

# 《导游业务》课程标准

## 一、课程定位

《导游业务》课程是高职高专旅游管理专业的一门重要的专业基础课程，是职业技能训练的核心课程，是国家职业资格（全国导游人员资格证书）考试的证书课程，主要培养导游带团能力、讲解能力、游客个别要求与突发事件的处理能力。

## 二、工作任务和课程目标

### （一）工作任务及职业能力

学生参照导游人员服务规范的要求，能够熟练进行导游带团的业务流程、导游讲解、个别要求的处理、突发事件的处理、投诉的处理等内容。进入到工作岗位后，能够熟练按照要求进行导游带团工作。

表 1-1 工作任务与职业能力分析表

工作领域	工作任务	职业能力	学习项目
旅行社	导游带团	能够熟练进行导游带团的业务流程、导游讲解、个别要求的处理、突发事件的处理、投诉的处理等内容。	欢迎词、导游讲解词、欢送词、业务流程模拟。

### （二）课程目标

通过本大纲规定的全部教学内容的学习，学生可以熟练的进行导游带团工作，并能处理各种难题。在理论知识教学和能力培养两方面要求学生达到下述目标：

#### 1. 知识目标

- ①掌握导游工作的基本理论。
- ②了解导游员的作用、职责、条件及管理。
- ③熟悉地陪、全陪和领队的工作程序。
- ④熟练掌握导游的方法和技能。
- ⑤了解有关心理学、美学、法律等知识。
- ⑥掌握事故和问题的处理、预防。
- ⑦处理旅游者个别要求的原则与技巧。
- ⑧了解旅游服务缺陷的种类。

#### 2. 技能目标

- ①在导游工作中灵活运用美学、心理学和法律等方面知识的能力。
- ②运用导游方法和技能的能力。
- ③突发事件和问题的处理与预防能力。
- ④处理旅游者个别要求的能力。

⑤处理旅游者投诉的能力。

### 3. 态度目标

①在教学实践中注意培养学生作为旅游业从业人员应有的热情、细致、严谨的工作作风和良好的职业道德。

②激发学生学习的兴趣和开拓创新的职业精神。

### (三) 课程思政目标

《导游业务》课程教学和课程育人双大纲，确定知识传授、能力培养和思想育人三位一体的课程思政目标。

1. 培养学生友善、团结、互助的性格和互相学习，掌握处事之道。

2. 培养学生工作细致和精益求精的素质。避免学生带团实践中因疏忽大意产生的种种问题。

3. 培养学生诚实守信教育，爱国爱岗教育，对祖国的大好河山的民族自信和自豪感的思政教育。

培养学生在带团中讲解中国文化和旅游地景区景点时体现出理论自信、制度自信、文化自信、道路自信的思政教育。

表1 “导游业务”课程思政教学内容分析表

教学模块	章节名称	教学内容摘要	思政教育元素
导游服务理论	导游服务	导游服务的产生、发展历程；导游服务的性质、特点和原则；导游服务地位和作用	诚实守信教育；爱国主义教育；自立自强教育；服务至诚教育；价值观教育
	导游	导游的分类；从业素质和职责要求；导游的职业道德与修养；文明旅游规范；服务礼仪规范等	职业规划教育；礼貌礼节教育；尊重他人教育；爱岗敬业教育；遵纪守法教育等
导游服务规范	团队导游服务规范	地陪、全陪和景区导游员导游服务程序及服务质量	游客为本、服务至诚教育；利他主义教育；严谨作风教育
	散客导游服务规范	散客旅游的内涵和特点；散客导游服务规范	游客为本、服务至诚教育；利他主义教育；严谨作风教育
导游服务技能	导游语言技能	导游语言的特征；口头语言表达技巧；态势语言运用技巧；导游语言的沟通技巧等	礼貌礼节教育；勤学勤练教育等
	导游带团技能	导游带团的特点与原则；心理服务的技巧组织和协调的技巧等	服务至诚教育；团队精神教育；尊重他人教育等
	导游讲解技能	导游讲解原则与要求；实地导游讲解常用技法；实地导游讲解的要领等	文化自信教育；不断进取教育
	导游应变技能	游客个别要求的处理、问题、事故和自然灾害的处理等	游客为本、服务至诚教育；乐于助人、勇于担当教育

其他	导游相关知识	旅行社知识、饭店知识、景区知识、入出境知识、交通知识等	遵纪守法教育，严谨作风教育
----	--------	-----------------------------	---------------

