

2025年

广东工程职业技术学院

教学能力比赛

教案

参赛组别： 专业课程一组

参赛课程： 旅游英语 II

专业名称： 旅游英语

专业类别： 语言类

专业大类： 教育与体育大类

教案整体设计思路：

一、展东方神韵，铸导游精神，融岗位技能。一单元，一神韵，一精神，一技能。层层递进，环环相扣。

二、每单元大主题鲜明、小标题创新。课前、课中、课后均设置对接主题公园导游岗位的主题任务，让学生了解、参与、学习、实践、反思、完善，逐步突破教学难点，解决教学难点，达成教学目标。

三、每单元均在“东方神韵”产业学院的各个岗位技能模拟实训室进行教学，结合AI智能会话系统、模拟导游实训系统、TED语言评价系统、OPERA酒店管理系统、数字化旅游线路设计评价平台等信息化手段进行学情分析、课堂教学与效果评价。

四、每单元均由校内教师及企业导师共同教导与评价，其中主题酒店、园区畅玩两个单元将引领学生进入到“东方神韵”主题公园进行实地教学。

目 录

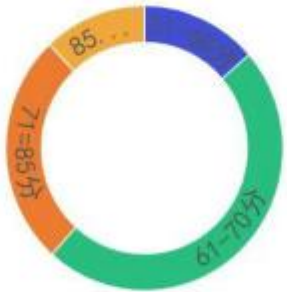
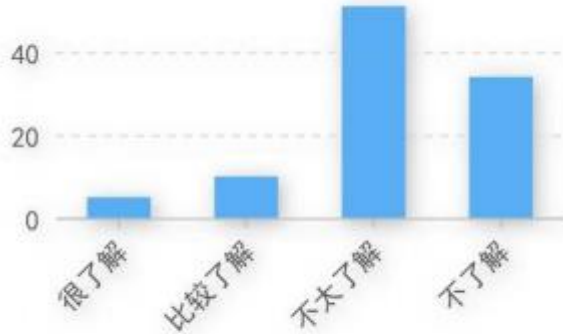
教案一 接团服务	5
课堂教学实录1：领任务——喜迎天下客	
教案二 主题酒店	18
课堂教学实录2：树形象——宾临东方楼	
教案三 特色餐饮	30
教案四 交通服务	43
教案五 园区畅玩	56
课堂教学实录3：提能力——品韵欢乐日	
教案六 文创导购	68
课堂教学实录4：展文化——技艺促交流	
教案七 应急处理	78
教案八 送团服务	84

教案一 接团服务

(第 1-2学时)

一、授课信息

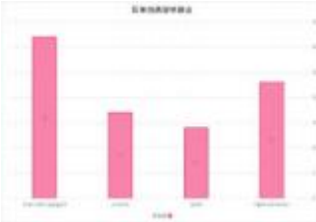
教学主题	接团服务	授课对象	2023级旅游英语D 班 （40人）
授课地点	“东方神韵” 企业文化实训室	授课时间	第6周 周一 2课时
教学内容	1. 主题公园涉外接团服务：流程、礼仪、形象、心理、特殊事件的预防和处理。 2. 如何撰写涉外旅游团欢迎词。		
学情分析	1. 知识和技能基础：通过项目一和二的学习，学生掌握了各类主题公园个性定制旅游团方案的方法。 2. 认知和实践能力：学生目前在英语语言方面已具备自学英语词汇的能力。但岗位的职责和能力需求认识不足。 3. 学习特点：学生对涉外接团服务工作比较感兴趣，但实践经验不足，需要补充相关的涉外接团服务知识讲解。		

学情分析	学生英语语言基础  ● 51-60分 ● 61-70分 ● 71-85分 ● 85分以上 ● 50分以下 学生对涉外接团服务工作的了解  ● 占比 (%)	
教学目标	素质目标	1. 培养严谨、认真、敬业的职业态度 2. 培养学生从事导游工作应具备的素质
	知识目标	1. 了解涉外接团服务中的物品、礼仪、语言、心理等方面的准备工作 2. 熟悉涉外接团服务的整个工作流程和每个环节的服务质量要求
	能力目标	1. 会落实好接团的相关事宜 2. 能根据团队特点撰写欢迎词

教学重点	涉外接团服务的工作流程	解决方法: 1. 通过VR虚拟仿真的信息化手段引入真实接团场景，更直观了解接团流程 2. 引入产业学院合作企业真实接团方案直观讲解导游员在涉外接团服务中的礼仪、形象和心理准备
教学难点	涉外接团服务欢迎词的撰写	解决方法: 1. 通过FIF口语测试APP软件，让学生自主完成学习纠错 2. 模拟工作岗位，双师连线，完成欢迎词的撰写
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以产业学院“东方神韵”主题公园为切入点，将语言能力与职业技能相结合，将课堂与岗位相融合，采用线上线下混合式教学模式；加强个人修养和素质教育，培养跨文化交际能力，提高差异化文化的认知水平，提升文化自信。	
教学方法	教法: 情境教学法、案例教学法、课堂讨论	
	学法: 自主学习法、小组探究法	
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作活页式教材《主题公园涉外旅游团队接待》。 
	信息化手段	网络课程平台: 课前发布课程任务、资源与作业，课后帮助学生获取资源、作业批改。
		VR+现场连线: 通过VR虚拟仿真的信息化手段引入真实工作场景，从3D视角沉浸式体验接团服务，加深对接团服务的工作流程的了解。
		FIF口语测试软件APP: 通过人机对话口语训练让学生体验自主学习英语的乐趣，有效训练了学生的发音技巧、听说能力和交流技巧，提升学生职场自信心。
		微信公众号: 教师通过微信公众号进行教学资源数字化推送，体验“互联网+”时代背景下信息化技术对现代旅游业带入的新活力。

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段（带您体验）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合微课库、主题公园信息库等数字化资源，推送至自教师原创的i tour class公众号，为学生提供多样化的涉外团队接待案例。	学生利用教师推送“主题公园接团服务必备常识”，浏览涉外接机服务学前储备知识。通过模拟仿真案例，提前了解涉外导游员接团前的准备事宜，了解接团前的各项心理准备。	微信公众号数字化推送： 	以原创公众号i tour class为载体，采用微课库、主题公园信息库等丰富的教学资源，激发学生主动性，培养学生认真的态度。
解任务： 任务发布	教师在学习通上向学生发布讨论任务单。结合接团案例的微课视频，了解涉外接团工作流程相关知识。批改学生作业。	完成任务。学生完成教师在学习通上布置的学习任务，对本次课知识点进行预习。 2. 查阅批改意见。参考教师意见修改。	学习通：任务发布、上传作业 	学习通平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习和主动性。
测基础： 课前测试	1. 教师在学习通上发布课前预习词汇摸底测试，了解学生课前语言知识储备情况。 2. 根据测试结果调整课堂内容或进度。	1. 完成课前测试。学生通过学习通平台，进入课前测试环节进行答题，完成涉外导游员接团应掌握的语言知识点和必备词汇的摸底测试。 2. 查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	学习通：摸底测试 	调查学情，了解学生对涉外接团服务流程的认知情况，实时量化考核学生语言知识掌握情况，及时调整教学策略。

(二) 课中：深化学习阶段（陪您出行）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前回顾 (4分钟)	词汇活动	对课前学习情况进行总结。 课前作业回顾。对学生课前外导游员接团应掌握的语言知识点和必备词汇的摸底测试进行总结和点评。	1. 学生进入产业学院合作企业的公众号在线体验旅游产品云游服务。 依据课前总结进行知识回顾。	微信公众号：进入课程 	通过学生“微信公众号”体验接团流程，吸引学生注意力，聚焦知识点。
知词汇： 预习纠错 学练相融 (7分钟)	涉外接团词汇	1. 问题纠错。从学习通导出学生成绩分析表，对错误率较高的词汇进行重点讲解。 2. 教师提前在学习通上有针对性的布置相关练习题。	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师现场提问。 学生通过学习通手机端完成教师在课堂现场生成的练习题。	智慧职教平台大数据分析 	以课前预习情况为基础通过精准数据分析，帮助学生开展精准纠错，并结合趣味抢答的方式培养学生的积极性，激发学生自主学习能力，能力目标达成。

思维导图 归纳总结(3 分钟)	涉外接团服务 流程	以典型涉外旅行团接团服务案例导入，思考案例中出现的几大接团步骤和环节 引入产业学院合作企业“东方神韵”主题园区横向课题的接团任务，激发学生积极性。	学生梳理涉外接团服务流程，完成思维导图的绘制，培养全面思考问题的能力。	头脑风暴：绘制思维导图 	引导学生对涉外旅行团接团服务流程进行总结，梳理知识框架，呈现学习成果。让学生在潜移默化中深度理解海纳百川的中国精神，多元文化交织中的文化自信，素质目标达成。
项目一： 新知讲解 声形并茂 (15分钟)	主题公园涉外 接团服务中导游应注重的接 团礼仪和接团 准备	回顾课前练习，组织学生课堂表演导游礼仪操。 通过实物展示、虚拟场景空间展示和情景演示的方式，教师对导游带团前应准备的物品、礼仪、形象和心里进行讲解和介绍。 组织学生填写接机牌。 现场连线企业导师，做线上指导。	积极参与课堂导游礼仪操的表演和展示。 认真填写接机牌，做好记录。 学生认真观看教师进行 的各类演示、讲解。	实物展示，现场表演 Tour guide etiquette exercise 导游礼仪操 	通过教师现场展示、亲身演示、师生互动的方式，开展本环节知识点主题教学，让学生在声形并茂的愉悦氛围中领悟导游员接团应注重礼仪及形象。学生真正领悟主题公园导游员的行为规范意识，解决教学重点，知识目标达成。

项目二： 问题导入 小组讨论 (8分钟)	涉外接待之中国 特色讲解	小组讨论：在不同的小组接待对象的接团任务中，主题公园涉外接待应如何介绍“中国的特色”。	讨论并总结出涉外接待中如何介绍“中国的特色”的话题内容。 认真聆听企业导师讲解，结合导师点评修改内容，使更贴近实际需求。 扫码签到进入智慧职教平台，进行课堂互动。	学习通： 	利用主题公园文化背景，激发学生讨论动力，进一步突出教学重点，通过企业导师连线指导、师生互动的方式，开展本环节知识点主题教学。
项目三： 情境模拟小组展示 (17分钟)	主题公园涉外接待中欢迎词的结构	情境模拟：“东方神韵”企业地陪导游小莉（化名）准备到蓝天机场接一个来自英国的旅游团队，安排小组分别以“亲子游”、“研学游”、“长者游”、“文化交流VIP游”为接团对象，讨论并完成导游词结构的整理。（7min） 根据小组讨论情况，每组派一位代表上台陈述。（5min） 现场连线企业导师，做线上指导。老师用学习通投票功能发布评分投票。（5min）	学生按之前分好的小组完成课堂讨论，被抽取的小组派代表上台展示。 认真聆听老师教学，老师与学生、学生与学生进行互动交流、现场提问。 3. 通过学习通投票功能打分，学生学习通投屏，回答教师问题。	主题公园涉外接待计划案例 	真实涉外接待团案例导入，帮助学生开动脑筋，培养学生的独立思考能力。根据实训内容引导学生充分讨论，开拓思维，提高学生自学兴趣和主动性，培养学生团队协作互助能力，能力目标和素质目标达成。 引导学生上台分享，锻炼学生勇气和表达能力，能力目标达成。 企业导师连线指导学生，给予评价。

项目四： 练技能：模 拟实训（10 分钟）	实训情景：在 旅游大巴上， 给游客做欢迎 词及首次导游	教师在本次实训的任务和具体要求，组织学生分组讨论、演练。 所有小组完成了讨论之后，教师从项目三中得分较低的小组中选择一组做汇报演示，教师根据汇报情况点评。	学生讨论并完成接团导游词的内容，掌握欢迎词的基本句型和表达方法。	课堂展示 	在开展欢迎词实训项目前，先打好语言知识的基础，为开展后续实训情景模拟训练做铺垫，知识目标达成。
实训评价 (3分钟)	对小组课堂项目作业进行评价	教师按照评价项目与内容评分表，采用教师评价、小组自评、生生互评的方式对所有小组的项目作业进行考核评价，评选出每小组组内最佳表现个人奖。	认真聆听老师点评和评价，通过教师在智慧职教平台发布的项目评价指标项目考核表完成自我评价、小组互评、各小组作业的评价，进一步加深对本实训内容的理解。	多元评价考核： 	采用自制微信评分小程序完成学生课堂评价，落实“以学生为中心”的教学课堂，提高学生自我效能感和主动性。
项目五： 能力测验 眼力脑力 (5分钟)	接团过程中特殊事件的预防和处理	发布接团过程中特殊事件的处理任务，组织小组讨论处理及预防方案。 巡场，观察学生构思活动，及时给予建议与帮助。	学生进行小组讨论合作，利用头脑风暴法、归纳法与演绎法等讨论在涉外接团过程中漏接、空接、错接、计划和日程的变更的应对处理方案。	头脑风暴：思维碰撞 	开展头脑风暴，要求将涉外导游员的职业道德作为维护中国在全球正向作用力的落脚点，素质目标达成。

评成效： 总结归纳 课堂教学 (5分钟)	总结教学重难点	教师指出学生汇报的亮点与不足。 引导学生回顾主题公园涉外接团流程及工作要求。 3. 结合产业学院合作企业的主题公园，讲解欢迎词的结构与内容中的注意点。	1. 小组代表上台分享自己小组的实训心得，总结自己小组的完成情况，分享实训学习成果。 2. 认真听讲思考，学习知识要点。	企业导师在线点评 	1. 引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2. 结合“东方神韵”产教融合校企合作的案例展示与分析，总结知识要点，加强重点知识的学习，知识目标达成。
做任务：布置任务 (3分钟)	主题公园涉外接团流程和欢迎词	1. 发布接团程序和书写主题公园欢迎词的任务，陈述任务要求和完成日期。 2. 巡场，观察学生课堂讨论活动，及时给予建议与帮助。	小组合作，继续优化作品，认真参与小组合作讨论接团程序和欢迎词的书写。	线上提交作业 	引导学生精益求精、严谨专注地实施主题公园涉外接团工作的任务，突破教学重点，达成能力目标。

(三) 课后：教学拓展环节（伴您畅游）

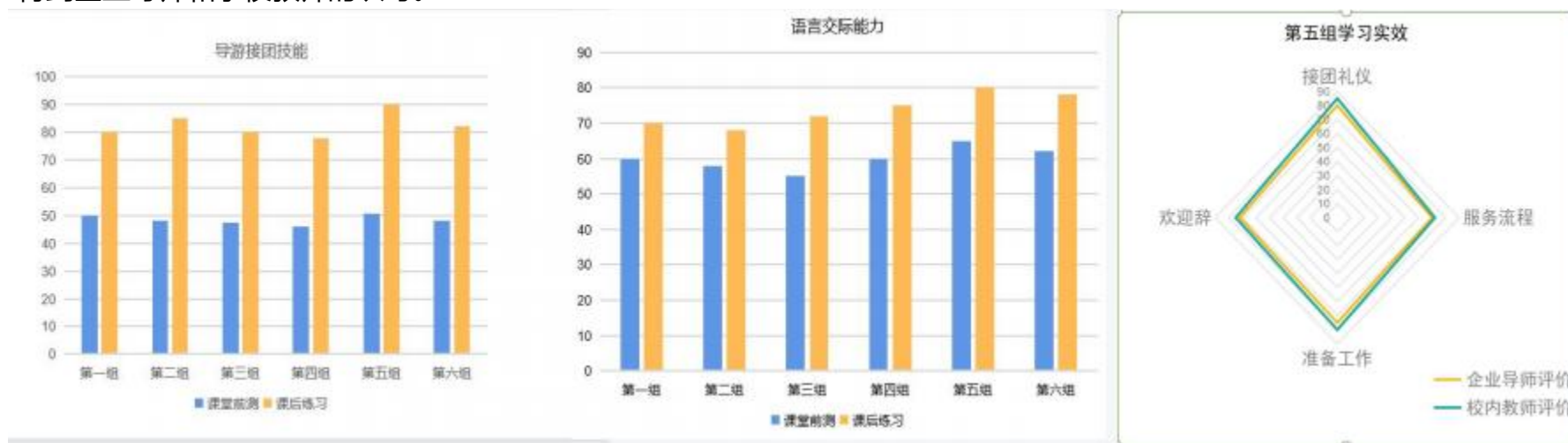
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1. 通过学习通平台向学生发布作业：以小组形式到机场接客区寻找旅游接待程序中各个环节的地点，拍摄视频和照片模拟完成导游员涉外接团服务。 2. 辅导解答。通过学习通平台答疑解惑。	1. 完成课后作业。学生完成教师在学习通平台发布的作业，并将完整作品上传至智慧职教平台。 2. 互动交流。利用智慧职教平台发起讨论，与教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3. 查阅批改意见。	智慧职教平台： 任务发布、上传作业 	1. 以小组形式到真实接团站点和主题公园进行课后实操，并上传至学习通平台，巩固知识。 2. 在学习通平台中在线问答问题，答疑解惑。
拓思维： 总结提升 以赛促学	1. 教师推荐学生参观各类主题公园，认真观察主题公园的园区旅游或游玩介绍，了解各大主题公园的特点。 2. 教师整合导游服务竞赛资源包（历年竞赛赛程、规则、题库），上传至百度网盘免费分享，供学生永久免费下载学习。 3. 教师搜集各大主题公园官网和微信公众号，并分享到微信群，供学生课后浏览学习旅游服务的	1. 学生各类主题公园，阅读园区简介，了解主题公园的游览路线图及游玩介绍。在实践中学习，积累经验。 2. 自主学习。学生在百度网盘上下载竞赛资源包，并进行自主学习，巩固专业知识。 关注各大主题公园微信公众号，了解最新游园资讯。	微信小程序：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1. 深度延伸--做任务，备战专业竞赛。 2. 广度延伸--促交流，在实践中提高技能；享资源，师生共同提升。

