

莱芜职业技术学院

精品在线开放课程申报书

课程名称：导游实务

课程负责人：吴晓

联系电话：18863487077

主要开课平台：优慕课

申报课程单位：商务管理系

专业类代码：640101

填表日期：二零二零年六月

莱芜职业技术学院制
二〇二〇年四月

填表说明

1.开课平台是指提供面向高校和社会开放学习服务的公开课程平台。

2.申报课程名称、课程团队主要成员须与平台显示情况一致，课程负责人所在单位与申报课程学校一致。

3.课程性质可根据实际情况选择，可多选。

4.申报课程在多个平台开课的，只能选择一个主要平台申报。多个平台的有关数据可按平台分别提供“课程数据信息表”（附件2）。

5.因课时较长而分段在线开课、并由不同负责人主持的申报课程，可多人联合申报同一门课程。

6.专业类代码指《普通高等学校本科专业目录（2012）》或《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（2015年）》中的专业类代码（四位数字）。没有对应学科专业的课程，本科填写“0000”，专科高职填写“1111”。

7.申报书骑缝装订，一式两份。

一、课程基本情况

课程名称	导游实务	前两年是否申报	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否
课程负责人	吴晓		
负责人所在单位	莱芜职业技术学院商务管理系		
课程对象	<input type="checkbox"/> 本科生课 <input checked="" type="checkbox"/> 专科生课 <input type="checkbox"/> 社会学习者		
课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 高校学分认定课 <input type="checkbox"/> 社会学习者课程		
课程类型	<input type="checkbox"/> 大学生文化素质教育课 <input type="checkbox"/> 公共基础课 <input checked="" type="checkbox"/> 专业课 <input type="checkbox"/> 其他		
	<input type="checkbox"/> 思想政治理论课 <input type="checkbox"/> 创新创业教育课 <input type="checkbox"/> 教师教育课		
课程讲授语言	<input checked="" type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 中文+外文字幕（语种） <input type="checkbox"/> 外文（语种）		
开放程度	<input checked="" type="checkbox"/> 完全开放：自由注册，免费学习 <input type="checkbox"/> 有限开放：仅对学校（机构）组织的学习者开放或付费学习		
主要开课平台	优慕课		
平台首页网址	http://218.201.159.151/meol/index.do		
首期上线平台及时间	http://218.201.159.151/meol/index.do ，2018年		
课程开设期次	3期		
课程链接	http://218.201.159.151/meol/jpk/course/layout/lesson/index.jsp?courseId=10657		

二、课程团队情况

课程团队主要成员（含负责人，限5人之内）							
序号	姓名	单位	职称	手机号码	电子邮箱	承担任务	平台用户名
1	吴晓	商务管理系	讲师	18863487077	56754746@qq.com	总体设计 资源建设	20091023
2	赵燕	商务管理系	副教授	17116257333	Lwzhaoyan@126.com	资源建设	20071016
3	陈彩红	商务管理系	讲师	13963405672	caihong616@163.com	作业批改	20081015
4	刘玉孔	商务管理系	副教授	13563479756	36188379@qq.com	教学辅导	20081017
5	袁荣娟	商务管理系	讲师	18863411880	yuanrongjuan123@163.com	在线答疑	20121004

课程团队其他成员					
序号	姓名	单位	职称	承担任务	平台用户名
1	裴敏莉	商务管理系	教授	在线答疑	19881021
2	柳晓霞	商务管理系	讲师	数据分析	20091034

课程负责人教学情况（不超过 500 字）

（近 5 年来在承担学校教学任务、开展教学研究、获得教学奖励方面的情况）

1. 近五年来讲授的主要课程

课程名称	课程性质	周学时	届数	学生总人数
导游实务	专业核心课	4	8	180
饭店客房管理	专业核心课	4	9	285
饭店人力资源管理	专业核心课	4	3	90
旅游电子商务	专业核心课	4	4	110
社交礼仪	公共课	2	8	900
旅游学概论	专业核心课	4	1	21
地理	专业课	4	1	40
导游基础知识	专业核心课	4	1	39
中国旅游地理学	专业核心课	4	2	53
旅游资源与开发	专业核心课	4	1	35

