

OPEC培养模式下的项目式教学研究

——以应用型高校旅游管理专业“服务管理”课程为例

全玉婷¹, 王亚欣^{1,2*}, 莫艳华¹, 张真¹

¹广州南方学院商学院, 广东 广州

²中央民族大学管理学院, 北京

收稿日期: 2024年8月10日; 录用日期: 2024年11月8日; 发布日期: 2024年11月14日

摘 要

在应用型高校旅游管理专业核心课程“服务管理”中开展OPEC培养模式下的项目式教学改革, 构建以学生为中心的教学模式, 阐述了教学改革思路与实践: 以满足行业、企业、学校、学生需求为导向的教学目标, 运用项目式教学法培养学生运用高新技术解决旅游服务企业真实问题的专业能力, 利用实践基地等教学资源锻炼学生思辨精神和创新创业能力, 通过团队协作、项目汇报等过程性考核与多元评价机制强化学生的沟通协作能力。有助于培养旅游服务行业高质量发展亟需的高素质、专业化人才。

关键词

OPEC培养模式, 项目式教学, 服务管理课程

Research on Project Based Teaching under OPEC Training Mode

—Taking the “Service Management” Course of Tourism Management Major in Applied Universities as an Example

Yuting Quan¹, Yaxin Wang^{1,2*}, Yanhua Mo¹, Zhen Zhang¹

¹Business School of Nanfang College Guangzhou, Guangzhou Guangdong

²School of Management, Minzu University of China, Beijing

Received: Aug. 10th, 2024; accepted: Nov. 8th, 2024; published: Nov. 14th, 2024

*通讯作者。

文章引用: 全玉婷, 王亚欣, 莫艳华, 张真. OPEC 培养模式下的项目式教学研究[J]. 教育进展, 2024, 14(11): 766-771.
DOI: 10.12677/ae.2024.14112127

Abstract

In the core course of “Service Management” in the tourism management major of applied colleges, project-based teaching reform under the OPEC training mode is carried out, and a student-centered teaching mode is constructed. The teaching reform ideas and practices are elaborated: the teaching objectives are oriented towards meeting the needs of the industry, enterprises, schools, and students, and project-based teaching method is used to cultivate students’ professional ability to use high-tech to solve real problems in tourism service enterprises. Teaching resources such as practice bases are used to exercise students’ critical thinking spirit and innovation and entrepreneurship ability. Through process assessment and multiple evaluation mechanisms such as team collaboration and project reporting, students’ communication and collaboration abilities are strengthened. It helps cultivate high-quality and specialized talents urgently needed for the high-quality development of the tourism service industry.

Keywords

OPEC Training Model, Project-Based Teaching, Service Management Course

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

旅游业高质量发展需要高素质、专业化的人才支撑。2024年5月17日的全国旅游发展大会强调“着力完善现代旅游业体系，加快建设旅游强国”，“推动旅游业高质量发展行稳致远”。因此，旅游企业需要不断创新产品和服务，提高服务质量，以满足游客对旅游产品的个性化和差异化需求。当前智慧旅游服务、个性化旅游服务、沉浸式旅游体验和农文旅融合等领域的创新，也需要旅游行业不断培养和引进具有新技能、新知识的复合型旅游人才。

在此背景下，服务管理作为旅游管理专业的核心课程，亟需转变教学理念、创新教学模式，以学生为中心，实现当前旅游高等教育改革的教学目标，匹配市场需求，助力学生未来就业、发展。本研究以服务管理课程为例，针对课程当前学情分析、教学问题与改革目标，探索基于 OPEC 人才培养模式的教学设计与考核方式，以项目式教学模式为驱动，在实践过程中总结经验和不足，以期服务管理课程运用 OPEC 人才培养模式的项目式教学改革实践提供参考和借鉴。

2. 研究基础

2.1. OPEC 人才培养模式

OPEC 人才培养模式借鉴了丹麦技术大学与美国麻省理工学院共同研发的 CDIO 的工程教育理念和方法[1]，全称为 Conceive-Design-Implement-Operate，主要采用项目式教学方式，以工程项目为载体，通过项目构思、设计、实现、运作的完整过程来组织教学，模拟现代工业产品从构思研发到运行改良乃至终结废弃的生命全过程，培养学生的工程素质和创新能力。主要思路是通过为学生建立概念，帮助学生理解问题培养其提出问题和分析问题的项目构思能力；通过让学生团队详细设计项目产品，培养其产品设计思维 and 创新能力；通过让学生团队实际操作实现对其动手能力和解决问题能力的培养；通过学生团

