

“十四五”职业教育国家规划教材申报

《旅行社运营实务（第二版）》

推荐单位：武汉市旅游学校

主编：陈波



目录

01 教材简介

02 教材编写理念与内容设计

03 教材特色与创新

04 教材实践应用及效果



PART 01

教材简介

“旅行社运营实务”是中职旅游服务与管理专业的核心课程。2015年《旅行社运营实务》第一版由高等教育出版社出版，并成功入选“十二五”职业教育国家规划教材；2020年，教材进行修订，出版了《旅行社运营实务》（第二版）。





1.纸质教材+数字资源，一体化设计

(四)旅行社门市接待人员的素质要求

1. 精通旅游业务知识

门市接待员首先应熟悉旅行社产品的相关信息，了解各时段、各地区旅游线路的价格信息，充分掌握旅游目的地的资源特征及旅游服务设施的供给状况，从而能够准确地回答旅游者所提出的各类问题。除了掌握本旅行社的产品信息，门市接待员还需要及时了解国家旅游发展的政策及法规，熟悉旅行社行业的竞争态势及旅游需求的波动趋势，并适当地涉猎一些经济学、地理学、医学方面的相关知识。

将专业精神、职业精神和工匠精神融入教材内容

宣扬“游客为本”和“服务至诚”的旅游行业核心价值观



各位游客：

武汉是湖北省的省会城市，地处中国的中部，位于富庶的江汉平原东部。有一首歌是这样唱的：“大雁把人字写在高高的蓝天上，江河把人字写在中华大地上，天上的人字总是南来北往，地上的人字汇成长江汉江。”世界第三大河流长江和它中下游最长的支流汉江在武汉浩浩然汇成一派，两江交汇，将武汉分割成武昌、汉口和汉阳三镇。武昌位于长江以南，汉口位于长江以北，而汉阳则位于长江以北与汉江交汇的三角地区。“一勺舀起两江水，一杯清茶三镇香”形容的就是我们武汉市独特的地理格局。请各位嘉宾看看你们的右手，这就是一幅活生生的武汉地图：如果

介绍中国地域文化和名山大川，有助于激发学生对祖国大好河山的热爱，注重培养学生的职业认同感及自豪感

- 教材通过介绍旅游从业人员素质要求、文明旅游等内容，将专业精神、职业精神和工匠精神融入教材内容，宣扬“游客为本”和“服务至诚”的旅游行业核心价值观，践行和培育爱国、敬业、诚信、友善等社会主义核心价值观。



骨干教师+行业专家，校企合作共编教材

- ✓ 主编陈波系武汉市学科带头人、武汉市高级“双师型”教师、英文导游，主编过10余本专业教材，其中《模拟导游》入选“十三五”国规教材，为教材编写打下了坚实的基础；

APP开启

CHINA TOUR GUIDE

陈波
CHEN BO

导游证号: CDA9522D
导游级别: 初级
导游语种: 英语 初级
所在机构: 武汉市旅游协会导游分会



有效期限
2020.11.09 - 2023.11.08

湖北省
全国导游人员资格考试面试
评委证



编号(NO.): DKG2017040
姓 名: 陈 波
有 效 期: 2017.11-2020.12
发 证 机 关: 湖北省旅游发展委员会

“十三五”职业教育国家规划教材

新编旅游中等职业教育系列教材

模拟导游 (第2版)
陈波 雷鸣 主编



旅游教育出版社



骨干教师+行业专家，校企合作共编教材



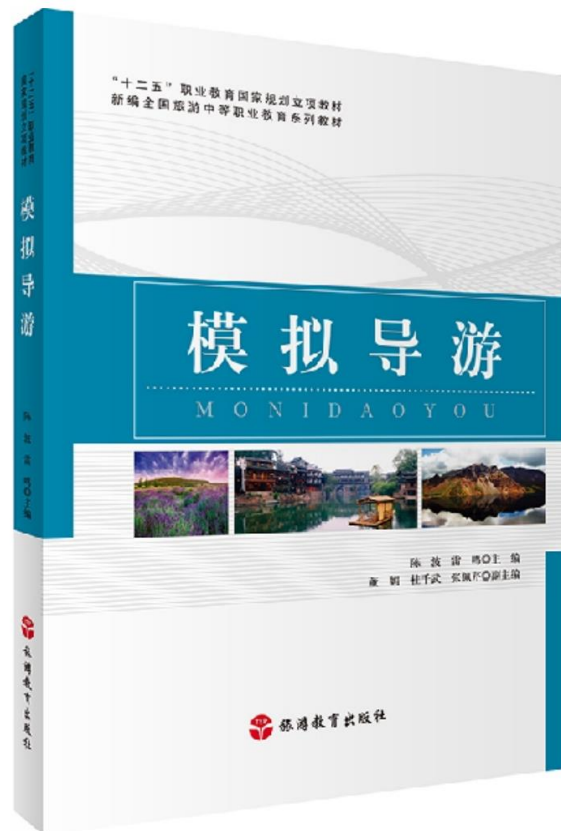


骨干教师+行业专家，校企合作共编教材



拟入选“十三五”职业教育国家规划教材书目 教材名单（中职部分）

序号	层次	分类	教材名称	第一主编	第一主编单位	出版单位
909	中职	旅游服务类	食品雕刻技艺	吴卫杰	丽水市职业高级中学	北京联合大学出版社（集团）有限公司
910	中职	旅游服务类	中西面点制作技艺	仇杏梅	宁波市石中职业高级中学	北京联合大学出版社（集团）有限公司
911	中职	旅游服务类	旅游英语	张健	南京旅游职业学院	中国人民大学出版社
912	中职	旅游服务类	中国旅游客源地理	卢丽蓉	绍兴市旅游学校	北京旅游教育出版社有限责任公司
913	中职	旅游服务类	中式易菜制作技艺	周文清	杭州市职业教育与成人教育研究所	北京联合大学出版集团（集团）有限公司
914	中职	旅游服务类	模拟导游	陈波	武汉市旅游学校	北京旅游教育出版社有限责任公司
915	中职	旅游服务类	旅游景区服务	魏琳	广西金德职业技术学院	北京旅游教育出版社有限责任公司
916	中职	旅游服务类	西餐原料与营养	余桂惠	绍兴市旅游职业中等专业学校	北京旅游教育出版社有限责任公司
917	中职	旅游服务类	冲调茶饮制作技艺	卢勤峰	浙江省旅游职业中等专业学校	北京联合大学出版集团（集团）有限公司
918	中职	旅游服务类	中国旅游地理	吴杰	海南省海口旅游服务学校	北京旅游教育出版社有限责任公司





