

附件 12

2019 年全国旅游院校导游教学骨干师资培训班 学员手册

(以正式报到后领取的版本为准)

主办单位：中国旅游协会旅游教育分会

承办单位：青岛酒店管理职业技术学院

2019 年 8 月 4 日--11 日

中国·青岛

一、培训目标与承办校简介

由中国旅游协会旅游教育分会主办、青岛酒店管理职业技术学院承办的 2019 年全国旅游院校导游教学骨干师资培训班旨在围绕推进旅游院校导游专业（方向）教学改革深化、提高导游教学骨干教育教学质量；探讨导游专业（方向）教育教学方案、拓展导游教学骨干视野；促进导游教学骨干综合素质培养，分享旅游管理专业建设实践成果；重点分享全国旅游院校服务技能（导游服务）大赛的参赛经验和选手辅导经验。本次培训将贯彻理论联系实际的原则，邀请专业院校导游教学资深教师、行业协会知名人士、全国模范（优秀）导游、政府主管部门领导等主讲，有鲜明的理论性、现实性、针对性与实践性。通过学习交流搭建导游教学骨干师资交流平台，让全国导游教学骨干有机会了解和把握导游教学的最新成果与动态，拓宽导游教育视野和提高导游专业（方向）教学水平。

青岛酒店管理职业技术学院始建于 1945 年，2002 年经山东省人民政府批准成立为全日制公办普通高等职业院校，是我国第一所独立设置的公办酒店管理学院。学院是山东省首批特色名校、山东省首批优质高等职业院校、青岛市首批品牌高职院校、教育部第一批教育信息化试点单位，也是“全国职业教育先进单位”、“山东省职业教育先进单位”、“省级文明单位”、“青岛市文明校园”。学院现有 8 个二级院部，37 个专业（含方向），全日制高职在校生近 15000 人。学院拥有全国职业院校示范专业点 2 个，中央财政支持建设专业 2 个；专本贯通分段培养专业 2 个，省级示范专业 2 个，省级特色专业 7 个，省

级重点建设专业 10 个，省级品牌专业群 2 个；国家级现代学徒制试点项目 1 个，省市级现代学徒制试点项目 7 个，牵头开发省级教学指导方案 7 个；青岛市高职重点建设专业 6 个；山东省酒店业职业教育集团 1 个，山东半岛专业办学联盟 1 个，青岛市中高职专业办学联盟 2 个。

旅游与酒店管理学院是青岛酒店管理职业技术学院高度聚焦、重点发展的品牌学院，是全国职业教育先进单位、全国五四红旗团支部、中国旅游协会旅游教育分会副会长单位、山东省高职旅游管理专业教学指导方案开发牵头单位、山东半岛中高职旅游管理专业办学联盟牵头单位、青岛市中高职酒店管理专业办学联盟牵头单位。近几年，学院在教育教学改革方面取得了大批成果，制定了国家、省、市、区 20 余项行业标准。自山东省高职专业教学质量评估以来，我院包括酒店管理、旅游管理、会展策划与管理在内的旅游类专业连续六年获得山东省第一名。在 2018 年中国旅游高职高专院校核心专业竞争力排名中，我院酒店管理、旅游管理、会展策划与管理三个专业均被评为最高星级五星级专业，分别位列全国二、三、四位。

学院师资力量雄厚，现有专职教师 84 人，100%具有研究生学历，100%具有行业挂职经历，100%具有海外培训背景，100%具有双师素质，100%拥有职业高级资格认证。酒店管理专业教学团队、旅游管理专业教学团队被评为山东省省级教学团队。学院建设有全国一流的实训基地，包括中央财政实训基地 1 个，省级现代服务业实训基地 1 个。目前拥有技能操练中心、综合实训中心、国际交流中心三大酒店实训

中心和旅游管理理实一体化实训中心、空中乘务实训中心。包含模拟旅行社、智慧旅游实训室、微格教室、3D 导游实训室、会展实训室、邮轮实训室、调酒实训室、咖啡实训室、花艺室、茶艺室、会展策划实训室、客房实训室、中西餐实训室等实践教学基地。此外学院还投资建设了教学实训用主题实验餐厅——食.COM 餐厅，同时与如家酒店管理集团和银座旅游集团合作分别建设如家酒店校园店（酒店）和银座旅游校园店（旅行社）2 个校企一体化生产性实训基地。与山东省文旅集团、山东省银座旅游集团共建混所有制特征的银座文旅学院，与洲际酒店集团共建洲际战略英才学院。学院高度重视学生技能培养，在中国旅游协会举办的历届全国旅游院校导游服务技能大赛、历届全国旅游院校饭店服务技能大赛中均囊括一等奖；在教育部主办的全国职业院校技能大赛中，多次获得中餐主题宴会设计、西餐宴会摆台、中英文导游赛项一等奖。并于 2017 年连续承办第九届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛和全国职业院校技能大赛中餐主题宴会设计赛项。办学质量得到政府、行业、用人单位和社会的高度认可。多年来，学院依托行业，积极探索和创新实践教学模式，在国内外建立了一批高质量的实训实习基地。

