

康旅智慧旅游高水平运营基地文件

建设课程方案

《餐厅服务与服务》课程标准

课程名称：餐厅服务与服务

课程代码：

课程类别：专业核心课

适用专业：旅游服务与管理专业

学时：40

学分：3

一、适用对象

中等职业教育层次学生

二、适用专业

高星级饭店运营与管理专业

三、课程性质

参考格式（注：根据课程情况增删内容）：

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程。

本课程是依据高星级饭店运营与管理专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的餐厅服务所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，后续课程有《餐厅与宴会管理》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习让学生对酒店餐厅运营有初步的较为全面的认识，初步熟悉餐饮服务与运营的各种管理活动，掌握从事餐饮服务的基本技能技巧；学生通过本课程的学习，能运用所学管理理论知识，对餐饮部门进行科学规范的管理，为学生进入酒店餐饮部门工作打下基础。

1、知识目标

- 能描述中餐厅服务流程及标准；
- 能描述西餐厅服务流程及标准；
- 能掌握宴会服务的相关知识；
- 能区分不同酒水，并正确描述其特点、产地以及名品；
- 能正确描述不同地方菜系的特点以及名菜。

2、技能目标

- 能熟练运用餐厅服务基本技能和对客服务技巧，为宾客提供中餐服务；
- 能根据西餐服务规程，独立为宾客提供西餐服务；
- 能运用宴会服务规程及方法，胜任宴会服务工作；

3、素质养成目标

通过实际操作培养学生动手能力、实践能力，形成规范的操作习惯、养成良好的职业行为习惯；通过完成项目实践任务，培养学生具有良好的团队精神、协作意识及敬业精神，树立良好的酒店职业道德风尚；注重培养学生的心理素质、服务意识、诚信意识等职业素质。

4、证书目标

具有国家中级餐厅服务标准的能力（参照《餐厅服务员·国家职业标准》）

五、参考学时与学分

1. 学时：40 学时

2. 学分 :3 学分

六、设计思路

本课程的设计是以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以餐厅服务活动为中心，以酒店餐厅岗位工作任务分析为引导、以培养学生动手能力为主体，同时进行了餐厅管理相关知识的拓展。根据餐厅活动的特征，在课程内容的选择上，依据中餐厅行业的调研、参照餐厅服务员职业技能鉴定规范、四级标准，兼顾餐厅服务岗位就业群需要；并通过解析餐厅服务员岗位的典型工作任务获得。把中餐厅服务所需的基本技能渗透到服务规程中，以工作任务引领实践，设计教程结构，以工作情境设计教学内容，注重学生综合职业能力的培养，体现餐厅服务的职业性、实践性、过程性和开放性，遵循“精讲多练，加强实训”的职业教育思想组织课堂教学，以提高教学效果和质量，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

七、课程内容与教学要求

单元内容及课时分配表

模块（或工作情境）名称	序号	单元（或项目）内容	学时分配	备注
餐前准备	1	布置餐台	22	
	2	餐巾折花	8	
迎宾服务	3	迎宾服务	2	
	4	引领入座		
	5	递送菜单		
开餐服务	4	茶水服务	2	
	5	开餐服务工作		
点菜服务	6	菜品介绍	2	
	7	酒水介绍	2	
	8	点菜服务	2	
酒水服务	9	酒水斟倒	4	
	10	葡萄酒服务	2	
菜肴服务	11	上菜服务	2	

	12	分菜服务	2	
席间服务	13	更换餐具	1	
	14	添加酒水	1	
点心服务	15	推荐点心、甜品	1	
服务反馈	16	询问菜肴及服务是否满意	4	
结账及送客	17	结账及拉椅送客	2	
	18	收台	1	
	19	零点服务流程操作练习	2	
机动	20		2	
总学时			64	

八、课程实施

1. 教学方法建议

《餐饮服务》是一门理论与实践紧密结合，同时偏重实践的课程，根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，注重操作性、体验性、协作性和探究性的学习，灵活运用多种先进的教学方法，综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用操作示范法、启发式教学法、角色扮演法、现场教学法以及案例教学法、模拟教学等方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 师资条件要求

岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：

校内专任教师：具有教师资格、具有一定酒店行业实践或工作经历、具有相关行业三级以上职业资格，熟悉餐饮服务技能和相关知识；

校外兼职教师：从事酒店及相关餐饮行业相应工作岗位 10 年以上、具三级及以上相关职业资格。

对职业素质课程：任课教师应具有的教师资格、具有酒店管理及相关专业工作背景、具有一定实操教学能力，熟悉酒店行业以及运营管理。

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；

对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训条件要求，主要配套校内模拟餐厅实训室，以及配套的教学所需设备与多媒体教学设施等；

(2) 校外实训基地条件要求：与校外星级酒店餐饮企业实行工学结合，定期到实训基地进行行业实践教学。

主要包括：校内实训（实验）条件要求（课程对校内生产性或仿真类实训（实验）条件的要求，主要配套的教学仪器设备与媒体要求）；校外实训基地条件要求（课程对校外实训基地及条件要求，工学结合、社会资源等）。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的选用，《餐厅服务》，麦毅菁编著，重庆大学出版社，2012年12月，第1版。

(2) 《餐饮服务与管理》校内网络课程已投入使用。

(3) 精心制作课件，对课程每一章节，都制作了授课的多媒体课件，作为教学参考；拍摄了多个教学视频以及微课视频等多媒体素材。

(4) 开发了《餐饮服务与管理》教学指导手册以及案例、试题库、实训指导书等教学资源。

(2) 网络资源建设，如网络课程资源；

(3) 信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

(4) 其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

九、教学评价、考核要求

本课程的学生学业评价建议采取多元评价方法，建议终结性评价邀请行业专家共同参与，教学过程性评价与终结性评价相结合，理论考核与技能实操考核相结合的方式，技能实操考核增加应变能力口试部分和英语口语（单词+服务用语）。

