

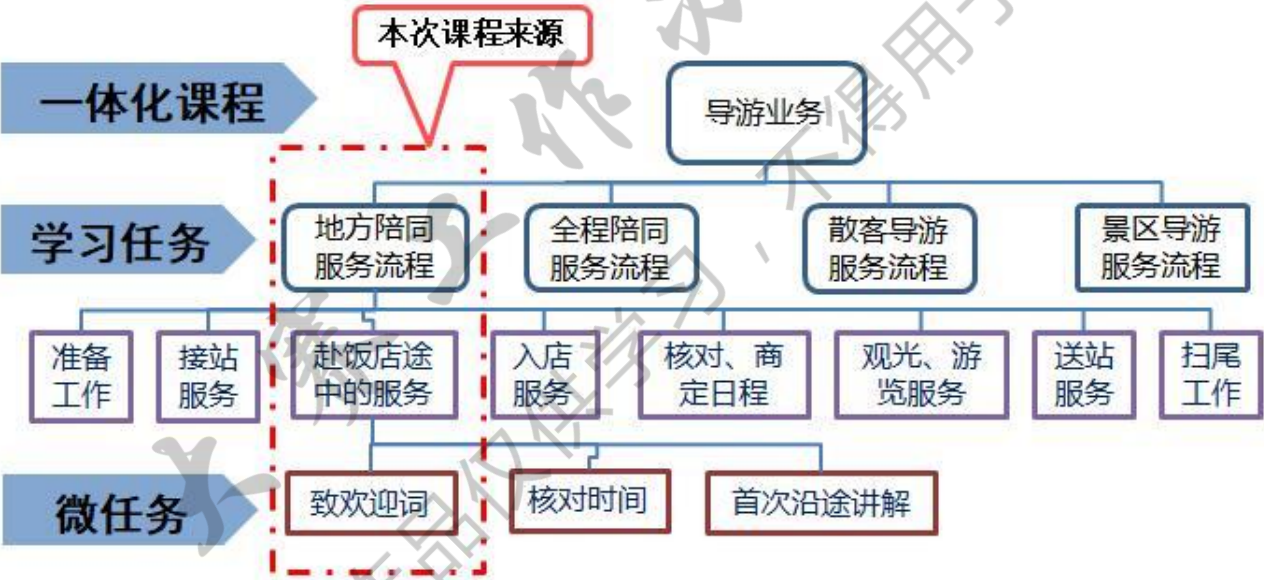
第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	服务类		作品编码	
专业名称	导游服务			
课程名称	导游业务	参赛作品题目	导游欢迎词的撰写与讲解	
课 时	2 课时	教学对象	导游专业高级工班三年级学生	

一、选题价值

（一）课程来源

《导游业务》是导游服务专业的一门一体化课程，地方陪同服务流程是该课程的学习任务之一，共八个环节。本次微任务是第三个环节“赴饭店途中服务”中的第一步，旨在让学生学会根据有课特点撰写出具备五大基本要素的欢迎词，并通过运用技巧灵活讲解欢迎词。学习任务以旅行社提供的真实导游带团任务为载体，让学生有的放矢地学习技能。

