

# 《导游实务》线上教学经验分享

管理工程系 王婉姝

## 一、课程分析

《导游实务》是旅游管理专业的核心课程，与此同时也是导游证考试的重要组成部分，为理实一体化课程。参照十二五规划教材，结合导游证考试制定教材，根据导游人员培养的目标，培养学生作为导游的核心技能。

## 二、网络授课学情分析

受疫情影响，举国上下都在进行网络直播授课，上至公司，下至幼儿园，突然被网络教育支配的家庭学习模式报复性展开。学生在经历了一个假期的闭门生活后，对于返校，对于学习是有向往的，这种原动力是学习热情的源泉，是我们要加以利用的。

但还是冷静的对可能出现的 bug 有了以下思考：

1. 网络授课对学生的监控较稀疏，看不到学生上课的状态，老师真的很难判断学生对知识的掌握情况（甚至不晓得电子屏那边到底有没有一个亲爱的同学）；

2. 课程内容方面，实操课都无法进行，理论课自带枯燥气质，课堂教学都难维持，更何况电子屏 ppt 了；

3. 学生刷手机，喜欢看什么东西？标题党、短小的、视觉冲击强的，有一定新鲜度的等等（这个是对大多数学生的思考，不免有一些喜欢刷有深度内容的孩子）；还有就是无聊随便刷刷，看什么不知道，反正没事做；

4. 刷手机能刷多久，没电充电继续刷。

已经不敢再想下去，我怕打消自己的网课热情，因为毕竟作为老师的我也是摩拳擦掌想要开嗓上课很久了。

于是有了“激发兴趣，充分发挥学生主观能动性，提高自主学习能力”的核心授课精神统领，也就是应对以上这些问题一系列的解答。既然无法捆绑式控制学生学习，那就要让他们自主学习，自主学习靠什么？靠的是能动性，主观能动性，那么什么可以激发学生的主观能动性？兴趣。

接下来就是激发兴趣的方法，兴趣点可能来自于自身的爱好，那学习课本知识肯定不会是爱好；还可能来自于利益关系，那就是有用性，知识有用性、考试有用性、生存有用性、工作有用性等等，还可能来自于关乎民族气节的一些东西，这是我在平时上课的时候发现的，学生对于国家有很高情节的，每每讲到国家力量，同学们都会抬起小脑袋瓜子再陷入思考，根据这些有了以下教学设计。

### 三、授课平台

学生自学和课程任务主要借助智慧职教云课堂平台，教师直播授课主要采取荔枝微课直播。选用这两个平台主要原因为智慧职教是我和学生一直使用的平台，对于操作我和学生都很熟悉，不会有太多问题，同时智慧职教上的课程资源很丰富，可以借鉴过来补充学生学习的盲点；荔枝微课直播为语音直播，可以使ppt和讲解同步，平台很顺畅没有卡顿，还可以无限回听，学生可以复习使用，同时荔枝微课可以微信端直接进入，无需下载app，减轻学生的负担，平台可以签到，记笔记，实时互动发言，投票等等。

### 四、课程设计及实施

#### 1. 课前

（1）智慧职教平台：完成课程的自学资料的上传，课程任务的搭建。

课前发布一个思考题，引导学生思考本届课程的主要内容，同时考察同学们对于本节课程知识的认识情况，可以根据课前同学的回答找到学生对于知识点的掌握难点和盲点。

2020-03-16 21:24的讨论 ^

内容: 请同学们思考，我们作为导游需要研究旅游者或者说游客的什么？

刘璇 11:52

一、导游在讲解时要区分对象、人群，对不同层次的人讲解不能千篇一律，要有针对性，语言要生动、形象。二、导游的位置：一般来说，导游要站在游客围成的扇面中心，这样有利于声音传播，使客人都能听到导游的讲解，导游也能听清客人的议论和问题。导游在讲解时音量不可过高或过低，要以游客听清为准。三、研究游客的需求

👍 (0) | 评论(0) | 打分

曹丽馨 10:56

1.研究旅游者的心理，旅游的目的方便更好的服务旅游者。2.研究游客的宗教信仰，国籍，基本礼节以及忌口食物。3.研究旅游者在旅游过程中对本次行程的喜恶，通过反馈及时更正。4.导游在运用语言的停顿时要注意游客反应。

👍 (0) | 评论(0) | 打分

参与率

11.59%

排行榜Top10

- 马新宇 作为导游人员，应该具有敏锐的...
- 吕庆施 要了解游客，知道游客想要的是...
- 姜馨 作为导游需要研究游客的宗教禁忌...
- 王歆杰 要观察游客的面部表情，了解游...

