

D. 3. 5

教练手册

内容

引言 4

欢迎阅读 TourX 教练手册	4
1. 关于 TourX 训练模型.....	6
1.1 基于能力和实践导向的方法	6
1.2 酒店管理实验室	6
1.3 互连组件	6
1.4 灵活交付	7
2. 了解 TourX Hospitality Labs 课程.....	7
2.1 课程结构	7
2.2 学习路径	7
2.3 EQF 和预期性能	8
2.4 运用学习成果	8
2.5 学习小时和 WBL	8

7的作用 8

介绍

欢迎阅读 TourX 训练器手册

TourX培训师手册旨在帮助培训师和职业教育与培训（VET）专业人员将TourX酒店管理实验室的课程转化为有效的学习体验。TourX融合了基于能力的课程、实践学习、数字化学习和工作场所学习（WBL），并着重强调将所学知识应用于旅游和酒店行业的实际工作中。

本手册是一份实用的教学参考资料。它并不能取代课程大纲，课程大纲仍然是模块、单元、学习成果（LO）和预期工作量的主要来源。本手册的重点在于解答培训师的核心问题：

如何将 TourX 课程转化为有效的学习体验？

1. 了解 TourX 训练模式和课程结构；
2. 制定计划时应以学习成果为导向，而不是仅仅以内容为导向；
3. 选择合适的学习材料和方法；
4. 促进面对面、在线、混合式和实践式学习；
5. 将培训与WBL相结合；
6. 评估进展情况并提供建设性反馈；
7. 支持包容性和无障碍参与；
8. 将 TourX MOOC 作为连贯学习过程的一部分。

1. 关于 TourX 训练模式

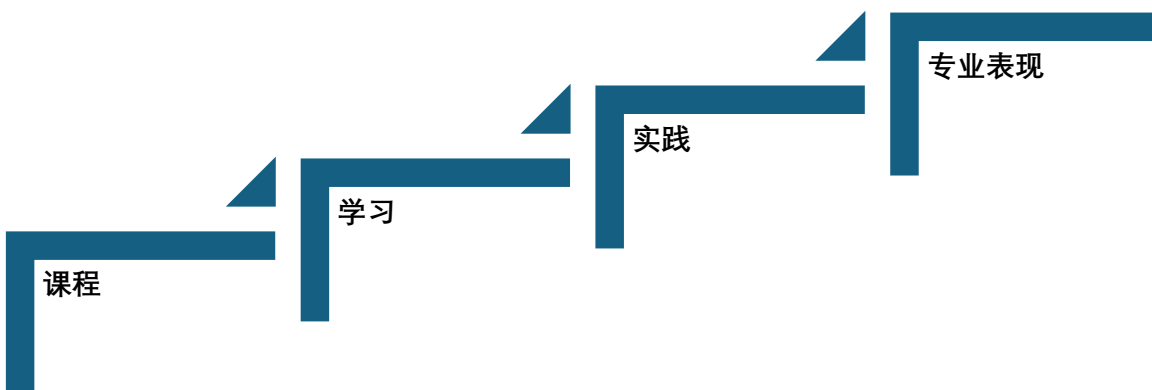
1.1 基于能力和实践导向的方法

TourX培训不仅关注学员需要掌握的知识，更注重他们逐步应用和展示这些知识的能力。因此，培训师会根据学习成果来决定所需的培训内容、练习、工作场所应用以及证据。

不要以“我应该教什么？”为起点，而应该以“学习者应该能够做什么？”为起点。

1.2 酒店管理实验室

酒店管理实验室加强了课程与专业实践的联系。它们可能包含模拟工作环境、实践活动、数字化学习和工作场所应用。对于培训师而言，关键原则在于酒店管理实验室是一种通过真实的专业实践进行学习的方法，而不仅仅是一个物理培训空间。



1.3 互连组件

成分	教练重点
基于能力的课程	以模块、单元和学习目标作为规划参考。
实践学习	练习和应用的机会。
数字学习/MOOC	利用数字资源拓展和支持学习。

成分	教练重点
WBL	将技能与真实的工作场所任务联系起来。
评估和反馈	利用证据和反馈来促进改进。

1.4 灵活交付

TourX的学习形式包括面授、在线、混合式、实践式和工作场所式。这些并非独立的课程，而是不同的学习环境，但都能培养相同的预期能力。培训师会根据学员群体和具体情况调整教学方法和资源，同时确保达到预期的学习目标。

