

《导游概论》课程教学大纲

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

课程类别：专业课

学时：32

学分：2

适用对象：旅游管理

考核方式：考查

先修课程：旅游学概论、管理学原理

二、课程简介

本课程是培养导游服务专门人才的主干课程。通过本课程的学习，学生能够了解和掌握从事导游工作必备的基础理论知识，熟悉导游服务程序与服务规范，掌握一定的导游服务技能，能利用所学过的导游业务相关知识，灵活机动地处理旅行过程中所发生的各种问题，为今后从事导游服务工作及经营管理旅行社等旅游行业相关企业打下基础。

课程内容有三大模块：导游服务理论、导游业务基础及导游业务知识。主要包括：导游工作的性质与特点、导游服务程序与规范、导游词创作与讲解、旅游事故的预防与处理、旅游活动设计与策划、导游综合能力培养以及导游管理法规与政策等。

课程学习需一定旅游学、管理学基础知识，并为后续《旅行社经营管理》、《旅游法》等课程学习打下基础。

This is the core course aims to educate professional tour guides, mainly introduces the basic theory of guide service and the main business of tour guide. The content includes three parts: basic theory of tour guide service, guide skill and practice, basic tour guide business and law common sense. Involving the characteristics of tour guide work, tour guiding business, tour guide's language skills and interpretation skills, tourist accidents prevention and treatment, tourist activity planning and basic legal knowledge.

After learning this course, students can understand and master the basic theory and knowledge to be a tour guide. Can use learned knowledge to deal with what happened in the process of guiding. May lay a good career foundation of tour guiding and travel agent

business.

It needs a certain basic knowledge of tourism and management, and lays a foundation for the subsequent study of “*Travel Agency Management*”, “*Tourism Law*” etc.

三、课程性质与教学目的

导游概论是旅游管理专业本科专业选修课程。

课程育人目标：培养能够讲好中国故事，传播优秀中国文化的“大国工匠”。

知识目标：（1）理解导游服务与旅行团队管理基础理论；

（2）熟悉导游服务规范与程序；

（3）了解导游业务基础知识。

技能目标：（1）规范进行导游服务；

（2）有效组织团队及散客的旅行活动；

（3）撰写导游词；

（4）在各种旅行场景、场域中展开导游讲解；

（5）设计符合规范的旅游线路。

素养目标：（1）通过典型案例研究、经典及前沿文献阅读发展批判性思维能力及持续学习的能力；

（2）通过完整的项目筹备、设计、实施过程发展创新思维能力、提升沟通协作能力；

（3）在导游词写作及讲解练习中学会审美及传递美。

思政育人目标：（1）学习优秀导游员积极进取、不畏艰难、爱岗敬业的职业精神，形成职业自豪感，具有社会责任感和社会参与意识；

（2）通过学习国内外导游服务研究的前沿成果，拓展国际视野，树立全球意识；

（3）在学习了解中国旅游文化知识和旅游业发展历程中渗透爱国主义教育，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认同，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。深刻领悟：“中国共产党为什么能？”、“马克思主义为什么行？”、“社会主义制度为什么好？”。

四、教学内容及要求

第一章 导游与导游服务

（一）目的与要求

1. 了解导游职业发展与演变的历史过程及未来变化趋势，正确认识导游在旅游行业发展、对内对外文化传播中的积极作用，培养职业认同感

及自豪感；

2. 掌握“导游”的含义、分类；
3. 理解导游人员的职责和需具备的素质条件，学习优秀导游员积极进取、不畏艰难、爱岗敬业的职业精神，具有社会责任感和社会参与意识；
4. 了解我国导游执业管理相关政策与法规，进行初步的职业规划，形成将自己的职业发展融入到祖国（旅游事业）建设发展中的正确的职业发展观。

（二）教学内容

第一节 导游的起源、发展与未来

1. 主要内容

（1）导游职业发展与演变

一般认为，导游的诞生始于古代文明的发展和兴起。1840年托马斯·库克的火车旅行被认为是现代旅游业的开端，而其本人也被认为是现代意义导游这个职业的肇始。从20世纪中期开始，飞机的出现和航空业包机业务加速了整个发展进程，它的未来将是光明和繁荣的。

（2）导游职业未来发展趋势

旅游业发展日新月异，导游在旅游活动中发挥的作用及其服务形式也在发生变化。互联网技术发展背景下，各种形式电子导游不断涌现，推陈出新，给导游员带来新的机遇与挑战。“旅游博主”、“定制旅游服务师”等是新媒体时代导游职业发展新路径。随着研学旅行的蓬勃发展，“研学旅行导师”将是旅游新形势下导游的一个职业发展新路径。

