

重庆市 2023 年职业教育“课堂革命”典型案例 推荐表

案例名称	基于“岗课赛证”融合的课程模块化、情景式教学改革实践				
学校名称	重庆城市职业学院	负责人/团队教师 (团队 4—6 人)	周霞/曾莉、杨璐、冯咏、焦健(企业, 国家金牌导游)、苏浩(企业, 中宣部金牌讲解员)		
一、课程基本信息					
课程名称	所属专业 (代码)	课程属性	课程类型	学时	学分
导游业务	旅游管理 540101	☐ 公共基础课 ☐ 专业基础课 ☒ 专业核心课 ☐ 公共选修课	☐ 理论课 ☒ 理实一体课 ☐ 实训实践课	64	4
二、课程建设基础(可自行添加)					
成果类型	成果名称	获得时间	成果等级	负责人	团队成员
教学成果	全国高职院校导游服务技能比赛二等奖	2022 年	国家级	冯咏	杨璐、曾莉、周霞
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛一等奖	2020 年	市级	冯咏	杨璐、曾莉、周霞
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛一等奖	2021 年	市级	冯咏	杨璐、曾莉、周霞
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛二等奖	2022 年	市级	周霞	曾莉、冯咏、杨璐
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛二等奖	2022 年	市级	曾莉	周霞、冯咏、杨璐
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛二等奖	2021 年	市级	周霞	曾莉、冯咏、杨璐
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛三等奖	2022 年	市级	杨璐	曾莉、冯咏、杨璐
教学成果	“巴渝工匠杯”导游服务技能竞赛三等奖	2021 年	市级	杨璐	曾莉、冯咏、杨璐
教学成果	重庆市高校线下一流课程	2020 年	市级	杨璐	曾莉、周霞、冯咏

教学成果	重庆市高效教师教学能力比赛二等奖	2020 年	市级	周霞	杨璐、曾莉、冯咏
教学成果	优秀指导老师	2022 年	市级	冯咏	杨璐、曾莉、周霞
教学成果	优秀指导老师	2021 年	市级	冯咏	杨璐、曾莉、周霞
教学成果	重庆市高校第六届微课教学比赛一等奖	2021 年	市级	曾莉	杨璐
教学成果	重庆市高校第五届微课教学比赛二等奖	2021 年	市级	杨璐	曾莉
教学成果	重庆市高校第五届微课教学比赛三等奖	2022 年	市级	曾莉	杨璐
教学成果	市级精品在线课程	2022 年	市级	曾莉	杨璐、冯咏、周霞
教学成果	《模拟导游实训教程》教材	2022 年	校级	杨璐	周霞、曾莉、冯咏
典型案例	“课堂革命”典型案例	2022 年	校级	周霞	杨璐、曾莉、冯咏
教改课题	技能大赛驱动下高职院校专业教师角色转换的研究与实践	2020 年	市级	杨璐	曾莉
教改课题	基于导游服务技能竞赛需求的学院导游业务课程改革研究	2021 年	校级	周霞	杨璐、曾莉
社会服务	红池坝国家森林公园工作人员培训服务	2021 年	——	曾莉	周霞
社会服务	永川博物馆讲解服务	2023 年	——	曾莉	周霞、冯咏、杨璐
社会服务	永川规划馆讲解服务	2023 年	——	周霞	杨璐、曾莉、冯咏

三、“课堂革命”建设方案

（一）背景与问题的提出

随着生活水平的提高，旅游是人民追求高品质生活的一种生活方式，旅游个性化需求不断显现。同时，旅游更加智能化、智慧化，对导游的综合素质和专业能力提出了更高要求。本课程作为培养导游的导游服务、导游讲解和临场应变能力的专业核心课程，适应新时代新变化新要求，略显不足，主要表现在以下几个方面：

1.岗课赛证融合不高

大部分高校的旅游专业教师，因缺乏实际带团经验，未能对导游岗位实际能力与素养要求作精准分析。另外，由于对全国职业院校技能大赛（导游服务）、行业赛等比赛研究不透彻，对全国导游员资格证书考试的重视度不够，导致课程内容缺乏与市场、比赛和资格证书考试有效对接。

