

《导游概论》课程实验教学大纲

一、课程基本信息

课程代码：20080252

课程名称：导游概论

英文名称：Introduction to Tour Guide Service

实验总学时：10

适用专业：旅游管理

课程类别：专业课

先修课程：旅游学概论、管理学原理

二、实验教学的总体目的和要求

1、对学生的要求

认真做好课前准备，积极参与实验教学，按照要求完成相关考核。遵守相关纪律要求。做好自我防疫防护工作。

2、对教师的要求

拟定实验教学大纲，带领学生参与实验实践，为学生解答实验及实践教学中遇到的问题。与实验实践课程实施涉及相关单位进行接洽。外出实践按照学校相关程序申报，实施过程中充分保障同学人身安全。

3、对实验条件的要求

具备实验实训的基本设施设备及操作软件。有一定的经费支持。

三、实验教学内容

实验项目一

实验名称：导游实战虚拟仿真实验

实验内容：

该实验为国家虚拟仿真实验教学项目共享服务平台 (<http://www.ilab-x.com>) 课程实验。课程设计单位为西安文理学院。实验基于网络教学环境,以虚拟仿真动画技术为基础,实现导游业务实验全流程在线模拟教学。以一日游、多日游带团任务为核心,通过创建多角度、全方位、高仿真的虚拟带团场景,将实际工作中所涉及到的知识技能通过小组互动、角色扮演、游戏闯关、积分排名多元评价的方式实现沉浸式教学。

实验教学步骤如下图:

序号	步骤名称	步骤目标要求	步骤合理用时 (分钟)
1	全陪导游出团准备工作	提升认知全陪导游相关团队单据及团队信息能力	4
2	地陪导游出团准备工作	提升认知地陪导游相关团队单据及团队信息能力	4
3	全陪导游集合团队出发	学习全陪导游带领不同团队出行业务知识	4
4	地陪导游员接站服务	提升学生地陪接站业务能力	4
5	团队景区游览服务	学习团队参观景区相关知识,提升学生景区游览服务能力	10
6	团队就餐服务	学习团队用餐相关知识,提升团队就餐服务能力	10
7	游客入店住店服务	学习团队入店注意事项相关知识,提升学生团队入店服务能力	8
8	团队离店服务	学习团队离店等知识,提升学生团队离店服务能力	8
9	购物点购物和娱乐项目服务	学习特色产品营销知识,提升营销能力	10
10	团队结束旅游后的送站服务	学习导游送站相关知识	5
11	物品归还及报账总结等后续工作	学习团队报账相关知识	10

实验性质: 综合性

实验学时: 2

实验目的与要求:

【知识目标】通过实验学习,使学生掌握领队、全陪、地陪和景区景点导游员的职责、行为规范,掌握不同类型导游员在接站服务前、团队抵达后、途中服务及后续阶段整个导游服务程序中的主要工作程序及工作要点。

【能力目标】通过实验学习,使学生具备导游带团服务过程中的规范化服务能力、口语表达能力和讲解能力、团队协调能力与管理能力、事故预防与处理能力。通过角色扮演的方式,使学生具备能顺利适应旅行社实习或工作的能力,最大程度的提升学生导游带团的综合能力提升专业素养和团队合作精神,更高标准的实现专业人才培养的目标。

【思政目标】树立学生职业自信心。培养学生职业道德,教育学生遵守职业规范。

【实验要求】以小组为单位,通过合作及竞争方式完成实验过程。要求按照实验操作步骤完成全部共 11 个实验项目。

实验条件:

【网络要求】客户端到服务器的带宽推荐使用中国电信或教育网,带宽 10M-50M。能够支持的同时在线人数:客户端/单机类型实验。非操作系统软件配置要求谷歌浏览器、IE 浏览器、360 浏览器、火狐浏览器等。无需特定插件。无需下载其他服务。

【硬件要求】计算机硬件配置要求 CPU 主频: 2.0GHz+。显存容量: 2GB; 内存容量: 8G+。硬盘容量: 1T。显示器分辨率: 1920x1080。输入设备:键盘、鼠标。无特殊外置硬件要求。

【用户操作系统要求】不支持移动端。操作系统: Windows 系统,无版本限制,不推荐 Windows XP 操作系统。

研究与思考:

1. 地陪导游团队服务的关键环节有哪些?
2. 全陪导游团队服务的关键环节有哪些?
3. 导游员进行购物服务时,如何把握满足游客需求与强制推销的区别?
4. 在各项实验环节中,你应该如何和小组成员进行良好沟通,相互协助完成任务?
5. 实验过程中最难处理的环节在哪里?为什么?