2. 基本概念和知识点

大众旅游 托马斯·库克火车旅行 电子导游 定制旅游服务师 研学旅行 研学旅行导师

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：（1）“新时代发展背景下，导游如何重新定位自身及发挥自身最大的价值？”

（2）阅读学习《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划 2035年远景目标纲要》、《“十四五”文化产业发展规划》、《横琴粤港澳深度合作区建设总体方案》及《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》等文件，说说对你的职业规划有哪些启发？

通过案例分享和亲身体验，帮助学生对导游职业发展前景建立较为充分而全面的认识，使学生深刻体会到只有将自身的职业规划和祖国（旅游业）的建设发展结合起来“顺势而为”才能发挥个人的才华，

实现理想与抱负。鼓励同学们主动投入到祖国社会主义事业建设发展中，与祖国发展同频共振。

第二节 导游服务和导游人员

1. 主要内容

(1) 导游服务的性质、特点及基本原则

不同的国家和地区，由于社会制度、意识形态和民族文化的不同，对导游服务的认识有所区别，但一般认为导游服务具有文化性、社会性、经济性、涉外性。导游服务不同于一般的简单操作，它是一种建立在具有较高专业素质基础上且影响面较广的高智能服务，具有独立性强、复杂多样、脑体结合度高、和跨文化性的特点。导游服务需遵循三个主要原则：一、“服务第一”原则是导游工作的出发点；二、“维护各方合法权益”原则是导游服务顺利开展的基本保障；三、“合理而可能”原则是导游人员处理旅游者各种问题和要求的准则。

(2) 导游人员

学习了解《导游人员管理条例》中导游人员的定义，注意 2017 年修订后的变动。了解不同分类标准下导游的类别。了解地方陪同导游、全程陪同导游、出境海外领队、景区景点导游的不同职责。理解导游人员应该具备的基本素质要求。列举全国优秀导游员的优秀事迹，向同学们传递正确的价值观，学习优秀导游员积极进取、不畏艰难、爱岗敬业的职业精神，培养职业自豪感。

(3) 导游管理制度

介绍新中国成立以来我国导游管理制度的变迁。重点介绍自 2017《导游人员管理条例》修订后的管理制度。

我国导游管理主要经历了起步（1949-1979）、探索（1980-1989）、规范（1990-1999）、完善（2000-2009）及提升（2010 至今）几个阶段。2013 年《中华人民共和国旅游法》颁布实施，经过 2016 年和 2018 年两次修正，于 2018 年 10 月发布实施。成为我国旅游业发展史上的一个里程碑。旅游法对导游和领队的执业资格、从业行为规范、劳动报酬、权益保障等方面进行了规定，弥补了导游法律效力位阶偏低的缺陷。在中国旅游业发展过程中，导游员在促进旅游业发展、对外交流、文化传播等方面发挥了积极作用，其地位、职业价值也发生巨大变化。要充分理解导游职业价值，深化职业理想。

2017 年《导游人员管理条例》修订后获取导游职业资格及执业资格的条件及程序。

2. 基本概念和知识点

3. 问题与应用（能力要求）

小组辩论：“黑导游”现象是否具有合理性？

通过辩论分析“黑导游”事件背后的深层次原因，并列举对比优秀导游先进事迹。帮助学生集聚信息、解释现象，全面认识和理解导游的工作内容、性质、导游应该具备的基本素质，辩证看待各种社会舆论，对导游工作的价值形成正面评价。引导学生从导游管理制度、社会宣传等方面思考如何改变社会对导游这个职业的认识的方案、策略，激发学习动力，引导学生尝试解决问题。在逐步深入过程中，学习辩证唯物主义思维方法，发展批判性思维能力。

（三）思考与实践

1. 思考

（1）简述导游职业发展历史。

（2）查阅最新修订的《导游管理办法》，对比修订前后的异同，思考导游管理制度变化对导游职业未来发展会产生什么影响。

（3）电子导游出现是否会导致一部分导游失业？为什么？

（4）导游自由执业制度已经推行一段时间，试通过二手资料查阅及问卷调查，了解其实际执行效果。

（5）说说互联网技术、新媒体技术以及研学旅行、自然教育等新兴旅游形式的出现，为导游职业发展带来了哪些新的机遇与挑战？

2. 实践

（1）关注“微故宫”公众号，使用其导赏功能，谈谈你的使用感受。

（2）到某一安装了电子导游设备的景区游览，实地使用该景区的电子导游设备，并记录你的使用体验。

（3）到某一安装了电子导游设备的景区，访问至少 10 位不同性别、年龄层次、文化层次的游客，了解他们对电子导游与真人导游的不同看法。（可小组完成）

（4）找到一位从业 5 年以上的导游，听听他对导游这个职业的看法。

（四）教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学、分组讨论、课堂辩论、调查研究、实践体验

第二章 导游工作流程与服务规范

（一）目的与要求

1. 了解地陪、全陪、出境领队和景区导游工作的概况；
2. 理解导游工作在整个旅游服务和旅行社业务中的重要地位；
3. 掌握各类导游服务的工作重点、主要职责、一般程序与具体要求；

