

《导游业务》课程教学设计

一、岗课赛证高度融合，重构模块化课程内容

为了将推进岗课赛证高度融合，对职业岗位、课程内容、技能竞赛和导游资格证书考试内容进行了全面分析和融合。导游职业岗位工作的核心包括掌握导游工作服务流程、能够独立完成景区或景点讲解、能对突发事件或情况进行恰当的应变、导游相关工作知识；课程内容包括教材的所有章节；竞赛主要考查对导游工作服务的标准度、导游技能水平、导游应变、工作的特色创新等方面；导游资格证主要考查对导游应具备知识的掌握程度、重庆景点导游讲解水平，见图 1。

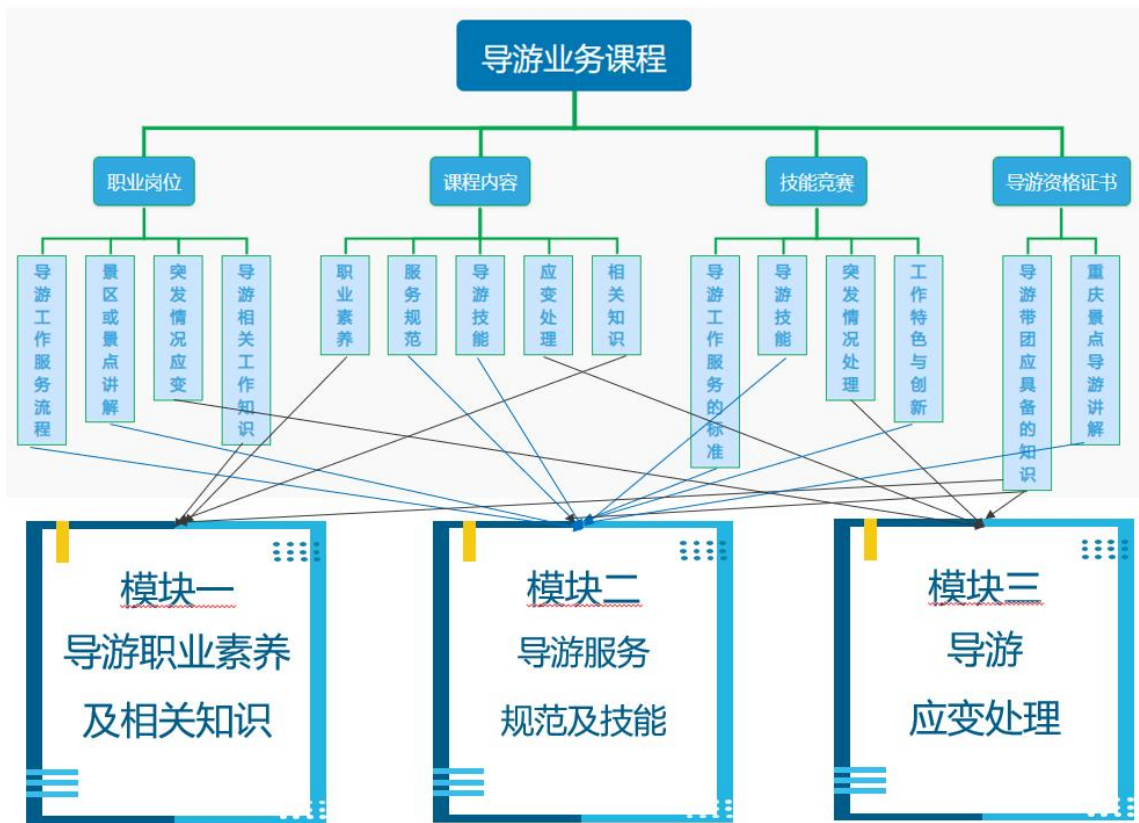


图 1 岗课赛证分析

通过岗课赛证四个方面的分析，发现四个方面均有交叉重合。最终，从导游职业岗位需求出发，整合了各章节内容，引入了竞赛评价

标准，融入了导游资格证考试数字化题库，将导游应具备的素养及职业相关知识整合为模块一，涵盖导游服务的产生与发展、导游服务的类型、导游人员的分类、基本素质要求、职业道德和修养、旅行社、出入境政策、旅游交通等基础知识。将导游服务规范及技能整合为模块二，主要包括导游带团技能、心理服务技能、语言表达技巧、实地讲解技法等专业技能等服务技能，以及地陪导游规范服务流程、全陪导游规范服务流程、散客导游服务程序以及出入境服务程序等实务内容。将导游的应变处理整合为模块三，主要包括游客个别要求处理和常见的突发事件（事故）的预防和处理。这些模块涵盖导游业务的基础知识、服务技能、应急处理等方面，确保学生全面掌握导游业务的核心知识和导游服务技能，见图2。

导游业务				
课程模块	模块内容	理论课时	实践课时	实训内容
模块一 导游职业素养及相关知识	任务1：导游服务	2	0	
	任务2：导游概述	2	0	
	任务3：导游相关知识	0	4	分小组介绍旅游企业、旅游交通、出入境及其他相关知识
模块二 导游服务规范及技能	任务1：导游服务技巧	4	2	导游词创作和讲解练习实训
	任务2：地陪导游服务程序	4	12	“重庆一日游”带团实践（4节在教室模拟实训，8节到校外进行实践锻炼）
	任务3：全陪导游服务程序	2	0	
	任务4：散客导游服务程序	2	4	永川规划馆实地讲解实践
