

混合制教学模式在《客舱服务与管理》课程中融合 BOPPPS 和任务驱动式教学法的教学策略研究

罗娅晴

长沙航空职业技术学院, 湖南 长沙 410124

摘 要 : 当前随着航空业的飞速发展, 其对航空服务专业人才的需求日益增长且要求不断提高。为此提升《客舱服务与管理》课程的教学质量, 与培养适应航空业需求的专业人才是当前相关专业教学的关键。本研究聚焦于《客舱服务与管理》课程来探讨混合制教学模式下融合 BOPPPS 和任务驱动式教学法的教学策略。在深入探讨两种教学法在课程中的适用性后, 以教育者视角设计出融合两种教学法的教学目标、混合制教学模式架构以及详细的教学流程。

关 键 词 : 混合制教学模式; BOPPPS 教学法; 任务驱动式教学法; 客舱服务与管理课程

Research on the teaching strategy of integrating BOPPPS and task-driven teaching method in the course of "Cabin Service and Management"

Luo Yaqing

Changsha Aviation Vocational and Technical College, Changsha, Hunan 410124

Abstract : At present, with the rapid development of the aviation industry, the demand for aviation service professionals is increasing and the requirements are constantly improving. Therefore, the key is to improve the teaching quality of the course of "Cabin Service and Management", and to cultivate the professionals to meet the needs of the aviation industry. This study focuses on the course of Cabin Service and Management to explore the teaching strategies of integrating BOPPPS and task-driven teaching methods. After deeply discussing the applicability of the two teaching methods in the curriculum, the teaching objectives, the mixed teaching mode framework and the detailed teaching process are designed from the perspective of educators.

Keywords : mixed teaching mode; BOPPPS teaching method; task-driven teaching method; cabin service and management course

引言

《客舱服务与管理》教学质量直接关系到学生的专业素养和就业竞争力, 因此其是航空服务专业的核心课程。而在当前信息技术与教育深度融合的时代背景下, 混合制教学模式逐渐兴起并成为教育教学改革的重要方向。

一、《客舱服务与管理》课程在航空服务教育中的重要地位

《客舱服务与管理》课程不仅注重学生操作技能的训练, 同时还强调对于学生的服务理念、团队协作和应急处理能力培养。因此该课程是航空服务专业知识体系的关键组成部分, 也是塑造航空服务专业形象的重要依托。它涵盖了客舱服务中从登机前准备工作到飞行过程中旅客服务以及降落后的客舱整理等的各个环节^[1]。通过对于这门课程的学习, 学生则能够系统地掌握客舱服务的专业知识和技能, 以此培养学生们具备良好的职业素养和服

务意识, 进而为今后在航空公司从事客舱乘务员等相关工作奠定坚实的基础^[2]。

二、混合制教学模式发展趋势及其在该课程应用的必要性

混合制教学模式结合了线上教学和线下教学的优势, 其充分利用网络资源和信息技术手段, 帮助教育者打破了传统教学在时间和空间上的限制。

一方面由于当今处于数字化时代, 所以学生获取信息的方式

作者简介: 罗娅晴 (1989.01—), 女, 汉族, 湖南省长沙市, 讲师, 硕士, 研究方向: 职业教育。

更加多元化,进而其学习习惯也发生了显著变化。而教育者开展混合制教学模式能够为学生提供丰富的学习资源和多样化的学习途径,从而能够满足学生个性化学习的需求。另外一方面对于《客舱服务与管理》课程而言,其内容具有较强的实践性和情境性,但混合制教学模式中教育者就可以通过线上虚拟场景展示和线下实际演练相结合的方式,来将理论知识与实践操作更好地融合,进而让学生更直观、深入地理解客舱服务流程和技巧。

三、《客舱服务与管理》课程教学现状分析

(一) 课程特点分析

《客舱服务与管理》课程内容紧密围绕客舱服务实际工作场景展开,因此其要求学生不仅要掌握丰富的航空服务知识,还要求学生具备熟练的操作技能。同时由于客舱服务工作处于特定的飞行环境中,其面临着各种突发情况,所以课程还需要教育者培养学生的应急处置能力和在复杂情境下的服务能力。

(二) 传统教学模式存在的问题

问题一:现阶段教师们使用的传统教学主要以教师讲授为主,其在课堂上多采用 PPT 演示和教材讲解的方式,而此教学方法单一且缺乏互动性和趣味性,也就难以调动学生的积极性和主动性^[3]。

问题二:在传统教学模式下理论教学与实践教学往往相互脱节,即理论知识的传授未能有效引导学生在实践中应用,并且实际操作也缺乏理论的深度支撑。

问题三:传统的教学评价主要依赖考试成绩,其侧重于对学生理论知识的考核,却忽视了对于学生的实践能力、团队协作能力、服务意识等综合素质评价。但是对于《客舱服务与管理》课程来说,传统的这种评价方式无法向教师准确反映学生在实际客舱服务场景中的表现和能力水平,因此不利于学生全面发展和教学质量的提升^[4]。

