

导游业务课程教学实施报告

——以导游带团业务综合实训为例

茅 蓉

(江苏联合职业技术学院镇江分院 旅游系, 江苏 镇江 212016)

摘要:《导游业务》是旅游管理专业的核心课程,是一门应用性和社会实践性比较强的学科。本研究从“企业真实任务”着手,将本课程分成六大模块,以“导游带团业务综合实训”模块为例,对高职院校旅游管理课程教学实践进行了深入探索,将课前、课中和课后的教学内容进行设计与衔接,融入课程思政,实施“课赛证岗”模式,递进培养导游核心技能,以提升学生的专业服务能力 and 综合素养。

关键词: 导游业务; 课赛证岗; 课程思政

一、课程地位分析

《导游业务》是旅游管理专业(代码 540101)的核心课程,是全国导游人员资格证考试的必考课程,是衔接学生专业课学习和企业顶岗实习间的一门课程,也是学生就业的支撑课程。该课程重在引导学生认知导游服务的规范操作,掌握导游服务的技能与方法,培养学生导游服务意识和应变能力,以提升学生的专业服务能力和综合素养,是一门应用性和社会实践性比较强的学科。

《导游业务》主要对接“导游”岗位的培养,导游的核心素养与知识技能包括服务意识、人文知识、业务知识、讲解技能、带团技能等,本课程主要培养学生的服务意识、带团技能。

依据工学结合、任务驱动、学生主体、能力本位的课程设计理念,按照基于工作过程的课程建设思路,校企合作梳理出导游服务的典型工作任务。遵循学生的认知规律和职业成长规律,从“企业真实任务”着手,将本课程分成六大模块,分别是接团服务、生活服务、景点服务、事故处理、送团服务和综合实训六大模块。前五个模块的技能分别对应综合实训的四项任务,是综合实训模块的基础;综合实训模块是对前五模块学习情况的检验。《综合实训》模块按照导游工作流程设计出4个教学项目,分别是项目一行前准备要细心、项目二行程服务要贴心、项目三导览接待要耐心和项目四送团工作要暖心,本模块共16课时。

二、学情分析

本课程的教学对象为高职院校旅游管理专业二年级学生,通过对前导课程、平行课程的学习,学生对导游工作有了初步的认识,具备一定的导游基础知识、语言表达能力、导游服务意识,初步掌握了讲解基本技能。但是缺乏实地带团经验,导游控团所需的应变能力、组织管理能力、沟通能力存在差距。

学生习惯利用移动终端参与学习,学习兴趣较高,课堂纪律和团队协作较好,具备一定课程自学能力。他们个性活跃,思想创新大胆,对于生活中导游带团的经历比较感兴趣,愿意接受导游业务综合实训的挑战。

三、课程内容分析

结合学情特点,按照基于工作过程的课程建设思路,梳理出导游服务的典型工作任务。本课程分成六大模块,分别是接团服务、生活服务、景点服务、事故处理、送团服务和综合实训六大模块。前五个模块的技能分别对应综合实训的四项任务,是综合实训模块的基础;综合实训模块是对前五模块学习情况的检验。

根据旅游管理专业人才培养方案、岗位需求、《导游业务》

课程标准以及导游资格证书、“1+X”研学旅行策划与管理职业技能等级(中级)标准,将项目分解为六大任务。每项任务均对应技能观测点。任务一对应知识迁移和新媒体运用技能;任务二对应组织管理能力;任务三、任务四均对应组织管理及应变能力;任务五对应应急处理和沟通协调技能;任务六对应新媒体运用和沟通协调能力。

四、模块设计分析

本模块设计融入能力本位教学理念,结合“互联网+旅游”的时代需求,将导游核心技能——导游讲解能力、信息技术处理能力贯穿教学任务始终。随着项目实施,递进培养导游的其他核心技能。行前准备项目,结合学生已经初步掌握的导游基础知识,提升学生的知识迁移能力。例如:接团前知识准备阶段,学生需要根据研学团的个性与特点,结合知识储备进行提炼,实现知识迁移以便有针对性做好接团准备。根据本项目的特点,培养学生“细心”的工作态度;行程服务项目,主要培养学生的组织管理能力,让学生养成“贴心”为游客提供服务的习惯;在导览接待项目,主要培养学生的应变能力以及面对复杂导游工作要多点“耐心”;在送团工作项目,主要培养学生的沟通协调能力,针对研学团游客群,提供符合他们特点的“暖心”服务。任务最后,让学生深刻体会到导游工作的“匠心”=细心+贴心+耐心+暖心。