重视教学过程评价，突出阶段性评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

评价建议应体现多元评价方法，参照世界赛形式增加工作过程操作规范、卫生以及工作台整理等环节的评分项，增加服务用语、服务姿态以及服务意识等主观评分项；重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

十、编制依据

该课程标准是以依据《高星级饭店运营与管理》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2022 年 9 月

康旅智慧旅游高水平运营基地文件

建设课程方案

《茶艺服务》课程标准

课程名称：导游业务

课程代码：

课程类别：专业核心课

适用专业：旅游服务与管理

学时：40

学分：6

一、适用对象

中等职业学校

二、适用专业

适用于茶艺与茶营销、高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理专业

三、课程性质

本课程是茶艺与茶营销专业的专业核心课程，是学生学会茶叶冲泡技巧与提升茶事服务能力的重要课程。

本课程依据茶艺与茶营销专业人才培养目标和茶艺师岗位（群）的能力要求而设置，本课程的任务是：通过茶叶冲泡、茶事服务等茶艺服务流程的学习，培养学生遵循茶艺服务礼仪规范进行茶事服务的基本能力；通过学习茶艺馆服务与经营的真实情景，培养学生具备茶艺馆经营等职业能力，以适应茶文化企业对中级茶艺师的工作要求。该课程对本专业所面向的中级茶艺师所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《礼仪与形体》、（课程编码），后续课程有《茶叶感官审评》、《茶艺编撰与表演》、《茶艺馆经营与管理》（课程编码）。

四、课程目标

总体目标

- 能描述茶事服务流程，遵循茶艺礼仪规范，为宾客提供接待服务工作；
- 能描述冲泡茶叶的标准程式，选择正确的茶具，和运用茶叶冲泡的技巧为宾客提供茶品冲泡服务；
- 能为宾客提供收银服务，遵循送客服务礼仪规范，提供送客服务。

1. 知识目标

- (1) 能描述茶事服务流程；
- (2) 能描述茶叶的种类；
- (3) 能描述冲泡茶叶的标准程式；

2. 技能目标

- (1) 能根据茶艺馆的卫生控制要求，做好接待服务准备；
- (2) 遵循茶艺礼仪规范，向宾客提供茶事服务；
- (3) 能根据茶叶的特点选择正确的茶具，运用正确的冲泡方法，为宾客提供茶品冲泡服务；

3. 素质养成目标

- (1) 能够与同事们共同做好每次的茶事接待服务，从而培养学生团队意识、协作能力。
- (2) 通过茶知识与茶艺服务的学习，培养学生对中国茶文化的理解和热爱，体验茶文化带给人的轻松和愉悦，培养学生的优雅气质和传承中国传统文化的责任感。

4. 证书目标

中级茶艺师、初级评茶员、初级茶道养生师

五、参考学时与学分

1. 学时：本课程教学时数为 108 学时，其中实训课为 82 学时，理论课为 22 学时，机动课为 4 学时。

2. 学分：本课程为 6 学分

六、设计思路

本课程的总体目标是培养学生根据茶艺馆经营管理理念，运用茶艺服务技巧与规范，准确、熟练地完成茶艺服务过程中的各项任务，形成中级茶艺师的职业能力。立足这一目的，本课程结合中职学生学习能力与茶艺师职业能力的要求，对课程教学内容进行组织、序化，依据茶艺服务的主要服务内容设置了三项课程目标。这三项目标分别涉及了接待服务、茶叶冲泡、送客服务等茶艺服务的主要方面。教材的编写、教师授课、教学评价都应以这一目标

进行定位。

本课程是一门以服务技能为核心内容的课程，其教学要以实际操作为主，把茶叶冲泡、茶艺服务标准与相关服务理念等知识融入到实践操作中，实行理实一体化教学。教学可在真实的茶艺馆情境中进行，也可在学校实训中心通过角色扮演、小组讨论的方式进行。在学校的实训中心学习，建议结合具体的茶艺服务业务，模拟茶艺馆服务过程，实施项目教学。可设计的项目包括茶艺馆大厅茶事服务、独立茶室服务、茶叶冲泡等。本课程的教学尤其要注意突出服务细节的技能训练和服务意识的强化。

七、课程内容与教学要求

1. 单元内容及学时分配表

序号	模块（或工作情境）名称	学时分配	备注
1	六大类茶叶冲泡	80	
2	茶馆接待服务	12	
3	茶馆送客服务	12	
4	机动课时	4	
总学时		108	

2. 单元（或项目）设计

序号	工作任务	知识要求	技能要求
1	接待服务	● 能描述茶事服务流程，并能理解茶艺馆大厅服务与独立茶室服务的流程 ● 能描述接待前环境卫生控制的标准 ● 能描述茶艺师迎宾的基本要求，包括仪表、迎宾微笑、行姿、站姿、手势、坐姿和礼貌用语等	● 能按照茶事服务流程，根据接待服务的工作要求，控制好环境卫生 ● 按照茶艺师仪态的标准，为宾客提供接待服务
2	茶叶冲泡	● 能描述茶具分类的依据及茶具的类别 ● 能描述茶叶分类的依据及类别	● 能根据宾客选择的茶叶，选择茶具，选择正确的冲泡方法，并

		● 能描述泡茶要素，包括泡茶时间、茶叶比例、水温控制、水柱的落点位置等	介绍冲泡技巧
3	送客服务	● 能描述收银的程序，辨别真假钞的方法 ● 能描述送客的流程 ● 能描述送客后，清洁整理茶桌或包间的卫生标准	● 能复述茶单，为宾客提供结账服务 ● 能运用礼仪规范，欢送宾客 ● 能运用环境的卫生标准，清洁茶桌或包间

八、课程实施

1. 教学方法建议

(1) 本课程教学可采取任务驱动教学法、实操法、小组合作学习法、教师演示法、讨论法等多种教学方法相结合的形式进行。

(2) 充分利用投影、多媒体课件、网络资源等，为学生创建茶艺服务的仿真环境，更好地掌握和运用茶事服务的技能技巧。

2. 师资条件要求

建立“双师型”专业教师队伍，该团队的教师主要由两部分组成：一是校内专任教师；二是聘请有丰富实践经验的行业专家到学校担任兼职教师。校内专任教师应为本专业或相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证、茶艺职业技能证；具备良好的师德和终身学习能力，积极开展课程教学改革。

