

# 目 录

<b>《导游服务》课程标准</b> .....	<b>1</b>
第一部分 课程概述.....	2
第二部分 课程目标.....	3
第三部分 内容标准.....	5
第四部分 实施建议.....	16
第五部分 附 录.....	19
<b>《导游基础知识》课程标准</b> .....	<b>20</b>
第一部分 课程概述.....	21
第二部分 课程目标.....	23
第三部分 内容标准.....	24
第四部分 实施建议.....	32
第五部分 附 录.....	35
<b>《旅游政策与法规》课程标准</b> .....	<b>36</b>
第一部分 课程概述.....	37
第二部分 课程目标.....	39
第三部分 内容标准.....	40
第四部分 实施建议.....	49
第五部分 附 录.....	52
<b>《计调部操作实务》课程标准</b> .....	<b>53</b>
第一部分 课程概述.....	54
第二部分 课程目标.....	55
第三部分 内容标准.....	56
第四部分 实施建议.....	61
第五部分 附 录.....	63
<b>《出境领队实务》课程标准</b> .....	<b>64</b>
第一部分 课程概述.....	65
第二部分 课程目标.....	67
第三部分 内容标准.....	68
第四部分 实施建议.....	78
第五部分 附 录.....	80

<b>《福州地接导游模拟》课程标准</b> .....	<b>81</b>
第一部分 课程概述.....	82
第二部分 课程目标.....	83
第三部分 内容标准.....	84
第四部分 实施建议.....	89
第五部分 附 录.....	91
<b>《福建省主要景区导游词创作与讲解》 课程标准</b> .....	<b>95</b>
第一部分 课程概述.....	96
第二部分 课程目标.....	97
第三部分 内容标准.....	98
第四部分 实施建议.....	109
第五部分 附 录.....	111
<b>《英文导游词创作与讲解》 课程标准</b> .....	<b>116</b>
第一部分 课程概述.....	117
第二部分 课程目标.....	119
第三部分 内容标准.....	120
第四部分 实施建议.....	132
第五部分 附 录.....	133

# 《导游服务》课程标准

课程代码：N04012

总学时：64 学时

学 分：3.5 学分

适用专业：导游

## 第一部分 课程概述

### 一、课程性质与定位

#### (一) 课程性质

本课程总学时为 64 学时，其中实践教学 30 学时，理论教学 34 学时，是专业必修课程，考试课程。

本课程突出了导游知识的基础性、广博性和导游工作的程序性、艺术性。开设本课程的目的，在于使学生全面掌握导游服务的基本程序和技能，具备预防和处理一般导游服务事故的知识和能力。由于本课程培养的职业能力属于学生将来从事的旅行社、景区系列岗位群核心职业能力，也是导游资格证考试的必考科目，所以本课程是属于本专业的核心课程。

#### (二) 课程定位

本课程主要培养旅行社导游（地方陪同导游员、全程陪同导游员）、景区讲解员等岗位的核心职业能力，同时培养从事旅游行业工作所需的职业道德、基础知识、应变、协作与沟通等方面的职业素养。

本课程的后续课程是《导游服务》、《福建省主要景区导游词创作与讲解》、《英文导游词创作与讲解》、《出境领队实务》与《福州地接导游模拟》，从导游基础知识构建到核心业务技能深化，形成了承上启下的导游方向课程体系。本课程开设于第一学期，目的是让学生对导游工作的流程以及导游职业的素质要求有较为深入的认识，在导游服务的普遍程序、带团技巧、和应变能力等方面得到强化培训。

### 二、学习领域描述

根据导游人员在实际团队服务程序与业务操作标准，设置三大模块和五个学习情境，其中三大模块为基础知识、基本素养和核心能力；五个学习情境则为导游服务基础知识、导游人员的素质与职业道德、导游服务规程、导游服务技能和导游应变能力。

3 大模块	5 个学习情境
基础知识	导游服务基础知识
基本素养	导游人员的素质与职业道德
核心能力	导游服务规程
	导游服务技能
	导游应变能力

学生以独立作业或分组协作的方式来完成上述各情景的具体分工。熟悉导游服务主要流程，掌握各类情境下的业务运作方法和服务技巧。同时，着重培养业务创新、沟通协调与组织运作等方面的综合能力。

