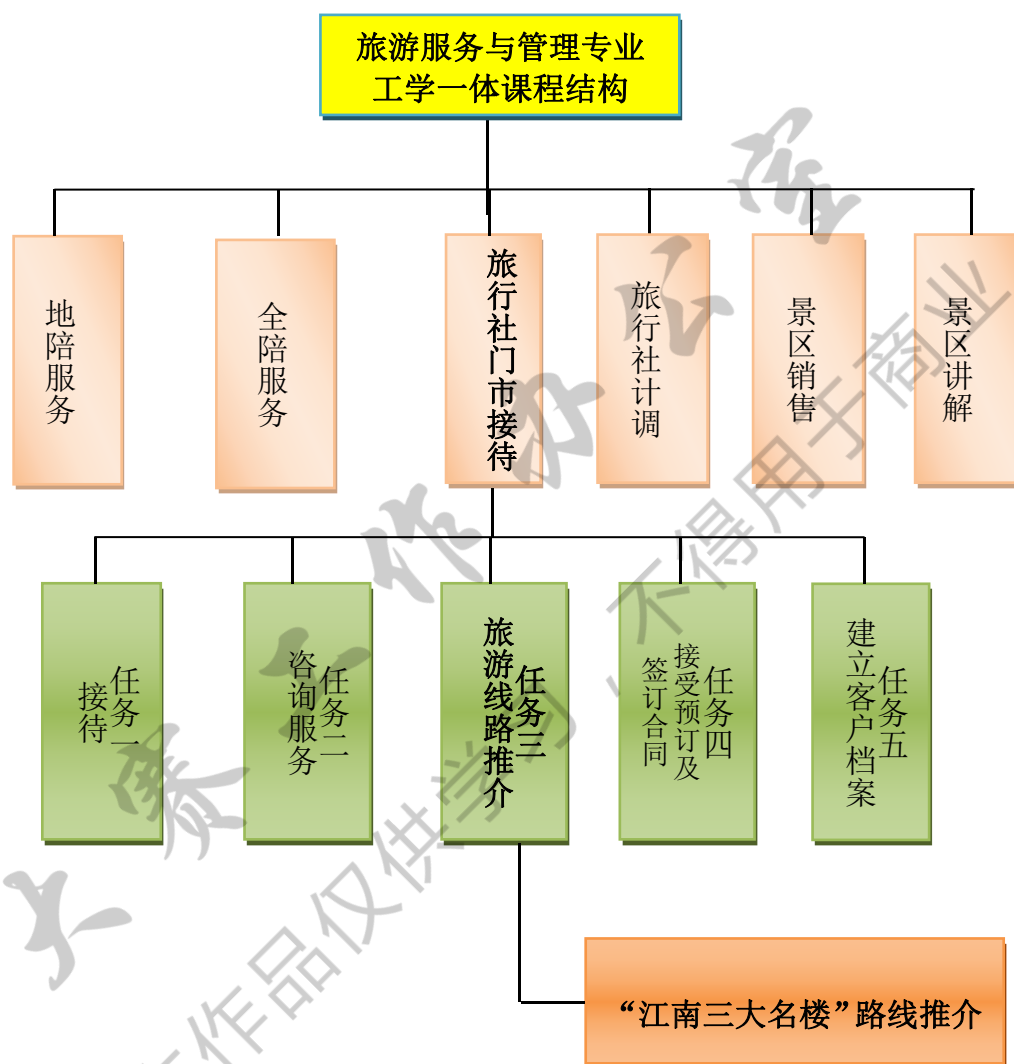


第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	服务类		作品编码	
专业名称	旅游服务与管理			
课程名称	《旅行社门市接待》	参赛作品 题目	“江南三大名楼”的推介	
课 时	2h	教学对象	初中生源三年制旅游服务与管理专业二年级学生	
一、选题价值				
<p>1. 《旅行社门市接待》课程的定位和价值</p> <p>课程《旅行社门市接待》是旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，基于导游岗位典型工作过程而设置，共有 5 个学习任务，涵盖旅行社门市接待过程中的主要工作环节和内容。主要训练学生熟悉门市接待工作的操作流程和规范，树立服务意识，提升职业素养和导游服务岗位工作综合职业能力。</p> <p>2. 《旅游线路推介》学习任务的作用和价值</p> <p>《旅游线路推介》是旅行社的关键业务，对能否吸引客源、在市场立足至关重要，也是每个导游员在迈入旅游行业首先或必须承担的工作。该学习任务主要培养学生综合运用礼仪接待、书写、客户沟通、讲解等方面知识与技能，完成旅游产品的推介。这既是学生职业素养、综合职业能力的集中体现，也为其今后所从事的导游带团、景区讲解等工作，起到重要的支撑作用。</p> <p>3. 《江南三大名楼的推介》微学习任务的价值</p> <p>本微任务源于我校合作旅行社下达的工作任务单：要求学生配合旅行社完成“江南三大名楼专线之旅”的推介活动。在学生跟岗实习之前，教师将其转化成学习任务，组织学生开展课堂模拟推介。</p> <p>本微任务有两个特点：</p> <p>（1）代表性：江南三大名楼以其独特的结构、精美的造型及历史文化价值，成为我国古建筑楼阁的代表、所属地市的名片以及著名的观光旅游景点；</p> <p>（2）典型性：涵盖旅游线路推介工作的完整流程；以工作任务为载体，以工作内容为主线，组织教学活动，不仅是对之前所学知识与技能的综合运用和提升，更能强化学生的职业素养和工作规范；通过收集、查询、归纳、整理信息，促进学生养成良好的学习习惯。</p>				