### 三、教学组织

根据工作任务与职业能力分析，为使学生掌握导游带团所需的理论知识，本课程设计了8个学习项目，在项目的教学实施中，进一步分解成50个学习型工作任务。

表 2-1 教学组织表

学习项目编号	学习项目名称	学习型工作任务	学时	
			理论	实践
项目 1	导游服务概述	1. 了解导游服务的产生与发展 2. 导游服务在旅游中的地位与作用 3. 导游服务的类型与范围 4. 导游服务的性质和特点 5. 导游服务的基本原则	2	
项目 2	导游人员	1. 导游人员的概念与分类 2. 导游人员的职责 3. 导游人员的素质要求 4. 导游人员的职业道德	4	
项目 3	导游服务程序	1. 地陪导游服务程序 2. 全陪导游服务程序 3. 出境领队服务程序 4. 景点景区导游服务程序 5. 散客导游服务程序 6. 服务程序实训	12	2
项目 4	导游带团技能	1. 熟练良好形象 2. 处理好各种合作关系 3. 与游客交往的技能 4. 导游促销技巧 5. 特殊游客的服务 6. 带团技能实训	6	2
项目 5	导游讲解技能	1. 导游语言 2. 口头语言的表达技巧 3. 体态语言在导游服务中的作用 4. 交际语言的运用 5. 导游讲解常用方法 6. 导游讲解技能实训	12	8
项目 6	游客个别要求的处理	1. 游客个别要求处理的原则 2. 餐饮、住宿、娱乐、购物方面个别要求的处理 3. 要求自由活动和转递物品的处理 4. 探亲访友和亲友随团的处理	2	1

		5. 中途退团和延长旅游期限的处理 6. 个别要求处理实训		
项目 7	常见问题与事故的预防和处理	1. 漏接、空接和错接的预防和处理 2. 旅游计划和日程变更的处理 3. 误机（车、船）事故的预防和处理 4. 证件、钱物和行李丢失的预防和处理 5. 游客走失的预防和处理 6. 游客患病、死亡的预防和处理 7. 旅游安全事故的预防和处理 8. 游客越轨言行的处理 9. 旅游投诉的处理 10. 常见问题与事故的预防与处理实训	2	1
项目 8	导游业务相关知识	1. 出入境知识 2. 交通知识 3. 邮电通讯知识 4. 货币保险知识 5. 旅游卫生保健常识 6. 礼貌礼节常识 7. 其他知识	2	
共计			56 学时	

#### 四、教学内容与能力要求

课程教学内容以工作过程为导向，训练内容与学生将来要从事的导游工作密切配合，增强学生学习的目的性和将来工作任务明确性，调动学生学习的积极性。

表 4-1 导游服务概述项目教学的内容与能力要求

课程名称	导游业务	项目名称	导游服务概述
学时	2 学时	学习型工作任务个数	5
项目的任务	该项目是做导游工作的前提，通过学习，可以使学生了解到导游工作的各个方面，使学生对导游工作有较为全面的认识。		
教学目标	1. 能力目标：了解熟悉导游工作性质、特点和导游服务的基本原则； 2. 知识目标：了解导游工作的产生、发展、地位、作用、性质、特点及导游服务的基本原则。 3. 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
项目的教学实施	通过多媒体课件的直观展示，让学生了解什么是导游服务。		
项目教学内容	了解导游服务的产生与发展；导游服务在旅游中的地位与作用；导游服务的类型与范围； 导游服务的性质和特点；导游服务的基本原则；		
工作对象	游客		
工作方法	课堂讲授、多媒体教学		
劳动组织和工作人员			
工作成果	学生作业		

<b>考核评价</b>	整个考核评价采取同学自评、教师评价相结合的方式
-------------	-------------------------

**表 4-2 导游人员项目的教学内容与能力要求**

<b>课程名称</b>	导游业务	<b>项目名称</b>	导游人员
<b>学时</b>	4 学时	<b>学习型工作任务个数</b>	4
<b>项目的任务</b>	通过学习，掌握导游人员的概念、职责、素质要求和职业道德。		
<b>教学目标</b>	能力目标：熟悉导游人员的职业特征。 知识目标：掌握导游人员的概念、职责、素质要求和职业道德规范。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
<b>项目的教学实施</b>	通过多媒体课件的直观展示，让学生了解什么是导游人员。		
<b>项目教学内容</b>	导游人员的概念与分类；导游人员的职责；导游人员的素质要求；导游人员的职业道德规范。		
<b>工作对象</b>	游客		
<b>工作方法</b>	课堂讲授、多媒体教学		
<b>劳动组织和工作人员</b>			
<b>工作成果</b>	学生作业		
<b>考核评价</b>	采取学生自评和教师评价相结合的方法		