旅游管理专业是学院首批设立的专业之一，于 2002 年设立。专业重点培养具有“互联网+”思维、国际化视野、专业技能和综合设计素养的复合型高素质技术技能型人才，已培养学生 5000 余人；专业积极服务于旅游行业，搭建“基础共享、核心分开、拓展互选”课程体系，培养一专多能的“双师型”教师团队，拥有“共享型”双创

实训中心。先后获得以下荣誉：全国职业院校旅游类示范专业；全国旅游类校企合作示范基地；山东省高等职业院校专业质量评估中，办学实力连续六年排名第一；在中国旅游高职院校评估中，核心专业竞争力排名全国第三；山东省省级特色专业；山东省省级教学团队；首批山东省优质高等职业院校重点建设专业；山东省技能型名校工程省财政重点建设专业；教育部现代学徒制试点专业、山东省现代学徒制试点专业；山东省三年制/五年制高等职业教育旅游管理教学指导方案牵头院校；青岛市重点专业、牵头组建青岛中高职旅游管理专业办学联盟、青岛市工人先锋号；与青岛大学联合举办“3+2”专本贯通分段培养；获批山东省职业院校技能大赛高职组导游服务赛项赛点；获批山东省首个旅游教学资源库；获批山东省品牌专业群；连续六届承办青岛市导游大赛，荣获突出贡献奖、最佳组织奖、工人先锋号。

目前旅游管理专业与银座旅游集团共建银座文旅学院，与青岛市旅游协会研学旅行分会共建山东研学旅行分会。毕业生占青岛市旅游从业人员总数的 40%。十几届毕业生中，有近 3000 名同学进入大型旅游企事业单位工作；近 1200 名同学从事出境旅游领队工作，很多同学已经迈进企业中层以上的管理岗位，实现自己既定的职业目标。近五年旅游管理学生参加省市级及以上比赛获得荣誉近百项，其中在 2013 年至 2018 年全国职业院校技能大赛导游服务赛项中，旅游管理专业学生共获得一等奖 3 个、二等奖 6 个、三等奖 2 个；在 2010-2018 年中国旅游协会教育分会主办的 5 届全国旅游院校服务技能大赛（导游赛项）中，获得高校普通话组和英语组一等奖 20 个，是全国唯一

获得大满贯的院校。

二、培训守则

为建立良好的教学秩序，确保教学效果，特制定如下管理要求，请各位学员自觉遵守。

1. 严格遵守培训日程安排，严禁迟到早退；
2. 不得带其他与培训无关的人员进入课堂；
3. 请至少提前五分钟进入上课地点；
4. 课堂中禁止吸烟，若有需要请移步楼宇之外；
5. 请将手机调至静音状态，严禁在座位上接听电话；
6. 请勿在课堂上随意见论、喧哗走动、随意进出；
7. 不得无故缺课，如确因特殊情况需请假，应提前向总负责人申请；
8. 上课时穿着应整洁、得体，严禁穿拖鞋、背心和其他不雅服饰，严禁在上课期间吃零食；
9. 主题讲座和专题讨论期间注意文明礼貌，言辞得体；
10. 请学员认真做好笔记。如确需培训课件者，请课后与班主任联系；
11. 请妥善保管随身贵重物品，注意人身及财产安全。

