

高职导游业务课程体系和教学内容思路改革初探

孙 冻 马 锐

(酒泉职业技术学院,甘肃 酒泉 735000;
西北师范大学 旅游学院,甘肃 兰州 730070)

[摘要]高职教育课程体系改革和开发,必须围绕高职教育人才培养目标和职业性原则选择课程内容,并将内容重新排序,以适应社会需求为目标,以培养职业技术应用能力为主线,突出人才培养的针对性和应用性。

[关键词]高职;导游业务;课程体系

[中图分类号]G718.5 [文献标识码]A [文章编号]1005-3115(2010)02-0124-03

随着信息时代的到来,包括旅游业在内的服务业经营方式发生着巨大变革,同时,也改变着旅游从业人员的工作方式、学习方式、生活方式及思维方式,无疑对高职旅游教育提出了新的任务和要求。新时期旅游企业需要大量专业人才,但市场竞争趋势使得企业缺乏等待人才成长和再培养的耐心,企业需要“拿来就用”的人才,要想旅游教育与企业用人需求零距离对接,须迫切改革导游业务课程和教学内容。高职高专教育的教学内容要突出基础理论知识的应用和实践能力的培养,以适应社会需求为目标,以培养职业技术应用能力为主线,突出人才培养的针对性和应用性。本文根据笔者多年导游职业教育的实践,对《导游业务》课程教学内容体系改革作一些思考和探索。

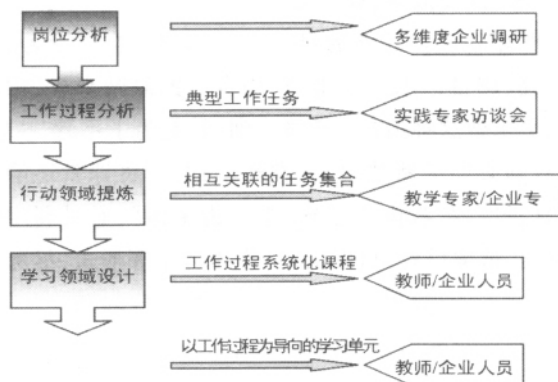
一、紧扣“双证融通、工学交融、全真实训”的导游服务人才培养模式,培养创新型导游服务专业人才

本课程遵循“以岗位典型工作任务引领专业知识、以职业资格证书的标准规范课程内容”的基本原则,以服务区域经济发展为宗旨,以培养就业能力为导向,以体现职业岗位要求为标准,以培养职业能力为依据,以培养专业知识和技术能力、自主学习能力、创新能力及综合职业素养为目标,选择与设计教学内容,增强教学的实用性。以导游职业能力培养为重点,围绕导游服务行业职业岗位所需要的导游服务业务知识和职业核心技能,依托优秀的师资和良好实训条件,以企业需求为核心,从导游岗位对从业人员的具体要求出发,将职业标准融入职业教育课程,经过核心学习领域设计、学习情境描述,典型工作任务单元划分,建成“双证融通”课程体系,使学生掌握扎实的导游业务基本知识,具有较

强的专业能力、方法能力、社会能力等。通过导游业务理论学习与技能实训,培养学生带团、景点讲解、业务办理、沟通协调、事故处理等导游带团服务能力,使学生胜任地陪、全陪、海外领队、景区景点讲解等工作,实现未来职业能力的可持续发展。

二、岗位典型工作任务引领专业知识,以职业资格证书的标准规范课程内容

本课程开发突出了行业特征:注重学生职业能力的培养,根据对应的岗位进行岗位分析与工作过程分析,围绕该岗位核心能力整合教学资源,培养岗位技能,着眼学生未来的职业发展,提升学生的沟通与团队协作能力;注重课程与企业的紧密联系,教学内容基于岗位工作过程内容,教学团队整合企业专家与技术人员,完善双师结构;教学资源的建设有企业参与,与行业、企业共同合作开发、建设教材。其设计思路如下图所示:



由上图可以看出,以工作过程为导向的高职课程体系,要求课程设计要基于工作过程,充分体现工学结

合的特点,以真实的工作任务为载体来实施课程整体设计。第一,课程标准设计的思路应依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述,通过企业调研,对岗位及其工作过程进行分析,确定岗位典型工作任务,明确课程目标;第二,应结合职业教育课程观、教学观、能力观,导游服务工作流程的开发过程,以项目化教学来组织课程内容,在课程内容的选择与排序中,以导游服务实施的不同阶段、典型任务为载体,进行行动领域(即学习领域)提炼,将课程内容划分为互相联系的以工作过程为导向的学习情境单元;第三,应通过对各学习情境中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述,来规范课程所要求的内容;第四,应通过对课程内容的选取和组合,以一个完整的项目为载体,完成课程的实施;第五,通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价,来完成对课程的评鉴与考核。

三、基于工作过程,以真实的工作任务为载体实施课程整体设计

现代导游业务课程教学内容体系首先以培养导游职业综合能力为主线,导游岗位职业综合能力是新时期导游岗位的新要求。随着旅游业的发展,导游工作的独立性越来越大,一个合格的导游人员应能客观分析影响导游工作开展的各种因素,掌握导游岗位服务流程规范的基本操作技能,并能运用正确的理论知识指导导游服务实际工作。导游业务课程可提高学生发现问题、分析问题、解决具体问题的能力,全方位提升学生的岗位综合职业能力,为毕业后从事导游服务工作及未来职业发展打好基础。

导游业务课程的教学内容在分析导游接待典型工作任务的基础上,探索和总结了工作任务的一般规律和特点。通过导游工作认知、地陪、全陪、海外领队、散客导游、景区(点)导游服务等各个不同岗位的工作重点、策略、方法和技巧的学习,使学生掌握导游工作的基本技能,具备较强的语言表达能力、社交活动能力及组织协调能力。

课程整体设计做到了“三体现”:工作任务导向的课程设置,技能实操导向的教学编排,“教、学、做”为一体的教学化工作任务教学方法。还做到了“四突出”:突出学生职业能力的培养——根据对应的岗位进行岗位分析与工作过程分析,围绕该岗位核心能力整合教学资源,培养岗位技能;突出学生未来发展——着眼学生职业发展,重视提升学生的沟通与团队协作能力;突出课程与企业的紧密联系——教学内容基于岗位工作过程,教学团队整合企业专家与技术人员,完善双师结构;突出教学资源建设——与行业、企业共同合作开

发、建设教材。

四、导游业务教学方法改革与创新

根据高职培养目标的要求和《导游业务》课程教学内容,我们探索并完善了以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法,并建立了纸质、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。在具体教学过程中,改变了传统单一的学科理论教学体系下满堂灌式教学,将教师、课堂、教材为中心变为以学生、现场、任务为中心,主要采用任务驱动的启发式、案例式、讨论式、体验式、探究式、讲练结合、角色扮演、引导文、头脑风暴、项目设计或情境教学等多种方式,活跃课堂气氛,激发学生学习的积极性,推进教学方法的改进;注意教学过程的互动性,使教师的主导性与学生的自主性相结合,变学生被动接收为主动参与和积极探索;充分发挥学生的主体作用,引导学生积极思考、探索、发现知识,掌握技能。同时,利用师资优势,积极推行双语教学,多角度、多层次培养学生的综合职业能力。

导游业务是最适合采用项目任务导向的情境序化教学模式课程之一。通过情境序化教学,实现学生课程学习与企业岗位服务的零距离对接,激发学生的学习动机和学习情趣,使学生的学习由被动接受变为主动吸收,培养学生的创新精神和实践能力(可用六个学习情境来序化学习领域的教学内容)。

我们以任务为载体,打破教材理论结构,重构教学内容,将其分为六个学习情境,即导游工作认知、地陪导游服务、全陪导游服务、海外领队服务、散客导游服务、景区(点)导游服务。

授课教师利用校园提供的网络教学环境,使用多媒体教学课件、投影、幻灯、录像、计算机网络教学等现代教学手段进行教学,精简了课时,增大了授课信息量,提高了教学的直观性、趣味性,增强了教学效果。在备课中注意收集资料,结合中国旅游报、旅游类期刊登载、报道的最新消息动态,引用实例,进行充分准备。同时,教师一定要根据学生的情绪变化,采用适当的方式来调节课堂气氛。例如在介绍导游工作程序时,配合有关的教学录像片,学生听得津津有味,提高了感性认识,在实际训练中严格按照导游规范完成学习任务,提高了学习兴趣,收到了较好的效果。