本校专任教师还应定期到茶业企业、高级行业会所等企事业单位一线实习，熟悉企业情况，适应产业行业发展需求，积极参加企业实践，参加行业技能竞赛，不断更新专业知识，提高综合职业技能。

3. 教学条件基本要求

(1) 校内实训要求：利用茶艺馆、品茶室等校内实训中心，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

(2) 校外实训要求：搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生实习、实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的适时调整。

4. 教学资源基本要求

(1) 教材的编写

该课程的教材编写，要坚持“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求。

1) 必须依据本课程标准进行编写，编者也可根据地区水平的差异，对内容进行适当的调整，使教材的适用性更强。

2) 教材应充分体现项目课程的特点，以工作任务引领实践，设计课程结构，以工作情境设计教学内容。

3) 教材编写应该以学生为本，文字通俗易懂，内容图文并茂，案例与情境能引起学生的学习兴趣，突出“在学中做，在做中学”的职业教育理念。教材内容的编写应注意对学生语言能力、逻辑能力、合作能力、表演能力的培养。

(2) 教辅资源配套

编写《茶艺实训指导书》、《茶艺服务案例集》《茶艺师考证试题集》

(3) 网络资源建设

提高信息化教学手段，建立优质数字资源共享库，完善《茶艺服务》及网络课程资源

九、教学评价、考核要求

(一) 学生学业评价建议采取理论考核与实操考核相结合的方式，重视学生的过程性学习，在教学活动中结合学生自评、他评和师评的形式对学生的表现进行综合评价；同时要充分考虑个人在小组合作中的贡献。

(二) 课程成绩采取学校、企业联合考核予以确定，增加课程顶岗实习成绩的量分；在校内课程成绩考核中，引入中级茶艺师职业技能考证的方式，采用理论、实操分开考核，分别量分，最后统计课程成绩。

1. 理论考核：以闭卷考试的方式，出考试卷 A 卷、B 卷，任由抽取，考试时间 90 分钟。题型有：是非题、选择题、填空题、简答题、问答题等，满分为 100 分。

2. 实训操作

(1) 实操

根据规定的主题，给出的条件，要求在 30 分钟内，采用合适的茶艺手法泡法，进行所指定茶艺的全部操作演示及解说，考评老师现场考评，并根据评分标准量分。

(2) 问答

在考核过程中，回答考评老师提出的问题（限提 5 个问题），每题为 10 分。

3. 成绩评定

(1) 理论得分：理论得分=平时得分×40%+期考得分×60%，平时得分是根据平时上课态度、回答问题、完成书面作业等情况综合情况打出（满分为 100 分），期考得分是指期末闭卷考试成绩（满分为 100 分）。

(2) 实操得分：根据技能操作题得分、综合技能操作题得分计算实操得分（满分 100 分）。

(3) 顶岗实习得分：由企业、兼任教师根据学生实习的表现、能力评分（满分为 100 分）。

总成绩=理论×40%+实操×40%+顶岗实习×20%

十、编制依据

该课程标准是以依据《茶艺与茶营销》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

十一、说明

本课程教学标准适用于中等职业学校茶艺与茶营销专业、高星级饭店运营与管理专业、旅游服务专业，所列学时是参考学时，教学中可根据具体情况加以调整。

2022 年 9 月

康旅智慧旅游高水平运营基地文件

建设课程方案

《地方导游基础知识》课程标准

课程名称：地方导游基础知识

课程代码：

课程类别：专业核心课

适用专业：旅游服务与管理专业

学时：72

学分：4

1. 前言

1.1 课程的性质

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业学生必修的一门专业核心课程，也是获取全国导游人员资格证书的必修课程。该课程主要讲授全国各主要省市地区在历史、地理、宗教、民俗、风物特产等方面的基础知识。本课程与前导课程《旅游概论》、《全国导游基础知识》，同步课程《导游业务》、《旅游地理》有机衔接，是提高学生职业能力、参加导游证考试和就业的支撑性课程。开好这门课程，不仅是学生做导游的需要，同时，对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，对训练学生的学习方法也有重要的作用。

1.2 设计思路：

1. 本课程标准总体设计思路是：以导游工作任务和工作过程为依据，根据导游员所应掌握的相关知识要素、能力要素和素质要求，以职业能力为核心，设计与工作内容相一致的课程项目。

2. 本课程标准的课程项目选取依据：一是以就业为导向，瞄准旅游人才市场需求，使课程内容与导游职业资格要求零差异；二是为“导游文化”等后续职业能力课奠定理论与实践基础，使“导游基础”能够充分为专业课程服务，实现毕业就业零距离；三是按照项目选取课程内容和组织教学，强调课程内容的应用性和需求性。既体现了阶段性能力训练，又实现了综合能力的训练。

2. 课程目标

1. 总体目标:

帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识,提升专业素质和综合素质,要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中,为今后从事导游服务和旅游管理工作打下良好的基础。

2. 具体目标:

专业能力:

熟悉全国各省市自治区的基本概况;了解各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况;掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

职业素养:

1. 能够运用中国历史文化和民族文化的知识,分析、讲解旅游景点的文化特点。
2. 能够运用民俗风情、风物特产知识分析全国各主要省市地区特点。
3. 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。
4. 培养学生良好的旅游意识和服务意识。

2. 课程内容和要求

序号	教学内容 (工作任务、教学单元或模块)	知识内容与要求	技能内容与要求	参考课时
1	华北地区	1. 熟悉华北地区各省市自治区的基本概况 2. 了解华北地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对华北地区主要景区景点(尤其是世界遗产、非遗等)做系统介绍。	6
2	东北地区	1. 熟悉东北地区各省市自治区的基本概况 2. 了解东北地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对东北地区主要景区景点(尤其是世界遗产、非遗等)做系统介绍。	6

