

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		
课程名称	模拟导游实训	参赛作品题目	坦荡门开向午阳——避暑山庄丽正门导游讲解
授课时数	2 学时	授课对象	导游高级 1601

一、选题价值

1. 《模拟导游实训》在专业领域的课程地位和价值

《模拟导游实训》是导游专业的一门核心专业课程，本课程以典型的导游讲解工作实践为主线，以导游实际工作过程（任务）为导向，从导游的实际岗位入手，以导游讲解国家标准为依据，在已经学习了《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、《导游服务技能》和《导游业务》等课程的基础上，结合经典景区范例，融景点知识和导游服务技能为一体，重在培养学生的导游讲解能力、旅游服务能力和问题处理能力。导游讲解能力是导游人员应具备的核心专业能力，同时培养学生的交流沟通、团队协作、爱岗敬业及自我构筑知识结构的关键能力，从而能较快地达到导游资格的知识和技能水平，为后续高级工阶段其它课程的进一步学习提供职业能力基础。具有承上启下的作用，是一门职业技能课，是导游服务的灵魂课程。

2. 《园林建筑景观导游讲解》学习任务的作用和价值

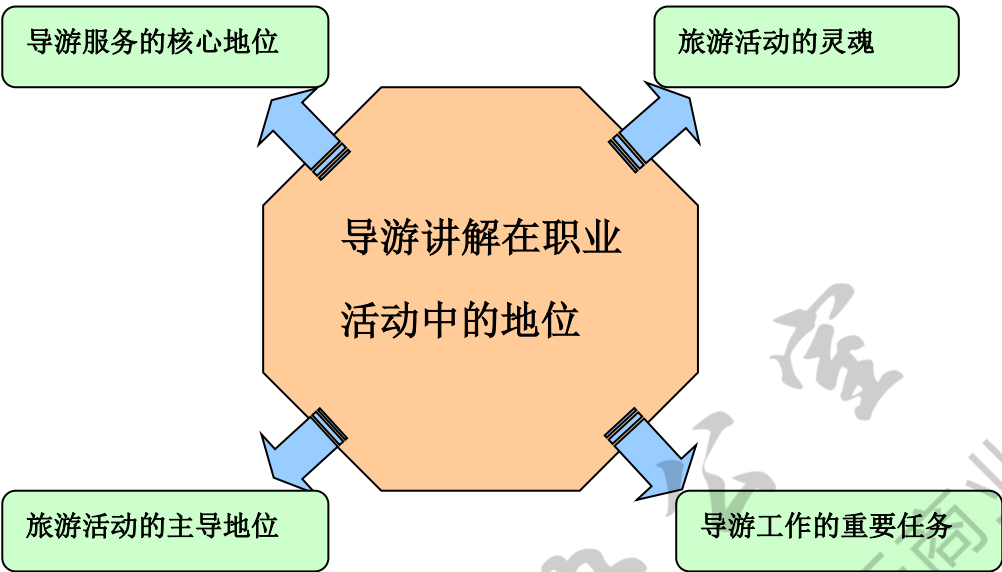
《模拟导游实训》这门课共分为五个学习模块，分别是：地陪导游规范服务程序训练、全陪导游规范服务程序训练、出境旅游领队规范服务程序训练、问题与事故处理能力训练和沿途与景点现场导游讲解能力训练，五个学习任务之间都遵循由简单到复杂，由单一到综合，相辅相成依次递进的关系，共同解决新导游从业人员上团时所面临的问题以及不同的游客团体，并为本次的学习任务提供技能支持。此次课程讲授的避暑山庄丽正门标准化和个性化导游讲解，主要是解决沿途与景观现场导游讲解里面拓展任务园林艺术导游讲解的问题。对于本课讲授的避暑山庄丽正门的导游讲解技巧具有代表性。

3. 《坦荡门开向午阳——丽正门导游讲解》在工作中的作用和价值

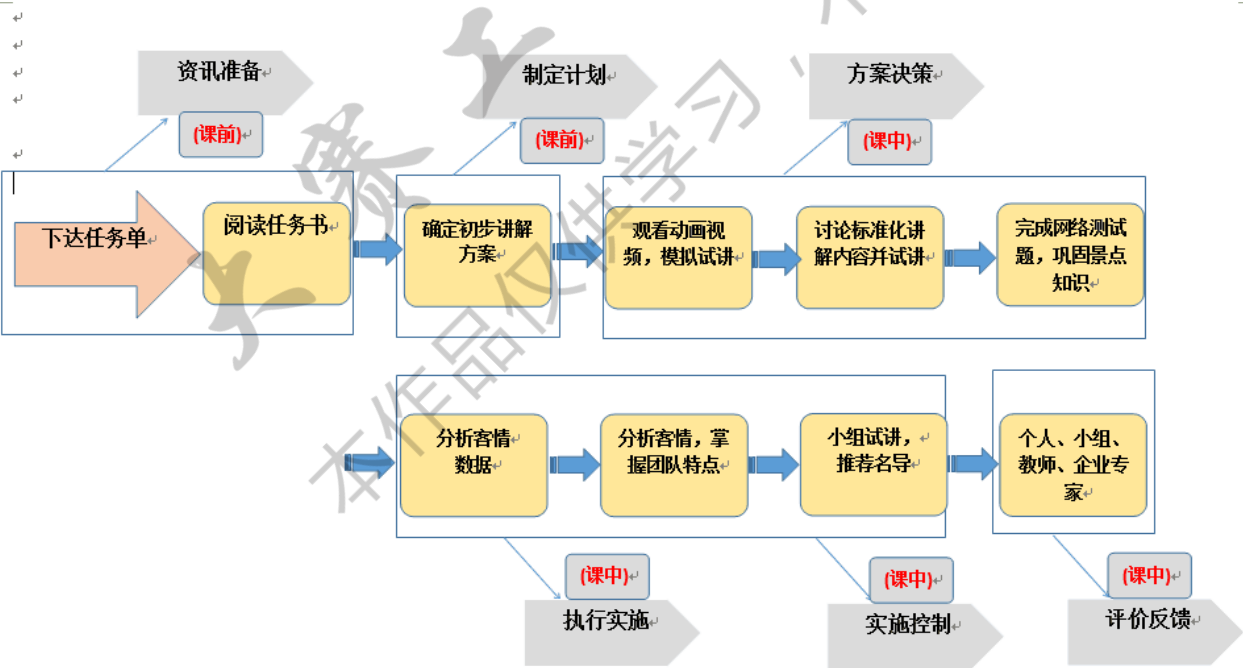
《坦荡门开向午阳——丽正门导游讲解》这一学习任务按工作过程的逻辑展开学习，工作中需要收集汇总园林建筑景观的各项讲解内容，包括导游需要用到的讲解技巧和方法、景区景点的相关知识、标准化导游讲解与个性化导游讲解方法及内容，以及面对不同游客群体需求时应如何应对，最后通过现场的模拟导游讲解完成本节课的学习。

本节课的内容《丽正门的导游讲解》是讲解工作的最后一个环节，也是后续进行真实导游工作的来源，直接影响着工作的效果，因此需要每一个学生正确运用方法合理面对不同团队进行正确的讲解，养成严谨、细致，认真负责的职业态度。

