

重庆城市职业学院

《导游业务》课程标准

编制单位： 文旅康养学院

执 笔 人： 周霞

审 核 人： 曾莉

审 定 人： 杨璐、焦健

审定日期： 2022 年



重庆城市职业学院教务处 制

一、课程定位

《导游业务》是旅游管理专业的专业核心课程，这门课程的开设就是为了让学生在了解导游业务规程、导游服务和导游人员的职责的基础上掌握基本的导游技能，使得学生能够了解和把握导游人员带团的整个程序和原则，能够做好出团前的准备工作，制定与实施接待计划，具备及时预防和灵活处理旅游事故的能力，通过课堂教学和专业技能的训练，最终达到独立带团的目的。同时，本门课程的开设也是为了更好的为“全国导游员资格证书考试”和导游技能大赛服务。（见表1）

表 1. 与前导、后续课程关系

序号	前期课程名称	为本课程支撑的主要能力
1	旅游学概论	旅游及旅游业的理论知识补充
2	普通话与口才	语言表达能力
序号	后续课程名称	需要本课程支撑的主要能力
1	旅行社经营与管理	导游服务能力
3	毕业顶岗实习	将导游服务能力运用于工作实际

二、典型工作任务分析（见表2）

表 2. 典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程	应具备的职业能力
1	参与安排旅游活动	旅游团队的操控	1. 中英文语言表达能力； 2. 组织协调能力； 3. 职业形象塑造能力； 4. 应变能力； 5. 旅游者心理把握能力； 6. 导游词讲解能力； 7. 旅游行业法律知识应用能力； 8. 旅游服务礼仪； 9. 旅游团队操作能力。
2	准备接待工作	物质准备、心理准备	
3	联络与协调工作	旅游团队的操控	
4	导游讲解服务	景区景点讲解	
5	游客个别要求处理	各种个别要求的处理	
6	旅游者心理的把握	游客积极性的调动	
7	突发事件处理	突发事件的处理方式方法	
8	配合和督促地接社或组团社做好导游工作	旅游团队的操控	

三、课程目标

（一）总体目标

1. 培养能胜任各类导游岗位工作的高素质技术技能人才；
2. 为学生导游资格证的考试服务；
3. 为学生参加导游技能大赛服务。

（二）具体目标

1. 能力目标

- （1）能为游客进行景点的讲解；
- （2）能针对不同团型做好导游服务工作；
- （3）能撰写景点导游词、欢迎词和欢送词；
- （4）能较好把握游客心理，并有针对性提供服务；
- （5）能处理带团工作中游客的个别要求；
- （6）能处理带团工作中的各种突发事件；
- （7）能组织游客开展娱乐活动，活跃旅途气氛。

2. 知识目标

- （1）理解导游及导游服务，熟悉导游的工作职责；
- （2）掌握导游服务的原则；
- （3）掌握地陪、全陪、领队及景区导游的服务程序；
- （4）掌握游客个别要求、突发事件处理的原则和依据；
- （4）掌握在导游服务过程中所涉及的出入境、交通、货币等知识。

3. 育人目标

- （1）通过导游职业道德教育，培养学生的敬业精神，以及旅游行业的社会责任感；
- （2）通过讲解优秀导游的事迹，传播爱国主义情怀和坚忍不拔的奋斗精神，传承行业模范的高尚品格；
- （3）通过导游职业反面案例的警示教育，帮助学生树立高度的政治警惕性，自觉抵制“物质诱惑”和“精神污染”；
- （4）通过讲解我国的旅游景点和名胜古迹，尤其是红色旅游景点，培养学生的爱国主义情怀，增强“文化自信”。

四、课程教学内容及学时分配（见表3）

表3. 课程结构、主要内容与学时分配表

单元名称		学习 目标	主要教学内容	学时分配	
				讲 授	实 训
模块一 导游职业素 养及相关知 识	项目一 导游服务	1. 认知导游服务； 2. 热爱导游行业。	1. 导游服务的性质和特点； 2. 导游服务的地位和作用； 3. 导游服务的原则； 4. 导游服务的产生和发展。	1	
	项目二 导游人员	1. 认识导游人员； 2. 导游人员的相关知	1. 导游人员； 2. 导游人员职责；	1	