4. 以“爱国、敬业、诚信、友善”的社会主义核心价值观为引领，培养学生“全心全意为游客服务”、“以游客安全为中心”的职业道德与素养，培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。

（二）教学内容

第一节 旅游团队与导游服务集体

1. 主要内容

（1）旅游团队及其类型

介绍旅游团队的定义，与散客进行区别。介绍不同分类标准下，旅游团队的不同类型。

（2）导游服务集体

阐述导游服务集体概念，理解地陪、全陪、领队以及景点导游员共同组成了导游服务集体，他们虽然彼此代表不同的单位，但是有协作共事的基础。学习集体协作共事的方法，明白处于不同团队角色时，所承担的责任是不一样的。

2. 基本概念和知识点

旅游团队 国内旅游团 入境旅游团 出境旅游团 包价旅游团 半包价旅游团 小包价旅游团 组合旅游团 导游服务集体 地接旅行社 组团旅行社

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：随着导游自由执业管理逐渐规范，“定制游”成了游客出游的一种新现象。“定制游”属于什么类型的旅行团队？在“定制游”里，导游承担什么样的工作内容？其角色是地陪？全陪？还是领队？

通过小组讨论引导学生关注行业政策及发展动向，培养积极思考的态度，鼓励学生将课堂所学与社会所闻结合，逐步培养批判性思维，提升分析能力。

第二节 地陪导游服务程序与规范

1. 主要内容

了解地陪导游服务的八个程序。熟悉每个服务程序中的重点环节。

2. 基本概念和知识点

首次沿途导游 欢迎词 欢送词

上团前的服务准备 旅游团的迎接服务 入住酒店服务 核对并商定日程 参观游览服务 其他服务 送客服务 后续工作

3. 问题与应用（能力要求）

练习：（1）练习首次沿途导游，重点学会撰写欢迎词及首次沿途导游词；（2）学会撰写欢送词；（3）通过案例分析了解如何把握地陪导游服务程序的关键环节。

通过练习熟悉导游服务基本规范，提升导游服务基本技能。

第三节 全陪导游服务程序与规范

1. 主要内容

了解全陪导游服务的十个程序。熟悉每个服务程序中的重点工作环节。

2. 基本概念和知识点

首站接待 末站送客 上团前的服务准备 旅游团首站接待或集合出发服务 旅游团抵达目的地的出站服务 入住酒店服务 核对并商定日程 各站服务 各站的抵、离站服务 各站转移旅行途中服务 末站送客服务 后续工作

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：（1）对比地陪导游服务程序，了解两者的异同，重点关注每个服务环节服务内容及要求的差异；（2）通过案例分析了解如何把握地陪导游服务程序的关键环节。

通过讨论及分析熟悉导游服务基本规范，提升导游服务基本技能。

第四节 出境游领队服务程序与规范

1. 主要内容

了解出境游领队服务的四项主要内容。熟悉每个服务程序中的重点工作环节。

2. 基本概念和知识点

行前说明会 出境旅游团国外入境流程 出境旅游团离境流程 带团前的准备工作 领队出、入境服务 办理国外离境、回国入境手续 散团及后续工作

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：（1）对比国内旅行团导游服务程序，了解两者的异同，重点关注每个服务环节服务内容及要求的差异；（2）通过案例分析了解如何把握出境领队服务程序的关键环节。

通过讨论及分析熟悉导游服务基本规范，提升导游服务基本技能。

第五节 景区导游服务程序与规范

1. 主要内容

了解景区导游服务的四项主要内容。熟悉每个服务程序中的重点工作环节。

2. 基本概念和知识点

服务准备 导游讲解 安全服务 送别服务

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：（1）景区导游与地陪、全陪的服务主要差异在哪里？（2）通过案例分析了解如何把握景区导游服务程序的关键环节。

通过讨论及分析熟悉导游服务基本规范，提升导游服务基本技能。

（三）思考与实践

1. 思考

（1）什么是导游服务集体？导游服务集体协作共事的基础是什么？

（2）地陪导游工作分为哪些基本步骤？地陪导游最核心的服务工作有哪些？

（3）全陪导游工作分为哪些基本步骤？全陪导游应做好哪些联络、协调与监督工作？

（4）领队工作与地陪、全陪工作相比较，有哪些相同与不同之处？领队工作有哪些步骤？其工作重点在哪里？

（5）旅游团国内、出境旅游过程中，有哪些重要的注意事项？

（6）景区导游如何培养自身核心竞争力？

2. 实践

登录实验空间—国家虚拟仿真实验教学项目共享服务平台（<http://www.ilab-x.com/>）完成实验项目：《导游实战演练虚拟仿真实验（<http://www.ilab-x.com/details/2020?id=6967&isView=true>）》，并按照要求提交实验报告。（详见实验教学大纲实验项目一）