2. 承担的实践性教学

课程名称	课程性质	届数	学生总人数
导游实务实训	实践课	7	160
客房专业实训	实践课	7	245
毕业论文指导	实践课	7	100
新生入学导游培训	实践课	7	147

3. 教学研究论文：

论文名称	刊物
中学生地理元学习状态调查研究	中国商界
现代信息技术在地理教学中的应用	管理观察

4. 教学表彰与奖励

（1）2012年，《莱西市乡村旅游资源可持续利用研究》获18次社科优秀成果课题类三等奖。

（2）2016年，莱西市职业院校优秀班主任。

（3）2016年，优秀共产党员。

- (4) 2014年，优秀党员教学能手。
- (5) 2014年，优秀党员教学能手。
- (6) 2012年，优秀教师。
- (7) 2011年，优秀党员。
- (8) 2012年，山东省“酒店服务”竞赛项目优秀指导教师。
- (9) 2018年，山东省职业院校教学能力大赛一等奖。

5. 教学项目

项目名称	年份
精品资源共享课《导游实务》	2018
混合式教改项目《混合式教学在社交礼仪中的应用》	2019

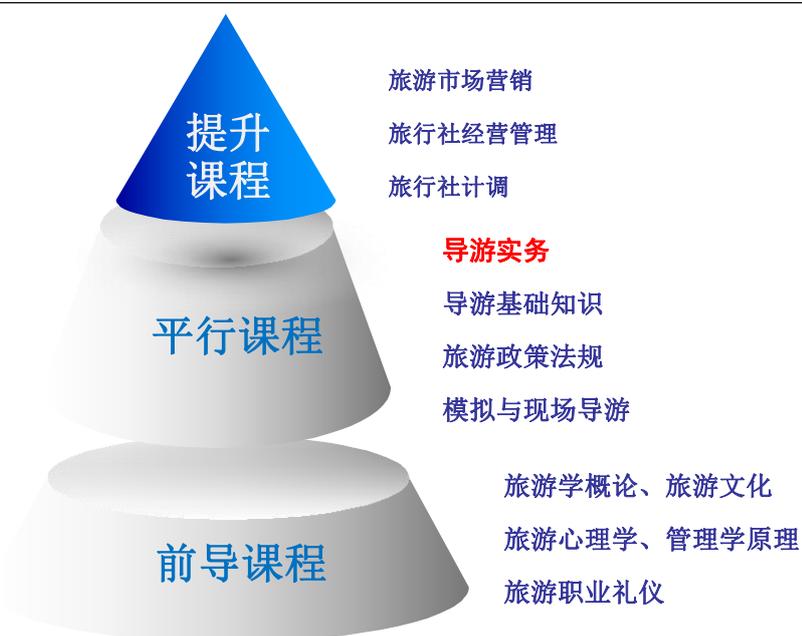
三、课程简介及课程特色（不超过 800 字）

（课程主要内容及面向对象，本课程运用信息技术在课程体系、教学内容和教学方法等方面的改革情况）

一、课程简介

《导游实务》是高等职业院校旅游管理专业的主干专业课和核心课程，也是全国导游人员资格考试的必考课程，具有职业性和实践性强的突出特点。它以服务区域经济发展为宗旨，以满足学生的就业为导向，着眼于旅游行业的需要以及旅游专业学生的就业发展方向，让学生了解导游服务在现代旅游服务行业中具有重要的地位和作用，掌握导游工作服务程序与规范知识、服务技能技巧，并具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力。总之，通过本门课程教学，培养实践技能强、富于创新精神、职业素养与人文素质良好的高素质导游人才。

该课程在专业课程体系中起承上启下的作用，在前置课程《旅游学概论》、《导游基础知识》、《中国旅游地理》、《山东省旅游文化》、《旅游政策法规》、《旅游心理学》的基础上，综合运用这些专业基础知识进一步培养导游讲解能力和带团能力，为后置课程《旅行社经营与管理》、《旅游线路设计》等对学生的旅游企业经营管理能力等打下基础，既是前续课程的综合应用与演练，也是后续课程的技能支撑，它们共同构成导游职业能力素质的培养主线，从而实现旅游专业的人才培养目标。