队运营当前项目并持续改良,培养其对系统运维的知识和技能。这种模式强调以产业需求为导向进行产学合作,鼓励学生通过自主探索和合作学习来达成学习目标,综合运用多学科知识解决实际问题,将理论教育与实践教育相结合,让学生可以通过实际操作和反思来深化学习。

在此基础上,郭伟(2015)结合当前旅游管理专业需要兼具理论素质与实践技能,拥有社会沟通能力的创新型复合型人才培养目标,提出了 OPEC 人才培养模式。即:以满足市场需求为目标导向的教学模式(Objective cultivation, O),针对旅游行业的专业扎实、特色鲜明专业性培养(Professional cultivation, P),适应旅游业高质量发展的创业创新能力培养(Entrepreneurship and Innovation, E),匹配岗位需求的沟通协调能力的培养(Communication ability, C) [2]。

2.2. 项目式教学法的理论内涵

本模板可直接用于论文及其文字的编排,有的页边距、行距、字体都严格符合规定,请勿修改!尤其是页边距,由于期刊在后期制作过程中需要在页眉、页脚添加各种信息,所以所有论文务必确保现有的页边距不被修改,页面空白不被占用。

20 世纪初,项目教学法在欧洲的“新教育运动”和美国的“进步主义教育运动”推动下形成与发展。1918 年教育家 Kilpatrick [3]在《项目教学法》中首次提出“项目学习”的概念。项目式教学法是围绕一个问题来组织和开展活动,最终形成解决方案的产品,倡导在情境中合作学习[4]。20 世纪 60~90 年代,项目教学法是各国教育改革的重要方向,先后被广泛应用于国外中小学、高等教育、职业教育中[5]。

项目式学习的理论基础是建构主义,学习是一个积极主动的建构过程,它强调学习的积极主动性、目标指引性、任务真实性、不断反思性和互动合作性[6]。教学就是要创设或者利用各种情境,帮助学生利用先前的知识与已有的经验,在现实情境中进行学习与认知[7]。学生是知识意义的主动建构者,通过实践,建构自己的知识和经验,而非被动接受。教师作为指导者,帮助学生参与到未来可能需要完成的真实任务或社会难题中[8]。

2.3. 学情分析

本研究针对应用型高校旅游管理专业“服务管理”课程开展。学情分析发现学生存在以下问题:第一,缺乏对社会需求的亲身体验,不清楚新技术应用进展,阅历不足导致视野较窄,教学内容也无法及时更新相关技术案例;第二,学生对旅游服务行业企业现状了解程度不够,也由于目前社会和自身认知偏见,缺少职业服务意识;第三,传统教学方式为主的课堂学习缺少科学思维训练和实践锻炼机会,从而思维比较跳脱,实践能力较弱;第四,对于旅游服务专业技能训练强度和考核方式不足,现有课堂创新实践较为片面,学生专业技能淡薄,创新运用较少。

3. OPEC 培养模式下项目式教学改革方向

3.1. 目标导向的教学模式

“服务管理”课程的教学模式应以学生为中心,针对旅游行业高质量发展、用人单位对创新型复合人才的最新需求,满足学校服务地方的定位和学生提升综合素质与就业竞争力的个人发展目标,实现旅游管理人才的供需对接。因此教学模式的改革会从课程内容与结构的优化、教学方法的多样化、教学资源的丰富化以及评价与反馈机制的完善等多个方面入手,全面提升课程的教学质量和效果。

3.2. 专业性培养

旅游服务管理人才需要适应旅游行业的快速发展,为游客提供高质量的服务体验,因此需要具备扎

实的专业知识、良好的职业素养、出色的服务能力。本次教学改革重点运用项目式教学法,选择具备中心性、驱动性、建构性、自治性和真实性5个标准的真实问题[9],以项目为课程中心,增加自主学习,建构对新知识的理解,在问题的驱动下理解学科核心概念和原则。让学生在真实的工作环境中学习和锻炼,提升实践能力和解决问题的能力。