	任务5：领队导游服务程序	2	2	模拟领队在行前向游客发布旅游目的地和行程宣讲介绍
模块三 导游应变处理	任务1：游客个别要求处理	2	8	结合真实案例，分小组进行游客个别要求处理实训
	任务2：常见问题及突发事件预防及处理	4	8	结合真实案例，分小组进行不同的突发事件处理实训
合计		24	40	

图2 导游业务课程模块及内容

二、结合学情，引入赛制

根据学生普遍自我展示意愿强、实践意愿强的特点，打破了传统

教学设计，引入“赛制”，将导游资格证考试题库，课前课中课后任务完成度以及各项实训任务纳入比赛，用比赛取代传统教学。课程教学采用“个人赛”+“小组赛”的比赛形式，营造“赶”“比”“拼”的学习氛围，同时结合自媒体平台，展示学生的学习成果。在赛制中还会根据学生的综合表现，推荐了表现良好的学生到永川规划馆和博物馆担任讲解员，选拔优秀学生进入导游服务技能竞赛预备队，充分调动学生学习积极性，激发学生的学习兴趣，由被动学习转变为主动愿意学，见图3。



图3 导游业务课程赛制

三、“双导”联合，校企混编化教学团队联动教学

为了提升课程教学质量，深入导游职业岗位，课程团队加强了与行业的联系与合作，引入了行业优秀导游，组建校企混编化教学团队，实现校内校外导师联合教学，见图4。

在具体授课阶段，校内教师负责理论知识的授课，部分校内的实训课程，课前任务的发布与监测、课中学生的组织、课后巩固与检测。金牌导游焦健和金牌讲解员苏浩两位行业导师主要负责学生导游词创作指导、导游讲解技巧训练、领队宣讲指导、红色旅游景点和展馆实训讲解指导。通过校内外导师的联动教学，帮助学生掌握了课程要求的基础知识，提升了专业技能和实践能力，明确了学生的努力方向。



图 4 混编化教学团队联动教学

四、协同校外实践基地，开展丰富的实践教学

课程通过引入“重庆一日游”真实出团计划书，发布学生重庆一日游校外实训任务，借助与重庆红岩联线建立的校企合作平台，创设真实带团工作环境，让学生深入导游一线工作，在实践中内化导游服务流程，讲好重庆故事。同时，为了更好地服务区域发展，目前已与永川规划馆和博物馆建立了长期校企合作关系，除了为课程提供校外实训场所，每年还会联合选派学生到两个展馆开展有偿讲解。通过规

