

附件 4-2

2021 年省中职质量工程 课程思政教育案例项目推荐表

一、案例基本信息

案例名称	地方导游服务程序与服务质量		
案例负责人	韩淑兰	职称	旅游服务与管理讲师
所在学校	梅州市职业技术学校		
案例团队 主要成员	孙国茜、丘飞苑、陈春琴		
适用专业	旅游服务与管理	所属课程	《导游业务》
课程类别	<input type="checkbox"/> 公共基础课程 <input checked="" type="checkbox"/> 专业（技能）课程		
课程类型	<input type="checkbox"/> 理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 理实一体化课 <input type="checkbox"/> 纯实训课		

二、案例内容

课程简介 (300 字左右)	<p>(主要包括课程内容、课时、课程目标等)</p> <p>(一) 课程内容</p> <p>《导游业务》是旅游服务与管理专业的必修核心专业课程，是理论与技能操作并重的课程。课程包含“导游服务概述”、“导游礼仪”、“地方导游服务程序与服务质量”等十七个单元。</p> <p>(二) 所需课时</p> <p>《导游业务》课程结合课程标准共需 136 课时。</p> <p>(三) 课程目标</p> <p>1、知识目标——备考国导证 帮助学生掌握相关理论知识，为参加国家级导游员资格考试作准备。 2、技能目标——成长为合格导游</p>
-------------------	--

	<p>通过学习，强化学生的导游服务操作技能，为日后成长为合格的导游人员奠定基础。</p> <p>3、情感目标——培养良好职业素养</p> <p>引导学生树立导游职业的良好形象和职业素养；激发学生的家国情怀，引导学生肩负起继承和弘扬优秀地方文化的使命感和责任感。</p>
摘要 (200字左右)	<p>(简要介绍如何融入思政元素、融入哪些思政元素、效果如何等)</p> <p>(一) 融入方式</p> <p>全过程梯度推进式融入：结合课程内容，从第一单元到第十七单元多角度多层次挖掘思政元素并巧妙地融入专业课程学习，做到有序推进，层层深入。</p> <p>(二) 思政元素</p> <p>职业道德与规范、职业综合素养；家国情怀、传承发扬优秀地方文化等。</p> <p>(三) 融入效果</p> <p>课程思政效果明显，培养了学生的导游职业道德与规范，提升了学生的综合职业素养，塑造了良好的职业品质，激发了学生的家国情怀，引导学生肩负起继承和弘扬优秀地方文化的使命感和责任感。</p>
背景与问题的提出 (200字左右)	<p>(针对某个教学单元或某一节课)</p> <p>旅游是当今世界最大规模的民间交往活动，导游是旅游业的“形象大使”，肩负着引导审美和求知、传播优秀文化、促进文化交流的重要使命。习近平总书记指出：“没有高度的文化自信，没有文化的繁荣兴盛，就没有中华民族伟大复兴。”所以，在培养学生专业知识和职业技能的基础上，融入职业素养、职业道德规范的元素，激发学生的家国情怀，引导其继承和弘扬优秀地方文化，培养其文化自信刻不容缓。本单元主要围绕教学目标，培养具有良好职业形象、扎实职业技能，爱国爱乡，传承和弘扬优秀地方文化的地陪人员。</p>
结合点分析 (300字左右)	<p>(课程思政元素与教学内容有机结合分析)</p> <p>(一) 学习内容包含职业道德与规范</p> <p>本单元学习内容围绕地陪导游服务工作流程，包含地陪导游的职业道德规范和职业素养，因此结合《职业道德与法律》的课程，结合《导游人员管理条例》内容，开展课程思政。</p> <p>(二) 培养社会责任担当</p> <p>旅游行业是受新冠肺炎疫情影响最大的行业之一，导游员如何应对突如其来的疫情值得关注，更值得未来的导游员们探讨，围绕行业实际融入导游从业人员的“社会责任担当”话题开展课程思政。</p> <p>(三) 家国情怀是课程思政主线</p> <p>“家国情怀”是做好导游工作的基础，本单元的教学过程就是激发学生“家国情怀”的过程。梅州的文旅资源丰富，学习过程中应充分挖掘和利用梅州文旅资源一方面激发学生爱国爱乡的热情；另一方面引导学生传承和弘扬客家优秀传统文化。</p>