导游实务课程在专业体系中的地位

二、教学内容改革

课程内容选取具有**针对性和适用性**

1、教学内容的针对性

(1) **针对岗位特点和实际工作流程设计教学内容。**

首先组织企业、行业专家对本专业所对应的职业和职业群中所对应的工作岗位及需要完成的任务进行分解。导游员根据岗位不同，分为全程陪同导游人员、地方陪同导游人员、出境旅游领队、景区景点导游人员，对这些岗位的工作重点及特点、岗位职责、岗位任职资格、岗位工作流程做出较为详细的分析。

(2) **针对导游岗位职业能力发展要求，整合教学内容。**

根据导游员岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，精心提炼教学内容，突出学生职业能力与职业素质培养。遵循高职学生的认知规律，强调学生在校学习与实际工作的一致性，灵活运用案例分析、分组讨论、情境模拟、启发引导等教学方法，培养学生综合运用所学知识解决问题的能力。

2、教学内容的适用性

(1) 以市场需求为导向，以**情境为载体**的教学内容适应**导游岗位的要求**，也适用于高职高专教学。

(2) 在内容选取上，确保课程目标的实现，从符合职业岗位的需求出发，打破原有教学内容结构，将导游工作过程中，各类理论知识点的学习整合到导游带团的各个任务中，而不是传统的把各个知识点孤立的分析讲述，教学内容更具针对性与实用性。

(3) 课程教学内容与全国导游人员资格证考试融通，便于实现高职生学历证书与

职业资格证书的“双证”对接。

(4) 针对区域经济设置教学内容，为学生就业打下坚实的基础。

莱芜具有丰富的旅游资源，所以在教学内容的设计上以莱芜旅游景区和旅游线路为载体来构建该课程的教学内容。在教学中融入了莱芜旅游景点和莱芜途中导游的内容，便于提高职业能力，解决就业问题。本课程学时为1学期，周课时4节，一共有72课时。

课程内容体系

表1 教学内容的安排

模块名称	项目名称	任务名称	基于工作过程设置的情境内容	课时数		
				理论	实践	合计
基础理论认知模块	项目一 导游员与 导游服务	任务1	导游服务	6		6
		任务2	导游人员			
		任务3	导游业务相关知识			
	项目二 导游服务 技能	任务1	语言运用技能	6	2	8
		任务2	带团技能			
		任务3	讲解技能			
	项目三 导游应变 能力	任务1	主要问题和事故的预防与处理	2	4	6
		任务2	旅游者个别要求的处理	2	4	6
	导游服务规程模块	项目一 地方陪同 导游员实 务	任务1	服务准备	19	10
任务2			接站服务			
任务3			入住饭店服务			
任务4			核对、商定日程安排			
任务5			参观游览			
任务6			娱乐、购物等其他服务			
任务7			送站服务			
任务8			后续工作			
项目二 全陪导游 员实务		任务1	服务准备	8	4	12
		任务2	接待工作			
		任务3	全陪各站、离站、途中、末站服务			
项目三 出境旅游 领队实务		任务1	出境前的工作准备	1		1
		任务2	全程陪同服务			
		任务3	后续工作			

	项目四 景区景点 导游实务	任务 1	服务准备	2	2	
		任务 2	导游服务			
		任务 3	总结工作			
	项目五 散客导游 实务	任务 1	迎接服务	2	2	
		任务 2	导游服务			
		任务 3	送站服务			
		任务 4	后续工作			
合 计				48	24	72

三、教学方法改革

1. 线上线下混合式教学法

本课程为满足线上学习的要求，课程组恰当充分利用现代教育技术，营造信息化的网络教学环境，通过自主学习、网络指导、答疑讨论等多种途径提高学生的主体参与性。

2. 角色扮演法

由教师给出一定的案例或要解决的管理问题，由学生扮演其中的角色，设身处地的分析与解决所面临的问题，学生从所扮演角色的角度出发，运用所学知识，自主分析与决策，以提高学生实际决策的技能。