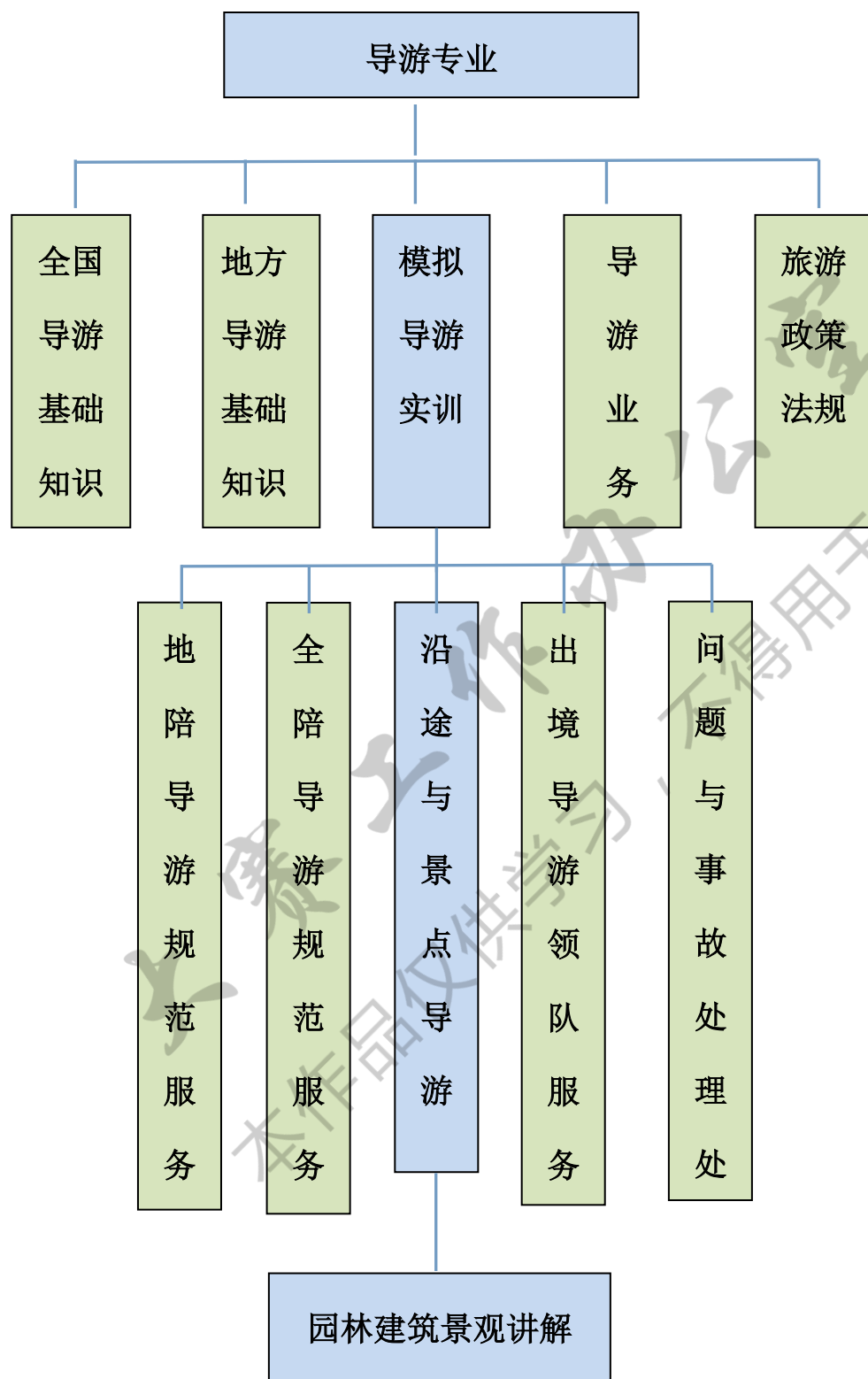
4. 本任务在未来导游职业活动中的位置



5. “一体化翻转课堂”示意图



6. 导游专业课程体系构架图



二、学习目标

1. 学情分析

(1) 教学对象的基本情况

本次授课对象是导游专业二年级学生，共 20 人，期中男生 9 人，女生 11 人，根据学生能力和性格特点，采用异质分组，分为 5 组，每组 4 人。

(2) 学生特征

导游专业二年级的学生已经完成了《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游业务》等课程的学习，对导游词的创作和导游景点讲解标准有一定了解。已初步掌握了导游词撰写和讲解的基本方法和技巧。但缺乏导游实际工作经验，对标准化和个性化导游服务还不够了解。然而作为本节课程的学习者，学习兴趣广泛，对专业充满好奇心，自主学习能力较强；喜欢上网，善于利用信息化手段进行沟通交流。借助学生的力量，通过团队间相互借鉴、沟通协调让每名学生掌握相关景点知识。团队的组合兼顾了个人能力和特长，均衡各个团队的实力，使得学生之间取长补短、发挥个人所长，以保证本次任务的顺利完成。

2. 学习目标

本课学习后，学生应能：

- (1) 能采用小组讨论法，依据丽正门相关知识，掌握导游词写作的基本技巧；
- (2) 能采用组内分工协调和组间讨论的方式，筛选、整合丽正门导游词并进行讲解；
- (3) 能举一反三，采用头脑风暴法方式，分析不同客源的个体化差异，因人而异修改导游词，能够进行丽正门的个性化导游讲解；
- (5) 能在学习过程中做到团队协作、沟通协调、耐心细致和认真严谨,养成 7s 现场管理的工作习惯。

三、学习内容

1. 工作情境描述

假设学生是本次避暑山庄之行的导游员，需要为游客进行导游讲解服务。要求学生首先要了解导游讲解的客源情况，并根据游览需要设计避暑山庄游览线路，梳理客情数据、提炼景点相关知识，理清思路，确定讲解内容，精心架构设计，为游客提供满意的旅游体验，课后教师再次带领学生走进中国四大园林之一的避暑山庄，进行丽正门讲解并上传景点导游 APP，游客进行评价。

2. 学习任务描述

学生以小组为单位进行工作，接受本节课教师下达的学习任务书，通过教师的指导和企业专家的点评，查阅丽正门的相关资料，对比分析不同客源，地域文化、审美、情感以及兴趣方面的内容，因人而异有针对性的设计改写个性化导游词并进行讲解。

3. 学习内容分析

通过学习（工作）任务步骤描述，确立了本节课程的学习内容，并将相关知识内容规范给学生，便于学生学习应用，具体如下：

（1）避暑山庄丽正门的景区景点知识。

- ①搜集整理关于丽正门由来、名称、传说、创建者等相关信息，作为导游词创作的源泉；
- ②将资料汇总，小组间讨论课下对避暑山庄丽正门导游词进行初步创作；
- ③观看避暑山庄丽正门导游讲解视频。

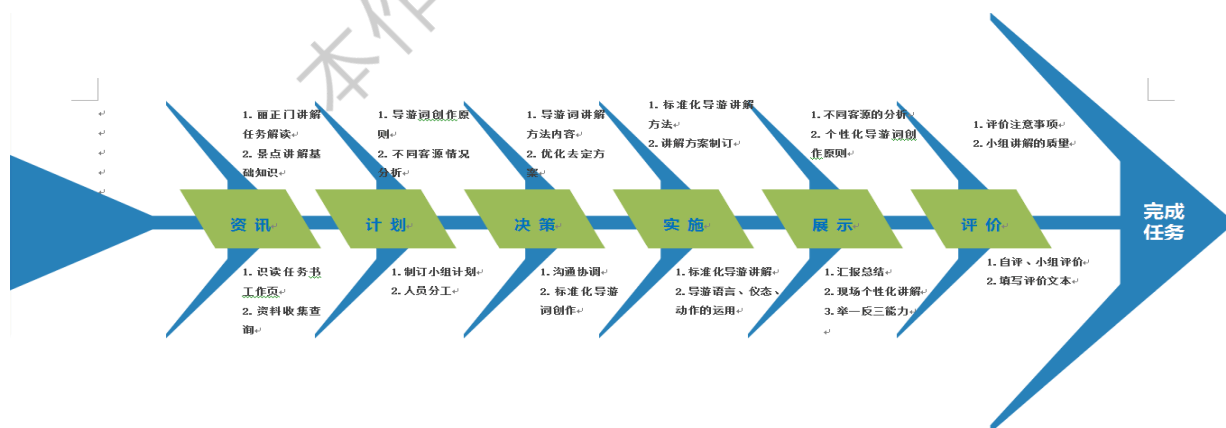
（2）标准化讲解和个性化讲解。

①标准化讲解，是导游在仪容仪表、语言选择、接人待物上的一种做基本的规范，是每一名导游必须遵守的道德规范；

②个性化讲解，是在标准化导游讲解的基础上，面对不同类别的客人，进行有针对性的讲解，如：夕阳红团、学生团、散拼团等。

（3）避暑山庄丽正门导游词的创作

- ①要考虑到避暑山庄丽正门建立的年代、时代特点、园林建筑风格、作用来创作导游词；
- ②创作过程中要考虑到讲解的趣味性、知识性以及实用性，能够让不同类别的人群都能够接受。
- ③导游词创作的原则：层次分明、切入新颖、通俗易懂、现场感强、趣味突出、知识恰当。