五、拓宽教学培养途径,开展丰富多彩的教学活动

作为课堂教学的必要补充,第二课堂活动对于导游业务这门课的作用是巨大的。它既能巩固课堂上学

让德育走出网络污染的阴影

崔正德

(白银区武川中学,甘肃 白银 730900)

[摘要]随着网络的普及,网络污染已经成为一大社会难题并日趋突出。网络污染表现在色情、暴力等大量“电子毒品”的泛滥,网瘾的罪魁祸首——游戏,出口成“脏”的网络语言,网络的无规范性和虚拟性引起的道德、情感问题等方面。网络是一把双刃剑,关键在于我们如何利用它。对于它可能给中小學生带来的消极影响,社会、学校、家庭都应积极采取对策,为中小學生创造一个健康、安全的网络环境。

[关键词]德育;网络污染;网络环境

[中图分类号]G631 [文献标识码]A [文章编号]1005-3115(2010)02-0126-03

21世纪是网络的时代。网络正在成为影响人类社会生活的主体,整个人类的生存和发展都离不开网络。网络功能可谓神通广大:电子商务、电子邮件、新闻传递、远程教育、异地医疗、在家上班、休闲娱乐、情感交流等,网络所覆盖的范围,大到国际风云变幻、国家首脑更迭,小到庶民百姓的衣食住行、千家万户的喜怒哀乐,应有尽有,构成了一幅活生生的现实景观。

网络是科学发展、社会进步的必然结果,但是,科

学技术是一把双刃剑:一方面,因其传输信息的快捷而产生了极高的效率,为人们的生活和工作带来诸多便利和便捷的通讯;另一方面,网络改变了人们的思想观念,尤其是对于人生观、世界观尚未定型的未成年的中小學生影响很大。事实表明,网络正日益暴露出其自身的“文明病”。随着网络的普及,网络污染已经成为一大社会难题并愈显突出,青少年被侵害首当其冲。如何应对网络污染,积极开展青少年德育工作,是德育工作者

到的导游知识,又能锻炼导游技能,也使學生更加了解和热爱导游行业。如聘请了当地旅行社的经理和导游担任本课程的实训教师,组织學生进行社会调查,直接访问旅行社与导游,组织學生与旅行社经理和导游对话。有计划地安排學生轮流到校外实训基地或景区景点服务,在管理者和业务精英指导下亲身体验并处理业务工作,或在老师指导下开展实地义务导游活动。组织通过學生的旅游协会,根据导游业务课程的特点,针对特定的旅游业务问题,事先进行较为充分的准备;然后,让學生们聚集在一起,在轻松的氛围中进行畅谈,相互启发,也可以争论,形成相同或不同的思路;并于

事后形成文字材料。定期举办或参加相关专业大赛和旅游活动,对所学知识进行检验,促进學生的学习。

导游业务作为一门实用性很强的导游专业技能课,教学改革应当与时俱进,更多地赋予时代特色,教学内容、教学手段、教学模式及评价机制等必须不断改革,并将其融入到导游技能教学内容中。只有如此,學生才能既灵活掌握导游服务程序与规范、导游带团和讲解,又掌握带团心理服务能力、特殊问题的处理及应变能力以及旅行社的基本业务,从根本上满足新时期旅游市场对新型复合导游人才的需求。

[参考文献]

- [1]张景轩.海阔凭鱼跃天高任鸟飞——姜大源畅谈职教教学改革[J].教育与职业,2006,(16).
- [2]姜大源.建立以行动为导向的职业教育课程体系[EB/OL].
<http://www.rmzxb.com.cn>.
- [3]姜大源,吴全全.德国职业教育学习领域的课程方案研究[J].中国职业技术教育,2007,(1).
- [4]马树生,许萍.模拟导游[M].北京:旅游教育出版社,2008.
- [5]陈瑜.导游服务技能[J].北京:机械工业出版社,2008.