3. 案例分析法

案例分析是《导游实务》课程教学联系实际的特色形式。本教案所选案例，均是较为典型的、具有学生讨论与研究余地的案例，并且大部分是来自学生顶岗实习中的案例。进行案例分析时，我们灵活采用了两种具体方式：一、学生对立分析，再以书面作业完成的分散方式；二、采用先分小组讨论，后到课堂上全班讨论这种集中形式。其中，后一种方式主要用于重点案例分析。教师的指导重点放在引导学生寻找正确的分析思路和对关键点的多视角观察上，而不是用自己的观点影响学生。最后，教师对案例进行总结，但总结不是对结果或争论下结论，而是对学生们的分析进行归纳、拓展和升华。

4. 任务驱动教学法

充分利用所创造的校内外教学环境，并设计一系列导游工作的实训项目、技能性综合大作业课题、综合实训课题，实施“任务驱动教学”，使学生在完成一个个实际任务的过程中学习。学生通过自主完成综合实训课题或工作任务构建知识、能力和素质。

5. 情境模拟法

充分利用本专业高质量校内实训实习基地作为教学环境，实施情境模拟法教学。通过情境模拟将导游的工作流程引入课堂教学，营造与现实工作有内在联系的教学情境，使学生将所学抽象知识具体化，同时也对学生理解现实工作具有独特的实践意义，从而使传统教学方式中难于讲解、难以理解的内容化抽象为形象、化难为易、化繁为简、化静为动、化枯燥为生动。

四、课程考核（试）情况（不超过 500 字）

[对学习者的考核（试）办法，成绩评定方式等。如果为学分认定课，须将附件 2 课程数据信息表相应的两期在线试题附后]

信息技术与教育教学的深度融合，有力推动了过程化考核，已经圆满完成的《导游实务》三期课程的考核，分为线上 MOOC 考核和整门课程的考核两部分，具体办法如下：

1. 线上 MOOC 的过程化

MOOC 成绩 100 分=在线测试 20%+课程作业 30%+在线时长 10%+学习笔记 10%+课程资源 30%。在线测试为客观题，允许尝试次数 3 次，课程作业为 5--6 个主观题，采取学生互评方式。

2. 整门课程的过程化

考核整门课程的总评成 100 分=MOOC 学习成绩 50%+线下成绩 50%。MOOC 学习成绩占总评成绩的 50%；线下成绩包含考勤与课堂表现、微视频互评实践考核。

符合以下条件可免考（只免除 MOOC 的在线考试）：平时考勤全勤；MOOC 学习成绩优秀；课堂表现优秀；主题作业优秀；实践成绩优秀；学生助教同等条件下优先免考。

3. 成绩评定

分为不合格，合格、优秀四个等次：60 分以下为不合格；60--84 分为合格；85--100 分为优秀；60 分以上可获得相应等级的认证证书。

表 2 课程考核成绩表

总成绩 100 分	线上 成绩 50 分	在线测试 20%	任课教师以学生线上取得的测试成绩评价。
		课程作业（30%）	课前、课中、课后的作业提交情况和完成情况。学生缺交作业量累计超过规定的 1/3 者取消平时成绩。
		学习笔记（10%）	课程学习过程中，任课教师通过网络资源平台数据库记录下来学生的发言的次数、效果、发言的积极性及分析问题、解决问题的能力等方面评价学生自主学习的态度。
		课程资源（30%）	课程学习过程中，任课教师通过网络资源平台数据库记录下来学生学习的课程资源次数和时长。

		在线时长 (10%)	课程学习过程中, 任课教师通过网络资源平台数据库记录下来学生的在线的学习时间。
	线 下 成 绩 50 分	课堂考勤 10%	学生扫码考勤的次数。缺勤课时超过总课时 1/3 者取消学习成绩。
		课堂表现 60%	学生按照规定参加面对面的研讨(答疑)活动, 按照参加的次数、课前准备、课堂表现等给出成绩。
		微视频互评实践考核 30%	教师给出评分标准, 学生选取已学的知识进行情景模拟或实景演练, 并拍成微视频上传, 接受其他同学评价, 要求每位同学评价同学的微视频作业, 按同学评价的平均分计分。

五、课程应用情况 (不超过 800 字)