4. 内容选取

根据本任务的学习目标、导游词创作及讲解的工作要求级学生知识能力基础，确立本节课的学习内容：

理论知识：掌握导游词创作的基本原则、方法及分类等理论知识；掌握景区景点在实践讲解中的技能知识；根据不同客人的需要因人而异进行标准化及个性化导游词的创作并进行讲解。

能力内容：学习内容中还涉及对客沟通、资料收集整理，导游词创作方法能力的训练、小组分工合作的劳动形式、明确工作任务等工作要素，熟悉工作要素有利于学生更好的进行专业学习，毕业后更快的融入职场，实现导游员质的飞越。

导游词的创作及讲解是导游员在带团过程中非常重要的一个内容，学习本节课内容对学生从事导游工作具有重要作用。

5. 教学策略

本节课采用翻转课堂、混合式教学策略，根据学习目标及学生特点，设计为“工学结合一体化”教学模式。从真实的工作情境出发设计学习任务，采用翻转课堂的教学模式，课前教师利用超星网络平台下发学习任务单并上传丽正门讲解的相关视频等学习资源，学生利用手机 APP 领取任务并在线上观看教学视频及教学范例进行自学，以学生为主体，教师为主导，学生在平台上进行学习、沟通讨论交流。通过学习工作页中问题进行自我检测并通过平台在线答疑、辅导，帮助学生吸收内化课前知识，保证课前学习效果。课下分组进行任务教学模拟真实导游工作流程展开合作探究学习。巩固、检查、转化课前线上学习内容，对知识内容进行延伸，本次教学我主要采用了项目驱动教学法、情境教学法以及小组讨论等方法，结合信息化教学手段，展开教学活动，在各个教学环节又使用了不同具体的教学方法。

6. 学习重难点分析

根据学习目标及职业素养的需求，结合学习内容及学生实际，确定了本节课的重难点，如下：

教学重点	重点内容	利用 3D 模拟导游软件进行丽正门标准化导游词创作和讲解
	确定依据	标准化导游词创作及讲解，是导游人员应掌握的基本素养，是考察导游员对景区景点知识的掌握情况，同时也是考核导游员对讲解标准的掌握情况，该内容是学习的核心内容。
	突破方法	1. 根据任务单上给出的景点内容，通过观看微视频自主学习丽正门基本知识； 2. 动画视频演示，教师讲解导游词创作原则，学生完成在线测试题，根据创作原则创作标准化导游词利用 3D 模拟导游软件进行讲解练习； 3. 学生巧用顺口溜，熟悉标准化导游词编写技巧，辅助学生完成导游词的编写及讲解。
教学难点	难点内容	因人而异修改丽正门导游词，进行个性化导游讲解
	确定依据	标准化导游讲解是基本要求，而要满足不同游客的个性化需求，进行个性化服务，就要了解不同团体的需求特征，因人而异修改导游词进行个性化导游讲解服务。

		<p>1. 课前，观看微视频动画，分析讨论，整理记录提炼出的相关知识点。网上检索或查阅资料，加深知识点的理解。组内讨论制定结构优化方案。</p> <p>2. 课上，每组通过抽签针对不同团体个性化需求进行分析，从客人的地域文化、审美、情感及兴趣爱好，组内进行分享讨论，教师给予提示和引导。总结出不同团体的个性化需求特征，教师进行点评，根据抽签决定的团体，有针对性的改写一段个性化导游词，并进行组内试讲，推选小组名导。</p> <p>3. 课后，教师带领学生再次走进中国四大园林之一的避暑山庄，将学生讲解练习的语音资料上传到景点讲解语音 APP 上，游客点评，并进行阶段总结，提出改进措施，为课后拓展奠定基础。</p>	
--	--	---	--

四、学习资源

本课学习中，学生的学习资源包括：1、教学设备：3D 模拟导游实训室；2、工具与材料：彩色卡纸、A4 纸、笔、笔记本；3、教学材料：工作页、教材、超星学习通、PPT、flash 微课动画视频、导入视频、旅游资源库 APP。让学生体验真实的工作环境和氛围，激发学生兴趣，提升学习效果。

1. 硬件资源

硬件资源	运用环节	功能
专业一体化教室	资讯、计划、决策	资料查询、讨论、互动、交流
3D 模拟导游实训室	决策、实施、展示	仿真验证计划、实施讲解、成果展示

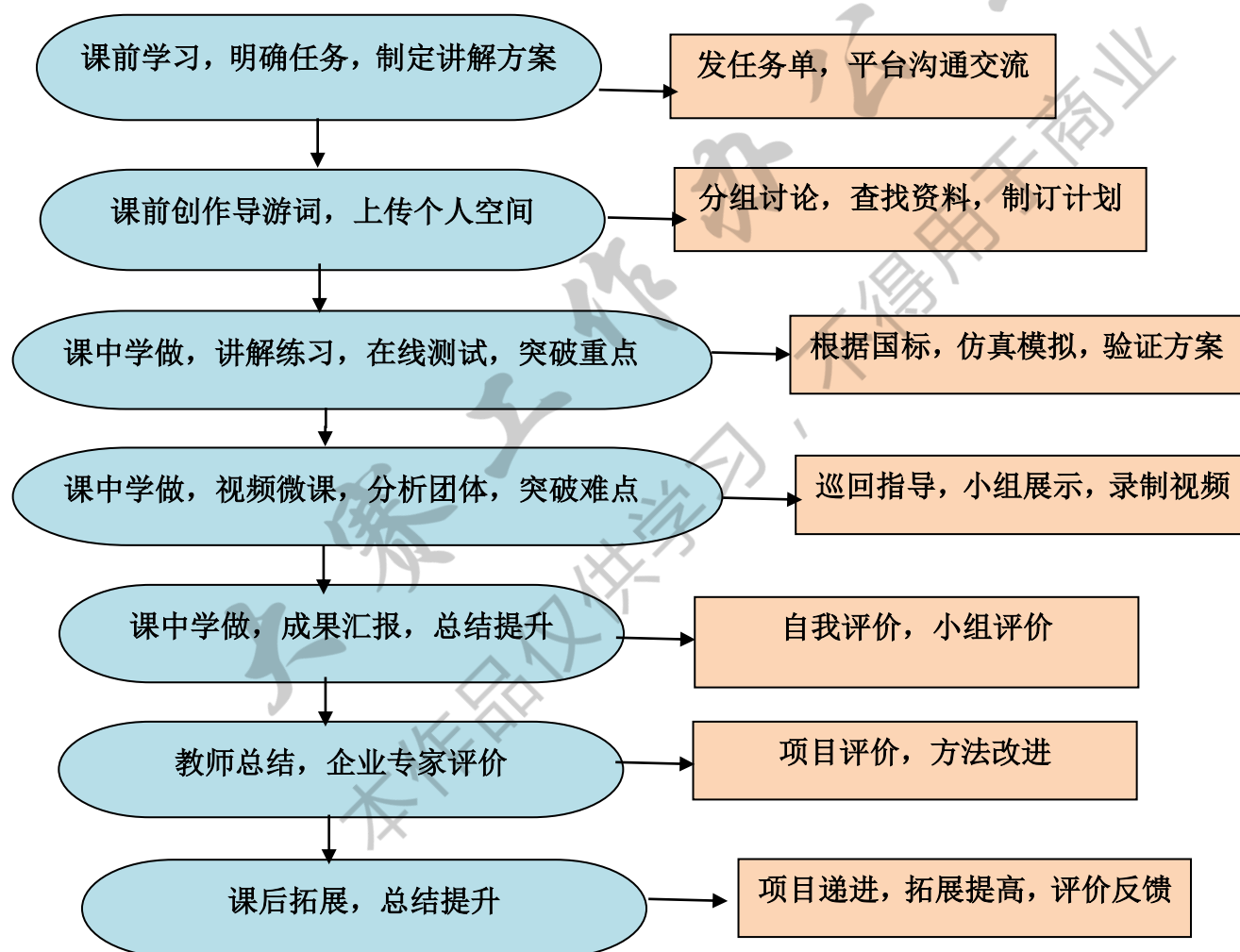
2. 软件资源

软件资源	运用环节	功能
校园网资源库共享台 超星教学平台(学习通 APP) 景点导游 APP	课前准备、学习 课中学习、评价 课后拓展	为线上学习提供网络平台，实现课堂翻转
派工作页、任务书	课前学习	明确任务要求
视频、微课	课前、课中学习	自我学习提升，掌握重点
评价表	评价	工作学业评价

