

【现场导游实务】

【Tour Guide Practice】

一、基本信息

课程代码：【0060550】

课程学分：【4.0】

面向专业：【旅游管理】

课程性质：【专业核心课◎】

开课院系：职业技术学院

使用教材：【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】

参考书目：【导游业务 李美霖 吉林大学出版社 2018年】

【现场导游 东方出版中心 2013年】

【上海经典景点 袁一锋 2018年4月】

先修课程：【中国旅游地理】

二、课程简介

导游业务是传授导游带团相关理论知识和工作技能的专业课。主要教学内容包括：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。

本课程的任务是：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，为学生将来参加导游资格考试，从事导游工作奠定基础。

三、选课建议

本课程适合旅游管理专业二年级学生学习。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
LO1: 品德修养	●
LO21: 旅游产品设计与活动策划能力	
LO22: 旅游企业运营管理能力	
LO23: 旅游业务操作能力	●
LO24: 现代宾馆（饭店）管理与业务操作能力	
LO25: 会展管理与业务操作能力	
LO3: 表达沟通	●
LO4: 自主学习	
LO5: 健康发展	
LO6: 协同创新	
LO7: 信息应用	
LO8: 国际视野	

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标	教与学方式	评价方式
1.	L013	注重仪表、仪态，具有服务企业、服务社会、服务他人的意愿和行为习惯能力	讲授、演练	小组情景剧
	L015	具备在突发事件中沉稳处理、照顾游客的能力。	讲授、自学、讨论	章节练习 小组情景剧
2.	L023	储备作为一名合格的导游所需的基本知识、具备导游服务能力。	讲授、自学	章节练习 期末考试
3.	L03	倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。应用书面或口头形式，阐释自己的观点，进行有效沟通。	讲授、演练	课堂提问 学习笔记 小组情景剧

六、课程内容

单元	知识点	能力要求	教学难点	理论课时数	实践课时数
第一章 导游服务	1. 导游服务的内涵及类型 2. 导游服务的发展历程 3. 导游服务的性质、特点及原则 4. 导游服务的地位及作用	1. 理解导游服务的概念，熟悉导游服务的性质和特点 2. 熟悉导游服务的起源与生长 3. 了解导游人员的概念及其在旅游中的作用	导游服务的发展历史	4	2
第二单元 导游	1. 导游的从业素质和职责要求 2. 导游的职业道德与修养	1. 掌握导游人员应具备的从业素质、职业道德与纪律 2. 提高导游人员对从	掌握导游人员应具备的从业素质、职业道德与纪律	4	2

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 导游领队引导文明旅游规范 4. 导游服务礼仪规范 	<p>事导游工作应掌握的知识技能和遵纪守法的认识</p>			
第三单元 团队与散客导游服务规范	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地方导游服务程序及服务质量 2. 全程导游服务程序及服务质量 3. 景区导游服务程序及服务质量 4. 散客旅游的内涵和特点 5. 散客导游服务流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉并掌握地陪、全陪、海外领队及散客导游服务的程序及标准,熟悉导游服务的各环节 2. 掌握基本的服务技巧,能胜任地陪、全陪、领队及散客导游服务工作 	掌握基本的服务技巧,能胜任地陪、全陪、领队及散客导游服务工作	12	2
第四单元 导游语言技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游语言的内涵及特性 2. 导游口头语言表达技巧 3. 导游态势语言运用技巧 4. 导游语言的沟通技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解导游语言的内涵及特性。 2. 熟悉导游口头语言的表达技巧和态度语言的运用技巧 	导游专用语言的运用技巧	4	2
第五单元 导游带团技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游带团的特点与原则 2. 导游的主导地位和形象塑造 3. 导游提供心理服务的技巧 4. 导游引导游客审美的技巧 5. 导游组织和协调的技巧 6. 导游接待重点游客的技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解导游带团的特点与原则 2. 熟悉导游主导地位的确立和导游形象的塑造 3. 掌握导游提供心理服务、活跃团队气氛、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待不同类型游客的方法和技巧 	掌握导游提供心理服务、活跃团队气氛、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待不同类型游客的方法和技巧	4	2
第六单元 导游讲解技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游讲解原则和要求 2. 实地导游讲解常用技法 3. 实地导游讲解的要领 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解导游讲解的原则 2. 熟悉导游讲解的要求 3. 掌握常用的导游讲解方法和技巧 	掌握导游语言的基本要求和运用技巧、导游方法的运用原则和导游讲解的技巧	4	2
第七单元 导游应变技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 游客个别要求的处理 2. 问题与事故的处理 3. 重大自然灾害的避险方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握食、住、行、游、购、娱等方面个别要求的处理 2. 了解旅游接待中一些主要问题和事故的预防及处理方法 	掌握常见问题、事故的处理方式	6	2

第八单元 导游相关知识	1. 旅行社知识 2. 旅游饭店知识 3. 旅游景区知识 4. 入出境知识 5. 交通知识 6. 其他相关知识	1. 熟悉旅行社、旅游饭店、旅游景区知识 2. 掌握一定的导游员购物加点促销技能及换算技能; 3. 以后的导游实际工作中相关问题的处理提供帮助	导游实际工作中相关问题的处理	10	2

七、课内实验名称及基本要求

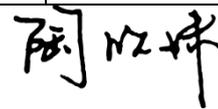
序号	项目名称	内容提要	实验学时	每组人数	实验类型
1	导游实务知识点剧本写作	以导游基础知识相关知识点为基础进行编剧，完成剧本写作。	8	4-5	综合性
2	导游实务相关知识点视频拍摄	以导游基础知识相关知识点为基础进行编剧，完成短片拍摄。	8	4-5	综合性

八、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	期末考试	50%
X1	学习态度	10%
X2	章节练习	20%
X3	小组情景剧	20%

撰写人：薛文

系主任审核签名：



审核时间： 2023.9.3