	介绍内容，为后续课程内容服务。			
展成果： 成果展示 研学	教师鼓励学生将主题公园旅游接团方案和作品进行成果展示，并在社交平台中进行互动，分享实践心得。 通过“1+X”目的地旅游证书考证培训，鼓励学生展示作品成果。 鼓励学生参与校企合作研学项目。	学生将作业成果上传至微博等社交平台进行分享。	成果分享 	通过“1+X”目的地旅游证书考证培训，鼓励学生利用区域的旅游资源参与主题公园的涉外接团服务，学以致用，服务社会，提升学生的社会责任感。

三、教学反思

(一)授课实效：

利用主题公园文化背景，激发学生讨论动力，掌握本节课的重点；通过企业导师连线指导、师生互动的活动方式，开展本环节知识点主题教学，达到了以练促学、以学促教，让学生在活动中突破难点，提高口语表达能力；借助学习通学习平台，克服了教师对学生情况不了解、了解不及时、不透彻的难题。通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中五组的同学学习效果显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二)特色创新：

信息化教学平台、网络课程资源、VR、微信公众号的使用，改善了传统单一的教学模式，提高了学生学习的积极性和主动性，克服了传统教学的弊端；将“东方神韵”企业的接团流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中；以完成与“东方神韵”校企合作企业的主题园区横向课题的翻译任务引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三)存在不足:

学生因社会工作经验有限，学生对主题公园的特色的理解尚不到位，对对接团过程中的特殊事件的预防和处理比较难把握，应进一步加强
对主题公园导游员接团服务的整个工作流程和每个环节的服务质量要求的案例讲解与实操训练。

(四)改进设想:

结合学情分析，采用图片展示、教学动画等更为直观、动态的影音资源穿插在课堂教学，更有效地激发学生学习理论知识的兴趣，并集中思
绪，挖掘学习潜能。将理论知识真正运用到实践中去，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

教案二 主题酒店

(第3-4学时)

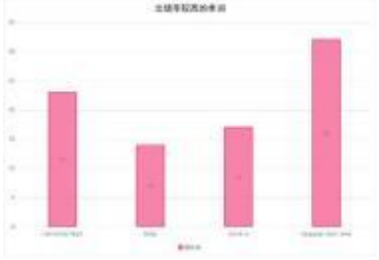
一、授课信息

教学主题	主题酒店	授课对象	2023 级旅游英语D班 （40人）
授课地点	东方神韵主题酒店	授课时间	第 6 周 周三 （2课时）
教学内容	1. 主题酒店的建筑风格及内饰艺术 2. 主题酒店的个性化对客服务 3. 团队入住及退房办理流程 4. 处理游团队客入住后的相关问题		
学情分析	1. 知识和技能基础：通过模块的学习，学生了解了接团流程、掌握了接团服务中的欢迎词的撰写技巧、以及导游员应具备的语言基础知识。 2. 认知和实践能力：学生目前在英语语言方面已具备基本的涉外交流与沟通的技能。在模拟接团过程中能较好的展示专业性，但由于实践经验所限，对于整个旅游的接待流程缺乏直观的认识。 3. 学习特点：学生对主题公园的主题特色比较感兴趣，但对整个涉外接待流程所涉及的方方面面的东西了解欠缺，在酒店接待服务工作的经验不足，需要进一步补充相关的涉外服务知识讲解。		
教学目标	素质目标	1. 培养园区导游员应具备的热情、耐心、包容 2. 培养学生具备良好的表达沟通能力和应变能力	
	知识目标	1. 熟悉主题公园导游员协助游客入住酒店的程序、相关手续和要求 2. 掌握介绍酒店房型、设施等的英文表达句式	
	能力目标	1. 能够按照规范的流程熟练引导游客入住酒店，提供优质的服务 2. 能够及时、迅速、合理地处理游客在主题公园入住过程中的特殊事件	

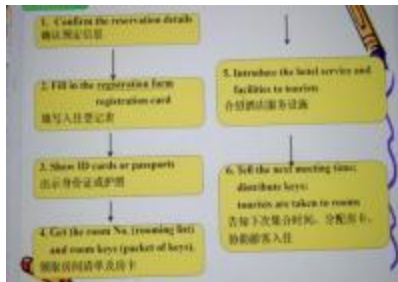
教学重点	主题公园入住酒店的程序、相关手续和要求 介绍酒店房型、设施等的英文表达	解决方法: 1. 通过会议连线的方式引入真实入住酒店场景，更直观了解入住酒店流程，提升学生的职业技能 2.通过FIF智慧学习平台、词云等小程序及软件的应用，模拟英文对话，提升学生的职场综合英语应用能力
教学难点	1. 如何根据客户的需求提供个性化服务 2. 处理游客在入住主题公园酒店过程中的特殊事件	解决方法: 1. 引入产教融合企业真实接团方案直观讲解酒店服务中导游员提供个性化服务 2.通过典型案例，训练学生处理接团过程中特殊事件的能力
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以产业学院“东方神韵”主题公园为切入点，将语言能力与职业技能相结合，将课堂与岗位相融合，采用线上线下混合式教学模式；加强个人修养和素质教育，培养跨文化交际能力，提高差异化文化的认知水平，提升文化自信。	
教学方法	教法: 案例教学法、情境教学法、任务教学法	
	学法: 自主学习法、小组探究法	
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作活页式教材：《主题公园涉外旅游团队接待》 
	信息化手段	网络课程平台: 课前发布课程任务、资源与作业，课后帮助学生获取资源、作业批改。
		FIF智慧学习平台、词云小程序: 通过FIF智慧学习平台、词云等小程序及软件的应用，对学生英语发音（语音语调）的准确性、词汇量、英文表达地不地道等方面进行测评，培养学生的职场综合英语应用能力 微信视频或腾讯会议小程序: 通过学生手机端进入国内某知名品牌旅游企业公众号的云体验中心，从3D视角体验“互联网+”时代背景下信息化技术对现代旅游业带来的新活力。

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段（温暖如家）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合全国外语微课视频库、涉外旅游案例库、校内外导游学生作品库等数字化教学资源，推送至智慧职教平台学习通或微信群，为学生提供多样化的实训实践案例。	学生利用教师推送“主题公园酒店服务必备常识”，浏览酒店服务前储备知识。通过模拟仿真案例，提前了解涉外导游员协助游客入住酒店的准备事宜	微信群或QQ群上传发布有关学习资源：案例累积 	采用微课库、案例库、作品库等丰富的教学资源，便于提前了解本单元和本次课的教学任务和教学基本内容，做好课前的准备工作，激发学生主动性
解任务： 任务发布	1.教师在超星学习通向学生发布讨论任务单。结合酒店服务管理案例，讨论酒店服务在这个旅游接待工作中有何重要意义，并发布本次课有关酒店设施房型介绍的词汇、短语、句式等让学生自行预习、跟读 2.批改学生作业。	1.完成任务。学生完成教师在智慧职教平台发布的作业，对本节课知识点进行预习。完成涉外导游员协助入住酒店应掌握的语音知识点和必备词汇的摸底测试。 2.查阅批改意见。参考教师意见修改。	超星学习通APP 任务发布、上传作业 	超星学习通平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习和主动性
测基础： 课前测试	1. 超星学习通APP平台发布摸底测试。教师在超星学习通APP平台发布酒店服务摸底测试，了解学生课前预习情况以及学生课前语言知识储备情况。 2. 根据测试结果调整课堂内容或进度。	1. 完成课前测试。学生超星学习通APP平台，进入课前测试环节进行答题，完成对酒店服务的摸底测试。 2. 查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	超星学习通APP：摸底测试 	调查学情，了解学生对酒店服务认知情况，实时量化考核学生知识掌握情况，及时调整教学策略。

(二) 课中：深化学习阶段 **(舒适如家)**

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前 导入 学习 (5分钟)	点评课前测内容	1.通过学习通APP考勤 2. 对课前学习情况进行总结， 播放微课引导学生进入酒店服务的学习 2. 教学导入：将入住酒店流程 导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计。	1.登录学习通APP进行签到。 2.依据课前总结进行知识回顾，反思不足。回答教师提问。	智慧职教平台：进入课程 	通过学生带着问题观看视频案例，吸引学生注意力，聚焦知识点。
知理论，悟 重点： 课堂教学 知识讲解 (15分钟)	入住酒店服务 之一：协助办 理入住流程	1. 课前作业回顾。对学生语言学习的作业进行简单的总结和点评。 2. 问题导入。 【小组讨论】 通过学习通APP创建小组讨论板块，引导学生进行讨论 旅游团已经抵达下榻饭店后，导游应该如何协助游客顺利入住呢？引导学生进行讨论，最后梳理出流程图 【课堂提问】 在入住过程中，体现导游的哪些职业素养呢？（与人沟通能	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师问题。并梳理出流程图 通过学习通APP小组讨论模块回答问题，每个小组在讨论题目下面建立一个讨论版块。欢迎同学积极参与讨论，并获得相应的分数，系统会记录得分，作为期末成绩的平时成绩。	 通过学习通抢答功能，第一名回答问题，如果第一名回答错误，邀请下一个名次的同学回答问题。回答正确每题加平时成绩1分，回答错误0分。其他同学通过学习通APP课堂提问模块线上答题，并获得相应的分数，系统会记录得分。作为期末成绩的平时成绩。	引导学生对入住酒店流程进行总结，梳理知识框架

知理论、悟重点： 课堂教学知识讲解 (20分钟)	入住酒店服务之二：介绍酒店设施	力、语言表达能力。。。) 【课堂小测】 在APP上发布小任务，随机抽查学生的预习情况，并进行归纳总结 Main Departments in a hotel • The Front Office Dept 前厅部 • The Housekeeping Dept 客房部 • The Food&Beverage Dept 餐饮部 • The Recreation and Entertainment Dept 康乐部 • The Shopping Arcade 商场部 • The Reservation Dept 预订部 Recreation facilities娱乐设施 • 室内游泳池 indoor swimming pool • 健身中心 fitness center • 台球室 billiard room • 美容沙龙 beauty salon • 桑拿 SPA • 高尔夫练习场 tennis courts 【课堂提问】 向游客介绍酒店设施需要注意哪些事项呢？	完成老师在学习通APP上布置的小任务，积极参与课堂讨论，最后总结出要点介绍酒店设施需要注意的事项： ■ Greet the guests in a warm and polite manner. 热情礼貌招呼客人。 ■ Introduce main service items and facilities to the guests, and reply their inquiries. 主动向游客介绍主要服务项目和设施，并回答游客的问询。 ■ Introduce the charge of item and the way of payment. 介绍收费标准并了解付费方式。	通过学习通选人功能，随机抽学生回答问题，如果抽到的学生回答错误，邀请下一个名次的同学回答问题。回答正确每题加平时成绩1分，回答错误0分。其他同学通过学习通APP课堂提问模块线上答题，并获得相应的分数，系统会记录得分。作为期末成绩的平时成绩。	引导学生对如何介绍
---	------------------------	---	---	---	------------------

集创意，克难点： 小组讨论 (15分钟)	酒店服务之： 提供个性化服务	【小组讨论】 通过学习通APP创建小组讨论板块，引导学生进行讨论 1、个性化服务的意义在哪里？ （满足不同的旅游群体的个性化需求、树立良好的形象、树立良好的口碑，提升竞争力。。） 如何提供个性化服务？ （以提供优质服务为前提、以客人需求为出发点，认真研究旅行团成员情况，善于察言观色、主动服务。。。。）	完成老师在学习通APP上布置的小任务，积极参与课堂小组讨论，并形成结论	通过学习通APP小组讨论模块回答问题，每个小组在讨论题目下面建立一个讨论版块。欢迎同学积极参与讨论，并获得相应的分数，系统会记录得分，作为期末成绩的平时成绩。 	通过小组讨论进一步巩固知识点，呈现学习成果
克难点、练技能： (10 分钟)	酒店服务知识之：妥善处理入住后出现的问题	处理游客入住后有关问题 游客进门时可能遇到门锁打不开,游客进房后可能遇到浴室没有热水，房间不干净或有虫害、电话线或网络线不通等问题,地陪应及时与饭店联系,迅速解决,并向游客说明情况,表	1. 认真听讲，做好记录。 2. 学生认真观看教师进行的各类演示、讲解。	微课展示，课件ppt 	通过讲解以及配合FIF智慧学习平台、词云等小程序的试用，帮助学生纠音、正音、强化语言的输出。解决教学重点，知识目标达成。

		示歉意。 安抚游客的句式表达 1.请接受我代表饭店向您道歉 。 -Please accept my apology on behalf of the hotel. 2.我保证马上处理这件事。 -I promise to attend to the matter immediately. 3.我理解您的感受。我们会尽快解决问题 -I understand how you feel. We will solve the problem for you ASAP. 4.谢谢您让我们注意到这件事情 -Thank you for bringing this matter to our attention。 模拟情景			
--	--	---	--	--	--

做任务 (10 分钟)	主题公园入住 酒店流程实操	教师通过超星学习通发布入住酒店流程实训考核要求，要求	学生根据前面的知识梳理入	通过腾讯会议或微信视频连线企	通过任务式教学，培养学																																														
		学生根据要求实操入住酒店，进 一 步 熟 悉 入 住 流 程，	住酒店的规范流程， 并按照教师提供的情景进行入住酒店流程实操	业导师， 让企业导师进行点评	生独立自主的学习能力和写作能力。																																														
<table><tr><td colspan="4">入住酒店流程实训考核表</td></tr><tr><td rowspan="8">操作内容</td><td>评价项目与内容项目</td><td>分数</td><td>评语</td></tr><tr><td>旅行团抵达酒店</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>办理入住手续</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>介绍酒店设施情况</td><td>15</td><td></td></tr><tr><td>通报当日或次日行程安排</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>照顾客人进入房间</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>协助行李入房</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>游客入住后各种问题处理</td><td>15</td><td></td></tr><tr><td rowspan="4">实训报告</td><td>叫早时间约定</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>实训心得</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>工作细则明确</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>有条不紊</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td></td><td>要点准确</td><td>10</td><td></td></tr></table>						入住酒店流程实训考核表				操作内容	评价项目与内容项目	分数	评语	旅行团抵达酒店	5		办理入住手续	5		介绍酒店设施情况	15		通报当日或次日行程安排	5		照顾客人进入房间	5		协助行李入房	5		游客入住后各种问题处理	15		实训报告	叫早时间约定	5		实训心得	10		工作细则明确	10		有条不紊	10			要点准确	10	
入住酒店流程实训考核表																																																			
操作内容	评价项目与内容项目	分数	评语																																																
	旅行团抵达酒店	5																																																	
	办理入住手续	5																																																	
	介绍酒店设施情况	15																																																	
	通报当日或次日行程安排	5																																																	
	照顾客人进入房间	5																																																	
	协助行李入房	5																																																	
	游客入住后各种问题处理	15																																																	
实训报告	叫早时间约定	5																																																	
	实训心得	10																																																	
	工作细则明确	10																																																	
	有条不紊	10																																																	
	要点准确	10																																																	
																																																			

评成效：总结归纳 课堂教学（5 分钟）	课程小结	1.课堂总结 对本课堂中重难点的掌握程度进行分析总结。 2.课堂表现总结 对开展情况、学生团队表现、学生学习态度等进行总结。 3.让学生手绘思维导图以“今天我学到了什么”为主题手绘思维导图。巩固课堂所学，增强对知识点的记忆。	1.总结反思 对本堂课中知识点的应用掌握程度进行思考，对自己课堂表现进行总结提高。 2.通过课后小测等作业，归纳总结本次课的相关知识，巩固所学的知识转化成自身的知识和技能。	在学习通APP上提交手绘思维导图 	1. 引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2. 总结要点，激发学习主动性。
---------------------	------	---	---	--	---