五、教学实施过程

(一)项目引导,任务驱动

本课程围绕“导游员接团工作流程”典型任务,以“研学旅游团”为依托创设情境,展开“情境导入——协作探究——职业体验——交流展示——优化拓展”的学习过程,通过课前情境导入、协作探究,课中优化实施,课后拓展延伸,引导学生解析和实施任务,建构认知结构,实现导游实地带团业务能力的进阶。

1. 课前尝试任务。教师通过导游通学习平台发布学习任务单,明确学习的成果。在平台上共享相关的在线学习资料,例如学习强国“大国工匠”“时代楷模”版块、第四届全国导游大赛视频、江苏省导游服务规范、系列微课案例,向学生建议完成任务的方向、方法和步骤,引导学生自主探究式学习。教师根据学生在平台中反馈出来的学习数据以及任务的完成情况了解学生的掌握情况,及时调整和确定教学策略。

以任务六环节3:致欢送词为例,教师在平台上共享相关的在线学习资料,例如微课“送团服务”,学生自主学习导游带团的送团服务相关知识,并完成在线测试;观看优秀导游员致欢送辞视频,自主探究优秀欢送辞包含的内容并完成各组作品;观看老师模拟展示,归纳总结送行服务中致欢送辞的要素,加深记忆;各小组进行课前作品展示。教师向学生建议完成任务的方向、方法和步骤,引导学生自主探究式学习。

2. 课中优化实施。实施专业教师和企业技术能手双导师授课,组织校外实训基地、校内观景现场教学,并根据学生特长、性别和学情开展分组教学。教师 and 同学们一起再次解析任务,加深和明确任务的要求;教师示范任务的完成方法和效果,小组互助调整完成任务的策略,改进与优化实施;以游戏、口诀等方式引

导学生明确完成任务涉及的知识和技能,共同探讨学习心得,开展实践操作。通过视频连线请企业导师进行实时打分和效果反馈,开展成果多元评价与验收。通过视频连线请企业导师进行实时打分和效果反馈,开展成果多元评价与验收。

3. 课后拓展延伸。教师在教学平台发布更多的情境任务。学生完善任务目标,互助查漏补缺,做好导游工作笔记,培养良好职业劳动习惯,提升文化内涵,巩固拓展学生职业素养和职业技能。教师跟踪记录学生情况,对个别学困生给予精准辅导。总结学生的学习情况,教师根据综合评价,实施分层辅导。

(二) 结合岗位,深度融合

项目实施过程中,依据专业国家教学标准,将导游资格证考试、“1+X”研学旅行策划与管理证书的考核知识、技能和素质要求贯穿于《导游业务》课程中,结合行业导游岗位的素质能力要求标准、职业院校技能大赛导游项目赛项要求,使本课程与导游岗位、职业资格证书、技能大赛融通。

实施“课证岗赛”模式,通过必要的理论知识,熟练的操作技能和良好的职业素养的培养,使学生具有“认知、体验、综合、准职业化”四个递进层次的实践能力。学生通过参与、体验、交流、分工协作等学习方式,完成一个个项目的过程,实现了由知识点、技能点到单项能力再到职业能力的递进。全面提升学生职业能力。

(三) 课程思政,立德树人

课程团队共同设计课程思政教学改革方案,在教学中全员、全过程、全方位融入爱国情怀、文化自信、劳模精神、工匠精神、社会主义核心价值观等思政元素,教学过程与课程思政紧密自然贴合,实现思政教育润物细无声。

1. 教学内容渗透文化自信。本模块以接待宁镇扬研学团为情境,在教学中厚植爱国情怀,有机融入文化自信,让中华优秀传统文化为学生提供正确的精神指引和强大的精神动力。

2. 教学情境提升职业素养。本模块的教学实施过程中,创设真实导游工作情境,随着工作任务完成,总结出导游工作的“五心”服务,即行前准备要“细心”,行程服务要“贴心”,导览接待要“耐心”,送团工作要“暖心”,全程工作都要充满“爱心”,细心+贴心+耐心+暖心+爱心=导游工作的“匠心”。融入劳动教育,培养学生无论从事什么劳动,都要干一行、爱一行、钻一行的“工匠精神”,塑造学生职业情感和个人意志,促进学生职业素养的提升。