五、教学实施过程

1. 教学实施流程图

- (1) 注册并登陆“超星网络平台”；
- (2) 领取本节课的工作任务单；
- (3) 以小组为单位，查看平台上的学习资料（视频、任务单、教学课件），自学理论知识；
- (4) 小组在“超星网络平台”上进行讨论，完成课前学习任务；
- (5) 个人初步构建避暑山庄丽正门导游词，上传至“超星”个人学习空间；
- (6) 全班制订计划是否完整，教师进行审批；讲解视频上传平台，进行评价打分；
- (7) 实施计划，完成任务，视频上传平台；
- (8) 个人、小组互评、教师评价、企业专家评价，评选出班级名导；
- (9) 课后反复练习，完成拓展提高题，掌握园林建筑景观标准化和个性化讲解的方法与技巧。



2. 教学实施过程

学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
任务准备 (课前)	<p>1. 组建团队：将本班 20 人，4 人为一小组，共 5 组，推选出各组组长；</p> <p>2. 各小组编制自己小组的名称及口号；</p> <p>3. 明确本节课的学习任务及要求。</p> <p>4. 进行 7s 规范教育学习</p> <div data-bbox="441 569 840 882" data-label="Image"> </div> <p>模拟到有训练学习小组</p> <div data-bbox="441 968 831 1319" data-label="Image"> </div>	<p>1. 教师检查学生出勤、着装、精神状态，调动学生积极性，调节课堂气氛；</p> <p>2. 强调 7s 规范（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约）；</p> <p>3. 协助学生进行分组，将班级学生分成 5 组；</p> <p>4. 布置本节课的学习任务。</p> <div data-bbox="1126 718 1478 1276" data-label="Image"> </div> <p>教师协助学生组成学习小组</p>	<p>超星网络平 台下发学习 任务单及课 前自学的工作页</p> <p>超星网络平 台进行沟通 学习。</p>	<p>任务驱动法</p> <p>自主探究法</p>

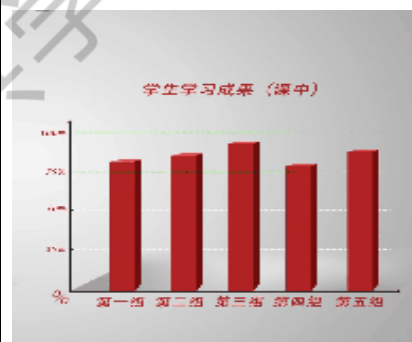
学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
翻转课堂 搜集资料 (课前)	<p>1. 通过手机登陆超星学习通 APP，下载并观看视频丽正门景点讲解视频。</p> <p>2. 获取课前学习任务：上网或到学校图书馆搜集资料，查阅教材，完成工作页上的引导问题，完成知识检测，掌握导游词编写的原则及技巧。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>学习完毕后，回答下列问题：</p> <p>1. 丽正门的讲解内容包括哪些？</p> <p>2. 为何丽正门能成为乾隆三十六景之首</p> <p>3. 游客群体都有哪些？</p> </div> <p>3. 以小组为单位，进行导游词创作，根据创作原则，进行小组分工，编写出丽正门导游词，上传至平台。</p> <p>4. 疑问点通过同学间讨论，或通过平台、微信群与老师、同学进行交流。</p> <p>5. 合理制定工作计划，并进行试讲。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">学生进行课前自主学习</p>	<p>1. 通过超星学习平台上传丽正门讲解视频微课。</p> <p>2. 明确本节课学习任务：指导学生利用网络、图书馆、教材查阅本节课需要的相关资料，指导学生完成工作页上的引导问题，给出导游词编写的原则及技巧。</p> <p>3. 通过超星学习平台、微信群等网络方式与学生进行沟通、交流，对学生的作品进行纠错，指导学生从时代特点、建筑风格以及作用等方面创作导游词。一定要考虑到讲解内容及用时要求。</p> <p>4. 提醒学生合理安排学习时间</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">教师下发学习任务书 课前学生学习成果</p>	<p>1. 翻转课堂（学生带着问题进入课堂，提高学习效率）</p> <p>2. 信息化教学手段：微课、动画视频、超星学习通 APP、微信群、互联网、学习任务书工作页等，有效的开展教学活动</p>	<p>自主探究法、：小组成员根据学习任务查阅资料，搜集信息并制定导游词编写方案，培养学生分析问题和解决问题的能力。</p> <p>小组合作法：小组成员进行导游词编写方案对比并讨论，共同确定本组的编写及计划。</p>

学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
<p>课中做学 争当名导</p> <p>环节一 情景创设 游丽正门 (30 分钟)</p>	<p>1. 整理好仪容仪表，摆放好学习工具，准备上课。</p> <p>2. 师生问好，班长报告出勤情况。</p> <p>3. 假设学生是本次山庄之行的导游员，通过上节课自主设计的山庄游览线路带领游客来到丽正门前准备参观。观看丽正门讲解视频及两段微课，回答何为标准化讲解的引导问题，小组讨论，展示课前优秀讲解计划。树立标准化导游讲解的初步印象。</p> <p>4. 学生依托视频、导游讲解国家标准，并利用 3D 模拟导游软件观察景点细节，小组间进行讨论，确定标准化导游讲解的内容及用时要求，进行体验试讲，验证感性认知。</p> <p>5. 学生登录平台，完成在线测试题，巩固景点知识，并巧用顺口溜。掌握教学重点。</p> <div data-bbox="295 837 665 1115" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="680 837 1028 1115" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="295 1126 665 1377" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="680 1126 1028 1377" data-label="Image"> </div>	<p>1. 检查 3D 模拟导游教学软件等教学设备，检查学生的仪容仪表及学习工具摆放情况，检查学生出勤情况，督促学生迅速进入学习状态。</p> <p>2. 利用 3D 模拟导游教学软件，播放景点讲解微课视频，引导学生回到何为标准化导游讲解的问题，并针对课前学习完成情况，选取优秀讲解计划进行展示，从讲解的语言、动作、仪态等方面帮助学生树立标准化导游讲解的印象。</p> <p>3. 教师巡回指导，从导游词创作的切入点、趣味性、层次感等各方面，帮助学生确定标准化导游讲解内容及时间要求，再次指导学生进行丽正门导游讲解。有助于掌握景点知识。</p> <p>4. 教师指导学生完成在线测试题，并总结标准化导游词创作和讲解顺口溜：层次分明，切入新颖，通俗易懂，趣味突出，知识恰当，现场感强。帮助学生理解教学重点。</p>	<p>1. 学习 通统计（统计活动结合讲解视频，加深学生印象）</p> <p>2. 学生 进行展示，并最终确定标准 化导游讲 实施方案</p>	<p>情境教学法 任务驱动法 角色扮演法</p>