## 第二部分 课程目标

### 一、总体目标

本课程的总体目标是基于导游工作的实际情境与工作流程进行设计。学生通过课程的学习，能够独立完成导游服务接待的业务流程，具备旅游团队的组织、接待、线路安排及景点讲解能力；具有对旅游者个别要求及问题处理的能力；具有导游服务过程中事故的预防及处理能力；并以“职业道德”为主线贯穿教学始终，在能力培养过程中提高学生的综合素质。

### 二、分类目标

能力目标	知识目标	素质目标	对应技能项目
具备导游服务工作所需的知识储备（专业能力）	掌握导游服务所需的基本常识	有较清晰的职业定位	旅行社业务知识、入出境知识与海关知识、交通、金融知识、礼貌礼节知识、医疗救助知识与国际换算等的项目训练
具有较好的心理素质和克服困难的能力，具有社会责任感（社会能力）	导游人员的素质要求 导游人员职业道德	有较强的上进心 强烈的职业道德意识	导游人员的七大素质要求 旅游职业道德 导游人员职业道德
导游服务工作的执行能力（专业能力） 具有组织协调能力（社会能力）	导游服务规程	责任心	接团服务 沿途导游服务 饭店登记入住服务 团队餐导餐服务 团队日程的核对商定服务 参观游览服务 旅游购物服务 送团服务 全程陪同导游服务 散客服务
导游服务的综合技能（专业能力） 具有较强的观察能力，对服务细节有较强的敏感性（方法能力） 良好的语言表达和人际交往的能力（社会能力）	导游服务技能	亲和力，善解人意，团队合作意识，创新精神	导游人员团队组织技能 导游人员语言运用技能 导游人员讲解技能 导游人员心理服务技能 导游人员审美引导技能

<p>导游服务的应变能力（专业能力）</p> <p>具有独立分析问题，解决问题的能力（方法能力）</p>	<p>旅游者个别要求的处理</p> <p>旅游团队事故的预防及处理能力</p>	<p>风险防范意识</p> <p>心理承受能力</p>	<p>用餐及住宿、文娱及购物、活动安排、转递信件和物品、探望中国亲友或让其亲友随团、中途退团或延长旅游期的个别要求处理</p> <p>技术性事故、人身安全事故、财产安全事故、交通、火灾、治安事故的预防与处理</p>
--	---	-----------------------------	---

### 第三部分 内容标准

#### 一、学习内容结构安排

序号	学习情境（或项目、教学单元）名称	学时安排
1	导游服务基础知识	12
2	导游人员的素质与职业道德	5
3	导游服务规程	18
4	导游服务技能	12
5	导游应变能力	17
合计		64

## 二、学习情境内容要求

### (一) 导游服务基本知识

序号	学习任务	学习目标	学习内容	考核评价	学时	教学（训练）方法、手段	说明
1-1	导游服务与导游人员	对导游服务与导游人员有总体的认识 理解不同类别导游人员的工作内容和职责要求	导游服务的内涵、范畴、方式、工作特点、社会特性、地位作用 导游服务的发展 导游服务的原则 导游人员的概念、分类和职责	专题讨论的课堂表现 参观感想：谈论对导游服务的认识	4	专题讨论：对导游服务/导游人员有何新印象？ 体验式教学：结合实训周安排——当一天游客：亲身体会导游服务并进行感想交流。	
1-2	旅行社业务知识	对导游职业所服务的企业有所认识	旅行社的主要职能 旅行社产品的特点和类型	实地考察汇报：不要求能完整有体系，只需要产生感性认识 知识点提问：对半包价、小包价、零包价、组合旅游等容易混淆的知识点进行梳理	1	体验式教学：结合实训周安排——实训基地旅行社参观：实地了解旅行社的部门与产品	