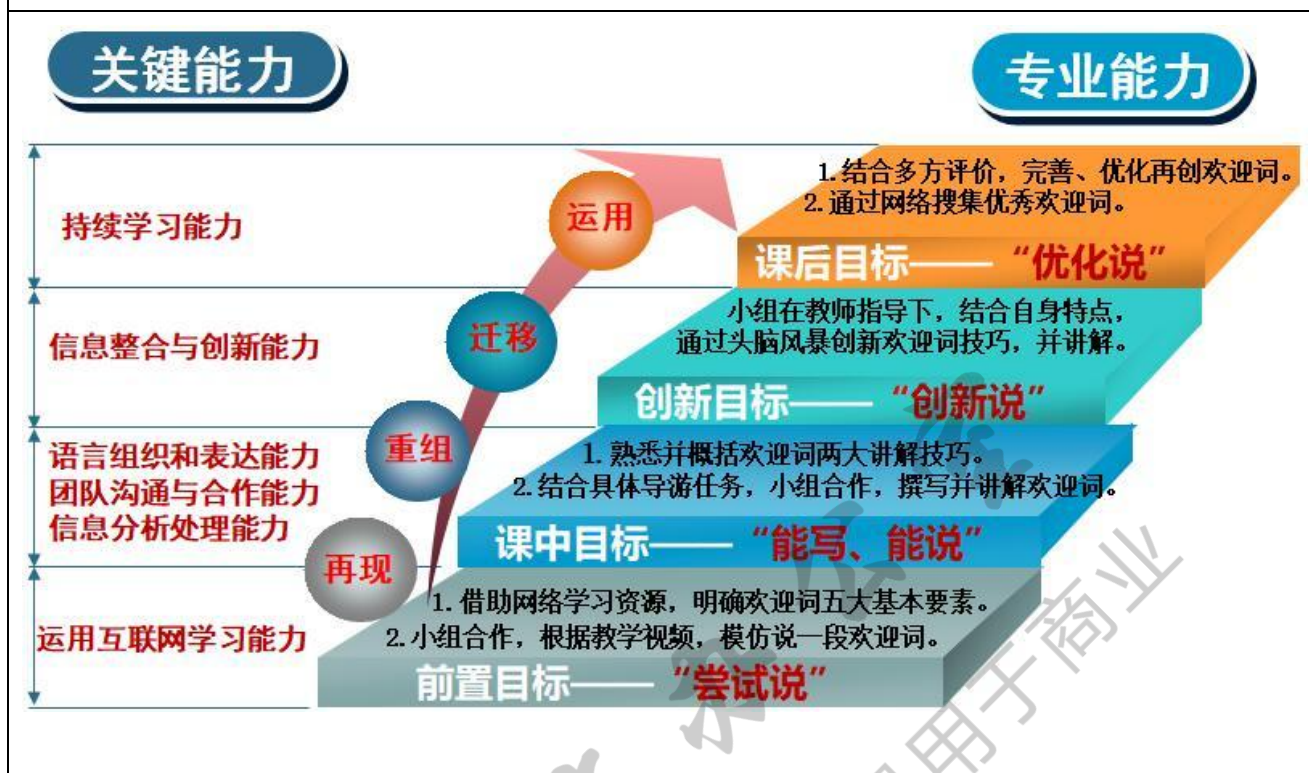


（二）任务价值

1.任务的典型性：欢迎词的撰写和讲解会重复出现在地陪导游、全陪导游、散客导游和景区导游的服务过程中，而且熟练运用欢迎词讲解技巧能够为以后的导游词讲解打下良好的基础，任务虽小但非常关键。

2.任务的真实性：欢迎词讲解是导游接到团队后的“第一次发声”，是决定导游能否在游客心中留下“好印象”的关键步骤。能够讲出一段合适、幽默、紧扣团队受众又富有个人特色的欢迎词，是每位导游的必修课。讲好欢迎词，是导游与游客建立良好感情基础和信息交流的第一步，在实际导游工作中非常必要。本课程以真实的导游带团任务为载体开展学习。