3	华东地区	1. 熟悉华东地区各省市自治区的基本概况 2. 了解华东地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对华东地区主要景区景点（尤其是世界遗产、非遗等）做系统介绍。	8
4	华中地区	1. 熟悉华中地区各省市自治区的基本概况 2. 了解华中地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对华中地区主要景区景点（尤其是世界遗产、非遗等）做系统介绍。	5
5	华南地区	1. 熟悉华南地区各省市自治区的基本概况 2. 了解华南地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对华南地区主要景区景点（尤其是世界遗产、非遗等）做系统介绍。	5
6	西南地区	1. 熟悉西南地区各省市自治区的基本概况 2. 了解西南地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况 3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。	能运用所学知识对西南地区主要景区景点（尤其是世界遗产、非遗等）做系统介绍。	5
7	西北地区	1. 熟悉西北地区各省市自治区的基本概况 2. 了解西北地区各省市地理与气候、区划与人口、经济发展、交	能运用所学知识对西北地区主要景区景点（尤其是世界遗产、非遗等）做系统介绍。	5

		通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况		
		3. 掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。		

4. 实施建议

1. 在课室内安装多媒体操作平台，配置网络设备，投影仪 1 台，教师手提电脑 1 台。
2. 把课室座椅作方块式摆设，主要用于小组学习。
3. 学生手机（或平板）配置“蓝墨云”软件。

4.1 教材选用或编写建议

《地方导游基础知识》全国导游资格统编教材专家编写组 编 中国旅游出版社

由于每年考试大纲会有所不同，所以具体教材版次以该年依据考试大纲所出教材版次为准。

4.2 教学方法与手段建议

传统的“填鸭式”、满堂灌的教学模式堵塞了教师与学生之间相互沟通的渠道，忽视了学生主动参与的必要性，同时还导致了教师很难从学生需求的角度来调整教学计划。这就要求实施开放型教学，逐步地把学生从课堂引向社会，从书本知识引向社会实践，丰富他们的知识，扩展他们的视野和技能，发展他们的能力。

本课程采用以“参与体验”为中心的综合教学法：

1. 教学方法以课堂讲授为主，启发式教学调动学生学习兴趣和积极性，使学生能理论联系实际，掌握并能够灵活运用导游基础知识。
2. 应用现代教育技术辅助教学，在教学过程中采用多媒体教学手段辅助教学。
3. 课堂教学注意联系生活实际，从学生熟悉的现象入手引出讲授知识，可采用猜谜语、讲故事、做游戏等方法调动课堂氛围，加深学生对知识点的记忆。
4. 为便于学生对部分知识的理解，安排学生到实践教学基地和旅游景点参观。

4.3 教学评价建议

建立过程考核（任务考核）和期末考核（课程考核）相结合的形式。过程考核占 50%，期末考核占 50%。过程考核涵盖各个学习任务的全过程，按照其需要掌握的技能与知识要求，采用现场操作和笔试相结合的方式进行评价。期末考核的题型和内容与全国导游资格考试接轨，主要采用单项选择题、多项选择题、判断题，测试学

生综合运用所学知识的能力。

4.4 课程资源的开发与利用建议

1. 利用现代信息技术开发多媒体课件，使学生主动、积极地学习相关知识。
2. 开通网络课程，为学生提供自学、复习的便利环境。
3. 利用网络资源，丰富学生的学习途径和学习资料的获取，加深对本课程的学习效果。

4.5 其它说明

无

5. 编制说明

执笔：石宣照

审核：雷林子

编制时间：2022 年 9 月

康旅智慧旅游高水平运营基地文件

建设课程方案

《导游业务》课程标准

课程名称：导游业务

课程代码：

课程类别：专业核心课

适用专业：旅游服务与管理

学时：72

学分：4

1. 前言

1.1 课程的性质

《导游业务》是中高职旅游管理专业（旅行社方向）的一门专业核心课程，是一门项目课程，也是导游资格证考试的笔试口试必考科目。课程以导游服务为核心，重点学习导游服务程序、导游服务技能、旅游接待中突发事件的预防和处理、导游服务中对游客个别要求的处理及导游服务的相关综合知识，通过理论讲授和技能实训，指导学生如何将导游服务理论知识运用于指导导游实际工作，为旅游企业培养职业能力强、综合素质高的导游一线人员，包括地陪、全陪、领队和景区导览员，实现校企的无缝衔接。

该门课程主要针对旅行社导游这一明确岗位，重点培养学生的岗位技能和职业素养，关注学生的岗位胜任能力、可持续发展能力和职业创新能力，因此在旅游管理专业人才培养过程中起到重要的引领和示范作用。通过该课程的学习，将《模拟导游》、《旅游概论》、《旅游史地》等前导基础课程进行迁移融合和综合运用，并为后续学习《旅行社经营与管理》、《旅游景区经营与管理》、《旅游导购》、《导游综合知识》、《旅游策划师》等核心课程打下坚实的基础。

1.2 设计思路

本课程以基于职业岗位任职资格的课程开发理念为指导，以职业能力培养和职业素养养成为重点，根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，融合导游职业资格标准，以导游服务典型工作过程，以来源于企业的实际案例为载体，以理实一体化的教学实训室为工作与学习场所，对课程内容进行序化。本课程的教学过程要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

2. 课程目标

通过本课程的教学，一方面让学生能掌握导游服务程序与服务技巧，利用所学的导游业务相关知识，灵活机动地处理旅游过程中所发生的各种问题，从理论和实践两个方面提高学生的综合素质；另一方面旨在通过教学帮助学生顺利通过导游资格证考试，持证上岗并具有在不同岗位上的规范服务能力和处理突发事件和特殊要求的能力，加强导游服务技能。课程根据专业人才培养目标和旅行社导游岗位的素养要求，突出导游服务技能在整个专业能力中的核心地位，以理论知识够用为原则，突出职业技能和职业道德的培养，促进知识、能力、素质、情感四方面的协调发展。

