

# 中等职业学校导游服务专业教学标准（试行）

## 一、专业名称（专业代码）

导游服务（130400）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

3年

## 四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、风景区、展览馆、博物馆、公共游览场所等企业，培养从事旅行社导游服务、风景区、展览馆、博物馆、公共游览场所的讲解服务、旅游接待、场馆导引等岗位工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

## 五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	全陪导游员	导游员资格证书	导游
	地陪导游员		
2	公共游览场所服务员	营销员（初级） 计算机操作员（初级）	公共游览场所服务员
3	展览讲解员	展览讲解员（初级）	展馆、景区讲解员
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### （一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有责任心和良好的服务意识。
3. 具有旅游商务活动的基本礼仪常识和中西方文化素养。

4. 具有较强的安全意识及节能环保意识。
5. 具有较好的心理素质和健康的体魄。
6. 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神。

## **(二) 专业知识和技能**

1. 掌握本专业必须具备的导游基础知识和旅游景区、展览馆、博物馆服务知识。
2. 掌握服务礼仪的基本要求和人际交往的相关知识。
3. 掌握旅游政策法规的常用知识,具备在工作中有效运用法律知识的能力。
4. 掌握现代汉语普通话知识,普通话达到二级乙等及以上水平。
5. 掌握计算机应用方面的知识,能够运用现代信息技术进行业务操作。
6. 取得导游员、景区讲解员、展览讲解员、营销员等职业资格证书,并具有继续学习和适应职业变化的能力。

### **专业(技能)方向——导游**

1. 掌握导游服务规范知识,能按照导游接待服务程序和规范要求完成相关导游服务工作。
2. 掌握导游语言技巧知识和方言运用技巧知识,具有较好的语言表达能力,能运用方言进行导游接待服务。
3. 具备独立开展对客服务的能力,能应对旅游突发情况。
4. 掌握订票,出票,退改签,票款结算等票务服务常识。
5. 掌握基本的财务知识,具备结算相关款项的能力。

### **专业(技能)方向——公共游览场所服务员**

1. 掌握公共游览场所服务知识,具备个性化服务能力,能创造性地开展服务工作。
2. 能进行有效的人际沟通,善于协调、合作。
3. 能应对公共游览突发情况。

### **专业(技能)方向——展馆、景区讲解员**

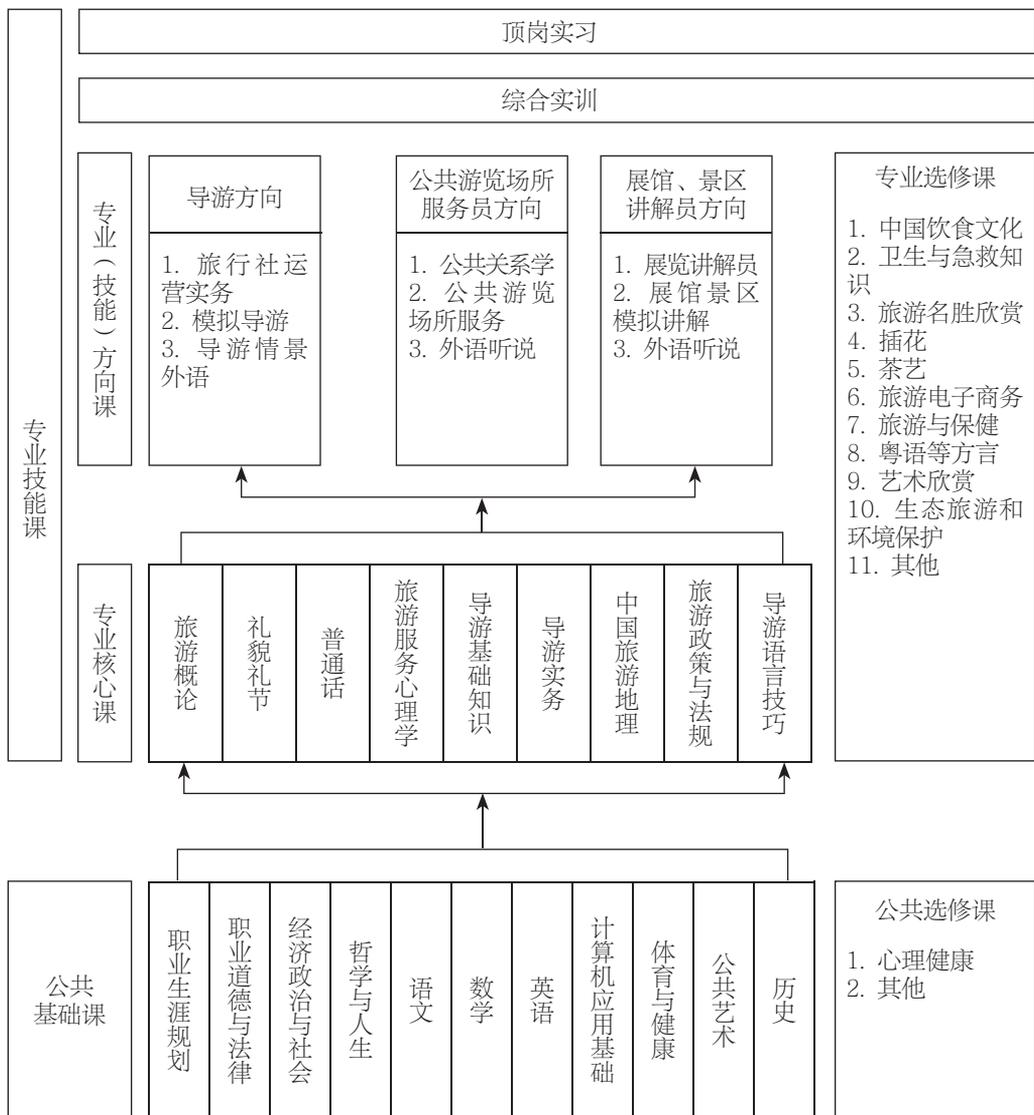
1. 掌握本地常用旅游外语会话知识,能用本地常用外语进行基本口语表达和一般讲解。
2. 能进行有效的人际沟通,善于协调、合作。
3. 具有较好的语言表达能力,能运用方言进行讲解。