二、学习目标



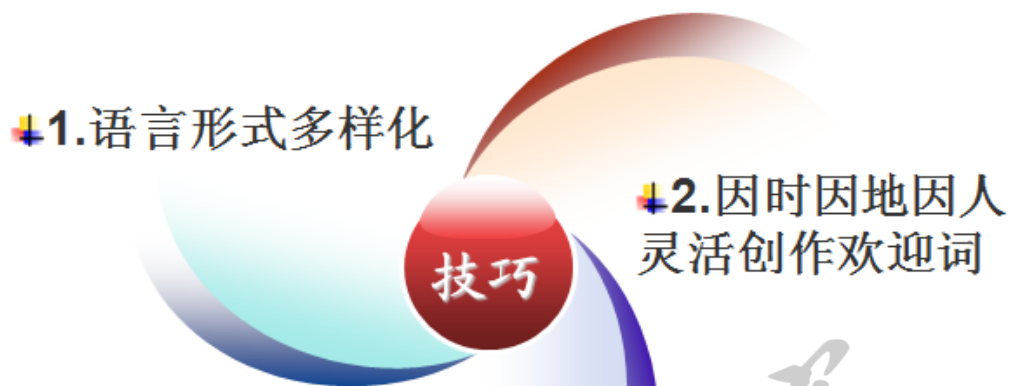
三、学习内容

基于翻转课堂学习理念, 采用以企业真实任务为载体的集小组合作探究学习、启发式教学和教师集中讲授等于一体的混合式学习方法, 工学结合。充分利用互联网资源和网络社交平台, 开展“课前自我学习, 课中深化学习, 课后拓展学习”学习过程。邀请旅行社资深导游视频连线, 全程参与课程并开展课程评价, 最终完成授课。

(一) 课前自我学习——地陪欢迎词五大基本要素



（二）课中深化学习——说好欢迎词的两大技巧



注意：切记不要照搬照抄、死记硬背

1. 讲解技巧一：语言形式多样化

- （1）引用名人名言或谚语；
- （2）加入歌曲改编、顺口溜、段子等形式，幽默风趣。

2. 讲解技巧二：因时因地因人灵活创作欢迎词

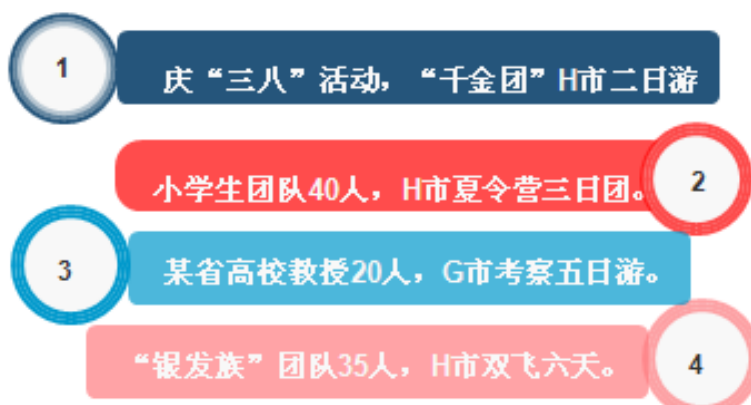
掌握游客特点：



每一个团队的游客都不是固定的，要根据其特点对欢迎词进行灵活创作。

运用互联网大数据，概括游客特点和规律，并据此撰写欢迎词，灵活运用技巧，切记不可死板。

3.学生实操练习



以上任务是由企业专家提供的真实导游带团任务,企业专家通过手机视频连线的方式全程参与课程。学生分组进行撰写、讲解欢迎词,完成后进行成果展示。并对小组成果开展组内自评、小组互评、教师评价和企业评价,获得最后得分。

(三) 课后拓展学习——完善和再创欢迎词,搜集优秀欢迎词

根据多方评价结果,小组对欢迎词进行优化、完善、再创和再练习。

另外,建议感兴趣的同学,可以利用互联网资源,搜集优秀欢迎词。

四、学习资源

(一) 课前学习资料: 课件《欢迎词五大基本要素》和学习视频《欢迎词讲解》

1.通过二维码扫描,获取学习课件。



2.通过百度网盘,获取学习视频。(该学习视频来源于网络)

链接: <https://pan.baidu.com/s/1fDryBEg8yVoe6sybADpSAg> 密码: xjxl

(二) 教材: 全国导游证考试用书《导游业务》 全国导游人员资格考试统编, 中国旅游出版社, 2017.5.




