

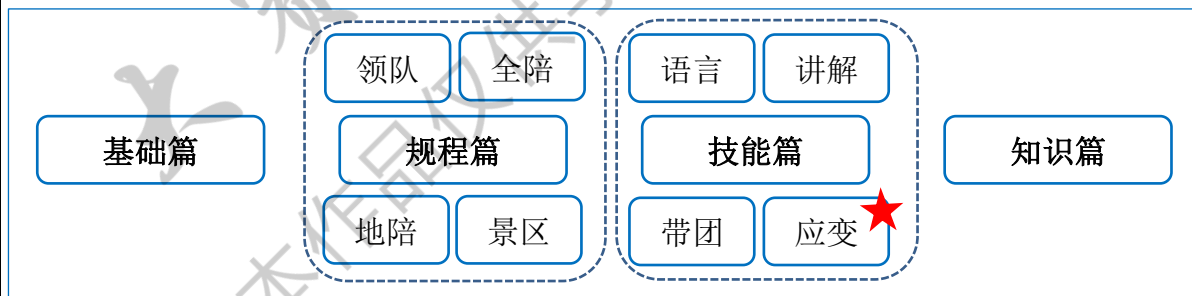
## 第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	服务类	作品编码	
专业名称	旅游管理专业		
课程名称	导游业务	课程类型	能力核心课
课 时	2 课时	教学对象	一年级学生
参赛作品题目	漏接、空接和错接事故的预防与处理		

## 一、选题价值

## 1、课程之“重”：专业核心，奠定基础

《导游业务》是旅游管理专业的一门一体化能力核心课程，也是导游证考试的必考科目之一。根据现代职业教育理念，我们通过实践专家访谈会、企业深入调研、课程专业研讨进行了基于工作过程的课程开发工作。本课程从旅游服务基础知识入手，深入挖掘各类别导游人员工作规程和四项基本技能，全面提升学生业务水平，体现专业的职业素养。



将具有相似教学方法事故内容搭配讲解，以责任事故为主要任务，安全事故和自然事故为能力拓展任务。本节课选取责任事故中的“漏接、空接和错接的处理”，并通过该事故的掌握，引导学生进行拓展，探究学习安全事故中的“火灾事故”。