（四）教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学、分组讨论、虚拟仿真实验、案例分析

第三章 突发事件和特殊要求处理

（一）目的与要求

1. 了解旅游途中常见问题发生的原因；
2. 理解游客的诉求核心和矛盾焦点所在，理解游客的心态和要求；
3. 掌握突发事件他和特殊情况处理应遵循的基本原则、程序和方法；
4. 引导学习“守诚信、崇正义、尚和合、求大同”的中华优秀传统文化思想精华，与“平等、文明、和谐”的社会主义核心价值观结合，以此为指导处理游客的各种突发事件和特殊要求。

（二）教学内容

第一节 突发事件的预防和处理

1. 主要内容

(1) 突发事件的处理方法和原则。

突发事件的处理方法：抓住“一个中心”：以游客安全为中心；实现“两个管理”：导游自我管理及导游管理团队；协调“四个关系”：游客、组团社、地接社及相关部门；强化“三个关键”：提早预防、合理解决、认真总结。

基本原则：重视安全提示、临危保持镇定

(2) 突发事件的主要类型及处理方法

突发事件的主要类型：游客人身安全事故（走失、疾病及死亡）、游客财产安全事故（丢失证件、钱物、行李及其它）及其它事故（交通、火灾、食物中毒及治安事故等）。

(3) 常用救护技能

晕车（机、船）、中暑、扭伤、骨伤、昏厥、心脏病突发、溺水、被峰蜚伤、高原反应等旅行中常见伤病伤害的救护小常识。

(4) 天灾逃生技能

海啸、地震、泥石流、火灾等情况发生时的基本逃生技能，以及面临这些情况导游的正确处理方法。

2. 基本概念和知识点

“一二三四”口诀 突发事件 人身安全 财产安全 救护技能

3. 问题与应用（能力要求）

视频学习：（1）晕车（机、船）、中暑、扭伤、骨伤、昏厥、心脏病突发、溺水、被峰蜚伤、高原反应等旅行中常见伤病伤害的救护小常识。

通过视频模仿及跟随演练具备基础的旅行常见伤病伤害救护小常识及基础处理方法。深刻理解作为一名导游员，导游工作并不只是吃喝玩乐，而是一项专业性非常强，对人的综合素质要求很高的职业。需要在日常生活中勤加锻炼和学习。

视频学习：（2）海啸、地震、泥石流、火灾等情况发生时的基本逃生技能。

通过视频学习了解遇到天灾时导游的处理方法。树立以客人为先，将客人生命安全置于个人安危之上的崇高职业精神。

第二节 特殊情况的处理

1. 主要内容

(1) 特殊情况处理的原则与方法

基本原则：避免正面冲突、学会换位思考及尊重游客隐私。

基本方法：理解游客要求、读懂游客心思、灵活运用语言及平等

对待游客。

(2) 旅行中遇到的主要特殊情况及处理方法

宗教问题的一般处理方法。游客越轨，如不尊重导游的言行、挑衅中国统一的敏感问题等的处理方法。

2. 基本概念和知识点

越轨行为

3. 问题与应用（能力要求）

讨论：结合时事热点，引导同学正确处理游客的各种越轨行为。

如“新疆棉事件”。通过梳理“新疆棉”事件前因后果，让同学们了解所谓“国际权威机构”的真面目，深刻认识到美国关心的根本不是什么“人权”问题，而是打着幌子打压中国企业、破坏新疆稳定、抹黑中国治疆政策。理解外交部发言人华春莹的发言：“新疆地区的棉花是世界上最好的棉花之一，不用是相关企业的损失。中国光明磊落，中国人民友善开放。但中国民意不可欺、不可违。”培养学生批判性思维能力。告诫学生牢记“和平大使”职责，积极宣传我国民族政策。在涉及祖国民族统一问题上立场坚定，坚决抵制港独、台独、疆独、藏独等分裂思想与言行。

(三) 思考与实践

1. 思考

- (1) 旅游途中突发事件的预防和处理原则有哪些？
- (2) 游客发生人身安全事故时，导游应如何处理？
- (3) 游客发生财产安全事故时，导游应如何处理？
- (4) 特殊情况的处理应遵循哪些原则？有哪些基本方法？
- (5) 遇到宗教方面和越轨方面的特殊情况，导游应如何处理？

2. 实践

在中国大学生慕课官网学习慕课《导游实务与原理》(<https://www.icourse163.org/course/ZZTRC-1002127022?from=searchPage>)中第八讲《自然灾害的预防与应对》。与小组同伴一起模仿视频演示的各类灾害处理步骤与方法。

