

SJQU-QR-JW-053 (A0)

《现场导游实务》专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	现场导游实务				
	Tour Guide Practice				
课程代码	0060550	课程学分		4	
课程学时	64	理论学时	16	实践学时	48
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		旅游管理专业 二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
选用教材	导游业务第八版 全国导游资格考试统编教材 专家编写组 中国旅游出版社 2023 年			是否为 马工程教材	否
先修课程	0060100 管理学概论 (2), 0010161 旅游学概论				
课程简介	<p>现场导游实务作为旅游专业中非常重要的一门课程,是以传授导游带团相关理论知识、实际工作技能和导游素养的专业必修课。对标《2024年全国导游资格考试大纲》,内容分为认知部分与实训部分,在讲授理论知识的基础上通过案例与实践帮助学生更好的理解导游服务工作。课程主要教学内容包括:地陪导游服务程序、全陪导游服务程序、导游服务技能、特殊问题的处理以及导游服务的其他相关知识。</p> <p>在完成本课程的学习后,学生应该可以掌握导游的基础知识、团队导游和散客导游的工作程序、全陪导游和地陪导游的工作职责、导游的带团技能、导游的语言技能以及导游的讲解技能等导游服务能力。课程的主要目的在于,帮助学生在将来可以顺利的通过导游资格考试,并为未来从事导游服务类工作奠定扎实的基础。</p>				
选课建议与学习要求	《现场导游实务》属于专业核心课程,本课程适合旅游管理专业学生于大二第一或第二学期学习。在此之前应掌握中国旅游地理相关知识相关课程知识。				
大纲编写人	薛文		制/修订时间	2024/07/01	
专业负责人	陶晓峰		审定时间	2024/07/01	

学院负责人	陈莲君	批准时间	2024/07/01
-------	-----	------	------------

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	L02 具有人文科学素养, 具备从事某项工作或专业的理论知识、实践能力。
	2	L023: 掌握导游业务基础知识与导游服务规范。
技能目标	3	L05: 能够处理导游服务中的突发事件。
素养目标 (含课程思政目标)	4	L06: 同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员, 善于自我管理和团队管理; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想。

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	导游服务业务基础	②	4	6	10
2	导游服务规范演练	①	2	12	14
3	探索导游技能	③	4	10	14
4	突发事件应变处理	④	4	10	14
5	导游服务拓展分析	②	2	4	6
6	导游服务综合模拟	④	0	6	6

实验类型: ①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1: 导游服务业务基础		
教学目标	教学内容	教学要求
掌握导游服务的基本概念、类型、发展历程、性质、特点及原则。	任务 1: 研究导游服务的内涵和类型 任务 2: 分析导游服务的发展历程 任务 3: 探讨导游服务的性质和特点	学生应能描述导游服务的基本概念, 识别不同类型的导游服务, 并理解其基本原则。

实验 2: 导游服务规范演练		
教学目标	教学内容	教学要求
掌握团队和散客导游服务的标准流程和质量控制方法。	任务 1: 模拟地方导游服务流程 任务 2: 设计全程导游服务方案 任务 3: 实施散客导游服务流程	学生应能按照服务规范操作, 识别并提升服务质量, 确保游客满意度。
实验 3: 探索导游技能		
教学目标	教学内容	教学要求
提升导游的语言沟通、带团管理和讲解技巧。	任务 1: 练习导游口头和态势语言 任务 2: 掌握带团技巧和心理服务 任务 3: 应用导游讲解技巧	学生应能运用导游语言技能进行有效沟通, 掌握带团策略, 以及提供专业的讲解服务。
实验 4: 突发事件应变处理		
教学目标	教学内容	教学要求
学习处理游客个别要求、问题与事故, 以及应对自然灾害的技巧。	任务 1: 角色扮演处理游客个别要求 任务 2: 模拟事故处理流程 任务 3: 规划自然灾害避险方案	学生应能识别和应对旅游过程中可能出现的突发事件, 保障游客安全和权益。
实验 5: 导游服务拓展分析		
教学目标	教学内容	教学要求
拓宽导游服务知识, 包括旅行社、旅游饭店、旅游景区等相关知识。	任务 1: 调研旅行社运营模式 任务 2: 分析旅游饭店服务特点 任务 3: 研究旅游景区管理策略	学生应能掌握与导游服务相关的跨行业知识, 提高服务的专业性和全面性。
实验 6: 导游服务综合模拟		
教学目标	教学内容	教学要求
综合运用导游服务的理论知识和实践技能; 增强团队合作能力和创意表达能力。	任务 1: 分组制定导游服务模拟计划。 任务 2: 录制模拟导游服务视频。 任务 3: 进行视频展示和互评。	学生应充分理解导游服务的各个环节, 并在模拟中准确运用。 视频录制应体现出专业导游的沟通技巧和服务态度。 展示环节要求学生能够自评并接受同伴的评价, 以促进学习。