(在申报高校教学中的应用情况; 面向其他高校学生和社会学习者应用情况及效果, 其中包括使用课程学校总数、选课总人数、使用课程学校名称等)

本课程是在 2018 年莱芜职业技术学院精品资源共享课程的基础上, 整合资源, 由莱芜职业技术学院旅游管理专业 6 位教师共同建设完成, 课程团队既高度重视课程建设过程, 又高度重视课程的实践应用。经过三期的建设和应用, 取得了良好的教学效果和社会应。课程具体应用情况如下:

1. 本校全面使用 MOOC, 采用线上线下相结合的混合式教学模式, 充分调动学生参与的积极性和主动性, 教学效果明显提升

本校的《导游实务》课程在大一开设, 全部学生实现在线实名注册学习, 线上学生提前一周观看在线视频、电子课件等内容, 并进行在线测试、完成课前作业; 线下: 检测 MOOC 学习和作业情况、讨论答疑总结提升, 学习新知识点。线上 MOOC 学习和课堂讨论式教学交替进行, 学习者在线学习响应度高, 师生互动充分, 三期课程发帖总数 653 帖, 参与互动人数 400 余人次, 促进了学生自主式与协作式学习, 提升了教学效果。

2. 面向其他高校和社会学习者做好教学模式推广和课程运维工作, 示范引领性强

本课程坚持共共享的理念, 面向其他高校学生和社会学习者完全开放。课程团队全面推广实施线上 MOOC 教学和线上线下相结合的混合式教学模式和过程化考核方式。课程团队组定了课程运小组, 严格按照优慕课的建设与管理, 提供人性化运维服务和技术支持, 促进师生之间、学生之间进行资源共享, 很多高校同行以本课程作为教学参考资源, 省外部分老师利用本课程开展校内混合式数学, 产生良好的示范引领效应。

六、课程建设计划 (不超过 500 字)

(今后五年继续面向高校和社会开放学习服务计划, 包括面向高校的教学应用计划和面向社会开设期次、持续更新和提供教学服务设想等)

今后五年, 将严格按照学院关于国家精品在线开放课程建设的基本要求, 继续推进现代信息技术与课程教育教学的深度融合, 持续更新课程资源, 坚持全程全方位开放建

设,以更高质量、更高水平的优质教学资源和课程运维服务其他高校和社会学习者,今后五年课程具体建设计划如下:

1. 2020年6月-12月,申报创建学院精品在线开放课程;完成本课程教学资源的优化升级,开设第4期课程;

2. 2021年,完善本校MOOC教学、课堂讨论式教学和实践教学相结合的混合式教学模式,继续进行线上MOOC和整门课程的过程性考核,开设第5、6期课程;

3. 2022年,根据网络技术发展观状,增加联合共建高校2所,开设第7、8期课程;

4. 2023年,与国内高校同行分享本课程混合式教学改革经验,共同推进职业院校网络技术课程的信息化教学改革和优质教学资源共建共享,开设第9、10期课程;

5. 2024年,根据行业发展,更新部分教学视频和教学资源,更新试题内容,增设新的讨论话题和互动内容,加强师生交流,开设第11、12期课程;

6. 2025年,根据人工智能新的发展情况,持续更新资源,实现优质课程资源向更多高校和全社会开放,开设第13、14期课程。

七、课程负责人诚信承诺

本人已认真填写并检查以上材料,保证内容真实有效。

课程负责人(签字):

年 月 日

八、申报单位承诺意见

本单位已按照申报要求,对申报课程网上内容和教学活动进行了审查,对课程有关信息及课程负责人填报的内容进行了核实。经评审评价,现择优申报。

本课程如果被认定为“学院精品在线开放课程”,本单位承诺为课程团队提供政策、经费等方面的支持,确保该课程面向高校和社会学习者开放,并提供教学服务不少于5年,监督课程教学团队对课程不断改进完善。

单位负责人签字:(单位公章)

年 月 日

附件 3

莱芜职业技术学院精品在线开放课申报汇总表

单位名称（公章）：

序号	课程名称	课程负责人	专业类代码	课程开设期次	主要开课平台
1	导游实务	吴晓	640101	3	优慕课
2					
3					
4					
5					