4. 旅游服务与管理专业工学一体课程结构



二、学情分析

学生所属班级为旅游服务与管理专业 XX 班，共 21 人，初中生源，三年制，目前处于二年级第二学期。

1. 学生基础

完成《旅游服务礼仪》、《普通话》、《导游基础知识》等专业素养和专业能力课程的学习，具备一定的礼仪规范、语言表达、联络沟通、自我学习能力和职业意识。

2. 学习能力

动手能力强，熟悉电脑、手机的操作，有学习主动性，但学习方法不够灵活。

3. 学习特征

目标性强，有学习兴趣，不喜欢单纯听讲，愿意在教师或教学文件引导下自主完成任务。

4. 心理特征

学生性格活泼外向，有较强表现欲，学习专业热情较高，对导游职业有一定的憧憬；想学习与岗位一致的技术，但团队合作意识不够强。

三、学习目标

【课前目标】

1. 按照工作页的要求，借助学习资料、网络等工具查阅江南三大名楼的基本知识，完成江南三大名楼的地理位置、典型结构特点及历史文化价值等内容的填写；

2. 收集当地旅行社旅游线路推介的宣传页。

【课中目标】

1. 能根据旅游产品的宣传页，梳理出旅游线路推介的主要内容、要素；

2. 每个小组能完成 300 字左右的所选景点推介文的撰写；

3. 能以规范的礼貌礼仪、良好的服务态度、恰当的沟通方式开展江南三大名楼的模拟推介、咨询。

【课后目标】

完善“江南三大名楼”推介文内容，熟练讲解旅游线路。

四、学习内容

（一）任务描述

接到与我校合作旅行社的工作任务单：近期我社将推出系列旅游线路。其中，黄鹤楼、岳阳楼、滕王阁作为“江南三大名楼”，是我国古建筑的杰出代表，具有极高的历史和文化价值，是本次旅行社主推的线路，请贵校选派学生于一周后到我社进行实习，配合完成该旅游线路的推介工作。

（二）任务分析

旅行社为本次旅游线路推介制作了宣传页，详述了旅游的行程、景点安排、价格、交通工具、食宿安排等内容，这些内容的介绍通过学生简单记忆或顾客自行阅读就能理解。在实际推介中，还需要针对线路核心景点进行简单的宣讲，以满足顾客对景点本身的了解，增加对线路的吸引力。旅行社的宣传页在核心景点的介绍上只是一笔带过，这就需要推介人员本身具备相应的知识积累。因此，本次课学习任务侧重于三大景点推介文的撰写，并结合线路安排进行模拟推介。