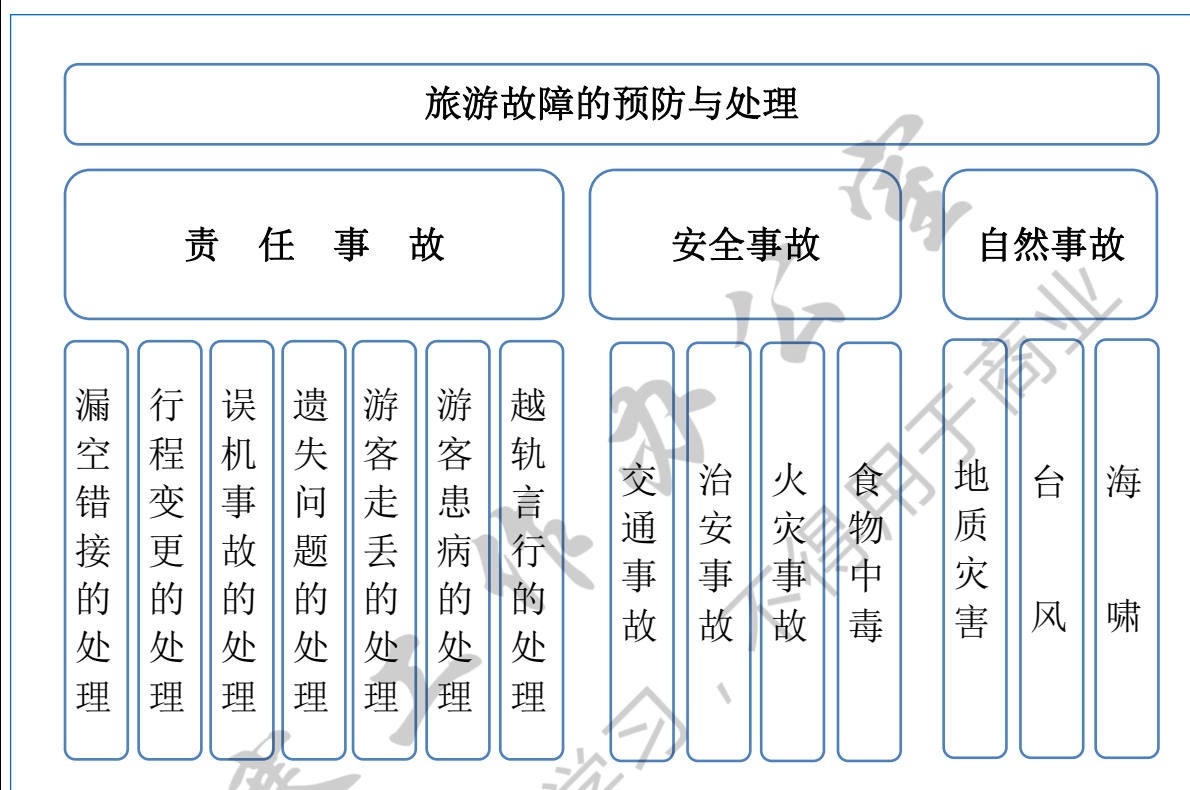


图2 章节结构简图

### 3、选题之“意”：技能核心，飞跃提升

《导游人员的应变技能》是技能篇章的最后一部分内容，是学生在掌握服务规程与语言、讲解、带团技能之后的综合技能的运用与提升。而旅游故障的发生贯穿于导游服务的整个环节，具有突发性和不可测性，其中“漏接、空接和错接事故”会为导游人员之后的工作开展带来阻力，因此通过本节内容的学习，除使学生掌握旅游事故的基本处理方法外，更重要的是提升学生的职业责任感及专业素养。

## 二、教学目标与要求

目标要求	知识领域	技能培养	情感态度和价值观
课 前	理解掌握漏接、空接、错接的概念、区别和原因。	通过课前预习任务，培养学生自主分析问题的兴趣。	通过课前学习，提高学生对三项事故学习的积极性。
课 中	分析并掌握漏接、空接和错接事故发生的危害和预防。	通过事故的处理，提高学生综合的观察能力和处理问题的能力。	帮助学生树立安全意识，培养学生导游应变能力。
课 后	熟练运用漏接、空接、错接及火灾事故的处理方法。	使学生掌握突发性安全事故的应急处理方法，学会一些基本的安全救护常识和逃生技巧。	通过情景模拟的训练，增强学生职业责任感。

## 三、学情分析

本课程讲授对象为 17 级旅游管理专业学生，该班共 25 名学生，其中 5 人有一定的导游服务和班级管理经验，可以作为教师助理，其余学生自由组队，教师根据异质分组原则进行微调。

## 1、教师助理团队组成

分工 人员岗位	数量	管理范围	职 责
团队管理员	1	班级团队内	负责任务实施阶段各组事务的统筹及各小组联络员的管理。
小组联络员	3	各小组组内	负责本课程组员的日常联系、出勤及分工，组织组内互评环节。
后勤保障员	1	班级团队内	负责本课程设备的整理等后勤保障工作。

## 2、学情 SWOT 分析

	扬 长	避 短
内部因素	 <b>优势</b> 1、已形成导游业务课程的知识结构，并熟知导游服务规程； 2、掌握处理旅游故障的基本原则，并能理解与运用游客个别要求的处理办法； 3、具备简单的急救常识。	 <b>劣势</b> 1、缺乏预防与处理旅游故障的能力； 2、对突发性安全事故的应急处理方法理解片面； 3、缺乏系统性、专业化的知识体系和急救方法。
外部因素	 <b>机会</b> 1、情景模拟，提高任务实施代入感。 2、教师搭建企业交流平台，提升实践技能。	 <b>挑战</b> 由于学生缺少工作经验，在实景演练过程中，需将理论知识内化为实践技能。

## 四、学习内容

## 1、教学内容分析

本节课内容主要涉及责任事故中漏接、空接和错接事故的处理，并引导学生自学掌握火灾事故的处理，课程内容共涉及五个知识点，其中一个难点内容，一个重点内容，课堂任务实施环节用时 65 分钟。各知识点教学分析如下表所示。

教学内容分析表

知识内容	学习目标				教学建议		教学方法与手段	时间分配
	理解	掌握	记忆	运用	重点	难点		
漏接、空接、错接的概念及区别		√				❤	启发教学法、动画视频	15m
漏接的原因和危害	√						探究学习法	10m
漏接的预防与处理				√	★		任务驱动、情境创设法	15m
空接的原因及处理			√				任务驱动、案例分析法	10m
错接的原因、预防与处理				√			视频播放、探究学习法	15m

## 2、教学重难点

重点

【知 识 点】漏接事故的预防与处理

【确定理由】针对事故的危害程度及发生概率，确定教学重点。

【化解策略】以任务驱动模式，引导学生创设情境，分析问题。

难点

【知 识 点】漏接、空接、错接的区别

【确定理由】针对内容抽象度及课前预习情况，确定教学难点。

【化解策略】以视频动画播放、头脑风暴，启发学生探究学习。

## 五、教学策略选择与分析

如图,根据学生基础、性格和态度,结合学习目标,采取混合式学习、小组互助合作的教学组织策略,采用任务驱动法、情景创设法、探究学习法等多种教学方法,并针对重难点内容运用手机游戏、视频动画播放等信息化教学手段,充分调动学生学习自主性。