请全体学员务必严格遵守以上要求，违反规定者将给予警告直至取消培训资格，并将相应情况反馈至学员所在单位。

三、日程安排

时间		课程、活动	主讲人	主持人	地点
8月4日	全天	学员报到/入住		廖金城 杨 栋	青岛融海 世园酒店
8月5日	09:00—09:30	开班典礼（合影）		曲 洋	青岛融海 世园酒店
	09:40—11:40	优秀导游的必备素质与自我提升	熊剑平	石媚山	青 岛 融 海 世园酒店
	14:30—17:00	以赛促学、以赛促教—— 导游技能教学模式探讨	石媚山	杨 栋	青 岛 融 海 世园酒店
8月6日	09:00—11:30	文旅融合背景下导游、领队职业发展之路	孙树伟	杨 栋	青 岛 融 海 世园酒店
	14:30—17:00	如何提高导游讲解技能	李志军	曲 洋	青 岛 融 海 世园酒店
8月7日	09:00—11:30	现场教学 1：校企深度合作 共育导游人才的“青 啤模式”	朱丽男	康传德	青岛啤酒 博物馆
	14:30—17:00	现场教学 2：《现场导游服 务》课程设计与体验—— 以文旅和节庆旅游线路 为例	田 超		青岛贝壳 博物馆、青 岛啤酒节
8月8日	09:00—11:30	新赛制下的院校导游赛 制改革、选手培养与人才 培养	邓德智	田 超	青 岛 融 海 世园酒店
	14:30—17:00	研学：重拾记忆，游走天 下，学海无涯	于延俊	康传德	青 岛 融 海 世园酒店
8月9日	09:00—11:30	现场教学 3：现代农业旅 游导游人才的培养模式	杨 栋	田 超	崂山二月 河农场
	14:30—20:00	现场教学 4：滨海山岳旅 游目的地导游人才支撑 战略及实施	康传德		崂山南线
8月10日	09:00—11:30	旅游与文化——如何成 为旅游文化专家型导游 员	吕龙根	石媚山	青 岛 融 海 世园酒店
	13:30—17:30	沙龙-学员教学经验分享	石媚山	田 超	青 岛 融 海 世园酒店
8月11日	中午 12: 00 前	学员退宿/返程			

四、师资介绍

顾问

刘莉莉 中国旅游协会旅游教育分会秘书长

李 达 青岛酒店管理职业技术学院党委书记

姜玉鹏 青岛酒店管理职业技术学院院长、中国旅游协会旅游教育分会副会长

王建宝 青岛酒店管理职业技术学院副院长

刁洪斌 青岛酒店管理职业技术学院副院长兼旅游与酒店管理学院院长

师资（按授课顺序排列）

熊剑平 湖北大学中国旅游案例教学与研究中心主任、教授、博士生导师、著名导游学专家

石媚山 青岛酒店管理职业技术学院旅游与酒店管理学院的副院长、山东省青年技能名师、青岛市教学名师

孙树伟 全国首批模范导游员、高级导游、山东省导游协会副会长、青岛中之旅国际旅行社总经理

李志军 国家特级导游、上海师范大学旅游学院特聘兼职教授、知名导游实战培训专家

邓德智 浙江旅游职业学院教授、国家旅游局首批旅游业青年专家

于延俊 中国博物馆协会纪念馆专业委员会秘书长、中国人民抗日战争纪念馆原党组成员、副馆长、文博研究员

吕龙根 北京第二外国语学院教授、文化专家，国家旅游局第一届导游考评委员会委员、全国导游大赛评委，著名导游大师

工作团队

曲 洋 青岛酒店管理职业技术学院继续教育学院院长

朱丽男 青岛酒店管理职业技术学院旅游管理专业教研室主任

杨 栋 青岛酒店管理职业技术学院旅游管理研究所所长

田 超 青岛酒店管理职业技术学院旅游管理专业教师

康传德 青岛酒店管理职业技术学院旅游管理专业教师

廖金成 青岛酒店管理职业技术学院继续教育学院科员

五、专家简介

▲熊剑平——湖北大学中国旅游案例教学与研究中心主任、教授、博士生导师，《导游学》精品课程负责人，武汉骄楚规划设计院院长。

出版《导游学：理论·方法·实践》、《成功导游素质与修炼》、《导游理论与实务》等学术著作和教材 21 部，主持完成国家社科基金项目以及《新形势下导游服务管理模式研究》等旅游研究项目 105 项，在国内外权威和核心期刊上发表专业学术论文 40 余篇，先后获湖北省和武汉市社会科学优秀成果奖，2013 年被评为湖北旅游十大先进人物。先后担任文化和旅游部旅游科研立项评审专家，全国“万名旅游英才计划”评审专家，全国导游大赛决赛评委组长，中国历史文化名楼讲解员大赛总裁判长，全国职业院校技能大赛导游服务赛项总裁判长，湖北省旅游发展决策咨询专家，湖北省旅行社等级评定专家组组长，湖北省导游名师和金牌导游评审专家组组长。国内 20 余所旅游院校

客座教授。

▲孙树伟——青岛中之旅国际旅行社总经理，从事导游工作三十年，首批国家高级导游员、受到时任国务院副总理吴仪亲切接见的十一位全国模范导游员、王岐山副总理倡导的“全国名导进课堂工程”国家师资库首批成员、国家旅游局技术技能大师、“楚天技能名师”、青岛旅游智库专家、山东省导游协会副会长；“青岛旅游领军人物”、青岛市市南区拔尖人才、山东省教育厅特聘“产业教授”；山东省五一劳动奖章获得者。国家导游大师工作室负责人、国内多所本专科院校客座教授，多次担任全国职业院校技能大赛评审专家。酷爱烹饪，曾获青岛民间大赛冠军，荣获青岛民间厨神称号，东方卫视《顶级厨师》全国二十强。