2.1 能力目标

- (1) 了解地方导游工作程序，熟悉地陪服务技能及技巧。
- (2) 了解全程导游工作程序，熟悉全陪服务技能及技巧。
- (3) 了解出境领队服务程序，熟悉领队服务技能及技巧。
- (4) 了解景区、景点导游服务程序，理解景区导游员服务技能及技巧。
- (5) 熟悉处理带团当中的常见问题和事故及旅游者特殊要求的常见问题，掌握相关问题的处理方法及技巧。
- (6) 掌握导游的综合业务知识，熟悉相关知识的运用技能及技巧。

2.2 知识目标

- (1) 导游服务的概念，发展历史、类型、性质、特点及应用地位与作用。
- (2) 导游人员的概念。
- (3) 导游人员的分类，导游人员的基本职责培训考核制度。
- (4) 导游四大岗位工作程序及服务技巧。
- (5) 导游工作中常见问题及事故的处理方法。
- (6) 导游服务相关业务知识，包括出入境知识，交通邮电、电信、货币、保险、时差等。

2.3 素质目标

- (1) 使学生具备良好的职业道德素质和健康的身心理素质。
- (2) 使学生具备较强的语言能力、沟通能力和人际交往能力。
- (3) 使学生具备良好的礼貌礼仪形象，形成爱岗敬业、踏实肯干、具有良好服务意识的专业素养。

3. 课程内容和要求

《导游实务》课程教学内容的组织与安排以项目为主体，根据旅游工作者在工作过程中的岗位不同，设计不同的“情景模拟实训”的任务方式组织和编排教学内容。“情景模拟实训”项目是模拟工作过程中的真实情景，让学生在课堂上或现场真实地感受所学知识的应用情景，并检验自己的能力。在课堂上完全按照“以学生为主体，以教师为主导”的方式组织教学。

以导游工作中的四种岗位来进行课程安排。分为地方陪同导游人员（简称地陪）服务程序及技能、全程陪同导游人员（简称全陪）程序及技能、景区景点导游（简称景点导游）服务程序及技能、海外领队服务程序及技能。

在课时分配上以项目为单元，共分为 6 个项目，理论学时与实训学时比例为 1：1，理论学时为 学 学 学（ 学 学 学为校内课堂教学时间；其余 学 学 学在模拟导游软件完成教学）；实训课时 学 学 学（实践学时为 学 学 学，主要为校外现场教学时间；其余 学 学 学为企业进课堂）。符合职业教育的规律，也体现了教学以实践能力为中心的设计思想。本课时分配不包括双休日校外顶岗实习、第三、四学期交易会实习和第六学期的校外顶岗实习和毕业实习。课时分配可以允许部分改变，以保持教学的灵活性。

内容模块顺序及对应的学时

项目	教学内容	总学时	理论课	实训课	实践课	学习要求
项目一	导游基本知识					1. 导游基础知识面面观； 2. 导游职业道德面面观； 3. 导游岗位知识面面观
项目二	地方导游人员 服务程序及技能					1. 以项目为载体，以能力实训为核心； 2. “三个结合”： （1）知识与能力相结合，以能力为主； （2）单项能力与综合能力训练相结合； （3）校内与校外“两个课堂”相结合，实现工学结合。校内课堂进行理论与实践实训相结合，校外课堂完成顶岗实习综合实战实训。
项目三	全陪导游 服务程序及技能					
项目四	景区景点导游 服务程序及技能					
项目五	海外领队 服务程序及技能					
项目六	导游综合知识					
小 计						

4. 实施建议

4.1 教材选用或编写建议

课程所使用教材为全国导游人员资格考试教材《导游业务》，该教材由中国旅游教育出版社 2022 年 5 月出版。

4.2 教学方法与手段建议

以职业能力和职业素养培养为核心，以项目平台为载体，以任务设计与完成来驱动，将资格证考试标准融入课程，并兼顾学生的可持续发展，是课程教学内容和教学方法设计的主导思想。通过与广之旅、宝贝计划、广东中旅、金马国旅、南湖国旅等旅游企业联合开发、设计和

整合课程内容，采用企业进课堂、名导面对面、走进旅行社、走进景区等方式，实现理论、实践和技能考证三者的结合，推动工学结合、校企合作教学模式的拓展和深化。

(1) 在教学组织与安排上，实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化的教学组织方式，以实际的导游工作流程为依据，以典型工作任务和实地导游讲解能力培养为载体，边学边做，工学交替，现场观摩教学与顶岗实习相结合。

(2) 采用多媒体教学手段，开发、制作本门课程的教学课件（如Powerpoint、微课、慕课、蓝墨云班课等），运用电脑、VCD光碟等多种手段进行教学，力求教学效率的提升和教学效果的理想。

(3) 以学生为主体，以老师为主导，注重导游业务模拟训练教学。根据课程安排，在课堂进行模拟教学，创造仿真景象，进行仿真导游训练；同时通过校企合作，将学生实训真正带到企业和景点景区，并鼓励学生利用假期到旅行社和景区进行兼职锻炼。

(4) 组织学生参加各个级别的导游大赛，从不同角度拓展学生的专业视角，强化学习氛围。

(5) 考试形式变革，不以单纯的试卷考试为依据，将课堂提问、模拟导游讲解和现场导游讲解成绩纳入考核范围。

(6) 本标准的制定并非根据某一指定教材而制定，也并非根据某一专业的要求而制定，而是在“注重实际，强调实用”的原则下，根据旅游业的现状和职业教育的特点来定，因此，教师在选教材和授课的时候可以参考标准、根据这个原则和学生的实际情况对教材和教学内容进行取舍。

4.3 教学评价建议

4.3.1 课程评价建议

(1) 《导游业务》课程是一门实践性非常强的课程，教学过程必须符合职业性、实践性和开放性要求，课程的评价标准之一就是通过教学能否让学生掌握独立带团的能力，成为一名优秀的导游。