(四) 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学、分组讨论、情景模拟、案例分析

第四章 导游语言能力

(一) 目的与要求

1. 理解导游学习语言艺术，提高语言能力的重要意义

2. 了解游客在旅游过程中对导游讲解的需求；
3. 理解导游词的特点、导游讲解的特点、导游讲解模型；
4. 掌握导游词撰写的方法、导游讲解的技巧和方法；
5. 具备写作不同类型导游词的基本能力以及在不同场域展开讲解服务的基本能力；
6. 理解导游职业价值，深化职业理想，培养爱岗敬业的社会主义核心价值观
7. 以红色景点为讲解对象，融入党史教育

（二）教学内容

第一节 导游词撰写

1. 主要内容

（1）导游词的特点

导游语言主要包括文字语言、口头语言和体态语言。

导游词是导游讲解的基础，它具有说明文的特性、散文的特点和朗朗上口的效果。

（2）导游词撰写方法

一篇好的导游词应素材选用真实、准确，逻辑结构严谨、清晰，叙述内容点面结合，传说、典故虚实结合，书面语和口头语有机结合，修辞手法灵活多样，并活用音韵和对仗。

提尔顿原理（Tilden Principles）说明了解说的基本原则，约翰·A·维佛卡（2008）对提尔顿原理进行简化，用以强调主要的交流过程，并将其称为：提尔顿方法（Tilden's Tips）可以加以借鉴，并用于导游词写作中。

2. 基本概念和知识点

导游词 提尔顿原理（Tilden Principles）提尔顿方法（Tilden's Tips）虚实结合法

3. 问题与应用（能力要求）

练习：以某一红色景点为对象，撰写导游词。红色景点选取与社会热点、时事热点相结合。如今年（2021年）为建党百年，也是辛亥革命110周年。可结合此主题，选择中共三大会址、广州农民运动讲习所、广州黄埔军校纪念馆等为写作对象。

将党史学习融入导游词写作中，提升基本写作能力的同时，引导学生了解世情国情党情民情，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认同，坚定“四个自信”。

第二节 导游讲解艺术

1. 主要内容

(1) 导游讲解的重要性

国内外的许多研究表明，导游讲解可以通过影响游客进而影响生态环境、社会经济及人们的情感和价值观。导游讲解是解说的重要组成部分，学者们把解说的功能归纳为服务功能、经济功能、教育功能、管理功能及情感功能五个方面。

(2) 好的讲解有什么特点

讲解的定义及讲解沟通模型。

好的讲解要适应于讲解情境和环境，要适时鼓励游客参与其中，并且是内容和形式的统一。

(3) 如何做好导游讲解

好的导游讲解可以从四个方面着手：精心设计游览路线、讲解节奏张弛有度、讲解方法匹配景点以及锻炼扎实的讲解基本功。基本功主要包括正确、清晰的语音，适当的音调、节奏以及恰如其分的态势语言。

2. 基本概念和知识点

讲解 讲解功能 讲解服务功能 讲解教育功能 讲解经济功能 讲解管理功能 讲解情感功能 讲解模型 解码 编码 态势语言 表情语 目光语 手势语 体态语

3. 问题与应用（能力要求）

练习：以导游词写作练习的习作为对象，进行讲解练习。

进一步深化同学们对党的历史的学习，引导学生了解世情国情党情民情，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认同，坚定“四个自信”。

(三) 思考与实践

1. 思考

(1) 导游词的写作应遵守哪些基本原则？

(2) 简述导游词的各种类型，并说明各自的特点。

(3) 撰写一篇描写自己故乡/校园的导游词。

(4) 向一个没有接触过讲解模型的朋友介绍讲解模型，看看他最喜欢和你讨论模型哪个部分的内容？

2. 实践

试用本堂课学习的讲解技能进行讲解练习，并拍摄下来，自己或请同学评价有哪些优点与不足，反复练习，直到自己满意。

(四) 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学、分组讨论、课堂讨论、课堂练习
说明：本章节安排 2 课时实验课时，内容为导游讲解。不单独进行，融入第六章《旅行活动策划、组织与实施》一起进行

第五章 导游综合能力

（一）目的与要求

1. 了解导游人员应具备哪些基本能力；
2. 理解导游培养组织能力、交往能力和审美能力的重要性；
3. 掌握组织旅游团队、与游客及服务团队同事交往及提升自我审美能力的基本方法；
4. 学习将“守诚信、崇正义、尚和合、求大同”的中华优秀传统文化思想精华与“平等、文明、和谐”的社会主义核心价值观结合，融入导游团队组织、人际交往能力培养。将社会主义核心价值观内化为精神追求、外化为自觉行动。