划馆、博物馆讲解实践，为学生提供更多的实践平台和实践机会，促进学生学以致用，提升了学生导游综合服务能力，见图 5。



图 5 校外综合实训

五、采用“四维”“五度”综合评价模式

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。其中 60%任务考核采用“四维”“五度”综合评价模式。

“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、灵活应变程度、技能提升程度（增值评价）去综合评价学生，见图6。



图6 “四维”“五度”评价模式

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。



《导游业务》教学设计思路 ——以地陪导游服务为例



总体目标：培养一名合格地陪导游

能力目标

能够为游客提供**地陪**
导游服务

能够处理游客在餐饮、
购物、娱乐方面的**个**
别要求和突发事件

知识目标

掌握地陪导游服务程
序和讲解内容

掌握处理个别要求和
突发事件的原则和程
序

素质目标

服务意识
质量意识
文化自信
爱国情怀

校企协作育人

一个目标引项目

一条线路串技能

一套资源助学习



学校



学生

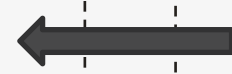


企业

教学目标

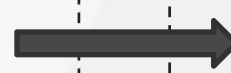


学习目标

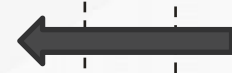


真实工作任务

教学实施

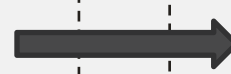


技能实践

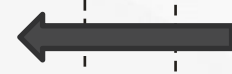


真实旅游线路

在线资源



理论学习



真实带团场景

学情分析

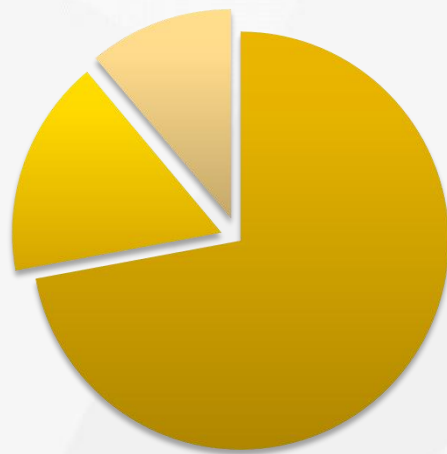
学生生源



普通高中：67.6%

对口高职：32.4%

学习方式

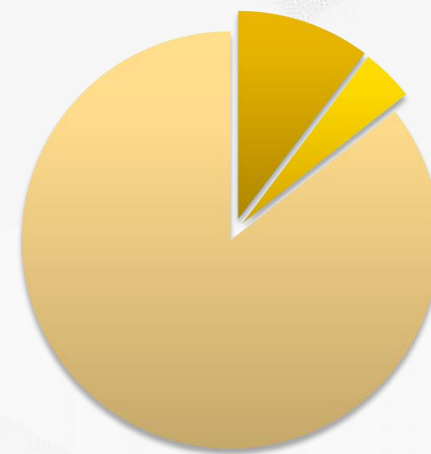


实地教学：72.1%

相互PK：16.8%

其他：11.1%

学习基础



基本掌握：64.6%

掌握部分：29.8%

掌握小部分：5.6%



“赛制式”教学设计

课程概述

教学设计

教学环境

教学方法

教学效果

创新特色

岗位能力

职业形象塑造

接送旅游团

导游词撰写与讲解

旅游突发情况处理

课程内容

准备服务
(100分)

迎接服务
(100分)

入店、核定日程
(100分)

参观游览
(100分)

餐饮服务
(100分)

购物服务
(100分)

娱乐服务
(100分)

送行服务
(100分)

赛制权重

(典型工作任务)

(10%)

(20%)

(10%)

(20%)

(10%)

(10%)

(10%)

(10%)

接待前的准备

接待中的服务

送行善后工作

按照课程教学评价要求，完成小组和个人打分

比赛形式

1个打分点

7个打分点

1个打分点

按赛制权重算最终得分

结营大会

最佳团队奖

地陪之星

最佳讲解奖

最佳应变奖



收集

整合

讲解

引导学生



热爱我国的旅游事业

感悟导游工作初心

树立文化自信