

基于企业工作过程系统化的导游英语课程开发与建设

陈坤仪

(广东工程职业技术学院, 广东广州 510520)

摘 要: 基于企业工作过程系统化的课程开发思路, 进行了岗位群调查, 综合涉外导游从业人员岗位群对职业能力要求, 融合职业资格标准, 开发了导游英语课程。课程以英文地陪为主线、出境领队工作为辅线, 同时突出“情景模拟”, 注重听说能力训练, 游教结合, 让学生在模仿实践中完成具体项目来构建相关理论知识, 并发展职业能力。

关键词: 工作过程系统化; 导游英语; 课程开发与实施; 游教结合

中图分类号: G714 文献标识码: B 文章编号: 1009-9522 (2014) 02-0035-03

广东旅游业发展速度快, 规模大, 出入境旅游及国内旅游人数和收益一直都是全国第一。但广东旅游人才严重短缺, 尤其是擅长同外国领事馆打交道、在异国他乡有处理突发事件能力的导游就更加短缺。

广东工程职业技术学院旅游英语专业, 开发了以英文地陪为主线、出境领队工作为辅线的专业核心课程导游英语课程, 为广东乃至全国培养了一批合格的旅游人才。

1 基于工作过程系统化的课程开发基本思路

导游英语课程是旅游英语的核心课程。在校企合作企业的支持和帮助下, 进行了岗位群调查, 分析岗位群典型工作任务和技能要求, 综合涉外导游从业人员岗位群对职业能力要求, 校企合作开发了基于企业工程过程的导游英语精品课程和网络课程。导游英语课程的定位是以服务中国旅游城市

表1 课程培养目标

学习目标	掌握涉外导游专业英语, 能在表达欢迎辞、欢送词时以及在酒店, 游览, 购物, 就餐、订票、处理投诉、出入境等情景中熟练使用英语, 培养学生导游英语口语表达沟通能力和协调能力。
工作任务	接团、参观讲解、送团、出入境、预定酒店、就餐、购物、处理投诉等。
能力要求	具有运用英语从从事涉外导游业务操作的基本技能, 同时具有处理旅行中发生的特殊问题和事故等的实用技能。

为宗旨, 以英文地陪导游业务流程为主线, 以出境领队工作为辅线。设计融合导游知识和专业技能训练的工作场景, 仿真模拟真实的工作情境。将培养旅游行业服务人员从事涉外导游和服务沟通能力作为课程目标, 从学习目标、工作任务和能力要求三方面进行细化, 制定了课程标准。

2 课程设计与主要内容

导游英语课程将专业人才培养目标和课程目标有机联系起来, 以学生综合职业能力培养为目标, 地陪英文导游工作过程中的典型工作任务为依据, 参照全国导游人员资格考试的标准, 将知识点融入工作过程中。特别是在教学衔接设计上, 该课程前期课程主要以导游业务、英文视听说和对客沟通为主, 后续课程主要为模拟导游训练、考取英文导游证等。通过一系列的实施, 强化提升学生英文口语、人际沟通技能。将课程内容进行序化整理, 设计教学情境和教学项目模块化: 模拟工作任务和工作过程, 开展模块模拟教学。

导游英语以工作过程为导向, 设计了6个学习情景——接团情景、参观讲解情景、送团情景、出入境情景、其他情景和模拟导游, 构成了企业典型工作任务的完整工作流程, 使学生的职业能力得到有效提升。

以实际的工作任务作为教学载体, 使学生在过程中面对的任务与工作岗位的任务一致, 缩短教学与职业岗位的距离, 在掌握专业能力的同时, 培养学生的工作方法和社会能力, 实现学生综合职业能力和素质的提高。