实验项目二

实验名称：旅游活动项目策划、组织与实施

实验内容：

通过完成策划、组织与实施旅游活动全过程，掌握旅游活动管理的基本思路和方法。

实施步骤及要求如下：

步骤	教师			学生		
	工作任务	工作内容	工作要求	工作任务	工作内容	工作要求
活动构思	确定活动目标及要求，制定工作任务；设计策划旅行线路，并实际执行此线路	1. 说明学习目的并规定此次活动工作内容及考核要求；2. 提前整理相关学习资料发布予学生	向学生发出的工作任务是明晰的、符合教学要求的	明确自身工作任务（注意：每个学生的工作任务是不一样的）	1. 了解工作要求；2. 学习相关资料；3. 组建工作小组	明确自身工作任务内容及要求，对比考核标准制定工作计划
活动设计	1. 由学生自愿报名成立工作小组，再由各工作小组自行完成本小组相关工作；2. 每一个人都要承担相应的工作任务	1. 按照教学大纲要求设计工作任务 2. 使活动能够达到提升学生核心能力的效果	使活动能够达到提升学生核心能力的效果	小组协作制定本小组工作方案	1. 不同工作小组完成不同的工作任务 2. 使活动能够达到最佳效果	保证最后的实施方案是符合要求，并且是有市场的
活动实施	1. 对学生实践进行过程管理；2. 指导学生完成任务	1. 当学生遇到问题时，为其提供指导； 2. 关注学生的工作进程，避免其走向错误的方向	和学生/合作单位保持沟通，随时调整工作方案	为完成任务不断改进方案	1. 团队合作；2. 与老师及相关工作部门沟通；3. 学习实践要求资料	和同学、老师、合作单位保持沟通，随时调整工作方案
活动运作	1. 保证学生能够顺利完成工作任务； 2. 对活动进行评估和及时反馈； 3. 持续改进	1. 跟踪观察活动组织全过程； 2. 处理学生不能处理的问题	1. 全面了解和熟悉学生的活动内容，以保证活动得以顺利进行； 2. 做好活动预案	1. 保证顺利完成工作任务； 2. 对活动进行评估和及时反馈	完成各自的工作任务	1. 全面了解和熟悉自己的工作，与同伴配合，以保证活动得以顺利进行； 2. 做好活动预案
活动总结	对活动进行全面总结	1. 发布实践报告写作要求； 2. 组织汇报会	事先对活动全过程进行总结，重点关注表现特别的同学；	完成实践报告，并做好课程汇报准备	小组协作完成实践报告	参与小组总结讨论，依据实践报告要求完成报告

实验性质：综合性

实验学时：8

实验目的与要求：

【知识目标】了解旅行活动策划方案的基本构成；理解 CDIO 理念基本内涵；掌握基于的 CDIO 理念的活动设计策划步骤与方法。

【能力目标】通过小组合作完成项目提升学生合作精神及与人协作能力；通过完成旅游活动策划方案培养学生创新精神和创造意识；通过活动的组织实施培养将理论转化为实际工作成果的执行力。

【思政目标】学思结合、知行统一，增强学生勇于探索的创新精神、善于解决问题的实践能力。树立学生职业自信心。培养学生职业道德，教育学生遵守职业规范。

【实验要求】能够以小组合作形式撰写完整的活动方案；能够以活动方案为基础，组织旅行活动；能够以团队合作形式，顺利实施旅行活动。

实验条件：

实践活动在佛山或广州室内某个或多个景区/景点展开，需一定经费支持。

研究与思考：

1.CDIO 理念既是工科设计教学常用的方法，亦可运用于旅游活动设计中。说说你们在这次实践训练中是如何使用 CDIO 指导活动设计的？

2.设定活动主题的主要方法有什么？在这次活动中你们小组主要采用了什么方法设计主题。

3.旅游活动内容设计主要有什么方法？说说你们这次实践中设计得最满意的一项活动内容。

4.为你们的活动设计一份资源调查表。

5.请举一个具体的例子说说活动的组织实施过程中，你们遇到了什么困难，是如何解决的？

6.各列举一个事例，说明在这次实践活动中，你得到的帮助，以及你如何为同学们提供帮助。

四、考核方式与标准

考核方式：考查

考核标准：

实验项目一：实验完成系统自动生成实验报告及实验成绩。本课程采用其成绩评定结果。

实验项目二：实践活动结束后以小组形式进行实践活动汇报，并提交实践报告。成绩评定采用多元评价方式。如下所示：

$$\Sigma=A*40\%+B*60\%$$

A为活动策划方案成绩，由老师评定，占40%。方案成绩为小组基准成绩，组长可以获得加5分的基础分。其余同学据各自贡献评分。

B为活动组织及实施情况成绩，由学生自评（30%）、同学他评（40%）、老师评价（30%）构成。

总成绩，实验项目一占30%，实验项目二占70%。

五、推荐实验教材和教学参考书

推荐实验教材：无

教学参考书：

1. 易婷婷，王晓宁. 导游实务. 北京：北京大学出版社，2013
2. 张志强，徐堃耿. 导游带团实战密码. 北京：化学工业出版社，2015
3. 张志强. 从零开始走向金牌导游——全国优秀导游员教你当导游. 北京：中国旅游出版社，2020
4. 汪亚明，徐慧慧，王显成. 导游词编撰实务（第3版）. 北京：旅游教育出版社，2018
5. 陈刚平，周晓梅. 旅游社交礼仪（第4版）. 北京：旅游教育出版社，2015
6. 汪亚明. 导游词编撰实务（第2版）. 北京：旅游教育出版社出版，2016
7. 董朝霞，黄玉璟. 导游讲解（第2版）. 北京：旅游教育出版社，2016
8. 导游人员资格考试教材. 全国导游基础知识. 北京：中国旅游出版社（每年新编）
9. [美]乔·戈德布拉特著，罗秋菊等译. 活动策划与组织（第6版）. 北京：中国人民大学出版社，2017
10. 刘嘉龙. 休闲活动策划与管理（第4版）. 上海：格致出版社. 2021

六、其他需说明的

无

大纲修订人：李书斌

修订日期：2021 年 11 月

大纲审定者：

审定日期：