▲李志军——国家特级导游，长期坚持带团实践。上海师范大学旅游学院特聘兼职教授。原国家旅游局“名导进课堂”工程讲师、师资选拔评委。多次受邀赴新加坡及全国各地授课。参编《现场导游》、《景区导游》、《导游讲解》、《全国导游基础知识》等，为澳大利亚培训机构编写《澳大利亚欢迎中国游客》培训教材。参与2010年上海世博会园区游览设计。多次担任上海市及各地导游大赛评委，2017年山东省导游大赛裁判长。获国家旅游局“全国导游人员等级考评工作先进个人奖”。

▲邓德智——浙江旅游职业学院教授、国家旅游局首批旅游业青年专家。入选浙江省高职高专专业带头人和国家旅游局首批旅游业青年专家培养对象。教育部全国高校教师网络培训中心特聘专家，浙江

省旅行社等级评定委员，浙江省政府采购评标专家，全国导游资格证书考试评委，旅游服务类专业教学标准制定组专家。多次担任全国导游服务技能大赛评委。曾担任绍兴旅游集团总裁助理、绍兴文物局局长助理、浙江旅苑旅行社董事长。

▲于延俊——中国博物馆协会纪念馆专业委员会秘书长、中国人民抗日战争纪念馆原党组成员、副馆长、文博研究员。全国讲解员、导游员大赛资深专家评委、策划和筹备负责人，全国红办、国家文物局、国家旅游局专家库专家，全国博物馆纪念馆管理业务培训导师和教材编写者，讲解员职业技能等级标准制定人之一，北京、延安等多个国家级展览项目的策划和编辑工作，为新时期国家博物馆纪念馆事业的发展，做出了突出贡献。

▲吕龙根——北京第二外国语学院教授。毕业于北京大学西方语言文学系西班牙语专业，曾任北京第二外国语学院教务处副处长、科研处处长、北京外国语大学兼职教授。1989年参加国家旅游局导游考评制度创建和试点工作、高等旅游院校旅游专业教学大纲制订工作。先后担任国家旅游局第一届导游考评委员会委员、教材编审委员会委员、旅行社经理资格认证专家组成员、特级导游员评审委员会委员和副主任、首批“全国文明导游员”评审专家组组长。全国高级导游员考核认定浙江省试点工作专家组成员（2010年）。曾任国家旅游局第一届、第三届、第四届、第五届全国红色旅游导游员讲解员大赛评委或评审组长，北京市第二届、第三届、第四届导游员讲解员电视大赛普通话评委组组长。2013年教育部全国职业院校技能大赛导游服务

赛项总裁判长及专家组成员。

六、课程简介

1、《优秀导游的必备素质与自我提升》——熊剑平

导游成长的行业背景，优秀导游的角色定位与服务定位，成功导游的三维素质体系，成功导游的四类知识与五项修炼，为优秀导游成长打造独一无二的路径。

2、《以赛促学、以赛促教——导游技能教学模式探讨》——石媚山

文旅融合背景下的导游技能要求，导游技能教学模式探讨，以赛促学、以赛促教的落地实践，青岛酒店管理职业技术学院在十年大赛中取得四十个一等奖的经验分享。

3、《文旅融合背景下导游、领队职业发展之路》——孙树伟

导游和领队作为吃、住、行、游、购、娱等旅游六大要素实施过程中的掌舵人，被称为是杂家。而在今天这个高度信息化的时代，导游不仅要“杂”，更要“专”，要成为杂家基础上的专家，才能满足当下游客的需求。深度挖掘文化精髓，融会贯通，努力提高讲解的深度和高度，勇于尝试和采用最新的传播手段和技巧是文旅融合时代导游和领队发展的方向。

4、《如何提高导游讲解技能》——李志军

结合实际，通过对导游讲解本质、特性、原则、内涵等的阐述理解，进一步掌握导游讲解的相关知识和技能，借以提高导游讲解的效果。

5、《新赛制下的院校导游赛制改革、选手培养与人才培养》——邓德智

大赛是提升院校影响力的重要途径，介绍在文旅融合背景下，导游赛制改革的走向，详细讲解如何进行选手的选拔，如何进行导游人才的培养，如何提升导游技能大赛的培养质量，尤其是结合历年大赛裁判组长经验，为技能大赛选手培养指点迷津。