		识；3. 职业精神	3. 导游人员的素质； 4. 导游人员的权利和义务； 5. 导游人员的修养； 6. 导游人员的培训和管理。		
	项目三 导游业务相关知识	1. 交通、出入境、保险及货币等相关知识； 2. 职业精神	1. 旅游基础知识； 2. 交通知识； 3. 出入境知识； 4. 旅游保险知识； 5. 货币知识及其他	2	
模块二 导游服务 规范及技能	项目一 全陪导游服务 规范及技能	1. 全陪的服务流程； 2. 职业精神。	1. 全陪的服务程序。	2	6
	项目二 景区导游服务 规范及技能	1. 景区导游的服务流程；2. 严谨的工作作风。	1. 景区导游的服务程序。	2	10
	项目三 地陪导游服务 规范及技能	1. 地陪的服务流程； 2. 传递正能量，讲好中国故事。	1. 地陪的服务程序。	6	12
	项目四 领队导游服务 规范	1. 领队的服务流程； 2. 内外有别，强烈的民族自豪感和爱国意识。	1. 领队的服务程序。	2	
模块三 导游应变处 理	项目一 旅游者个别要 求的处理	1. 能处理旅游者的个别要求； 2. 敬业精神和严谨的工作作风。	1. 处理旅游者个别要求的一般原则； 2. 餐饮、住宿、娱乐方面个别要求的处理； 3. 购物方面个别要求的处理； 4. 自由活动要求的处理； 5. 亲友随团活动、传递物品要求的处理； 6. 中途退团、延长旅游期要求的处理。	4	6
	项目二 常见问题和安	1. 能处理常见问题和各类安全事故；	1. 接站事故的处理； 2. 旅游活动日程和内容变	4	6

	全事故的预防 和处理	2. 职业精神	更的处理； 3. 误机（车、船）事故的预防 和处理； 4. 证件、行李、财务遗失的 预防和处理； 5. 旅游者走失的预防和处 理； 6. 旅游者患病、死亡的预防 和处理； 7. 旅游安全事故的预防和 处理； 8. 旅游者越轨言行的处理； 9. 旅游投诉的处理。		
合计				24	40

五、考核标准及成绩评定办法

本课程采用“全程化、开放式”的课程考核，以导游员的工作过程为主线，在真实的工作场景中进行项目考核。同时，为了帮助学生取得“全国导游员资格证书”，考核中还纳入了导游考试的考试标准；而结合到导游技能大赛的开展，个别实训项目的设计也是为了更好的为比赛选拔和培训选手服务。本课程建立了“以过程性考核为主，过程性考核和终结性考核相结合”的考核体系（见表4）。

表4. 《导游业务》课程考核方式

考核项目		考核方法	考核比例
形成性评价	遵章守纪、学习态度、职业精神	考勤	10%
	项目（综合）实训	实训考核（见表5表6）	60%
终结性评价	课程考核	闭卷考试	30%
合 计			100%

（一）过程性考核标准说明

1. 过程性（工作任务单）考核标准（见表5）

表5. 考核框架

序号	项目（任务）名称	分值
1	前期准备	10

2	迎接服务	10
3	入住服务	10
4	核定日程	10
5	讲解服务	30
6	旅行沿途娱乐活动	10
7	个别要求和常见问题处理	20
总分	100	

2. 项目评分标准（见表6—表13）

表6. 导游业务项目考核标准（前期准备）

姓名：		学号：		班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分	
前期准备	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10		
	仪容仪表	符合岗位要求	15		
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15		
	服务礼仪	符合岗位要求	20		
	前期准备工作	物质准备、形象准备、知识准备、心理准备等各方面较完善，符合岗位要求	40		
总分					

表7. 导游业务项目考核标准（迎接服务）

姓名：		学号：	班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分
接站服务	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10	
	仪容仪表	符合岗位要求	15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15	
	服务礼仪	符合岗位要求	20	
	接站服务	迎接准备	10	
		联络确认工作	10	
		旅游团认找	10	
		致欢迎词	10	
总分				

表 8. 导游业务项目考核标准（入住服务）

姓名：		学号：		班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分	
入住 服务	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10		
	仪容仪表	符合岗位要求	15		
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15		
	服务礼仪	符合岗位要求	20		
	入住服务	能帮助游客办理各种入住手续，分发钥匙得当，并能安排好游客的住宿	40		
总分					

表 9. 导游业务项目考核标准（核定日程）

姓名：		学号：		班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分	
核定 日程	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10		
	仪容仪表	符合岗位要求	15		
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15		
	服务礼仪	符合岗位要求	20		
	核定日程	能完整无遗漏的跟客人确认好此后的行程，并能跟相应的领队或地陪做好交接工作	40		
总分					

表 10. 导游业务项目考核标准（讲解服务）

姓名：		学号：		班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分	
讲解 服务	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10		
	仪容仪表	符合岗位要求	15		
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15		
	服务礼仪	符合岗位要求	20		
	讲解服务	程序正确规范、处理得当，语言流畅，符合导游的要求	40		
总分					