2.职业综合能力不强

导游是旅游业的核心，其本身所必须具备的带团技能、讲解技能和应变技能都是导游的核心职业能力。但在实际的导游人才培养中，存在重理论、轻实践，重校内实践、轻实地实践的问题。课程体系不够完善，具有特色化和专业化的实训不足，职业综合能力不强。

3.满足个性需求不够

目前，部分课程的教学设计比较传统，学生的学习兴趣不高。一是不注重“个性化”教学体系建设，特别是没有根据不同学生的不同情况进行针对性教学。二是不注重运用信息化手段开展课程教学，线上+线下混合式教学模式未能有效应用，引导学生自主学习、合作探索不够。

4.学业综合评价不新

目前，课程的评价主要以笔试为主，即便部分院校开展了技能考核，其考核主体也多以教师为主，评价手段和主体都比较单一，缺乏对学生职业能力的综合评价。

5.学生理想信念不足

在传统的课程教学中，旅游与文化相融未引起足够重视，教师不注重将历史、文化、社会、政治、经济等元素融入教学过程中，学生的学习停留在导游服务规程的表面，对导游服务的核心价值理解不透彻，对旅游行业核心价值观的认同感不足，无法产生深刻共鸣。

（二）问题的解决思路

1.“岗课赛证”融合，重构模块化课程内容

结合导游的实际工作内容，根据岗位内容、工作流程、服务内容，确定典型工作任务，对接人才培养目标和课程内容，以导游实际工作中的出团计划书为任务驱动，如“重庆主城一日游”的工作内容，绘制课程地图，更好地衔接专业技能要求，构建模块化课程内容。同时，在教学中对接重庆导游资格证考试要求、标准，将职业资格证考试的内容融入到日常的

教学、考核中，进一步对接导游服务竞赛，将赛项内容嵌入课程教学中，整合考核评价标准，优化教学设计，进行模块化课程教学实施，解决岗课赛证融通的问题，见图1。

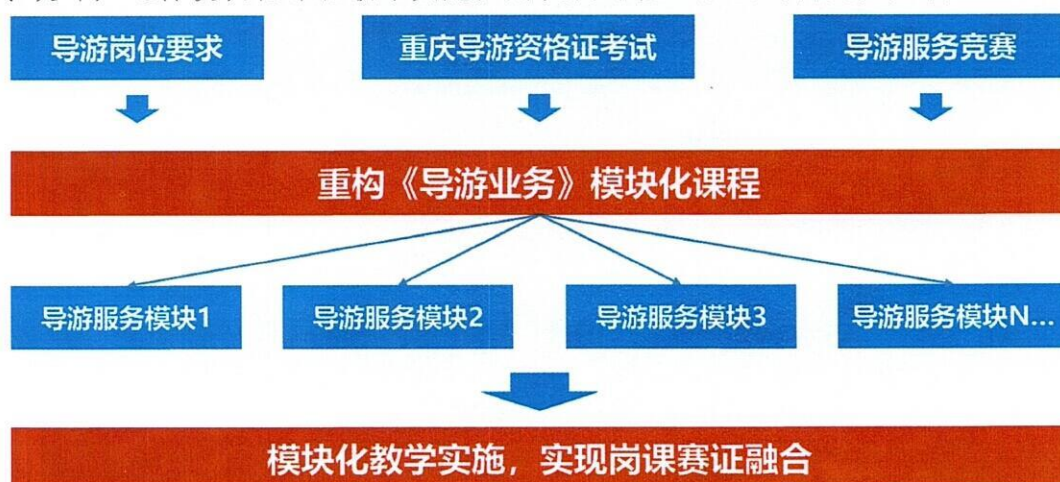


图1 重构“岗课赛证”教学模块

2.教师导游联合，组建校企混编化团队

一是制定双导师选拔制度，选拔培养学校教师、行业技能大师、竞赛专家裁判组建双导师队伍资源库，建立导游专业校企混编化教学团队。二是增强双导师责任感，打造导游“创造营”等试点班，签订学校、企业、学徒三方协议，明确校企的双主体地位和学生学员与学徒的双重身份，不仅能激发学生对学习的渴求、对技能传承的使命感，同时增强教师与师傅的责任感。三是共同制定人才培养方案，完善课程标准及模块化项目内容，指导学生在“真环境、真任务、真实践”的条件下完成学习任务，推动校企协同育人，见图2。