(2) 学生在掌握知识点的同时，能否将知识转化为能力，能否学以致用，这是课程评价标准之二，也是本门课程教学的重点和难点。

(3) 导游实务的技能提高，仅靠课堂上的教、学、做是不够的，因此课程评价标准之三是教学过程是否采用多元化教学模式以呈现理论与实践、学校与企业的深度融合的教学效果。

(4) 导游资格证考试中，本门课程的考试成绩是课程评价标准之四；学生在顶岗实习中导游基础知识的应用、游客的反映和实习单位的评价则是课程评价标准之五。

4.3.2 学生考核建议

《导游业务》是通过对导游活动进行模拟示范和演练，提高学生实际操作能力的一门课程，课程评价采用“形成性成绩为主、综合性考核为辅”和“以证代考”两种方式。

(1) 考核方式及分值分配

(1.1) 常规考核方式

总评成绩实行百分制，形成性成绩占 70% ，按项目进行考核：每个项目根据实际内容，从学生准备（30 分）、程序完整（20 分）、规范服务（20 分）、应变能力（20 分）及职业素养（10 分）五个方面考核。结业综合考试占 30%，采取口试和笔试相结合方式对综合技能进行测试。

（1.2） 以证代考方式

学生在校期间，参加全国导游员资格考试，成绩合格者视为本门课程合格，分数以参加考证时《导游实务》单科成绩计入。

（2） 课程考核要求

根据教学目标和课程学习要求，学生应参加以上两种评价方式，其中任何一种通过，均视为本课程合格。

4.4 课程资源的开发与利用建议

4.4.1 参考书目

4.4.2 参考网站

（1）中国旅游网-<http://www.china.travel>

（2）中国旅游新闻（中国旅游报）网- <http://www.ctnews.com.cn>

4.5 其它说明

5. 编制说明

本课程标准由广州市旅游商务职业学校旅游系导游教研组冯小飞、资倩老师开发

执笔：刘楚君

审核：雷林子

编制时间：2022 年 9 月

文档排版要求：

- (1) 纸张大小：A4 纸
- (2) 页边距：上：2 厘米 下： 2 厘米 左：2.5 厘米 右：2.5 厘米
- (3) 标题字体：3 号黑体加粗 标题下面空一行
- (4) 正文字体：小四宋体 正文上面空一行
- (5) 正文标题字体：小四黑体加粗
- (5) 表格内字体：五号宋体
- (6) 行距：固定值 20 磅
- (7) 每段开始都要空两个格（首行缩进 2 字符）

康旅智慧旅游高水平运营基地文件

建设课程方案

《全国导游基础知识》课程标准

课程名称：全国导游基础知识

课程代码：

课程类别：专业核心课

适用专业：旅游服务与管理

学时：108

学分：6

一、课程名称

全国导游基础知识

二、适用专业

旅游服务与管理专业

三、课程性质

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业学生必修的一门专业核心课程，同时也是国家导游人员资格证书考试课程。其目的是让学生系统了解和掌握导游从业人员应具备的各方面基础知识与能力，即具备扎实的中国的历史、旅游地理、民族民俗、宗教、建筑、园林、饮食、风物特产等相关知识及懂得运用知识的能力。为学生报考全国导游人员资格考试及从事导游服务和旅游管理等相关职业奠定基础。本课程以《旅游学概论》、《中国旅游地理》、《旅行社服务礼仪》等课程为基础，与后续的《导游业务》、《地方导游基础知识》、《模拟导游》、《导游踩线实训》等课程密切相关。为进一步学习其它有关旅游的专业课程提供打下坚实的基础。

四、课程设计

1. 本课程标准总体设计思路是：根据《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》的相关要求，结合中等职业学生的特点，打破以往的以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，在教学过程中突出培养学生的知识运用能力，将相关内容与导游考试和导游实践有机组合，采用实地参观、情景模拟等教学方式组织教学活动，促进学生知识和能力的综合提高。

2. 本课程内容丰富，信息量大，需要掌握的知识点多，是国家导游人员资格证书考试的难点，很多同学深感困难。引导学生抓住知识的逻辑联系，把握知识主线，实现学生知识体系扩展。指导学生以表格形式对所学内容进行梳理，课外的内容通过查阅、收集相关文献资料、小组制作课件等形式补充完整。通过以上的梳理，再对知识进行归类，实现对知识的系统掌握。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

五、课程教学目标

（一）专业能力

1. 能全面、系统认识和掌握中国的历史、旅游地理、民族民俗、宗教、建筑、园林、菜肴、风物特产等相关知识。
2. 培养学生做到勤于思考、积极参与讨论、敢于发言。
3. 培养学生学会对繁杂多乱的知识进行梳理、归纳，能够举一反三并总结出一些规律，以应对国家导游人员资格证书考试。
4. 使学生能综合运用所学知识在实践中做到学以致用，提高自身综合素质。

（二）职业素养

1. 通过学习使学生能够在全面概括认识旅游基本知识的基础上形成专业兴趣、强化学习目标。
2. 逐步树立旅游服务意识，热爱旅游服务行业。
3. 形成良好的职业道德水平。

六、参考学时与学分

108 学时，6 学分。

七、课程结构

序号	学习任务	职业能力	知识、技能、态度要求	教学活动设计	课时
1	旅游与旅游业基础	04-1-1 了解和熟悉旅游产	知识：	小组学习：通过学习小组查找资料、	4