6、《旅游与文化——如何成为旅游文化专家型导游员》——吕龙根

旅游文化与各领域文化的关系：导游工作所涉及的中国文化，不是中国文化的全部，而是旅游文化。旅游文化是面向旅游者的需求的，它是中国文化诸领域与旅游者兴趣点相重合的部分。特定文化领域研究的重要课题，不一定是旅游文化研究的重点；旅游文化研究的某些重点课题，有时却是特定文化研究领域所轻视、甚至忽视的问题。旅游文化的学习与培训必须有所为，有所不为。游客最大特点是：对看得见、摸得着的东西要问这是什么、什么涵义。

7、《研学：重拾记忆，游走天下，学海无涯》——于延俊

让文化自信成为力量；文化传承在记忆中开启；研学旅行的策划与实施；研学旅行的认知；美育是最高境界的教育。新时代新思想新作为，教育工作者的担当；提升审美修养，让研学游既好看又好玩；研学旅行永远在路上。

七、实践教学活动的介绍

1、现场教学 1：校企深度合作共育导游人才的“青啤模式”——

——朱丽男

青岛酒店管理职业技术学院和青岛啤酒博物馆，通过校企深度合作、共育导游人才已经形成了独有“青啤模式”。青岛啤酒博物馆作为国内唯一的啤酒博物馆，校企共育的导游人才通过自己的一个小时讲解，带领各位学员走近百年前的老厂房、老设备，以青岛啤酒的百年历程及工艺流程为主线，重新审视中国啤酒工业及青岛啤酒的发展史。与此同时，通过现场品酒、新旧生产线的对比了解具备世界视野、民族特色、穿透历史、融汇生活的青啤文化理念。

2、现场教学 2：《现场导游服务》课程设计与体验——以文旅和节庆旅游线路为例——田超

一家并不知名甚至“冷门”的贝壳主题博物馆，通过导游的讲解变“活”了起来，使得参观者能够近距离、多角度、深层次接受和体验贝壳研究收藏、科普教育和海洋生物文化旅游。青岛国际啤酒节是享誉全球的节事活动，是融旅游、文化、体育、经贸于一体的综合节庆活动。通过现场参观、体验与交流，各位学员以文旅和节庆旅游线路为例，将现场进行《现场导游服务》的课程设计与体验，剖析导游教学的技巧和精髓，掌握现场导游服务的新知识和灵活应变的技能。

3、现场教学 3：现代农业旅游导游人才的培养模式——杨栋

新型现代农业的发展离不开农业农村旅游业的发展，农业旅游的发展也离不开导游人才的培养和农业导游服务的支撑。青岛二月二生态观光农场有限公司位于风景秀丽、交通便利的崂山区王哥庄街道。各位学员将通过旅游、餐饮、观光、体验、科教、节会项目的参观和

体验，了解并熟悉近郊休闲游、特色农副产品采摘游、中小學生科普教育游、农家体验游等现代农业旅游中导游人才的培养模式。

4、现场教学 4：滨海山岳旅游目的地导游人才支撑战略及实施——康传德

作为滨海山岳旅游目的地，国家 AAAAA 级景区崂山，与青岛酒店管理职业技术学院深入合作，先后开展导游类课题研究、崂山导游（讲解）员培训与等级认定、导游（讲解员）标准体系建设、景区导游服务质量提升等校企合作项目。作为我国独有的海滨山岳型旅游目的地，崂山风景区近几年开展一系列的转型升级，导游人才的支撑战略和实施就是其中之一。各位学员可以在领略崂山风景区山海奇景的基础上，详细了解崂山风景区的导游（讲解）员管理体系、等级划分、导游服务质量提升、标准化服务体系建设等方面的情况。

八、工作人员联系方式

职务	姓名	手机
总联络人	曲洋	13969818901
辅导员	廖金城	15726423388
班主任	石媚山	18660281396
班助理	杨栋	15866838012

九、交通方式

培训地址：青岛融海世园酒店。地址：青岛市崂山区天水路 10 号（近松岭路）。

1、火车方式：

(1) 抵达青岛火车站：乘青岛地铁 3 号线至五四广场站，转 2 号线至苗岭路站，转 11 号线到世博园站；出租车约 70 元。

(2) 抵达青岛火车北站：乘 112 路公交车到洪园西站即到；出租车约 30 元。

2、飞机方式：

抵达青岛流亭国际机场：出租车约 65 元。

3、汽车方式：

抵达青岛长途汽车站，乘 326 路转 128 路公交车到融海世园酒店站即到。出租车约 35 元。