骨干教师+行业专家，校企合作共编教材

- ✓ 谷音为国家技术技能大师、中文高级导游、文旅系统劳动模范

CnTeDu.com 学知修远

研学·之旅

谷音



国家技术技能大师

3月27日 周五晚 19:30

最美的教育在路上
——研学旅行



APP开启



CHINA TOUR GUIDE

谷音
GU YIN

出境领队
(China Outbound Tour Leader)

导游证号: SWN3840J
导游级别: 高级
导游语种: 普通话 高级
所在机构: 武汉学知研学旅行服务有限公司



有效期限
2020.04.21 - 2023.04.20

中华人民共和国文化和旅游部制

CnTeDu.com 学知修远



公益直播课

谷音|国家技术技能大师

3月13日 周五晚 19:30

愿君来，再续江城游，骑黄鹤
——英雄之城 武汉





骨干教师+行业专家，校企合作共编教材

人力资源社会保障部 文化和旅游部 文件

人社部发〔2021〕91号

人力资源社会保障部 文化和旅游部 关于表彰全国文化和旅游系统先进集体、 先进工作者和劳动模范的决定

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）、文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团人力资源社会保障局、文化体育广电和旅游局，文化和旅游部各直属单位：

近年来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全国文化和旅游系统广大干部职工坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于文化和旅游工作重要论述精神和党中央、国务院决策部署，围绕举旗帜、聚民心、

正创新，敢为人先，充分发挥文化和旅游工作在决战决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会过程中的重要作用，为开创文化和旅游工作新局面作出了突出贡献。

全国文化和旅游系统各单位和广大干部职工要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，以受到表彰的先进集体和个人为榜样，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，开拓创新，锐意进取，善作善成，推动文化建设和旅游发展再上新台阶，为建成社会主义文化强国、建设社会主义现代化国家作出新的更大贡献！

- 附件：1. 全国文化和旅游系统先进集体名单
2. 全国文化和旅游系统先进工作者名单
3. 全国文化和旅游系统劳动模范名单



（此件主动公开）



2021年11月18日

湖北省

- 谷音（女） 武汉学知悟达国际旅行社有限公司导游部经理、高级导游员
何敬国 随州花鼓艺术剧院院长
覃俊东 襄阳市襄州区古驿镇综合文化站站长、馆员
左世芳（女） 洪湖旅游投资集团有限公司金湾酒店房务部、餐饮部负责人
徐小燕（女） 湖北中青文旅康养发展有限公司导游组组长、中级导游员
杨飞虎 湖北万达新航线国际旅行社有限责任公司接待中心总经理、高级导游员

湖南省

- 江再红（女） 长沙市湘绣研究所总工艺师、高级工艺美术师
石寿贵（苗族） 湘西苗族民歌传习所非遗传承人
邹婷婷（女） 常德康辉国际旅行社有限责任公司导游员
滕召华 湖南大球泥瓷艺有限公司董事长兼总经理、正高级工艺美术师、高级工程师
李杨泉（女） 郴州市旅游民宿协会会长

广东省

- 黎向阳 广州粤剧院有限公司党总支副书记、一级演员
金逸民 深圳华侨城文化集团有限公司党委副书记、副总经理



骨干教师+行业专家，校企合作共编教材

- ✓ 骨干教师与行业专家合作编写教材，很好地体现了产教融合、校企合作。

APP开启



CHINA TOUR GUIDE

郭伟耀
GUO WEIYAO

导游证号: DDU9855V
导游级别: 高级
导游语种: 普通话 高级
所在机构: 广州云景国际旅行社有限公司



有效期限
2019.11.28 - 2022.11.27

中华人民共和国文化和旅游部制

APP开启



CHINA TOUR GUIDE

雷鸣
LEI MING

导游证号: WHU8231M
导游级别: 中级
导游语种: 普通话 中级
所在机构: 武汉市旅游协会导游分会



有效期限
2020.11.09 - 2023.11.08

中华人民共和国文化和旅游部制

APP开启



CHINA TOUR GUIDE

肖蕾
XIAO LEI

导游证号: HJD2751H
导游级别: 初级
导游语种: 普通话 初级
所在机构: 武汉市旅游协会导游分会



有效期限
2020.05.18 - 2023.05.17

中华人民共和国文化和旅游部制

- ✓ 郭伟耀为中文高级导游、广州市金牌导游、广州市五星级导游；
- ✓ 陈波、谷音、郭伟耀、雷鸣、肖蕾均入选文化和旅游部“万名旅游英才计划”。



● 与时俱进，体现新变化、新技术、新规范

近年来，大量与旅游业相关的法律法规相继颁布或修订，又逢文化和旅游部成立，《国家职业教育改革实施方案》颁布。为了更好的适应旅游业的新变化，体现“三教改革”的新要求，教材从

- ✓ 更新法律法规
- ✓ 完善教材内容
- ✓ 更新旅游数据
- ✓ 调整操作实例

等方面进行了修订和完善。

- (1) 旅行社计调部门将近期推出的旅游产品及其行程单、服务标准等详细资料按线路类型进行整理、归类。
- (2) 旅行社营销部门根据整理好的产品清单，为重点产品配上相应的图片和旅游目的地风土人情相关文案等素材。
- (3) 旅行社网站管理人员根据产品资料和相应的宣传材料制定各个产品的详情页面。
- (4) 旅行社网站管理人员将做好的产品内容上传到服务器发布。