(三) 课后：教学拓展环节 **(尊享如家)**

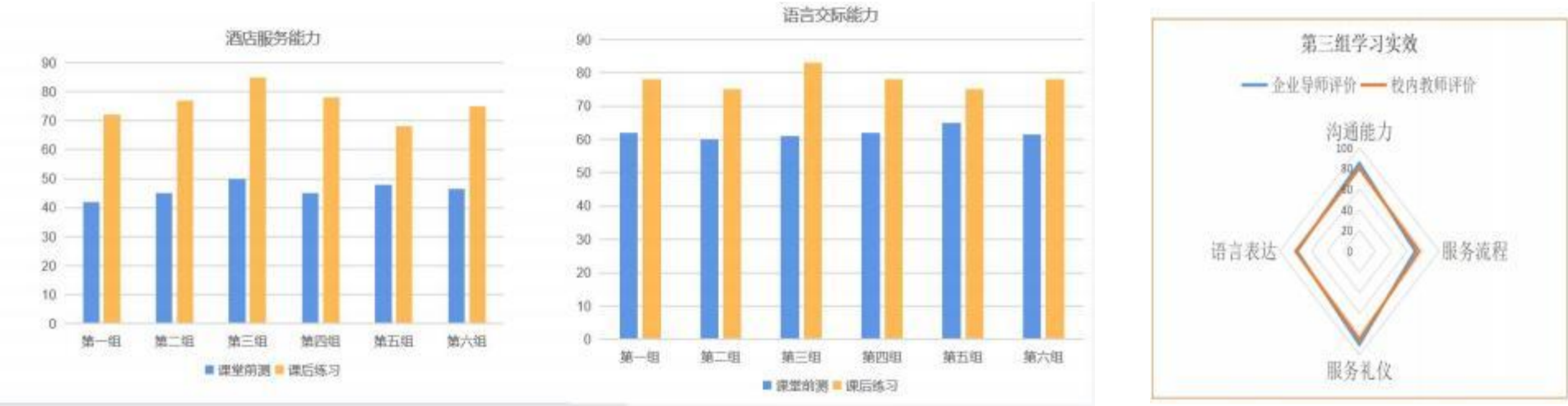
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1. 通过学习通APP向学生发布作业：以2-3人为小组，模拟实操带团入住酒店的流程，录制视频并提交到学习通APP上 2. 辅导解答。通过智慧职教平台答疑解惑。	1. 完成课后作业。学生完成教师在学习通APP发布的作业，并将完整作品上传至APP上。 2. 互动交流。利用智慧职教平台发起讨论，与企业教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3. 查阅批改意见。	智慧职教平台： 任务发布、上传作业 	1. 以小组形式到真实展馆进行课后实操，并上传至智慧职教平台，巩固知识。 2. 在智慧职教平台中在线问答，答疑解惑。
拓思维： 总结提升 以赛促学	1. 教师推荐学生参观各类主题公园，认真观察主题公园的园区旅游或游玩介绍，了解各大主题公园的特点。 2. 教师整合导游服务竞赛资源包（历年竞赛赛程、规则、题库），上传至百度网盘免费分享，供学生永久免费下载学习。 3. 教师搜集各大主题公园官网和微信公众号，并分享到微信群，供学生课后浏览学习旅游服务的介绍内容，为后续课程内容服务。	自主学习。学生在小程序中搜索竞赛资源包，并进行自主学习，巩固专业知识。	微信小程序：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1. 深度延伸--做任务，备战专业竞赛。 2. 广度延伸--促交流，提高沟通协作；享资源，师生共同提升。

展成果： 成果展示 组织研学	通过鼓励学生参加“1+X”实用英语交际职业技能能力考试（VETS）、目的地旅游、旅行策划、等级证书考证 鼓励学生参加导游服务项目的职业技能大赛，鼓励学生学以致用，服务社区，提升学生的提升专业水平和社会责任感。	1.学生将作业成果上传至微信、QQ等社交平台进行分享。	通过鼓励学生参加“1+X”实用英语交际职业技能能力考试（VETS）、目的地旅游、旅行策划、等级证书考证鼓励学生参加导游服务项目的职业技能大赛，鼓励学生学以致用，服务社区，提升学生的提升专业水平和社会责任感。
-------------------------------	--	------------------------------------	--

三、教学反思

(一) 授课实效:

通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中三组的同学学习效果显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二) 特色创新:

将东方神韵主题公园产教融合校企合作的酒店服务流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中。以完成与东方神韵主题公园校企合作的“主题园区”横向课题的酒店服务任务引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三) 存在不足:

学生因社会工作经验有限，学生对主题公园的特色的理解尚不到位，对应对酒店入住过程中的特殊事件的预防和处理比较难把握，应进一步加强对主题公园导游员酒店服务的整个工作流程和每个环节的服务质量要求的案例讲解与实操训练。

(四) 改进设想:

结合学情分析，采用图片展示、教学动画等更为直观、动态的影音资源穿插在课堂教学，更有效地激发学生学习理论知识的兴趣，并集中思绪，挖掘学习潜能。将理论知识真正运用到实践中去，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

教案三 特色餐饮

(第5-6学时)

一、授课信息

教学主题	特色餐饮	授课对象	2023级旅游英语D班 (40人)
授课地点	中西餐实训室	授课时间	第7周 周一 (2课时)
教学内容	1. 中国饮食文化介绍 2. 主题公园的特色菜式 3. 根据团队客人需求提供个性化餐饮服务 4. 处理团队客人有关就餐的问题		
学情分析	1. 知识和技能基础：通过前面模块的学习，学生了解主题公园旅游信息咨询服务的三种方式、各类主题公园个性定制旅游团方案的方法、及接团流程、掌握了接团服务中的欢迎词的撰写技巧、掌握了酒店入住的服务流程，以及导游员应具备的语言基础知识。 2. 认知和实践能力：学生目前在英语语言方面已具备基本的涉外交流与沟通的技能。学生目前在技术上已能够通过分析不同客户的需求从而制定出个性化的旅游路线，满足客户的不同需求。在模拟接团过程以及协助入住酒店过程中能较好的展示专业性，但由于实践经验所限，对于整个旅游的接待流程缺乏直观的认识。 3. 学习特点：学生对主题公园的主题特色比较感兴趣，但对整个涉外接待流程所涉及的方方面面的东西了解欠缺，在特色餐饮服务这块的服务工作的经验不足，需要进一步补充相关的涉外服务知识讲解。		
教学目标	素质目标	1. 培养园区导游员应具备的细心、热情、耐心、细致的服务精神 2. 培养学生具备良好的表达沟通能力和应变能力	
	知识目标	1. 熟悉主题公园导游员引导游客就餐的程序、相关手续和要求 2. 掌握介绍特色餐饮等的英文表达句式	
	能力目标	能够按照规范的流程熟练引导游客就餐，提供优质的服务 能够及时、迅速、合理地处理游客在主题公园就餐过程中的特殊事件	

教学重点	主题公园就餐的程序、相关手续和要求 介绍特色餐饮等的英文表达	解决方法： 1. 通过会议连线的方式引入真实入住酒店场景，更直观了解入住酒店流程，提升学生的职业技能 2.通过FIF智慧学习平台、词云等小程序及软件的应用，模拟英文对话，提升学生的职场综合英语应用能力
教学难点	1. 如何根据客户的需求提供个性化的特色餐饮服务 2. 处理游客在主题公园就餐过程中的特殊事件	解决方法： 1. 引入产教融合企业真实接团方案直观讲解酒店服务中导游员提供个性化服务 2.通过典型案例，训练学生处理就餐过程中特殊事件的能力
教学理念	以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以校企合作作为切入点，将旅游与英语专业相融合，将课堂与实践紧密结合，采用线上线下混合式教学模式；加强个人修养和素质教育，培养跨文化交际能力，提高差异化文化的认知水平，提升文化自信。	
教学方法	教法： 案例教学法、情境教学法、任务教学法	
	学法： 自主学习法、小组探究法	
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、 校企合作活页式教材：《主题公园涉外旅游团队接待》 
	信息化手段	网络课程平台： 课前发布课程任务、资源与作业，课后帮助学生获取资源、作业批改。
		FIF智慧学习平台、词云小程序： 通过FIF智慧学习平台、词云等小程序及软件的应用，对学生英语发音（语音语调）的准确性、词汇量、英文表达地不地道等方面进行测评，培养学生的职场综合英语应用能力 微信视频或腾讯会议小程序： 通过学生手机端进入国内某知名品牌旅游企业公众号的云体验中心，从3D视角体验“互联网+”时代背景下信息化技术对现代旅游业带入的新活力。

二、教学过程

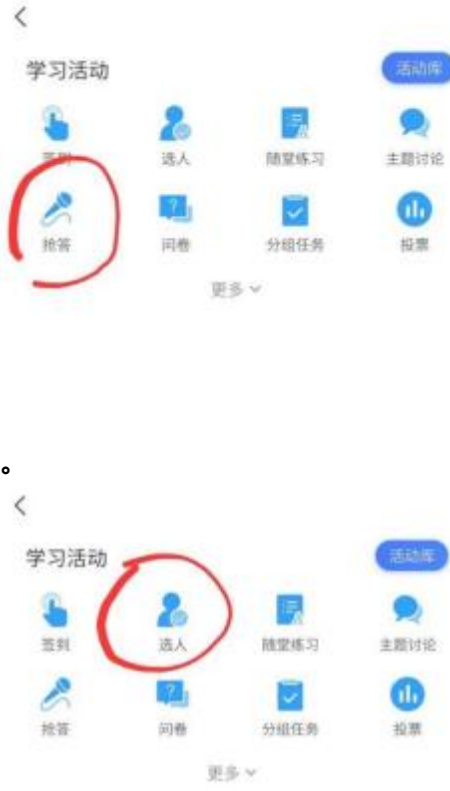
(一) 课前：自主探究阶段 **(意在食中)**

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合全国外语微课视频库、涉外旅游案例库、校内外导游学生作品库等数字化教学资源，推送至智慧职教平台学习通或微信群，为学生提供多样化的实训实践案例。	学生利用教师推送“主题公园就餐服务必备常识”，浏览就餐前储备知识。通过模拟仿真案例，提前了解涉外导游员安排游客就餐的准备事宜	微信群或QQ群上传发布有关学习资源：案例累积 	采用微课库、案例库、作品库等丰富的教学资源，便于提前了解本单元和本次课的教学任务和教学基本内容，做好课前的准备工作，激发学生主动性
解任务： 任务发布	1.教师在超星学习通向学生发布讨论任务单。结合主题公园特色餐饮服务案例，讨论餐饮服务在这个旅游接待工作中有何重要意义，并发布本次课有关特色餐饮介绍的词汇、短语、句式等 让学生自行预习、跟读 2.批改学生作业。	1.完成任务。学生完成教师在智慧职教平台发布的作业，对本节课知识点进行预习。完成涉外导游员在餐饮服务中应掌握的语言知识点和必备词汇的摸底测试。 2.查阅批改意见。参考教师意见修改。	超星学习通APP 任务发布、上传作业 	超星学习通平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习和主动性

测基础： 课前测试	1. 超星学习通APP平台发 布摸底测试。教师在超星学习通AP平台，进入课前测试环节发布展餐饮服务摸底测试，了解学生课前预习情况以及学生课前语言知识储备情况。 2. 根据测试结果调整课堂内容或进度。	1. 完成课前测试。学生超星学习通AP平台，进入课前测试环节进行答题，完成对餐饮服务的摸底测试。 2. 查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	超星学习通APP：摸底测试 	调查学情，了解学生对餐饮服务认知情况，实时 量化考核学生知识掌握情况，及时调整教学策略。
----------------------	---	--	--	---

(二) 课中：深化学习阶段 (意味不凡)

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前 导入 学习 (5分钟)	点评课前测 内容	1.通过学习通APP考勤 2. 对课前学习情况进行总结， 播放微课引导学生进入餐饮服务的学习 2. 教学导入：将餐饮流程流程 导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计。	1.登录学习通APP进行签到。 2.依据课前总结进行知识回顾，反思不足。回答教师提问。	智慧职教平台： 进入课程 	通过学生带着问题观看视频案例，吸引学生注意力，聚焦知识点。
知理论，悟 重点： 课堂教学 知识讲解 (10分钟)	特色餐饮服务 之一：餐前准备	1. 课前作业回顾。对学生语言学习的作业进行简单的总结和点评。 2. 问题导入。 【小组讨论】：通过学习通APP创建小组讨论板块，引导学生进行讨论 旅游团已经入住主题公园园区酒店后，导游应该在安排游客就餐需要做哪些准备工作呢？引导学生进行讨论，最后梳理出准备要点 【课堂提问】： 在安排就餐过程中，体现导游的哪些职业素养呢？（与人沟	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师问题。并梳理出准备要点 完成老师在学习通APP上布置的小任务，积极参与课堂讨论，最后总结出涉外导游在主题公园提供餐饮服务前的准备工作要点 	通过学习通APP小组讨论模块回答问题，每个小组在讨论题目下面建立一个讨论版块。欢迎同学积极参与讨论，并获得相应的分数，系统会记录得分，作为期末成绩的平时成绩。 通过学习通抢答功能，第一名回答问题，如果第一名回答错误，邀请下一个名次的同学回答问题。回答正确每题加平时成绩1分，回答错误0分。其他同学通过学习通APP课堂提问模块线上答题，并获得相应的分数，系	引导学生对入住酒店流程进行总结，梳理知识框架

知理论、悟重点： 课堂教学知识讲解 (20分钟)	特色餐饮服务 之二：介绍 特色美食	通能力、语言表达能力。。。) 1.【课堂小测】： 在APP上发布小任务，随机抽查学生的预习情况，并进行归纳总结 2.【课堂提问】： 向游客介绍特色美食需要注意哪些事项呢？	通过学习通选人功能，随机抽学生回答问题，如果抽到的学生回答错误，邀请下一个名次的同学回答问题。回答正确每题加平时成绩1分，回答错误0分。其他同学通过学习通APP课堂提问模块线上答题，并获得相应的分数，系统会记录得分。作为期末成绩的平时成绩	统会记录得分。作为期末成绩的平时成绩。 	引导学生对如何介绍
---	----------------------------------	--	--	---	------------------

集创意，克 难点： 小组讨论 (15分钟)	特色餐饮服务 服务之：提供 个性化服务	【小组讨论】：通过学习通APP创建小组讨论板块，引导学生进行讨论 1、主题酒店餐饮个性化服务的意义在哪里？ （满足不同的旅游群体的个性化需求、树立良好的形象、树立良好的口碑，提升竞争力。。） 主题公园如何提供个性化餐饮服务？ （以提供优质服务为前提、以客人需求为出发点，认真研究旅行团成员情况，善于察言观色、主动服务，创造特色的沉浸式就餐环境。。。）	完成老师在学习通APP上布置的小任务，积极参与课堂小组讨论，并形成结论	通过学习通APP小组讨论模块回答问题，每个小组在讨论题目下面建立一个讨论版块。欢迎同学积极参与讨论，并获得相应的分数，系统会记录得分，作为期末成绩的平时成绩。 	通过小组讨论进一步巩固知识点，呈现学习成果
--	------------------------------------	--	--	--	------------------------------

评成效：总结归纳 课堂教学（5分钟）	课程小结	1.课堂总结 对本课堂中重难点的掌握程度进行分析总结。 2.课堂表现总结 对开展情况、学生团队表现、学生学习态度等进行总结。 3.让学生手绘思维导图 以“今天我学到了什么”为主题手绘思维导图。巩固课堂所学，增强对知识点的记忆。	1.总结反思 对本堂课中知识点的应用掌握程度进行思考，对自己课堂表现进行总结提高。 2.通过课后小测等作业，归纳总结本次课的相关知识，巩固所学的知识转化成自身的知识和技能。	在学习通APP上提交手绘思维导图  The screenshot shows the '课程内容' (Course Content) section of the XueXiTong app. It features several icons: '课件' (Slides), '教案' (Lesson Plan), '章节' (Chapters), '资料' (Materials), '通知' (Notifications), '作业' (Homework), and '考试' (Exams). The '作业' icon is highlighted with a red circle.	1. 引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2. 总结 要点，激发学习主动性。
---------------------------	-------------	--	--	---	--

