

# 《 导游业务 》 实践教学大纲

(供旅游管理学本科生及选修生使用)

张军编

## 一、课程的性质和任务

本课程为双语实践课程，主要是在《导游业务》课堂教学当中，做为一个重要的、必不可少的环节而设立。导游业务是个实践性极强的专业课程，学生只有课堂理论学习是无法掌握最全部的导游服务的工作程序和服务技巧的。因此，本实践、实验课的设立，就是要使学生能够熟练地用汉语和英语完成全陪带团程序、领队带团程序和地陪带团程序。

## 二、教学要求与教学方法

全部内容包括导游服务与导游人员，团队服务程序，地陪服务流程，全配规范服务流程，领队规范服务流程，散客服务流程，导游人员带团技能，导游人员的语言技能，常见问题和事故的应对，游客个别要求的处理，导游服务相关知识。以上内容都要与课堂理论教学有机地结合起来，汉语、英语穿插进行。

每次实践与每次实验之前，教师重点讲授实践或实验原理与操作要领，实践课则需给学生放映旅游景点片段，现场指导导游讲解，让学生理论联系实际，切实把握基本服务程序和服务技术，并在此基础上，努力提高熟练程度。同时老师需具体安排每个学生进行带团模拟表演和模拟景点讲解。任课老师要到现场指导，找出问题，进行修整。

理论教学全部运用多媒体、视频展示台，各种形象手段来进行，提高教学效率和教学质量。

## 三、教学学时分配和安排

周次	实验内容	学时数	
		课内	课外
2	实践一：地陪团队服务程序	4	4
4	实践二：接团及沿途讲解	2	4
5-6	实践三：散客导游服务程序	2	4
7-8	实践四：领队服务程序	2	4
9-10	实践五：汉语景点讲解	4	4
10-11	实践六：英语景点讲解	4	4

## 四、教学内容和要求

### 实践一 地陪团队服务程序

**目的要求：**让学生掌握和熟悉自接受了旅行社下达旅游团接待任务起至送走旅游团整个过程的 workflow。

**教学内容：**

1. 准备工作。
2. 接站服务。
3. 入店服务。
4. 核对、商定日程。
5. 参观游览服务。
6. 食、购、娱等服务。
7. 送站服务。
8. 善后服务。

**器材和场地：**

1. 语言实验室。
2. 模拟导游相关设备。
3. 双语教学设备。

### 实践二 接团及沿途讲解

**目的要求：**熟悉接团及沿途讲解服务程序。学习致欢迎辞。

**教学内容：**

1. 迎接旅游团。
2. 致欢迎辞。（包括问候语、欢迎语、介绍语、希望语、祝愿语）
3. 途中服务。

**器材和场地：**

1. 语言实验室。
2. 模拟导游相关设备。
3. 双语教学设备。

### 实践三 散客导游服务程序

**目的要求：**认识散客服务和团队旅游程序的不同之处。熟悉散客服务技巧和程序。

**教学内容：**

1. 散客接站服务。
2. 散客导游服务。

3. 散客送站服务。

- 器材和场地：**
1. 语言实验室。
  2. 模拟导游相关设备。
  3. 双语教学设备。

#### 实践四 领队服务程序

**目的要求：**掌握领队带团出入境的工作流程。

- 教学内容：**
1. 出境准备工作。
  2. 办理国外入境手续。
  3. 落实境外旅游服务。
  4. 带团回国。

- 器材和场地：**
1. 语言实验室。
  2. 模拟导游相关设备。
  3. 双语教学设备。

#### 实践五 汉语景点讲解

**目的要求：**熟练掌握汉语现场导游技巧。

**教学内容：**汉语版湖北省旅游局推荐十大景点。

- 器材和场地：**
1. 语言实验室。
  2. 模拟导游相关设备。
  3. 双语教学设备。

#### 实践六 英语景点讲解

**目的要求：**熟练掌握英语现场导游技巧。

**教学内容：**英语版湖北省旅游局推荐十大景点。

- 器材和场地：**
1. 语言实验室。
  2. 模拟导游相关设备。
  3. 双语教学设备。