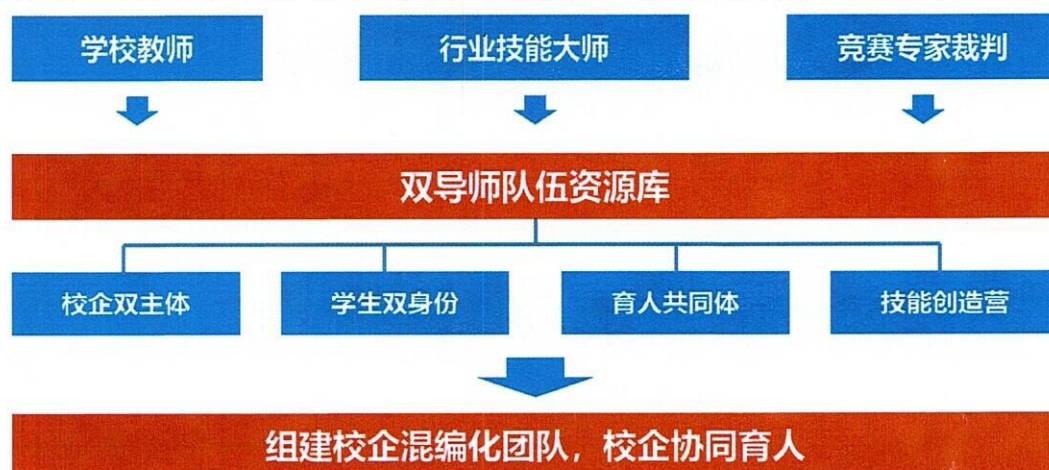


图2 组建混编化师资团队

3.校内外结合，创设情境式教学环境

对接导游职业标准和实际工作内容，分解岗位能力，以技能培养为主线，将导游工作岗位上的真实服务内容，进行典型工作任务分解，以多样的导游带团任务为驱动，创设真实的导游服务工作场景，以“真实情境——工作流程——技能训练”三个维度构建教学实施的基本框架，将教与学的过程从传统的、封闭的教育情境中解脱出来，解决学生以往缺乏实践认知、综合能力不强、学习兴趣不高的问题，见图3。

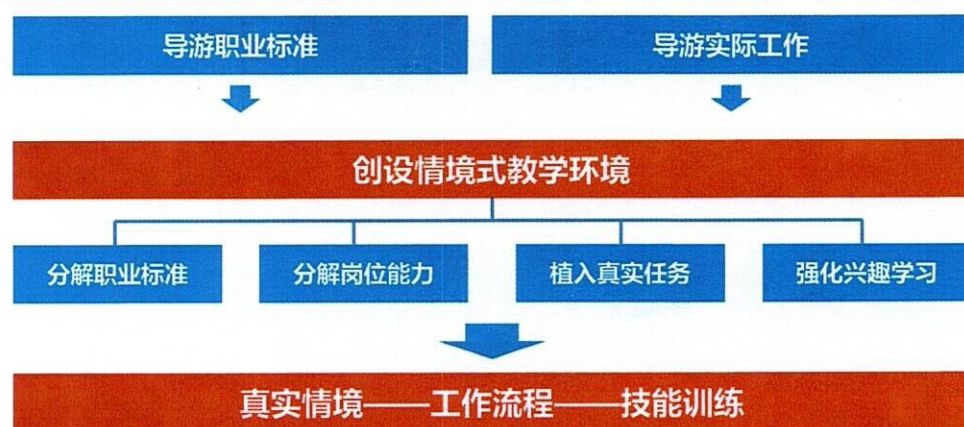


图3 校内外结合，创设情景式教学

(三) 实施的过程与做法

1.校企合作，双导配合，明确教学分工

组建校内优秀师资团队，其中杨璐老师为重庆市十佳导游，曾担任旅游管理专业的专业带头人、周霞和曾莉老师拥有丰富导游业务教学经验，冯咏老师拥有多年技能竞赛指导经验，并取得优异成绩。