(三) 学生学习需求与特点分析

现代学生均成长于信息时代,其对网络和多媒体资源具有较高的亲和力和熟悉度。因此他们更倾向于通过视频、动画、在线互动等多种形式获取知识。同时由于航空服务专业学生普遍能够认识到其实践能力对于未来职业发展的重要性,所以他们对实践教学环节有着较高的期望。

四、BOPPPS 和任务驱动式教学法在《客舱服务与管理》课程中的适用性分析

(一) BOPPPS 教学法的适用性

BOPPPS 教学模式强调以学生为中心,教育者们需要通过师生互动的参与式学习,来引导学生进行自主的探究性学习。实践之中 BOPPPS 教学法将教学过程分为六个阶段: Bridge - in (导入)、Objective (目标)、Pre - assessment (前测)、Participatory Learning (参与式学习)、Post - assessment (后测) 和 Summary (总结)。在《客舱服务与管理》课程之中应

用 BOPPPS 教学法,即 Bridge - in 环节教师可以向学生们展示客舱服务中的真实案例、视频等来吸引学生的注意力,进而引发他们对课程内容的兴趣;Objective 环节中教师能够明确告知学生本次课程的学习目标,从而使学生可以清楚地知道自己需要掌握的知识和技能;Pre - assessment 环节则可以帮助教师去了解学生对前置知识的掌握情况,以便其及时地调整教学策略;Participatory Learning 环节教师可组织学生进行小组讨论、角色扮演等活动,以此来提高学生的参与度和学习效果;Post - assessment 环节教师应应用多种方式来评估学生的学习成果,从中全面地了解学生的学习情况;Summary 环节则有助于学生梳理课程重点知识与加深记忆^[5]。

(二) 任务驱动式教学法的适用性

任务驱动式教学法本质上教育者们以完成特定的任务为学习目标进行驱动教学。因此在《客舱服务与管理》课程中,教师可以设计如客舱应急情况处理、特殊旅客服务等实际任务。此时学生为了完成任务,则需要主动学习相关知识和技能,并且积极参与与实践操作,从而可以有效提高他们的实践能力^[6]。

五、混合制教学模式融合两种教学法的教学策略设计

在《客舱服务与管理》课程中,BOPPPS 和任务驱动式教学这两种教学法相辅相成。教师可以利用 BOPPPS 模式来引导学生进入学习状态,并为其明确课程学习的目标,然后再通过线上的前测以了解学生的知识掌握情况。随后通过任务驱动的方式,教师可为其设计一系列与客舱服务与管理相关的实际任务,从而让学生在完成任务的过程中能够进行实践和学习。此时教师开展地后测和总结环节,则注意用于检验学生的学习效果,以及帮助其巩固所学知识^[7]。

(一) 教学目标设计

第一知识目标:即经过理论教学学生能够系统掌握客舱服务与管理的基本理论知识,其中包括航空安全知识、服务礼仪规范、客舱设备操作原理、旅客心理等。

第二技能目标:学生在实践教学能够熟练完成客舱服务的各项操作技能,并且要具备解决客舱突发问题的能力。

第三情感目标:教学全过程中,教师均要注重培养学生良好的服务意识、团队协作精神、应变能力和职业素养,从而使学生具备高度的责任心和敬业精神并热爱航空服务事业^[4]。

(二) 混合制教学模式构建

线上线下相结合的混合制教学模式中,线上平台教师可主要用于课程资源发布、在线学习讨论、前测和后测等环节地进行。其中教师可以将教学课件、视频教程、案例资料等上传至线上平台,以供学生进行自主学习。同时教师还可以利用线上平台组织学生进行小组讨论、任务布置与提交等活动。而线下则是教师进行实践操作训练、模拟演练、课堂总结等环节的主要场地^[8]。其可以通过模拟客舱等实训场地,来让学生在真实的情境中进行实践操作,引导学生将线上学习的理论知识应用于实践,最终提高

学生的实践能力。

（三）融合 BOPPPS 和任务驱动式教学法的教学流程设计

（1）Bridge - in 环节：教师通过线上视频、案例展示客舱服务场景引出问题。

教师在课程开始前可以先将精心制作的客舱服务场景视频或真实案例上传至线上学习平台。而在视频或案例展示后向学生提出如“在视频中的餐饮服务环节，你认为哪些地方可以改进？”“如果遇到案例中的突发疾病旅客，你会采取哪些措施？”等相关问题，以此引发学生的思考和讨论，进而激发学生的学习兴趣 and 探究欲望。

（2）Objective 环节：教师在线上平台明确本次课程的知识、技能和情感目标。

教师需在线上平台为学生们详细列出本次课程的学习目标，当中应包括学生需要掌握的客舱服务理论知识要点，以及学生需要具备情感态度。

（3）Pre - assessment 环节：利用线上测试使教师能够了解学生对前置知识的掌握情况。

教师经由线上学习平台向学生们发布，针对前置课程知识或本次课程预习内容的测试题。当学生在规定时间内完成测试后，系统将自动批改并生成成绩报告再反馈给教师和学生。此时教师可以根据测试结果来了解学生的知识储备情况，然后在课堂中对于学生掌握薄弱的知识点在后续教学中为其进行重点讲解或补充复习^[9]。