## 七、主要接续专业

高职：导游、涉外旅游

本科：旅游管理

## 八、课程结构



## 九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其

他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

## (二) 专业技能课

### 1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程,掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用,了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态,能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	36
2	礼貌礼节	掌握在日常交往中的基本礼节,了解景区主要对客服务岗位的礼貌服务具体要求,熟悉商务接待礼仪的基本要求和规范,着重培养学生人际交往的能力和好的职业习惯,提升学生文明服务的能力,为学生的职业生涯发展奠定基础	36
3	普通话	掌握普通话声调、声母、韵母的规范发音,掌握普通话语音变的基本规律,具备一定的方言辨正能力。能用标准和比较标准的普通话进行口语交际,并达到国家规定的普通话等级标准。掌握语气、语调、停连、重音、节奏等口语修辞技巧,使口语表达准确、鲜明、生动、流畅	36
4	旅游心理学	掌握旅游者的旅游行为和心理规律,影响旅游者旅游决策行为的心理因素,能运用心理学知识提高导游服务质量,提高学生从业活动的综合素质,培养学生良好的职业心理素质	36
5	导游基础知识	掌握我国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识;提升在讲解和对客表达中的文化内涵;拓宽学生的知识面,提升文化素养,为进一步进行专业学习打下必备的知识基础。同时,积累地方导游基础知识,掌握基本省情、历史文化、旅游业发展、旅游资源及其分布特征以及主要旅游区(点)突出特色、民族民俗文化和地方特产、传统风味等基础知识。能运用地方导游知识分析问题和解决问题	144
6	导游实务	了解导游员应具备的条件和素质,树立良好的职业道德风尚;掌握导游员的服务规范和服务质量标准;熟知旅游常识;能独立开展导游服务,具备独立处理问题的能力,能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求,为将来从事导游工作打下良好的基础	72
7	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识;掌握国内主要旅游地区的旅游资源、景点、线路常识;能进行跨地区旅游线路产品基础设计,能简介当地主要旅游资源特色,能推介当地主要旅游景区	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
8	旅游政策与法规	掌握《中华人民共和国旅游法》的相关内容；了解景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、法规的主要内容；了解国家的方针政策，能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础	72
9	导游语言技巧	全面、系统认识和掌握导游语言的规律和业务知识，能够将语言礼节运用到导游讲解中；掌握导游词、欢迎词、欢送词、讲解词的表达方法；提高学生信息交流和相互合作的能力、解决问题的能力 and 处理突发事件的能力；能综合运用所学业务知识和管理理论分析、解决导游语言相关的实际问题，指导带团的实践活动	72

## 2. 专业（技能）方向课

### (1) 导游

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社业务	了解旅行社的过去、现在及发展态势的变化；掌握旅行社内部门市、计调、销售、接待等各业务部门的具体操作流程；掌握导游服务质量对旅行社发展的重要意义；提高学生的职业技能和职业应变能力以及职业创新能力	72
2	模拟导游	掌握导游人员带团的整个工作程序，熟悉带团过程中出现的特殊问题的处理方法及带团的注意事项。能运用导游业务和语言文化等有关知识，对导游活动进行模拟示范和演练，从而达到提高学生实际操作能力的目的	72
3	导游情景外语	熟悉导游服务的常用外语专业词汇，具备从事旅游服务工作中所需的外语听、说、读、写的基本职业能力，为职业生涯发展奠定基础	72