	知识	品的内容、特色 07-2-2 能根据市场供求状况设计适销的旅游产品	1. 学习近现代旅游和旅游业产生及其发展过程。 2. 掌握旅游活动的概念、性质、构成要素和基本类型。 技能: 1. 能描述旅游业产生及发展的梗概。 2. 能概括现代旅游发展的特点。 3. 能辨别旅游活动的构成要素和基本类型。 态度: 正确认识旅游业, 培养职业归属感。	整理、概括出旅游业的发展历程 小组讨论: 界定旅游活动的概念及性质	
2	中国文史常识	23-1-3 熟悉史地文化知识, 能为游客进行沿途(市容市貌、风俗民情、社会经济文化等)导游讲解 23-4-2 具备基本文娱技能, 能在旅游途(车)中适当开展娱乐活动(如游戏、歌曲、笑话、故事等)	知识: 1. 了解中国历史的发展历程。 2. 熟悉中国历史各个发展阶段的主要成就。 3. 熟悉中国古代科技发明主要知识。 4. 掌握中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术等方面的主要成就和中国古代历史文化常识。 5. 熟悉中国共产党的发展历程, 掌握中国共产党历史上的重大事件, 了解中国共产党的成功经验。 技能: 1. 能讲述中国历史发展的脉络。 2. 能将中国古代思想、文化、艺术等方面的成就融入导游词创作。 3. 能介绍中国古代科技发明和历史文化成就。 态度: 弘扬中国优秀的传统文化。	知识竞赛: 根据教学目的布置前置作业, 然后通过知识竞赛巩固知识点 才艺比拼: 将中国的文化、艺术渗透到导游技能中, 进行导游才艺大比拼	12
3	中国民族与民俗	22-3-1 了解各旅游目的地、客源地的旅游资源与风俗民情, 具备货币、票务、交通、旅游证件等知识 23-6-2 熟悉酒店、餐饮、旅游商品知识和各类宗教信仰、风俗习惯 32-2-4 为游客在景区旅游做好参谋, 并尊重游客的风俗习惯 34-1-1 了解	知识: 1. 了解民族与民俗的基本概念, 民俗的分类和基本特征。 2. 掌握汉族的主要风俗以及重要节庆活动。 3. 熟悉我国北方、西南、南方民族的地理分布、文化特点。 4. 掌握满族、朝鲜族、蒙古族、回族、维吾尔族、藏族、彝族、苗族、纳西族、白族、傣族、土家族、壮族、黎族的主要风俗、宗教信仰、禁忌和重要节庆活动。 技能: 1. 能针对旅游目的地不同的民族、民俗进行知识准备。 2. 能根据客人的民族特点提供导游讲解服务。	归纳表格: 本章的知识点较多, 而且比较散。表格归纳是一个不错的学习方式, 可以归纳各民族的风俗、宗教信仰、禁忌和重要节庆活动等等 角色扮演: 分小组进行角色扮演, 着重体会针对不同的民族, 导游服务有何不同	14

		团员基本情况及特殊要求 34-1-2 了解旅游行程与目的地情况	3. 能针对客人不同的民族、民俗提供餐饮、导购服务。 态度： 尊重他人的宗教信仰及民族习俗。		
4	中国旅游景观	14-2-2 为游客进行景点导游讲解 22-1-2 掌握旅游线路和旅游目的地概况，做好接团知识准备 23-1-4 熟悉各类景点，掌握语言表达及讲解技巧，能为游客进行生动的景点导游讲解 23-1-6 能总结带团经验，根据景点材料编写导游词 23-6-1 熟悉各类旅游资源，具有较强的审美观念和表达能力	知识： 1. 了解中国旅游景观相关知识。 2. 掌握中国主要地貌类型及代表性地貌景观。 3. 掌握中国主要的水域风光旅游资源及其典型代表。 3. 掌握中国主要的天象与气候类旅游资源和这些景观的最佳观景地。 4. 掌握中国主要的动植物旅游资源及其典型代表。 5. 掌握列入《世界遗产名录》的中国遗产地景观。 6. 熟悉列入《人类非物质文化遗产代表作名录》和《世界地质公园名录》的中国项目景观。 技能： 1. 能讲解各种地文景观的代表性景点。 2. 能描述我国水域风光的特点及代表景观。 3. 能在景点讲解中运用我国动植物旅游景观的知识。 4. 对景点出现的天象景观能作出合理解释。 5. 能区分世界遗产的类型。 6. 能介绍中国的世界遗产，明确其地位及意义。 态度： 1. 会中国“地大物博”，旅游资源复杂丰富，增强审美意识。 2. 明了中国旅游资源在世界的地位，增强职业归属感。	实训室教学： 运用实训室多媒体设备通过图片、视频展示分析 小组竞赛： 各小组根据电子显示屏的图片介绍该旅游资源的类别及其典型代表	8
5	中国四大宗教	23-6-2 熟悉酒店、餐饮、旅游商品知识和各类宗教信仰、风俗习惯 54-1-1 丰富完善导游资料 54-1-2 能创作内容丰富、感染力强的导游词	知识： 1. 掌握佛教、道教、伊斯兰教、基督教的发展史。 2. 对比不同宗教的教义。 3. 了解不同宗教的主要节日和习俗。 4. 熟悉宗教旅游景观的相关知识。 技能： 1. 能介绍不同宗教的建筑及景点。 2. 能根据不同宗教的习俗引导游客参观游览。 3. 能运用宗教传说、故事、经典充实导游词。 态度：	专题讲座： 把学生分成4大组，每组负责一种宗教，并找一位代表充当“小老师”，给全班同学开讲座 实地讲解： 参观当地有代表性的宗教建筑，完成实地导游任务	14