(三) 互联网资源: 如易观智库发布《中国旅游领域用户行为画像及偏好分析 2016》、导游论坛、导游公众号“导游之家”等。

五、教学实施过程				
教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
课前自我学习	<p>1.在微信群中接收“二维码”，下载课件“欢迎词五大基本要素”；</p> <p>2.通过百度网盘，下载视频“欢迎词讲解”；</p> <p>3.五人一小组，自学课件和视频，完成作业——“说一段欢迎词”；</p> <p>4.将作业以短视频形式发送到微信群。</p> 	 <p>1.在微信群发布学习资源；</p> <p>2.接收学生作业；</p> <p>3.记录学生作业中存在的问题。 (最大的问题：欢迎词中只有包含五要素的简单五句话。)</p>	<p>微信群实时交流</p> <p>微课</p> <p>互联网运用：二维码、百度网盘</p>	<p>翻转课堂</p> <p>小组合作学习</p>

获取信息 (20 分钟)	<p>1.邀请一位学生上台示范欢迎词作业；</p> <p>2.听教师示范优秀欢迎词；</p> <p>3.学生回答教师提问；</p> <p>4.认真听教师讲授导游欢迎词技巧；</p> <p>5.领取《导游欢迎词的撰写与讲解》工作页。</p>	<p>1.邀请一位学生示范欢迎词作业，教师示范一段优秀欢迎词；</p> <p>2.引导提问：两者有何异同？更喜欢哪一段？</p> <p>3.引出本次课内容：“导游欢迎词讲解艺术与技巧”。</p> <p>4.讲解欢迎词两大技巧。</p> <p>（1）技巧一：语言形式多样化；</p> <p>（2）技巧二：因时因地因人灵活创作欢迎词；</p> <p>（3）每一个技巧都给出 1—2 个示范素材。</p>	示范教学	启发式教学法
	<p>个性化欢迎词素材一：</p> <p>❖ 1.三个代表：代表公司、代表司机、代表自己</p> <p>❖ 2.五心级服务：热心、真心、诚心、细心、耐心</p> <p>❖ 3.导游的“顺口溜”：</p> <p>别看我长得胖，工作起来有力量；</p> <p>别看我长得瘦，工作起来有节奏；</p> <p>别看我长得高，登山钻洞常弯腰；</p> <p>别看我长得矮，工作失误立马改。</p>		案例对比分析	讲授法
		<p>掌握游客特点：</p> <div><div><div>性别</div><div>职业</div><div>习惯</div><div>年龄</div><div>收入</div><div>地域</div></div><div>→</div><div><div>1.称呼不同</div><div>2.语速不同</div><div>3.语调不同</div><div>4.重点不同</div><div>.....</div></div></div> <p>每一个团队的游客都不是固定的，要根据其特点对欢迎词进行灵活创作。</p>		

<p>任务布置 及制定计划 (5 分钟)</p>	<p>1.领取小组任务; 2.进行小组内分工,制定工作计划:组长(1人)、查找资料(1人)、撰写欢迎词(2人)、讲解欢迎词(1人)。</p> 	<p>1.发放任务; 2.简单分析任务:不同游客类型要使用不同的欢迎词讲解技巧,举例启发学生。如: (1)“千金团”——语速适中、聊天式; (2)儿童团——活泼,内容简洁明了。 (3)考察团——内容专业; (4)老年团——语调平缓。 3.引导学生完成组内任务分工。</p>	<p>小组合作学习</p>	<p>真实任务驱动</p>
<p>实施计划 (20 分钟)</p>	<p>1.小组用手机查阅互联网资料,讨论分析出任务中的游客特点; 2.结合导游欢迎词两大技巧,撰写符合游客特点的欢迎词; 3.学有余力的小组,创新欢迎词讲解技巧; 4.配合站姿、手势、身体态势等,练习讲解欢迎词。</p> 	 <p>1.现场巡视,认真观察每组学生的讨论和练习情况,做好记录,为后面的总结做好准备; 2.对提出问题的小组进行解答; 3.帮助学生找到自身特点,引导学生创新欢迎词讲解技巧。</p>	<p>头脑风暴法 小组合作探究</p>	<p>启发式教学 任务驱动教学</p>

检查控制 (5 分钟)	<p>1.各组组长负责检查小组内撰写的欢迎词，是否包含五大要素，是否运用讲解技巧，是否符合团队特点；</p> <p>2.及时修改、更正欢迎词。</p>	现场巡视，对提出问题的小组进行解答。	头脑风暴法	任务驱动教学
展示任务 (15 分钟)	<p>1.分组展示欢迎词成果（现场讲解）；</p> <p>2.仔细观察其他小组的展示过程，记录优缺点，为后面的自评、互评做准备。</p> 	 <p>仔细听学生汇报，做好记录，为后面的总结评价做准备。</p>	现场展示	沉浸式教学

<p>评价反馈 (15 分钟)</p>	<p>1.组内评价打分; 2.小组互评, 讲述优缺点; 3.听取教师评价; 4.听取企业专家(资深导游)评价。</p> 	 <p>1.组织评价: 学生自评、小组互评、教师评价和企业评价; 2.总结各小组撰写、练习和讲解情况, 提出改进之处, 并再次强调知识点。</p> 	<p>互动评价</p>	<p>参与式教学法</p>
<p>课后拓展学习</p>	<p>1.根据多方评价结果, 完善、优化、再创和再练习欢迎词; 2.从互联网搜集优秀欢迎词。</p>	<p>收集优秀学生欢迎词。</p>	<p>互联网资源</p>	<p>练习法</p>

教学视频（见具体视频）																					
六、学业评价																					
<p>本次课程采用的评价标准，取自全国导游证资格考试面试评价标准。采用多方评价方式，即组内自评（10%）、小组互评（10%）、教师评价（30%）和企业评价（50%），小组总成绩以这四个成绩权重相加获得。</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>评价项目</th><th>评价细则</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">仪表礼仪 (20分)</td><td>仪容</td></tr> <tr> <td>礼貌用语</td></tr> <tr> <td>举止（站、坐、行、手势、面部表情等）</td></tr> <tr> <td rowspan="4">语言表达 (20分)</td><td>准确、流畅、语速合理</td></tr> <tr> <td>生动、有感染力</td></tr> <tr> <td>有较强的说服力</td></tr> <tr> <td>身体语言运用自如</td></tr> <tr> <td rowspan="4">欢迎词讲解 (50分)</td><td>符合规范程序</td></tr> <tr> <td>内容正确、全面、条理性好</td></tr> <tr> <td>详略得当、重点突出</td></tr> <tr> <td>运用一定的讲解技巧</td></tr> <tr> <td>创新能力 (10分)</td><td>欢迎词的撰写内容或讲解技巧上有创新</td></tr> <tr> <td>合计分数</td><td></td></tr> </tbody> </table>	评价项目	评价细则	仪表礼仪 (20分)	仪容	礼貌用语	举止（站、坐、行、手势、面部表情等）	语言表达 (20分)	准确、流畅、语速合理	生动、有感染力	有较强的说服力	身体语言运用自如	欢迎词讲解 (50分)	符合规范程序	内容正确、全面、条理性好	详略得当、重点突出	运用一定的讲解技巧	创新能力 (10分)	欢迎词的撰写内容或讲解技巧上有创新	合计分数		
评价项目	评价细则																				
仪表礼仪 (20分)	仪容																				
	礼貌用语																				
	举止（站、坐、行、手势、面部表情等）																				
语言表达 (20分)	准确、流畅、语速合理																				
	生动、有感染力																				
	有较强的说服力																				
	身体语言运用自如																				
欢迎词讲解 (50分)	符合规范程序																				
	内容正确、全面、条理性好																				
	详略得当、重点突出																				
	运用一定的讲解技巧																				
创新能力 (10分)	欢迎词的撰写内容或讲解技巧上有创新																				
合计分数																					
七、教学反思																					
<p>（一）优点：</p> <p>1.本次教学采用的任务来自旅行社真实旅游路线，给学生创设出具体学习情境，工学结合，使学生在撰写和讲解欢迎词时，言之有物。</p> <p>2.从课前、课中到课后，采用的教学手段如微信群、二维码、网盘、互联网数据等，能提高学生信息获取、信息分析和信息运用的能力，树立“互联网+旅游”思维，从而激发学生的创新能力。</p> <p>3.采用多方评价方式，特别引入企业评价，更能贴合行业和社会实际。</p> <p>（二）不足之处：</p> <p>1.学生在讲解时，口语化表达、态势语言运用有待加强。</p> <p>2.将技巧转化成实际技能的能力，还需今后多次实操练习才能不断提高。</p>																					