(三) 课后：教学拓展环节 **(意犹未尽)**

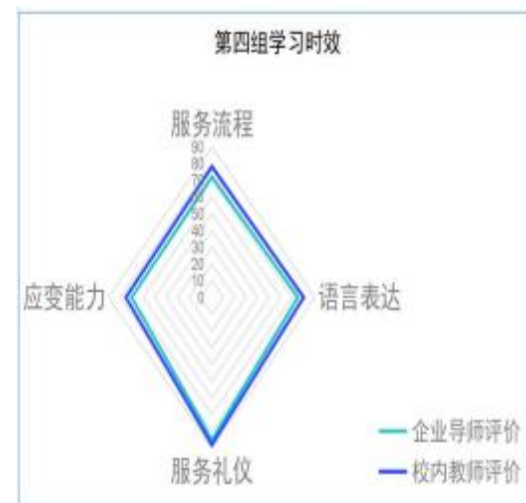
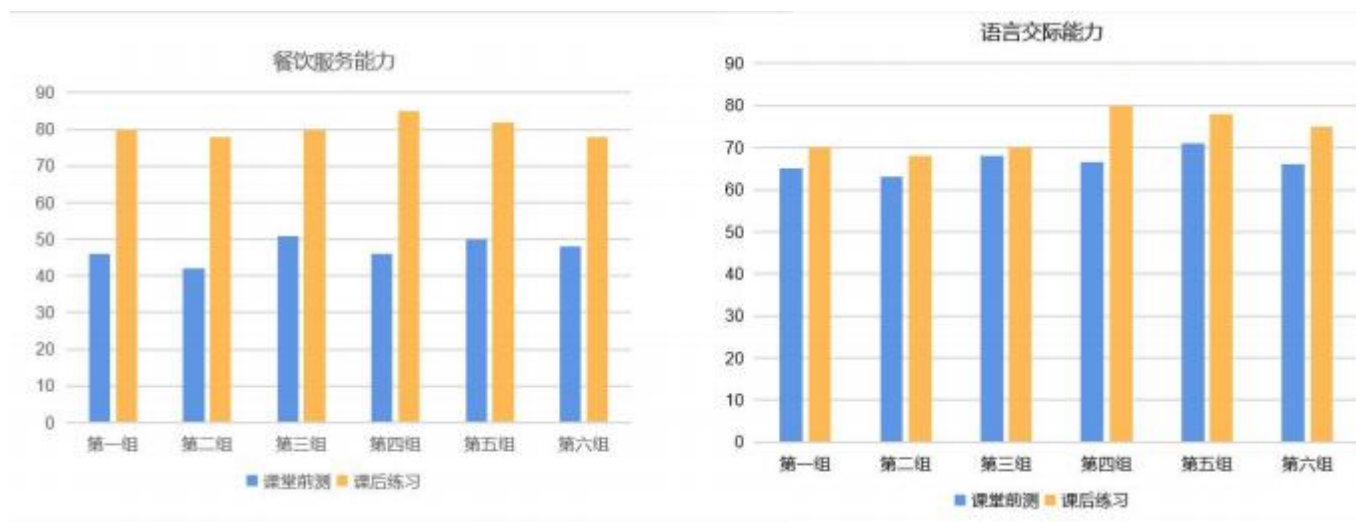
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1. 通过学习通APP向学生发布作业：以2-3人为小组，模拟介绍特色餐饮服务的流程，录制视频并提交到学习通APP上 2. 辅导解答。通过智慧职教平台答疑解惑。	1. 完成课后作业。学生完成教师在学习通APP发布的作业，并将完整作品上传至APP上。 2. 互动交流。利用智慧职教平台发起讨论，与企业教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3. 查阅批改意见。	智慧职教平台： 任务发布、上传作业 	1. 以小组形式到真实展馆进行课后实操，并上传至智慧职教平台，巩固知识。 2. 在智慧职教平台中在线问答，答疑解惑。
拓思维： 总结提升 以赛促学	1. 教师推荐学生参观各类主题公园，认真观察主题公园的园区旅游或游玩介绍，了解各大主题公园的特点。 2. 教师整合导游服务竞赛资源包（历年竞赛赛程、规则、题库），上传至百度网盘免费分享，供学生永久免费下载学习。 3. 教师搜集各大主题公园官网和微信公众号，并分享到微信群，供学生课后浏览学习旅游服务的介绍内容，为后续课程内容服务。	自主学习。学生在小程序中搜索竞赛资源包，并进行自主学习，巩固专业知识。	微信小程序：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1. 深度延伸--做任务，备战专业竞赛。 2. 广度延伸--促交流，提高沟通协作；享资源，师生共同提升。

展成果： 成果展示 组织研学	通过鼓励学生参加“1+X”实用英语交际职业技能能力考试（VETS）、目的地旅游、旅行策划、等级证书考证 鼓励学生参加导游服务项目的职业技能大赛，鼓励学生学以致用，服务社区，提升学生的提升专业水平和社会责任感。	1.学生将作业成果上传至微信、QQ等社交平台进行分享。		通过鼓励学生参加“1+X”实用英语交际职业技能能力考试（VETS）、目的地旅游、旅行策划、等级证书考证 鼓励学生参加导游服务项目的职业技能大赛，鼓励学生学以致用，服务社区，提升学生的提升专业水平和社会责任感。
-------------------------------	--	------------------------------------	---	--

三、教学反思

（一）授课实效：

通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中四组的同学学习成效显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



（二）特色创新：

将东方神韵主题公园产教融合校企合作的餐饮服务流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中。以完成与东方神韵主题公园校业合作的“主题园区”横向课题的餐饮服务任务引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三) 存在不足:

学生因社会工作经验有限，学生对主题公园的特色的理解尚不到位，对应对餐饮服务过程中的特殊事件的预防和处理比较难把握，应进一步加强对主题公园导游员餐饮服务的整个工作流程和每个环节的服务质量要求的案例讲解与实操训练。

(四) 改进设想:

结合学情分析，采用图片展示、教学动画等更为直观、动态的影音资源穿插在课堂教学，更有效地激发学生学习理论知识的兴趣，并集中思绪，挖掘学习潜能。将理论知识真正运用到实践中去，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

教案四 交通服务

(第7-8学时)

一、授课信息

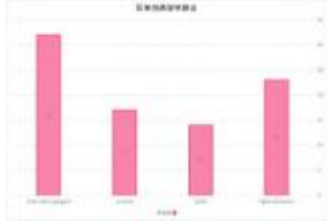
教学主题	交通服务	授课对象	2023 级旅游英语D班（40人）
授课地点	智慧教室	授课时间	第7 周 周三（2课时）
教学内容	1. “东方神韵” 主题公园园区内主要交通服务方式：公益类（步行、私家车行、游客接驳车、员工接驳车）和定制类（观览车、特色游船、空中览车）。 2. 根据游客需求用英语向涉外游客介绍“东方神韵” 主题公园所在的城市公共交通方式。		
学情分析	1. 知识和技能基础：通过任务一至三的学习，学生掌握了主题公园的接团服务、酒店服务和特色餐饮方面的基础知识和园区导游员的服务技能。 2. 认知和实践能力：学生目前在英语语言方面已具备基本的涉外交流与沟通的技能。但由于目前有关的教学资源有限，学生可能在课堂实训中需要对实际情况进行知识的整合和创新。 3. 学习特点：学生对主题公园的园区和景区导游游览和游玩内容比较感兴趣，但对于园区交通服务内容了解不多，由于这一方面知识的欠缺，在下一个项目中需要加强相关主题公园交通服务介绍的实战演练。		
教学目标	素质目标	树立严谨、认真、敬业的职业精神 培养热情、耐心、包容的服务意识	
	能力目标	1. 能按照客户的需求解决客户交通方面的需求 2. 能向国外游客介绍园区交通服务方式	
	知识目标	熟悉“东方神韵” 主题公园所在的城市公共交通方式 熟练掌握用英语介绍园区的交通服务方式	

教学重点	用英语介绍园区的交通服务方式	解决方法： 通过FIF口语测试APP软件， 让学生快速提升英语语言学习技能
教学难点	用英语介绍“东方神韵”主题公园园区内主要交通服务方式	解决方法： 1. 以“东方神韵”企业真实案例直观讲解园区内主要交通服务方式 2.通过课堂连线的方式引入真实场景， 更直观了解园区通服务
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念， 以立德树人为宗旨， 以校企合作为切入点， 将旅游与英语专业相融合， 将课堂与实践紧密结合， 采用线上线下混合式教学模式； 加强个人修养和素质教育， 培养跨文化交际能力， 提高差异化文化的认知水平， 提升文化自信。	
教学方法	教法： 情境教学法、案例教学法、课堂讨论	
	学法： 自主学习法、小组探究法	
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作活页式教材《主题公园涉外旅游团队接待》。 
	信息化手段	网络课程平台： 课前发布课程任务、资源与作业， 课后帮助学生获取资源、作业批改。
		直播+课堂连线： 通过直播+课堂连线的方式， 沉浸式体验园区交通服务方式， 加深对交通服务工作的了解。
		FIF口语测试软件APP：通过人机对话口语训练让学生体验自主学习英语的乐趣， 有效训练了学生的发音技巧、听说能力和交流技巧， 提升学生职场自信心。 互联网：通过学生手机端进入“东方神韵”企业官网的浏览相关旅游咨询。

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段（享在途中）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合全国外语微课视频库、涉外旅游案例库、校内外导游学生作品库等数字化教学资源，推送至微信公众号，为学生提供多样化的实训实践案例。	学生利用教师推送“主题公园送团服务必备常识”，浏览园区交通服务知识。通过模拟仿真案例，提前了解各类主题公园交通服务特色。	微信公众号：资源推送 	采用微课库、案例库、作品库等丰富的教学资源，便于提前了解本次课的教学任务和教学基本内容，做好课前的准备工作，激发学生学习主动性。
明任务： 任务发布	教师在智慧职教平台学习通上向学生发布讨论任务单。推送微课视频，了解城市交通服务的相关知识。 了解学生课前对主题公园各园区的预习情况，收集疑问。	1. 学生完成教师在学习通上布置学习任务，对本次课知识点进行预习。 2. 查阅反馈意见。参考教师意见补充学习素材。	智慧职教： 任务发布、上传作业 	智慧职教平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习和主动性。

测基础： 课前测试	1. 智慧职教平台发布摸底测试。教师在智慧职教平台发布课前预习词汇摸底测试，了解学生课前语言知识储备情况。 2. 根据测试结果调整课堂内容或进度。	1. 完成课前测试。学生通过智慧职教平台，进入课前测试环节进行答题，完成园区交通服务介绍的语言知识点和必备词汇的摸底测试。 2. 查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	智慧职教：摸底测试 	调查学情，了解学生对园区交通服务的认知情况，实时量化考核学生语言知识掌握情况，及时调整教学策略。
----------------------	---	---	--	---

(二) 课中：深化学习阶段 **(乐在途中)**

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前热身 (5 分钟)	云体验	对课前学习情况进行总结，通过播放微课视频回顾主题园特色餐饮服务。 课前作业回顾。展示学生作业，对学生课前提交城市交通服务作业进行简单的总结和点评。	1. 学生观看微课，回顾上节课的知识点，重温主题园特色餐饮服务。 根据教师点评，思考修改方案。	播放微课：进入课程 	通过学生微课视频和教师点评相结合的方式，巩固上节课的教学知识点。
知词汇： 预习纠错 学练相融 (8分钟)	词汇学习	1. 问题纠错。从智慧职教平台导出学生成绩分析表，对错误率较高的词汇进行重点讲解。 2. 教师在智慧职教平台学习通上布置主题相关词汇练习题。	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师现场提问。 学生通过智慧职教平台手机端完成教师在课堂现场生成的练习题。	智慧职教平台大数据分析 	以课前预习情况为基础通过精准数据分析，帮助学生开展精准纠错，并结合趣味抢答的方式培养学生的积极性，激发学生自主学习能力，能力目标达成。

项目一： 练 表 达 (7分钟)	城市交通服务 类型	以“东方神韵”企业官网交融 视频导入，提问学生思考案例 中出现的几种城市交通方式。	主动积极参与课堂口语训练 项目，与同学、老师进行交 流。	网站视频 	通过“东方神韵”企业案 例，了解城市交通服务方 式的各种英文表达，知识 目标达成。
项目二 (8分钟)	城市交通服务 介绍	设定每个同学以“东方神韵” 导游员的身份为外国游客介绍 到达“东方神韵”主题公园的 城市交通方式。 教师对在与国外游客交流时应 注意的礼仪、询问的方式进行 讲解。 通过实物展示、虚拟场景空间 展示和情景演示的方式，学习 导游员如何介绍城市交通服 务。 3. 现场连线企业导师，做线上 指导。	认真听讲，做好记录。 学生认真观看教师进行 的各 类演示、讲解。 扫码签到进入智慧职教 平 台，进行课堂互动	企业微信公众号 	通过教师现场展示、亲身 演示、师生互动的方式， 开展本环节知识点主题教 学，让学生在声形并茂的 愉悦氛围中领悟导游员沟 通交流时应注重的礼仪及 注意事项。学生领悟主题 公园导游员的敬业精神， 解决教学难点，知识目标 达成。

项目三： 问题导入 小组讨论 (20分钟)	主题公园交通 服务类型	问题导入：分小组讨论以“亲自游”、“水上游”、“动物游”、“游乐园”、“特色文化游”为主题的园区游览交通方式。（5min） 根据小组讨论情况，每组派代表上台陈述介绍内容。（10min） 老师从微信小程序发布评分投票，各组评选出“组内最佳贡献奖”。	学生按之前分好的小组完成课堂讨论，每组派代表上台展示。 认真聆听老师教学，老师与学生、学生与学生进行互动交流、现场提问。 3. 通过微信小程序投票打分，学生通过词云投屏，回答教师问题。	主题公园涉外接待计划案例 	根据实训内容引导学生充分讨论，开拓思维，提高学生自学兴趣和主动性，培养学生团队协作互助能力，能力目标和素质目标达成。 引导学生上台分享，锻炼学生勇气和表达能力，能力目标达成。
项目四：课 堂教学 知识 讲解 (8 分钟)	主题公园交通 服务类型之知 识讲解	教师分别对每小组讨论结果点评，通过手机投票观看微信公众号，总结分析主题公园交通服务类型：公益类（步行、私家车行、游客接驳车、员工接驳车）和定制类（观览车、特色游船、空中览车）。	认真聆听老师讲解，结合小组讨论结果修改内容。	学习通：词云 	用企业公众号云游端身临其境地体验主题公园游览交通方式，激发学生讨论动力，进一步突出教学重点。

项目五： 实训评价 (5分钟)	对小组课堂项目作业进行评价	教师按照评价项目与内容评分表，采用教师评价、小组自评、生生互评的方式对所有小组的项目作业进行考核评价，评选出每小组组内最大进步奖。	认真聆听老师点评和评价，通过教师在智慧职教平台发布的项目评价指标项目考核表完成自我评价、小组互评、各小组作业的评价，进一步提高介绍主题园区交通服务类型的能力。	多元评价考核指标： 	采用多元评价体系完成学生课堂评价，落实“以学生为中心”的教学课堂，提高学生自我效能感和主动性。
项目六： 强应变 (8分钟)	了解客户的需求解决客户在交通方面的问题	教师在智慧职教平台发布导游在园区服务中对话的听力任务。 教师对询问园区交通方式的口语对话中的核心词汇和句型进行讲解。	学生通过学习通完成课堂听力练习，通过完成练习，了解针对游客的需求给出个性化的建议，掌握核心词汇。	智慧职教： 	针对导游服务中比较难的点进行项目强化训练，能力目标达成。

评成效：总结归纳 课堂教学 (6分钟)	城市交通服务类型和主题公园交通服务类型	引导学生回顾城市交通服务类型。 结合“东方神韵”主题公园讲解介绍园区交通服务类型时应注意的点。	1. 小组代表上台分享自己小组的学习心得，总结自己小组的完成情况，分享实训学习成果。 2. 认真听讲思考，学习知识要点。	学习通 	1. 引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2. 结合“东方神韵”产教融合校企合作的案例展示与分析，总结知识要点，加强重点知识的学习，知识目标达成。
做任务：布置任务 (5分钟)	主题公园交通服务类型介绍	1. 教师在学习通上发布介绍主题公园交通服务类型的任务，陈述任务要求和完成日期。 2. 巡场，观察学生课堂讨论活动，及时给予建议与帮助。	小组合作，继续优化内容，认真参与小组合作讨论。	线上提交作业 	引导学生精益求精、深度参与讨论交通服务类型介绍，突破教学难点，达成能力目标。

