

《导游业务》课程思政元素

一、课程定位与介绍

《导游业务》课程是高职高专旅游管理专业的一门重要的专业基础课程，是职业技能训练的核心课程，是国家职业资格（全国导游人员资格证书）考试的证书课程，主要培养导游带团能力、讲解能力、游客个别要求与突发事件的处理能力。

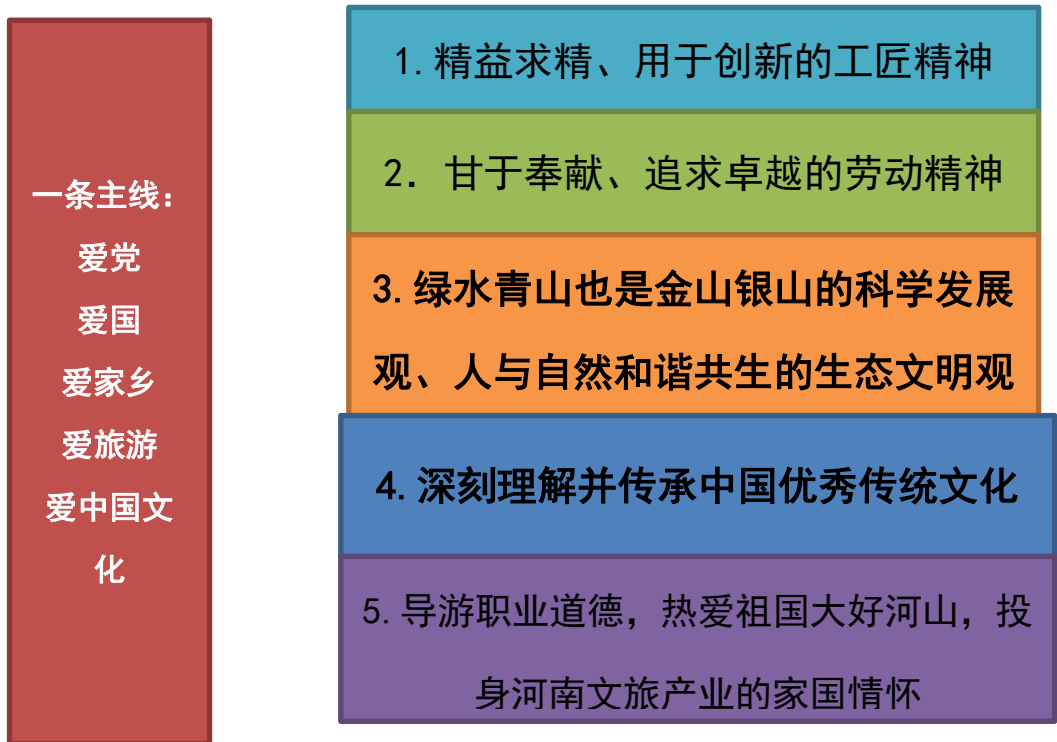
本课程系统地介绍了导游业务的基本理论、基本知识、基本技能和基本应用等内容，应用性和实践性极强。在课程的教学过程中，积极融入爱国主义、职业素质、核心价值观等思政元素，将学生的德育教育有效地融入到整个教学之中，使学生掌握完整的导游员的知识与素质，为社会培养有担当、有情怀且理论知识及实践技能均过硬的高素质导游人才。