3.3. 创业创新能力培养

淄博烧烤、哈尔滨的旅游热、天水麻辣烫等典型案例,可以发现当前游客更倾向于寻找具有独特性、个性化、全方位、多层次的旅游体验。5G、大数据、人工智能等高新技术不断融入旅游业中,一大批新兴智慧型旅游企业将逐渐兴起。需要旅游服务管理人才不断创新和提升服务质量以满足游客的需求。因此课程改革会通过丰富教学内容和迭代教学方式,利用日常的项目实践和创业实训等方式,为学生提供创业实践和创新思维训练。培养学生的创新思维和创业意识,鼓励他们在旅游行业中寻找新的增长点和发展机会。

3.4. 沟通协调能力的培养

旅游服务管理人才需要运用沟通协调能力,及时、准确地理解客户服务的核心需求,协调团队资源,匹配旅游企业的岗位要求,满足个人职业发展的要求。因此课程通过启发式教学、小组合作学习和项目化学习等形式,引导学生分成不同小组,在贯穿学年的旅游项目策划、执行、迭代过程中,让同学与团队成员紧密合作,共同完成任务。在课堂上通过模拟实训、角色扮演等方式锻炼学生的表达能力,鼓励学生对案例进行分析和讨论,给予学生更多独立思考的训练。

4. OPEC 模式下项目式教学改革实践

4.1. 以学生为中心,四维目标为导向

“服务管理”是旅游管理专业核心课程,因此教学改革中将满足学生自身发展、旅游行业发展、旅游企业需求、学校定位的四维目标落实到位,需要在教学目标中体现适合服务地方、培养高素质应用型人才为学校定位,培养掌握智慧旅游等新技术和创新型思维,具有旅游服务专业技能的复合型人才的专业定位。具体为融合交叉学科内涵,了解经济发展新常态下的服务新模式、新技术、新变化的知识要求;掌握服务管理所涉及的基本理论与方法,研究范式举一反三+实操服务设计与开发及服务质量管理的技能要求;具有创新批判思考方式,高素质服务旅游行业的人文情怀的素质要求。因此教学内容会补充经典理论之外的行业前沿知识和创新案例,利用线上多媒体教学资源 and 线下校企合作项目等实践基地,重点采用项目任务开展教学,增加日常考核的频次和权重并及时反馈,增强学习效果。

4.2. 依托项目实践,培养专业性技能

鉴于学生存在社会阅历不足,视野较窄,缺乏专业素养与服务意识,对旅游服务存在认知偏见等问题。本次教学改革中重点运用项目式教学法,加强锻炼学生的专业技能。选择当地传统村落的“吃住行游购娱”的旅游服务设计与开发作为小组任务,教师指导学生进行线上与现场调研,收集、分析当前服务存在的问题,讨论、探索可开发的服务项目,分工协作实施创新想法,并在过程中不断迭代,提升服务水平。有效地运用。充分利用社会实践基地,选取属地真实社会问题,让学生在真实的环境中了解企业运作和管理流程,引导学生深入思考并寻求解决方案,提升他们的分析能力和解决问题的能力。

4.3. 培养创新创业能力,解决真实问题

课程通过将服务行业最新技术与旅游服务创新案例补充到教学内容中,让学生在案例分析与讨论中

拓展视野,训练创新思维;鼓励学生参加科研项目,锻炼分析与研究能力;通过校企合作,结合旅游企业真实问题的项目式教学,引导学生将专业知识与岗位需求相结合,调研行业前沿创新举措与创新方法并在真实企业中实践,提升学生的实操能力;将项目运行的效果作为日常考核指标之一,建立创新激励机制,促进学生探索迭代服务方案,全面训练学生的创新创业能力。如将通过新媒体对小组项目进行宣传推广等多元化考核方式,让学生收获教师、同学之外真实客户的反馈。鼓励学生参加专业赛事,以赛促学。