图 5-21 旅游电子商务实训网站

二、旅游者网上信息查询

让旅游者通过线上搜索的方式找到符合自己需要的旅游产品是旅行社实现网络销售的开端，因此，旅游网站给出的搜索界面一定要友好方便，便于旅游者找到自己所需要的信息。一般分为两个步骤。

步骤一：让旅游者找到所需的旅游产品

以非凡科技旅游电子商务综合实训系统为例，旅游者首先进入综合实训系统，在首页找到目标线路产品，如图 5-22 所示。



图 5-22 在网站搜索旅游产品



PART 02

教材编写理念与内容设计

教材编写理念

教材结构设计

教材内容设计及呈现形式





教材编写理念

续表					
主题	报价		日期		
传真	0571-83669968		传真		
电话	0571-83616161		电话		
行程安排（见下表）					
D1					
D2					
D3					
服务标准及费用					
住宿	全程挂牌五星酒店标准间，300元/间（含早餐）				
餐费	五早餐、十正餐，共五早十正，合计900元/人				
交通	32座空调旅游车，3 000元/辆，以30人计算，100元/人				
门票	详见行程内门票单列，合计3 500元/人				
导游	200元/人				
付款方式	请于团队抵达前将80%团款汇我社，以便操作，尾款送团后结清				
（具体行程）					
日期	出发 （抵达）城市	交通工具	观光日程	餐饮	住宿
5.1	杭州 昆明	MU5645 17:05/19:55		晚：酒店	昆明南亚风情园豪生大酒店
5.2			世博园、翠湖公园、陆军讲武堂、金马碧鸡坊	早：酒店 中：得意居 晚：福明楼	昆明南亚风情园豪生大酒店
5.3	昆明 西双版纳	CZ3497 19:30/20:10	大观楼、滇池、海埂公园、西山龙门	早：酒店 中：政四餐厅 晚：酒店	西双版纳纳纳塔拉度假酒店
5.4			野象谷/原始森林公园/植物园/曼春满佛寺	早：酒店 中：傣味美食园 晚：傣味美食园	西双版纳纳纳塔拉度假酒店
5.5			澜沧江高公河篝火表演/勐仑热带植物园傣家竹楼/傣族园	早：酒店 中：曼听小寨 晚：酒店	西双版纳纳纳塔拉度假酒店
5.6	西双版纳 昆明 昆明 杭州	MU5715 19:40/20:30 MU5646 21:25/00:30	勐巴拉那西贡假山寨	早：酒店 中：曼听小寨	

本教材依据《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》，并参照《旅行社条例》等行业法规编写而成。

（1）教材以旅行社实际工作岗位的工作流程和技能要求为主线，围绕旅行社门市、导游服务、计调服务和旅行社电子商务构建知识体系，**运用各种实际工作中会使用的表格工具**让学生进行模拟训练，贯彻“理实一体”，遵循中职学生的认知规律，重视培养学生的实操能力，取材合适，深浅适宜。



教材编写理念

图 5-25 网上预订界面（一）

图 5-26 网上预订界面（二）

按网页提示填写所需信息后，旅游者点击网页最下面的“确定进入下一步”按钮，显示如图 5-27 所示页面。

图 5-27 预订信息录入

旅行社订车计划单			
TO:	TEL:	FAX:	
FROM:	TEL:	FAX:	
说明：非公司已派发的用车计划发给您，请尽快确认发回，谢谢！			
团号:	人数:	客源地:	导游: 证号: 手机:
用车时间:	月 日 时	月 日 时	送团: 月 日 时
接团:	月 日 时	送团:	月 日 时
送团:	月 日 时	送团:	月 日 时
天数	主要游玩行程、景点		车价 (元/天)
1			
2			
3			
4			
包车价: 元 (其中: 接送 元, 送团 元, 正常游玩 元/天)			
车型: 车牌: 司机: 手机: 司机: 手机:			

当计划更改时，旅行社应及时与旅游汽车公司联系，向汽车公司发出用车更改单，保证接站服务用车的及时、准确。旅行社用车更改单如下所示：

旅行社用车更改单		
TO:	TEL:	FAX:
FROM:	TEL:	FAX:
您好！感谢您车队的支持与配合，由于团号 行程计划变动，现再更改发给您，请尽快确认，发回！谢谢！		
事项	原订情况	变更后情况
人数 (需座位数)		
日期		
用车类型		
车型		
公司名称 (盖章): 联系人: 年 月 日		

2. 预订游船

游船相对于旅游汽车来说是一种小众的旅游交通工具，乘坐游船是在水域旅游中常见的游览方式。对于地接社计调来说，了解游船离船地点、船型、票价、船上服务、船上设施、沿途景观等，是做计划时必须掌握的。