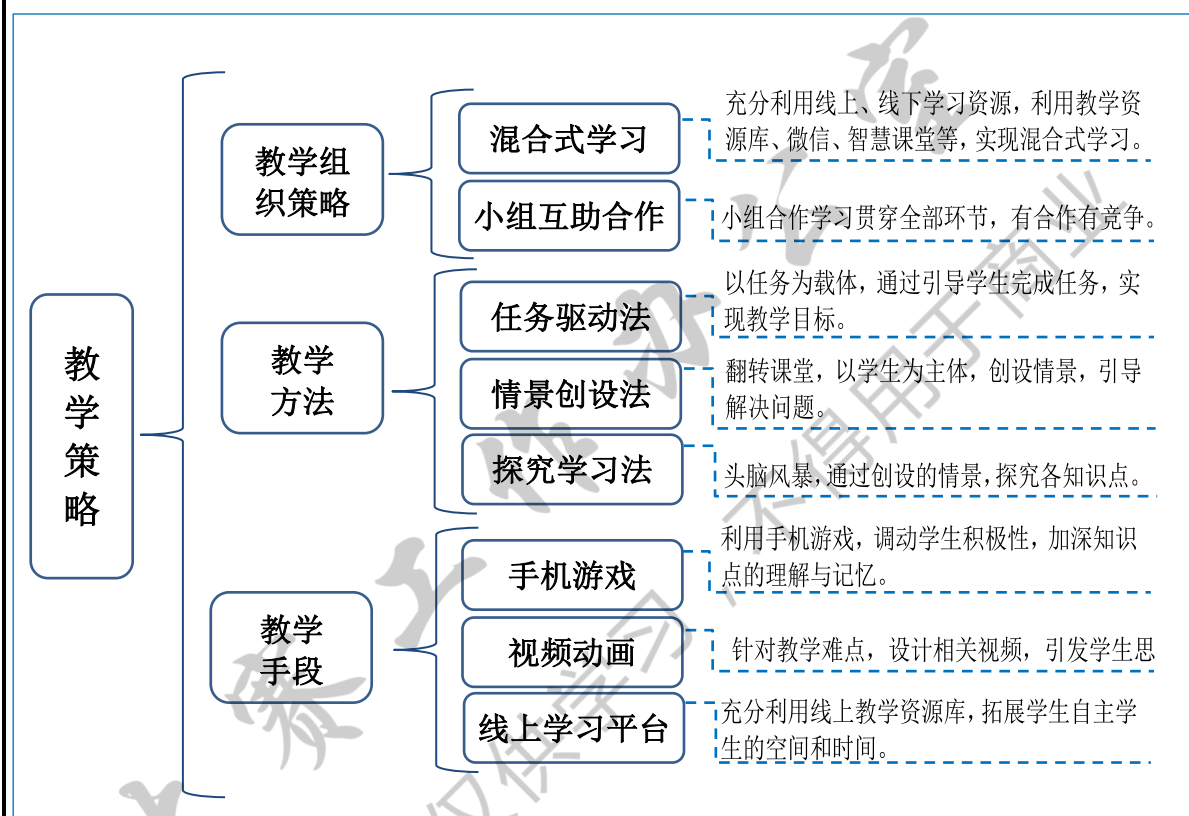


图3 教学策略解析图

## 六、作业布置

1、小组作业:拍摄完成一段有关漏接、空接和错接的情景剧,要求情景完整并涉及到事故处理;

2、个人作业:

(1) 完成《漏接、空接和错接事故的处理》导游考点测试;

(2) 完成《行程计划变更的处理》及《交通事故》的预习任务。



## 七、课程资源

### 1、硬件资源

本次课程授课场所为导游一体化实训室，分为“无纸化”学习区和圆桌讨论区。



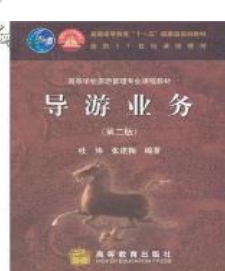
### 2、软件资源



### 3、视频资料



### 4、参考书与规范



### 5、参考规范

《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《旅行社条例实施细则》、《导游人员管理实施办法》

## 6、参考网址

- (1) 百度文库: <http://wenku.baidu.com>
- (2) 宁夏旅游咨询网: <http://www.nxtour.com.cn>
- (3) 中国共和国文化和旅游部: <http://www.cnta.gov.cn>
- (4) 中国旅游新闻网: <http://www.ctnews.com.cn>