(三) 课后：教学拓展环节 **(行在途中)**

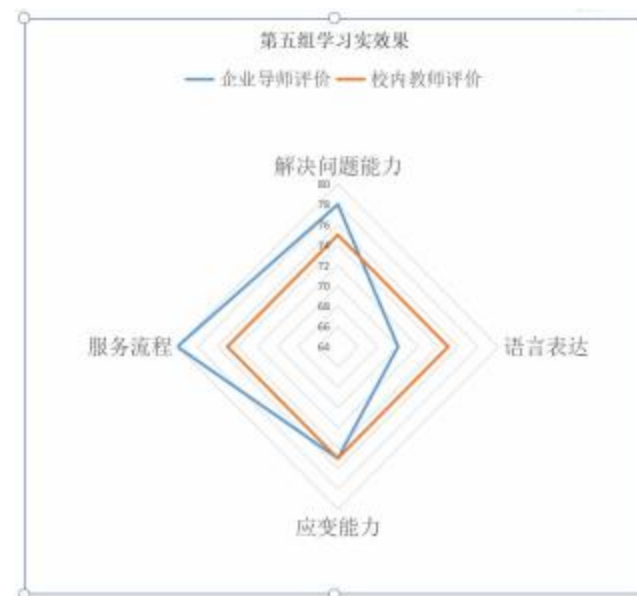
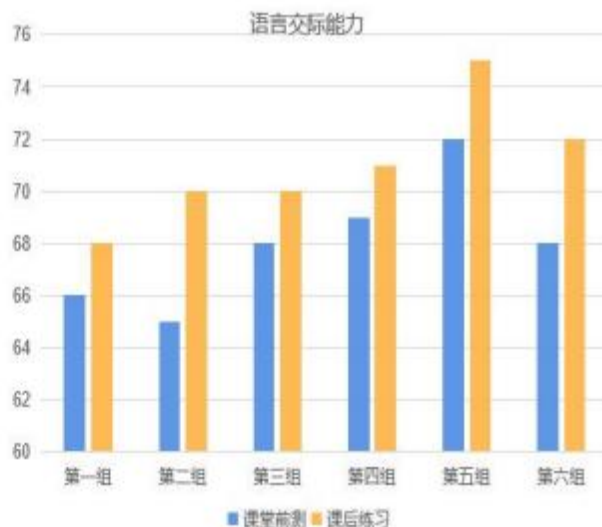
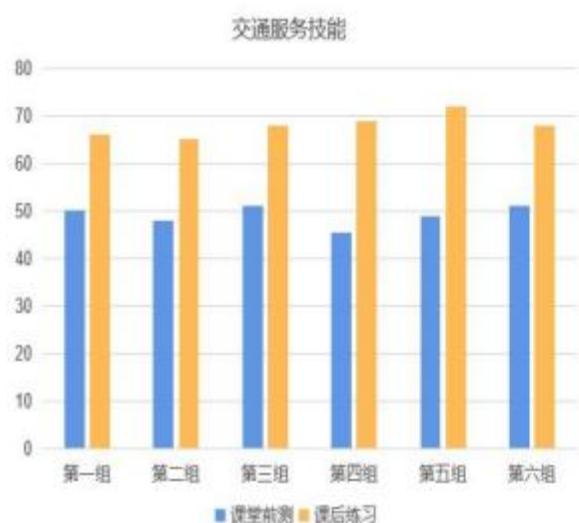
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1. 从学习通向学生发布作业：以小组形式利用外景拍摄城市旅游交通方式和园区旅游交通方式的照片，拍摄介绍交通服务的模拟对话。 2. 辅导解答。通过学习通答疑解惑。	1. 完成课后作业。学生完成教师在学习通发布的作业，并将完整作品上传至学习通。 2. 互动交流。利用学习通讨论功能发起讨论，与教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3. 查阅批改意见。	学习通平台： 任务发布、上传作业 	1. 以小组形式到外景模拟主题公园交通服务介绍实操，并上传至智慧职教平台，巩固知识。 2. 在学习容中在线问答，答疑解惑。
拓思维： 总结提升 以赛促学	1. 教师整合导游服务竞赛资源包（历年竞赛赛程、规则、题库），上传至百度网盘免费分享，供学生永久免费下载学习。 2. 教师组织学生参加职业院校技能大赛学生专业技能大赛导游服务比赛的校内选拔赛和中文信息处理比赛，全面强化学生的个人能力，检测学生的学校效果，以赛促学，以赛促教。	自主学习。学生在百度网盘上下载竞赛资源包，并进行自主学习，巩固专业知识。 关注各大主题公园微信公众号，了解最新游园资讯。	百度网盘：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1. 深度延伸--做任务，备战专业竞赛。 2. 广度延伸--促交流，在实践中提高技能；享资源，师生共同提升。

展成果： 成果展示 组织研学	教师鼓励学生将介绍主题公园交通服务的视频作品进行成果展示，并在社交平台中互动，分享实践心得。 通过参加1+X目的地旅游证书、1+X旅行策划证书、“1+X”目的地旅游证书等考证培训。 鼓励学生参与校企合作研学项目。	学生将作业成果上传至微博等社交平台进行分享。 学生参加校内组织的1+X考证培训，通过考证。 学生参与校企合作研学项目。	成果分享 	通过1+X目的地旅游证书、1+X旅行策划证书、“1+X”目的地旅游证书培训，鼓励学生利用区域的旅游资源参与主题公园的涉外导游服务，学以致用，服务社会，提升学生的社会责任感。
-------------------------------	---	--	---	---

三、教学反思

(一) 授课实效:

通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中五组的同学学习成效显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二) 特色创新:

将“东方神韵”产教融合校企合作的送团流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中。以完成与“东方神韵”校业合作的“主题园区”横向课题的交通服务引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三) 存在不足:

学生因社会工作经验有限，学生对了解客户的需求解决客户在交通方面的问题方面有所欠缺，应进一步加强实战演练。

(四) 改进设想:

结合课堂表现和课后作业完成的情况，将理论知识运用到实践中去，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

教案五 园区畅玩

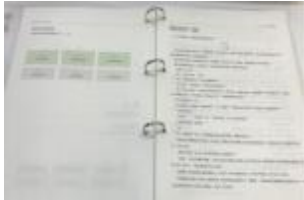
(第9-10学时)

一、授课信息

教学主题	园区畅玩	授课对象	2023级旅游英语D班（40人）
授课地点	"东方神韵" 主题公园	授课时间	第 8 周 周一（2课时）
教学内容	单元任务：以“欢乐品韵6+1为主题”（6小时园区畅玩+1小时自由活动），根据团队客人游玩需求，制定“东方神韵”主题公园的游玩路线指南。 1. “东方神韵” 主题公园特色园区和主题表演 2. “欢乐品韵6+1” 园区游玩线路策划和英文讲解 3. “欢乐品韵6+1” 园区场馆介绍和英文讲解		
学情分析	1. 知识和技能基础：通过模块一至四的学习，学生提升了涉外团队的导游服务技能、团队接待礼仪、跨文化语言沟通等基础知识。 2. 认知和实践能力：学生目前已初步掌握涉外导游的团队接待流程和个性化服务特点，但由于实践经验所限，对于主题公园游玩路线的策划和个性化导游服务仍欠缺。 3. 学习特点：学生对主题公园导游服务拓展不足，涉外导游的语言应用能力和跨文化沟通能力不强，由于这一知识结构的欠缺，直接影响了岗位工作的深入开展。		

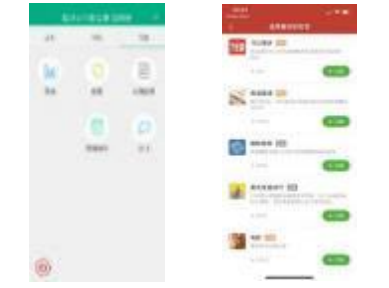


	学生英语语言基础  51-60分 61-70分 71-85分 85分以上 50分以下	学生对主题公园特色园区的了解  很了解 不太了解 不了解
教学目标	素质目标	1. 培养导游工作中灵活应变的能力 2. 增强对中华古今文化的理解，树立中华文化自信
	能力目标	1. 能够理解游客需求，提升思辨能力 2. 能够策划主题公园游玩路线、制作游玩指南，提升业务能力
	知识目标	1. 了解“东方神韵”主题公园的企业文化、主题园区和特色演出 2. 会用英语介绍主题公园的游玩行程和园区场馆

教学重点	1. “东方神韵”主题公园的 中华特色元素推介 2. “东方神韵”主题公园 园区游玩的路线策划		解决方法： 1.利用“ 东方神韵 ” 主题公园全息影像导览 +微视频，拓展信息来源。 2.往届学生的 岗位实践v-log经验分享 ，深入了解游玩线路策划的流程。
教学难点	“东方神韵”主题公园行程及场馆的 英语介绍		解决方法： 1.引入 TED口语训练 ，提升跨文化交际能力。 2.园区 现场教学 ， 模拟工作岗位 ，完成实际操作。
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以产业学院“东方神韵”主题公园为切入点，设定工作情景，进行现场教学，采用线上线下混合式教学模式，落实德技并修，工学结合；树立职业精神，尊重异域文化，展现中国古今风采。		
教学方法	教法： 案例教学法、情境教学法、任务驱动法		
	学法： 自主学习法、小组探究法、分享互学法		
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作开发活页式岗位实训教材 《主题公园涉外团队旅游接待》 。  	
	信息化手段	课程学习平台： 学习通、课程微信公众号	
		软件系统： TED语言训练系统、数字化旅游路线设计平台	
		数字资源： AI模拟情景、主题公园全息影像导览	

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段 (欢乐启程)

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
析资料： 了解园区	1. 教师整合微课资源库的数字化资源，推送至自教师原创的i tour class公众号。 2. 教师在学习通平台发布新朗读任务，摸查学情。	1. 学生自主利用“东方神韵”主题公园全息影像导览，初探企业内涵，积累主题园区的中华文化元素。 2. 学生操练学习通的朗读练习，培养语感，提高表达能力。	1. 原创微信公众号：资源推送 2. 主题公园全息影像导览：素材积累 	以原创公众号i tour class为载体，利用主题公园导览等丰富的教学资源，提高主动性，培养认真的态度，激发学习企业内涵和中华文化的兴趣。 初步学习知识目标1，了解教学重点。
明任务： 任务发布	1. 教师在学习通平台向学生发布讨论任务单，设置分组：亲子团、研学团、长者团。 2. 了解学生课前对主题公园各园区的预习情况，收集疑问。	1. 完成分组任务。学生完成教师在学习通平台发布的作业，对本节课知识点进行预习。 2. 查阅反馈意见。参考教师意见进行素材深入了解和补充。	学习通平台： 任务发布、分组协作 	学习通平台提前发布课前分组任务，提高学生协作学习的能力。
测基础： 课前测试	1. 学习通平台和TED口语系统发布英语语言技能摸底测试。 2. 根据测试结果调整课堂内容或进度。	1. 学生通过学习通平台，进入课前测试环节进行答题，完成跨文化交际技能测试。 2. 查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	学习通平台：摸底测试 	调查学情，了解学生对主题公园介绍和导游服务的语言掌握情况，及时调整教学策略。培养学生细致的态度。

(二) 课中：深化学习阶段 **(欢乐共享)**

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
主题导入 (2分钟)	AI情景导入	课前分组回顾。引导学生 代入AI模拟情景 园区导游角色。	根据AI模拟情景引导代入园区导游角色，进入课堂学习状态。	AI模拟情景 	吸引注意力，启发思考力，培养专注力。
交流沟通 (3分钟)	经验交流	经验分享：往届学生在园区导游岗位实践的 v-log分享	认真听讲，提炼重点。	岗位经验分享 	通过案例分析激发学习兴趣，培养团队合作精神， 知识目标1进一步达成。
需求分析 (5分钟)	观演需求	1.对不同类型游客的观演需求进行比较分析,学生分成亲子团、研学团、长者团。 2.利用 学习通 发布任务，生成各团队旅游特点的关键词词云图。	1. 积极讨论，思考各个团队特色演出的选择。 2. 根据AI模拟情景中3个团队的不同需求，积极思考，探讨不同主题团队对主题演出的期待与需求，根据小组生成团队特点词云图, 通过学习通进行展示。	学习通词云图 	培养学生深入思考问题的能力，培养专业服务的精神， 初步学习教学重点2，进一步学习教学重点1。

策划初探 (6分钟)	英语介绍	1. 路线策划介绍：讲解路线策划的步骤和常用表达。 2. 操练点评：引导学生进行语言操练，对语言表达的不足进行改进和完善。	1. 认真听讲、积极练习，学习主题公园介绍的常用表达。 2. 主动发言、反复练习，根据教师的指导进行改正，取得进步。	路线策划步骤英语学习 	初步学习教学难点，培养学生跨文化沟通的能力，增强工作责任感。																																
园区初选 (10分钟)	园区初选	1. 园区展示：通过视频展示主题公园的各个特色园区活动。 2. 布置任务：在 数字化旅游路线设计平台 让学生根据旅游团队特点，选择2-3个适合该团队游玩的特色园区，并解释原因。	1.观看教师提供的园区特色活动视频。 2.细致观察，主动思考，集体讨论，为团队选择2-3个特色园区，并阐述原因。	园区选择 	"汉服秀" "九州神韵" 案例导入，融入民族品牌文化， 继续深入学习教学重点1 ，让学生在潜移默化中深度体验中华古今文化， 根据素质目标培养素质能力。																																
路线计划 (10分钟)	行程安排 (初稿)	1.实例分析："东方神韵" 主题公园的演出特色安排，并引导学生在填写行程安排表。 2.巡堂，观察学生活动，及时给予建议与帮助。 3.在 数字化旅游路线设计平台 发布任务，收取小组提交的路线计划表，进行点评。	1.认真聆听老师教学，与同学、老师进行交流、提问，完成安排表任务。 2.主动积极参与课堂项目，在学习通上提交游玩线路计划表。 3.对其它小组的路线计划表进行思考和点评，找出亮点与不足。	<table><tr><th>主题园区 Theme Park</th><th colspan="2">表演名称 Show</th></tr><tr><td rowspan="2">海洋王国 Ocean Kingdom</td><td>海豚剧场 Dolphin Theater</td><td>卡卡大冒险 Kaka Adventure</td></tr><tr><td>海洋剧场 Sea Lion show</td><td>白鲸奇遇 White Whale Adventure</td></tr><tr><td rowspan="2">冰雪城 Ice and Snow World</td><td>海洋夜光大巡游 Ocean Parade</td><td>亲子互动科普 Parent-child interaction Activities</td></tr><tr><td>冰雪城堡秀 Ice Ballet Show</td><td>冰雪公主的邀请 Invitation from the Ice and Snow Queen</td></tr><tr><td rowspan="2">东方神韵乐园 Oriental Charm Paradise</td><td>冰雪王国保卫战 Ocean Resistance</td><td>永恒蝶恋 Eternal Butterfly Love</td></tr><tr><td>烈焰风云 Flaming Wind and Cloud</td><td>千古蝶恋 Eternal Butterfly Love</td></tr><tr><td rowspan="2">欢乐世界 Paradise</td><td>九州神韵 Kyushu Charm</td><td>魔法奇幻之旅 Magic and Fantasy Journey</td></tr><tr><td>机甲秀 Robot Show</td><td>超级机甲大巡游 Super Robot Parade</td></tr><tr><td>科技馆 Science Museum</td><td>机甲秀 Robot Show</td><td>机甲秀 Robot Show</td></tr><tr><td></td><td>星际大冒险 interstellar adventure</td><td>机甲秀 Robot Show</td></tr><tr><td></td><td>科学实验秀 Science Popularization Experiment Show</td><td>机甲秀 Robot Show</td></tr></table>	主题园区 Theme Park	表演名称 Show		海洋王国 Ocean Kingdom	海豚剧场 Dolphin Theater	卡卡大冒险 Kaka Adventure	海洋剧场 Sea Lion show	白鲸奇遇 White Whale Adventure	冰雪城 Ice and Snow World	海洋夜光大巡游 Ocean Parade	亲子互动科普 Parent-child interaction Activities	冰雪城堡秀 Ice Ballet Show	冰雪公主的邀请 Invitation from the Ice and Snow Queen	东方神韵乐园 Oriental Charm Paradise	冰雪王国保卫战 Ocean Resistance	永恒蝶恋 Eternal Butterfly Love	烈焰风云 Flaming Wind and Cloud	千古蝶恋 Eternal Butterfly Love	欢乐世界 Paradise	九州神韵 Kyushu Charm	魔法奇幻之旅 Magic and Fantasy Journey	机甲秀 Robot Show	超级机甲大巡游 Super Robot Parade	科技馆 Science Museum	机甲秀 Robot Show	机甲秀 Robot Show		星际大冒险 interstellar adventure	机甲秀 Robot Show		科学实验秀 Science Popularization Experiment Show	机甲秀 Robot Show	通过小组协作， 进一步完成教学重点2，学习知识目标2，达成能力目标1。
主题园区 Theme Park	表演名称 Show																																				
海洋王国 Ocean Kingdom	海豚剧场 Dolphin Theater	卡卡大冒险 Kaka Adventure																																			
	海洋剧场 Sea Lion show	白鲸奇遇 White Whale Adventure																																			
冰雪城 Ice and Snow World	海洋夜光大巡游 Ocean Parade	亲子互动科普 Parent-child interaction Activities																																			
	冰雪城堡秀 Ice Ballet Show	冰雪公主的邀请 Invitation from the Ice and Snow Queen																																			
东方神韵乐园 Oriental Charm Paradise	冰雪王国保卫战 Ocean Resistance	永恒蝶恋 Eternal Butterfly Love																																			
	烈焰风云 Flaming Wind and Cloud	千古蝶恋 Eternal Butterfly Love																																			
欢乐世界 Paradise	九州神韵 Kyushu Charm	魔法奇幻之旅 Magic and Fantasy Journey																																			
	机甲秀 Robot Show	超级机甲大巡游 Super Robot Parade																																			
科技馆 Science Museum	机甲秀 Robot Show	机甲秀 Robot Show																																			
	星际大冒险 interstellar adventure	机甲秀 Robot Show																																			
	科学实验秀 Science Popularization Experiment Show	机甲秀 Robot Show																																			

路线完善 (5分钟)	行程安排 (修订)	1. 引导学生对行程安排的初稿进行修改，并进行指导。 2. 结合园区选择和特色表演，讲解语言知识。	1. 认真听讲，组间讨论。 2. 反复练习，不断提高。		通过语言输入进一步激发学生学习兴趣， 进一步突破教学难点 ， 进一步学习知识目标2 ，培养学生迎难而上勇气。
路线介绍 (8分钟)	行程安排 (展示)	1. 引领学生进入主题乐园园区，小组进行游玩行程展示。 2. 企业导师对学生实操任务进行点评	1. 主动积极参与园区教学活动，与老师、同学进行交流。 2. 聆听老师讲解，记录游玩路线和跨文化交流中存在的问题。	首次路线策划 	引导学生分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 完成教学重点 ， 继续突破教学难点 ， 知识目标1达成 。
场馆总述 (5分钟)	英语展示	1. 对 主题场馆-海洋馆 进行 实地导游实践 。 2. 邀请学生进行海洋馆的总体介绍。 3. 语言测试系统对学生语言表达进行评分和点评。	1. 复习场馆介绍的段落结构和常用表达。 2. 聆听同学的场馆介绍及语言测试系统的点评。	语言表达评价系统 	树立学生面向观众大胆展示的信心， 继续学习知识目标2 ， 培养能力目标2 。