对于定期发船的常规游船项目或小型散客，计调人员无须特别采购游船服务，只需要定



教材编写理念

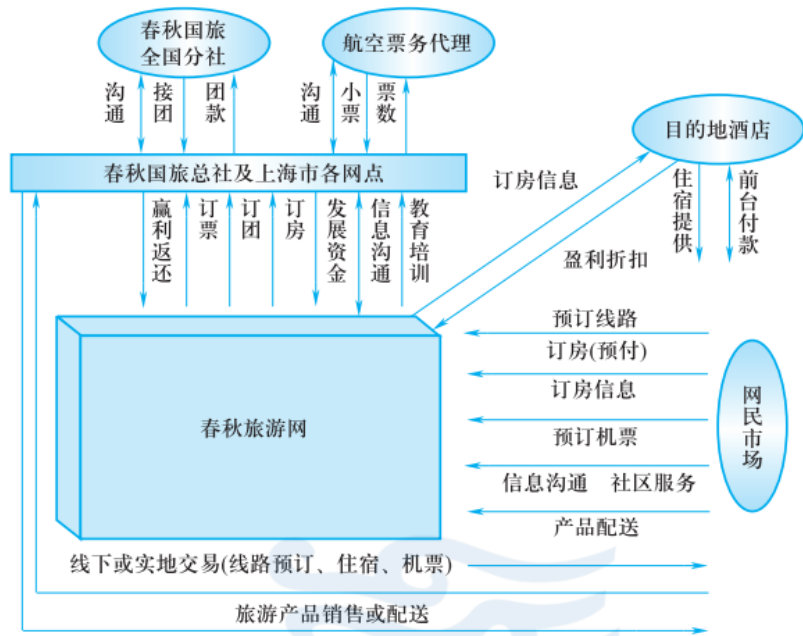


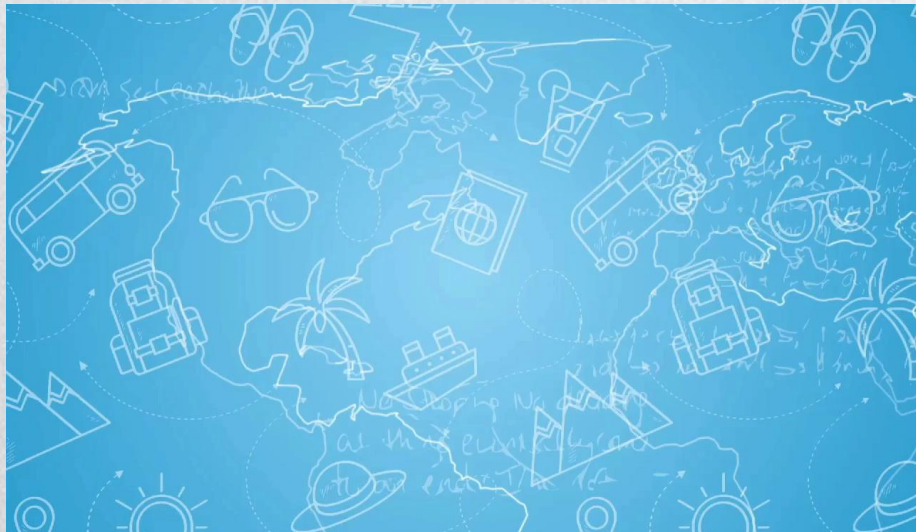
图 5-1 春秋国旅电子商务运营模式

(2) 教材顺应专业发展需要，内容紧扣行业和学科发展前沿，融入行业发展新业态，及时更新相关知识。



教材编写理念

(3) 依托数字化资源搭建校企合作平台，实现产教双向互动，以教材促专业建设。





教材结构设计



教材采用**模块化**、“**项目—任务**”教学模式，根据旅行社主要业务部门的岗位需求，构建知识体系，将理论知识融入实际案例，以项目为载体，以任务来推动，将课程内容逐次展开。



教材结构设计



(1) 引入行业热点案例，引导学生边学边做

设置“案例导引”，把教学内容巧妙设计在每个“任务”中，建构相应的知识点，引导学生围绕不同岗位角色边学边做，很好地实现项目教学目标。

案例导引

5月1日晚上8点，昆明国旅导游小王在机场接到从杭州到昆明、西双版纳的旅游团后，带团队一行30人到预订好的××酒店入住。当到达酒店时已经是晚上10点，正要办理入住手续时，意外情况发生了。酒店前台告诉小王，因为旅行社没有及时进行人数增加的确认，酒店按原来预订安排只预留了13间客房，目前酒店没有多余的同级客房。有4名游客无法入住，虽然经过小王的努力，游客最终入住，但这时已经是11点多了。游客对此怨声载道，小王也是怨气十足，心想客人都以为这是我的工作失误，对我很不满意，第一天就这样，接下来团就不好带了。

预订客房是计调的工作，从上述案例中可以得到哪些启发？

分析：案例中导游和计调都有责任。要想正确了解上述旅游团住宿安排失误的原因，不仅需要项目三相关知识，还要学习旅行社计调工作的相关知识，了解计调工作的职责范围，避免在实际工作中，由于旅游计划制订的失误，造成游客对行程安排的不满，给导游带团工作带来不必要的麻烦和影响。



教材结构设计



(2) 将课堂交还给学生，引导学生主动学习

将教学内容分解为若干个小任务，教师指导和帮助学生主动探索，寻求多种解决问题的途径，体现以教师为主导、学生为主体的教学理念，培养学生的兴趣，激发学生的学习潜能。

在广州工作的刘小姐想去中山、珠海休闲旅游 5 天，在中山和珠海深度地感受一下。于是刘小姐打电话到旅行社门市咨询，她问了几家，得到的答案如下。

门市 1：没有这条线路。

门市 2：刘小姐，我们只有中山、珠海的一日游或两日游。

门市 3：中山、珠海两三天已经足够了，您为什么要 5 日呢？

门市 4：我们这里有中山、珠海 3 日游线路，该线路很好，给您介绍一下，好吗？

门市 5：中山、珠海 5 日游，刘小姐很喜欢深度休闲旅游，请问您几个人去呢？

分析：从刘小姐电话咨询的案例可以看出，门市 1 的回答是直接的拒绝；门市 2 的回答表示客人打错了电话了；门市 3 的回答好像在批评客人的想法不对，带有很强的攻击性，如此回复客人的电话是不对的；门市 4 的回答体现了营业员一种积极主动的心态；门市 5 的回答更体现个性化、人性化服务。



教材结构设计



(三) 发出正式出团计划

选择好地接社后，组团社计调要向地接社发出正式の出团计划书，并要求地接社进行书面确认。



操作实例

杭州国旅 旅行社杭州—昆明—西双版纳四飞六日豪华团出团确认书

团号 KMBN06-4F0501-30+1 组团社 杭州国旅 人数 30 负责人 ××× 传真 ××× 电话 ×××

杭州—昆明—西双版纳四飞六日豪华团

出团日期：5月1日

第一天“快乐出发”：17:05 乘东方航空公司 MU5645 航班抵达昆明，宿昆明南亚风情园豪生大酒店。

第二天

第三天

第四天

第五天

第六天“快乐之忆”：21:25 乘东方航空公司 MU5646 航班抵达杭州，结束愉快行程。

(具体行程见 P96)

