

上海建桥学院课程教学进度计划表

一、基本信息

课程代码	2060721	课程名称	导游法规与业务
课程学分	2	总学时	32
授课教师	杨晓燕	教师邮箱	05028@gench.edu.cn
上课班级	旅游 B21-1, 2 班	上课教室	二教 206
答疑时间	周二 7-8 节		
主要教材	导游业务, 全国导游人员资格考试教材编写组编, 旅游教育出版社 2018. 5. 第 4 版		
参考资料	旅游政策与法律法规, 李文汇、朱华主编, 北京大学出版社, 2019 年 1 月第 6 次印刷		

二、课程教学进度

周次	教学内容	教学方式	作业
1	第一章 导游概述 第一节 导游现象的起源和发展 第二节 导游服务的概念、特点; 导游服务的基本原则	讲课	
2	第三节 导游员应具备的素质 导游人员应该基本的素质, 包括知识储备, 技能要求, 语言表达能力, 应变能力等	讲课、讨论	
3	第二章 第一节 地陪导游的服务程序 包括地陪导游在准备阶段、接站阶段、带团期间以及送站阶段的服务程序及规范要求	讲课、讨论	
4	第二节 全陪导游的服务程序, 包括与地陪人员的团队合作重点, 全陪的带团服务要点等 第三节 出境领队的服务程序, 与地陪、全陪的合作要领; 与旅游团成员的相处。	讲课、讨论	
5	地陪与全陪的接待要领随堂测试	考核	

注: 课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上, 并发送到教务处存档。

6	第三章 第一节旅游者个别要求处理的基本原则 第二节旅游者提出的在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	讲课、讨论	
7	第三节 旅游者要求自由活动的处理； 第四节 旅游者要求探视亲友或亲友随团活动活动处理； 第五节 旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理	讲课、讨论	
8	旅游者的其他个别要求的处理 个别要求处理的案例分析	讲课、讨论	
9	第四章 第一节旅游故障的类型与成因 第二节旅游故障处理的基本原则与程序 第三节旅游计划和日程变更的处理 第四节漏接、错接的预防与处理	讲课、讨论	
10	第五节旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理 第六节旅游者证件、行李、钱物遗失的预防与处理 第七节旅游者患病、死亡及安全事故的处理	讲课、讨论	
11	案例分析及讨论	讨论、考核	
12	第五章 第一节 导游人员资格考试及导游证管理制度 第二节 导游人员的积分及年审管理制度 第三节 导游人员的权利与义务 第四节 领队人员的管理制度	讲课 谈论	
13	第六章 旅游出入境管理制度及相关规定；旅游出入境的证件要求	讲课、讨论	
14	第七章 旅游纠纷及其解决概述 旅游纠纷的投诉解决 旅游纠纷的诉讼解决	讲课、讨论	
15	旅游纠纷案例分析	讨论	
16	考试	考核	

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成(1+X)	评价方式	占比
1	考试	40%
X1	课堂表现	10%
X2	口试	20%
X3	小测验	30%

任课教师:

杨晓燕

系主任审核:

华玉

日期: 2023. 2. 15