收稿日期: 2014-03-26

作者简介: 陈坤仪 (1973—), 女, 广州人, 旅游英语教研室主任, 讲师, 主要从事国际旅游策略、酒店管理策略的研究和旅游英语的教学工作。

表2 导游英语课程学习情景设计

学习情景	学习内容	学时
接团情景	接团: 认找旅游团、核实人数、集合等车	2
	首次沿途旅行: 欢迎辞、介绍时差、介绍具体行程安排、首次沿途导游、宣布集合时间、地点等	2
	当地概况介绍: 历史、行政区划分、人口、气候、社会生活、文化传统、土特产品等	2
	行程安排: 与领队确认行程、行程变更的处理	2
	入住酒店: 办理住店等级手续、介绍酒店设施、宣布当日或次日活动安排等	2
参观讲解情景	沿途讲解: 重申当日活动行程、沿途风光导游、当地民俗介绍、介绍即将游览的景点	2
	景点讲解: 交代游览中的注意事项、游览中的导游讲解(景点的历史背景、特色、地位、价值等)	4
	返程参观讲解: 回顾当天参观内容并补充讲解、预报晚上或次日活动日程等	2
送团情景	办理离店手续: 行李交接、退房、集合上车	2
	欢送辞: 回顾旅游活动并感谢合作、征求意见、表达惜别之情、表达美好的祝愿	2
其他情景	就餐: 点菜、结账	4
	购物: 简单介绍购物点及其商品、了解游客购物意愿并提供帮助	2
	票务: 代游客预订演出等相关票务	2
	处理投诉: 住店、餐饮等的投诉处理	2
	突发事件处理: 车祸、游客生病等	4
出入境情景	认识航班信息和机票、登机牌、行李票上面的信息	2
	办理登机手续	2
	出入境表格填写及手续办理	2
模拟导游	参观机场并模拟接送团	4
	“旅游教学活动”, 企业见习	8

表3 《参观讲解》学习情境实施

学习情境: 参观讲解			学时: 8		
工作任务	教师在课堂上教授导游带领游客参观过程中的讲解方法、技巧以及常用的中英文句型和基本词汇; 学生在模拟导游实训室进行模拟导游实训; 学生到景区现场景点讲解。				
实施过程	学时	工作任务	教学资源	教学组织	教学方法
课堂教学	3	明确教学任务,掌握游客参观过程中导游词的讲解方法和技巧以及常用的中英文句型和基本词汇	网 络、光 盘、教 材、PPT、语 音 室、投影仪等	以“工作任务模块”为主线,讲练做有机结合,强化提升学生英文口语及人际沟通技能	任务驱动教学法 模拟情景教学法 工作任务完成教学内容法
校内实训 基地实操	2	以项目引导的沿途讲解、景点讲解和返程参观讲解	模拟导游实训室、 模 拟 导 游 软 件、 酒店管理软件	以岗位工作过程为基础,进行模拟导游实训	模拟情景教学工作任务完成教学内容法
现场景点 讲解	2	实景培训、游教结合	市内各著名景点、 麦 克 风、导 游 旗 等	组织学生实地参观、讲解,让学生有直观的感受,更好的理解所学的知识	现场教学法
评估	1	学生对任务完成的情况进行自我评价	评价表	教师对各人的表现景象总结,归纳实操过程中的注意事项	集体点评法 总结归纳法 示范法

3 基于工作过程、游教结合、“Step by step”的教学模式

3.1 以情景驱动的课程课堂教学

在课程教学模式设计中, 首先是根据导游工作任务流程, 以情景驱动的课程课堂教学, 突出“情景模拟”, 注重听说能力训练, 让学生在模仿实践中完成具体项目来构建相关理论知识, 并发展职业能力。

3.2 以项目引导的校内实训基地实操

除了理论知识讲解外, 还根据课程需要, 安排学生在学校的模拟导游实训室里进行模拟技能操作, 应用企业级导游及酒店管理软件进行综合训练, 模拟进行导游接待、沿途讲解、酒店入住、观光旅游、购物、娱乐、送别的完整工作过程。

3.3 以业务导向的旅行社专家讲座

除了校内专业教师授课外, 还邀请旅行社的专家给学生开讲座, 教授学生考取导游证及涉外导游工作的技巧和注意事项, 在课程教学中涵盖考证内容, 与职业标准对接, 落实“双证书”制度, 学生职业技能考取率达到90%以上。

3.4 开展“旅游教学”活动, 强化学生的实操能力培养

除了传统的课室外, 我们还将课堂设在实际工作场地, 例如酒店, 实景的餐厅, 旅游景点、机场等, 组织学生实地参观、讲解, 让学生有直观的感受, 更好的理解所学的知识。

同时, 我们开展了“教学旅游”, 结合“旅游英语”、“中国旅游地理”、“导游实务”等课程的课堂教学, 让学生自己策划组团到附近地区的旅游景点进行模拟导游实践, 把参观、导游、组团、报价等实操训练与课堂教学紧密联系在一起, 使学生的课本知识与实践旅游活动有机地密切结合, 感性认识到激活深化, 拓展本系、本专业与旅游创业、酒店创业的联系, 构建产学研一体化的教学模式。