1-3	出入境知识与海关知识	掌握我国出入境所需的证件和旅客所带物品海关要求	出入境有关知识 我国禁止入出境的物品 海关知识	注意不同人员所持入出境证件要求、签发单位 旅客通过海关时红绿通道的选择、应税物品的申报、不得携带的物品	2	情景模拟：领队带团过程中的入出境证件检查与海关检查	分组：由一个小组扮演场景，随机由另一小组派代表出演导游，双方成员进行补充和点评。各小组轮换。
1-4	交通、金融知识	掌握客运交通常识 掌握旅行中涉及的金融常识	航运、铁路、公路、水上客运 外汇、旅行支票、信用卡、旅游银行卡	交通工具的票务知识 能说出旅行中外汇、旅行支票、信用卡、旅游银行卡的优缺点	1	情景模拟：带团过程中的交通、金融问题	
1-5	礼貌礼节知识	掌握导游服务的礼仪礼节常识	接待、见面 交谈、赴宴 进出房间 与异性交往	应能表现出文明的礼仪礼节	2	情景模拟：带团过程中的礼仪礼节	
1-6	医疗救助知识与国际换算	掌握基本的旅行医疗救助常识 掌握时差，温度换算	晕车、中暑 骨折、抽筋 心脏病发 蜂蛇咬伤 异物入眼、高原反应 国际时差与温度换算	应能对旅行中发生的紧急救助情况进行相应处理	2	情景模拟：带团过程中的医疗救护	

### (二) 导游人员的素质与职业道德

序号	学习任务	学习目标	学习内容	考核评价	学时	教学（训练）方法、手段	说明
2-1	导游人员的素质要求	理解从事导游工作所需的素质要求	导游人员的七大素质要求	应能结合自身的差距制定学习计划	2	讨论：如何做一名合格导游	
2-2	导游人员的职业道德	树立职业道德意识和正确的职业价值观	旅游职业道德 导游人员职业道德	讨论中体现出正确的价值观	3	讨论：行业内的“黑导”现象 案例分析：如何做一名高品德的导游员？	

### (三) 导游服务规程

序号	学习任务	学习目标	学习内容	考核评价	学时	教学（训练）方法、手段	说明
3-1	接团服务	①具备阅读分解并落实接待计划的能力 ②能依据接待计划完成接站牌设计	①接待计划的阅读分解与落实 ①接站牌的设计制作与规范用法	①应从客户需求的角度解读接待计划 ②基于具体接待计划要求完成设计，应考虑设计的规范化与个性化程度。	2	情景模拟： ①以福州某旅行社实际的接待计划为样本，在教师引导下，组织学生进行阅读分解，并能参照接待计划完成接待准备。 ②接站牌的设计制作与使用	必须基于接待计划要求进行制作

3-2	沿途导游服务	<p>①能针对不同的客人进行欢迎词、欢送词、景点及风土人情介绍</p> <p>②能组织好行程间的旅途活动，进行游戏设计、娱乐活动组织，活跃团队气氛</p>	<p>①欢迎词撰写及讲演技巧</p> <p>②地方风土人情介绍技巧</p> <p>③行程间旅游活动设计与安排技巧</p> <p>④迎宾歌曲设计与模拟技巧</p>	<p>① 应体现客源背景特色</p> <p>② 内容的规范化与个性化程度。</p> <p>③活动内容松紧得当，具娱乐性与参与性</p> <p>④歌曲应体现地方特色、活动背景以及适当创新</p>	3	<p>任务驱动：</p> <p>①欢迎词撰写及讲演</p> <p>②地方风土人情介绍模拟</p> <p>③行程间旅游活动设计与安排</p> <p>④迎宾歌曲设计与模拟</p>	重在演示，同时纠正肢体动作与口头禅，尽量避免同质化的活动重复进行。
3-3	饭店登记入住服务	能独立完成前台登记手续办理，流畅处理宾客入住的常见环节（入住登记、酒店设施介绍、分配房间、行李进房、叫早及其他服务等）	入住登记手续办理规范（入住登记、酒店设施介绍、分配房间、行李进房、叫早及其他服务等）	应平衡各团队成员之间的关系,合理组合	1	<p>任务驱动：</p> <p>以全陪或领队身份，参照游客名单制作一份排房表的操作技巧。</p>	重点依据成员关系进行安排
3-4	团队餐导餐服务	<p>①能对团队餐进行引导与介绍</p> <p>②能为游客提供餐间服务</p>	<p>①团队餐引导与介绍技巧</p> <p>②餐间服务技巧</p>	应依据接待计划中餐饮的注意事项进行落实安排	1	<p>情景模拟：引领客人用餐</p>	尊重客人的口味偏好与饮食禁忌

