导游业务本科课程教学大纲

编制人：张梅

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月15日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 导游业务 | | |
| 英文 | Tour guide | | |
| 课程代码 | 18122050200 | | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 旅游管理 | | 课程组负责人 |  |
| 课程组成员 |  | | | |
| 先修课程 | 旅游学概论、旅游接待业管理、旅游目的地管理 | | | |
| 选用教材 | 全国导游人员资格考试教材编写组.北京：旅游教育出版社，2019. | | | |
| 参考书目 | 1.陈建源. 台湾导游的专业化之路.新北：稻乡出版社，2019.  2.杨连学.导游服务实训教程.北京:旅游教育出版社，2010. | | | |
| 推荐教材 | 无 | | | |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 了解并熟悉导游职业道德规范、导游素质要求、导游服务规范，以及导游服务相关知识 |
| 课程目标2 | 理解导游人员的基本构成、分类、工作指标、业务需求和能力诉求 |
| 课程目标3 | 掌握导游语言技能、带团技能、讲解技能和应变技能 |
| 课程目标4 | 了解世界导游业的历史、现状和发展趋势 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1：整体素质要求 | 1.1具备正确的世界观、人生观和价值观；  1.4具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养；  1.3具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣； |
| 课程目标2 | 毕业要求2：知识结构要求 | 2.1掌握导游业务的基础知识结构、基本认知和分析方法；  2.3掌握科学的思维方法能组织和带领团队，并运用导游业务的基础知识解决日常的接人待物工作；  2.4了解导游行业的展动态、相关法律法规和国际惯例。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：能力结构要求 | 3.1能完成独立的团队或者散客接待工作；  3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能； |
| 课程目标4 | 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.1具备创新创业所需的探索精神、创新意识；  4.3了解行业环境、创业机会和创业风险； |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章 导游服务 | 1.理解导游和导游服务业  2.了解导游服务的产生与发展  3.掌握以全方位导游服务对旅游业发展的影响力  4.了解导游服务学的研究之路 | 1.对导游服务内涵的理解  2.现代导游服务的主要内容  4.贯彻导游服务理念，凸显行业化和产品内置化 | 1.区分导览、导游和导游服务业  2.区分导游服务的实务性和产业性 |
| 2 | 第二章 导游人员 | 1.了解导游人员的特殊性和共同性  2.实施导游人员创新从而推动旅游业创新的方法和途径 | 1.导游人员的内涵演变  2.导游人员的基本职责和素养  3.现代导游服务为指导创新导游个性化发展之路 | 1.文化背景等相关群体因素对导游人员的影响 |
| 3 | 第三章 旅游团队导游服务程序与服务质量 | 1.理解旅游团队的内涵和特征  2.掌握团队服务的主要环境和服务流程  3.掌握团队服务过程及其管理方法 | 1.团队的构成  2.团队服务的一般过程和关键步骤  3.分析服务环境和服务策略 | 服务质量的自我监控和客人满意度提升 |
| 4 | 第四章 散客旅游服务 | 1.理解散客服务的内涵和特征  2.掌握散客服务的流程和方法 | 1.散客服务的针对性  2.不同客人、不同景点服务的差异性 | 服务质量的自我监控和客人满意度提升 |
| 5 | 第五章 旅游故障的预防与处理 | 1.旅游故障的类型与成因  2.旅游故障处理的基本原则与现场控制  3.各种旅游故障、安全事故和自然灾害事故处理和预防的程序与流程 | 1.旅游故障的预防  2.旅游故障的处理  3.安全事故和自然灾害事故的预防和处理 | 1.旅游故障的正确认识  2.旅游故障的预防和处理时机  3.现场环境的应变 |
| 6 | 第六章 旅游者个别要求的处理 | 1.旅游者个别要求处理的基本原则  2.理解不同个别要求的类型、方式、和主要诉求点  3.掌握不同个别要求的处理流程和方法  4.掌握特殊旅游者的接待方法 | 1.个别要求处理原则的把握  2.不同个别要求现场处理的方式  3.特殊旅游者的接待方式 | 1.个别要求定性的问题  2.现场处理节奏和时机的把握  3.特殊旅游者的考量 |
| 7 | 第七章 导游带团技能 | 1.认识导游带团的理念、特点和原则  2.掌握同游客交往的基本技能  3.把握与领队共事的艺术  4.掌握与其他接待单位和司陪人员之间的合作方法 | 1.带团理念的认知和培养  2.与游客交往的技巧  3.与领队，其他单位和司陪人员合作的方式和技巧 | 1.带团理念的把握  2.与游客交往度的把握  3.与其他共同合作的人员和单位交往的把握 |
| 8 | 第八章 导游语言技能 | 1.认识导游语言  2.掌握导游语言的基本特征和运用方式 | 1.导游语言和其他语言的区别  2.导游语言运用的艺术 | 1.导游语言的特殊性  2.导游语言的实践性 |
| 9 | 第九章 导游讲解技能 | 1.认识导游讲解的原则和要求  2.掌握导游讲解的方式和方法 | 1.导游讲解的特殊性  2.打遨游讲解的实施 | 1.导游讲解实践能力的培养  2.导游讲解能力好坏的判别 |
| 10 | 第十章 导游业务相关知识 | 1.了解导游业务实践的基础知识种类  2.掌握相关旅行社、入出境、交通、货币、保险等专业知识  3.掌握基本卫生常识 | 1.关于导游业务展开的基础知识类别  2.相关知识的确实内容呢 | 1.各种专业知识的认知和获取途径  2.专业知识的更新 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的**  **课程目标** |
| 1 | 第一章 导游服务 | 第一节 导游服务的产生与发展 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节 导游服务的类型与范围 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 导游服务的性质和特点 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第四节 研究导游的基本原则 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第五节 导游服务的发展趋势 | 讲授 | 0.5 |  |