二、课程思政目标

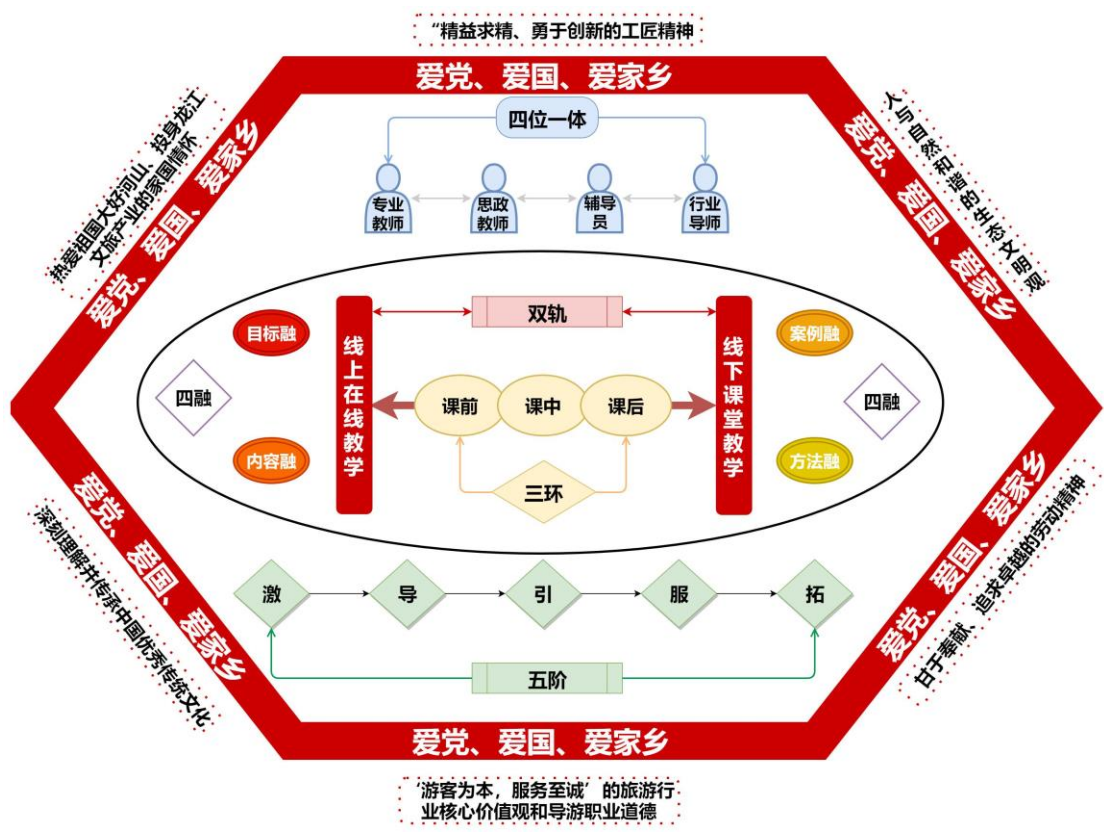
《导游业务》课程教学和课程育人双大纲，确定知识传授、能力培养和思想育人三位一体的课程思政目标。

1. 培养学生友善、团结、互助的性格和互相学习，掌握处事之道。
2. 培养学生工作细致和精益求精的素质。避免学生带团实践中因疏忽大意产生的种种问题。
3. 培养学生诚实守信教育，爱国爱岗教育，对祖国的大好河山的民族自信和自豪感的思政教育。

培养学生在带团中讲解中国文化和旅游地景区景点时体现出理论自信、制度自信、文化自信、道路自信的思政教育。



充分运用线上线下两个育人轨道，通过课前-课中-课后三个环节，在学习中融入课程思政元素，构建课程思政教学模式。



三、思政元素

聚匠心、有大爱、精讲解、乐服务

教学模块	章节名称	教学内容摘要	思政教育元素
模块一： 导游服务理论	任务一：导游服务	导游服务的产生、发展历程；导游服务的性质、特点和原则；导游服务地位和作用	培养学生诚实守信、爱国主义、自立自强、服务至诚的价值观。
	任务二：导游人员	导游的分类；从业素质和职责要求；导游的职业道德与修养；文明旅游规范；服务礼仪规范等	培养学生职业规划，礼貌礼节，尊重他人教育，爱岗敬业教育，遵纪守法教育等
模块二： 导游服务规范	任务三：团队导游服务规范	地陪、全陪和景区导游员 导游服务程序及服务质量	游客为本、服务至诚教育；利他主义教育；严谨作风教育
	任务四：散客导游服务规范	散客旅游的内涵和特点； 散客导游服务规范	游客为本、服务至诚教育；利他主义教育；严谨作风教育
模块三： 导游服务技能	任务五：导游语言技能	导游语言的特征；口头语言表达技巧；态势语言运用技巧；导游语言的沟通技巧等	礼貌礼节教育；勤学勤练教育等
	任务六：导游带团技能	导游带团的特点与原则；心理服务的技巧组织和协调的技巧等	服务至诚教育；团队精神教育；尊重他人教育等
	任务七：导游讲解技能	导游讲解原则与要求；实地导游讲解常用技法；实地导游讲解的要领等	文化自信教育；不断进取教育

	任务八：导游应变技能	游客个别要求的处理、问题、事故和自然灾害的处理等	游客为本、服务至诚教育；乐于助人、勇于担当教育
模块四： 相关知识	任务九：导游相关知识	旅行社知识、饭店知识、景区知识、入出境知识、交通知识等	遵纪守法教育，严谨作风教育