

# 《导游业务》课程标准

总学时数：90

适用的专业范围及层次：高职旅游类专业

学分：5

考核方式：考试

编制人：陈燕铭

## 说 明

### 一、课程定位

导游业务是旅游管理专业的专业核心课程,同时也是全国导游人员资格考试的必考科目。与其他专业核心课程相比具有实践性强的特点。本课程对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起主要支撑作用,同时对学生职业素养的养成也起到明显的促进作用。

### 二、教学目的和要求

《导游业务》是以导游岗位服务流程为基础,讲授导游服务活动在导游工作认知、地陪、全陪、海外领队、散客导游、景区(点)导游服务等各个不同阶段的工作重点、策略、方法和技巧,并发现和总结其一般规律和特点,是一门理论与实践紧密结合的课程,主要目的是让学生了解导游服务的基本业务,掌握导游服务的基本技能,提高学生在导游服务中的讲解、处理问题和事故等方面的带团技能,以胜任导游工作。

本课程从导游职业能力培养入手,以职业岗位和具体工作过程为依据,突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练。采用丰富科学的教学方法和教学手段,通过对该课程的学习,使学生掌握导游服务过程中各环节的操作技能,具备从事旅游时机工作要求的能力,具备较强的独立工作能力、处理突发事件的应变能力、出色的人际沟通能力;具有娴熟的职业技能、端正的职业态度、良好的职业习惯为今后从事旅游工作打下良好的专业基础。

本课程要求学生掌握以下几个方面的内容:

1. 了解导游服务的性质和特点,导游服务的原则。
2. 掌握导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能。
3. 掌握全陪、地陪在团队导游的服务程序和散客导游服务程序中的服务流程。
4. 了解导游服务过程中常见问题和事故的应对,具备预防和处理一般导游服务事故的知识 and 能力。
5. 掌握导游服务的相关知识。
6. 具备良好的旅游职业道德、健康的身心素质,成为文化传播者。

### 三、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数,总学时为90学时,具体学时分配如下表,供参考。

课程内容和学时分配表

| 章数 | 内 容 | 理论课时 | 实训课时 |
|----|-----|------|------|
|----|-----|------|------|

|     |                   |    |    |
|-----|-------------------|----|----|
| 1   | 导游服务              | 2  | 3  |
| 2   | 导游                | 2  | 1  |
| 3   | 导游工作相关知识          | 3  | 2  |
| 4   | 地陪导游服务程序          | 2  | 4  |
| 5   | 全陪导游服务程序          | 2  | 3  |
| 6   | 出境旅游领队服务程序        | 2  | 3  |
| 7   | 散客旅游及服务程序         | 1  | 1  |
| 8   | 导游服务技巧            | 1  | 2  |
| 9   | 旅游者个别要求的处理        | 4  | 5  |
| 10  | 旅游常见问题和突发事件的预防与处理 | 4  | 5  |
| 11  | 实践教学              | 4  | 4  |
|     | 复习                | 4  | 7  |
| 合 计 |                   | 43 | 47 |

#### 四、教学建议

本课程教学应根据学生的具体情况及教学内容的特点，密切联系实际，主要采用讲授、室内实训、情景模拟、实景模拟导游为主要方法进行教学，结合实例讨论启发学生思维，组织学生模拟训练，实际操作，让学生更进一步掌握导游服务在工作、生活中的运用技巧。