（4）Participatory Learning 环节：为学生设计基于客舱服务任务的小组活动。

此环节中教师应根据课程内容，为学生们设计一系列客舱服务任务。如其可以设计一次针对老年旅客的个性化服务方案、组织一次客舱应急疏散演练等。其中教师可以将学生分成小组，保证每组 4 - 6 人且每个小组分配一个任务，然后要求小组成员共同讨论任务目标、制定计划、分工合作。对于此过程而言，一教师可以在线上平台组织学生讨论、分享任务解决方案，即各小组在完成任务的初步方案后，教师引导其在在线学习平台上进行讨论

和分享。此时每个小组可以将自己的方案以文档、PPT 或视频的形式展示出来，然后其他小组进行提问、评价和建议。而在经过线上讨论和完善任务方案后，教师带领学生进入线下模拟客舱进行实践操作和模拟演练。其中学生们要按照任务要求，进行实际的客舱服务操作或应急情况处理演练，同时教师应在现场对其进行指导和监督，以保证自己能够及时纠正学生的错误操作，并且观察学生的表现、记录评估。

（5）Post - assessment 环节

一方面教师可在线上为学生们布置作业和测试，以此来评估学生对理论知识的掌握。如教师可要求学生们撰写客舱服务案例分析报告、回答理论知识简答题等，并为上述作业设置相应的测试题，来考查学生对本次课程理论知识的理解和掌握程度。

另外一方面教师们在线下可通过实际操作考核、小组汇报来评价学生的实践能力和团队协作能力。但在线下组织学生进行实际操作考核时，教师可与企业专家共同组成考核小组进行评价^[9]。

（6）Summary 环节：教师引领学生总结课程重点知识。

教师在课程结束时，无论是线上还是线下课堂都要带领学生对本次课程的重点知识进行总结回顾。就强调客舱服务与管理的关键知识点和技能点而言，教师可与学生一齐回顾重要的安全规定、服务技巧的要点等。更进一步地，教师还应对学生在本次课程中的表现进行总结评价，即肯定其优点并指出不足，从而鼓励学生在今后的学习中不断改进和提高^[10]。

六、结语

教育者将 BOPPPS 和任务驱动式教学法融合于《客舱服务与管理》课程的混合制教学模式中，则有望充分发挥两种教学法的优势来克服传统教学模式的弊端，进而更好地满足学生的学习需求，并为航空服务领域输送高质量的专业人才。因此混合制教学模式下，教育者们融合 BOPPPS 和任务驱动式教学法在《客舱服务与管理》课程中的应用具有重要意义。

参考文献

- [1] 黄妍. 课程思政视角下高职空乘专业礼仪教育探究——以《客舱服务与管理》课程为例 [J]. 世纪之星一交流版, 2022, (03): 106-108.
- [2] 漆文凯, 徐颖. BOPPPS 模型在“航空发动机强度”课程教学设计中的探索 [J]. 工业和信息化教育, 2021, (06): 34-38.
- [3] 王丽婷, 马玲, 吕晓峰, 等. 基于任务驱动和 BOPPPS 模型的实践课程思政教学模式研究——以“航空弹药转运实操”为例 [J]. 高等教育研究学报, 2023, 46(01): 96-100.
- [3] 高峰娟, 张锐丽, 嵇绍康, 等. 基于 BOPPPS 模型的混合教学模式研究与实施——以“航空仪表设备 (1)”课程为例 [J]. 教育教学论坛, 2024, (12): 1-4.
- [4] 郭昊翔, 陈其璇. 基于 BOPPPS+PAD 模式的高校公共体育篮球课程教学探索与实践应用 [C]. 第十三届全国体育科学大会论文摘要集——墙报交流 (学校体育分会) (七). 中国天津市天津市, 2023: 184-186. DOI: 10.26914/c.cnkihy.2023.081154.
- [5] 张哲慧. 基于 BOPPPS 和任务驱动式教学法的混合制教学模式研究——以《航空客舱服务与管理》为例 [J]. 民航学报, 2024, 8(05): 1-5.
- [6] 龚玉梅, 周瑞丽. 基于 BOPPPS 教学模型的线上线下混合式教学设计研究 [J]. 工业和信息化教育, 2019, (12): 49-52.
- [7] 顾家铭. 基于 BOPPPS 模型的物联网综合实训教学设计 [J]. 电脑知识与技术, 2020, 16(03): 278-279.
- [8] 谢智波, 施炯, 陈军敢, 等. 基于 BOPPPS 模型的线上线下混合教学模式应用研究 [J]. 浙江万里学院学报, 2020, 33(06): 109-112.
- [9] 李婷, 梁海峰, 商森. 基于 BOPPPS 模型的混合教学模式探索与实践 [J]. 大学, 2021, (43): 70-72.
- [10] 杨磊, 李秀玲, 张波, 等. 基于 BOPPPS 模型与任务驱动式教学的通信电路课程教学改革与实践 [J]. 中国教育技术装备, 2022, (21): 118-120+127.