场馆详解 (10分钟)	Must-see 介绍	1.发布小组任务，引导学生进行海洋动物观察和介绍。 2.邀请学生对海洋动物进行讲解。 3.邀请企业导师进行点评。	1.根据老师发布的任务，对海洋动物进行仔细观察。 2.根据主要信息点和关键词，对海洋动物进行讲解。 聆听企业导师点评意见	海洋馆实地详解 	开阔学生眼界，积累园区导游实践经验，达成能力目标2。																				
教师展示 (3分钟)	Must-see 补充	1.对学生的讲解进行补充，引导学生对场馆具体介绍进行深入学习和探索。 2.展示小组项目评分表，鼓励学生课后进行讲解优化。	1.聆听和企业导师的补充讲解内容。 2.进行小组项目完成效果互评。	教师评价与展示 	开拓学生思维，突破教学难点，达成知识目标2，逐步完成素质目标培养。																				
项目实操 (13分钟)	“欢乐品韵6+1”项目 实操	1.引导学生完成主题公园游玩“6+1”项目的宣传单初步制作。 2.指导小组之间进行互相分享及评价。	各小组根据之前学习的主题园区介绍、路线策划、场馆讲解完成“6+1”项目的宣传单初步制作。 小组间进行分享和互评。	“6+1” 主题公园游玩宣传单 Itinerary for _____ Group(Happy 6+1) <table><tr><td>Theme park</td><td>Must-see</td><td>Must-do</td><td>Time</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Performance</td><td>Time</td><td>Venue</td><td>Type</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Price</td><td></td><td>Contact</td><td></td></tr></table>	Theme park	Must-see	Must-do	Time					Performance	Time	Venue	Type					Price		Contact		培养学生灵活应变的工作能力，增强文化自信，完成素质目标培养。
Theme park	Must-see	Must-do	Time																						
Performance	Time	Venue	Type																						
Price		Contact																							
学效评估 (10 分钟)	路线优化	1. 总结课程内容，回顾知识点，学习通进行学效小测 2. 引导学生把园区游玩路线和介绍继续合理化、精细化、深入化、专业化。	1.认真聆听，复习知识点。 2. 完成学习通的学效小测，自我评价，继续深入学习。	场馆讲解小组互评表 <table><tr><th colspan="5">Teamwork Evaluation</th></tr><tr><td colspan="5">Team's Name:</td></tr><tr><th>Image</th><th>Language</th><th>Communication</th><th>Cooperation</th><th>Global Evaluation</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Teamwork Evaluation					Team's Name:					Image	Language	Communication	Cooperation	Global Evaluation						培养学生精益求精、专业专注的工作态度，达成教学目标。
Teamwork Evaluation																									
Team's Name:																									
Image	Language	Communication	Cooperation	Global Evaluation																					

(三) 课后：教学拓展环节 (欢乐升级)

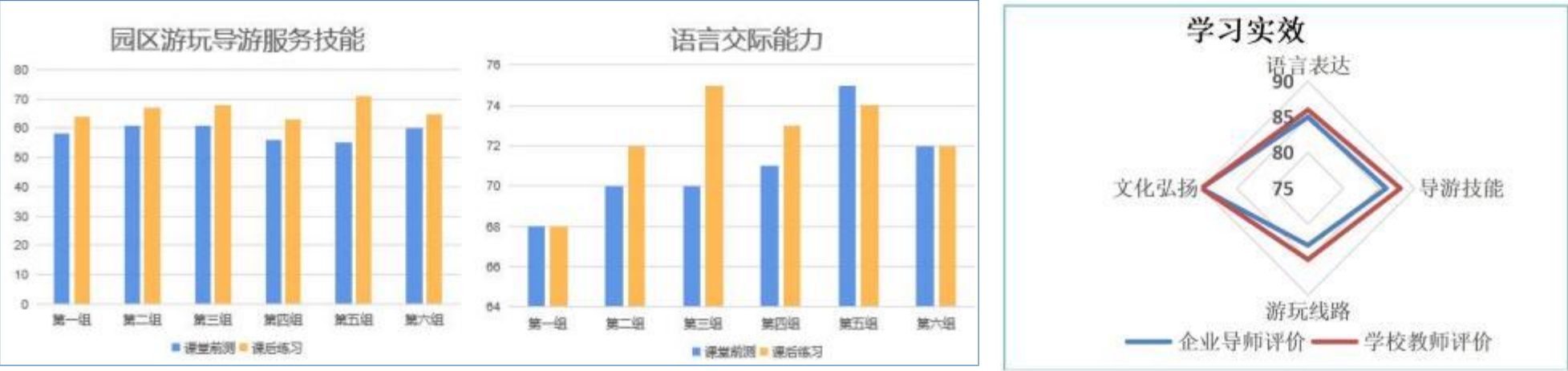
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
优化任务	1. 让学生搜集更多的 "东方神韵" 主题公园园区游玩和演出素材, 优化旅游线路和园区游玩介绍。 2. 学习通平台向学生发布语言强化练习作业。 3. 发布第六主题园区导购任务, 指导学生搜集资料。	1. 优化项目。拍摄微视频并将向老师提交完整作品。 2. 完成学习通作业, 巩固语言知识点。 3. 查阅积累第六主题的信息。	学习通平台: 任务发布、上传作业 	继续修改优化游玩线路, 巩固课内知识点, 持续性学习。
赛证融通	1. 教师整合学生参加的 "1+X" 技能证书考核资源包, 推送至公众号, 供学生下载学习。 2. 为学生参加职业技能比赛打好理论基础和扎实实操技能。	1. 学生自主学习, 下载资源包, 巩固专业知识。 2. 学生认真练习, 扎实技能, 为技能比赛做准备。	微信公众号和竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度: 1. 深度延伸--做任务, 备考技能证书和专业竞赛。 2. 广度拓展--促交流, 提高沟通协作; 享资源, 师生共同提升。

成果展示	1.教师鼓励学生将作品进行成果展示，并在信息资源平台中进行互动、分享。	1.学生将作业成果上传至短视频、微博等信息资源平台进行分享。	成果分享 	鼓励学生学以致用，服务社区，自觉积极传播中国文化，提升学生的社会责任感。
-------------	--	---	---	---

三、教学反思

(一) 授课实效:

通过对比课前和课后，学生在园区导游服务技能和语言交际能力在本模块教学后得到了提高。其中，亲子组的学生学习成效显著，在语言表达、导游技能和文化弘扬方面表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二) 特色创新:

以产业学院对岗位人才的需求为抓手，以民族品牌“东方神韵”主题公园为课堂，以导游工作中的园区畅玩“品韵欢乐6+1”游玩指南为教学项目。在教学过程中，使用AI模拟情景导入、TED语言测试评价系统和数字化导游路线设计系统等信息化手段，提升学生的语言表达能力，训练学生的园区导游岗位综合能力，激发学生学习的积极性和工作的主动性，增强学生对中华古今文化和民族品牌的认同感和自豪感。

(三) 存在不足:

园区导游工作细致复杂多变，部分学生受经验所限，对园区线路的策划和园区游玩导游的工作技能掌握尚不熟练；部分学生受语言能力所限，语言交际能力有待提高，应进一步加强实操训练和语言交际培训。

(四) 改进设想:

利用英语语言测试系统等信息化教学手段，注重对学生进行个性化教学，更有效地激发学生的学习兴趣。搜集更多园区导游的案例，挖掘学生学习潜能，提升岗位工作中的应变能力。

教案六 文创导购 (第 11-12 学时)

一、授课信息

教学主题	文创导购	授课对象	2023级旅游英语D 班 （40人）
授课地点	同声传译实训室	授课时间	第8周 周三（2课时）
教学内容	延续上一次课程“欢乐品韵6+1”的主题（6小时团队游玩，1小时自由活动），为团队游客推荐和提供1小时的“东方神韵”主题公园中华文创购物服务。 1.主题购物区和文创商品的个性化导购 2.涉外销售的中英互译 3.主题购物区导购的实际操作		
学情分析	1.知识和技能基础：通过模块一至五的学习，学生提升了涉外团队的导游服务技能、团队接待礼仪、跨文化语言沟通等基础知识。 2.认知和实践能力：学生目前已逐步掌握涉外导游的团队接待流程，但由于实践经验所限，对于园区购物区的认识和个性化导购服务仍欠缺。 3.学习特点：学生对园区导购服务拓展不足，涉外销售语言的应用能力不强，由于这一知识结构的欠缺，直接影响了岗位工作的深入开展。		



	学生对园区导购工作的了解  51-60分 61-70分 71-85分 85分以上 50分以下 学生英语语言基础  很了解 不太了解 不了解	
教学目标	素质目标	1.树立诚信公正的职业道德、敬业友善的职业精神 2.培养民族自豪感和中华文化自信
	能力目标	1.能够主动挖掘文创产品的特点并进行推介，提升跨文化交际能力 2.能够理解游客需求，提升思维能力
	知识目标	1.了解主题购物区分布及其特色 2.掌握推介文创产品的语言技能
教学重点	主题购物区导购的个性化分析	解决方法： 1.通过主题公园游览APP+微课视频，拓展信息来源
教学难点	园区导购的跨文化语言沟通主题购物区导购的实操操作	解决方法： 1.引入TED口语训练，提升跨文化交际能力 2.模拟工作岗位，双师连线，完成导购的实操操作
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以产业学院为切入点，设定工作情景，采用线上线下混合式教学模式，落实德技并修，工学结合；树立职业精神，传承中华文化，展现大国风采。	

教学方法	教法： 案例教学法、情境教学法、任务驱动法		
	学法： 自主学习法、小组探究法、分享互学		
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作活页式教材《主题公园涉外团队旅游接待》。	 
	信息化手段	网络课程平台： 课前发布课程任务、资源与作业，课后帮助学生获取资源、作业批改。	
		语言训练系统： 引入FIF语言训练系统，反复操练修正学生的语音语调语速，增强学生语言表达能力。	
		直播+课堂连线： 通过企业导师现场连线让学生体验主题购物区的特色，并对学生作品进行点评与指导。	

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段 (以诚服人)

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
析资料： 素材累积	教师整合微课库、主题公园信息库等数字化资源，推送至自教师原创的i tour class公众号，为学生提供多样化的涉外团队接待案例。	学生自主观看、学习、积累教师提供的素材，了解主题公园购物区的分布及特色，丰富知识，开拓视野。	微信公众号：资源推送 主题公园信息库：素材积累 	以原创公众号i tour class为载体，采用微课库、主题公园信息库等丰富的教学资源，便于互联网和移动设备的传播，激发学生主动性，培养学生真诚的服务意识。
明任务： 任务发布	1.教师在学习通平台向学生发布讨论任务单，根据涉外旅游团队的个性化需求设置分组 2.了解学生课前对主题购物区素材的预习情况，收集疑问。	1.完成分组任务。学生完成教师在学习通平台发布的作业，对本节课知识点进行预习。 2.查阅反馈意见。参考教师意见进行素材深入了解和补充。	学习通平台： 任务发布、上传作业 	学习通平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习兴趣和主动性。
测基础： 课前测试	1.学习通平台和TED口语训练发布英语语言技能摸底测试。 2.根据测试结果调整课堂内容或进度。	1.学生通过学习通平台，进入课前测试环节进行答题，完成语言技能课前测。 2.查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	学习通平台：摸底测试 	调查学情，了解学生对主题购物区介绍和涉外销售的语言掌握情况，及时调整教学策略。培养学生认真细致学习的态度。

(二) 课中：深化学习阶段 **(以专服人)**

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前热身 (3分钟)	单词串联比拼	热身比赛：各学习小组进行跟旅游相关的首尾接龙单词比拼。	学习通平台进行位置签到，进行课堂互动。	学习通平台位置签到： 进入课程 	吸引学生注意力，进入课堂学习状态，培养专注学习与工作的能力。
主题导入 (7分钟)	主题购物区和游客分析	1.课前作业回顾。对学生课前作业进行的总结和点评，对主要存在问题进行讲解。 2.案例分析：图片展示某民族品牌主题公园的各种类型主题购物区，并引导学生进行特色提炼。	1.依据课前自主学习内容进行知识回顾，积极操练，解决问题。 2.细致观察，主动思考，阐述各种类型主题购物区的特点。	案例分析 	品牌主题公园案例导入，开拓学生思路，培养学生的独立思考能力。同时融入民族品牌文化，初步学习教学重点，让学生在潜移默化中深度体验中华民族精神。
深入分析 (10分钟)	中华文创产品和游客需求分析	案例分析：图片展示某民族品牌主题公园的各种文创产品，并引导学生进行特色提炼。 2.对不同类型游客的消费心理、购物习惯进行比较分析。	1.细致观察、积极思考，挖掘提炼文创产品的特色 2.认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，完成思维导图任务。	思维导图 	引导学生对知识点进行梳理总结，培养全面思考问题的能力，培养专业服务的精神，完成教学重点，知识目标初步达成。

语言输入 (10分钟)	园区导购的跨文化交流	1.教师讲解常用词汇、句型和礼貌用语。 2.引导学生完成学习通发布的听力练习，并进行指导。	1.认真听讲，反复操练。 2.完成练习，改进问题。	课堂教学 	通过语言输入进一步激发学习兴趣，初步突破教学难点1，知识目标进一步达成。
语言输出 (10分钟)	涉外销售的中英翻译	1.情景模拟：以购物微视频导入，使用学习通抢答、举手、抽签等方式引导学生进行英汉互译训练。 2.从信、达、雅三方面对学生的口译表现进行点评。	1.主动积极参与课堂教学活动，与老师、同学进行交流。 2.聆听老师讲解，改进中英口译存在的问题。		情景模拟，训练学生跨文化交际能力，树立诚信公正的职业道德，突破教学难点1，知识目标达成
主题导入 (5分钟)	园区导购实操任务介绍	通过与企业导师云连线，发布实操任务。	认真理解实操任务内容和要求	课堂云连线 	通过云连线身临其境地体验主题购物区场景，导入教学难点2。
任务分析 (10分钟)	实操任务讲解	1.经验分享：往届学生主题购物区岗位实践的微视频分享。 2.引导进行分组任务匹配和角色匹配。	1.学生观看微视频，讨论实操任务的具体实施。 2.根据选择颜色确定小组任务和组员角色（6组8人）。	微视频 	开展小组讨论来开拓思维，提升学生学习积极性。

任务实操 (10分钟)	学生完成实操任务	巡场，观察学生活动，及时给予建议与帮助。	小组合作，协作学习。						开展小组讨论来开拓思维，提升协作能力，培养团队精神，初步突破教学难点2。															
任务评价 (7分钟)	主题购物区导购实操任务的评价	在创新直播间实训室云连线企业导师。 随机抽取小组进行任务展示。 企业导师对学生实操任务进行点评	1.小组通过直播间连线分享实操任务。 2.认真听勤思考，记录企业导师指导要点。						1.引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2.突破教学难点2。															
学效评估 (8分钟)	对本次课堂内容进行教学效果评估	1.总结课程内容，回顾知识点。 2.评价学生实训任务，给与建议。	1.认真聆听，复习知识点。 2.自我评价和生生互评，提出建议。	<table><tr><th colspan="5">评价表</th></tr><tr><th>语言 表达</th><th>导购 技能</th><th>文化 知识</th><th>职业 形象</th><th></th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					评价表					语言 表达	导购 技能	文化 知识	职业 形象							培养学生精益求精、专业 专注的工作态度，达成能力目标。
评价表																								
语言 表达	导购 技能	文化 知识	职业 形象																					

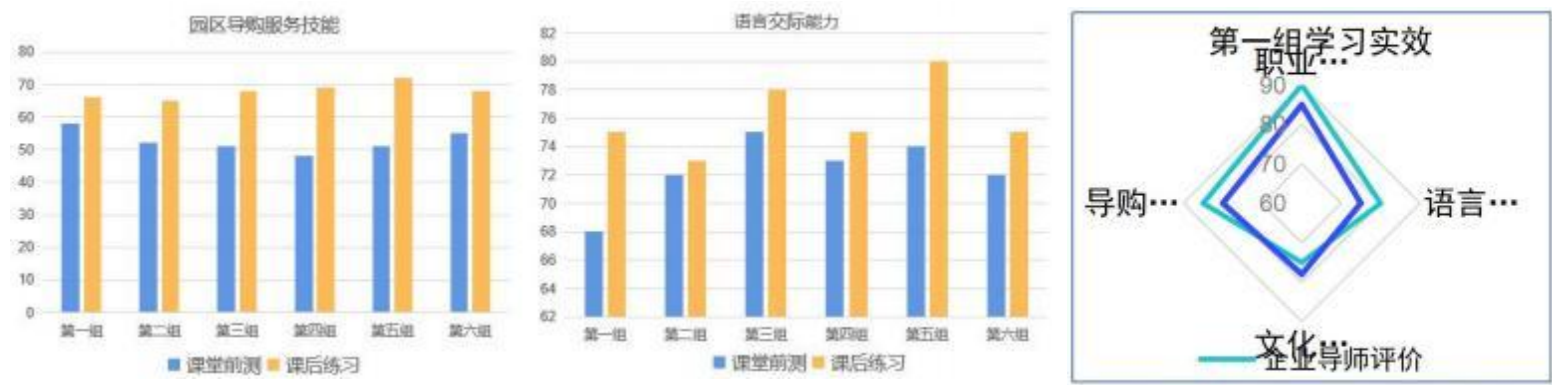
(三) 课后：教学拓展环节 (以新服人)