搭建校企合作平台，深化产教融合，聘请资深行业导师。其中，焦健老师是全国导游资格证考试面试评委、国家文旅委金牌导游。苏浩老师是重庆红岩联线的专职讲解员，也是中宣部评选的金牌讲解员，多次在各类讲解比赛中斩获佳绩，擅长红色旅游景点讲解。

对接岗课赛证，结合各个老师擅长的领域，进行了大致的教学分工，见图4。



图4 教师团队分工

2.职业本位、能力递进，重构教学内容

导游业务这门课程对接的职业岗位是导游，根据职业岗位最新的要求和导游资格证考试要求，结合行业导师分析，我们得出导游应具备的职业核心素养由易到难分别是：综合理论知识、规范化导游服务程序、导游讲解技能、旅游应变处理。基于此重构了教学内容，共分

为三大模块，分别是导游职业素养及相关知识、导游服务规范及技能、导游应变，见图 5。

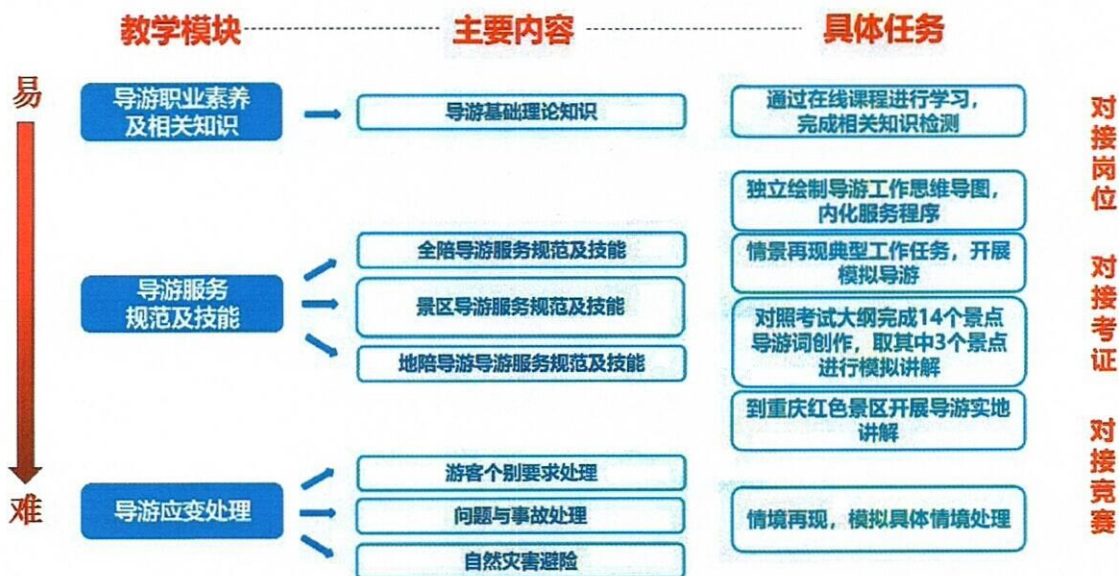


图 5 重构教学模块和内容

3.虚实结合、内外协同，保障教学实施

我校现建成 3D 实训室，VR 体验室，在校期间充分利用校内 3D 实训室和 VR 体验室开展情景式教学，虽足不出户也能对典型工作场景有直观认识。同时对课程重难点内容，重庆红岩文化的导游讲解放在校企合作单位重庆红岩联线，实地体验导游工作，训练学生导游服务技能。

持续与本地企事业单位永川博物馆和永川规划展览馆开展校企合作，筹备与松溉古镇校企合作，根据双方需求，加强校内训练力度，持续输送表现优异学生到展馆和古镇开展带薪讲解服务，增强学生学习动力，激发学生学习成就感，充分做到学以致用。

4.探索 ISC 教学模式，保障课堂实施效果

“I”即 Information，指的是课程教学充分利用信息化教学手段。在课前、课中、课后充分使用信息化手段，做到思于课前、学于课中、勤于课后。课前主要为任务驱动、利用慕课、微课、教学资源库示范学习理论知识，并检测学习效果。教师在这一过程中可以摸底学生知识掌握情况，探索并优化课堂教学，针对性解决教学重难点；课中通过 VR、3D 实训室进行学生展示/实训、实现以学生为中心、教师为主导，师生互动评价；课后布置课程检测、任务展示视频拍摄、下次课的先导任务等内容，进一步实现知识的巩固和拓展。

“S”即 Skill，指的是培养学生导游职业的核心技能。在导游业务这门课程中除了必备的理论知识，重点要培养的是学生作为一名导游的职业技能。通过学生建立各类导游服务程序思维导图，掌握导游服务整个流程、提升导游服务的及时性和前瞻性，进而彻底内化标准化导游服务程序；通过实地红色景点导游讲解，掌握导游讲解技巧、增强学生语言表达能力、深刻领悟重庆厚重的红岩精神；通过情景式教学，模拟导游工作任务，掌握处理问题的方法技巧、增强导游临场应变能力、提升导游服务能力。以地陪导游工作任务：重庆一日游为例，引入旅游公司真实带团任务，根据出团计划书的内容要求，结合地陪导游服务八项工作，梳

理“重庆主城一日游”的行程地，将地陪导游服务任务放在具体出团计划中，更清晰、更有实际操作意义，从而让学生能够更好地掌握导游应具备的核心技能，见图6。



图6 以旅行社真实任务地陪导游工作任务——重庆一日游为例

“C”即 Curriculum Ideology and Politics, 指的是把握时机进行课程思政。坚持“立德树人”，培养社会主义事业的建设者和接班人的育人理念。充分挖掘本门课程思政元素，凝练各模块思政映射和融入点。重点融入重庆的红色文化，弘扬红岩精神，通过与红岩联线建立合作，在白公馆、渣滓洞、歌乐山烈士陵园等红色景区建立我校校外实践基地，将红色文化、红色精神潜移默化地植入到教学中，让学生充分感受重庆深厚的红色文化，弘扬红岩精神，培养学生的爱国主义情怀，见图7。

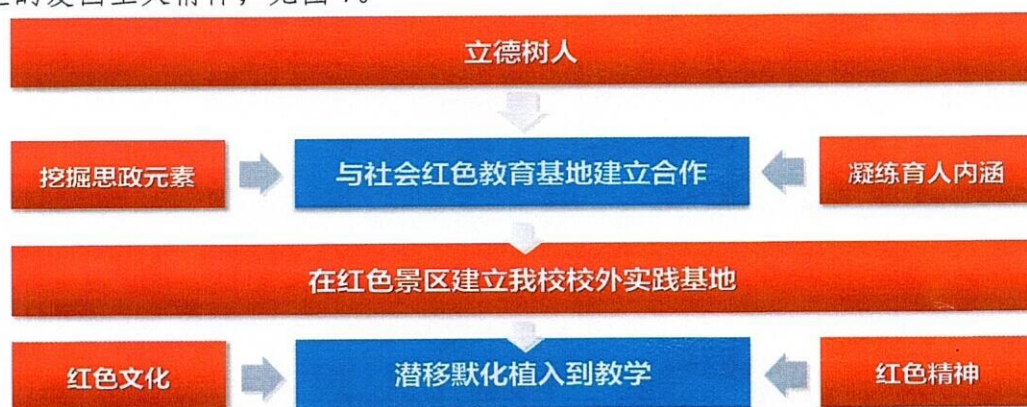


图7 课程思政融入

5.创设“四维、五度”评价模式，综合评价学生

“四维”指的是从校内教师、行业导师、学生、游客体验四个评价主体来评价学生各项任务，改变教师单一评价，参考了行业导师评价意见，关注到学生和游客实际感受

“五度”指的是从学生知识掌握程度、标准服务程度、讲解流畅程度、应变反映程度、技能提升程度去综合评价学生，见图8。

“四维” “五度” 评价模式

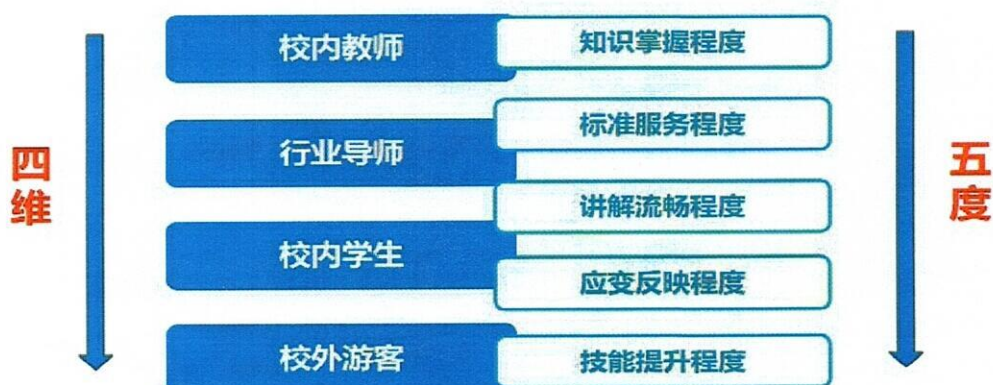


图8 “四维” “五度” 评价模式

由于本门课程属于专业核心课程，有期末考试，按照学校文件要求，成绩构成分别是 10% 教学出勤、30% 期末考试成绩、60% 任务考核。通过四维五度的评价模式打破传统教师单一评价和考试单一评价的模式，同时关注了学生成长和进步，引入增值性评价，重点看纵向进步，不搞横向比较，充分激发学生学习的主动性，实现有效、综合、全面评价学生学业成绩。

（四）预期取得的成效

1. 预期成果

- （1）指导学生国家技能竞赛获奖 1 项，市级获奖 3 项；
- （2）教师教学能力比赛市级获奖 2 项；
- （3）申报教改项目 1 项，发表论文 1 篇；
- （4）建成精品在线开放课程 1 门；
- （5）建成考核数字化题库 1 个。

2. 预期效果

（1）以赛促学，增强学生学习动力，激发学生的学习兴趣，促使学生爱学、好学，为行业企业培养合格的导游人员。

（2）讲好红岩故事，传承“红色基因”，增强学生文化自信，培养爱国主义情怀，让课堂成为有深度、有广度、有温度的党史育人阵地，学生也能讲好中国故事、弘扬中国精神。

（3）提升学生职业核心能力，培养学生的职业核心素养，提高用人单位的认可度。

（五）创新与示范

1.情景式教学中引入赛制，激发学生“赶、比、拼”

为更好把握学生的学习特点，通过学情分析，打破了传统教学设计，引入“赛制”，用比赛取代传统的课堂教学。以学生进行“个人赛”+“团队赛”的比赛形式，结自媒体平台，展示学生的学习成果，接受社会及本地旅游企事业单位的检验，从而激发学生的学习兴趣，培养优秀的地陪导游。

2.建校企混编化教学团队，带领学生在景区体验职场

继续深化产教融合，引入资深行业导师。在实践教学、考核评价中，充分发挥行业导师的作用。同时，在比赛中表现突出的学生，直接推送到旅游企事业单位实习、实践机会，打通学生的职业生涯通道，夯实专业核心课程为学生未来职业发展的服务能力。

3.以“红”育人，以“导”述史，培养学生的爱国情怀

依托重庆红色教育资源，把课堂搬到革命遗址、名人故居、展馆等红色旅游景点，学生通过聆听红色故事，撰写红色景点导游词，讲述革命历史故事等实践活动，深刻体会到革命烈士的英雄气概，感受中国共产党人坚贞不屈的革命精神和革命气概，铸牢学生红色思想根基，厚植爱国主义情怀，提高育人效果。

四、学校推荐意见

同意



2023年4月26日