学生课中自学资料上传：

课中 | 课件列表

7

课件名称: 【OFFICE文档】 游客

查看情况: 2/69

8

课件名称: 【视频】 任性游客

查看情况: 2/69

9

课件名称: 【视频】 小游客

查看情况: 2/69

课后测试及任务布置：

课后



课后安排：已编辑  
查看情况：5/69



请同学们将第一章的学习总结，写在“学生评价”的模块中，同时，如对课程有什么建议可以提出，对授课方式有什么需要改进的地方可以提出，对老师有什么建议可以提出，定当虚心接受并调整~~

I

活动列表



2020-03-16 23:01的问卷调查

未开始



(在线考试 - ) 1.3课后测试题

( 2 荔枝微课平台 :完成直播课程的课件上传和资源上传。( 所框是本门课程 )

微课



概况



直播间



内容



训练营



专栏



单课



素材库



评论



订单



资产

wan的直播间8的直播间 > 内容 > 单课

添加直播课

如何添加直播课?

全部

单课列表(共8个)



导游+研学-3

密码课程

编辑课件

管理



会展服务礼仪---3

密码课程

编辑课件

管理



导游+研学营地-2

密码课程

编辑课件

管理



会展服务礼仪--2

密码课程

编辑课件

管理

直播课程所需资源上传

邀请码和密码发给学生

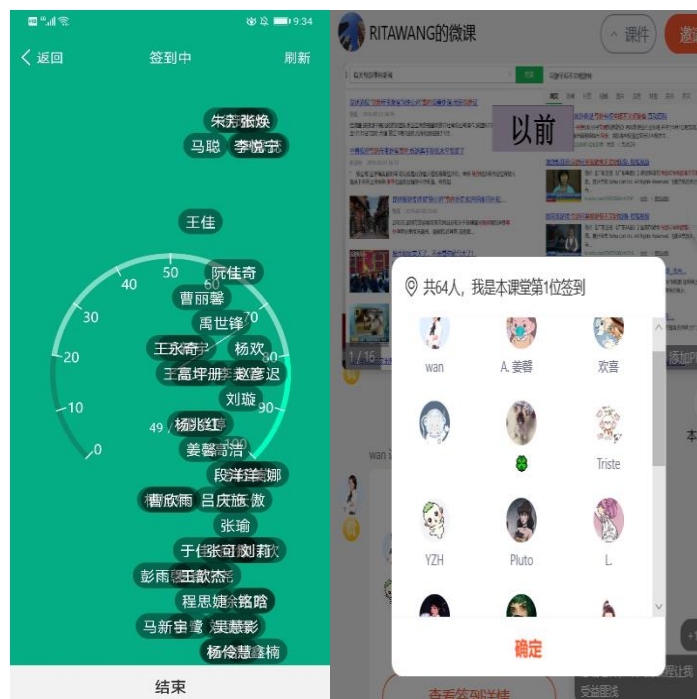


## 2. 课中

(1)