4.4. 训练沟通协调能力,提升综合素养

课程内容中增加倾听、表达、反馈等沟通能力的技巧和方法,案例教学法通过真实服务管理案例,让学生分析其中的沟通协调问题,并探讨解决策略。课堂实训中组织学生进行角色扮演,如模拟客户与服务人员之间的沟通场景,让学生亲身体验不同角色的感受和需求,增加学生语言表达、非言语沟通和书面表达等方面的训练。并通过小组汇报等方式进行考核。项目式教学中,对小组任务设置特定的旅游服务管理场景,如乡村农文旅融合,优化服务流程等,让学生通过团队协作实践运用沟通协调技巧与方法。在实践实训过程中,及时给予学生反馈、指导和纠正,帮助学生不断改进和提升。过程中引导学生参与农村当前旅游服务真实问题的社会实践,换位思考、体验和理解游客、农民、企业、政府不同需求。培养共情能力和自我调节管理情绪,保持积极自洽的心态,培养持续发展的心理素质。在贯穿课程教学改革全流程的思政教育下,提高服务意识,增强职业道德和社会责任感,弘扬人文情怀,提升综合素养。

5. 结语

通过对应用型高校旅游管理专业核心课程“服务管理”在 OPEC 模式下开展项目式教学改革,形成了以学生为中心,匹配行业、企业、学校、学生发展定位的教学目标;运用项目式教学法及社会实践基地等教学资源,迭代完善服务设计方案,提升学生的专业技能;依托行业前沿创新案例素材库、丰富有趣的教学活动库、解决企业与社会真实问题,锻炼学生创新创业能力;分组任务和实训场景的过程性考核与及时反馈锻炼学生的沟通协作能力,融入思政教育,培养职业道德,提升综合素养。通过教学改革,拓展了学生的理论认知,提升了旅游服务的专业技能,培养了具有创新思辨精神和人文情怀的高素质、复合型人才。目前有多位同学在专业赛事中获得国家级、省级一等奖,专业就业率和评教分数都有显著提升。课程中的项目任务主要为当地传统村落、旅游企业的真实问题,也成为发掘高校智力资源服务地方社会经济发

基金项目

广州南方学院教学质量与教学改革工程项目“OPEC 培养模式下的项目式教学研究——以《服务管理》课程为例”(项目编号: XJG2103),广东省高等教育学会“十四五”规划 2022 年度高等教育研究课题-重点项目,民办高校毕业生乡村就业精准帮扶机制研究(项目编号: 22GZD09)。

参考文献

- [1] 王硕旺,洪成文. CDIO: 美国麻省理工学院工程教育的经典模式——基于对 CDIO 课程大纲的解读[J]. 理工高教研究, 2009, 28(4): 116-119.
- [2] 郭伟,王凤娇,舒波. 旅游管理专业 OPEC 人才培养模式探索——以燕山大学为例[C]//Singapore Management and Sports Science Institute, *Proceedings of 2015 5th International Conference on Applied Social Science (ICASS 2015 V82)*, Singapore, 燕山大学经济管理学院, 2015: 5.

-
- [3] Kilpatrick, W.H. (1918). The Project Method: The Use of the Purposeful Act in the Education Process. *Teachers College Record*, **19**, 319-335.
- [4] Dooly, M. and Masats, D. (2010) Closing the Loop between Theory and Praxis: New Models in EFL Teaching. *ELT Journal*, **65**, 42-51. <https://doi.org/10.1093/elt/ccq017>
- [5] 周婷, 胡萍萍. 项目教学法的国内外研究现状与发展趋势[J]. 基础教育研究, 2020(17): 20-23.
- [6] 张安富. 项目化教学是提高工程型人才培养质量的有效之法[J]. 高等工程教育研究, 2019(3): 166-169.
- [7] 陈巍, 陈国军, 郁汉琪. 建构主义理论的项目式教学体系构建[J]. 实验室研究与探索, 2018, 37(2): 183-187 +206.
- [8] 王春燕. 项目式教学的研究与应用[J]. 计算机教育, 2007(18): 10-11.
<https://doi.org/10.16512/j.cnki.jsjy.2007.18.007>
- [9] Thomas, J.W. (2000) A Review of Research on Project-Based Learning. Autodesk Foundation.
https://my.pblworks.org/resource/document/a_review_of_research_on_project_based_learning