3-5	团队日程的核对商定服务	①能与全陪、领队进行日程核的沟通 ②能灵活应对日程协商或变更	①日程核对的沟通技巧 ②日程商定或变更的协调技巧	应以接待计划及计调人员安排为基础	1	角色扮演：核对行程	注重语言沟通
3-6	参观游览服务	①交代游览注意事项 ②掌握景点讲解的内容和基本要领 ③掌握导游在参观服务中的角色定位	①根据景点情况介绍注意事项 ②景点讲解服务技巧	注意事项介绍全面，考虑周到 景点讲解详略得当，讲解过程中能密切关注游客	3	实地演练：校园导游讲解	重在演示，分组演练，组员互评。
3-7	旅游购物服务	能针对旅游商品特点进行介绍与导购	旅游商品介绍与导购服务技巧	商品介绍及应答流畅，特色生动突出 应保障游客基本权益	1	角色扮演：设定购物商店、导游和游客三类角色，抽签分配角色和情境，以课堂小品的形式完成该环节的处理设计，由学生进行互评，教师归纳总结此类问题的操作技巧。	以本省各主要城市旅游商品为主

3-8	送团服务	能完成送团服务流程及团队后续工作	①欢送词撰写技巧 ②送客歌曲设计技巧 ③送站服务流程与技巧	① 应体现客源背景特色 ② 内容的规范化与个性化程度。 ③歌曲应体现地方特色、活动背景以及适当创新	2	任务驱动： ①欢送词写作及演讲 ②送客歌曲演唱	重在演示,同时纠正肢体动作与口头禅,尽量避免同质化的活动重复进行。
3-9	全程陪同导游服务	能独立完成全程陪同导游服务流程	全程陪同导游服务流程与技巧	工作流程的完整性	2	探究法: 工作流程的梳理与比较	
3-10	散客服务	能独立完成散客服务流程	散客服务流程与技巧	工作流程的完整性	2	探究法: 工作流程的梳理与比较	

(四) 导游服务技能

序号	学习任务	学习目标	学习内容	考核评价	学时	教学(训练)方法、手段	说明
4-1	导游服务技能	<p>能够掌握良好的导游组织技能</p> <p>能够运用各类语言技巧进行导游讲解</p> <p>能根据游客情况提供心理服务</p> <p>能够针对旅游者的审美行为进行引导与调节</p>	<p>导游人员团队组织技能</p> <p>导游人员语言运用技能</p> <p>导游人员讲解技能</p> <p>导游人员心理服务技能</p> <p>导游人员审美引导技能</p>	<p>①业务的规范性与操作的个性化程度</p> <p>②团队的综合协作能力, 体现各环节的配合度</p> <p>①导游词应兼顾规范性与创新性</p> <p>②讲解的着装、仪态与肢体表情语言的运用</p>	12	<p>角色扮演: 分小组抽签确定不同的讲解对象, 根据选定的景点由针对性地进行导游词撰写, 需要运用语言技巧、讲解技巧、心理服务技巧和审美引导技巧, 组内成员轮换导游和游客角色。</p> <p>实地演练: 教师带领学生前往风景区开展了“义务导游活动”, 通过与游客面对面的接触进行实战演练, 掌握接待服务技巧的实际应用能力。每位学生在接待一名社会游客后, 要请游客为其评价并填写质量反馈表。教师观察学生的讲解过程, 并记录, 评价。</p>	应强调导游服务的综合运用能力

(五) 导游应变能力

序号	学习任务	学习目标	学习内容	考核评价	学时	教学（训练）方法、手段	说明
5-1	用餐及住宿环节的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	①用餐环节的个别要求处理技巧 ②住宿环节的个别要求处理技巧	① 用辞得当，尊重客人需求，解释应清晰明了 ② 费用是否自理应事先向客人说明	2	角色扮演：学生分 A、B 组，设定导游和客人两类角色，抽签分配角色和情境，以课堂小品的形式完成该环节的处理设计，由学生进行互评，教师归纳总结操作技巧。	应遵循合理而可能原则
5-2	文娱及购物环节的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	①文娱环节的个别要求处理技巧 ②购物环节的个别要求处理技巧	① 用辞得当，尊重客人需求 ② 费用是否自理应事先向客人说明	2		
5-3	活动安排的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	活动安排的个别要求处理技巧	① 用辞得当，尊重客人需求 ② 费用是否自理应事先向客人说明	2		