3.5 安排工学交替的旅行社顶岗实习

考取导游证后, 鼓励学生利用节假日到旅行社进行顶岗实习, 将理论知识用于工作实践中。实习后, 我们再进行实习总结。实习总结有多种方式, 除传统的大会评比和各团队总结, 我们还开展“请进来”“走出去”的方式, 及时组织学生、企业、教师坐在一起, 深度交流座谈。

4 课程评价

高职课程评价对课程实施起着重要的导向作用, 基于工作过程系统化的导游英语课程采用多元化的评价方式, 考察学生的英语综合运用能力和涉外导游的职业能力, 根据职业标准, 建立以能力为主、方式多样化的课程评价体系。

课程考核评价, 采用“平时考核 20% + 项目实操 15% + 技能竞赛 15% + 期末考试 50% = 总成绩”的方式, 实施“四维”评估体系, 即“教师评价、学生互评 + 校内评价、校外评价, 过程评价、结果互评 + 理论评价、实践评价”, 全方位多角度地对学生的学习效果进行评价。平时考核结合学生平时作业、课堂表现、出勤率、合作程度等, 考查学生的平时表现, 占 20%。项目实操考核包括模拟导游、旅游教学的实操, 占 15%; 本着“以赛促学、以赛促教”的宗旨, 通过参加导游技能大赛, 全面提高学生的技能水平, 检验课程学习的效果, 并纳入考核中, 占 15%; 期末考试以笔试 + 口试的形式进行, 考查学生英语的综合运用能

力, 占 50%, 在教学改革中起到重要作用。

5 结束语

近年来, 通过基于工作过程系统化的导游英语课程开发与建设实践, 结合广东珠三角的旅游行业特点, 推动专业核心课程的改革与创新, 教师的教学和科研能力都得到很大的提高, 学生的综合职业能力和职业素质也不断提升, 提高了人才培养质量, 旅游英语专业学生就业率达到 100%, 得到企业的高度评价, 实现了高质量就业。

参 考 文 献

- (1) 仲剑锋, 于天明; 逢志敏. 基于工作过程系统化的制药通用设备课程开发与实施 [J]. 中国职业技术教育, 2013, (02): 64-68.
- (2) 郑燕华, 龙京红. “以赛促学 以赛促教”导游人才培养模式的创新研究与实践 [J]. 中国职业技术教育, 2013, (02): 37-40.

The Development and Implementation of Spoken English for Tour Guide Based on the Systematic Working Process

Chen Kunyi

(Guangdong Engineering Polytechnic, Guangzhou, Guangdong, 510520)

Abstract: Based on the idea of systematic working process and the research on the posts, integrating the professional competence with the qualification criteria for tour guides, the course of Spoken English for Tour Guide has been developed. The course is about the working process of local guide, and tour leader as well. With scenario simulation, emphasizing on listening and speaking training, combining teaching with sightseeing, students can learn theoretical knowledge and develop their professional competence at the same time.

Key words: systematic working process; spoken English for tour guide; the development and implementation of a course; integration of teaching and sightseeing

(上接第 77 页)

- (3) 亦冬. 生态文明: 21 世纪中国发展战略的必然选择 [J]. 攀登, 2008, (01): 75.
- (4) 杜鹃. 论和谐社会建设中的政府生态责任 [J]. 甘肃农业, 2006, (08): 21.
- (5) 王鹏远. 生态文明视角下的中国循环经济发展研究 [J]. 南京理工大学学报 (社科版), 2006 (12): 28.
- (6) 于景艳, 李树森. 生态文明视角下的循环经济 [J]. 商场现代化 (中旬刊), 2007, (03): 210.

On the “Booster” Effects of Resource Saving to the Ecological Civilization Construction

Wang Zheng¹, Zeng Hua²

(1. Jinan Academy of Social Sciences, Jinan, Shandong 250099;

2. Jiujiang Vocational and Technical College, Jiujiang, Jiangxi, 332007)

Abstract: China is in the accelerating period of industrialization and urbanization, its demand for energy and resources is increasing, and environmental pollution is also very serious. Therefore, we must attach importance to resource-saving, reduce and eliminate the damage of economic development to environment, achieve sustainable development, promote the green GDP growth, in order to effectively promote the construction of ecological civilization.

Key words: resource-saving; sustainable development; green GDP; ecological civilization