3. 教学手段强化思政育人。灵活运用学习强国、中国大学MOOC、公众号等手段,及时选取并推送各平台上的优秀案例资源,例如“他们在联合国当导游”、全国优秀导游员文花枝等,将社会主义核心价值观和新时代中国特色社会主义思想等融入到学生的日常生活和学习中。

六、对于导游综合实训单元的反思与改进

(一) 教学成效

1. 课程岗位深度融合,实现带团技能进阶。本课程实施因岗设课、寓证于课、寓课于赛、岗课证赛相融通的“课证岗赛”教学模式,以培养学生导游服务意识和应变能力,以提升学生的专业服务能力 and 综合素养。围绕典型导游工作任务,导游核心技能——导游讲解能力、信息技术运用能力贯穿始终,通过四个项目、六大任务递进培养相关导游核心技能。学生综合带团能力明显提升,教学成效及企业评价均有提高。

例如,学生的综合带团能力,在改革前,学生虽然掌握导游服务规范与技能,由于缺乏实际运用,带团过程信心缺乏,控团能力明显不足;改革后,学生能完成近距离研学团的带团工作,

应变能力增强,控团能力明显提升。教学成效企业评价,学生先后获得省级导游技能大赛一等奖2项;二等奖4项。导游资格证通过率明显提高。学生顶岗实习及就业深受用人单位好评。

2. 全程融入“五心”服务,促进职业素养养成。通过四个环节环套的工作流程,让学生沉浸于真实的带团工作情境,在完成各项任务的过程中,从职业核心素养、服务匠心追求、导览劳动实践等多个角度,促进学生职业素养的养成。总结出导游工作的“五心”服务,让学生深刻理解导游工作的“匠心”离不开:行前准备要“细心”,行程服务要“贴心”,导览接待要“耐心”,送团工作要“暖心”,全程工作都要充满“爱心”,从细微之处浸润“工匠精神”“劳动精神”“劳模精神”。

3. 企业导师参与授课,有效改变评价方式。校企合作共同开发课程,实现资源共建共享。本课程根据企业真实工作任务设置教学内容,对接“1+X”研学旅行策划与管理的工作领域,对接行业标准、产业需求。邀请所在城市金牌导游全程参与教学,使学生的导游带团综合业务更符合行业、企业需求。

本课程改变以往单纯的结果导向评价方式,采用过程性考核和结果性考核相结合、定性考核和定量考核相结合、线上平台数据和线下课堂记录相结合,并且引入企业评价标准,通过学生自评、小组互评、教师评价、导师点评、游客评价的多元化考评机制,有效改变评价方式,构建科学综合性评价体系。过程性考核主要包括课堂考勤(5%)、课前任务(15%)、课中活动(25%)和课后任务(15%),小组成果展现(20%),共占80%,结果性考核主要是期末考试,占20%。

(二) 教学改进方向

1. 加大校企融合力度。《导游业务》课程的实施依赖企业提供的真实实训场所和情境,然而目前校企合作依然停留在表层,还未能达到深度融合、全程融入,形成校企命运共同体。未来我们将尝试与企业建立产业学院,在人才培养、科技服务、技术创新、创新创业等方面实现共建共享。

2. 扩大课程实训范围。本课程的教学实施,因为受到地域限制,目前业务实训教学通常在本市及周边县区完成,在教学实施中虽然使用VR技术拓展了教学地域的广度,但真实教学效果仍然与实地教学存在差距。我们已经开始尝试实施跨区域合作的方法,通过校校联动互换学生的方式,展开学生的跨区域实训。

总之,导游业务是高职院校旅游管理专业的核心课程,教师要结合新时代对于导游人员的培养要求,灵活运用信息化教学手段,结合企业真实任务开展教学,探索适合学生岗位能力培养的方法与策略。

3. 改变评价方式。本课程在教学实践中,以实际项目任务的完成情况作为评价依据,能极大激发学生学习热情、凝结团队力量、小组通力协作,但还缺乏对组内个体科学的评价模式与有效的监督手段。在今后的教学中,我们将更加关注学生学习过程中的变化,通过学业资料审阅、大数据分析等手段了解学生在人文底蕴、责任担当等方面的情况。及时矫正不良态度,引导学生按照自己的节奏健康成长,增强自信心。

参考文献:

[1] 张跃东,王云凤.职业院校教学实施报告撰写策略研究[J].江苏教育研究,2020(36).

作者简介:茅蓉(1982—),女,江苏镇江人,高级教师,硕士,主要从事旅游管理方面的研究。