

面向岗位能力的《旅游接待业》课程开发与教材建设研究

——基于 OBE 与“新文科”的混合式教学实践框架

赵玉聪

南宁师范大学 广西 南宁 530100

【摘要】：在文旅深度融合与行业数字化转型背景下，作为旅游类专业核心课的《旅游接待业》，需与岗位标准、产业变革同步。本文以 OBE 和“新文科”为理论支柱，结合多理念，借 DACUM 分析等方法，重构能力导向学习成果，搭建“业务-数字-创新-法规”四域融合知识结构，设计“模块化+项目化”内容，提出“线上 SPOC-课堂-实践”三位一体教学路径与综合评价矩阵。教材建设从四维度提开发策略并给样例，形成 16 周实施安排与质量保障机制，为相关院校课程改革提供参考。

【关键词】：旅游接待业；课程开发；成果导向教育（OBE）；新文科；SPOC 混合式教学；专创融合；

DOI:10.12417/2705-1358.25.20.081

1 引言

我国旅游产业正从要素驱动转向体验驱动，OTA 平台、PMS 等数字技术重塑行业流程，企业亟需具备问题解决、跨文化服务能力及数据意识的人才，而传统《旅游接待业》课程存在与岗位脱节、数字化素养培养缺位等四方面痛点^[1]。本文立足 OBE 与新文科取向，以岗位能力为牵引，构建课程一体化方案，通过文献分析、企业访谈等方法，在 1 所应用型本科及 2 所高职院校试点。其贡献包括提出“四域融合”知识体系等，形成可复制教学范式与 16 周实施方案，为课程改革提供实操参考^[2]。

2 概念界定与理论/政策基础

《旅游接待业》课程涵盖旅行社、酒店、景区等多场景服务运营，围绕“问—订—接—送—伴—评—复”完整服务链，培养多渠道咨询预订、数字系统（OTA/PMS 等）应用、跨文化服务等能力，面向高职及应用型本科旅游管理、酒店管理等专业学生。

理论基础包含五方面：OBE 与构建性对齐（以胜任力为核心逆向设计，确保“学习成果—教学—评价”一致）；新文科取向（跨学科融合业务流程、数字技术等四域）；项目化与情境学习（“做中学”，按“基础—综合”模块化递进）；专创融合与课程思政（嵌入创新意识与职业伦理）；SPOC 混合式教学（形成“线上预习—课堂深练—线下实践—数据反馈”闭环）。

政策上对接职教高质量发展、产教融合及“1+X”证书制

度，落实课程思政，实现价值塑造、知识传授与能力培养统一。

3 岗位群与能力需求分析

3.1 典型岗位与业务场景

（1）旅行社计调/接待。职责包括产品咨询与报价、散客与团队预订、供应商沟通与合约执行、接待计划与成本控制、行程衔接与现场问题处置。痛点在于订单多变、跨部门协作复杂、成本与质量平衡困难^[3]。（2）酒店前厅与接待。涵盖预订、入住与离店、账务结算、宾客关系维护、差评/投诉处理与服务补救。关键在于一线沟通、系统操作与异常处理的及时性与合规性。（3）景区游客中心/目的地服务中心。包括问询与导引、线路推荐、票务与客流管理、失物与突发事件处置、舆情应对。强调应急能力、信息发布与人群组织^[4]。（4）会奖（MICE）接待。涉及会务策划、嘉宾接待与迎送、住宿与交通协调、流程管控与安全保障、物料与场地管理。对时间节点与流程标准化要求高，跨部门协同密集。

3.2 核心胜任力（KSA）

知识（K）：接待流程与 SOP、旅游政策法规与合同、价格与成本核算、客户心理与礼仪、目的地与文化常识、安全应急、数字系统原理与数据基础^[5]。

技能（S）：多渠道高效沟通、OTA/PMS/TMS/CRM 操作、接待计划编制与执行、跨部门协调与供应链管理、投诉与服务补救、风险识别与应急处置、数据分析与可视化、双语/跨文化沟通。

态度/素养(A):客户导向与服务精神、细致与守信、规则与安全意识、团队协作、创新与学习意识、数智化意识与数据伦理。

3.3 能力分级与行为表现

入门:在指导下完成标准问询与预订;按SOP进行迎送与基础接待;能在模拟情境中完成基础系统录入与查改。

熟练:独立完成小型接待计划;常见异议与轻微投诉可有效处理;能完成简单数据复盘与口头汇报。

规范:主导一般团队接待,跨部门协作顺畅;能输出结构化数据报告,提出改进建议;能在时限内完成应急处置。

优化:策划并优化复杂接待方案;开展服务设计与微创新;带教初级员工并进行流程标准化改进。

4 知识体系重构与课程学习成果

4.1 四域融合、四级递进的知识体系

(1)接待业务流程域:覆盖问询—预订—接待计划—现场执行—服务补救—复盘优化。强调流程意识与SOP、成本与质量双控、客户体验设计。(2)数字化与数据域:聚焦OTA/PMS/TMS/CRM的关键操作、新媒体触达、数据采集与治理、可视化表达、隐私与数据合规。(3)产业链与资源域:围绕“食宿行游购娱”供应链、目的地资源组织与产品组合、会奖与特殊接待资源整合。(4)法规伦理与思政域:涉及合同法与旅游法规、消费者权益与企业合规、职业伦理、公共安全与社会责任、诚信经营与环境可持续。

四级递进:基础认知(概念与SOP)→情境应用(标准任务演练)→综合项目(跨模块协同)→创新拓展(专创融合与区域化案例),实现知识由分散到整合、能力由单一到综合的跨越^{[2][8-9]}。

5 教学设计与混合式实施策略

5.1 逆向设计三步走

第一步:明确LO并细化指标,如“预订准确率”“处置时效”“满意度”等,映射到证书要求与企业标准。第二步:确定证据与评价任务,设计对齐的项目与量规。第三步:规划学习活动,采用项目化、角色扮演、沙盘实操与同伴互评贯穿各模块,保证知识与技能在真实情境中应用^[6]。

5.2 SPOC 混合式路径

课前(Online):导学微课、阅读材料与小测,设置门槛测验与错题订正;推送操作演示视频与案例短片。课中(F2F/实训):角色扮演、系统实操、分组协作,教师即时反馈与纠错,企业导师现场点评。课后(Online/Practice):完善项目作

品、提交反思日志与数据快报,平台生成达成度报告并推送个性化补救任务。建立“周周有任务、月月有作品”的节奏。

5.3 方法与工具

方法:项目化学习、任务驱动、翻转课堂、工作坊、同伴互评、路演答辩。工具:SPOC平台(学习分析仪表盘、门槛测验、作业工坊)、OTA/PMS/TMS/CRM沙盘、可视化工具、AI助教(用于话术优化、双语对照与脚本润色,严格标注与合规使用)。

5.4 产教融合

引进行业导师共同设计任务与量规,提供真实工单与案例;开展短期跟岗或线上虚拟仿真实训,提升情境真实性;与企业共同组织中期评审与终期路演,采用“学校+企业”双评价机制;建立案例回流与资源共建机制,年度轮换更新。

5.5 课程思政与专创融合

在礼仪、法规与投诉模块嵌入职业伦理、社会责任与消费者权益内容;在安全应急模块强调生命至上与规则意识;在创新模块链接校园创新赛事与行业命题,实现“学—创—赛—岗”贯通;案例选择兼顾国家形象与文化自信,将中华优秀传统文化与地域文化融入服务设计。

6 评价与考核方案

6.1 原则

真实性情境导向、标准参照评价、过程与结果并重、数据化可追踪、同伴互评与多元主体参与,兼顾达标与拔尖。

6.2 形成性评价(40%)

(1)在线学习完成度与门槛测验(10%):微课观看、测验正确率、错题订正质量。(2)项目过程档案与反思日志(10%):过程证据、迭代记录、反思深度。(3)阶段性作品与演练表现(15%):脚本、计划书、演练视频,按量规评分。(4)同伴互评与企业导师点评(5%):互评质量、外部评价采纳度。

6.3 终结性评价(60%)

(1)综合情境考核(40%):包含接待脚本、现场组织、投诉处理与OTA/TMS操作,综合评分。(2)数据报告与创新方案路演(20%):数据快报与可视化、创新方案画布与路演表现。

6.4 评价矩阵对齐

以“LO—评价任务—量规维度”三位一体构建矩阵。量规维度含准确性/合规性/沟通与协作/客户满意/数据应用/创新性/思政与职业伦理。设定质量门槛与卓越标准双阈值:门槛保障

基本胜任,卓越激励拔尖表现与跨情境迁移。

6.5 学习分析

平台采集到课率、学习时长、测验通过率、错题画像、项目提交与迭代次数、同伴互评网络等,生成个性化学习画像与补救路径;教师仪表盘提供班级热力图与风险预警(如连续两周未达标自动推送辅导与面谈提醒),用于精准教学与学情诊断。

7 教材分析与校本教材建设

7.1 现有教材体例与问题

多数教材按接待流程编排,配以礼仪与法规,附案例与习题,但普遍存在问题:案例更新滞后、系统截图与流程版本老旧;任务引领与评价量规缺失;区域化与跨文化素材不足;与线上资源割裂、迭代机制不明;缺少数据应用与新媒体触达内容。

7.2 教材遴选与更新标准

岗位对接度:任务真实性、SOP清晰可执行;数字化:覆盖主流系统要点与数据应用,明确更新周期与版本管理;资源配套:微课、操作视频、脚本库、题库与量规齐备;思政与合规:融入法规伦理、典型案例与边界提示;区域特色:嵌入本地目的地与大型活动接待案例,支持跨区域扩展。

7.3 校本教材框架(任务引领型)

单元体例:任务情境—知识要点—SOP清单—系统实操—脚本与演练—评价量规—延伸阅读与案例更新二维码。示例单元“团队接待计划”:任务为为30人团队制定2天1晚接待方案;产出包括计划书(含动线与应急)、预算表、供应商清单、沟通脚本与分工表;量规覆盖完整性、合理性、成本控制、风险预案、沟通与礼仪、数据依据。每单元配套二维码链接至SPOC微课、系统演示、案例库与量规说明,形成“教材—SPOC—实训”联动。

参考文献:

- [1] 莫佳慧.数智化背景下基于OBE教育模式的本科层次职业教育“双创”实训教学改革研究——以南宁职业技术大学人工智能学院为例[J].中国多媒体与网络教学学报(中旬刊),2025,(02):37-40.
- [2] 张鹏.“OBE+新文科”背景下“旅游接待业”知识体系重构方法探析[C]//河南省民办教育协会.2024 高等教育发展论坛暨思政研讨会论文集(上册).广州科技职业技术大学,2024:226-227.
- [3] 刘思萌,陶喆,夏杰.专创融合视角下“旅游接待业”课程改革路径研究[J].科学咨询,2024,(06):138-142.
- [4] 张倩.适应现代旅游业发展趋势的旅游接待业课程创新改革研究[J].旅游与摄影,2024,(03):112-114.
- [5] 谭启鸿.应用型本科高校“旅游接待业”课程教学模式改革[J].黑龙江教育(理论与实践),2024,(01):70-73.
- [6] 尹珊.基于本土化传播视角的“旅游英语”在线课程设计与开发——以广西为例[J].西部旅游,2023,(10):94-96.

7.4 数字资源与持续更新

构建校企共建资源池,年度滚动迭代;采集企业真实工单与案例,进行脱敏处理后上架;引入本土化传播与旅游英语在线资源支撑跨文化单元;建立“版本说明—更新日志—用户反馈—下一版计划”的闭环;明确版权与数据隐私规范,设立教材编辑委员会与外部专家顾问^[13]。

8 质量保障与持续改进

多元监测:学生满意度与学习负担调查、平台数据分析、企业导师反馈、同伴督导与课堂观察、学习成果达成度统计。建立关键绩效指标:门槛测验通过率 $\geq 90\%$ 、综合情境达标率 $\geq 85\%$ 、企业导师满意度 $\geq 90\%$ 、就业去向与岗位匹配度提升等。PDCA 闭环:Plan—根据产业变化和上学期达成度设定改进目标;Do—实施课程与资源更新;Check—期中与期末多元评估;Act—据反馈修订LO、优化任务与量规、更新案例与资源、调整学时与进度,形成版本更新说明。师资发展:开展“双师型”能力建设,组织系统实操认证培训、课程思政与专创工作坊、同行评阅与共备;鼓励教师参与企业实践与行业项目,增强情境理解与案例产出。条件保障:更新OTA/PMS/TMS/CRM 沙盘账号与数据,维护情境道具与演练空间,建设移动实训包;建立企业合作与案例回流机制,完善线上平台与学习分析工具。风险应对:制定突发线上教学预案,保障教学连续性;建立数据与隐私保护规范、学术诚信与AI辅助使用边界指引,明确引用与标注要求,防止技术滥用。

9 结论

本文以OBE与新文科为框架,围绕岗位能力和产业需求,构建了《旅游接待业》“四域融合”知识体系及一体化混合式教学方案,涵盖模块化内容、评价矩阵等,并给出16周实施安排。试点结果显示,该方案能有效提升学生关键能力,推动价值塑造与知识技能融合。未来将进一步推进跨校评估与“1+X”证书标准对齐,拓展双语及区域文化内容,深化校企共育,依托数据优化课程与教材,助力课程与产业协同升级。