### (2) 公共游览场所服务员

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共关系学	了解和掌握公共关系的基本理论，并重点对公关实务与技巧进行研讨，以使学生对组织形象分析与形象设计、公关交际与自我推销等有十分清醒的认识，具备实际应用的潜能	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	公共游览场所服务	掌握公共游览场所服务的整个工作程序，熟悉服务过程中可能出现的特殊问题的处理方法及服务的注意事项。能运用公共游览场所知识和语言文化等有关知识，对服务流程进行模拟示范和演练，从而使学生具备公共游览场所服务意识，不断提高学生公共游览场所服务技能	72
3	外语听说	了解导游外语口语的一些语言特点和运用技巧；熟悉相关的导游专业知识；并通过大量的实践训练使学生能够在日常导游接待和景点讲解工作中用外语进行基本的交流和交际；从而使学生掌握基本的导游外语口语表达方法和技能	72

### (3) 展馆、景区讲解员

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	展览讲解员	掌握讲解接待礼仪，咨询讲解、展览讲解基础知识，讲解词的理解与记忆，陈列展览概述及接待观众的程序与要求	72
2	展馆景区模拟讲解	掌握展馆景区讲解员的整个工作程序，熟悉讲解过程中出现的特殊问题的处理方法及讲解的注意事项。能运用讲解员业务知识和语言文化等有关知识，对讲解活动进行模拟示范和演练，从而达到提高学生实际操作能力的目的	72
3	外语听说	了解导游外语口语的一些语言特点和运用技巧；熟悉相关的导游专业知识；并通过大量的实践训练使学生能够在日常导游接待和景点讲解工作中用外语进行基本的交流和交际；从而使学生掌握基本的导游外语口语表达方法和技能	72

### 3. 专业选修课

- (1) 中国饮食文化。
- (2) 卫生与急救知识。
- (3) 旅游名胜欣赏。
- (4) 插花。
- (5) 茶艺。
- (6) 旅游电子商务。
- (7) 旅游与保健。
- (8) 粤语等方言。

(9) 艺术欣赏。

(10) 生态旅游和环境保护。

(11) 其他。

#### 4. 综合实训

综合实训是为强化岗位服务技能，进一步提升专业知识与技能的综合应用能力，取得导游员、景区讲解员、展览讲解员、营销员等职业资格证书而开设的。实训板块主要包括导游和场馆讲解实训、游览场所服务实训、模拟导游实训和技能证培训及考核等环节。重点强化本专业学生的岗位服务能力、应变能力和应考能力。学生在校内或校外实训基地完成综合实训。实训时间可以分散在各个学期，实训形式可以多样化。

#### 5. 顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位的主要对客服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实践，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握导游服务、景区接待、景区导游、展览讲解员、营销员等工作内容。树立爱岗敬业精神，培养学生的服务意识和应变能力，提高学生的独立工作和就业、创业能力。

### 十、教学时间安排

#### (一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

## (二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期								
				1	2	3	4	5	6			
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√								
	职业道德与法律	2	32		√							
	经济政治与社会	2	32			√						
	哲学与人生	2	32				√					
	语文	10	180	√	√	√	√					
	数学	8	144	√	√	√	√					
	英语	8	144	√	√	√	√					
	计算机应用基础	6	108	√	√							
	体育与健康	8	144	√	√	√	√					
	公共艺术	2	36			√						
	历史	2	36		√							
公共基础课小计	52	920										
专业 技能课	专业 核心课	旅游概论	2	36	√							
		礼貌礼节	2	36		√						
		普通话	2	36	√	√						
		旅游心理学	2	36				√				
		导游基础知识	8	144	√	√	√	√				
		导游实务	4	72	√	√						
		中国旅游地理	4	72		√	√					
		旅游政策与法规	4	72			√	√				
		导游语言技巧	4	72			√	√				
		小计	32	576								
	专业 (技能) 方向课	导游	旅行社业务	4	72	√	√					
			模拟导游	4	72			√	√			
			导游情景外语	4	72			√	√			
			小计	12	216							
		公共游 览场所 服务员	公共关系学	4	72	√	√					
			公共游览场所服务	4	72			√	√			
			外语听说	4	72			√	√			
			小计	12	216							
		展馆、景 区讲解员	展览讲解员	4	72	√	√					
			展馆景区模拟讲解	4	72			√	√			
			外语听说	4	72			√	√			
			小计	12	216							
		综合实训		30	540		√	√	√	√		
		顶岗实习		30	540							√
		专业技能课小计		104	1 872							
		合计		156	2 792							