## 八、教学实施过程

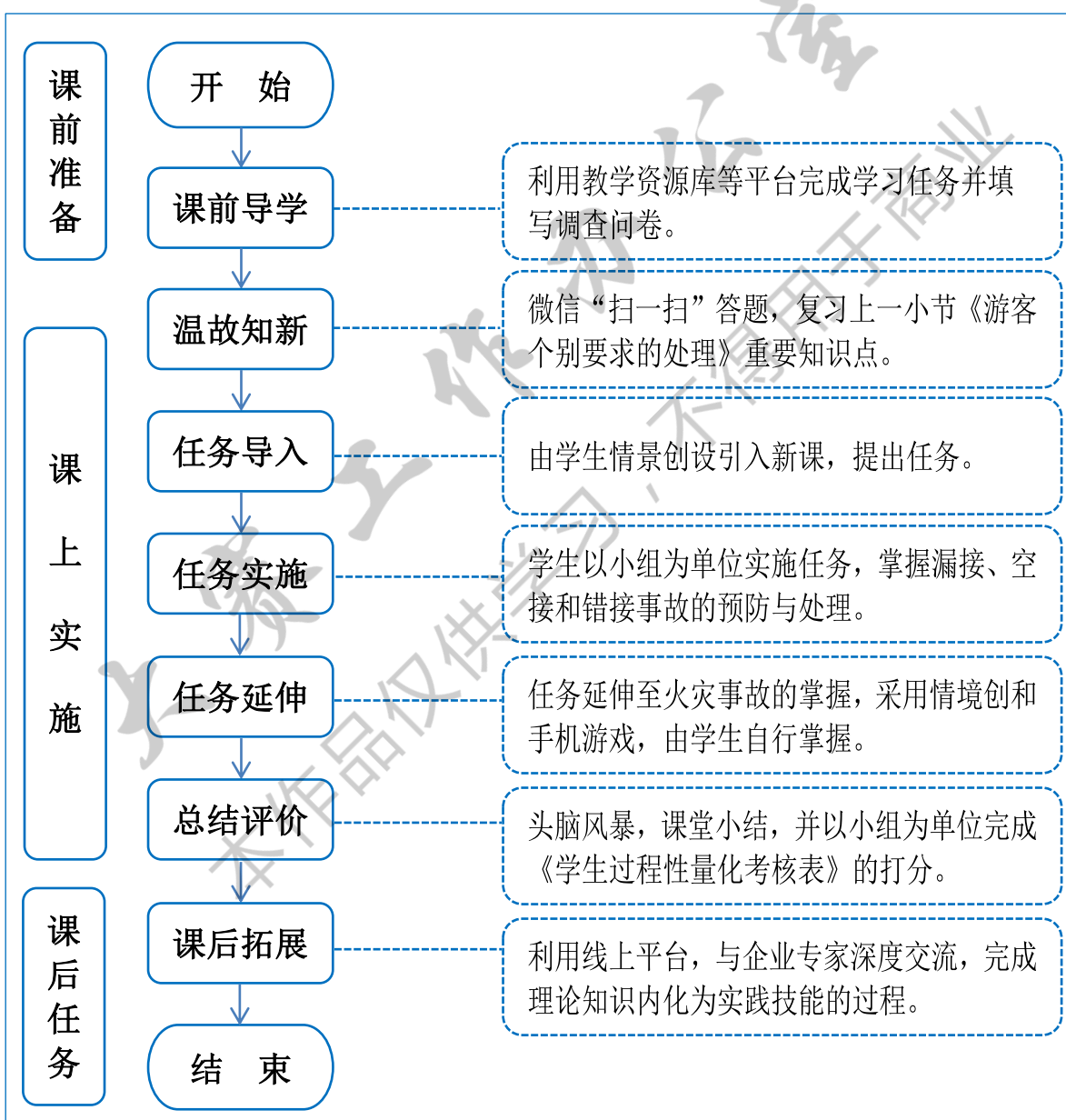


图4 教学流程图



课前导学（目的：知识技能的重组）				
教学环节	学习内容	学生活动	教师活动	教学资源
个人任务	漏接、空接和错接事故的学习	登录手机学习端，完成“漏接、空接和错接事故”的学习，并提交学习自评报告，完成自评打分。	利用教学资源库及蓝墨云班课 APP 下达学习任务。	教学资源库、蓝墨云班课、《学习自评报告》  (详见学业评价)
小组任务	情景创设演绎	以小组为单位，进行情景模拟再现，完成情景创设演绎，为任务导入和案例分析环节做准备。	提供任务导入和案例分析环节情景创设所需案例。	教学案例
调查问卷	自学情况反馈	根据预习情况，填写线上调查问卷，调查问卷设计重难点掌握程度。	根据学生问卷调查结果，结合课程标准，调整授课任务及授课方法，核对重难点讲授。	问卷星

1. 通过自学, 你认为最好理解的内容是哪部分? [单选题]