			正确对待宗教文化，正确理解宗教现象。		
6	中国古代建筑	23-1-3 熟悉史地文化知识，能为游客进行沿途导游讲解 30-1-1 熟悉景区情况 30-3-4 了解游客的心理，针对游客的兴趣爱好进行针对性讲解 53-1-1 具有丰富的带团经验和专业技能 53-1-3 能带各种不同层次的专业团队	知识： 1. 了解中国古代建筑的历史沿革、基本特征和中国古建筑的基本构件。 2. 熟悉中国古代建筑的基本构成与等级观念。 3. 掌握宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古镇古村、古楼阁、古石桥和古塔的类型、布局、特点等相关知识。 技能： 1. 能归纳中国建筑特点并能讲解代表性建筑。 2. 能讲解古建筑的基本构件。 3. 能讲解各类中国古代建筑。 态度： 理解中国传统文化思想在中国古建筑中的运用。	典型个案分析： 1、陈家祠为何被称为“广东艺术建筑明珠”？ 2、分析南越王墓博物馆的布局特征	12
7	中国古典园林	23-1-3 熟悉史地文化知识，能为游客进行沿途导游讲解 30-1-1 熟悉景区情况 30-3-4 了解游客的心理，针对游客的兴趣爱好进行针对性讲解 53-1-1 具有丰富的带团经验和专业技能 53-1-3 能带各种不同层次的专业团队	知识： 1. 了解中国古典园林的起源与发展。 2. 熟悉中国古典园林的特色和分类。 3. 掌握中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代表性园林。 技能： 能描述中国园林的造园特点，能讲解现存的著名园林。 态度： 领会中国古代造园艺术，提高个人审美能力。	实地考察：选取当地有代表性的建筑、园林进行实地考察、讲解	10
8	中国饮食文化	07-4-1 熟悉各地旅游资源的特色，熟悉各地酒店、旅行社、交通供求信息 23-1-1 落实团队行程中行住吃游购娱各要素的接待和服务工作 23-3-2 介绍当地餐饮特色并处理用餐中	知识： 1. 了解中国烹饪的发展历史及风味流派的形成。 2. 掌握中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品。 3. 熟悉中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、寺院菜的特点和代表菜品。 4. 掌握中国传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。 技能： 1. 能根据不同旅游目的地推介餐食。 2. 能针对茶、酒等专门化方向的团队进行讲解。	结合视频教学：结合中国菜系特点，有目的地选取《舌尖上的中国》部分片段进行分析 故事会：让学生讲一讲有关茶与酒的传说	12

		的问题	态度： 体会博大精深的中华饮食文化。		
9	中国风物特产	15-1-1 了解并熟悉旅游产品的内容、特色 15-1-2 分析、对比同类产品，找出产品卖点 23-1-1 按照旅游合同规定，落实团队行程中行住吃游购娱各要素的接待和服务工作	知识： 1. 了解中国陶器、瓷器的发展简史。 2. 熟悉我国陶器、瓷器的主要产地和特色。 3. 掌握中国四大刺绣及其代表作。 4. 熟悉我国漆器、锡器、玉雕、石雕、木雕的主要产地和特色。 5. 了解我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。 技能： 1. 能讲解陶瓷、丝织品的基本知识。 2. 基本具备选购陶瓷器、玉石雕等工艺品的能力。 2. 对文房四宝、工艺画等有初步的鉴赏能力。 态度： 继承与发扬中华民族传统文化。	实物讲解： 教师提供实物或图片让学生进行讲解 小实验： 区分陶器与瓷器 辨别紫砂茶具 角色模拟： 模拟团队购买风物特产的情形，处理常见问题	12
10	中国旅游诗词、楹联、游记选读	23-1-3 熟悉史地文化知识，能为游客进行沿途导游讲解 23-1-4 熟悉各类景点，掌握语言表达及讲解技巧，能为游客进行生动的景点导游讲解 30-1-1 熟悉景区情况	知识： 1. 了解中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识。 2. 熟悉名胜古迹中的著名楹联、历代游记名篇的主要内容和艺术特点。 3. 掌握古典旅游诗词名篇的主要内容和艺术特点。 技能： 在景点讲解中会运用相应的诗词名句。 态度： 陶冶个人性情，弘扬中国传统文化。	小组竞赛： 各小组根据电子显示屏的诗词介绍该旅游景点 诗词赏析： 各组通过朗读诗词，感受诗词中景点的美	4
11	中国港、澳、台地区和主要客源国概况	22-3-1 了解各旅游目的地、客源地的旅游资源与风俗民情 23-1-4 熟悉各类景点，掌握语言表达及讲解技巧，能为游客进行生动的景点导游讲解	知识： 1. 熟悉香港、澳门、台湾的基本概况、民俗风情。 2. 掌握香港、澳门、台湾的知名景点。3. 了解中国亚洲、欧洲、美洲、大洋洲、非洲主要旅游客源国的基本概况、风俗习惯。 技能： 1. 能为来自不同地区的客人提供个性化服务。 2. 能根据不同地区的习俗引导游客参观游览。 态度： 尊重不同地区的风俗习惯	实训室教学： 视频展示世界各地风俗文化 模拟带团： 模拟到世界不同地区带团，作为导游应该注意哪些细节。	6
合计					108

八、资源开发与利用

（一）教材编写与使用

使用中国旅游出版社全国导游资格考试统编教材专家编写组编写的系列教材：《全国导游基础知识》

（二）数字化资源开发与利用

1) 设备较先进的全景模拟导游实训室，安装系统模拟软件，以培养学生的导游讲解能力。

2) 搭建网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考，善于创造的能力。

3) 完善教学课件。

九、教学建议

（一）教学方法

综合运用多种教学方法：实地授课法、个案分析法、情境模拟法、示范教学法、小组探究法、行业实践法、以赛促学法等等。

（二）教学条件

1.师资队伍：主讲教师需为业务水平高、专业能力强、师德良好的“双师”型教师。

2.能充分发挥教与学积极性的教学管理及评价制度。

3.具备相关实训室；网络教学平台；多媒体设备。

4.建立长期实践基地，提供见习、实训、实践锻炼、顶岗实习等多种机会。

5.结合本地旅游资源特点，有针对性地选择一些景点或旅游线路，进行实地导游。

十、教学评价

1.改革传统的学生评价手段和方法，实施项目评价。过程性评价与目标评价相结合，理论与实践一体化评价模式。

2.关注评价的多元性，评价主体包括：学生、小组、教师；评价维度包括技能掌握情况、学习态度、与人合作、课后检测等。

3.注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，全面综合评价学生能力。

评价内容	评价方式	比重
------	------	----

	自我评价	小组互评	教师评价	参考标准	
知识技能掌握情况				A、真正理解并掌握 B、初步掌握 C、参与有关的活动	20%
善于与人合作				A、能 B、一般 C、很好	10%
认真的学习态度				A、认真 B 一般 C、不认真	30%
积极思考问题、参与课堂				A、积极有创造性 B 一般 C、不积极	20%
课后检测				A、优秀 B 良 C 差	20%
总评					100%

执笔：金学文 审核：雷林子