1	50%	期末闭卷考	45	45	10		100
X1	10%	课堂表现			50	50	100
X2	20%	章节练习	40	40	10	10	100
X3	20%	课堂展示	15	15	30	40	100

评价标准细则 (选填)

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
1	1、2、3	掌握依托教材和教师PPT的理论内容，能够通过书面答题体现出对理论的掌握程度。	卷面分数	卷面分数	卷面分数	卷面分数
X1	3、4	1、课堂出勤率、不迟到、不早退； 2、上课态度积极认真、答案符合逻辑； 3、抽查作业按时完成	全勤，无迟到早退。每节课积极回答问题，答案透彻合理，逻辑清晰，有自己的思考。抽查作业完成及时，答案准确。	无无故缺勤情况，偶有迟到早退。课堂上积极回答问题，答案比较透彻合理，逻辑清晰，有自己的思考。抽查作业完成及时，准确率良好。	3-5次缺勤，有迟到早退。课堂上参与回答问题，答案基本合理，逻辑基本清晰，有自己一定的思考。抽查作业完成不够及时，准确率一般。	6次及以上无故缺勤，常有迟到早退。课堂上不积极回答问题，答案混乱，逻辑不清晰，没有自己的思考。抽查作业完成差。
X2	1、2、3、4					
X3	1、2、3、4	1. 视频内容质量：确保视频内容符合导游服务的标准流程，信息准确完整。 2. 导游技能运用：在模拟中恰当运用导游语言和	按时完成提交视频，视频内容完全符合导游服务标准，信息完整，无遗漏。导游技能运用得当，表达清晰，逻辑性强，具有专业	按时完成提交视频，视频内容基本符合标准，大部分信息准确，有少量遗漏。导游技能运用较好，表达和态势语言较为专业，有	视频内容部分符合标准，信息有明显遗漏或错误。导游技能运用一般，表达和态势语言有明显不足或错误。团队合作一	未参与考核或视频内容与导游服务流程严重不符，信息大量遗漏或错误。导游技能运用差，表达和态势语言严重不专业或

		<p>态势语言，表达专业且自然。</p> <p>3. 团队合作与创意：展现团队合作精神，创意新颖，有效提升模拟效果。</p> <p>4. 视频制作水平：视频剪辑流畅，画面稳定，音质清晰，字幕和效果得当。</p> <p>5. 课堂展示与互评：积极参与课堂展示，互评环节提供有建设性反馈。</p>	<p>水准。</p> <p>团队合作出色，创意表达新颖，显著提升模拟效果。</p> <p>视频制作质量高，剪辑流畅，画面音质优良，字幕效果得体。</p> <p>在课堂展示和互评中表现出色，积极参与，反馈深刻且有价值。</p>	<p>小幅度不足。</p> <p>团队合作良好，创意表达有一定的吸引力，但有提升空间。</p> <p>视频制作质量良好，剪辑画面音质基本稳定，字幕效果一般。</p> <p>课堂展示和互评参与度较高，反馈有价值但缺乏深度。</p>	<p>一般，创意表达缺乏新意或不够吸引人。</p> <p>视频制作质量一般，画面有抖动或不连贯，音质字幕效果不当。</p> <p>课堂展示和互评参与度一般，反馈较少或缺乏建设性。</p>	<p>错误。</p> <p>团队合作差，创意表达平淡或不适当，未能提升模拟效果。</p> <p>视频制作质量差，画面频繁抖动或不连贯，音质字幕效果错误。</p> <p>课堂展示和互评缺乏参与，反馈无效或不参与。</p>
--	--	--	--	--	---	---

六、其他需要说明的问题

无