选项	小计	比例
漏接事故	6	25%
空接事故	3	10%
错接事故	6	25%
漏接、空接和错接事故的危害	10	40%
本题有效填写人次	25	

2. 通过自学, 你感兴趣并且希望在课堂展开讲解的内容是哪部分? [单选题]

选项	小计	比例
漏接事故	11	45%
空接事故	2	5%
错接事故	4	15%
漏接、空接和错接事故的危害	8	35%
本题有效填写人次	25	

3. 通过自学, 你认为哪部分内容是最难理解且需要上课详细讲解的? [多选题]

选项	小计	比例
漏接、空接和错接的概念和区别	17	80%
漏接的原因、预测和处理	11	50%
空接的原因和处理	8	35%
错接的原因、预防和处理	8	35%
漏接、空接和错接事故的危害	3	10%
本题有效填写人次	25	

## 课上实施（目的：知识技能的迁移）

教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图												
温故知新	旧知识回顾 (3min)	1、手机微信“扫一扫”答题，巩固上一小节《游客个别要求的处理》相关知识，并打分； 2、根据答题情况，课后及时查漏补缺。	根据学生答题情况，针对性对薄弱知识点进行讲解。	问答法 讲授法	1、检测学生旧知识点的掌握情况； 2、为完成本节课知识目标做准备，与课前导学相呼应。												
		问卷星 (扫一扫)															
		1、下列情况中，当游客提出换房，导游人员应立即满足其要求的是（ ）。 <span style="color:blue">[单选题]</span> <span style="color:orange">正确率：100%</span>		<table><thead><tr><th>选项</th><th>小计</th><th>比例</th></tr></thead><tbody><tr><td>A、客房朝北光线不好</td><td>0</td><td><div></div>0%</td></tr><tr><td>B、客房在走廊尽头离电梯近</td><td>0</td><td><div></div>0%</td></tr><tr><td>C、在客房内发现蟑螂 (答案)</td><td>25</td><td><div></div>100%</td></tr><tr><td>D、要求住高档客房又拒付差价</td><td>0</td><td><div></div>0%</td></tr></tbody></table>	选项	小计	比例	A、客房朝北光线不好	0	<div></div> 0%	B、客房在走廊尽头离电梯近	0	<div></div> 0%	C、在客房内发现蟑螂 (答案)	25	<div></div> 100%	D、要求住高档客房又拒付差价
选项	小计	比例															
A、客房朝北光线不好	0	<div></div> 0%															
B、客房在走廊尽头离电梯近	0	<div></div> 0%															
C、在客房内发现蟑螂 (答案)	25	<div></div> 100%															
D、要求住高档客房又拒付差价	0	<div></div> 0%															
2、以下关于游客用餐方面个别要求的处理，正确的是（ ）。 <span style="color:blue">[单选题]</span> <span style="color:orange">正确率：95%</span>		<table><thead><tr><th>选项</th><th>小计</th><th>比例</th></tr></thead></table>	选项	小计	比例												
选项	小计	比例															

A、旅游团要求外出自费品尝风味餐，应予以劝阻	0	<div></div> 0%
B、若在抵达后才提出特殊饮食要求，应婉言拒绝	0	<div></div> 0%
C、若在用餐前提出换餐，应尽量满足，但差价自理	1	<div></div> 5%
D、游客要求在客房内用餐，可满足其要求，但服务费自理 (答案)	24	<div></div> 95%

3、对于旅游团内部的矛盾和纠纷，导游人员的态度应是（ ）。 [单选题] 正确率：90%

选项	小计	比例
A、不介入 (答案)	23	<div></div> 90%
B、由其自行解决	0	<div></div> 0%
C、设法调解	2	<div></div> 10%
D、请旅行社处理	0	<div></div> 0%

4、以下导游人员对游客用餐方面个别要求的处理，正确的是（ ）。 [多选题] 正确率：60%


选项	小计	比例
A、游客要求外出自费品尝风味，应予以协助 (答案)	21	<div></div> 85%
B、游客在抵达后提出特殊饮食要求，应婉言拒绝	3	<div></div> 10%
C、健康的游客要求在客房用餐，可满足，但服务费自理 (答案)	18	<div></div> 90%
D、旅游团在将要用餐前提出换餐，应尽量满足，但差价自理	5	<div></div> 25%
E、游客在某旅游地游兴未尽等原因要求推迟用餐时间，应婉言拒绝	4	<div></div> 20%

5、以下关于游客住房方面的个别要求中，导游人员可予满足的是（ ）。 [多选题] 正确率：35%


选项	小计	比例
A、要求购买房中物品 (答案)	17	<div></div> 85%
B、要求住单间但不愿另付房费	2	<div></div> 10%
C、要求延长住店时间且饭店有空房 (答案)	13	<div></div> 65%
D、要求住高标准房间且同意支付差价 (答案)	18	<div></div> 90%
E、要求住不同楼层的客房且饭店有空房 (答案)	15	<div></div> 75%