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
优化任务	布置小组任务，让学生搜集更多的主题购物区导购素材，积累具有创新手段的导购方法。 2.学习通平台向学生发布语言操练作业。 3.辅导解答。通过学习通平台 答疑解惑。	1.优化实训任务。拍摄微视频并将向老师提交完整作品。 2.完成学习通作业，巩固语言知识点。 3.查阅教师批改意见。	学习通平台： 任务发布、上传作业 	1.巩固课内知识点，持续性学习。 2.创新导购方法创新，为游客提供有效的导购服务。
赛证融通	1.教师整合学生参加的“1+X”技能证书考核资源包，推送至公众号，供学生下载学习。 2.为学生参加职业技能比赛打好理论基础和扎实实操技能。	1.学生自主学习，下载资源包，巩固专业知识。 2.学生认真练习，扎实实操技能，为技能竞赛做准备。	微公众号：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1.深度延伸 --做任务，备考技能证书和专业竞赛。 2.广度延伸 --促交流，提高沟通协作；享资源，师生共同提升。
成果展示	教师鼓励学生将“东方神韵”主题公园欢乐“6+1”项目完整作品进行成果展示，并在社交平台中进行互动、分享。	学生将作业成果上传至短视频、微博等社交平台进行分享。	成果分享 	鼓励学生学以致用，服务社区，提升学生的社会责任感。

三、教学反思

（一）授课实效：

通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中，第一组的同学学习成效显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



（二）特色创新：

以产业学院为依托，以“东方神韵”民族品牌主题公园的团队导购为项目引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

（三）存在不足：

导购工作细致复杂，部分学生受经验所限，对主题购物区导购的工作技能掌握尚不熟练；部分学生受语言能力所限，语言交际能力有待提高，应进一步加强对主题购物区导购的实操训练和语言交际培训。

(四) 改进设想:

结合学情分析，注重对学生进行个性化教学，更有效地激发学生的学习兴趣，挖掘学习潜能，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

教案七 应急处理

(第 13-14 学时)

一、授课信息

教学主题	应急处理	授课对象	2023级旅游英语D班 （40人）
授课地点	智慧教室	授课时间	第9周 周一 （2课时）
教学内容	1.了解旅游途中的突发事件 2.掌握各类突发事件的处理方法 3.能用英语妥善处理突发事件		
学情分析	1.知识和技能基础：通过模块一至四的学习，学生掌握了介绍主题公园的常用词语和句型。 2.认知和实践能力：学生目前已基本具备介绍主题公园概况、公园特色以及游乐设施的技能。但由于实践经验所限，对带领游客主题公园游玩时遇到的突发情况应变不足。 3.学习特点：带领游客在主题公园游玩时，因学生年龄小，对突发情况的处理会紧张，但学生愿意接收挑战，学会处理问题。		
教学目标	素质目标	1.树立乐于助人精神，提升职业道德 2.培养严谨专业的职业态度，提升旅游从业人员责任感	
	能力目标	1.能冷静专业处理游客游玩时常见的突发疾病 2.能向游客提供游玩时证件、财物丢失的解决方案	
	知识目标	1.了解游客突发疾病和证件、财物丢失的处理流程 2.熟悉处理常见疾病、证件、财物丢失常用英语表达 3.掌握处理游客突发疾病、财务丢失的常用英语表达	

教学重点	1.游客突发疾病的处理：头晕、疑似心梗症状 2.游客财物丢失处理：护照丢失处理	解决方法： 1.通过观看视频，了解熟悉处理流程 2.情景模拟，熟悉流程处理
教学难点	1.游客突发疾病处理 2.游客财物丢失处理	解决方法： 1.通过真实案例，展示突发疾病能处理 2.角色扮演，处理证件丢失解决方案
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以熟练岗位技能作为切入点，引入主题公园导游任务，采用线上线下混合式教学模式，落实岗赛技能；引入思政教育，传承乐于助人精神，提升文化自信。	
教学方法	教法： 案例教学法、情境教学法，角色扮演法	
	学法： 自主学习法、小组探究法	
资源及手段	参考教材	高职高专十三五规划教材《旅游英语》、 校企合作活页式教材《主题公园涉外团队 旅游接待》 
	信息化手段	网络课程平台： 课前发布学习任务单、资源与作业，课中讨论，课后作业批改。
		语言训练系统： 引入FIF语言训练系统，反复操练修正学生的语音语调语速，增强学生语言表达能力。 微信公众号： 通过学生手机端进入国内某知名品牌旅游企业公众号的云体验中心，从3D视角体验“互联网+”时代背景下信息化技术对现代旅游业带入的新活力。

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段（应急到位）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合微课库、案例库、作品库等数字化教学资源，发送到班级微信群，为学生提供旅游应急处理案例。	学生利用教师推送的资源，浏览主题公园游玩可能遇到的应急案例。通过真实有效的案例，了解应急处理流程。	班级微信群	采用微课库、案例库、作品库等丰富的教学资源，便于互联网和移动设备的传播，激发学生主动性。
解任务： 任务发布	教师在超星学习通平台向学生发布讨论任务单。结合游客应急案例，提出处理意见。 2.批改学生作业。	1.完成任务。学生完成教师在超星学习通平台发布的作业，对本节课知识点进行预习。 2.查阅批改意见。	超星学习通： 任务发布、上传作业 	超星学习通平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时了解学生知识掌握情况，提高学生学习兴趣和主动性。

(二) 课中：深化学习阶段（预急到位）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前回顾 (3 分钟)	应急事件分类	1.对课前学习情况进行总结，播放微课引导学生了解应急事件处理。 2.教学导入：将应急事件处理本模块的教学内容、教学方法、教学设计。	1.学习通签到进入超星平台，进行课堂互动。 2.依据课前总结进行知识回顾。	超星学习通平台： 进入课程 	让学生带着问题观看视频案例，吸引学生注意力，聚焦知识点。
导主题： 问题导入 课堂教学 (5分钟)	应急事件处理 1: 突发疾病处理	1.课前作业回顾。就学生观看视频的疑问归类，提出解决问题的方法。 2.问题导入。若在带团游玩途中，遇到类似问题，应该如何处理。	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师问题。	案例分析 	真实案例导入，帮助学生熟悉应急处理，培养冷静严谨的工作意识，锻炼学生的独自处理常见疾病能力。
知词汇： 思维导图 总结归纳 (6 分钟)	常见突发疾病的英文名称	教师要求学生使用思维导图，把游客在游玩过程中可能出现的突发疾病情况归类	学生梳理游客常见疾病，分组完成思维导图的绘制，培养全面思考问题的能力。	思维导图 	引导学生熟悉游客突发常见疾病并知晓英文表达。解决教学重点，知识目标达成

明流程： 课堂演示 (5分钟)	应急处理任务1： 游客在游玩过程中突然晕倒在地，如何处理？	教会学生对游客进行简单检查 教会学生处理：描述游客的身体状况，进行心理安抚，并立即采取行动并报告上级负责人。 教会学生安抚其他客人。	1.认真听讲，做好记录。 2.学生认真观看教师进行的各类演示、讲解。	课堂教学 	通过视频和演示激发学习主动性。掌握在涉外沟通中常用英语表达，熟悉词语和句型的使用，解决教学难点。
练技能： 学生训练和展示 (10分钟)	导游英语口语测试 训练和展示	通过学习通平台发布训练任务。 告诉学生开展角色扮演。 巡场，观察学生训练情况，及时给予学生建议与帮助。	1.角色扮演演练，导游：领队。 2.优秀小组展示	案例 	采用导游英语口语比赛试题演练，把比赛和课程教学结合起来，同时培养学生冷静处理问题的态度和乐于助人的精神。
技能再拓展： (8分钟)	应急事件处理 2： 物品丢失	通过微课展示游客在主题公园游玩时发生的证件、手机等贵重物品丢失处理。 常用短语和句型学习	1.认真观看视频，仔细观察优秀导游的处理方法。 2.体验优秀英语导游的语言表达和应急处理方法。	学习通微课 课堂投屏	用线上学习，线下讲解，混合式学习进一步突出教学重点，讲解学生遗漏知识内容。

集创意： 小组讨论 (7分钟)	应急处理任务2： 美国游客在主题公园游玩时护照丢失，怎样解决？	1.发布任务： 学生进行小组讨论： 怎样帮助美国游客补办护照？ 2.巡场， 给予学生必要的指导和帮助。 3.学习通布置抢答任务。	1.学生进行小组讨论， 讨论常用短语和句型。 2.准备抢答。	学习通平台 分组讨论后在学习通抢答 	开展小组讨论来开拓思维， 通过抢答任务， 培养学生的竞争意识， 提高学生自学兴趣和主动性。
练技能： 情景模拟 (10分钟)	情景模拟： 护照丢失应急处理	1.发布情景模拟任务。 2.挑选2组学生展示 3.其他学生开展互评	部分情景模拟 其他学生开展评价。	语言表达测试系统 	采用多种评价方式， 多角度激发激励学生学习主动性和课堂参与度。增加课堂互动。
评成效： 总结归纳 课堂教学 (8分钟)	游客应急处理方式和方法	1.教师归纳游客疾病应急处理。 2.教师归纳游客贵重物品丢失应急处理 3.教师评价学生在应急处理的亮点和不足。 4.结合学生展示的问题， 讲解应急处理事项中的注意点。	1.小组代表上台分享自己小组的初步创意， 总结自己小组创意构想的特点。 2.认真听讲思考， 学习知识要点。	小组代表分享： 	1.引导学生上台分享， 锻炼学生勇气和表达能力。 2.结合学生展示， 分析总结要点， 激发学习主动性。

技能拓展： (10 分钟)	学习常见急救措施	基于前面的应急任务1，学习游客突发疾病的的应急处理措施： 海姆利克急救法 自动除颤仪（AED）操作	观看视频，模拟演练 模拟演练，海姆利克急救3. 模拟演练AED操作		引导学生学以致用，遇到突发问题沉着应对，亏啊苏有效解决问题，突破教学难点，达成能力目标。
学效评估 (5 分钟)	学生评价教学内容 教师评价学生展示	1.总结课程内容，回顾知识点。 2.在学习通平台发布评价内容 3.评价学生实训任务，给予建议和改进措施。	1.学生温习本次课程内容 2.学生在学习通提交评价		培养学生精益求精、专业专注的工作态度，达成能力目标
课后作业 (3分钟)	在主题公园游玩时，突遇恶劣天气的应急处理	在学习通发布作业	学生课下讨论，分组演练		学、练、展、用相结合，巩固所学知识和技能，举一反三。

(三) 课后：教学拓展环节（缓急到位）

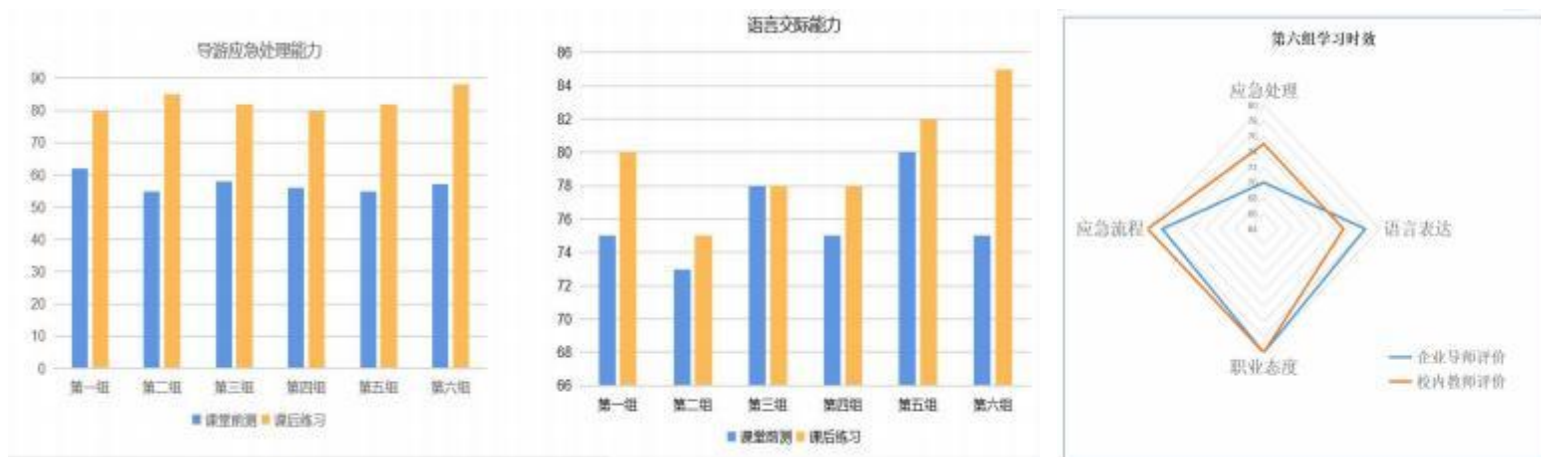
教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1.学习平台向学生发布作业：以小组形式在网上寻找创意来源，熟悉恶劣天气导游的应对片。 2.辅导解答。通过学习通平台答疑解惑。	1.完成课后作业。学生完成教师在学习通平台发布的作业，并将完整作品上传至学习通平台。 2.互动交流。利用学习通平台发起讨论，与教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3.查阅批改意见。	学习通平台： 任务发布、上传作业 	1.以小组形式进行课后实操，并上传至学习通平台，巩固知识。 2.学习通平台中在线问答，答疑解惑。

拓思维： 赛证融通	教师整合导游英语口语竞赛资源包（历年竞赛应急处理相关赛题），推送至小程序，供学生下载学习。 教师整合1+X考证实用英语考证中有关旅游应急处理内容，发送至微信群	1.学生自主学习，下载资源包，巩固专业知识。 2. 学生认真练习，扎实实操技能，为技能竞赛做准备	微信小程序：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1.深度延伸--做任务，备战专业竞赛。 2.广度延伸--促交流，提高沟通协作；享资源，师生共同提升。
展成果： 成果展示 组织研学	教师鼓励学生将旅游应急处理的实操进行成果展示，并在社交平台中进行互动，分享设计思路。 通过导游英语口语比赛培训，鼓励学生练习。 通过1+X考证实用英语考证中有关旅游应急处理培训，鼓励学生练习。	学生将作业成果上传至微博等社交平台进行分享。	成果分享 	通过导游英语口语比赛培训和1+X 实用英语职业技能培训，培养学生冷静高效处理应急事件，提升学生的职业精神和公民感。

三、教学反思

（一）授课实效：

通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中六组的同学学习成效显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二) 特色创新:

以东方神韵主题公园产业学院为依托，以东方神韵主题公园的团队应急服务为项目引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三) 存在不足:

学生受专业知识所限，学生对游客突发疾病的应急处理不够熟练，对突发疾病的处理有些慌张，应进一步加强对游客突发疾病案例讲解与实操训练。

(四) 改进设想:

结合学情分析，采用案例导入、图片展示、教学动画等更为直观、动态的影音资源穿插在课堂教学，更有效地激发学生处理问题的兴趣培养学生解决问题的能力，挖掘学习潜能，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。

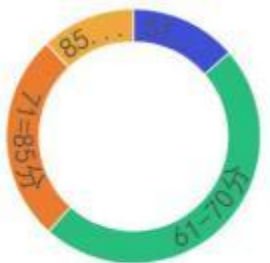
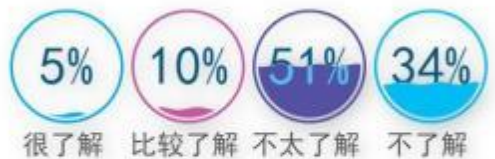
教案八 送团服务

(第 15-16 学时)

一、授课信息

教学主题	送团服务	授课对象	2023 级旅游英语D班 (40人)
授课地点	礼仪实训室	授课时间	第9周 周三 2课时
教学内容	1.主题公园涉外送团服务：准备、礼仪、特殊事件的预防和处理。 2.如何书写主题公园英语欢送词。		
学情分析	1.知识和技能基础：通过本单元任务一的学习，学生掌握了主题公园接团服务任务的基础知识和技能。 2.认知和实践能力：学生目前在英语语言方面已具备自学英语词汇的能力, 需要加强相关的外友好服务意识和送团案例的实战演练。 3.学习特点：学生在本单元第一节课学习了有关求职的词汇及句型。因此，对于本节课学习内容，学生并不陌生。但是，学生的听说能力层次不齐。所以，在教学设计过程中，要思考如何组织教学活动，分层教学。		