2. 了解 TourX Hospitality Labs 课程

2.1 课程结构

课程体系通过一个环环相扣的结构组织学习：学习路径→模块→单元→学习成果→学习活动。培训人员应将这些要素视为一个完整的教学序列，而不是彼此独立的课程领域。

2.2 学习路径

学习路径	等级	方向
酒店管理	EQF 4	酒店运营能力
酒店管理	EQF 6	高级酒店管理能力
旅行社	EQF 4	旅行社运营能力
旅行社	EQF 6	高级旅行社和管理能力
软技能	水平的	横向专业能力

横向软技能学习路径包含9个模块，总计55个学习小时，其中包括40个异步MOOC学习小时和15个WBL学习小时。这些模块包括：沟通技巧、协作技巧、客户服务、韧性、批判性思维、演讲技巧、风险管理、应急计划和冲突解决。

培训人员应将这些能力视为专门的培养途径，并在相关情况下通过职业特定活动和工作场所学习来强化这些能力。

2.3 地球质量因子和预期性能

欧洲资格框架（EQF）等级表明了学习者预期表现的复杂性、责任感和自主性。操作性活动可能侧重于应用程序或完成既定任务，而更高等级的活动则可能需要分析、决策或管理更复杂的专业情境。目标是达到恰当的表现水平，而不仅仅是完成一项“更难”的活动。

2.4 运用学习成果

在规划课程之前，确定相关的学习目标，并问自己：学习者究竟应该能够展示什么？然后确定所需的知识、所需的练习、能够提供这些练习的活动，以及能够证明进步的证据。



2.5 学习小时和 WBL

学习时长代表预期的学习工作量，不应直接等同于授课时间。学习工作量包括学习材料、参与指导活动、进行个人或小组练习、进行数字化学习、反思以及在工作场所应用所学知识。Tour X 的 WBL 框架规定，每个培训项目中至少包含 30% 的结构化 WBL 内容。

3. TourX 教练的角色

3.1 从讲师到引导员

TourX培训师将专业知识与引导技巧相结合。他们的职责是创造条件，让学员理解、实践、应用和反思所学内容，而不是主要依赖于内容的讲解。

培训师角色	这在实践中意味着什么
课程翻译员	将学习目标转化为合适的学习体验。
学习设计师	选择与学习目标相符的方法、资源和活动。
协调员	引导参与、提问和协作。
训练教练	展现、观察并支持逐步独立。
WBL链接	培养学员并将培训与工作场所任务联系起来。
评估员/反馈提供者	收集证据，提供反馈并支持反思。

3.2 主动学习和逐步独立

学习者应有机会接触各种观点、做出决策、解决问题、练习专业技能并解释其理由。支持方式应随着能力的提升而调整。

3.3 反馈、反思和调整

反馈应及时、具体，并与预期表现相关。反思有助于学习者认识到哪些方面做得好，哪些方面比较困难，以及需要改进的地方。培训师可以根据学习者的需求调整教学节奏、示例、指导或活动形式，同时确保达到预期的能力目标。

4. TourX 训练方法

TourX 的教学方法以学习者为主导，注重实践，强调互动。培训师会根据学习者需要展示的内容来选择教学方法，而不是固守对讲授、幻灯片或数字活动的偏好。

4.1 实践学习周期

阶段	训练师操作
连接	激活已有知识，并将学习与专业实践联系起来。
解释/探索	介绍基本概念、示例和资源。
从事	运用提问、讨论或合作探索的方式。
实践	提供结构化的机会来尝试这项能力。
申请	将学习与现实或工作场所情境联系起来。
反思与反馈	审查证据，提供反馈并确定下一步措施。

4.2 选择方法

培训方法可以包括简短的讲解、演示、案例研究、情景模拟、角色扮演、问题解决、同伴学习、数字化活动和工作场所任务。培训方法应切实可行、包容性强，并与可用时间相称。

4.3 专业背景与反思

尽可能将学习内容融入学习者熟悉的旅游和酒店服务情境中。当学习者需要解读客人要求、比较不同方案、做出决策、解释流程或应对实际操作问题时，相关概念会更加实用。反思应简洁明了、目标明确。引导学习者阐明决策依据、所用证据、需要改进之处以及如何将所学知识迁移到其他专业领域。这在情景模拟、情景模拟、角色扮演和工作场所学习之后尤为重要。