教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
任务导入	情景模拟 (5min)	由一组学生完成情景模拟：根据教师课前提提供的案例，进行课前导入情景模拟，并抛出问题，导入任务。	根据学生展示做适当引导。	情景创设	打破传统教师下发任务模式，以学生情景剧表演导入任务，提高参与度。
		教学案例			
<p>【案例创设】导游员小章今天第一天独立带团，他特意提前两个小时从市里出发前往机场接团，但却在离机场还有两公里的地方不幸遇到了交通事故，旅游车被堵在路上。等交通管理部门疏导现场，小章驱车赶到机场时，已经迟到了半个小时。</p> <p>【案例过渡】此刻，小章应该怎么办？他回想起来导游业务课堂上老师讲解的漏接的处理方法，于是结合实际情况，按照漏接的处理办法，他轻松地化解了游客的不满情绪。</p> <p>【学生引入】那么，小章究竟是怎么做的呢？接下来，让我们一起走进小章当时的课堂，一起来探究下漏接事故的处理方法吧。</p>					



教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图								
任务实施	漏接、空接和错接的概念及区别 (15min) 	1、观看三段视频节选; 2、结合视频内容,归纳总结知识点,区分漏接、空接、错接的三种情况。	1、播放视频; 2、利用视频播放,引导学生理解并归纳总结漏接、空接、错接的概念与区别。	探究学习  视频播放	以视频形式,加深学生理解,掌握区别,为后续任务做铺垫。(教学难点)								
		<div>1、知识点归纳</div> <table border="1"><thead><tr><th>责任事故</th><th>导游人员</th><th>游 客</th></tr></thead><tbody><tr><td>漏接事故</td><td>×</td><td>✓</td></tr><tr><td>空接事故</td><td>✓</td><td>×</td></tr><tr><td>错接事故</td><td>✓ (A) ✓ (B)</td><td>✓ (A) ✓ (B)</td></tr></tbody></table> <div>注释: ×表示未按时出现在接站地点, ✓表示按时出现在接站地点。</div>	责任事故	导游人员		游 客	漏接事故	×	✓	空接事故	✓	×	错接事故
责任事故	导游人员	游 客											
漏接事故	×	✓											
空接事故	✓	×											
错接事故	✓ (A) ✓ (B)	✓ (A) ✓ (B)											



教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
任务实施	漏接的原因 与危害 (10min)	以小组为单位,从导游人员和旅行社两个层面讨论探究漏接的原因和危害。	1、引导学生自主探究; 2、概况讲解。	探究学习 讲授法	从危害入手,培养学生职业责任感。
	漏接的预防 与处理方法 (15min)	1、讨论分析:据特定案例,头脑风暴漏接的处理办法; 2、情景创设:将讨论形成的办法情景再现出来。	1、给出案例,抛出问题; 2、归纳总结漏接的处理办法,讲解导游证考点。	任务驱动 情景创设 头脑风暴 案例分析	授之以鱼不如授之以渔,让学生通过自主探索和实践,以应对未来工作。
		【案例】导游员小王因处理个人事情,17日请了一天假,按照两天前部门经理交给他的接待计划要求,他必须按时于18日9点到达机场接待10点到达的法国ART-HB-033团。第二天他			

没有时间去办公室，就直接去机场接团。他与司机到达机场后，经过查询，得知该团乘坐的航班晚点两个小时，于是他就和司机在车上聊天等候，可是该团已经改乘另一个航班于9点40分抵达。上站已于两天前将变更通知书面告知了地接社。领队与全陪没有见到接站的地陪，在等候了20分钟后，立即与地接社联系。接待设立即与小王联系，可是由于小王的手机已经停机，没有联系上，于是旅行社一边安抚客人，一边立即重新安排导游员和车辆去机场接团，由于游客已在机场等候了一个多小时，游客情绪非常不好，以致要求立即离开到下一站。经旅行社领导出面做工作，游客的情绪才有所好转，该团回国后对该旅行社投诉并要求赔偿。


### 【问题】

- 1、此次事故属于什么类型的事故？并说明造成此次事故的原因。
- 2、导游员小王在此次接团过程中，存在哪些问题？
- 3、如何预防此类事故？
- 4、如果你遇到此事故，你后续应该如何处理？