| 2 | 第二章导游人员 | 第一节 导游人员的分类 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节 导游人员的职责 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 导游人员的从业素质 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第四节 导游人员的类型 | 讲授 | 0.5 |  |
| 第五节 导游人员的修养与行为规范 | 讲授 | 0.5 |  |
| 3 | 第三章旅游团队导游服务程序与服务质量 | 第一节 地方导游服务程序与服务质量 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 全程导游服务程序与服务质量 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 第三节 景区、景点导游服务程序和服务质量 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章散客旅游服务 | 第一节 散客旅游服务概述 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 散客旅游服务程序与服务质量 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 5 | 第五章旅游故障的预防与处理 | 第一节 旅游故障的类型与成因 | 讲授 | 0.5 | 课程目标  1、2 |
| 第二节 旅游故障处理的基本原则与程序 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅游计划和日程变更的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第四节 漏接、错接与空接的预防与处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第五节 误机（车、船）事故的预防与处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第六节 旅游者证件、行李、钱物遗失的预防和处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第七节 旅游者走失的预防与处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第八节 旅游者患病、死亡的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第九节 安全事故的预防与处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第十节 自然灾害及重大传染病的预防与处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第十一节 旅游者越轨言行的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第十二节 旅游投诉的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 6 | 第六章旅游者个别要求的处理 | 第一节 旅游者个别要求处理的基本原则 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第三节 要求自由活动的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第四节 探视亲友或亲友随团活动及转递物品和信件的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第六节 特殊旅游者的接待 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2.3 |
| 7 | 第七章导游带团技能 | 第一节 导游带团的理念、特点和原则 | 讲授 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 同游客交往的技能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第三节 与领队共事的艺术 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第四节 与相关接待单位的协作 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第五节 司陪之间的合作 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第八章导游语言技能 | 第一节 导游语言艺术的功能和作用 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、4 |
| 第二节 导游语言艺术的基本要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标2、4 |
| 9 | 第九章导游讲解技能 | 第一节 导游讲解技能 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标2、4 |
| 第二节 导游讲解的方式与方法 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标2、4 |
| 10 | 第十章导游业务相关知识 | 第一节 旅行社知识 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节 入出境知识 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节 交通知识 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第四节 货币、保险知识 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第五节 卫生常识及其他 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关导游服务学理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用导游服务实际操作和运用的能力 |
| 课程目标3 | 解决导游服务相关问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关导游服务的学科发展及相关实践的了解情况 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 25% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 25% | 教师考核的课程作业或实践检测 |
| 期末作业 | 50% | 期末作业，相关论文一篇或者一场实地导游 |