（二）教学内容

第一节 组织能力

1. 主要内容

（1）导游的组织技能

导游人员的组织技能是指导游根据旅游接待计划，协调导游服务集体各成员之间的关系，督促、协助旅游活动的落实，科学合理地安排旅游团队的活动内容，照顾游客旅行生活的能力。

（2）导游组织能力培养

为了顺利组织开展旅游活动，导游应树立正确的服务理念，建立和维护良好形象，合理安排旅游项目。

2. 基本概念和知识点

组织技能 导游职业形象

第二节 交往能力

1. 主要内容

（1）与游客交往的能力

与游客交往需要学习交谈技巧、倾听技巧、提问技巧和回答技巧，还应具备一定的跨文化交流能力。

学习基础旅游心理学知识，掌握处理游客纠纷的基本方法。

导游需要了解不同类型旅行团队的服务接待方法，以及了解不同地区和国家游客的一些基本特点。

（2）与工作人员的交往能力

学习与领队、全陪、地陪三者的合作原则与方法。学会与司机合作。注意与其他旅游接待单位的协作。

2. 基本概念和知识点

合作技能

3. 问题与应用（能力要求）

文献阅读：（1）涂红伟, 林宝民. 导游幽默对游客行为意愿的作用路径——基于情感事件理论[J]. 旅游学刊, 2021, 36(01):99-111; （2）文彤, 梁祎. 资源保存理论下顾客欺凌对导游离职意愿的影响研究[J]. 旅游科学, 2020, 34(03):47-62

通过文献阅读了解本课程相关研究前沿成果，学习研究方法，提升学生观察社会生活，并运用适当的研究方法分析解释社会现象的能力。

第三节 审美能力

1. 主要内容

（1）培养自我审美意识

理解什么是审美意识，了解培养自我审美意识的途径，鼓励学生在日常生活中有意识地培养审美意识。

（2）研究游客的审美心理

从理解审美客体的角度提升审美能力。学习不同民族、不同国家的文化，理解游客的审美心理。

（3）掌握游览中引导游客审美的技巧

带领客人游览时，应注意静态观赏和动态观赏相结合，并把握观赏的距离、角度和时机，努力克服自身审美疲劳，帮助客人保持较高的游兴。

2. 基本概念和知识点

审美意识 审美能力 审美心理 审美疲劳

3. 问题与应用（能力要求）

讨论主题：美有国界吗？什么是美？（以当前社会热点及学生们关心的话题，如热播剧等为素材。）

通过中外对比，教育引导学生在传承中华文脉，富有中国心、饱含中国情、充满中国味。

（三）思考与实践

1. 思考

（1）什么是规范化服务、个性化服务、超前服务？请举例说明。

（2）导游的组织能力包括哪几个方面？每个方面的工作重点是什么？

(3) 导游的交往能力包括哪几个方面? 与游客和工作人员的交往中分别应注意哪些问题?

(4) 导游人员可以从哪几个方面引导游客审美?

2. 实践

(1) 观察一位你身边的“社交达人”，看看其在日常生活中与人交往的，记录你觉得值得你学习的小细节。

(2) “我心中的校园美丽一角”。选择你心中的“校园美丽一角”，每日固定时间进行一次或多次观察，并完成观察记录，持续观察一段时间（一周/一个月）。自拟题目，整理出一份观察报告。

(四) 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学、分组讨论、课堂讨论

第六章 旅行活动策划、组织与实施

(一) 目的与要求

1. 了解旅行活动策划方案的基本构成;
2. 理解 CDIO 理念基本内涵;
3. 掌握基于的 CDIO 理念的活动设计策划步骤与方法;
4. 通过组织实施旅行活动学思结合、知行统一，培养小组协作能力、增强学生勇于探索的创新精神、善于解决问题的实践能力;
5. 在对旅游目的地的研究过程中，或感受祖国大好河山之美，或学习中国传统文化，或学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，在学思践悟中坚定理想信念，在奋发有为中践行初心使命。

(二) 教学内容

第一节 基于 CDIO 理念的旅行活动设计与策划思路与方法

1. 主要内容

(1) CDIO 理念内涵

了解 CDIO（“构思(Conceive)”、“设计 (Design)”、“实施(Implement)”和“运行(Operate)”）的内涵。学习 CDIO 大纲体系。理解发源于工程教育的 CDIO 理念可为旅游学科所借鉴运用。理解其核心理念是“以能力培养为核心，突出‘应用’”，鼓励学生进行自主学习和经验学习，关注交流能力和团队协作意识的培养。在 CDIO 工程教育模式中，学生的学习框架是系统有关联的，学习方式是主动的交互的。