教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
任务实施	空接的原因及处理 (10min)	以任务为驱动，结合案例，针对空接的原因及处理进行讨论，并情景再现。	1、给出案例，抛出问题； 2、归纳总结空接的原因及处理，讲解导游证考点。	类比教学 案例分析 情景创设	运用类比学习法，拓宽学生学习方法，增强自学能力。
		<p>【案例】某旅游团计划于2月5日16:30乘WU3243航班由A市飞往B市，导游员小孟按接待计划上的时间前往机场接团。乘坐该航班的客人都已经走完了，还没有见到该团。经与有关方面联系，才得知由于该团在从某景点返回的途中，遇上道路塌方，未能赶上飞机，准备乘坐第二天上午的航班。</p> <p>【问题】请分析造成小孟空接的可能原因。如果该团推迟到第二天上午抵达，小孟该怎么办？</p>			

教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
任务实施	错接的原因、预防与处理 (15min)	以任务为驱动,创设情景,(热点挂钩——世界杯的观赛球迷),类比漏接与空接,小组讨论总结错接事故知识点。	针对学生反馈,进行归纳总结。	任务驱动 探究学习 视频播放	通过热点时事,提高学生学习兴趣,鼓励学生关注时事,拓展知识面。
		<p><b>将“世界杯”引入课堂:播放视频——世界杯期间俄罗斯机场情况,以“世界杯”为背景,学生讨论错接的预防及处理方法。</b></p> <p><b>【头脑风暴】</b>2018年6月,全世界关注的焦点——“俄罗斯世界杯”,来自全球各国的球迷们纷纷前往俄罗斯,为支持的球队呐喊助威,据不完全统计,世界杯期间俄罗斯接待境外游客达57万,其中中国游客达10万人。由于客流量较大,很容易发生接错团的情况。假如此刻你负责世界杯期间中国球迷们的接站服务,为防止错接事故的发生,你会怎么做?</p>			

教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
任务延伸	火灾演习 (3min)	1、火灾演习并讨论：针对演习时自己的表现畅谈感受； 2、根据平时生活积累，分析火灾救援逃生常识。	安排突发性火灾演习，观察学生表现，并点评演习环节同学表现。	情景创设 探究学习 警报声音	开展火灾演习，考察学生火灾急救常识的运用，并反映了学生应变技能。
	手机游戏 (2min)	闯关体验手机版“火灾避险”游戏。	引导、观察	探究学习 手机游戏	以学生喜欢的方式，加深理论理解。
	讨论探究 (3min)	头脑风暴，总结火灾事故的预防、处理与善后。	引入下一任务的实施。	探究学习	集思广益，为今后学习奠定基础。
					

教学环节	学习内容 (时间分配)	学生活动	教师活动	教学方法/ 教学资源	设计意图
总结评价	梳理总结 (5min)	以竞答接龙方式，轮流交替对知识点进行梳理总结，言简意赅，可不按照讲解顺序。	查漏补缺，针对遗漏知识点进行总结，并强调重难点。	知识竞赛 问答法	帮助学生梳理知识，形成理论体系。
		<p style="text-align: center;"><b>区别</b> 依据导游、游客到站情况</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center;"><b>漏接</b></p> <p>原因：主客观各 5 点 预防：计划、时间、地点 处理：4 点办法</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; background-color: #e6f2ff;"> <p style="text-align: center;"><b>漏接、空接和错接</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p style="text-align: center;"><b>空接</b></p> <p>原因：3 通知+1 游客 处理：3 点办法</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><b>错接</b> 2 点原因、3 点预防、5 点处理</p> <p style="text-align: center;">图 5 知识点梳理简图</p>			
	评价改进 (5min)	以小组为单位完成《学生过程性考核评价表》。	根据学生表现打分。	评价体系	帮助学生自我认知，自我完善。



课后拓展（目的：技能素养的升华）				
教学环节	学习内容	学生活动	教师活动	教学资源
巩固练习	作业和测试	完成小组作业（拍摄情景剧）及个人作业并上传至教学资源库，登录平台完成导游证相关考点测试。	对作业进行评分，统计成绩。	教学资源库 蓝墨云班课 求道智慧课堂
技能转化	行业专家答疑	针对本节课自己感兴趣的问题或者实际工作中的具体操作进行提问，将理论知识内化为实践技能。	搭建外聘教师、行业专家、优秀毕业生与学生的沟通平台。	求道智慧课堂 微信班级群
素养提升	真实案例探究	登录平台，观看相关视频节选及新闻报道，针对真实事件进行分析探究。	上传视频，引导学生分析实例，培养学生的职业责任感。	新闻时事
			<div>普吉岛沉船</div> 	<div>九寨沟地震</div>

## 九、学业评价

本次课采用学生为主体的评价方式，根据课前导学、课堂实施和课后拓展三个阶段的不同学习形式，设置不同的评价体系。其中课前导学由学生根据《学生自评报告》进行自评，占总评的 20%；课堂实施由学生自评、小组互评、教师评价和行业专家评价四部分组成，占总评的 50%；课后拓展根据线上学习平台参与度，由平台统计打分，占总评的 30%。