学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法														
<div>课中做学 争当名导</div> <div>环节二 拓展延伸 练丽正门 (30 分钟)</div>	<div>1. 学生利用手机登录超星学习通，观看平台上给出的老年团、学生团、散拼团的分析数据，总结出不同团体的个性化需求特征。</div> <div><table border="1"><thead><tr><th>客情数据</th><th>老年团</th><th>散拼团</th><th>学生团</th></tr></thead><tbody><tr><td>游客来源</td><td>本省居民</td><td>全国各省市</td><td>本市学生团体</td></tr><tr><td>游客年龄</td><td>55 周岁以上</td><td>18 至 60 周岁之间</td><td>13 至 25 周岁之间</td></tr><tr><td>游览目的</td><td>退休职工探亲</td><td>观光、度假、休闲</td><td>研学</td></tr></tbody></table></div> <div>2. 学生通过教师讲解的个性化导游词写作方法及技巧，自主学习个性化导游词编写的顺口溜，通过完成 flash 连线游戏，确定在个性化导游讲解中应加入哪些内容，并现场抽取一个团队，有针对性的改写个性化导游词上传网络平台，利用 3D 模拟导游软件通过图片导航、旋转推拉等形式，小组间进行丽正门的个性化导游讲解，推选出小组名导。</div> <div></div>	客情数据	老年团	散拼团	学生团	游客来源	本省居民	全国各省市	本市学生团体	游客年龄	55 周岁以上	18 至 60 周岁之间	13 至 25 周岁之间	游览目的	退休职工探亲	观光、度假、休闲	研学	<div>1. 教师现场对学生进行指导，从地域文化、审美角度、情感诉求、兴趣爱好等几个维度去总结不同团体的可行化需求特征。</div> <div>2. 教师为学生现场举例讲解，个性化导游词的编写技巧，并通过 flash 连线游戏确定老年团应加入满清历史的相关知识；学生团，好奇心强，应加入一些景点的传说故事，散拼团，编写时应综合考虑加入历史、艺术、传说等相关内容。组织各组学生现场抽取一个团体，有针对性编写个性化导游词上传至空间，教师帮忙修正，并总结个性化导游顺口溜（山庄行，重文化；参观者，目不暇，南北中，对比答；职业异，用方法；还有景点和时间，时时不忘个性化）帮助学生实现教学目标。</div> <div><div>老年游客避暑山庄导游方案</div><div><div>1、客情分析</div><div>1、年龄较大、行动起来相对缓慢 3、对讲解要求较高 4、喜欢怀旧</div><div>二、游览季节/时间</div><div>春季、秋季</div><div>2、个性化导游方案设计</div><div>1、讲解内容</div><div>皇家园林和私家园林的对比</div><div>皇家园林与私家园林造园手法的不同</div><div>2、讲解风格</div><div>亲切大方、明快</div><div>3、讲解注意点</div><div>注意不能脱离对老年人的庆祝情绪</div><div>注意提醒游客参观的顺序和讲话声音不要太高</div><div>777 818 166 777 777</div></div></div>
客情数据	老年团	散拼团	学生团															
游客来源	本省居民	全国各省市	本市学生团体															
游客年龄	55 周岁以上	18 至 60 周岁之间	13 至 25 周岁之间															
游览目的	退休职工探亲	观光、度假、休闲	研学															

学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
<p>课中做学 争当名导</p> <p>环节三 成果展示 话丽正门 (15 分钟)</p>	<p>1. 各小组学生根据组内学习状况,根据导游词创作及个性化讲解的情况,确立小组名导,依据抽签决定的个性化服务团体,利用 3D 模拟导游软件在全班进行讲解展示。</p> <p>2. 通过在讲解过程中对仪态、语言、动作等方面的修正,加深导游讲解印象。</p> 	<p>1. 教师依据学生的学习情况以及个性化导游词的编写情况,选出优秀的学习小组指导其进行成果展示。</p> <p>2. 展示过程中,注意辅导学生讲解时的仪态、语言、动作等方面的内容,帮助学生更好的完成个性化讲解任务。</p> <p>3. 教师利用手机、摄像机等设备,在学生讲解过程中录制视频并上传至平台,作为有声导游的蓝本,同时将作品视频发送给企业专业,做专业点评。</p>	<p>利用 3D 模拟导游软件成果展示并上传平台(督促各组学生学习)</p>	<p>角色扮演:学生现场扮演导游,针对 3 种不同的团体,进行丽正门个性化导游词讲解,其他组员作为游客。</p> <p>成果展示:学生对个性化导游讲解阶段性成果进行展示。</p>

学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
<p>课中做学 争当名导</p> <p>环节四 多元检测 评丽正门 (15 分钟)</p>	<p>1. 各小组成员对本小组改写的个性化导游词及成员的讲解表现进行评价，并登录超星网络教学平台，依据是否满足游客个性化特征；针对不同客源，可行化服务是否准确以及讲解内容是否合理、完整，对整个环节进行自我评价和小组内互评</p> <p>2. 各小组成员，对其他小组改写的个性化导游词及成员讲解表现进行评价，并登陆学习平台填写评价表。</p> <p>3. 学生听取其他小组成员、旅行社经理、教师对本组改写导游词，小组间个性化讲解完成情况的综合评价</p> <p>4. 小组成员明确本小组改写个性化导游词和讲解的优缺点及改进方向，完成个人学习小结。</p>	<p>1. 教师组织各小组进行自评：让每个小组成员对小组的改写的个性化导游词及讲解进行评价，并登陆教学平台填写学生评价用表。</p> <p>2. 教师组织各小组进行互评：要求各小组派出代表对其他小组进行点评。并登陆超星网络平台填写学生评价用表。</p> <p>3. 教师邀请旅行社经理针对各小组改写的导游词以及讲解进行评价、选择。并进行点评。</p> <p>4. 教师评价：教师对学生的改写导游词及讲解表现进行综合评价，分析作品的优缺点。并填写教师评价表。</p> <p>5. 教师和旅行社经理按照旅行社经理 40%、教师 30%、组间 20%、自我评价 10%，对每组进行量化考核，确定最优个性化导游词及讲解方案</p>	<p>数字化资源：学习工作页、超星网络平台、学生评价标准、教师评价标准、企业评价标准、量化数据平台等，组合新颖、富有创意。</p>	<p>评价学习法：教师利用多种评价方式对学生作品进行点评并归纳总结为学生的下一步学习指明了方向。</p>



学习环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
课后拓展 实践讲解 (课后)	<p>1. 跟随教师进行多种讲解练习，完成教师布置的拓展提高题：任选德汇门、碧峰门等典型园林景观进行对比分析，总结出园林景观讲解的技巧。</p> <p>2. 优秀的导游讲解词录制成音频上传至随身导游 APP。</p> 	<p>1. 通过超星网络平台下发学习拓展任务，帮助学生总结出园林景观讲解的方法和技巧，利用网络平台，对学生的课后学习状况进行监督，做到差异化教学，个性化辅导。</p> <p>2. 指导学生将优秀的讲解作品录音上传至导游讲解 APP，为游客提供在线讲解服务，游客使用后通过 APP 进行评价，使用游客进行评价。</p> 	<p>多种教学媒体： 7S 细节管理考核表、任务书、实践讲解、教学课件（PPT）等。</p>	<p>任务驱动法： 在现有任务基础上，巩固所学，并提出拓展提高题，培养学生的综合能力。</p> <p>自主学习法： 课后拓展任务同时是下一学习任务，培养学生举一反三的能力</p>

六、学业评价

一、组间互评，组内自评

1、组间互评、组内自评方式：

采用自由市场法组织学生观看其他组讲解工作成果寻找差异点，并结合课上连线练习，找出不同组存在的问题，最后结合教师评价完成对组内成果的评价。

2、组间互评，组内自评评价指标：

- (1) 是否按工作流程实施与记录；
- (2) 仪容仪表是否合格；
- (3) 导游讲解言语语调是否符合规范化要求；
- (4) 小组间合作是否比较和谐；
- (5) 导游词编写讲解是否到位。

二、教师评价

1、教师评价方式：

采用过程性与终结性评价方式，结合国家标准以及行业标准，通过对工作整理和工作实施的评价，及时给予学生反馈，促进学生专业技能和职业素养的提高。

2、教师评价指标：

- (1) 是否按时出勤；
- (2) 着装是否得体，符合导游员要求；
- (3) 有无佩戴吊卡；
- (4) 工作态度是否积极；
- (5) 是否参与分工协作；
- (6) 组内是否复核；
- (7) 工作记录与工作流程是否正确。