1. 多增加实际案例，使学生了解实践中如何运用所学知识，同时引导学生主动探讨导游服务中出现问题后的解决方法。

2. 注重业务模拟训练教学，使学生提前进入职业角色。在课堂进行模拟教学，创造仿真景象，进行导游训练。

3. 充分运用多媒体教学手段，加强直观性教学力度，还可引导学生利用互联网增加对行业的认知度。

#### 五、理论教学内容

### 第一章 导游服务

**教学目的：**通过对导游服务的产生和发展、类型与范围及性质与特点的学习，使学生对导游服务有一个较为全面系统的认识，为后面知识的学习奠定基础。同时了解当今导游服务现状和发展趋势，导游服务的原则。

第一节 导游服务的内涵及类型

第二节 导游服务的发展历程

第三节 导游服务的性质、特点及原则

第四节 导游服务的地位及作用

## 第二章 导游

**教学目的：**通过对导游人员的概念、分类、职责、素质要求及培训和行为习惯的学习，使同学们对导游人员的基本知识更为深入细致的了解，并为自己能成为导游人员做好相应的知识和能力的准备。

第一节 导游人员的内涵及类型

第二节 导游人员的从业素质

第三节 导游人员的职责要求

## 第三章 导游工作相关知识

**教学目的：**使学生掌握并学会旅游企业、交通、出入境等相关基本知识、常识，并在实践中学会应用。

第一节 旅游企业知识

第二节 交通知识

第三节 出入境知识

第四节 其他相关知识

## 第四章 地陪导游服务程序

**教学目的：**通过对地方导游服务程序与服务质量标准的学习，使同学们对地陪的服务程序与质量标准有一个全面系统的认识，丰富学生们的知识，并达到在实践中学以致用的目的。

第一节 准备工作

第二节 迎接服务

第三节 首次途中服务

第四节 核对商定日程

第五节 住宿服务

第六节 用餐服务

第七节 游览服务

第八节 购物服务

第九节 文娱服务

第十节 送行服务

第十一节 后续工作

## 第五章 全陪导游服务程序

**教学目的:** 通过对全程导游服务程序与服务质量标准的学习,使同学们对全陪的服务程序与质量标准有一个全面系统的认识,丰富学生们的知识,并达到在实践中学以致用的目的。

第一节 准备工作

第二节 迎接服务

第三节 途中服务

第四节 住宿、用餐服务

第五节 游览、购物、娱乐服务

第六节 末站服务和后续工作

## 第六章 出境旅游领队服务程序

**教学目的:** 通过对出境旅游领队服务程序与服务质量标准的学习,使同学们对领队的服务程序与质量标准有一个全面系统的认识,丰富学生们的知识,并达到在实践中学以致用的目的。

第一节 准备工作

第二节 国内出境服务国外(地区)入境服务

第三节 境外旅游服务

第四节 国外(地区)离境与回国入境服务

第五节 后续阶段服务

## 第七章 散客旅游及导游服务

**教学目的:** 通过对散客旅游服务程序与服务质量标准的学习,使同学们对散客的服务程序与质量标准有一个全面系统的认识,丰富学生们的知识,并达到在实践中学以致用的目的。

第一节 散客旅游

第二节 散客导游服务

## 第八章 导游服务技巧

**教学目的:** 掌握口头语言与姿态语言的种类及特点,了解导游与游客交往的语言方式,

掌握与游客沟通的技巧。

第一节 导游语言技巧

第二节 导游操作技巧

## 第九章 旅游者个别要求的处理

**教学目的：**通过本章的学习要求学生熟悉旅游者个别要求的具体内容；了解处理旅游者个别要求的基本原则；掌握处理旅游者个别要求的具体方法和工作规范。

第一节 旅游者个别要求处理的原则

第二节 旅游者个别要求处理的方法

## 第十章 旅游常见问题和突发事件的预防与处理

**教学目的：**了解导游人员带团过程中可能出现的各种问题和事故；掌握处理各种问题和事故的原则和方法，做好预防事故发生的准备。

第一节 导游处理常见问题和突发事件的原则

第二节 旅游场见问题的预防与处理

第三节 旅游突发事件的预防与处理

## 六、实训教学内容

1、实训的目地：通过实训，学生能够了解导游讲解的基本知识和技巧，提高导游讲解水平，为学生考取导游资格证打下坚实的基础。并使学生掌握导游工作中的相关知识与规范。

2、实训的基本要求：

要求学生具有导游的基本技能。学生能独立完成接团、带团、送团三大导游服务工作程序并提供优质服务。

（1）具有导游讲解技能：通过景区景点讲解，沿途讲解等得到训练。

（2）具有导游带团技能：通过教师亲自演示、课堂多媒体景点展示及一些真实景点现场模拟得到训练。（景区景点导游服务技能、地陪导游服务技能、全陪导游服务技能）

（3）可以处理游客的个别要求：通过教师的亲身带团经历和案例分析让学生分析、总结，并给出一些场景让学生进行处理。

（4）具备处理各种旅游常见问题和事故的能力：

通过教师的带团经历及部分案例让学生分析、总结，并给出一些旅游常见问题和事故场景让学生进行处理。

（5）能根据所学知识处理游客投诉：

通过教师的亲身经历和案例分析等方式训练学生此方面能力。

### 3、实训内容

依据课程学习目标，以工作过程为导向、依托工作任务载体、以学生能力训练为主体，将教学内容划分为：导游人员、导游服务、地陪导游服务程序、全陪导游服务程序、领队服务程序、散客旅游服务程序、问题与事故处理、导游服务核心技能、导游相关知识、导游综合实训、职业资格考核共计十个项目。