(2) CDIO 运用于旅行活动策划的思路与方法

学习如何根据 CDIO 四个思路，分解出每个工作环节的任务、工

作内容及工作要求，对整个策划过程及活动组织实施过程进行精细化管理。

（3）旅行活动策划方案要素

旅行活动策划方案要素主要包括：活动主题、活动时间、活动地点、活动项目、活动流程。涵盖吃、住、行、游、购、娱六个要素。

2. 基本概念和知识点

CDIO 理念 CDIO 教学大纲体系 做中学（Learning by doing）基于项目教育和学习（Project based education and learning, PBL）研学旅行 劳动教育

3. 问题与应用（能力要求）

中共中央、国务院于 2020 年 3 月发布《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，劳动教育也可以通过研学旅行活动来实现。通过以劳动教育为主题，设计研学旅行活动，提升同学们对劳动重要性的认识，了解新时代新劳动形式和要求，鼓励同学们积极参与到劳动中去。培养学生自觉劳动、勇于创新的精神，提高学生的劳动素养，学会珍惜劳动成果，尊敬劳动人民，摒弃不劳而获的错误思想，在劳动中体会劳动的价值和意义，进而形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，树立正确的劳动价值观。

第二节 旅行活动的组织与实施

1. 主要内容

（1）活动设计前的准备

设计前最重要的是做现场踩线和分析调查，可以制作田野踩线资源分析表帮助实施踩线。

（2）活动组织过程中的主要注意事项

活动过程中需注意安全及防疫。此部分内容可回溯课程第三章《突发事件和特殊要求处理》部分的内容。

（3）活动总结

2. 基本概念和知识点

踩线（田野调查） 田野踩线资源分析表

（三）思考与实践

1. 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。说说如何使用 CDIO 指导旅游活动设计的？

（2）设定活动主题的主要方法有什么？各适用于什么类型的活动？

（3）旅游活动内容设计主要有什么方法？如何使活动内容与活动主题、活动

主体、活动场域相匹配？

(4) 田野踩线如何根据活动目的设计资源调查表？

(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，以及你如何为同学提供帮助。

2. 实践

旅游活动项目策划、组织与实施（详见实验教学大纲实验项目二）

(四) 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、分组讨论、社会实践

说明：课程将项目教学法（PBL, Project Based Learning）有机融合于教学过程。

项目由学生自愿组成小组完成，授课教师及行业导师（本专业优秀毕业生为主）全程指导。学期初，以“教师自拟+企业需求+学生兴趣”为原则进行项目筛选，学期中围绕项目展开学习、资料搜集，完成项目筹备及实施工作，学期末进行项目总结及考核。项目需要全体同学参与执行，每位同学都需承担相应工作岗位。项目结束，需撰写小组项目总结报告。故此章第一节内容会在项目发布的同时（约第4-5周，第一、第二章内容结束后）展开。第二部分的内容在学期期间，指导学生展开项目设计筹划的过程中及项目汇报会中进行。

第七章 导游业务相关知识

(一) 目的与要求

1. 了解邮电、货币和保险方面的基本知识；
2. 理解游客出境、入境的一般手续，各种交通方式的基本常识；
3. 掌握旅游过程中，出入境、交通和安全等环节出现问题的的处理方法；
4. 引导学生学思践悟习近平全面依法治国新理念新思想新战略，牢固树立法治观念，在带领旅游团队期间不但自身严格遵守国内外的各项法律及规章制度，也积极规范游客的行为。

(二) 教学内容

第一节 出入境知识

1. 主要内容

出入境知识方面，导游需了解出入境所需的证件的基本类型、办理程序以及管理规定。

2. 基本概念和知识点

护照 签证 港澳通行证 大陆居民往来台湾通行证 个人签证 团队签证 落地签证 申根协议 申根签证 海关 海关申报 关税 免税店 中国(海

南)自由贸易试验区(简称“海南自贸区”,又称“海南自贸港”)游客携带物品出入境规定

第二节 交通和邮电知识

1. 主要内容

在交通和邮电知识方面,导游应了解水、陆、空交通客运的相关常识及注意事项。

2. 基本概念和知识点

航班类型 铁路交通基本类型 公路客运基本类型 水上交通

第三节 安全知识

1. 主要内容

安全是旅游的生命线,导游人员应掌握旅游途中“食、住、行、游、购、娱”各个环节安全问题的处理办法和注意事项。

2. 基本概念和知识点

第四节 货币和保险知识

1. 主要内容

导游人员需要掌握一些货币和保险的基本常识,为旅游者提供方便和保障。

2. 基本概念和知识点

外汇 旅行保险

(三) 思考与实践

- (1) 中国游客出入境、外国游客出入境分别需要哪些证件?需办理哪些手续?
- (2) 简述旅游交通的类型以及乘坐各类交通工具时导游应提醒的注意事项。
- (3) 在旅游途中的“食、住、行”等环节,导游应如何处理各类安全问题?
- (4) 在旅游途中的“购、娱”等环节,导游应如何处理各类安全问题?
- (5) 在中国境内能兑换的货币有哪些?兑换货币的注意事项有哪些?