方法选择原则：选择最简单的方法，使学习者有机会以有意义的方式展示预期的能力。

5. 培训课程规划

5.1 从学习目标出发进行逆向规划

首先明确预期的学习成果和学习成果的证明。然后选择相应的活动和材料。这样可以避免课程设计围绕幻灯片展开，而忽略了能力培养本身。

规划问题	决定
学习者应该展示什么？	相关学习成果/能力
什么样的证据才能证明取得了进展？	观察、响应、产品、表现
需要进行哪些练习？	活动/场景/任务
需要哪些方面的支持？	解释、示例、演示、指导
如何评估学习成果？	反馈、反思、评估

5.2 建议的会话流程

一个完整的培训课程可以遵循以下流程：建立联系 → 介绍 → 探索 → 练习 → 应用 → 反思与检查。并非每个阶段都需要相同的时间。培训师应预留充足的时间供学员参与、应用和获得反馈。

5.3 交付前

- 确认学习目标和预期绩效水平；
- 只选择符合学习目标的材料；
- 准备清晰的指示和时间安排；
- 预判无障碍、语言或技术障碍；
- 明确如何检验学习成果；
- 将本次课程与之前/未来的学习和工作场所学习联系起来（如适用）。

5.4 时间管理和参与

课程计划应区分培训师讲解和学员活动。如果大部分时间都用于讲解，练习、应用和反馈的机会可能不足。在删除与学习目标直接相关的练习之前，应先缩短非必要的讲解时间。

当活动耗时超出预期时，应优先完成核心学习任务和学习成果检验。可选示例、深入讨论或补充资源可以移至后续学习环节。

5.5 针对不同学习群体的规划

同一个学习目标可以采用不同的示例、不同程度的辅助和活动形式。经验较少的学习者可能需要示范、例题讲解和指导练习。而经验丰富的学习者则可以从更复杂的问题、方案比较和更独立的决策中获益。

6. 使用 TourX 学习材料

TourX学习资料是实现学习目标的资源，它们本身并非学习目标。培训师应根据学习者群体和授课环境选择、排序和调整资源，但不得改变预期的学习能力。

资源	使用
演示文稿	组织关键概念和示例；避免在授课过程中照本宣科。
视频	引入例子，激发分析或支持演示。
案例/场景	将概念与专业决策和后果联系起来。
测验/数字活动	检查理解情况，并提供练习或反馈。
阅读材料/辅助资源	在不超负荷学习核心课程的前提下，拓展或巩固学习内容。

改编材料时，务必保留学习目标、准确性和必要的专业背景。减少不必要的重复，并确保说明清晰易懂。

6.1 避免资源过载

资源数量多并不一定能带来更佳的学习体验。应区分核心内容和可选的拓展内容，并让学习者清楚地看到这种区别。每项资源都应有明确的用途：引入、解释、演示、练习、应用、评估或拓展。

当多个资源阐述同一要点时，应选择最清晰或最有用的资源，而不是要求学习者全部完成。这样可以保持学习路径的可控性，并留出实践时间。

6.2 贯穿整个学习过程的材料衔接

学习材料应该相互关联，而不是孤立存在。例如，MOOC资源可以引入某个概念，教师指导的案例可以帮助学习者分析该概念，实践任务可以提供练习机会，而WBL可以提供真实的应用场景。务必明确这些关联，以便学习者理解每个组成部分存在的意义。

7. 促进面对面、在线和混合式学习

授课方式会改变互动组织的模式，但不会改变预期的学习成果。培训师应保持同步、异步、实践和工作场所环节之间的连贯性。

模式	促进优先事项
面对面	利用物理环境进行互动、演示和练习。
同步在线	解释要简洁明了，并采用提问、投票、分组讨论或共享任务等方式。
异步	提供清晰的顺序、说明、实际的工作量和反馈点。
混合	明确线上、教师指导和实践环节之间的关系。

如果技术障碍阻碍了计划中的数字化活动，请使用能够达到相同学习目的的替代方案。学习者应该始终清楚自己要做什么、为什么要这样做以及接下来该做什么。

7.1 保持互动

互动式教学并不需要持续的小组活动。培训师可以交替进行简短讲解、提问、个人思考、小组讨论、协作任务和全班回顾。在线教学可能需要更明确的轮流发言和更短的活动周期来维持学员的参与度。