供应标准：1. 往返飞机经济舱，当地空调旅游车，宿双标间，空调彩电，独立卫生间，五早十个正餐（十菜一汤十人一桌）。

2. 含行程中所列景区景点首道门票。

3. 如遇人力不可抗拒因素或国家政策价格调整，所发生费用游客自理，游客人身意外险由组团社购买。

友情提示：1. 须身体健康且有自理能力的游客参加。

2. 出团时请游客携带有效身份证件等原件。

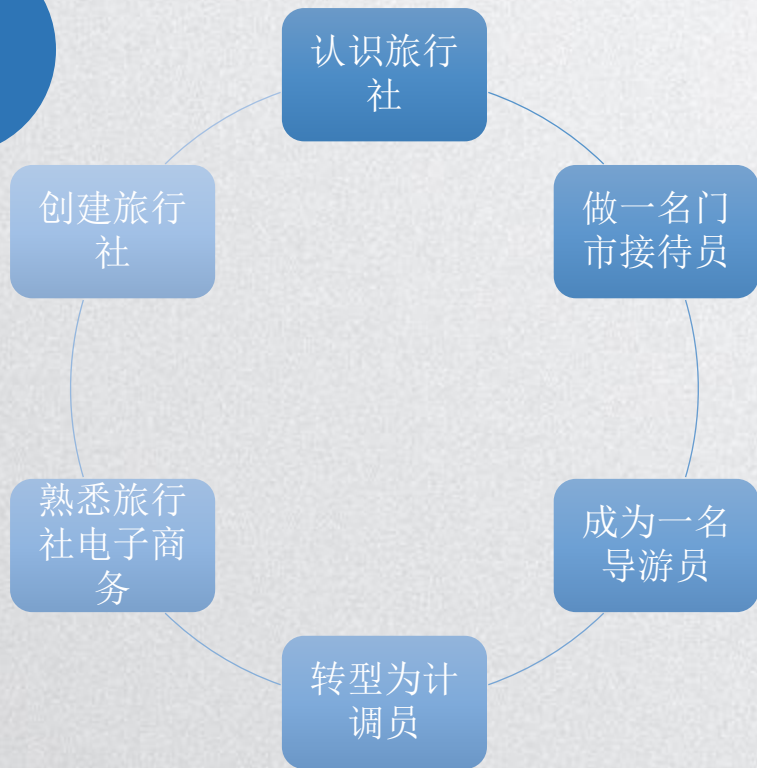
3. 24 小时投诉电话：0571-83616161。

(3) 将模拟实训融入教材，突出实用性和可操作性

以“工作任务”为主线，以能力培养为目标，通过“操作实例”让学生动手动脑，实现“做中教、做中学”。



教材内容设计及呈现形式



（1）教材将旅行社业务中要求学生掌握的知识和能力分为6个项目，每个项目下设置不同的任务，教学内容巧妙地融入到每个任务中。学生完成每个具体的学习任务后,可以掌握基本知识和操作要领，具备基本的职业能力和实践能力，突出“做中学、学中做”的职业教育实践教学理念。