5-4	转递信件和物品的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	①转递信件的个别要求处理技巧 ②转递物品的个别要求处理技巧	①用辞得当，尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	1		
5-5	探望中国亲友或让其亲友随团的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	①探望中国亲友的个别要求处理技巧 ②让其亲友随团的个别要求处理技巧	①用辞得当，尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	1	角色扮演：学生分 A、B 组，设定导游和客人两类角色，抽签分配角色和情境，以课堂小品的形式完成该环节的处理设计，由学生进行互评，教师归纳总结操作技巧。	应遵循合理而可能原则
5-6	中途退团或延长旅游期的个别要求处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能通过言语沟通完成对旅游者个别要求的处理	①中途退团的个别要求处理技巧 ②延长旅游期的个别要求处理技巧	①用辞得当，尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	1		
5-7	技术性事故的预防与处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能对事故的成因、责任进行分析，避免事故的发生，并具备处理能力	①漏接、空接、错接、误机等事故的预防与处理技巧 ②班次变更、日程计划变更预防与处理技巧	①用辞得当，尊重客人需求，解释应清晰明了 ②费用是否自理应事先向客人说明	2		

5-8	人身安全事故的预防与处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能对事故的成因、责任进行分析,避免事故的发生,并具备处理能力	①旅游者走失事故的预防与处理技巧 ②旅游者患病、受伤死亡事故的处理技巧	①用辞得当,尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	2	情景模拟:设定旅游者走失、患病、受伤死亡等情境,由学生根据不同的事故组织处理,用小品剧演示,教师归纳总结预防与处理此类问题的操作技巧。	应遵循团队事故处理的基本原则
5-9	财产安全事故的预防与处理	①针对不同案例背景解决问题 ②能对事故的成因、责任进行分析,避免事故的发生,并具备处理能力	①旅游者各类证件遗失的预防与处理技巧 ②旅游者行李、财物遗失的预防与处理技巧	①用辞得当,尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	2	情景模拟:设定旅游者证件、行李、财物丢失等情境,由学生根据不同的事故组织处理,用小品剧演示,教师归纳总结预防与处理此类问题的操作技巧。	应遵循团队事故处理的基本原则
5-10	交通、火灾、治安事故的预防与处理	①针对不同案例背景解决问题②具备突发事件的应急处理能力与现场控制能力	①旅游团交通事故的预防与处理技巧 ②旅游团火灾事故的预防与处理技巧 ③旅游团治安事故的预防与处理技巧	①用辞得当,尊重客人需求 ②费用是否自理应事先向客人说明	2	情景模拟:模拟交通、火灾、治安事故等情境,由学生根据不同的事故组织处理,用小品剧演示,教师归纳总结此类问题的操作技巧。	应遵循团队事故处理的基本原则

## 第四部分 实施建议

### 一、教学实施建议

#### （一）教学模式

根据导游服务的工作过程，基于导游服务的岗位需求，着眼于培养学生的职业能力，结合导游人员资格考试的要求，树立起“理论与实践紧密结合，教学与行业紧密结合”的教学理念。

#### （二）教学过程

主要由分组、项目设计、小组合作的学习过程、小组成果汇报、教师反馈精讲等过程组成。

#### （三）多种教学方法的运用

根据教学目标与内容、学生认知特征、学校教学条件，以学生为主体，运用任务导向的教学模式，使用讨论教学法、案例分析法、情境模拟法、角色扮演法、实地教学法等教学方法，以激发学生学习兴趣，引导学生主动学习，提高教与学的效果。

1. 讨论教学法：以小组讨论的形式对教师提出的问题进行分析，从而解决问题，提高学生解决问题的能力。

2. 案例分析法：寻找与主题相关的案例，由学生讨论，教师点评。

3. 情境模拟法：利用导游实训室的三维虚拟场景，创设导游讲解情境，让学生在教学环境中亲身体验，找到知识点并运用知识点，充分激发她们学习的内在动力，引导学生积极思维。

4. 角色扮演法：导游服务规范内容创设在一个情境中，并请学生来扮演情境中的角色，使其对导游工作有直观的感知和切身的体会，在实践中掌握教学内容。

5. 实地教学法：实地讲解，或让学生参与实地训练。实训基地包括：福州三坊七巷景区，福建省宝中旅游集团公司，福建省康辉国际旅行社，福建省旅游有限公司，福州南国风旅行社，福州文旅导游服务有限公司