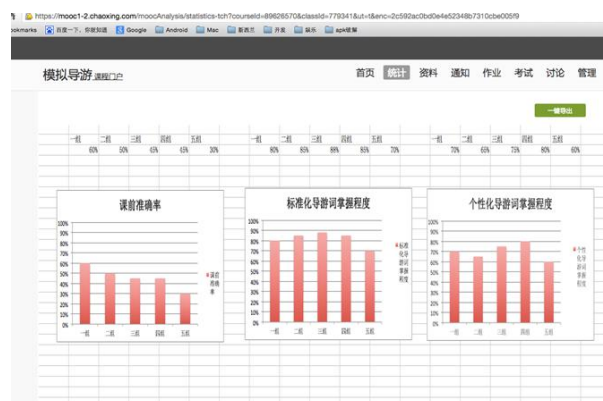
三、企业专家评价

1、企业专家评价方式：

采用登陆超星学习通，进行网络评价的方式，结合行业标准，对学生工作的讲解过程进行网络在线评价，反馈学生和老师

2、企业专家评价指标：

- (1) 导游词讲解是否得当；
- (2) 工作态度是否积极；
- (3) 着装是否得体，符合导游员要求；
- (4) 导游语言是否风趣幽默，吸引客人；
- (5) 导游词创作取材是否新颖



课前、课中、课后学生完成情况评价情况

七、教学反思

1. 教学设计以任务驱动为主线、以学生为主体、以信息技术为支撑，借助于网络学习平台和3D模拟导游软件，突破了传统教学中的难题；
2. 学习资源的数字化；
3. 学习工具的智能化；
4. 学习要求的差异化以及学习评价的多元化。
5. 该教学设计有效的提升了学生标准化导游讲解技能，拓展了个性化导游服务思路。

大赛工作办公室
本作品仅供学习，不得用于商业

附件一：学习任务“坦荡门开向午阳--避暑山庄丽正门模拟导游讲解”学生工作页

坦荡门开向午阳---避暑山庄丽正门导游讲解

工

作

页

坦荡门开向午阳——避暑山庄丽正门导游讲解

工作方法

讲解、设计、展示和演练相结合

工作目标

熟悉避暑山庄丽正门景点知识。
运用标准化及个性化导游技巧进行景点讲解。

『 6S 』

一、整 理 (SEIRI)

- ◆贪多心态害死人
- ◆区分“要”与“不要”的物品
- ◆处理非必需品的办法

二、整 顿 (SEITON)

- ◆整顿为了提高工作效率
- ◆整顿关键原则：一切为了效率

三、清 扫 (SEISO)

- ◆高效设备来自清扫
- ◆控制污染源
- ◆清扫与产品品质

四、清 洁 (SEIKETSU)

- ◆没有规矩不成方圆
- ◆“破窗理论”应用
- ◆清洁工作的延伸

五、素 养 (SHITSUKE)

- ◆6S 源于素养，终于素养

六、安 全 (SAFETY)

- ◆安全责任重于泰山

工作前，请学习 6S。规定如下：

方式 工作

一个班级分成若干小组，每个小组为 5—6 人，教师首先示范讲解，在讲明训练的要求以及训练时的注意事项，然后分别轮流进行导游讲解实训；老师不断指导、检查、示范，纠正个别错误。

工作步骤

1. 准备教具：导游旗、便携式麦克风、笔记本(草稿本)和碳素笔等。
2. 划分小组，组长必须认真负责各个学生练习路线设计及讲解技能。
3. 按照老师的要求，认真完成相关作业。

过程 工作

【情境创设】

1、在引入环节采用欣赏丽正门的图片、视频、微课等形式，创设一种情境，带领学生进入导游讲解的氛围中，激起学生的兴趣；

2、要对任务进行描述：“避暑山庄丽正门是山庄景区的重要组成部分，更是乾隆三十六景第一景。作为旅行社的导游员，为了更好的为客人提供导游讲解服务，我们不光要做到标准化导游讲解，更要满足客人的个性化需求。那么导游员应该怎样为客人提供标准化和个性化导游讲解呢？”这样的一个描述可以把学生带到一个导游讲解的虚拟情境中，后面的学习内容一直围绕这个情境展开；

3、采用角色扮演法，即让学生观看视频操作之后，在客人进入避暑山庄丽正门景点这样的模拟情境中，按导游员与客人的不同身份进行导游讲解服务，比较真实地模拟了导游服务工作的实际情境。

资讯

承德避暑山庄及周围寺庙

避暑山庄是清朝京城以外的离宫，最初名热河行宫，到了康熙五十年(公元 1711 年)，康熙皇帝将其改名为避暑山庄，并题写了匾额。现在，这块蓝底金字的匾额就悬挂在宫内午门的门楣上。

位于河北省东北部的承德市，是中国一座历史文化名城。避暑山庄就位于这座历史文化名城的市区北部。它是清朝皇帝避暑的地方，又是清代第二个政治活动中心。在中国现有的皇家遗存中，避暑山庄是中国现存规模最大的皇家古典园林，是别具一格的帝王宫苑。

避暑山庄始建于康熙四十二年(公元 1703 年)，乾隆继位后又大加扩建，直到乾隆五十七年(公元 1792 年)才竣工，前后经历了 89 年。避暑山庄规模巨大，占地 563.22 公顷，相当于北京的两个颐和园或 8 个北海公园的面积。它的宫墙长达 9322.24 米，随山就势，蜿蜒曲折，好像缩小了的万里长城。整个山庄汇集了中国南北园林建筑艺术的精华，兼得北方雄奇和江南秀丽之美。

山庄地形复杂，建造者巧借天然，善用地理，兴建了具有各种风格的园林建筑 120 多处。避暑山庄有康熙、乾隆两个皇帝钦定的七十二景，其实，山庄的山水草木，皆成佳趣，园中有园，景中有景，很难用七十二景来概括。

整个山庄的地势，西北高耸，东南低下。具有江南秀色的湖区位于东南，呈现草原风貌的平原横亘其北，反映高原气势的巍巍高山雄踞于西，恰好体现了我们伟大祖国的地形特征，酷似祖国锦绣河山的缩影。难怪乾隆皇帝这样称赞：“山庄咫尺间，直作万里观。”

根据自然形态和使用功能，山庄内部可分为宫殿区和苑景区两大部分，苑景区又由湖泊、平原、山峦组成。

宫殿区，位于山庄的南部，是清朝皇帝处理朝政和帝后居住的地方，由正宫、松鹤斋、万壑松风和东宫等四组建筑组成。宫殿区的建筑与豪华的皇宫相比，风格迥然不同。这里的建筑，古朴、淡雅、简洁，既不失皇家的庄严，又与山庄的山林野趣相协调。“丽正门”是乾隆钦定的三十六景的第一景，从这里进入正宫。“澹泊敬诚”殿是正宫的主殿，完全由名贵的楠木建造，故俗称楠木殿，皇帝举行盛大庆典就在这里。“四知书屋”是皇帝举行大典前后休息的场所。“烟波致爽”殿是皇帝的寝宫，它是康熙皇帝钦定的三十六景中的第一景。康熙、乾隆、嘉庆和咸丰四个皇帝，都曾住在这里，咸丰皇帝就病死在该殿的西暖阁中。在“烟波致爽”殿的后面，有一座玲珑别致的两层楼房，这就是“云山胜地”楼，以假山代梯，登楼眺望，湖光山色，尽收眼底。“松鹤斋”建筑形制与正宫相似，是乾隆母亲的住所。“万壑松风”踞冈临湖，是宫殿区与湖区的过渡建筑。东宫，在正宫的东面，主要建筑有清音阁、富寿园、勤政殿、卷阿胜景殿。

“山庄以山名，而胜趣实在水”。湖区占山庄总面积的 9.8%，是山庄的重点风景区。湖水总称为塞湖，水面广阔，被如意洲、月色江声、青莲岛、金山等洲岛分割成澄湖、如意湖、上湖、下湖、银湖、镜湖、内湖(又称西湖)等七个湖区。其间，堤、桥、闸、榭，星罗棋布，错落有致，把各个湖区连接起来，造成了曲折、幽深的意境。依水傍湖，模拟江南优秀园林，修建了许多亭台楼阁，湖畔垂柳依依，湖面碧荷多姿，波光水影，优美迷人。

平原区在湖区以北，占山庄总面积的 10.3%，是一片开阔的平原。位于中部的万树园，不施土木，不立篱墙，地上绿草如茵，林木遮天蔽日。当年，皇帝曾在这里设立蒙古包，接见和欢迎前来朝觐的边疆民族和宗教首领。平原区西部有座文津阁，设计精巧，高洁素雅，可谓园中之园。当年这里曾藏有《古今图书集成》、《四库全书》各一部。