附件 1：《导游欢迎词的撰写与讲解》工作页

附件2：导游欢迎词讲解评价表

附件 1:

《导游欢迎词的撰写与讲解》工作页

一、学习目标:

本任务后, 学生可以撰写并讲解符合团队特色的导游欢迎词, 具体目标如下:

1. 概述欢迎词的五大要素、两大技巧;
2. 撰写导游欢迎词;
3. 开口讲解导游欢迎词;
4. 根据不同团队的特点, 灵活运用欢迎词技巧;
5. 通过小组协作, 创新欢迎词讲解技巧, 锻炼与人有效沟通的能力;

二、学习任务情境描述:

(一) 学习情境

欢迎词讲解是导游在接到旅游团队(或散客)之后的第一次发声, 是决定导游能否在游客心中留下“好印象”的关键步骤。欢迎词讲解, 让导游和游客建立基本信任, 是游客感受导游服务的开端。

(二) 任务引入

游客类别不同, 旅游时间不同, 旅游目的地不同, 欢迎词讲解的内容也会有所区别, 因此, 欢迎词讲解在满足基本五大要素前提下, 切记不可死记硬背, 照搬照抄, 而是有一定的创新。通常情况下, 欢迎词主要分地陪欢迎词、全陪欢迎词、散客欢迎词, 不管哪种类型, 导游都要根据游客类型, 如老年团、儿童团、考察团等, 并且结合自身特点, 进行欢迎词的再创造。本次课主要学习地陪欢迎词讲解, 它是地陪导游服务过程中最基本的一项服务, 要求学生掌握。

(三) 任务流程

学生课前自学欢迎词五大基本要素, 在本次课上通过分析实际任务中的游客特点, 结合自身特点, 运用欢迎词讲解技巧, 撰写并讲解欢迎词。本次课程中的案例是由旅行社专家提供的真实导游带团任务。具体任务流程如下:

专业名称	导游业务	学习领域	地陪导游迎接服务流程 ——欢迎词讲解	课时	2
学习情景（教学项目） 名称	导游欢迎词的撰写与讲解				
学习活动	教学内容			教学地点	
活动一：课前自我学习	1. 自行下载学习课件和示范视频； 2. 分组（5 人一组）； 3. 讨论，撰写一篇欢迎词。			自选	
活动二：获取信息	1. 教师示范两段欢迎词，展开对比； 2. 教师讲授欢迎词讲解技巧； 3. 分配小组任务。			教室	
活动三：制定计划	小组讨论，完成分工：组长、查阅资料、撰写、讲解。			教室	
活动四：实施计划	小组根据分工撰写欢迎词，组内模拟讲解			教室	
活动五：检查控制	各组组长负责检查小组内撰写的欢迎词，是否包含五大要素，是否运用讲解技巧，是否符合团队特点。			教室	
活动六：展示任务	每组派代表上台讲解欢迎词			教室	
活动七：评价反馈	1. 各组对完成情况进行自评； 2. 小组进行互评，需指出对方的优点与不足； 3. 教师进行点评； 4. 企业进行评价。			教室	
活动八：课后拓展学习	1. 优化和完善欢迎词； 2. 运用互联网资源搜集优秀欢迎词。			自选	