#### （四）现代教学技术手段的应用

##### 1. 校内实训室

实训室配备了导游模拟仿真系统，收藏了全国导游员资格证考试福建考点现场导游必考的 11 个省内景点配套三维虚拟仿真教学场景，每个景区都配套了完整的游览路线和重要的知识点方案，并配以解说词和背景音乐，在高度仿真的模拟场景中进行技能培训、授课。

##### 2. 视频资源

- 景区宣传片：北京故宫、九寨沟、黄果树瀑布，湄洲岛、东山岛、三坊七巷等 50 多部影音资料

- 纪录片：《世界遗产在中国》，《走遍中国》等
- 导游大赛视频：福建省十佳导游员比赛，福建省高职院校导游大赛

### （五）网络资源

中国旅游网，中国旅游网，福建省旅游局网站，福州旅游政务网，福州导游之家，导游之家，携程网，去哪儿网，蚂蜂窝等

## 二、教学考核评价建议

（一）评价方式：过程性考核与终结性考核相结合，其中过程性考核占 40%，终结性考核占 60%。

（二）评价标准及要求：

导考模拟 60%+任务成绩 40%=期末总评 100%

导考模拟评分：按照导游资格证考试题型和大纲重点编排试卷，进行闭卷期末考试。

任务成绩评分：

模块	分数比重
基础知识	10%
基本素养	20%
核心能力	70%

## 三、课程资源的利用与开发建议

### （一）师资配置要求

本课程教学团队主要由校内专任教师与企业外聘教师共同组建。为了提高教学的专业化程度，本课程所配备的校内专任教师均应接受过专业的师资培训与导游培训，取得相关的行业资格证书，并有定期的旅游企业相关岗位挂职经历。企业教师主要由旅游企业一线骨干和中层管理人员组成，强调相关导游岗位的长期工作经验，重点负责本课程的校内实训环节设计、景点讲解实训与导游证考试培训。

### （二）实践教学条件配置要求

序号	实训条件	功能	基本配置要求
1	3D 导游实训室	进行导游讲解实训 进行导游服务技能实训	全国导游员资格证考试福建考点现场导游必考的 11 个省内景点配套 三维虚拟仿真教学场景 实训视频的录播
2	实训基地	对导游讲解和导游技能进行实	提供学生实训平台

序号	实训条件	功 能	基本配置要求
		地训练	

### （三）推荐教材和教学参考书

#### 1. 推荐教材

主选教材：《导游服务》 海峡文艺出版社，2012 年版，福建省旅游局导游人员考评委员会编

#### 2. 参考书目

##### 2.1 书籍类：

熊剑平：《导游业务》，华中师范大学出版社 2002 年版。

杜炜、张建梅：《导游业务》，高等教育出版社 2002 年版

候志强：《导游服务实训教程》，福建人民出版社 2003 年版。

严关怀、林杰：《做个好导游》，四川科学技术出版社 2004 年版。

韩荔华：《实用导游语言技巧》，旅游教育出版社 2002 年版。

蒋炳辉：《导游员带团 200 个怎么办》，中国旅游出版社 2002 年版。

王连义：《怎样做好导游工作》，中国旅游出版社 1997 年版。

##### 2.2 杂志报刊类：

《旅行家》《中国旅游地理》杂志

《中国旅游报》订阅全年。

### （四）教学改革与开发建议

1. 考核方法上，计划加大过程评价的权重，达到 50%，以体现能力导向；并且在任务评分中引入多重评价：自评、小组评、小组互评等。

2. 教学资源整合上，建立起导考习题库并使之网络化，整合教学案例库作为共享资料，并可以考虑在实践课程上安排企业教师授课，发挥教师团队的最大效用。

## 第五部分 附录

### 一、本课程资源库建设

本课程电子教案、课程标准、课件、案例集、基于真实工作的项目、实训指导书、学习指南、习题集、模拟导游素材库

### 二、课程资源开发的实施方案

启动课程教学网络平台建设，建成网络辅导、测试、学习系统，进一步优化自主学习平台；完善课程质量评价机制。

课程标准制订人：刘少艾

审核人：葛思华

制订日期：2013 年 6 月