表 11. 导游业务项目考核标准（旅行沿途娱乐活动）

姓名：学号：班级：				
考核内容		评分标准	分值	得分
旅行 沿途 娱乐 活动	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10	
	仪容仪表	符合岗位要求	15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15	
	服务礼仪	符合岗位要求	20	
	旅行沿途 娱乐活动	歌舞、戏曲、乐器、相声、小品、口技、朗诵、魔术、武术、讲故事等才艺项目中选择一项进行展示	40	
总分				

表 12. 导游业务项目考核标准（个别要求和常见问题的处理）

姓名：学号：班级：				
考核内容		评分标准	分值	得分
个别 要求 和常 见问 题处 理	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强	10	
	仪容仪表	符合岗位要求	15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好	15	
	服务礼仪	符合岗位要求	20	
	个别要求 和常见问 题处理	1. 能较处理好客人的各种个别要求 2. 能预防并处理好客人的各种常见问题	40	
总分				

（二）终结性考核标准标准

1. 命题依据

本课程的命题依据是 XX 学院旅游管理系导游业务+模拟导游课程标准、文字教材（全国导游资格考试统编教材《导游业务》，中国旅游出版社 2018 年 5 月出版）。

2. 考试要求

本课程的教学过程中，有关基本知识、基本原理按“了解、理解、掌握”三个层次进行，三个层次要求如下：

了解：要求学员对这部分内容有所认知；

理解：要求学员对这部分内容能够深入理解并熟练掌握；

掌握：要求学员对这部分内容能够深入理解并熟练掌握，同时能运用有关理论分析和解决问题。

3. 命题原则

(1) 本课程的考试命题在教学大纲规定的教学目的、教学要求、教学内容和《导游业务》文字教材范围之内。既考查对基本知识的识记能力，又考查运用所学知识分析问题和解决问题的能力；

(2) 期末考试命题原则上覆盖到章，并适当突出课程的重点内容；

(3) 笔试试题将尽可能兼顾各个认知能力层次；

4. 比例分配（见表 14）

表 13. 《导游业务》课程（笔试）考核标准

序号	单元名称	考试内容及知识点	分值
1	导游服务	1. 导游服务的性质和特点； 2. 导游服务的地位和作用； 3. 导游服务的原则； 4. 导游服务的产生和发展。	20
2	导游人员	1. 导游人员； 2. 导游人员职责； 3. 导游人员的素质； 4. 导游人员的权利和义务； 5. 导游人员的修养； 6. 导游人员的培训和管理。	
3	导游业务相关知识	1. 旅游基础知识； 2. 交通知识； 3. 出入境知识； 4. 旅游保险知识； 5. 货币知识及其他。	
4	导游服务程序	1. 地陪服务程序； 2. 全陪服务程序； 3. 领队服务程序； 4. 景区导游服务程序。	50
5	导游服务技能	1. 服务技能； 2. 语言技能。	

6	旅游者个别要求的处理	1. 处理旅游者个别要求的一般原则； 2. 餐饮、住宿、娱乐方面个别要求的处理； 3. 购物方面个别要求的处理； 4. 自由活动要求的处理； 5. 亲友随团活动、传递物品要求的处理； 6. 中途退团、延长旅游期要求的处理。	30
7	常见问题和安全事故的预防和处理	1. 接站事故的处理； 2. 旅游活动日程和内容变更的处理； 3. 误机（车、船）事故的预防和处理； 4. 证件、行李、财务遗失的预防和处理； 5. 旅游者走失的预防和处理； 6. 旅游者患病、死亡的预防和处理； 7. 旅游安全事故的预防和处理； 8. 旅游者越轨言行的处理； 9. 旅游投诉的处理。	
总分			100

六、实施建议

（一）推荐教材

《导游业务》 全国导游人员资格考试教材编写组编，中国旅游出版社出版，2019年5月。

参考书目

1. 《导游资格考试考点速记手册》全国导游资格考试教材编写组 编，旅游教育出版社出版，2018年7月第二版，2018年7月第1次印刷。

2. 《重庆导游讲解实务》重庆全国导游资格考试统编教材专家编写组 编，中国旅游出版社出版，2018年5月。

3. 导游技能大赛评分标准。

（二）课程资源的开发与利用

旅游的相关网站及视频资料

（三）教师要求

本课程任课教师应熟悉旅游及旅游行业，并持有全国导游员资格证书。

（四）教学条件要求：说明应具备的教学设施设备、教学软件以及对社会合作办学单位所提供的其他资源的使用，可按“基本要求”与“较高要求”两个等级或者其他分层方式具体说明。

表 15. 教学条件

实训室名称	无	基本面积要求		较高面积要求	
序号	核心设备、工具与软件	基本数量要求		较高数量要求	
1	投影仪	1		1	
2	电子教案	1		1	
3	3D 模拟实训室	1		1	
4	智慧教室	1		2	