教材内容设计及呈现形式

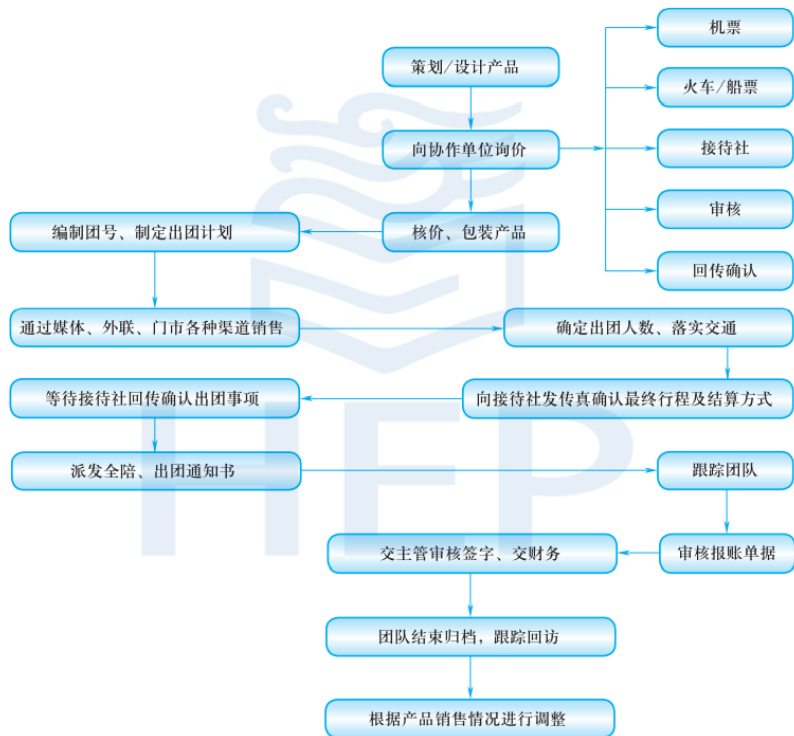


图 4-1 组团计调操作流程

(2) 针对具体任务，设置操作流程图，符合中职学生的学习特点，能够帮助中职学生更好地掌握操作流程和要领。



教材内容设计及呈现形式

电子教案

1.1 初识旅行社	2020/9/6 11:45	DOC 文档
1.2 了解旅行社业务部门	2020/9/6 11:46	DOC 文档
2.1 走进旅行社门市	2020/9/4 15:21	DOC 文档
2.2 客源接待和推介产品	2020/9/4 16:20	DOC 文档
2.3 办理旅游交易手续	2020/9/4 16:34	DOC 文档
3.1 获得准入证	2020/9/6 9:26	DOCX 文档
3.2 夯实基础知识	2020/9/6 10:01	DOC 文档
3.3 地陪导游生涯	2020/9/6 10:17	DOC 文档
3.4 全陪导游生涯	2020/9/6 11:44	DOC 文档
4.1 我的梦想在这里	2020/9/6 12:14	DOC 文档
4.2 计调初战	2020/9/6 12:26	DOC 文档
4.3 计调晋级	2020/9/6 12:30	DOC 文档
4.4 计调再晋级	2020/9/6 20:56	DOC 文档
5.1 旅行社电子商务概念	2020/9/6 21:03	DOC 文档
5.2 内部电子商务	2020/9/6 21:10	DOC 文档
5.3 产品网上运营	2020/9/6 21:53	DOC 文档
6.1 初涉旅行社管理	2020/9/6 21:54	DOC 文档
6.2 准营工作	2020/9/6 22:01	DOC 文档
6.3 设立流程	2020/9/6 22:29	DOC 文档
6.4 核心竞争力	2020/9/6 22:34	DOC 文档

教学课件

1.1 初识旅行社	2020/9/6 22:37	PPT 演示文稿
1.2 了解旅行社核心业务部门	2020/9/6 22:44	PPT 演示文稿
2.1 走进旅行社门市	2020/9/6 22:46	PPT 演示文稿
2.2 客源接待和推介产品	2020/9/6 22:48	PPT 演示文稿
2.3 办理旅游交易手续	2020/9/6 22:48	PPT 演示文稿
3.1 获得准入证	2020/9/6 23:06	PPT 演示文稿
3.2 夯实基础知识	2020/9/6 23:08	PPT 演示文稿
3.3 地陪导游的导游生涯	2020/9/6 23:09	PPT 演示文稿
3.4 全陪导游的导游生涯	2020/9/6 23:09	PPT 演示文稿
4.1 我的梦想在这里	2020/9/6 23:14	PPT 演示文稿
4.2 计调初战	2020/9/6 23:17	PPT 演示文稿
4.4 计调工作再晋级	2020/9/6 23:26	PPT 演示文稿
5.2 旅行社内部电子商务	2020/9/6 23:27	PPT 演示文稿
5.3 旅行社产品网上运营	2020/9/6 23:31	PPT 演示文稿
6.1 初涉旅行社管理	2020/9/6 23:32	PPT 演示文稿
6.2 设立旅行社的准备工作	2020/9/6 23:35	PPT 演示文稿
6.3 设立旅行社的流程	2020/9/6 23:42	PPT 演示文稿
6.4 打造旅行社核心竞争力	2020/9/6 23:36	PPT 演示文稿

微课资源



学习卡

网上学习 / 资源下载

免费查询 / 甄别盗版

使用说明详见书内“郑重声明”页

(3) 本教材配套演示文稿、教学设计和微课资源，形成立体化的数字资源体系。



PART 03

教材特色与创新

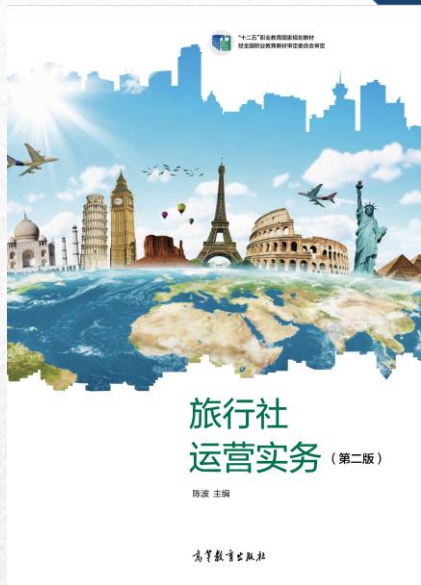
案例导引，落实课程思政

校企双元合作开发教材，体现技能型人才培养要求

依据专业教学标准，对接旅行社业务部门岗位工作过程

创新教学内容的呈现形式，建立“项目—任务”的教材体例

开发数字化教学资源，进行数字化资源一体化建设





案例导引，落实课程思政



武汉因地处江汉平原，江河湖泊众多，物产丰富，素有“鱼米之乡”的美誉。餐桌上的主食以大米制品为主，河鲜鱼类更是必不可少的，而“吃鱼不见鱼”的鱼汤糊粉便是其中极具特色的一道美食了。如果说热干面是武汉早点的经典品种，那鲜鱼糊汤粉就应该是武汉独一份儿的特色美食了。这道美食以其糊汤微稠、米粉洁白、细长有劲、鱼香汁浓、滋味鲜美而名扬武汉三镇，所以说，到了武汉，没有吃过鱼汤糊粉，那您可就真要留下遗憾了。

注：一道下划线语速慢，两道下划线语速快。

（4）停顿长短合理。停顿是导游讲解中短暂的中止时间，主要指语句之间、层次之间、段落之间的间歇。而停顿的真正意义是起到强调的作用。因此，导游需熟悉掌握导游词，对停顿的地点、停顿时间的长短掌握得适当，才能准确地表达讲解的内容。

有一首歌是这样唱的：|| “大雁把人字写在高高的蓝天上，| 江河把人字写在中华大地上，| 天上的人字总是南来北往，| 地上的人字汇成长江汉江。” || 世界第三大河流长江 | 和它中下游最长的支流汉江 | 在武汉浩浩然汇成一派，|| 两江交汇，| 将武汉分割成武昌、汉口和汉阳三镇。|| 武昌位于长江以南，汉口位于长江以北，而汉阳则位于长江以北与汉江交汇的三角地区。