1、课前导学：以《学生自评报告》成绩为准，学生自觉诚信为自己课前导学情况打分。

自评报告报告		
题号	题型	题目
1	单选	旅游团（者）抵达后，无导游人员迎接的现象称为（ ）。A、误接 B、空接 C、漏接 D、错接
2	单选	下列造成导游人员漏接的主观原因，错误的是（ ）。A、司机迟到 B、没有阅读接待计划 C、导游迟到 D、接站牌问题
3	填空	导游人员错接旅游团一般是（ ）。
4	填空	旅游团推迟离开，导游人员应通知一下站，以免造成（ ）。
5	多选	造成导游人员漏接的客观原因包括（ ）。A、司机迟到 B、交通堵塞 C、导游人员迟到 D、航班提前
6	多选	旅游团下榻饭店发生火灾事故，导游人员正确的做法（ ）。 A、立即打火警电话报警 B、迅速通知领队及全团游客 C、引导游客从电梯迅速撤离 D、迅速通过安全出口疏散游客
7	分析	造成漏接的主观原因有哪些？
8	常识	你所知道的火灾急救常识有哪些？
评分标准：单选、判断每题 5 分，多选每题 15，分析题 20 分，常识题 30 分。		
总评成绩：		

2、学生学业评价贯穿整节课，设置《学生过程性量化考核表》，课堂实施阶段均按照量表进行打分。

学生过程性量化考核表								
评价项目	评价内容	考核要求	分值	自评	组评	教师	行业	总评
知识复习	知识掌握度	对上一小节《游客个别要求的处理》内容掌握情况。	10					
学习态度	课堂表现	能认真听课，积极思考并参与课堂讨论、交流及讨论。	40					
沟通合作	合作水平	积极参加小组学习活动，主动与同学合作交流。	5					
	沟通水平	大胆发表个人见解及展示自我，虚心听取别人意见。	5					
学习效果	目标达成度	掌握漏接、空接、错接、火灾的预防和处理的要领。	10					
	课前学习效率	学习效率高，提升效果明显。	10					
课后提升	企业对接	与企业专家互动积极，理论知识转化度高。	20					
总评成绩（自评成绩占比 30%，组评成绩占比 30%，教师评价占比 30%，行业专家评价占比 10%）								
同学一句话点评和建议：（从学习态度、学习效果等方面）								
学生签名：_____ 日期：_____								
教师总体评价和建议：								
教师签名：_____ 日期：_____								

3、通过课程资源库、求道智慧课堂等线上平台获取的经验值进行打分。学生将拍摄的视频、照片等作业上传平台，或积极参与与企业家的交流发言，即可获取相应的经验值。

## 十、教学反思

本课程获得了较为满意的教学效果，并得到了学生的积极配合，学生能够按照教师预先安排的教学任务以小组为单位进行探究，互相配合，助教团队成员表现良好，带领各小组成员高效率完成任务，整个课堂气氛活跃。具体总结如下：

### 1、成功之处

- (1)【视频播放】三段视频选取恰当合适，学生反馈良好；
- (2)【游戏环节】设计巧妙，学生寓教于乐，掌握了重点知识。

### 2、不足之处

- (1)【任务导入】环节案例再现时间把握欠缺；
- (2)【火灾演习】教师情景带入感不强；
- (3)【专家答疑】有部分学生本环节参与度不高。

### 3、教学机智

- (1)【世界杯】讨论环节时，与前一晚的比赛盛况想关联，加强了代入感；
- (2)【旧知识点】在空接讲解时，穿插回顾旧知识点的讲解。

### 4、学生创新

【讨论环节】针对漏接事故的处理，学生提出了创新性弥补措施：针对爱玩手游的游客，组织一场手游比赛，优胜者可获得导游提供的小礼品一份，该方法既调动了游客的积极性又变相对游客进行了物质补偿。

## 5、再教设计

根据每一环节教学情况，课后及时归纳整理，扬长避短，精益求精，提高教学水平。

(1)【任务导入】学生案例表演到位，但时间把控较弱，今后教学过程中，教师需要提前对情景引入进行彩排。

(2)【总结评价】学生总结知识点过于琐碎，今后教学过程中，教师进行了适当的归纳引导；

(3)【专家答疑】在今后教学中，要逐渐淡化本环节的教师作用（甚至教师可以不参与），做到行业专家与学生深度交流。

附表：《任务指南书》

附表

《任务指南书》

班级：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

学习 章节	导游人员应变技能	考核 成绩	
学习 情境	旅游故障的预防与处理（一）	学时	2
工作 任务	掌握漏接、空接及错接的预防和处理办法		
情景 模拟	(一) 漏接情景模拟 (二) 模拟世界杯接站场景		
小组 分工			
实施 步骤	内容可背书或附纸填写		
资料 记录			
任务 总结	内容可背书或附纸填写		