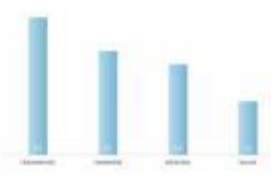


学情分析	学生英语语言基础  51-60分 61-70分 71-85分 85分以上 50分以下 学生对涉外送团服务工作的了解  很了解 比较了解 不太了解 不了解 ● 很了解 ● 比较了解 ● 不太了解 ● 不了解	
教学目标	素质目标	培养学生弘扬中国文化的自信力 培养学生养成良好的工作习惯及敬业的职业道德
	知识目标	熟悉主题公园导游员送团服务的工作流程和每个环节的服务质量要求 熟练掌握常用的欢送词英语句型和基本词汇
	能力目标	1. 能灵活处理送团过程中的相关事宜和特殊事件的预防和处理 2. 能根据团队特点撰写欢送词
教学重点	涉外送团服务的工作流程	解决方法： 1. 通过VR虚拟仿真的信息化手段引入真实送团场景，更直观了解接团流程 2. 引入产业学院合作企业真实接团方案直观讲解导游员在涉外送团服务中相关事宜和特殊事件的预防和处理
教学难点	涉外送团服务欢迎词的撰写	解决方法： 1. 通过FIF口语测试APP软件，让学生自主完成学习纠错 2. 模拟工作岗位，双师连线，完成欢迎词的撰写
教学理念	秉承以学生为中心的教学理念，以立德树人为宗旨，以产业学院“东方神韵”主题公园为切入点，将语言能力与职业技能相结合，将课堂与岗位相融合，采用线上线下混合式教学模式；加强个人修养和素质教育，培养跨文化交际能力，提高差异化文化的认知水平，提升文化自信。	

教学方法	教法：情境教学法、案例教学法、课堂讨论		
	学法：自主学习法、小组探究法		
资源及手段	参考教材	十三五职业教育国家规划教材《旅游英语》、校企合作活页式教材《主题公园涉外旅游团队接待》。	 
	信息化手段	网络课程平台： 课前发布课程任务、资源与作业，课后帮助学生获取资源、作业批改。	
		直播+会议连线： 通过VR虚拟仿真的信息化手段引入真实工作场景，沉浸式体验送团服务工作流程。	
		FIF口语测试软件APP： 通过人机对话口语训练让学生体验自主学习英语的乐趣，有效训练了学生的发音技巧、听说能力和交流技巧，提升学生职场自信心。	
		微信公众号： 教师通过微信公众号进行教学资源数字化推送，体验“互联网+”时代背景下信息化技术对现代旅游业带入的新活力。	

二、教学过程

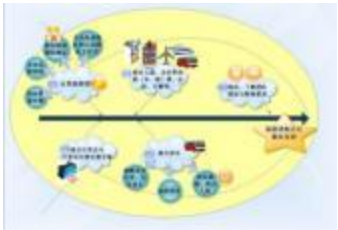
(一) 课前：自主探究阶段（满分而归）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	教师整合全国外语微课视频库、涉外旅游案例库、校内外导游学生作品库等数字化教学资源，推送至教师原创的i tour class公众号，为学生提供多样化的实训实践案例。	学生利用教师推送“主题公园送团服务必备常识”，浏览涉外送团服务知识。通过模拟仿真案例，提前了解涉外导游员送团前的准备事宜，了解送团前的各项心理准备。	旅游英语课程资源网： 	采用微课库、案例库、作品库等丰富的教学资源，便于提前了解本次课的教学任务和教学基本内容，做好课前的准备工作，激发学生学习主动性。
解任务： 任务发布	教师在学习通上向学生发布讨论任务单。结合接团案例的微课视频，了解涉外送团工作流程相关知识。 批改学生作业。	完成任务。学生完成教师在学习通上涉外送团案例学习任务，对本次课知识点进行预习。 2. 查阅批改意见。参考教师意见修改。	学习通： 任务发布、上传作业 	智慧职教平台解决传统教学无法提前发布课前任务和课前测试的问题，实时量化考核学生知识掌握情况，提高学生学习兴趣和主动性。
测基础： 课前测试	1.教师在学习通上发布课前预习词汇摸底测试，了解学生课前语言知识储备情况。 2.根据测试结果调整课堂内容或进度。	1.完成课前测试。学生通过智慧职教平台，进入课前测试环节进行答题，完成涉外导游员送团应掌握的语言知识点和必备词汇的摸底测试。 2.查漏补缺。根据测试结果对掌握不够熟练的部分加强学习。	学习通：摸底测试 出频率较高的题目 	调查学情，了解学生对涉外送团服务流程的认知情况，实时量化考核学生语言知识掌握情况，及时调整教学策略。

(二) 课中：深化学习阶段（满意而归）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
课前回顾 (5 分钟)	主题园区应急处理	对课前学习情况进行总结，通过播放微课视频回顾主题园区应急处理方案和应对措施。 课前作业回顾。播放学生视频作业，对学生课前提提交的作业进行简单的总结和点评。	1.学生观看微课，回顾上节课的知识点，重温主题园区应急处理方案和应对措施。 根据教师点评，思考修改方案，用于课后优化完善作品。	观看微课：进入课程 	通过学生微课视频和教师点评相结合的方式，巩固上节课的教学知识点。
知词汇： 预习纠错 学练相融 (8分钟)	主题公园涉外送团服务词汇	1.问题纠错。从学习通平台导出学生成绩分析表，对错误率较高的词汇进行重点讲解。 2.教师提前在学习通平台学习通上有针对性的布置相关练习题。	认真聆听老师教学，与老师进行交流、提问，回答教师现场提问。 学生通过学习通平台手机端完成教师在课堂现场生成的练习题。	学习通平台大数据分析 	以课前预习情况为基础通过精准数据分析，帮助学生开展精准纠错，并结合趣味抢答的方式培养学生的积极性，激发学生自主学习能力，能力目标达成。
项目一： 思维导图 归纳总结 (8 分钟)	涉外送团服务流程	以典型涉外旅行团送团服务案例视频导入，思考案例中出现的送团步骤和环节。 将“东方神韵”产业学院合作企业的送团流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中。	学生梳理涉外旅行团送团服务流程，完成思维导图的绘制，培养全面思考问题的能力。	头脑风暴：思维导图 	引导学生对涉外旅行团送团服务流程进行总结，梳理知识框架，呈现学习成果。让学生在潜移默化中深度理解多元文化交织中的文化自信，解决教学难，知识目标达成。

项目二： 新知讲解 声形并茂 (12分钟)	主题公园涉外 送团服务中特 殊事件的预防 和处理	1.教师对主题公园导游员送团前应提前准备的相关事宜。 2.通过虚拟场景空间展示和情景演示的方式，学习导游员在主题公园涉外送团服务内容。 3.现场连线企业导师，做线上指导。	认真听讲，做好记录。 学生认真观看教师进行的各类演示、讲解。 扫码签到进入学习通教学平台，进行课堂互动。	实物展示 	通过教师现场展示、亲身演示、师生互动、企业导师连线指导的方式，开展本环节知识点主题教学，让学生在声形并茂的愉悦氛围中领悟导游员送团前应注意的事项,知识目标和素质目标达成。
项目三： 情境模拟小组 展示 (17分钟)	探索涉外送团 欢送词中国文 化元素的现场 创作	情境模拟：“东方神韵”企业地陪导游小莉（化名）准备送一批“亲子游”、“研学游”、“长者游”、“文化交流VIP游”旅游团队，为产业学院合作企业，安排送往蓝天机场为主题，讨论并完成主题公园涉外送团服务计划。（7min） 根据小组讨论情况，现场以小程序抽签的方式选取其中一组代表上台陈述。（5min） 老师从微信小程序发布评分投票，各组评选出“组内最佳贡献个人奖”。（5min）	学生按之前分好的小组完成课堂讨论，每组派代表上台展示。 认真聆听老师教学，老师与学生、学生与学生进行互动交流、现场提问。 3.通过学习通投票功能投票，学生学习通投票，回答教师问题。	学习通：词云 	情景教学（Situational approach）：教师课堂创设真实情景，为学生提供说英语的环境。 根据实训内容引导学生充分讨论，开拓思维，提高学生自学兴趣和主动性，培养学生团队协作互助能力，能力目标和素质目标达成。 引导学生上台分享，锻炼学生勇气和表达能力，能力目标达成。

项目四：课堂 教学知识讲解 (7 分钟)	中英欢送词的区别	播放英语欢送词视频讲解致欢送词的语言知识和技巧现场连线企业导师，做线上指导。	1.认真聆听老师讲解，讨论并总结致欢送词的语言特点。 2.认真聆听企业导师讲解，结合导师点评修改内容，使更贴近实际需求。	头脑风暴：思维碰撞 	利用典型案例，激发学生讨论动力，进一步突出教学重点，通过企业导师连线指导、师生互动的方式，开展本环节知识点主题教学。
项目五：练技能模拟实训 (10分钟)	实训情景：在旅游大巴上，给游客欢送词陈述	教师在本次实训的任务和具体要求，组织学生分组讨论、演练。 在所有小组完成了讨论之后，各小组分别派代表做汇报表演，教师根据汇报情况点评。	学生按之前分好的小组开展课堂讨论。 其中一个小组上台模拟实训。	学习通：激活课堂 	根据实训内容引导学生充分讨论，利用自主设定的主题公园特色开展欢送词的书写和讨论，夯实语言功底，培养学生团队协作互助能力。
项目六：实训评价 (5分钟)	对小组课堂项目作业进行评价	教师按照评价项目与内容评分表，采用教师评价、小组自评、生生互评的方式对所有小组的项目作业进行考核评价，评选出每小组组内最佳表现个人奖。	认真聆听老师点评和评价，通过教师在学习通平台发布的项目评价指标项目考核表完成自我评价、小组互评、各小组作业的评价，进一步加深对涉外送团实训内容的理解。	多元评价考核指标： 	采用多元评价体系完成学生课堂评价，落实“以学生为中心”的教学课堂，提高学生自我效能感和主动性。

评成效： 总结归纳 课堂教学 (5分钟)	主题公园欢送 词的结构与内 容	教师指出学生汇报的亮点与不足。 引导学生回顾主题公园涉外送团流程及工作要求。 3.企业导师点评产业学院合作企业的主题公园欢送词讲解的结构与内容中的注意点。	1.小组代表上台分享自己小组的实训心得，总结自己小组的完成情况，分享实训学习成果。 2.认真听讲思考，学习知识要点。	连线企业导师 	1.引导学生上台分享创意，锻炼学生勇气和表达能力。 2.结合产业学院合作企业“东方神韵”的案例展示与分析，总结知识要点，加强重点知识的学习，知识目标达成。
做任务： 布置任务 (3分钟)	主题公园涉外 送团流程和欢 送词	1.发布送团程序和书写主题公园欢送词的任务，陈述任务要求和完成日期。 2.巡场，观察学生课堂讨论活动，及时给予建议与帮助。	小组合作，继续优化作品，认真参与小组合作讨论送团程序和欢送词的书写。	线上提交作业 	引导学生精益求精、深度参与参与讨论主题公园涉外接团工作任务，突破教学重点，达成能力目标。

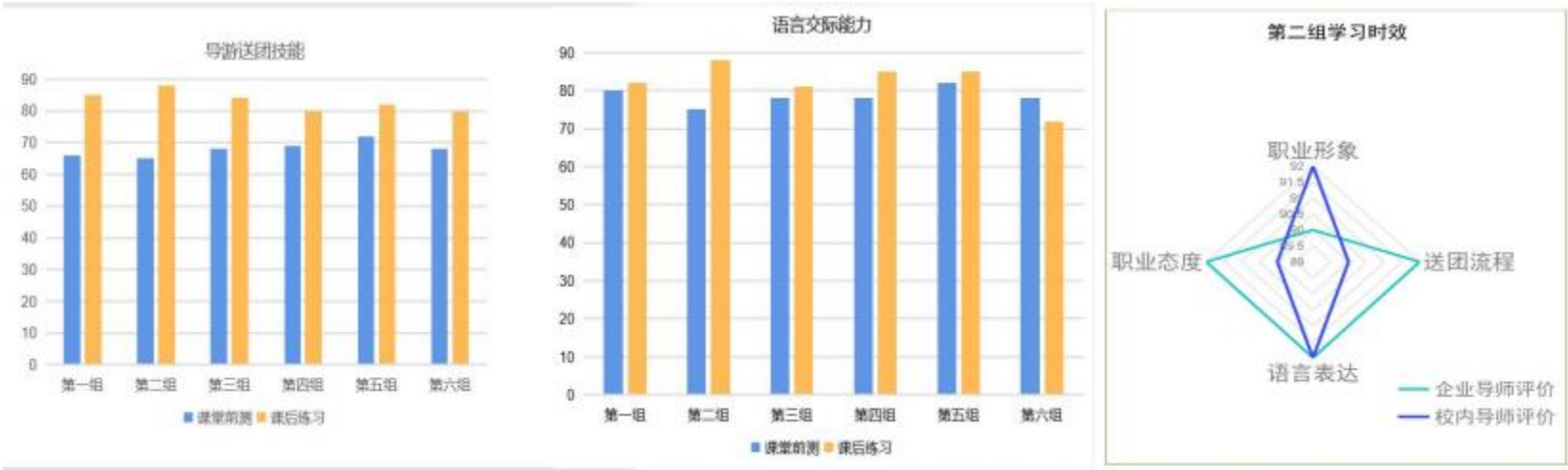
(三) 课后：教学拓展环节（满载而归）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
践项目： 完成任务 课后辅导	1.通过学习通平台向学生发布作业：以小组形式利用外景拍摄旅游送团程序中各个程序，拍摄视频模拟完成导游员涉外送团服务。 2.辅导解答。通过学习通平台答疑解惑。	1.完成课后作业。学生完成教师 在学习通平台发布的作业，并将完整作品上传至学习通。 2.互动交流。利用学习通平台发起讨论，与教师、同学交流学习，巩固课堂知识。 3.查阅批改意见。	智慧职教平台： 任务发布、上传作业 	1.以小组形式到外景模拟主题公园送团服务实操，并上传至学习通平台，巩固知识。 2.学习通平台中在线问答，答疑解惑。
拓思维： 总结提升 以赛促学	1.教师整合导游服务竞赛资源包（历年竞赛赛程、规则、题库），上传至百度网盘免费分享，供学生永久免费下载学习。 2.教师组织学生参加职业院校技能大赛学生专业技能大赛导游服务比赛的校内选拔赛和中文信息处理比赛，全面强化学生的个人能力，检测学生的学校效果，以赛促学，以赛促教。	自主学习。学生在百度网盘上下载竞赛资源包，并进行自主学习，巩固专业知识。 关注各大主题公园微信公众号，了解最新游园资讯。	百度网盘：竞赛资源包 	多途径拓展知识深度和广度： 1.深度延伸 -- 做任务，备战专业竞赛。 2.广度延伸 -- 促交流，在实践中提高技能；享资源，师生共同提升。
展成果： 成果展示 组织研学	教师鼓励学生将主题公园旅游送团方案和作品进行成果展示，并在社交平台中进行互动，分享实践心得。 通过参加1+X目的地旅游证书、1+X旅行策划证书、“1+X”目的地旅游证书等考证培训。 鼓励学生参与校企合作研学项目。	学生将作业成果上传至微博等社交平台进行分享。 学生参加校内组织的1+X考证培训，通过考证。 学生参与校企合作研学项目。	成果分享 	通过1+X目的地旅游证书、1+X旅行策划证书、“1+X”目的地旅游证书培训，鼓励学生利用区域的旅游资源参与主题公园的涉外导游服务，学以致用，服务社会，提升学生的社会责任感。

三、教学反思

(一) 授课实效:

信息化教学平台、互联网、视频的使用，改善了传统单一的教学模式，提高了学生学习的积极性和主动性，克服了传统教学的弊端。通过对比学生在课前和课后测试的成绩，本次课程学习表现良好，学习实效明显。其中二组的同学学习效果显著、表现优异，得到企业导师和学校教师的认可。



(二) 特色创新:

将“东方神韵”产教融合校企合作的送团流程导入本模块的教学内容、教学方法、教学设计中。以完成与“东方神韵”校业合作的“主题园区”横向课题的送团任务引入本模块教学，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体，激发学生积极性。

(三) 存在不足:

学生因社会工作经验有限，学生对各国文化的理解深度尚不到位，在送团实训过程中的欢送词的书写和表述方面还有待加强，应进一步加强对主题公园导游员送团服务流程细节和服务质量强化训练。

(四) 改进设想:

结合课堂表现和课后作业完成的情况，在小组实训的过程中多关注基础较薄弱的个人，多进行一对一的指导，更有效地促进学生挖掘自身的学习潜能。将理论知识运用到实践中去，增加课堂的真实性和操作性，提高授课效果。