山区在山庄的北部和西北部，层峦叠嶂，沟壑纵横，占山庄总面积的 78.3%。这大片山地，由榛子峪、西峪、松树峪、梨树峪、松云峡五条沟峪组成。原来在山上修建了 40 多座楼、堂、殿、阁、寺、庙、庵、观，这些建筑，或临溪谷，或踞山巅，或傍山腰，各依地势，景象万千。

避暑山庄经多年的维修，如今已基本恢复原来的面貌，成为国家级风景名胜区。2001 年新世纪来临之际，被列入国家最高级别“5A”级旅游景区。1994 年，联合国教科文组织世界文化遗产委员会将其批准为世界文化遗产，成为全人类的共同财富。

承德避暑山庄的北面 and 东面，依次排列着十二座庙宇，像众星捧月一样，拱卫着避暑山庄，这就是有名的“外八庙”。它们和避暑山庄一起被联合国教科文组织世界文化遗产委员会批准为世界文化遗产，被国家旅游局列为国家级风景名胜区，2001 年初，其中的普宁寺、普陀宗乘之庙被列入国家最高级别“4A”级旅游景区。

这十二座庙宇是从康熙五十二年(公元 1713 年)到乾隆四十五年(公元 1780 年)陆续修建起来的，前后经历了 67 年。在山庄以北的山丘地带带有八座，自西而东的顺序是：罗汉堂、广安寺(又称戒台)、殊像寺、普陀宗乘之庙(俗名小布达拉宫)、须弥福寿之庙(又称新宫)、普宁寺(俗称大佛寺)、普佑寺、广缘寺。在山庄以东的武烈河东岸有四座，自北而南依次是：安远庙(俗称伊犁庙)、普乐寺(俗成圆亭子)、溥善寺(俗称后寺)、溥仁寺(俗称前寺)。这些庙宇共占地将近 43 万平方米。

本来是十二座庙宇，为什么称为“外八庙”呢？它的来历是这样的：普佑寺是普宁寺的附属庙，普乐寺、广安寺、罗汉堂三座庙宇平时不驻喇嘛，直属内务府绿营守护。其余八座，隶属于清廷直属的理藩院管理，住有喇嘛，喇嘛的银两由理藩院拨发。因承德地处京师(一说古北口)以外，故称“外八庙”。相沿成习，“外八庙”就成了这十二座庙宇的代称。

“外八庙”的修建，都是当时清朝帝王政治活动的产物。每一座庙宇，都有其特定的历史背景，记述着一些重大的历史事件。庙内现存的碑刻和文物，从不同的侧面记录了清朝初年即康乾盛世时各族人民之间政治、经济、文化交往的情况，展现了中国各民族统一、巩固和发展的历史进程。这些庙宇，都是喇嘛庙。清初，定喇嘛教为国教，对少数民族实行“因其教，不易其俗”的政策，这些寺庙主要是团结蒙、藏王公贵族的活动场所。在当时的历史条件下，达到了“备边防，合内外之心，成巩固之业”的政治目的，收到了“一座喇嘛庙，胜抵十万兵”的效果。因此，可以说，这些庙宇，是清代民族团结、维护祖国统一的象征，也是抵御外辱、战胜民族分裂的历史见证。“外八庙”是中国劳动人民血汗和智慧的结晶，它们像一颗颗明珠，在塞外熠熠生辉，独放异彩。这些庙宇，融汇了汉、满、蒙、藏民族的宗教建筑艺术之长，集中国古代庙宇建筑精华于一地，闪耀着中华民族灿烂的文化光辉。这些庙宇的兴建，把宗教特色和园林格局协调起来，把宗教和政治融合起来，形成了风格各异，总体又相互协调的庞大寺庙群，是中国罕见的梵宇大观。

“外八庙”的建筑，装饰华贵，外观精美，富丽堂皇，气势雄伟，与避暑山庄古朴淡雅的宫殿建筑形成鲜明对比。普乐寺的主体建筑旭光阁，是仿北京天坛祈年殿建造的，阁顶天花藻井龙凤呈祥的图案，雕工精细，造型精美，至今仍光彩夺目，具有很高的艺术价值。须弥福寿之庙的妙高庄严殿，是班禅六世居住时讲经的地方，吉祥法喜殿，是班禅六世的住处。这两座殿的殿顶上覆盖着

黄色镏金铜瓦，瓦片成鱼鳞状，殿檐前是如意镏金滴水，鱼鳞镏金瓦和如意镏金滴水共用头等金叶15429两8钱5分4厘。四条殿脊上，各匍匐着两条金龙，在蓝天白云衬托下，金光闪烁，大有凌云腾空之势。这八条金龙，每条金龙都重一吨以上。普宁寺内的主殿大乘之阁，内供一尊高达23.511米的木质观世音菩萨像，全身重108.44吨。这尊大佛有42只手，每只手都拿着一件法器。这是世界上最大的木雕佛像，显示了中国工匠高度的智慧和技巧。普陀宗乘之庙，占地22万平方米，是“外八庙”中规模最大的一座，有大小建筑60多处。它是仿照西藏布达拉宫修建的，主体建筑大红台，位于寺庙的后部，通高43米，四周群楼环抱，殿顶也用镏金铜瓦铺成，庄重肃穆，气势非凡。

这里的座座庙宇，各具特色，涉足游览，汉式寺庙的凝重、端庄，西藏布达拉宫的气势，日喀则扎什伦布寺的胜概，新疆伊犁庙的身影，都可尽收眼底。

丽正门简介

丽正门既是避暑山庄的正门，也是正宫的正门，建于乾隆十九年（1754年）。它是个重台城门，有三个长方形拱门入口，重台上建有城阁三间。门前列石狮一对，左右立下马碑各一，迎面建有30米长的红照壁。布局规格严整，风格质朴秀丽，为避暑山庄的乾隆三十六景之首。

门前列石狮和下马碑，迎面有红照壁，门上有阁楼，下有3门，高敞宏伟。中门上方有乾隆题额“丽正门”三字，取《易经》“日月丽乎天”之意，从右向左分别是以满藏汉维蒙五五种文字刻成。它和门内上方乾隆题诗“两字新题标丽正，车书恒此会遐方”，象征着国内各民族团结，国家强盛、统一。

丽正，取自《易经》：“日月丽于天”，意思为光明正大的门。因我国的封建皇帝都自诩为受命于天的天子，故名其正门为丽正门。在我国历史上，元朝大都北京皇城的正门曾叫丽正门，

明代改称正阳门。清帝乾隆将避暑山庄兼正宫的正门命名为丽正门，表明这里是同皇城一样重要的政治活动场所。丽正门前正中央门洞上方，镶有乾隆用汉、满、蒙、维、藏五种文字题写的“丽正门”石质匾额，这是我国统一多民族国家的体象征。中门北面的门额上刻有乾隆皇帝于乾隆十九年写的一首诗：

岩城埤霓固金汤，趺荡门开向午阳。两字新题标丽正，车书恒此会遐方。

门前有御道广场，青石铺路，广场南置红照壁，与街市相界。广场东西各立下马碑一通。



任务单

课前自主学习任务单

课前学习任务单
<p>1. 课题名称</p> <p>年级_____ 学科 _____ 册 _____（内容）</p> <p>班级_____ 任课教师_____ 时间_____</p>
<p>2. 达成目标</p> <p>1、了解避暑山庄景区简介</p> <p>2、熟悉避暑山庄丽正门景点相关知识</p> <p>3、初步构建避暑山庄丽正门导游词</p>
<p>3. 学习方法建议</p> <p>自主学习，小组合作探究，注重团队合作精神</p>
<p>二、学习任务</p> <p>通过阅读资讯、微课视频等教学资料自学，完成丽正门导游词初步构建任务： （学生根据给出的建造历史、营建传说、建筑结构三个方面的内容进行导游词构建）</p>
<p>三、学生自主学习后存在的困惑，对课堂教学的建议建议（学生填写）</p> <p>（提示：此项由学生自主学习之后填写）</p>

任务一

避暑山庄丽正门标准化导游词

女士们、先生们：

你们好！欢迎大家来避暑山庄观光游览。避暑山庄位于承德市区北部，是我国现存最大的古典皇家园林。

避暑山庄是清代康、乾盛世的象征。作为山庄缔造者的康熙、乾隆，都曾六下江南，遍历天下景物之美。在修建避暑山庄时，博采众家之长，融合中国南北园林风格为一体，使避暑山庄成为中国古典园林艺术的总结与升华。我国园林专家们说，整个避暑山庄就是祖国锦绣河山的缩影。专家们为什么会这样说呢？这个问题我想还是请女士们、先生们游览了避暑山庄之后再回来回答。不过，我这里先给大家提个醒，这原因与避暑山庄的地形有关。（导游员采用悬念法，以激发游客游览的兴趣）

各位，避暑山庄到了，请大家下车，现在我就带领大家一睹她的风采。

（在丽正门外）

女士们，先生们，我们面前这座古色古香的门，就是避暑山庄的正门，叫丽正门，是清代皇帝进出的门。宫门面宽三间，上下两层。下层辟有三个方形的门洞，上层有城台和阙楼。你们看，中间门洞的上方有一块石匾，上面是乾隆皇帝用满、藏、汉、维、蒙五种文字题写的“丽正门”，它象征着我们祖国是一个统一的多民族国家。门的两边有两尊石狮，以显示皇帝的威严。门前有御道广场，青石铺路，广场东西各立一块石碑，上面用满、蒙、藏、汉四种文字刻着“官员人等至此下马”，所以我们又叫它下马碑。广场南边有一道红色照壁，使这座皇家园林与外界隔开。关于红照壁，传说里边藏有从鸡冠山飞来的金鸡，在夜深人静时，轻叩照壁，金鸡就会发出叽叽的叫声。如果哪位想考证一下的话，就请夜里到这里来听一听。好了！今天我请大家当一回“皇帝”，进去感受一下皇帝的生活。

女士们、先生们，避暑山庄崭新的风姿，正在越来越引起国内外的瞩目。从事历史、文物、考古、地理、美学、宗教、园林、建筑等方面研究的专家、学者一致认为，避暑山庄不仅是一座大型的露天博物馆，而且是一门博大精深的综合性科学。因为时间所限，今天的参观暂告一个段落。希望大家有机会多来承德，我再陪同各位细细欣赏它，品味它，研究它……。



课中学做任务单

课中学做任务单
1、课题名称 年级_____ 学科 _____ 册 _____（内容） 班级_____ 任课教师_____ 时间_____
2、达成目标 1、熟悉老年团、散拼团、学生团的个性化需求特征 2、完成标准化导游词的讲解任务 3、完成老年团个性化导游词的编写任务 4、完成散拼团、学生团个性化导游词编写任务
3、学习方法建议 自主学习，小组合作探究，注重团队合作精神
二、学习任务
通过网络平台、FLASH 游戏及动画等教学资料，完成标准化导游讲解任务，在标准化导游词的基础上，完成不同团体个性化丽正门导游词编写学习任务：
三、学生自主学习后存在的困惑，对课堂教学的建议建议（学生填写）
（提示：此项由学生自主学习之后填写）

任务二

避暑山庄德汇门简介

承德避暑山庄是清代帝王的“陪都”，虽朴素自然，但仍不失“天子身居九重”之制。在宫门设置上，依然按照古代“天子九门”的规则。辟有九座宫门。他们是：丽正门、城关门、德汇门、流杯亭门、惠迪吉门、西北门、碧峰门、坦坦荡荡门和仓门。

九座宫门中有丽正门、城关门、德汇门、坦坦荡荡门和碧峰门等五座门为城台式阙楼，流杯亭门、惠迪吉门、西北门三座是殿门，仓门为随墙门。九座宫门其中有“康乾七十二景”一处。

德汇门建于乾隆十九年，规制与丽正门完全相同，只是门前没有照壁、石狮和下马碑。门内即为东宫，德汇门既是山庄的大门又是东宫的宫门。东宫在乾隆年间，被称作卷阿胜境，是由德汇门、门殿、前殿、清音阁、福寿阁、勤政殿、卷阿胜境七进建筑组成的。

民国时，这里改做热河省政府，德汇门上曾挂有孙中山先生的手书“天下为公”。日军占领热河时，将这里改做关东军热河司令部。德汇门有着如此曲折的经历，在历史中占有举足轻重的地位。



避暑山庄碧峰门简介

碧峰门位于坦坦荡荡门西北，其形制与丽正门相仿，只是建在西部山区，宫墙亦延山而上。乾隆为此门题额“碧峰门”，意为峰峦叠翠如同碧玉，形象地点出了此处的景色。

碧峰门里碧峰寺，法界慈云此日开。殿倚乔松如古刹，阶为流水作香台”乾隆皇帝在其甲申所作御制诗《碧峰寺》中这样描述碧峰寺和碧峰门。二者均为避暑山庄的胜景。

碧峰门和丽正门、德汇门一样，在山庄的门禁制度及防卫系统中扮演着重要的角色。同样是在乾隆的另一首御制诗《西峪》中讲到了碧峰门对于皇帝游西峪的便利性：“碧门在兹在，进兹近五里。何弗从是入，丽正当阳启。行实不由径，何处外斯理”碧峰门距西峪最近，从此入门要比丽正门近五里。这么便利，为什么不从此门进入呢？行动实在不必拘泥一些大道理，如皇帝必须要从丽正门入园，诸如此类，等等。几句诗文道出了碧峰门的重要性。当然，说碧峰门重要还在于从此门进入，可以很方便地到达榛子峪中的一处胜境——碧峰寺。





课后拓展任务单

课后拓展任务单
1.课题名称 年级_____ 学科 _____ 册 _____ (内容) 班级_____ 任课教师_____ 时间_____
2.达成目标 1、 了解避暑山庄景区简介 2、 熟悉避暑山庄德汇门及碧峰门景点相关知识 3、 完成德汇门或碧峰门导游词编写任务
学习方法建议 充分运用网络平台，小组合作探究，注重团队合作精神
二、学习任务 课后对学有余力的学生继续完成一个拓展提高题，任意选择德汇门、碧峰门等典型建筑进行比较分析，归纳出园林类景观的个性化导游技巧，完成德汇门或碧峰门导游词编写任务。
三、学生拓展学习后存在的困惑（学生填写）

工作评价

学生学习评价表（第二小组评价）

项目	A 级（5 分）	B 级（4 分）	C 级（3 分）	学生自评	同学互评	教师评价
仪容 仪表	五官干净整洁，姿态稳健、面带微笑、着装正规	五官整洁，姿态欠佳、面部无表情、着装普通	五官干净，姿态欠佳、面带僵硬、着装随意	5	4	3
语音 语调	语音甜美清晰，讲解速度适中，语调因人因时而异	语音轻声慢语，讲解速度一般，语调高亢	语音含糊不清，讲解速度不定，语调低沉	5	4	4
积极 运用	积极参与讨论与交流，大量运用平台及网络资源	有参与讨论与交流，有运用平台及网络资源	极少参与讨论与交流，没有运用平台及网络资源	4	3	4
编写 讲解	大胆尝试导游词的编写并做流利讲解	有尝试导游词的编写并做一般讲解	不敢尝试导游词的编写并做流利讲解	5	4	4
善于 与人 合作	善于与小组合作，虚心听取别人的意见	能与小组合作，能接受别人的意见。	缺乏与小组合作的精神，难以听进别人的意见	4	4	4
思维 的创 造性	具有创造性思维，能用不同的方法解决问题，独立思考	能用老师提供的方法解决问题，有一定的思考能力和创造性	思考能力差，缺乏创造性，不能独立解决问题	3	4	5

我这样评价自己：我认为在整体的导游词创作当中还有欠缺，还要努力加强语言修养和讲解技巧

同伴眼里的我：杨晶晶讲的很好，语言丰富，内容不华丽但很实用。

老师的话：1、讲解中运用讲解技巧不够；2、讲解内容还需要加强；3、针对人群选择内容不充实，需要在讲解时注意仪态，动作等方面。

备注：考核成绩=学生自评成绩×10%+学生互评成绩×20%+教师评价成绩×30%+旅行社经理评价成绩×40

大赛工作办公室
本作品仅供学习，不得用于商业