| 项目 1：导游服务                                                                          |                       |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>学习目标：</b><br>学生通过本项目的学习，能够熟悉导游服务的概念、性质、特点、类型和原则，熟悉导游集体协作共事的方法、原则，为做好导游接待工作打下基础。 |                       |                    |
| 任务名称                                                                               | 教学目标                  | 教学方法和建议            |
| 1.1 导游服务的内涵、类型、性质、特点及原则                                                            | 了解导游服务的概念、性质、特点、类型和原则 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |

| 项目 2：导游人员                                                                    |                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>学习目标：</b><br>学生通过本项目的学习，能够熟悉导游基本知识，掌握导游员的基本职责，了解导游人员应具备的素质，为做好导游接待工作打下基础。 |                   |                    |
| 任务名称                                                                         | 教学目标              | 教学方法和建议            |
| 2.1 导游人员的内涵、类型、从业素质和职责要求                                                     | 了解导游人员的概念、职责和基本条件 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |
| 2.2 导游人员的职业道德与修养                                                             | 了解导游人员的权利与义务      | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |

| 项目 3：地陪导游服务程序                                            |      |         |
|----------------------------------------------------------|------|---------|
| <b>学习目标：</b><br>学生通过本项目的学习，能够熟练掌握地陪导游服务程序和技能。为将来的就业做好准备。 |      |         |
| 任务名称                                                     | 教学目标 | 教学方法和建议 |

|                |                    |                             |
|----------------|--------------------|-----------------------------|
| 3.1 接团服务准备     | 掌握地陪导游接团需要准备的内容    | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.2 接站服务       | 掌握接站服务程序及注意事项      | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.3 入店服务       | 掌握入店服务程序及注意事项      | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.4 核对商定日程     | 掌握接核对商定日程注意事项      | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.5 参观游览服务     | 掌握参观游览服务程序及注意事项    | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.6 娱乐购物及其他服务  | 掌握娱乐购物及其他服务程序及注意事项 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.7 送站服务       | 掌握送站服务程序及注意事项      | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.8 善后工作       | 掌握善后工作注意事项         | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 3.9 地陪导游服务综合实训 | 掌握地陪导游服务程序及注意事项    | 课堂互动式讲授<br>小组汇报             |

|                                                              |      |         |
|--------------------------------------------------------------|------|---------|
| 项目 4：全陪导游服务程序                                                |      |         |
| <p>学习目标：</p> <p>学生通过本项目的学习，能够熟练掌握全陪导游服务程序和技能。为将来的就业做好准备。</p> |      |         |
| 任务名称                                                         | 教学目标 | 教学方法和建议 |

|                 |                   |                             |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|
| 4.1 准备工作        | 掌握全陪导游接团需要准备的内容   | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.2 首站（入境站）接团服务 | 掌握接站服务程序及注意事项     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.3 入住饭店服务      | 掌握入店服务程序及注意事项     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.4 核对商定日程      | 掌握接核对商定日程注意事项     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.5 各站服务        | 掌握全陪各站服务程序及注意事项   | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.6 离站服务        | 掌握离站服务程序及注意事项     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.7 途中服务        | 掌握参观游览途中服务程序及注意事项 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.8 末站（离境站）服务   | 掌握末站服务程序及注意事项     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 4.9 后续工作        | 掌握善后工作注意事项        | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |

|                                                            |      |         |
|------------------------------------------------------------|------|---------|
| 项目 5：领队导游服务程序                                              |      |         |
| <p>学习目标：</p> <p>学生通过本项目的学习，能够熟练掌握领队服务程序和技能。为将来的就业做好准备。</p> |      |         |
| 任务名称                                                       | 教学目标 | 教学方法和建议 |

|            |                   |                             |
|------------|-------------------|-----------------------------|
| 5.1 准备工作   | 掌握领队服务需要准备的内容     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 5.2 全程陪同服务 | 掌握领队全程陪同服务程序及注意事项 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 5.3 后续工作   | 掌握领队后续服务程序及注意事项   | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |

|                                                          |               |                             |
|----------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 项目 6：散客旅游服务程序                                            |               |                             |
| <b>学习目标：</b><br>学生通过本项目的学习，能够熟练掌握散客旅游服务程序及要求。为将来的就业做好准备。 |               |                             |
| <b>任务名称</b>                                              | <b>教学目标</b>   | <b>教学方法和建议</b>              |
| 6.1 散客导游概述                                               | 了解散客概念及特点     | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 6.2 散客旅游服务程序                                             | 掌握散客服务特点及注意事项 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |

|                                                               |                           |                             |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 项目 7：问题与事故处理                                                  |                           |                             |
| <b>学习目标：</b><br>学生通过本项目的学习，能够了解导游过程中常见及特殊问题，提高导游处理常见及突发问题的能力。 |                           |                             |
| <b>任务名称</b>                                                   | <b>教学目标</b>               | <b>教学方法和建议</b>              |
| 7.1 常见问题与事故处理                                                 | 掌握常见问题与事故的处理方法，提高处理问题的能力  | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 7.2 旅游者患病、死亡处理                                                | 掌握旅游者患病、死亡的处理方法，提高处理问题的能力 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |

|                  |                            |                             |
|------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 7.3 旅游者越轨行为处理    | 掌握旅游者越轨行为处理方法，提高处理问题的能力    | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 7.4 旅游者个别要求处理    | 掌握旅游者个别要求处理方法，提高处理问题的能力    | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 7.5 旅游安全事故的预防和处理 | 掌握旅游安全事故的预防和处理方法，提高处理问题的能力 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 7.6 对特殊旅游者的导游服务  | 掌握对特殊旅游者的导游服务方法，提高处理问题的能力  | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 7.7 旅游突发事件应急处置知识 | 了解旅游突发事件应急处置知识             | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授          |

| 项目 8：导游服务核心技能                                              |                   |                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|
| <p>学习目标：</p> <p>学生通过本项目的学习，能够提高导游的语言运用能力、人际交往能力、审美能力等。</p> |                   |                             |
| 任务名称                                                       | 教学目标              | 教学方法和建议                     |
| 8.1 导游语言技能                                                 | 掌握导游语言的表达能力       | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 8.2 讲解技能                                                   | 掌握导游讲解技能，提高导游服务水平 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 8.3 导游交际技能                                                 | 掌握导游交际技能，提高导游服务水平 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |
| 8.4 调节旅游者审美行为的技能                                           | 掌握导游审美技能，提高导游服务水平 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授<br>角色扮演法 |

| 项目 9：导游相关知识                          |           |                    |
|--------------------------------------|-----------|--------------------|
| 学习目标：<br>学生通过本项目的学习，掌握导游服务需要的相关知识和技巧 |           |                    |
| 任务名称                                 | 教学目标      | 教学方法和建议            |
| 9.1 旅行社业务知识                          | 了解旅行社业务知识 | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |
| 9.2 货币保险知识                           | 了解货币保险知识  | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |
| 9.3 导游礼仪知识                           | 了解导游礼仪知识  | 案例分析与讨论<br>课堂互动式讲授 |

| 项目 10：导游综合实训                       |                   |              |
|------------------------------------|-------------------|--------------|
| 学习目标：<br>学生通过本项目的学习，掌握掌握导游服务知识和技能。 |                   |              |
| 任务名称                               | 教学目标              | 教学方法和建议      |
| 10.1 综合技能实训                        | 掌握地陪、全陪、领队、散客服务技能 | 小组汇报<br>角色扮演 |
| 10.2 职业资格考核实训                      | 掌握导游考试技巧，提高过级率    | 职业资格考核       |

## 七、考核方式建议

本学习领域采取灵活多样的考核方式，并制定具体的成绩评定办法。在设置考核方式时实践与理论相结合，有以考核专业能力为主的实训工作任务考核，有以测试认知水平的理论知识考核，总体采取了三种考核方式：平时表现考核，占 10%；实训任务完成考核，占 20%；期末考评（试卷考评）占 70%。

## 八、建议使用教材及主要参考书

- [1] 《导游业务》，谢北立主编，中国财政经济出版社
- [2] 《导游业务》，袁俊，夏绍兵主编，武汉大学出版社

[3] 《旅游心理学》，甘朝有、齐善鸿主编，南开大学出版社

[4] 《导游实务》，全国导游人员资格考试教材编写组主编，旅游教育出版社