**表 4-3 导游服务程序学习项目的教学内容与能力要求**

<b>课程名称</b>	导游业务	<b>项目名称</b>	导游服务程序
<b>学时</b>	14 学时	<b>学习型工作任务个数</b>	6
<b>项目的任务</b>	该项目是本课程的核心项目，它所涉及的工作任务直接体现导游的服务水平，通过对地陪、全陪、领队及景点景区导游服务程序的学习和练习，使学生具备为游客服务的能力。		
<b>教学目标</b>	能力目标：能够熟练的提供地陪、全陪导游服务，了解领队和景点景区导游的服务程序，熟悉散客服务程序。 知识目标：熟悉导游服务程序，掌握服务中的各个细节。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
<b>项目的教学实施</b>	通过多媒体课件视频展示和教师示范，让学生掌握导游的服务程序		
<b>项目教学内容</b>	地陪导游服务程序；全陪导游服务程序；出境领队服务程序；景点景区导游服务程序；散客导游服务程序；服务程序实训		
<b>工作对象</b>	欢迎词、欢送词		
<b>工作方法</b>	课堂讲授、模拟训练		
<b>劳动组织和工作人员</b>			
<b>工作成果</b>	熟练掌握致欢迎词和欢送词的技巧		
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合		

**表 4-4 导游带团技能项目的教学内容与能力要求**

<b>课程名称</b>	导游业务	<b>项目名称</b>	导游带团技能
<b>学时</b>	8 学时	<b>学习型工作任务个数</b>	6
<b>项目的任务</b>	该项目是导游带团所需的核心技能之一，通过学习使学生能够综合运用各种知识和技能，为游客带来一段愉快的旅游经历。		

<b>教学目标</b>	能力目标：能够熟练掌握树立导游人员的良好形象的方法，熟练处理各种合作关系的能力，学会与游客交往，了解导游促销技巧。 知识目标：掌握导游带团的各种常用技能。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。
<b>项目的教学实施</b>	通过现场模拟和案例分析，让学生了解导游带团所需技能。
<b>项目教学内容</b>	树立良好形象；处理好各种合作关系；与游客交往的技能；导游促销技巧；特殊游客的服务；带团技能实训。
<b>工作对象</b>	模拟游客与合作伙伴
<b>工作方法</b>	课堂讲授、现场模拟
<b>劳动组织和工作人员</b>	
<b>工作成果</b>	掌握导游带团的常用技能，培养良好的职业素养。
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合

**表 4-5 导游讲解技能项目的教学内容与能力要求**

课程名称	导游业务	项目名称	导游讲解技能
<b>学时</b>	14 学时	<b>学习型工作任务个数</b>	6
<b>项目的任务</b>	该项目是导游服务的核心项目之一，对提高服务质量起着至关重要的作用。通过学习使学生熟练掌握导游讲解的技巧。		
<b>教学目标</b>	能力目标：能够进行熟练的导游讲解，熟知各种常见的导游讲解方法。 知识目标：掌握导游语言的概念和要求，熟悉口头语言、体态语言和交际语言的知识，掌握导游讲解的常用方法。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
<b>项目的教学实施</b>	多媒体视频展示和教师示范相结合，然后学生进行练习，最后由教师进行考核。		
<b>项目教学内容</b>	导游语言；口头语言的表达技巧；体态语言在导游服务中的作用；交际语言的运用； 导游讲解常用方法；导游讲解技能实训。		
<b>工作对象</b>	模拟游客		
<b>工作方法</b>	课堂讲授、模拟训练		
<b>劳动组织和工作人员</b>			
<b>工作成果</b>	导游词		
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合		

**表 4-6 游客个别要求处理项目的教学内容与能力要求**

课程名称	导游业务	项目名称	游客个别要求处理
<b>学时</b>	3 学时	<b>学习型工作任务个数</b>	6
<b>项目的任务</b>	熟练掌握游客个别要求处理的方法。		
<b>教学目标</b>	能力目标：熟知游客个别要求处理的原则，能够处理常见的游客个别要求。 知识目标：掌握游客个别要求处理的基本方法和技巧。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
<b>项目的教学实施</b>	通过理论讲授和案例分析，让学生深刻体会游客个别要求处理的原则与方法。		
<b>项目教学内容</b>	游客个别要求处理的原则；餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；自由活动和转递物品的处理；探亲访友和亲友随团的处理；中途退团和延		