活动一：课前自我学习——接受任务，学习相关资料

（一）要求

- 1.根据相关资料，获取信息，明确欢迎词五大基本要素；
- 2.撰写基本欢迎词；
- 3.模仿教学视频讲解欢迎词；

（二）学习资料

你需要通过以下方式获取资料，开展课前学习。

1.通过扫描二维码，获取学习 PPT



欢迎词五大要素学习PPT

2.通过百度网盘，下载获取学习视频

链接：<https://pan.baidu.com/s/1fDryBEg8yVoe6sybADpSAq>

密码：xjxl

备注：因视频过大，无法使用二维码，故通过网盘形式分享；该视频资源来源于网络。

活动二：获取信息

（一）要求

1.认真观看教师示范，指出教师示范欢迎词和自己撰写的欢迎词的异同点。

2.认真听教师讲授知识点——欢迎词两大讲解技巧：

技巧一：语言形式多样化；

技巧二：结合互联网数据概括游客特点，因人、因时、因地灵活运用欢迎词。

（二）小组探讨（共同讨论异同点并完成表格）

相同点	
不同点	

（三）领取任务分配

- 1.庆“三八”活动，“千金团”H市二日游。
- 2.小学生团队40人，在H市夏令营三日团。
- 3.某省高校教授20人，G市考察五日团。
- 4.“银发族”团队35人，H市双飞六日团。

活动三：制定计划

（一）要求

完成小组分工，并制定计划：组长（1人）、查阅资料（1人）、撰写（2人）、讲解（1人）。

（二）小组分工表格

分工	姓名	具体安排
组长		
查阅资料		
撰写欢迎词		
讲解欢迎词		

活动四：实施计划

（一）要求

各组对具体带团任务下的欢迎词进行撰写和模拟讲解。

旅游团名称	游客特点	运用何种讲解技巧

（二）教师活动

教师现场巡视，针对各组欢迎词讨论情况给出指导和建议。

活动五：检查控制

各组组长在任务实施过程中，检查组内撰写的欢迎词是否符合五大基本要素、是否运用讲解技巧、是否满足任务中的团队特点，及时修正。

活动六：展示任务

每组选派一名组员，上台进行欢迎词讲解。

其他同学认真观看，记录优缺点，为之后的组内点评和小组互评做准备。

活动七：评价反馈

课程	导游业务		
工作任务	导游欢迎词的撰写与讲解		
班级（组号）		组员名字	
资料准备	学习资料，课本，工作页等		
工作内容	1、明确欢迎词的五大要素； 2、撰写导游欢迎词； 3、开口讲解导游欢迎词； 4、根据不同团队的特点，灵活运用欢迎词技巧； 5、通过小组协作，创新欢迎词讲解技巧，锻炼与人有效沟通的能力；		
提交展示成果	各组欢迎词（文字及现场展示）		
工作评价标准	100 分	此工作标准来源于全国导游资格证考试面试标准。 1、仪容仪表规范，礼貌用语规范（20 分） 2、语言表达准确，流畅，生动，有说服力，身体语言运用自如。（20 分） 3、欢迎词讲解符合规范，内容正确、全面、条理性好，详略得当，重点突出，运用一定的技巧。（50 分） 4、创新能力：在欢迎词的撰写内容或讲解技巧上有创新。（10 分）	
工作评价 （针对本项目的 所有活动成 果进行评价）	小组自评	优点：	不足：
	小组互评	第 组：	
		优点：	不足（建议）：
		第 组：	
		优点：	不足（建议）：
		第 组：	
		优点：	不足（建议）：

<p>工作评价 (针对本项目的 所有活动成 果进行评价)</p>	教师点评	第 1 组 得分 ():	
		优点:	不足 (建议):
		第 2 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):
		第 3 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):
		第 4 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):
	企业点评	第 1 组 得分 ():	
		优点:	不足 (建议):
		第 2 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):
		第 3 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):
		第 4 组 得分 ()	
		优点:	不足 (建议):

附件2:

欢迎词讲解评价表

组名:

组员名字:

得分:

评价项目	评价细则	小组自评 (10%)	小组互评 (10%)	教师评价 (30%)	企业评价 (50%)	意见和建议
仪表礼仪 (20 分)	仪容					
	礼貌用语					
	举止(站、坐、行、手势、面部表情等)					
语言表达 (20 分)	准确、流畅、语速合理					
	生动、有感染力					
	有较强的说服力					
	身体语言运用自如					
欢迎词讲解 (50 分)	符合规范程序					
	内容正确、全面、条理性好					
	详略得当、重点突出					
	运用一定的讲解技巧					
创新能力 (10 分)	欢迎词的撰写内容或讲解技巧上有创新					
合计分数						