在混合式教学中，避免在每种模式下重复相同的内容。尽可能利用异步学习进行预习或巩固，并预留同步时间用于澄清疑问、讨论、练习和反馈。

7.2 清晰的在线说明

对于数字化活动，应明确说明任务、预期成果、可用时间、协作安排以及学习者遇到技术问题时的应对措施。清晰的备用方案可以防止技术问题成为学习障碍。

8. 促进实践性和互动性活动

实践活动应体现学习者的思考或表现。选择活动时，应考虑其是否支持学习目标，而不仅仅是因为它具有互动性。

方法	最适合用于
案例研究	概念的分析、决策和应用。
场景/模拟	练习应对真实的职业情境。
角色扮演	沟通能力、客户服务能力和人际交往能力。
示范+指导练习	程序、系统和实用技术。
解决问题的任务	批判性思维和专业判断。
同伴反馈	反思、标准意识和协作学习。

8.1 情况汇报

活动并非在任务结束后就结束了。进行简短的总结：发生了什么？为什么？哪些方面做得好？你会做出哪些改变？这与专业实践有何联系？这能将活动转化为学习。

8.2 指导实践活动、同伴学习和反馈

活动开始前，学习者应了解活动目的、预期成果、可用时间、角色分配、所需资源和成功标准。除非确实需要澄清，否则避免在学习者开始活动后添加重要说明。

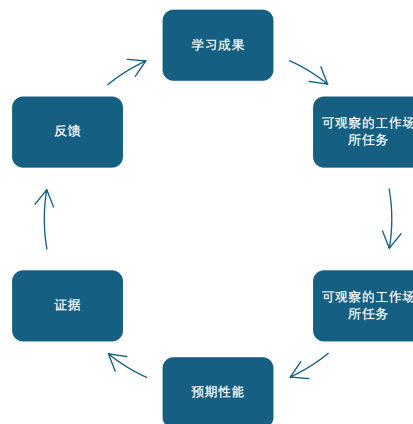
练习过程中，应先观察再进行干预。当涉及安全、伦理或关键操作步骤时，应立即纠正；否则，应给予学员足够的思考空间，让他们尝试不同的方法并发现问题。随着学员能力的提高，培训师的干预程度应逐渐降低。

同伴互评可以增强沟通能力、协作能力和对质量标准的认知。与其仅仅要求学习者“提供反馈”，不如提供具体的观察重点。例如：指出一种有效的行为、一个需要澄清的地方以及一条改进建议。

9. 支持基于工作的学习

工作场所学习（WBL）是在真实的工作情境中进行的结构化学习，应与课程紧密结合，而不仅仅被视为工作场所的实践机会。培训师是连接课程、学习者和工作场所导师的重要桥梁。

9.1 从学习目标到工作场所任务



工作场所参与可以从观察逐步发展到协助、在监督下进行操作，最终达到更大的独立性。责任级别应与学习者的准备程度和工作场所的要求相匹配。

9.2 准备和监控WBL

- 与学习者和工作场所导师明确相关的学习目标；
- 确定可以练习或观察该能力的现实任务；
- 让学习者了解工作场所的期望和界限；
- 商定将使用哪些证据或观察结果；
- 在需要支持或调整时保持沟通；
- 利用工作场所反馈和学习者反思来指导下一步学习。

9.3 示例

对于数字化预订能力，学习过程可以从观察系统使用入手，逐步过渡到在指导下完成预订任务，最终达到能够独立完成入住/退房操作。对于可持续客房服务，学习者可以应用资源节约措施，记录观察结果，反思结果并提出切实可行的改进方案。具体任务可能因工作场所而异，但预期能力的培养目标应清晰明确。

9.4 与职场导师合作

职场导师需要清楚了解预期能力和需要观察的表现类型。培训师应避免将整个课程内容直接传授给导师；相反，应明确传达相关的学习目标、合适的职场机会、学员预期参与程度以及所需的任何证据或反馈。

如果计划中的任务在特定工作场所无法完成，则应寻找其他真实的活动，让学习者能够练习或展示相同的能力。工作场所的活动可以有所不同，但学习目标必须保持不变。

9.5 工作学习后的学习者反思

反思应将工作经验与课程联系起来。要询问学习者做了什么，需要哪些支持，哪些方面做得好，哪些方面遇到了困难，收到了哪些反馈，以及接下来应该练习什么。这有助于防止工作场所学习沦为孤立的实习经历。

10. 评估、反馈和学习者进步

评估应与学习目标 (LO) 和学习者需要展示的证据保持一致。TourX 培训可以在学习过程中运用形成性检查，也可以对学习表现进行更结构化的评估。

证据	示例
知识/理解	问题、测验、解释、简答
应用	案例回应、问题解决任务、情景决策
实际表现	演示、模拟、观察任务
工作场所绩效	导师观察、检查清单、工作成果、反思