注：| 表示较小的停顿，|| 表示较大的停顿。



操作实例

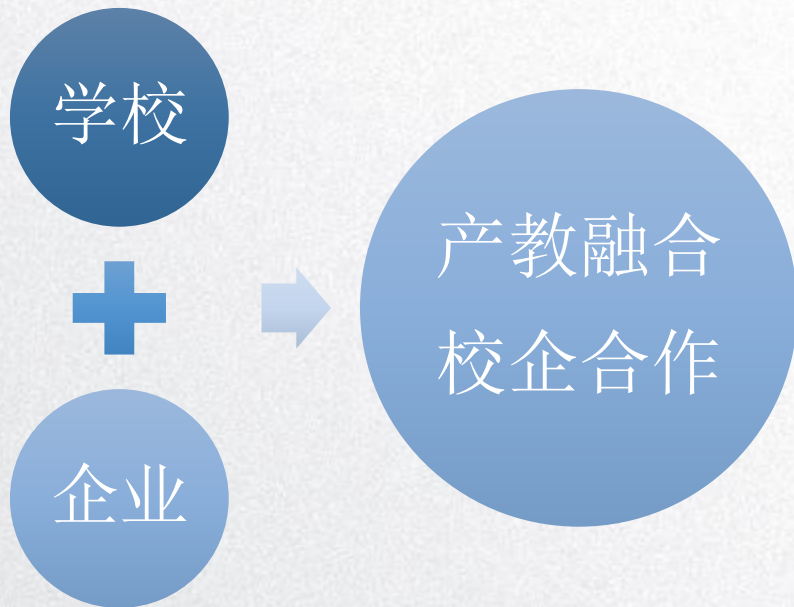
旅游从业者是中华民族悠久文化的推广者，是祖国壮丽河山的宣传员，因此旅游类专业课非常适合落实课程思政的要求。本教材在知识点的设计上注重宣传中华民族的悠久文化和中国的美丽风光，从而培养学生的民族自豪感、爱国主义意识和敬岗爱业的精神，树立文化自信。



● 校企双元合作开发教材，体现技能型人才培养要求



本教材对技能性较强的门市接待、导游服务、计调工作流程与技能等实用内容进行强化，突出实用性、岗位性与技能性。教材编写注重与行业接轨，教材编写团队充分吸收行业企业的参与，紧密衔接行业发展。编写团队引入校企合作企业武汉学知悟达国际旅行社有限公司、中国国旅（武汉）公司的业务骨干和管理人员，深度合作双元开发教材。





依据专业教学标准，对接旅行社业务部门岗位工作过程



（三）导游部工作任务

1. 安排导游接待

导游部负责安排团队、零星散客外出游

2. 培训导游员

导游部要组织导游员进行价值观、职业道德培训，负责对导游人员的考核，保证导游人员高质量完成接待任务。

3. 监督工作

导游部要严格按照规定，定期检查，明确奖惩。

4. 收集信息

旅游产品的开发，旅行社客源量的大小，都应要求导游人员积极反馈，选出其中有价值的需求动态，优化旅游线路。

5. 处理游客投诉

导游部应正确引导，对不合理的产品结构、有违到相关的法律法规、投诉应认真听取，及时

项目三 成为一名导游员

项目导读

导游是旅行社业务中十分重要的角色。导游服务质量是旅游服务质量高低最敏感的标志。导游伴随游客从始至终，朝夕相处。因此，游客对导游服务的感触最直接、最深切，对服务质量的反应最敏感。导游服务质量高，可以弥补其他旅游服务的某些不足，而导游服务质量低劣却是无法弥补的。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，也关系到国家或地区旅游业的声誉。

因此，一名优秀的导游对旅行社至关重要，旅行社拥有一支优秀的导游队伍，对于企业的发展及品牌的打造都起到决定性的作用。

教学建议

1. 注重对学生进行职业道德教育。
2. 邀请旅行社一线导游员参与教学。
3. 教学过程中注重理论与实践相结合。

知识要点

1. 导游的概念。
2. 全陪的带团流程。
3. 地陪的带团流程。

047

项目三 成为一名导游员

048

任务一 获得准入证——戴上导游证

052

任务二 夯实基础知识——接受岗前培训

061

任务三 实战演练——地陪的导游生涯

074

任务四 实战演练——全陪的导游生涯

082

项目回顾

083

思考与练习

本教材以职业岗位工作任务为出发点，将教学目标分解于各个教学环节中，分析完成工作任务所需的知识和能力，确立行动领域以及学习领域，最终形成各阶段课程内容和教学模块。



创新教学内容的呈现形式，建立“项目—任务”的教材体例

目录

- 001 项目一 认识旅行社
- 002 任务一 初识旅行社
- 005 任务二 了解旅行社的核心业务部门
- 012 项目回顾
- 013 思考与练习
- 015 项目二 做一名门市接待员
- 016 任务一 走进旅行社门市——成为门市服务人员
- 023 任务二 咨询接待和推介产品——成为门市营业员
- 031 任务三 办理旅游交易手续——成为门市管理者
- 043 项目回顾
- 044 思考与练习
- 047 项目三 成为一名导游员
- 048 任务一 获得准入证——戴上导游证
- 052 任务二 夯实基础知识——接受岗前培训
- 061 任务三 实战演练——地陪的导游生涯
- 074 任务四 实战演练——全陪的导游生涯
- 082 项目回顾
- 083 思考与练习
- 085 项目四 转型为计调员
- 086 任务一 我的梦想在这里——我要成为计调

- 090 任务二 计调初战——成为组团型计调
- 100 任务三 计调晋级——成为地接型计调
- 115 任务四 计调工作再晋级——成为计调部门管理员
- 121 项目回顾
- 121 思考与练习

- 125 项目五 熟悉旅行社电子商务
- 126 任务一 了解旅行社电子商务
- 129 任务二 掌握旅行社内部网上运营
- 138 任务三 精通旅行社产品网上运营
- 142 项目回顾
- 143 思考与练习

- 145 项目六 创建旅行社
- 146 任务一 初涉旅行社管理
- 152 任务二 设立旅行社的准备工作
- 157 任务三 设立旅行社流程
- 162 任务四 打造旅行社核心竞争力
- 167 项目回顾
- 167 思考与练习