	长旅游期限的处理。
<b>工作对象</b>	模拟游客
<b>工作方法</b>	课堂讲授、案例分析
<b>劳动组织和工作人员</b>	
<b>工作成果</b>	学生作业
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合

**表 4-7 常见问题与事故的预防与处理项目的教学内容与能力要求**

课程名称	导游业务	项目名称	常见问题与事故的预防与处理
<b>学时</b>	3	<b>学习型工作任务个数</b>	10
<b>项目的任务</b>	该项目是导游带团过程中要掌握的重要项目之一。通过实施该项目可以使 学生熟练处理各种突发事件。		
<b>教学目标</b>	能力目标：具备处理各种突发事件的能力。 知识目标：了解带团过程中常见事故和问题的类型和产生原因，掌握常见 问题的预防方法，具备良好的防范意识和工作习惯，培养较强的发现问题、 分析问题和处理问题的能力。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。		
<b>项目的教学实施</b>	通过理论讲授和案例分析，让学生深刻体会处理各种突发事件的原则与方 法。		
<b>项目教学内容</b>	漏接、空接和错接的预防与处理；旅游计划和日程变更的处理；误机（车、 船）事故的预防和处理；证件、钱物和行李丢失的预防和处理；游客走失 的预防和处理；游客患病、死亡的预防和处理；旅游安全事故的预防和处理； 游客越轨言行的处理；旅游投诉的处理；常见问题与事故的预防与处 理实训。		
<b>工作对象</b>	模拟游客		
<b>工作方法</b>	课堂讲授、案例分析		
<b>劳动组织和工作人员</b>			
<b>工作成果</b>	学生作业		
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合		

**表 4-8 导游业务相关知识项目的教学内容与能力要求**

课程名称	导游业务	项目名称	导游业务相关知识
<b>学时</b>	2	<b>学习型工作任务个数</b>	7
<b>项目的任务</b>	该项目本课程补充项目，通过该项目的学习，可以提高学生的导游服务 水平。		
<b>教学目标</b>	能力目标：运用导游服务常识为导游工作服务。 知识目标：掌握导游服务的各种常识。 态度目标：树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基 础。		
<b>项目的教学实施</b>	通过理论讲授和多媒体课件，让学生了解各种导游工作所需的知识。		
<b>项目教学内容</b>	出入境知识；交通知识；邮电通讯知识；货币保险知识；旅游卫生保健 常识；礼貌礼节常识；其他知识。		

<b>工作对象</b>	模拟游客
<b>工作方法</b>	课堂讲授
<b>劳动组织和 工作人员</b>	
<b>工作成果</b>	学生作业
<b>考核评价</b>	同学互评和教师评价相结合

## 五、教学方法与手段

### （一）教学方法

#### 1. 项目驱动教学

根据教学内容进行项目设计、实施、检查、评价，在此教学过程中，学生是主体，教师充当指导者的角色。

#### 2. 案例法

采用“教、学、练、做”一体化的教学手段，在课堂上把所讲的理论和实践结合起来，在讲授第三到第七个教学项目时，随堂进行实践训练，由教师在课堂上先做示范性演示，学生在下一节课上练习，练习的成绩由教师和学生共同评定，将实践教学内容揉合在整个教学过程中，使理论教学与实践教学有机地结合起来。

#### 3. 直观教学法

通过动画演示、电子教案、电子课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将抽象的美感用简单的、直观的方法展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的实例讲解，充分激起了学生的学习兴趣 and 主动性。

### （二）教学手段

#### 1. 精心设计教学过程，通过创建问题情境，激发学生学习兴趣

根据学生的个人特点和地区特点，精心设计教学过程，激发学生学习兴趣和学习的针对性。

#### 2. 培养学生在课下进行知识拓展的习惯

给学生提供一些书目和网站，在教学过程中适时地提出疑问，引导学生去查阅这些书和网站，提高知识修养。这是培养学生自学能力的重要内容，也是积累知识的一个十分重要的手段。

#### 3. 专家讲座

从现场聘请专家进行案例教学，使学生熟悉实际工程情境，为今后从事实际工作打下基础。

## 六、考核与评价

本课程考核与评价应从课程考核、现场面试与平时表现两个方面进行考核。

**表 6-1 课程整体成绩表**

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
课程考核		40%	
现场面试		40%	
平时表现		20%	

### (一) 课程考核

知识和技能的培养主要在项目实施的过程中积累和训练，因此课程考核方式采用项目考核与期末考核相结合的方式进行，在考核职业能力的同时也考核职业素养。最终考核成绩是课程结束后结合项目考核和期末考核成绩两方面对学生进行综合评价。

#### 1. 项目考核

按照各项目实施技能与知识要求，在完成任务的过程中进行，采用现场操作和答辩相结合的方式。

#### 2. 期末考核

课程结束后进行期末考核，课程最后一周进行笔试考核。

#### 3. 综合成绩

项目考核占 20%，期末考核占 40%，现场面试占 40%。

**表 6-2 课程考核成绩表**

项目名称	成绩		权重	项目成绩	项目成绩权重	课程考核成绩
项目 1 导游服务概述	知识		70%		5%	
	技能		10%			
	态度		20%			
项目 2 导游人员	知识		70%		10%	
	技能		10%			
	态度		20%			
项目 3 导游服务程序	知识		30%		10%	
	技能		60%			
	态度		10%			
项目 4 导游带团技能	知识		30%		20%	
	技能		60%			
	态度		10%			
项目 5 导游讲解技能	知识		30%		15%	
	技能		60%			
	态度		10%			
项目 6 游客个别要求的处理	知识		40%		10%	
	技能		40%			
	态度		20%			

项目7 突发问题与事故的处理	知识		40%		5%	
	技能		40%			
	态度		20%			
项目8 导游服务相关知识	知识		70%		10%	
	技能		10%			
	态度		20%			

## （二）职业技能认证

职业技能认证考核又分为2种考核方式：通过全国导游人员资格考试，该项成绩记为满分，未通过不计分；不参加和未通过国家职业技能鉴定的，必须参加本专业精湛技能认证，成绩分为精湛（满分）、合格（70分）和不合格，不合格者必须重新认证。

## 七、说明与建议

### （一）适用说明

本课程标准适用于高中毕业生，学制为3年的高等职业教育旅游管理专业的学生。完成本课程的教学建议学时数为56学时。

### （二）与其他课程的关系

本课程旅行社经营管理的后续课程，并且涉及旅游学概论、导游基础知识、旅游法规、河南旅游基础等课程知识。

### （三）教学重点和难点

本课程共分为8个项目，各项目的学习重点和难点分别是：

#### 项目1 导游服务概述

重点：导游服务的基本原则。难点：导游服务的性质、特点和正确的导游服务理念。

#### 项目2 导游人员

重点：导游人员的概念、分类和岗位职责。难点：导游人员的职业道德和行为规范。

#### 项目3 导游服务程序

重点：地陪导游和全陪导游的服务程序。难点：海外领队的服务程序。

#### 项目4 导游带团技能

重点：与游客交往的基本技能。难点：处理各种合作关系和对特殊游客的服务。

#### 项目5 导游讲解技能

重点：口头语言、体态语言和交际语言的类型、内容和应用技巧。难点：导游讲解的常用方法。

#### 项目6 游客个别要求的处理

重点：游客个别要求处理的基本方法和技巧。难点：游客个别要求处理的原则。

#### 项目7 常见问题与事故的预防与处理

重点：常见问题与事故处理的方法及预防。难点：问题与事故产生的原因与良好的工作习惯的养成。

#### 项目8 导游业务相关知识

重点：出入境常识、交通常识和旅游卫生保健常识等。难点：出入境常识及其在导游工作中的应用。

通过课堂讲授和课下练习，学生能将理论学习与导游工作实践有机地结合起来。学

生通过边学边实践，能够有效的掌握导游工作需要的知识和技能，并能够在工作中应用，做到“教、学、练、做”一体化。通过利用多媒体、网络交互学习的平台，大大提高学习质量和效率。

#### （四）推荐教材与参考资料

##### 1. 推荐教材

《导游业务》，全国导游资格考试统编教材专家编写组，中国旅游出版社 2021

##### 2. 参考书目

①《导游实务》，李瑞玲，中国旅游出版社 2018

②《导游业务》，姜福金，大连理工大学出版社 2016

##### 3. 相关网站

①河南旅游资讯网 <http://www.hnta.cn>

②中国旅游网 <http://www.china.travel/>

③国家旅游局网站 <http://www.cnta.gov.cn>