10.1 反馈

有效的反馈应具体、及时且可操作。一个简单的流程是：发生了什么？→哪些方面有效？→哪些方面需要改进？→下一步应该怎么做？鼓励学员在接受培训师反馈前后进行反思。

10.2 完成情况和能力

完成一项资源或活动并不必然表明具备相应能力。培训师应区分参与/完成情况与学习者能否将所学知识或技能运用到预期水平的证据。

10.3 使用评估标准

如有评分标准，请在评估或实践任务之前告知学员。学员应了解成功表现的标准。评分标准也有助于培训师和职场导师关注可观察的证据，而非笼统的印象。

10.4 监测进展情况

进步往往体现在多项活动中，而非单一时刻。在适当情况下，应简要记录学习者的表现，并比较其所需的支持程度、表现的稳定性以及将所学知识迁移到新情境的能力。利用这些证据来判断学习者是否需要进一步的指导练习、新的挑战或额外的反馈。

11. 包容性和可及性的培训

包容性培训旨在预先考虑到学习障碍，并为学习者提供切实有效的学习途径。培训师可以在确保达到预期学习成果的前提下，灵活调整支持方式、指导语、示例、进度安排和活动形式。

- 使用清晰简洁的说明，并解释不熟悉的术语；
- 结构材料应保持一致，避免不必要的复杂性；
- 在可行的情况下，提供多种参与方式；
- 确保数字和视觉资源可读且可用；
- 支持参与，但不要强迫学习者进行不必要的披露；
- 及早应对障碍，并在需要时商定切实可行的替代方案。

包容性实践是培训质量的一部分。它应该在计划阶段就加以考虑，而不是在学员遇到困难之后才添加。

11.1 在不降低LO的情况下调整支持

可以通过更清晰的语言、更多示例、分段式指导、额外练习、其他易于理解的格式或酌情延长学习时间来调整支持力度。这些调整应有助于学习者更好地理解学习过程，而不是悄然用更容易掌握的技能取代预期的技能。

11.2 参与和学习氛围

营造一种鼓励学生以建设性方式提出问题和改正错误的学习氛围。注意观察是否只有少数学生主导讨论，并提供结构化的机会让更多人参与。在小组活动中，明确角色分工，确保参与期望合理且尊重他人。

12. 将 TourX MOOC 用作培训工具

TourX MOOC 拓展了学习环境，可支持备课、异步学习、知识巩固和混合式教学。培训师应将MOOC 的使用与课程和更广泛的学习路径明确联系起来。

前	期间	后
确定相关的模块/单元，并解释MOOC活动的目的。	将数字内容与问题、讨论或实践活动联系起来。	回顾学习内容，纠正误解，并与实践/工作场所学习联系起来。

该慕课包含酒店管理实验室学习和TourX- ToT培训领域，并支持多语言授课。培训师应引导学员找到相关内容，并在技术访问成为障碍时提供替代方案或支持。完成在线内容不应被视为能力证明。

12.1 将MOOC整合到交付中

确定MOOC课程内容属于准备、核心学习、练习、巩固还是拓展。告诉学习者该内容与当前学习目标有何关联，以及他们应该将哪些知识带回教师指导的课程中。这样可以避免将平台视为独立的知识库。

12.2 支持在线学习者

提供清晰的导航说明和合理的异步学习预期。如果学习者报告访问或可用性问题，请区分技术完成问题和学习成果，并在必要时提供合理的替代方案。利用后续的讨论、练习或评估来验证学习效果。

13. 培训师检查清单和工具

13.1 会前检查清单

1. LO 和预期性能已确认
2. 学习者概况和先前知识的考量

3. 与学习目标相符的活动
4. 准备的材料/资源
5. 时间安排包括练习和反馈
6. 说明很清晰
7. 考虑可及性/技术障碍
8. 已确定的学习检验方法

13.2 会议计划模板

元素	计划
学习成果	
学习的证据	
联系/先前的知识	
关键内容/说明	
练习活动	
应用/专业背景	
评估/检查	
反馈/反思	
资源和时间安排	

13.3 实践活动设计

问题	笔记
练习的是哪种能力？	
学习者会做什么？	
将采用何种专业语境？	
需要哪些指导/支持？	
培训师会观察什么？	
活动结束后将如何进行总结汇报？	

13.4 活动选择清单

- ☐ 该活动与学习成果直接相关。
- ☐ 学习者有明确的任务和预期成果。
- ☐ 挑战难度适合学习者群体。
- ☐ 该活动能产生可观察的学习证据。
- ☐ 专业背景具有相关性和现实性。
- ☐ 指令、时间安排和角色分工明确。
- ☐ 可以对活动进行总结，并将其与下一个学习步骤联系起来。