- 169 参考书目

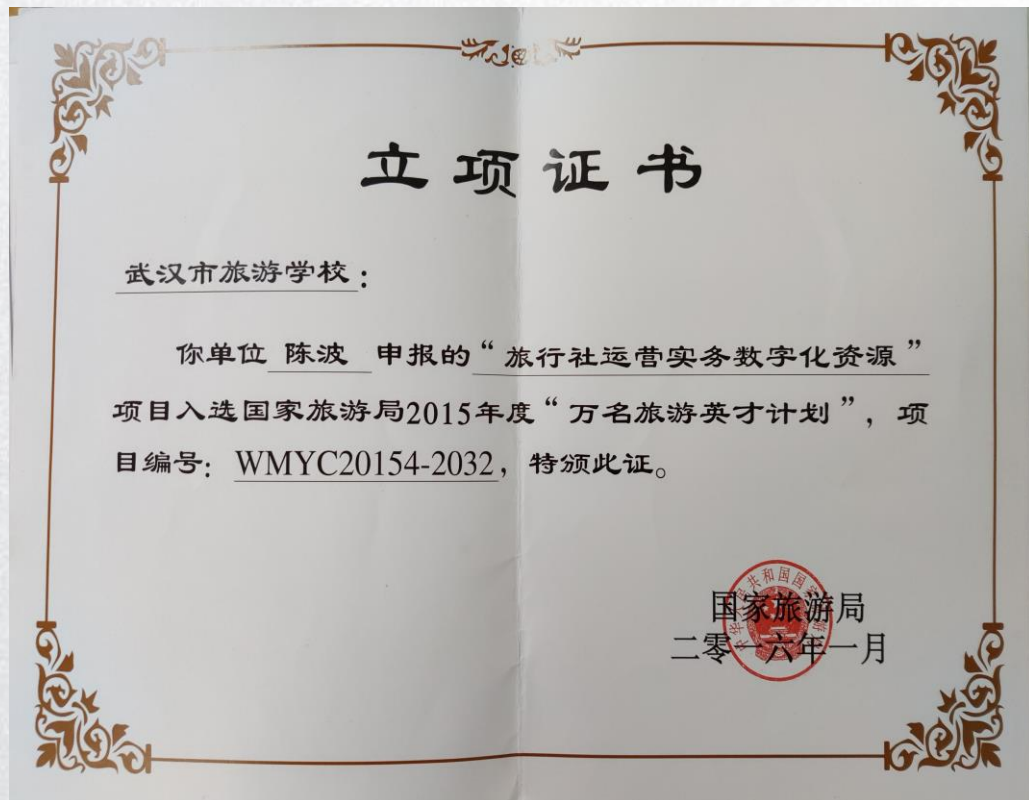
本教材基于工作过程，“项目引领，学做一体”，围绕“旅行社的主要业务部门的岗位要求”架构知识体系，确立主要内容，并将各知识点以工作项目和任务的方式贯穿起来。学生在完成项目任务的同时锻炼实践技能。



开发数字化教学资源，进行数字化资源一体化建设



本教材配套了丰富的数字化教学资源，通过门市接待、导游服务、计调等岗位实际工作过程或者情境再现微视频，引导学生学习归纳；配套的在线开放课程《旅行社运营实务》，支持线上线下混合式学习，丰富了课堂教学。此外，还配套了教学设计和演示文稿，支撑教师课堂教学的全过程。





PART 04

教材实践应用及效果

国内职业院校覆盖面

本校使用效果

配套网络教学资源应用效果





● 国内职业院校覆盖面



本教材是全国中等职业学校旅游服务与管理、导游服务、旅游外语等专业的学生用书，也可作为旅游行业在岗人员的辅导用书。

本教材自**2015**年第一版出版，迄今已在教学一线中应用了**6**年，累计印刷**2.5**万册，销量达**2.2**万册。使用此教材的学生遍及全国，覆盖北京、辽宁、河北、河南、山东、浙江、陕西、四川、湖北、福建、广东、内蒙古等全国**28**个省、自治区、直辖市（只有西藏、海南、香港、澳门和台湾未覆盖），如：安徽旅游学校、包头服务管理学校、北京房山职业高中、福州旅游学校、合肥市经贸旅游学校、济南旅游学校等等，受到广大旅游类职业院校师生的高度评价，取得了较好的使用效果，具有良好的社会影响。

本教材于**2015**年入选“十二五”职业教育国家规划教材。



● 本校使用效果



本教材贴近旅游服务岗位工作流程，将技能训练、技术学习与理论知识有机结合，更有利于系统学习和掌握，符合中职学生的特点和职业教育的培养目标与学生认知规律。

武汉市旅游学校作为最早使用该教材的学校，多年来，旅游专业技能高考本科上线率在全省同类专业中名列前茅，专科上线率达**100%**，备受学习者好评。

旅游专业学生在历届武汉市及湖北省职业院校导游大赛中均获一等奖，每年为武汉旅游行业输送大批优秀毕业生。



● 本校使用效果

优秀学生代表



周兰

2018年5月获“鼎盛诺蓝杯”第十届全国旅游院校服务技能大赛一等奖
2018年5月获武汉市旅游技能大赛一等奖
2018年10月获湖北省导游技能大赛一等奖
2018年12月获2018年年度湖北省“最美中职生”称号
2019年2月获2018年年度全国“最美中职生”称号
2019年5月获武汉市“职教荣耀”称号



涂思思

2017年 武汉市职业英语技能大赛(中职组)三等奖
2018年 武汉市技能大赛旅游类一等奖
2018年 湖北省技能大赛旅游类一等奖
2018年 全国技能大赛旅游类三等奖
2019年 湖北省技能高考旅游类第一名



● 配套网络教学资源应用效果



教材配套开发的“旅行社运营实务”微课等网络教学资源，不仅满足学生移动学习等多元化需求，也可为在职人员的继续学习提供更好的条件，适应“学习型社会”和“终身教育”的需要。特别是在2020年疫情期间，发挥了最大优势与功效，解决了广大旅游职业院校师生无法到课堂学习的燃眉之急，为疫情期间的“停课不停学”做出了一定贡献。



THANKS

汇报完毕
感谢观看