<p>案例描述 (800 字左右)</p>	<p>(课程思政目标的确定以及如何有效达成课程思政教学目标,如何选取教学内容,挖掘思政元素、设计教学策略、实施教学过程、教学评价方法等)</p> <p>(一) 基于导游工作重构学习模块</p> <p>本单元的教学设计,基于导游服务系统化的要求,按照地方导游的业务流程,将课程内容重构为“接团前的准备、撰写导游词、接站过程中的服务、入住饭店服务、参观游览服务、其他相关服务和送站服务”等七个项目。</p> <p>(二) 立足学习内容有机融入思政元素</p> <p>教学过程中,结合梅州地方导游的工作实际,在教学内容中有机融入思政元素,梯度推进课程思政。</p> <p>1、树立职业道德与规范</p> <p>项目一和二,主要是树立良好导游职业形象和进行正确职业认知;项目三到七,结合学习内容融入了“团队协作意识”、“耐心细致服务意识”、“良好职业品质”等元素,从前至后,职业道德与规范的树立层层深入,梯度推进。</p> <p>2、培养导游责任感</p> <p>项目六地陪的“购物服务”模块,“新冠肺炎疫情”和“直播带货”等社会时事的导入,引发了学生的兴趣,面对疫情,优秀导游助力农产品直播销售的做法得到学生的认可,直播带货是导游应对疫情坚守岗位的助人帮己的选择,通过学习初步培养学生的社会责任感和职业情怀。</p> <p>3、激发家国情怀</p> <p>导游应有爱国爱乡情怀,在整个教学过程中,围绕地陪导游的工作要求,“家国情怀”这一主线贯穿全过程。如命名为“书写青山绿水”的项目二学习,带领学生领略家乡美景以激发爱乡情怀;项目五则是本单元课程思政的重心所在:从梅州的“青山绿水”、“红色资源”“客家山歌”等文旅资源中挖掘出思政元素融入课程,以模拟导游带团的过程方式,让学生真切感受导游在工作中宣讲家乡美景,传承客家优秀文化,进一步激发家国情怀,坚定文化自信。</p> <p>(三) 教学效果评价</p> <p>本课程采用过程性评价与结果性评价相结合的方法,采用“生生评价、教师评价、作业评价和测试评价”相结合的方式,评价贯穿课前、课中和课后。</p> <p>1、课前侧重过程性评价,考察学生课前预习任务的参与度、完成率和完成效果。</p> <p>2、课中侧重评价学生自主学习的能力、团队协作的能力、解决问题的能力和课堂参与度等。</p> <p>3、课后则对作业完成情况进行追踪,利用在线测试和拓展任务检测学生的掌握情况,也是阶段性总结评价。</p>
---------------------------	---

<p style="text-align: center;">案例反思 (300字左右)</p>	<p>(侧重说明思政教育实施要点、策略方法以及难点问题；陈述思政教育目标具体达成情况以及改进思路)</p> <p>(一) 实施效果</p> <p>课程思政实施效果尚好，对思政元素的选择、思政元素的融入及教育目标的梯度推进等方面进行了合理设计，思政教育过程融合于专业课程学习的全过程。</p> <p>(二) 策略方法</p> <p>教学实施中，小组协作学习的方式，调动了大部分学生的积极性和主动性，同时存在部分学生课堂参与度低、课前课后任务完成的自觉性不够、在学生互评环节存在笼统评价、甚至浑水摸鱼等现象。以后应该考虑学生差异性而细化评价系统和标准，拉动暂时落后的学生。</p> <p>(三) 难点问题</p> <p>目前对校外教学资源的利用不够充分有效，可从两方面着手改进：一是借助互联网+的方式将校外资源与专业课程学习相结合；二是建立校外的课程思政教育基地，方便开展现场教学实现更好的课程思政效果。</p>
---	---

三、相关电子材料（请逐项罗列）

序号	材料名称
1	旅游服务与管理专业人才培养方案
2	导游业务课程标准
3	教学设计
4	教学实施报告

注：请将佐证材料上传到质量工程专栏，并提供网址和登录的用户名、密码，供专家评审时参考。

四、各级意见

案例负责人承诺	<p>1. 负责人保证所提供各项材料不存在思想性、科学性和规范性问题； 2. 负责人保证所使用的教学资源知识产权清晰，无侵权使用的情况； 3. 负责人保证所提供各项材料不涉及国家安全和保密的相关规定，可以公开传播与使用。</p> <p style="text-align: right;">负责人（签字）： 2021年10月15日</p>
学校政治审查意见	<p>该案例内容及上传的申报材料无危害国家安全、涉密及其他不适宜公开传播的内容，思想导向正确，不存在思想性问题。 该案例负责人政治立场坚定，遵纪守法，无违法违纪行为，不存在师德师风问题、学术不端等问题，五年内未出现过重大教学事故。</p> <p style="text-align: right;">学校党委（党总支）（盖章）  2021年10月15日</p>
所在学校推荐意见	<p>授课教师不存在师德师风问题；学校进行择优申报推荐，并对案例有关信息及案例负责人填报的内容进行了认真核实，保证真实性。课堂所使用资源内容不存在思想性、科学性和规范性问题。</p> <p>同意推荐。</p> <p style="text-align: right;">校长（签字）： 单位名称（盖章）  2021年10月18日</p>
地市教育局意见	<p></p> <p style="text-align: right;">单位名称（盖章）  2021年10月25日</p>