片化时间完成微课视频学习、电子教材查阅、在线题库自测, 并利用论坛社区开展主题讨论、

小组协作；而线下课堂则聚焦高阶能力培养，教师通过案例研讨、情景模拟、角色扮演等互动形式，进行重难点解析、实践技能指导和个性化学习反馈。这种“线上筑基+线下提质”的协同模式，不仅突破了时空限制，实现优质教育资源的跨地域共享，更通过学习数据分析精准匹配学生认知水平，借助差异化学习路径设计满足个性化发展需求，有效提升知识吸收效率与实践应用能力^[6]。

二、《旅游服务礼仪》传统教学存在的不足

（一）教学方法单一

在传统旅游服务礼仪课堂中，讲授法占据主导地位，教师以单向知识传递的形式，将礼仪理论框架、规范标准等内容填鸭式灌输给学生^[5]。

（二）实践教学不足

当前的实践教学多局限于课堂内的模拟演练，如通过角色扮演简单还原酒店接待、导游讲解等场景，但模拟环境与真实服务场景存在较大差距。

（三）教学评价片面

传统教学评价体系过度倚重期末考试成绩，将卷面得分作为衡量学生学习成果的核心指标，这种单一的评价方式存在明显缺陷。以期末考试为例，试题多围绕礼仪规范的理论知识设计，如填空、选择、简答等题型，重点考察学生对礼仪概念、流程的记忆，而对学生在实际服务场景中的操作能力、沟通技巧、应变能力等实践技能缺乏有效考核。此外，教学评价忽视了学习过程中的态度转变、团队协作能力以及情感态度等方面的发展。例如，学生在小组实践任务中表现出的创新思维、沟通协调能力，以及对服务礼仪课程学习的热情与投入，均未纳入评价范围，导致评价结果无法全面、客观地反映学生的综合素质与真实学习成效。

三、基于 BOPPPS 模型的线上线下混合式教学模式构建

旅游服务礼仪课程可以分为三大模块，即通用礼仪知识、岗位礼仪规范和旅游文化。依据 BOPPPS 教学模式将每个教学单元划分成6个阶段，按照每个阶段的设计意图设置和线上线下资源的分配，构建课前预习自测、课上巩固实践、课后整理复习的自主探究式学习链。利用线上平台进行知识传递和基础学习，线下课堂则开展深度互动和实践操作，实现线上线下教学的有机融合，提高教学效果^[3]。

具体实施过程以旅行社服务礼仪这一章节为例，该章节的主要内容包括旅行社咨询接待礼仪、导游服务礼仪、旅游展览会服务礼仪，通过线上线下融合的教学模式，从导入、目标、前测、参与式学习、后测、总结六个环节展开设计。

（一）引言

导入环节的核心目标是激发学生的学习兴趣，将学生的注意力聚焦于旅行社服务礼仪的学习内容，建立新旧知识与实际生活

的关联。本环节采用线上预热与线下互动相结合的混合式导入方式。在学习通平台发布互动话题：“结合自身旅游经历，分享在参加旅游团或咨询旅行线路过程中，遇到的印象深刻的优质服务或欠佳服务案例，并分析其中的礼仪细节对您选择旅行社或旅游产品的影响”。要求学生在规定时间内留言分享，教师对学生的分享内容进行梳理与汇总，筛选具有代表性的案例，为线下课堂互动做好准备。线上预热能够充分调动学生的主动性，让学生从自身经验出发，初步感知旅行社服务礼仪的重要性，为后续系统学习奠定情感基础。

线下课堂开始，教师首先展示线上收集的学生留言，之后教师抛出核心问题：“旅行社服务贯穿游客咨询、出行、展会推广全链条，咨询接待时的耐心态度、导游带团时的细心服务、展会推广时的专业表现，均是赢得游客信任与行业竞争力的关键^[9-10]。那么，如何系统掌握不同服务场景下的旅行社服务礼仪规范，成为符合行业需求的专业从业者？”通过问题引导，引发学生的思考，明确本节课的学习主题，激发学生的学习求知欲。

（二）教学目标

基于旅行社行业岗位的实际需求，从知识、能力、素养三个维度明确本节课的学习目标，确保教学内容与学生职业发展需求精准对接，为教学活动的开展提供明确方向。知识层面，学生能够准确阐述旅行社服务礼仪的核心原则，能够完整列举旅行社咨询接待礼仪、导游服务礼仪、旅游展览会服务礼仪的关键要点，能够清晰区分三大服务场景下礼仪规范的差异，明确不同场景下的礼仪侧重点。能力层面，能够独立完成旅行社咨询接待全流程的礼仪操作，包括到店咨询与电话咨询的礼仪规范；能够规范执行导游带团核心环节的礼仪，涵盖接团、景点讲解、送团等环节；能够熟练开展旅游展览会客户接待与线路推介礼仪，提升客户沟通效果。素养层面，培养“以游客需求为导向”的旅行社服务意识，树立客户至上的服务理念，提升场景适配的职业素养，能够根据不同服务场景灵活调整礼仪行为，树立“礼仪是旅行社核心竞争力”的职业态度，认识到礼仪对旅行社品牌建设的重要性。

（三）前测

前测环节旨在了解学生对旅行社服务礼仪的已有知识储备与技能基础，诊断学生的学习起点，为后续参与式学习环节的教学设计提供依据，实现教学策略的精准优化。本环节采用线上自测的方式开展。在学习通平台发布旅行社服务礼仪基础测试题，测试内容涵盖选择题与情景题。例如，若学生在导游接团时间的选择题上错误率较高，说明学生对导游服务礼仪的基础时间规范掌握不足；若情景题回答中缺乏对展会推介礼仪细节的描述，则表明学生对展会服务礼仪的实操流程了解较少。前测结果为后续参与式学习环节提供参考。

（四）参与式教学

参与式学习环节是教学设计的核心部分，围绕旅行社咨询接待礼仪、导游服务礼仪、旅游展览会服务礼仪三大核心模块，采用线上自主学习与线下场景模拟、实操相结合的方式，让学生在沉浸式场景中主动参与学习，提升礼仪技能的应用能力。线上自

主学习资源主要是本章节的微课视频，学生自主观看微课视频，完成学习笔记，并在平台留言分享学习过程中的疑问，老师在线上对学生的疑问进行集中解答，为线下场景模拟做好知识铺垫。线下实操环节，以展览会服务礼仪为例，在教室还原旅游展览会场景，划分不同的展位区域，提供展会海报、宣传资料、名片盒、展品（如旅游线路手册、旅游纪念品模型）等实操道具。将学生分组，每组负责一个展位，小组成员自由分配展会工作人员，如接待员、讲解员、资料分发员与顾客角色，并围绕“广州特色旅游线路推广”的主题，完成展位布置，包括展品摆放、海报张贴、宣传资料设计与印刷、客户接待与线路推介等实操任务。各组实操完成后，进行成果展示，老师对每组的展会服务表现进行点评，指出存在的问题并提出改进建议。同时，组织学生进行生生互评，从客户体验的角度评价其他小组的服务礼仪，促进学生之间的相互学习与共同进步。

（五）后测

后测环节旨在检验学生通过参与式学习后，对旅行社服务礼仪知识的掌握程度与技能的应用能力，及时发现学习过程中存在的问题，帮助学生巩固所学知识技能。本环节采用线上拓展测试的方式开展。学生在学习通平台完成旅行社服务礼仪案例分析题，根据所学知识对案例中的问题进行全面分析，并提出具体的改进措施。

（六）总结

总结的核心是帮助学生梳理本节课所学的旅行社服务礼仪知识体系，明确各服务场景礼仪的核心要点与内在联系，深化学生对旅行社服务礼仪的认知，为后续知识的应用与拓展奠定基础。老师回顾本节课的学习目标，引导学生对照目标进行自我评估，反思自身在知识掌握与技能应用方面的进步与不足。

四、应用 BOPPPS 教学模式的旅游服务礼仪线上线下混合教学效果评价

研究对象是本校旅游管理专业大三的两个班，其中一个班级为实验班，采用基于 BOPPPS 模式的混合式教学模式；另一个班级为对照班，采用传统教学模式。两个班级的学生在入学成绩、知识基础和学习能力等方面无显著差异。在一个学期的教学过程中，实验班严格按照构建的基于 BOPPPS 模式的混合式教学模式开展教学活动。教师提前在学习平台上发布教学资源和学习任

务，学生按照要求进行课前预习和线上学习；课堂上积极参与各种参与式学习活动，进行实践操作和互动交流；课后完成线上作业和测试，及时进行复习和总结。对照班则按照传统教学模式进行教学，以教师讲授为主，辅以少量的课堂练习和实践活动。

学期末，对实验班与对照班学生进行统一的理论考试和实践技能考核。数据显示，实验班理论考试平均成绩为 87.2 分，对照班为 78.5 分；实践技能考核中，实验班平均分达 91.3 分，显著高于对照班的 79.8 分。其中，实验班在礼仪情景模拟、客户沟通等实操项目的优秀率（≥90 分）达 62%，而对照班仅为 28%，充分验证该教学模式对知识与技能掌握的提升效果。

学习态度和参与度评价方面，通过课堂互动频次统计与问卷调查发现，实验班学生课堂主动发言人均次数为每周 4.2 次，较对照班的 1.8 次提升 133%；线上平台讨论区人均发帖量达 12.5 条，是对照班 3.7 条的 3.4 倍。问卷调查结果显示，89% 的实验班学生表示“对课程内容充满兴趣”，而对照班该比例仅为 51%；实验班课堂小组协作任务完成率达 96%，对照班则为 73%，直观反映出实验班学生更高的学习积极性与参与度。

学生满意度评价方面，学期末对实验班开展教学满意度调查（5 分量表，1- 非常不满意，5- 非常满意），结果显示，在“学习资源丰富度”维度，平均得分 4.6 分；“学习自主性提升”维度得分 4.7 分；“实践能力培养”维度得分 4.8 分。具体反馈中，92% 的学生认为“线上微课与线下实训结合的模式有效帮助理解知识点”，88% 的学生表示“BOPPPS 的参与式活动显著提升了沟通与应变能力”，充分印证该模式对学生学习需求的契合度。

五、结论

本研究构建的基于 BOPPPS 模式的混合式教学模式在《旅游服务礼仪》课程中的实践表明，该模式能够有效解决传统教学模式中存在的问题，提高学生的学习兴趣、参与度和知识技能掌握程度，提升教学质量。虽然在实践过程中还存在一些问题，但通过采取相应的改进措施，可以进一步优化该教学模式。基于 BOPPPS 模式的混合式教学模式为《旅游服务礼仪》课程教学改革提供了新的思路和方法，具有一定的推广价值和应用前景。在未来的教学实践中，应不断探索和完善该教学模式，使其更好地适应旅游教育发展的需求，培养出更多高素质的旅游服务人才。

参考文献

- [1] 姜太军, 叶晓波, 胡慧, 等. 基于 BOPPPS 的课程教学模式创新构建与实践探索——以视觉传达专业课程线上线下混合式教学为例 [J]. 当代教育理论与实践, 2025, 17(01): 50-57.
- [2] 康颖安, 程玉兰, 夏平, 等. 基于 BOPPPS 的线上线下混合式教学模式构建与实践 [J]. 当代教育理论与实践, 2022, 14(02): 36-42.
- [3] 于丹, 吴军凯, 孙慧峰, 等. 基于 BOPPPS 教学模式的中药鉴定学线上线下混合教学实践探讨 [J]. 中国医药导报, 2020, 17(28): 75-78.
- [4] 教育部关于加快建设高水平本科教育全面提高人才培养能力的意见 [J]. 中华人民共和国国务院公报, 2019, (03): 34-41.
- [5] 崔叶. 高职旅游服务礼仪课程实践教学改革创新探索 [J]. 现代经济信息, 2018, (22): 127.
- [6] 冯晓英, 王瑞雪, 吴怡君. 国内外混合式教学研究现状述评——基于混合式教学的分析框架 [J]. 远程教育杂志, 2018, 36(03): 13-24.
- [7] 张建勋, 朱琳. 基于 BOPPPS 模型的有效课堂教学设计 [J]. 职业技术教育, 2016, 37(11): 25-28.
- [8] 何克抗. 从 Blending Learning 看教育技术理论的新发展 [J]. 国家教育行政学院学报, 2005, (09): 37-48+79.
- [9] 刘云. 高职“旅游职业礼仪”课程混合式教学实践 [J]. 北京工业职业技术学院学报, 2023, 22(01): 104-107.
- [10] 于佳琳. 基于 SPOC 的混合式教学模式在职业教育中的应用研究——以《旅游服务礼仪》课程为例 [J]. 电脑知识与技术, 2022, 18(02): 170-172.