13.5 在线和混合式交付清单

- ☐ 学习者知道哪些要素是同步的，哪些是异步的，哪些是实践性的。
- ☐ 数字活动具有明确的学习目的。
- ☐ 说明包括时间、预期成果和提交/参与要求。
- ☐ 针对可预见的技术障碍，设有备用方案。
- ☐ 同步时间优先考虑互动、澄清、练习或反馈。
- ☐ 在需要实际操作的情况下，在线完成成绩不能作为能力的唯一证明。

13.6 包容性培训清单

- ☐ 说明和术语清晰明了。
 - ☐ 材料易于阅读且结构一致。
 - ☐ 学习者有适当的机会提问和参与。
 - ☐ 示例避免不必要的假设，并且与学习者群体相关。
 - ☐ 如有需要，可提供合理的支持或替代途径。
 - ☐ 调整后仍能保持预期的学习成果。

13.7 WBL 规划和监控工具

元素	笔记
相关学习成果/能力	
工作场所任务/机会	
参与程度	观察/协助/监督/更大程度的独立性
预期表现	
证据/观察	
反馈	
学习者反思/下一步	

13.8 评估和反馈记录

区域	记录
学习目标/能力	

观察到的证据	
哪些措施有效？	
哪些方面需要进一步发展	
提供的反馈	
同意下一步	

13.9 会后反思

- 是否达到了预期的学习目标？
- 学习者是否有足够的机会进行练习和应用？
- 我观察到了哪些学习成果？

哪些学习者需要额外帮助？

- 在引导过程中哪些方面做得好？
- 下次我应该做出哪些改变？
- 本次课程如何与下一阶段的学习或工作场所学习（WBL）衔接？

13.10 培训师快速参考手册

以课程大纲为参考。始终明确学习目标。只选择那些能够帮助学习者达到预期表现的内容和活
动。创造练习机会，观察学习成果，提供反馈，并在需要时调整支持方式。

14. 结论—从课程到能力

TourX培训师手册旨在帮助培训师将基于能力的课程转化为有意义、实用且与职业相关的学习体验。有效的TourX培训始于学习成果，并将其与相应的学习活动、实践应用、工作场所学习、评估、反馈和反思相结合。

因此，培训师的角色不仅限于传授内容，还要创造条件，使学习者能够在面对面、在线、混合式和工作场所等各种学习环境中逐步发展、应用和展示能力。

TourX 还认可职业特定能力、数字化能力、绿色环保能力、跨文化能力和跨领域能力。横向软技能培养路径强化沟通、协作、客户服务、韧性、批判性思维、演讲、风险管理、应急计划和冲突解决能力，同时这些能力也可以通过职业特定学习和在职学习得到巩固。

本手册中的实用工具旨在支持一致的规划，同时允许培训师根据课程、学习者群体和教学环境调整学习体验。

最终，TourX 培训的有效性不在于传授了多少内容，而在于学习者能否在相关的专业环境中应用和展示预期的能力。

15. 参考资料和 TourX 资源

以下项目资源和欧洲参考资料为本手册中提出的方法和指导提供了支持。

TourX 项目资源

- TourX -旅游业的CoVE 。 *TourX*酒店管理实验室基于能力的课程。 项目编号：101056184。
- TourX -旅游业的CoVE 。 *TourX*学习者 指导。
- TourX -旅游业的CoVE 。 *基于工作的学习及其在 TourX 酒店管理实验室中的作用：基于工作的学习方案的设计，包括一系列活动/任务以及监控和绩效评估工具。*
- TourX -旅游业的CoVE 。 *Hospitality Labs*卓越工具箱。
- TourX MOOC平台。 [TourX MOOC](#)
- TourX项目网站。 [TourX -旅游业的CoVE](#)

欧洲参考 资源

- 欧盟委员会。 *欧洲资格框架 (EQF)* 。 *EQF*提供了一个欧洲参考框架，用于根据学习成果以及知识、技能、责任和自主性水平来描述资格证书。
- 欧洲职业培训发展中心 (Cedefop) —提供职业教育与培训、学习成果和在职学习方面的资源。