（三）学习内容

知识点：

1. 旅游线路推介应该包含的要素：

- （1）线路的行程安排；
- （2）旅游景点；
- （3）旅游价格；
- （4）住宿条件；
- （5）交通工具。

2. 核心景点的基础知识：涵盖名称、地理位置、结构特点、著名诗句等

楼阁	地理位置	结构特点	著名诗句
黄鹤楼	湖北省武汉市	黄鹤楼外观五层，内部其实为九层，高 51 米，外形类方正，四望如一。楼为钢筋混凝土仿木结构，72 根大柱拔地而起，60 个翘角层层凌空。	昔人已乘黄鹤去，此地空余黄鹤楼。
岳阳楼	湖南省岳阳市	岳阳楼高 21.35 米，为四柱，三层，飞檐，盔顶，纯木结构。中间的几根楠木大柱承载大部分重力，再用 12 根“金柱”作为内围，支撑二楼，外围绕以 20 根檐柱，彼此牵制成为整体，飞檐与屋顶用伞形架传荷载荷重。三楼用如意斗拱层叠相衬，拱托楼顶。全楼没用一块砖石，全都用木料构成门缝对榫，结构严整，工艺精巧，造型庄重。	先天下之忧而忧，后天下之乐而乐。
滕王阁	江西省南昌市	主体建筑净高 57.5 米，建筑面积 13000 平方米。其下部为象征古城墙的 12 米高台座，分为两级。台座以上的主阁为“明三暗七”格式，从外面看是三层带回廊建筑，而内部却有七层，就是三个明层，三个暗层，加屋顶中的设备层。	落霞与孤鹜齐飞，秋水共长天一色。

技能点：

1. “江南三大名楼”推介文的撰写

要求：

- (1) 内容准确；
- (2) 结构层次分明，条理清晰，逻辑性强；
- (3) 通俗易懂；
- (4) 创作有亮点。

2. “江南三大名楼”推介的模拟讲解

语言：

- (1) 语速适中，语气语调尽量做到抑扬顿挫，绘声绘色；
- (2) 自然、流畅的表达。

礼仪规范：

- (1) 准确运用“问候语”、“敬语”、“谦语”、“雅语”、“歉语”等礼貌用语，如“您好”、“您过奖了”、“对不起”、“谢谢”等；
- (2) 优雅的站姿；
- (3) 正确的引领、讲解手势；
- (4) 微笑服务；
- (5) 主动为客人服务的意识。

(四) 学习重点、难点

重点内容	重点确定理由	重点突破策略
能够按照行业要求，模拟推介江南三大名楼。	规范的推介讲解是作为一名导游员最关键的职业能力，也是完成本次企业工作任务的关键所在。	1. 学生通过微视频进行自主学习； 2. 模拟角色扮演，体会推介方法和技巧； 3. 反复训练，及时纠正不规范语言和动作。
难点内容	难点确定理由	难点突破方法
小组合作撰写推介文。	学生爱说不爱写，撰写需要有过硬的文化底蕴和写作能力，这正是学生欠缺的地方。	1. 头脑风暴探究撰写的方法和思路； 2. 规定写作格式，提供资讯，及时指导。

五、学习资源

1. 学习材料

- (1) 参考书：《全国导游基础知识》、《中国旅游地理》、《模拟导游》等 26 种；
- (2) 学材：工作页、江南三大名楼导游讲解词、学业评价表各 21 份；
- (3) 视频：江南三大名楼宣传视频 1 套。

2. 设备

- (1) 80 平米一体化教学场所、多媒体设备、环形屏幕；
- (2) 网络工具：6 台笔记本电脑、校园网、微信平台；
- (3) 其他辅助工具：中国地图、白板、各色卡纸、白板笔、吸盘等。

3. 学习资源分析

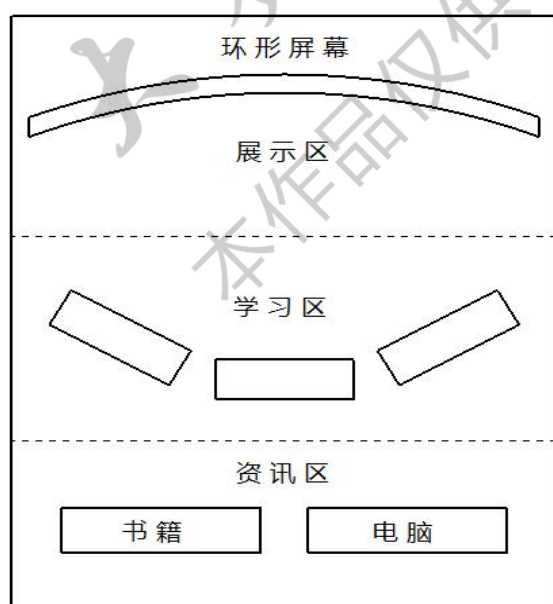
(1) 场景布局采用仿真式教学，功能齐全，有利于学生实现小组学习，讨论交流，工作展示，提升学习效率；有利于开展情景教学，同时接近企业工作环境布局，对学生职业素养的熏陶起到潜移默化作用；

(2) 6 台电脑，分为 3 个学习小组，每组 2 台满足学生资讯信息、自主学习、小组学习；

(3) 学习资源丰富，网络流畅，有利于信息收集，满足知识线上、线下学习需求。

4. 教学场所布局

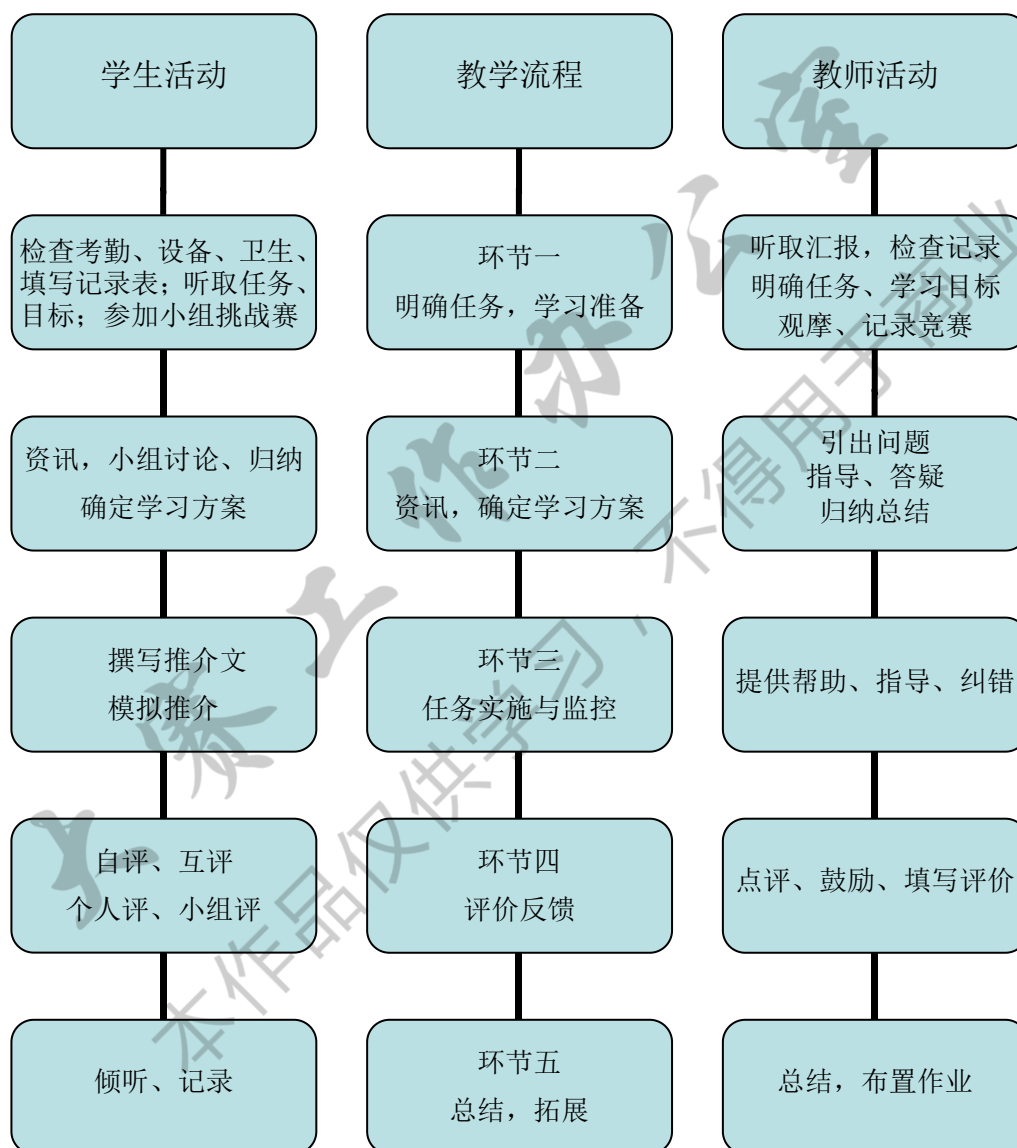
教学场所布局图



六、教学实施过程

1. 教学流程图

教学流程图



2. 教学实施过程						
教学环节	教学活动题要	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
课前准备	根据工作页，采集信息，做好记录，完成前置作业。	1. 收集三大名楼的宣传视频、导游词，提前自习； 2. 按照工作页提示完成三大名楼相关基础知识的复习、归纳、整理、再收集； 3. 收集本地旅行社旅游产品宣传页。	1. 发布任务：配合校企合作 XX 旅行社完成“江南三大名楼专线之旅”的推介； 2. 发放学习工作页（见附件）。	利用学习资源、网络学习。	引导文教学法	培养学生养成良好的课前学习习惯和自主学习能力。
教学环节一 明确任务， 学习准备 (10 分钟)	1. 组织上课； 2. 明确本次课学习任务和学习的目标； 3. 小组挑战赛检查课前学习效果。	1. 整队，清点人数、师生问好，组长检查仪容仪表，汇报本组的命名； 2. 明确学习任务和目标； 3. 小组汇总课前收集整理的学习资料，实现知识巩固； 4. 小组挑战赛：每组选代表提问，其它组成员积极参与，展示风采。	1. 师生问好，记录各组汇报情况； 2. 讲清楚本次课的学习任务、学习目标； 3. 巡视，观察小组竞赛情况，并记录。	借助知识卡片、多媒体、地图等开展活动。	竞赛激励法	1. 目标导向，促进学生自主学习； 2. 提高学生归纳总结能力，为下一步学习做好准备； 3. 提高学生竞争意识，加强学生互动交流。

教学环节	教学活动题要	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
教学环节二 资讯，确定 学习方案 (15 分钟)	为推介活动找出宣传页中可用信息，需补充和侧重学习的内容：撰写推介文，开展模拟推介。	1. 换位顾客，讨论“若选择一条旅游线路，你最关注的是什么？”组长记录； 2. 找出旅游线路宣传页涵盖的要素、内容，小组代表进行展示； 3. 明确需补充和侧重学习的内容。	1. 设问引导：如果你是顾客，针对旅游线路的推介，最关注的内容是什么； 2. 指导、答疑； 3. 听取学生的展示汇报，并对宣传页中可用信息、需补充和侧重学习的内容进行归纳、小结。	通过设问、学材激发学生思考，总结。	头脑风暴法 总结归纳法	1. 通过设问进行换位思考，提高学生服务意识； 2. 熟悉宣传页上的推介内容，引出本次课侧重学习的内容。
教学环节三 任务实施与 监控 (活动 1) (35 分钟)	小组分工协作，按照要求和格式撰写推介文	1. 观看三大名楼的宣传视频； 2. 按照推介文要求，小组分工撰写、再整合。 (1) 撰写欢迎词、欢送词； (2) 撰写地理位置、修建年代、背景； (3) 撰写建筑结构； (4) 撰写历史文化价值； (5) 收集展示图片（视频）； (6) 合成完整的推介文； 3. 根据景点导游词，按要求完成大约 300 字左右的景点推介文撰写；	1. 强调推介文撰写要求、格式； 2. 巡视指导，及时解决学生撰写过程中遇到的“疑难杂症”。	利用学材、图片、宣传页等教学资源，分工协作学习。	任务驱动法	1. 通过借鉴好的导游词，培养学生对关键要素的提炼、归纳能力； 2. 培养学生推介文的写作能力。

教学环节	教学活动题要	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
教学环节三 任务实施与 监控 (活动2) (20分钟)	<p>在模拟情境中，以角色扮演方式进行三大名楼的旅游线路模拟推介。</p> <p>备注：其他小组成员也可以扮演顾客给该小组的模拟推介设置“问题”。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小组讨论模拟情境，并对小组成员进行角色分配； 2. 将PPT或选取的背景图片投入大屏，配合讲解； 3. 模拟推介员按照职业规范和要求开展工作，进行模拟推介； 4. 观看其他小组的模拟推介，并记录展示情况。 	认真倾听，发现亮点和不足，及时记录。	利用多媒体设备、环形投影屏幕设置模拟情景，开展情景教学。	行动导向法 情景教学法 角色扮演法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过模拟角色扮演，规范礼仪、语言，强化学生的服务意识； 2. 使学生明确岗位要求，提升推介能力。
教学环节四 评价反馈 (8分钟)	对本学习任务的情况进行自评、互评、师评、企业评。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每人填写个人评价； 2. 组长就本组表现进行自评，说出优点，总结不足； 3. 小组代表找出其他小组的亮点，相互学习； 4. 听取、记录企业评价； 5. 听取、记录教师综合评价，明确需要改进之处。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 点评教学环节学生表现； 2. 针对共性问题进行讲解； 3. 邀请企业代表针对各组的推介进行评价； 4. 填写评价表。 	借助评价表由个人、小组、教师、企业对专业能力素养进行评价。	任务驱动法 行动导向法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生归纳总结、语言表达及沟通能力； 2. 使学生客观认识学习效果，明确改进之处。
教学环节五 总结，布置 作业 (2分钟)	总结课堂效果，提出扩展任务：完善推介文内容，熟练讲解旅游线路。	倾听教师的要求，并记录。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对任务完成情况进行总结； 2. 布置作业。 	通过实际工作任务的再次强调，引起学生的重视。	任务驱动法	丰富知识储备，进一步强化职业规范，更好的迎接实习工作。
教学视频 提供7分56秒的教学视频。						

七、学业评价

1. 评价原则：依据教学目标，参照企业标准，结合教学过程表现综合评价学生专业能力和职业素养。

2. 评价组成：由自我评价、小组评价、教师评价和企业评价四个部分组成，分别占20%、20%、30%、30%，用饼图表示。



(1) 学生评价除对自己在整个教学活动中进行客观评价外，更主要的是根据其他同学的过程表现进行互评，发现亮点，实现互助学习。

(2) 教师评价包括过程评价和总结评价，过程评价主要是对课前自主学习情况、课堂参与学习活动情况、学习态度、任务执行情况等方面进行评价；综合性评价主要针对最后任务完成即模拟推介的完成情况，体现的是学生的专业能力和职业素养的综合评价。

(3) 企业按照旅行社规范对学生的展示环节进行点评，并对即将开展的线路推介工作提出具体要求和期望。

(4) 评价过程通过填写《学业评价表》进行量化（见工作页）。

3. 评价分析

学业评价关注知识、技能、素养和企业标准四个方面评价指标，每个指标设置三个等级：优秀率、良好率、合格率，用柱状图表示。

八、教学反思

本次课的教学设计，将工作任务转化为学习内容，教学过程体现任务引领，工学一体的模式；通过归纳旅行线路推介要素、内容，确定本次课程学习的核心内容，通过教学实施过程实现了三大景点的模拟推介，为企业推介活动做好充分准备。

优点：

1. 通过工作页引导，设置课前作业，培养了学生预习习惯，为课中学习做好充分准备，提高了学习效率；
2. 在教师和企业人员调动下，学生经过收集大量信息、归纳总结，提升了方法能力；
3. 通过设置推介文的写作要求和格式，利用视频资料及导游词等学材，攻破了难点；
4. 引入了企业标准，采用了任务引领、行动导向、引导文教学、头脑风暴、角色扮演、情景教学等教学方法和科学的教学手段，在知识、技能、素养、岗位要求四个方面进行综合训练和评价，达到较好的学习效果，实现预期教学目标。

需要改进之处：

1. 在推介文撰写环节，有部分学生不太主动，需要老师耐心引导，及时鼓励；
2. 学生年龄小，缺乏工作经验，在语言表达上比较生硬能力和缺乏一定的亲和力，需要加强模拟实践和跟岗锻炼。

九、附件：工作页

附件：

《江南三大名楼的推介》

工作页

班级：_____

学号：_____

姓名：_____

《江南三大名楼的推介》工作页



任务描述

接到与我校合作的 XX 旅行社工作任务单：近期我社将推出系列旅游线路。其中，岳阳楼、滕王阁、黄鹤楼作为“江南三大名楼”，是我国古建筑的杰出代表，具有极高的历史和文化价值，是本次旅行社主推的线路，请贵校选派学生于一周后到我社进行实习，配合完成该旅游产品的推广。”

根据旅行社的工作任务单，我们将该工作任务单转化成学习任务，组织旅游服务与管理专业二年级 XX 班学生，完成该任务。本次课是进入实习工作之前的模拟推介。



学习目标

1. 能根据旅游产品的宣传页，梳理出旅游线路推介的主要内容、要素；
2. 每个小组能完成 300 字左右的所选景点推介文的撰写；
3. 能以规范的礼貌礼仪、良好的服务态度、恰当的沟通方式开展江南三大名楼的模拟推介、咨询。

课时：2 课时



任务流程：

一、课前准备

(一)知识回顾积累

1. 将下列楼阁与相关的内容连线

黄鹤楼	“江南三大名楼”之首	岳阳市
岳阳楼	天下江山第一楼	武汉市
滕王阁	洞庭天下水，岳阳天下楼	南昌市

2. 填空：下列名言古诗分别与哪个名楼有关？

- (1) 日暮相关何处是？烟波江上使人愁（ ）。
- (2) 先天下之忧而忧，后天下之乐而乐（ ）。
- (3) 落霞与孤鹜齐飞，秋水共长天一色（ ）。

3. 说出楼阁的功能用途。
4. 黄鹤楼的结构，五层大厅分别体现的主题是什么？
5. 黄鹤楼景区的组成部分是什么？
6. 简单描述范仲淹历史名篇《岳阳楼记》的创作背景。
7. 简单描述关于《滕王阁序》的历史典故。
8. 岳阳楼的“天下四绝”指什么？

（二）资料收集

1. 到各旅行社收集旅游产品宣传页，并以顾客的身份针对参加旅游进行咨询；
2. 江南三大名楼的导游词。

（三）分组记录

分组，确定组长，记录小组成员，并对小组命名。

二、教学过程

（一）明确任务，学习准备

1. 填写考勤记录表
2. 检查学习资源、教学设备、工作页、评价表等准备情况
3. 小组对抗赛检测课前学习效果，做好活动记录。

（二）资讯，确定学习方案

1. 在收集旅游产品宣传页中，里面涵盖了哪些内容要素？ _____

2. 作为顾客，还会关注哪些内容？ _____

（三）任务实施与监控

活动 1：撰写推介文

1. 按照分工，撰写推介文：_____

活动成果

活动 2：三大名楼旅游线路模拟推介

1. 写出模拟情景设置方案

2. 活动记录：



（四）评价反馈

1. 学业评价表、企业评价表，见附表。

（五）总结，布置作业

1. 完善推介文内容

2. 熟练讲解三大名楼旅游线路

附表一：

学业评价表（一）

评价主体：教师、学生

任务名称：		组别：			学生姓名：					
学习任务：“江南三大名楼的”推介										
序号	评价项目	自我评价			小组评价			教师评价		
		10~8	7~6	5~1	10~8	7~6	5~1	10~8	7~6	5~1
1	三大名楼的基础知识									
2	旅游线路推介要素、内容									
3	推介文的撰写									
4	模拟讲解流畅、准确									
5	导游服务礼仪规范									
6	导游语言运用准确									
7	服务意识和沟通能力									
8	会利用各种工具查阅、收集资料									
9	小组活动中的协作精神									
10	工作页完成情况									
综合评价		<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> 指导教师签名： 日期： </div>								

附表二：

学业评价表（二）

评价主体：企业

任务名称：		组 别：	
学生姓名：			
序号	评价内容	赋分	得分
1	线路推介语言流畅，内容完整	30	
2	有良好的沟通能力，导游语言运用准确	20	
3	导游服务礼仪规范	15	
4	工作热情，具有良好的服务意识	15	
5	具备团队合作意识	10	
6	制定计划的能力	10	
综合评价	<div style="text-align: right;">年 月 日</div>		