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

## 十一、教学实施

### （一）教学要求

#### 1. 公共基础课

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，教学中应注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

#### 2. 专业技能课

专业技能课教学按照旅行社、风景区、展览馆、博物馆、公共游览场所等行业企业相应职业岗位（群）的能力要求，重点落实旅行社对客接待、景区接待、讲解、营销等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职教特色，在专业技能课教学中应更多采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学、信息化教学等方法，将学校课堂与行业大课堂结合，学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等有机结合，形成创新课堂教学模式。

### （二）教学管理

教学管理应更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、校内实训室和实训场地、校外实训基地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

## 十二、教学评价

构建以服务旅游行业为目标，教学中以提高学生素质和能力为核心，教育与产业、校内与校外相结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引导学生全面提升个人素质和能力。

改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核。注重学生自评、互评，过程考核和结果考核相结合。突出过程评价和阶段评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等过程进行综合评价。注重学生实际操作的考核，综合评价学生的能力。注重学生职业素质的考核，引导学生服务意识和职业气质的养成。引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，有条件的学校还可引入第三方评价。

学习过程考核主要考查学生在课堂学习期间的学习质量、接受程度、学习

态度、出勤率等。学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课堂学习的主动性和持久性。

### 十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。

#### (一) 校内实训实习室

根据导游服务专业课程设置，校内实训应配备旅游讲解实训室（适用于导游讲解服务、展览讲解服务和旅游外语等课程）、导游操作实训室（适用于导游基础知识、导游业务、导游讲解和展览讲解服务等课程）和公共游览场所服务实训室等基础实训室。

本专业校内实训实习必须具备的实训室及主要工具、实施设备和数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
1	旅游讲解实训室	学生桌、椅	1套/生
		教师椅	1个
		白板	1个
		无线话筒	2个
		有线话筒	2个
		组合音响	1套
		投影屏幕	1幅
		投影仪	1台，亮度≥3 000 流明，正投，吊装
		教学主控台	1套
		激光遥控器	2个
		无线讲解接收器	1套/组
		模拟旅游讲解实训软件	1套
		空调	1台
		音像资料橱	1个
摄录像设备	1套		

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
2	导游操作实训室	学生桌、椅	1套/生
		教师椅	1个
		白板	1个
		计算机	若干
		便携式扩音器	若干
		无线话筒	若干
		导游旗	若干
		组合音响	1套
		投影屏幕	1幅
		投影仪	1台, 亮度 $\geq 3000$ 流明, 正投, 吊装
		教学主控台	1套
		激光遥控器	2个
		摄录像设备	1套
		模拟实景模型、地图等	若干(侧重本地区)
		模拟导游实训软件	1套
		空调	1台
音像资料橱	1个		
3	公共游览场所服务实训室	游客接待中心柜台	1套
		计算机	1台/组(与网络连接)
		游览场所宣传资料柜	1套
		投影仪	1台, 亮度 $\geq 3000$ 流明, 正投, 吊装
		投影幕布	1幅
		传真机	1台/组
		服务实训软件	1套
		学生椅	1套/生
		点(验)钞机	1台/组
		售票处柜台	1套
		检票设备	1套/组
		游览场所通道门禁	普通门禁1套
		教学主控台	1套
组合音响	1套		

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班40人/班配置。

## （二）校外实训实习基地

本专业应有不少于4个相对稳定的、具有代表性的旅行社、旅游景区、展览馆、博物馆作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。校外实训基地应完成导游、公共游览场所服务员、展览讲解员、景区讲解员等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，满足中等职业教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足学生顶岗实训两个学期以上的专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的开拓生产性校外实训、实习基地，积极联合旅行社、旅游景区、展览馆、博物馆等共同经营。通过校外实训、实习基地的实训，使学生巩固所学知识，掌握服务流程，提升服务技巧，练就实践能力，强化服务质量，真正做到学校与基地资源共享、互惠互利、共同发展。

### 1. 类型

- （1）旅行社。
- （2）景区、展馆、公共游览场所。

### 2. 标准

- （1）实训、实习基地应具有经营的固定场所、设施、资格许可、人员配置。
- （2）实训、实习基地应在当地具有一定代表性，其中景区实训、实习基地应为国家AAA级以上景区，并配备专职景区讲解员。
- （3）实训、实习基地必须满足学生实训、顶岗实习的岗位与其所学专业对应的岗位群基本一致。

（4）实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

### 3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

## 十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立符合导游服务专业标准要求的“双师型”专业教师队伍，其中“双师型”教师不少于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

## 十五、其他