云课堂签到：

荔枝微课签到：



(2) 荔枝微课授课：

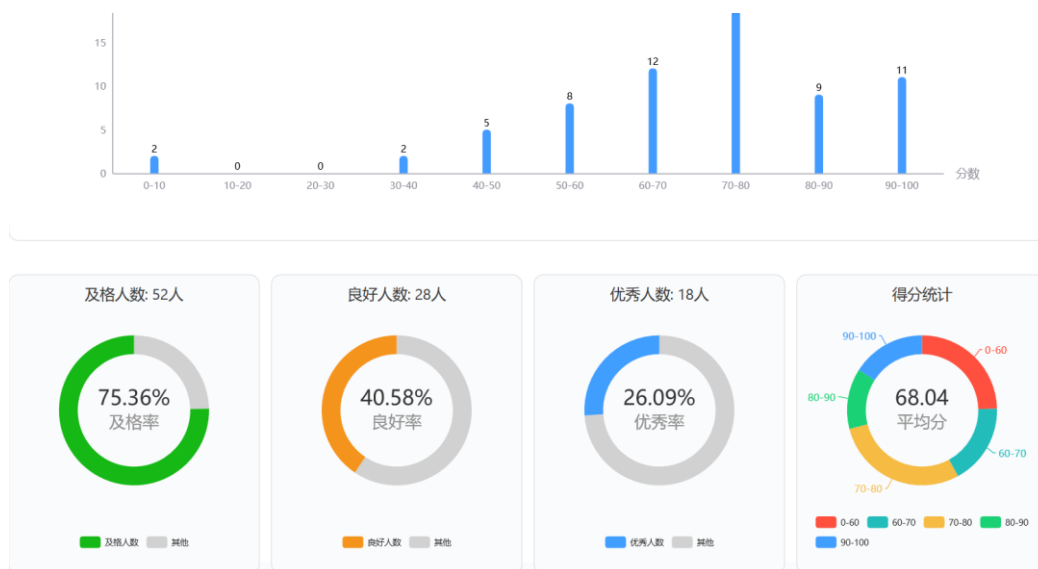


需要说明一下，荔枝微课直播授课有三点意图：第一，针对课前提问的知识盲点进行着重讲解，针对课程本身的重难点进行强化讲解；第二，用时事和重要事件引入课程，主要是结合课程的内容进行课程思政，激发学习动力、树立正确的职业观，价值观，世界观。第三，对于学生的问题可以及时解决，直接语言沟通。

### 3. 课后

荔枝微课直播大概 45-50 分钟，结束后是学生的自学时间，主要借助智慧职教平台，可以检测到学生的学习进度和学习成果。这里要说明以下测试的功能，是智慧职教很好用的地方。

| 同步时间设置 | 如何发布考试?            | 考试: 输入考试名称                                                                        | 考试状态: 全部        |
|--------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1      | 1.3课后测试题 - 题库考试    | 起止时间: 2020-03-19 10:00 ~ 2020-03-20 23:59<br>考试方式: 网页, 移动端 开启验证学生信息: 否<br>要求: --- | 0 已批 0 未批 69 未交 |
| 2      | 1.2导游人员课后测试 - 题库考试 | 起止时间: 2020-03-13 12:00 ~ 2020-03-13 23:59<br>考试方式: 网页, 移动端 开启验证学生信息: 否<br>要求: --- | 67 已批 0 未批 2 未交 |
| 3      | 1.1导游服务课后测试 - 题库考试 | 起止时间: 2020-03-06 12:00 ~ 2020-03-06 23:59<br>考试方式: 网页, 移动端 开启验证学生信息: 否<br>要求: --- | 69 已批 0 未批 0 未交 |



可以进行监考，也就是说学生切屏的时候是会被发现的，可以操作强行交卷和退回重新做，这样保证我么们可以看到更加真实的测试结果。

### 学生作业的提交



## 五、网络授课反思

通过两个平台的配合，是可以满足线上教学活动的顺利进行的，从目前的情况看，学生的课堂参与度也很高，作业和课后测试的结果都还不错。近期祖国和世界发生的事件和旅游都紧密相关，课程思政的效果就很好。

但是，线上教学有其不可避免的弊端，就是老师没有办法面对面去感知学生的状态，很难把控到每一个学生的学习效果，所以可能需要设计更有逻辑的课程结构，把每个环节的上下关联度设置紧密一些，可以督促学生完成每一个任务。



(说明：本案例的部分截图是过程中的截图，不代表课程的最终结果)