(四) 教学方法与手段

课堂讲授、多媒体教学、网络辅助教学

说明:此章节主要为知识性内容,主要通过学生线上自学慕课完成。推荐学习的慕课为中国大学慕课网(<https://www.icourse163.org/>)中江苏经贸职业技术学院所开设的《导游业务》

(https://www.icourse163.org/search.htm?search=%E5%AF%BC%E6%B8%B8#/)

五、各教学环节学时分配

教学时数 课程内容	教学环节					小计
	讲课	习题课	讨论课	实验	其他教学环节	
第一章 导游与导游服务	3		1			4
第二章 导游服务流程与工作规范	3			2		5
第三章 突发事件和特殊要求处理	2		1			3
第四章 导游语言能力	3	1		2		6
第五章 导游综合能力	2		1			3
第六章 旅行活动策划、组织与实施	2			6		8
第七章 导游业务相关知识	1				线上慕课学习	1
					随堂测试	2
合计	16	1	3	10	2	32

六、课程考核

(一) 考核方式

考查

(二) 成绩构成

平时成绩占比：30%；实验/实践成绩占比：40%；期末考试占比：30%

(三) 成绩考核标准

1. 平时成绩考核。由四部分组成：课前自选主题演讲（1次），占20%；慕课学习，需完成全部课程学习、单元自测及期末测试，占40%；课外作业占30%；考勤，抽查3次，占10%。

2. 实验成绩考核。实验项目共两项。实验项目一在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。实验项目二在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%。

3. 期末考核。期末考核在以下两种方式二选一：（1）独立撰写一篇英文导游词并进行现场演示。导游词写作内容要符合社会主义核心价值观，体现对祖国、家乡的热爱之情，对民族文化、传统文化的自信；（2）完成一套试题。试题中将体现职业精神培育、社会主义核心价值观、四个自信等相关考核内容。

七、推荐教材和教学参考资源

1. 易婷婷，王晓宁. 导游实务. 北京：北京大学出版社，2013
2. 陆建平等. 现代旅游英语教程. 北京：商务印书馆，2008
3. 徐堃耿. 导游概论(第5版). 北京：旅游教育出版社，2013
4. 张志强，徐堃耿. 导游带团实战密码. 北京：化学工业出版社，2015
5. 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
6. 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
7. 姚宝荣等. 模拟导游实务英语教程. 北京：高等教育出版社，2008
8. 甘于恩主编，刘倩副主编. 方言与文化趣谈. 广州：华南理工大学出版社，2005
9. 祁颖. 旅游美学基础（第3版）. 北京：高等教育出版社，2014
10. 曹银玲. 出境领队实务(第2版). 北京：旅游教育出版社，2016
11. 孙喜林，杨金桥. 旅游心理学（第7版）. 大连：东北财经大学出版社，2019
12. [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
13. 刘嘉龙. 休闲活动策划与管理（第4版）. 上海：格致出版社. 2021
14. 杨载田. 中国旅游地理（第4版）. 北京：科学出版社出版，2017
15. 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
16. 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
17. 董朝霞，黄玉璟. 导游讲解(第2版). 北京：旅游教育出版社，2016
18. 熊友平. 导游讲解技巧. 杭州：浙江大学出版社，2013
19. 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，2017（每年新编）
20. 导游人员资格考试教材. 政策与法律法规. 北京：中国旅游出版社，2017（每年新编）
21. 导游人员资格考试教材. 导游业务. 北京：中国旅游出版社，2017（每年新编）
22. 导游人员资格考试教材. 地方导游基础知识. 北京：中国旅游出版社，2017（每

年新编)

23. 中国旅游报(中国旅游协会主管主办)
24. 中国国家地理杂志
25. 中国旅游年鉴(中华人民共和国旅游局主管主办)
26. 中国旅游 <http://www.cnta.gov.cn>
27. 华夏旅游 <http://www.ctn.com.cn>
28. 中国国家地理网 <http://www.dili360.com>
29. 中国文化遗产研究院 <http://www.caUorg.cn/>
30. 龚鹏程 著名家通识讲座书系: 中国传统文化十五讲. 北京: 北京大学出版社, 2006
31. 罗亦君等著. 旅游英语读本: 中国的世界遗产概览. 北京: 外语教学与研究出版社, 2012

八、其他说明

本课程安排 10 课时实验实践课时, 另外编写教学大纲。

大纲修订人:



修订日期: 2021 年 11 月

大纲审定人:

审定日期: