

高等职业教育财经类专业综合实训教材
总主编 王茹芹

导游岗位实训

TOURIST GUIDE TRAINING

王琦 主 编
程伟 副主编

上海财经大学出版社

F59
f6-c2

高等职业教育财经类专业综合实训教材

导游岗位实训

■

王琦 主 编

程伟 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游岗位实训/王琦主编,程伟副主编. —上海:上海财经大学出版社,2007.4

(高等职业教育财经类专业综合实训教材)

ISBN 978-7-81098-866-7/F. 812

I. 导… II. ①王…②程… III. 导游-高等学校:技术学校-教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 011961 号

- ☐ 丛书策划 何苏湘
- ☐ 责任编辑 张美芳
- ☐ 封面设计 钱宇辰
- ☐ 投稿热线 apin001@163.com
- ☐ 订购电话 021-65904705

DAOYOU GANGWEI SHIXUN

导游岗位实训

王琦 主 编

程伟 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销
上海译文印刷厂印刷

宝山葑村书刊装订厂装订

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 11 印张 215 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 17.00 元

高等职业教育财经类专业综合实训教材

编委会

主 任 王茹芹

副 主 任 周 宏

委 员(以姓氏笔画为序)

王丽丽 王希来 王 琦 延 静

孙万军 李宇红 吴晓辉 陈鹤鸣

赵玉珍 赵庆萱 姜韵宜

总 主 编 王茹芹 周 宏

执行策划 孙万军

总 序

根据《国务院大力发展职业教育决定》的要求:“加强职业院校学生实践能力和职业技能的培养,高度重视实践和实训环节教学”,我们应把实践教学贯穿于高等职业教育整个人才培养的全过程:一要加强课堂教学与实践的结合,培养学生专业专项技能;二要加强专业综合实训,培养学生岗位综合能力;三要加强企业顶岗实习,提高学生职业综合素质。

在以往的职业教育过程中,一般分为课堂教学和毕业前的顶岗实习两个阶段,忽略了专业理论知识与专业技能的综合运用、各种专业专项技能的综合运用,以及专业核心能力与关键能力的综合运用,导致课堂教学和顶岗实习相脱节,学生不能迅速适应实习岗位,直接影响到学生就业。经过对职业教育实践教学体系的研究与实践,探索并尝试了专业综合实训这一重要的教学环节,较好地解决了上述问题。

财经类专业综合实训是指为了让学生掌握财经领域的职业岗位技能,而在模拟实际环境中,按照职业岗位分工方式进行反复综合训练的活动过程。它以培养职业岗位综合能力和素质为目标,是学生由书本走向实习和就业的接口,是学生提高素质、养成良好职业道德和严谨作风的重要平台。

财经类专业综合实训课程是高等职业院校财经类专业的核心专业技术课程,是学生在学完专业知识之后开设的综合性实践课程。

经过近几年的教学改革研究和实践,我们主要针对高等职业教育财经类工商企业管理、连锁经营管理、国际商务、市场营销、电子商务、财务会计、物流管理、金融以及旅游经济等专业创建了专业综合实训课程体系。为解决综合实训教学急需,我们组织编写了这套高等职业教育财经类专业综合实训系列教材,主要包括创办企业实训、办公事务实训(企业行政管理能力训练)、创新能力实训、卖场经营岗位综合实训、国际贸易岗位综合实训、电子商务岗位综合实训、人力资源管理岗位综合实训、采购管理岗位综合实训、销售管理岗位综合实训、会计岗位综合实训、物流公司岗位综合实训、商业银行综合柜员岗位实训等。这些实训教材内容相互衔接,构成了一个整体。

本套教材不同于现有的理论教材和实训教材,它是按照财经领域职业岗位的

要求而编写的专业综合实训教材。有以下几个主要特点:

一是实训内容仿真,通过构建仿真的环境,设置仿真的职业岗位,按实际工作的操作规范和业务流程分工协作,进行业务处理,有效地培养了学生的职业岗位综合能力;

二是实训模式独特,将实际工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法、研究式协作学习法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位实训模式”,应用这种模式,首先设计协作任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过角色扮演、协同工作以及角色轮换,按照规定的流程,进行岗位综合训练,有效地调动了学生的学习积极性;

三是实训资源丰富,我们开发了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的实训教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、课件、网络资源,配备了计算机软件系统平台,为提高实训教学质量奠定了基础。

在本套教材的编写过程中,我们还得到了社会各界领导、专家、学者以及企业家们的大力支持,参考了许多教材、专著、论文、网站等内容,在此一并表示衷心的感谢。

本套教材是高等职业院校财经类专业教材,适用于其他各类职业教育和企业管理人员培训,是广大财经干部自学企业管理知识和进行职业能力训练的实用教材。

由于编写专业综合实训教材经验不足,并且时间仓促,书中会有缺点和错误,敬请读者批评指正,以便不断修改完善。

高等职业教育财经类专业综合实训系列教材编委会

2006年3月

前 言

导游岗位实训课程是高等职业院校导游专业学生的一门综合实训课程。它既是学生在完成专业基础课程和专业技能课程之后的一门专业技能综合课程,也是学生在顶岗实训和就业实习课程之前的一门准备性专业技能课程,更是一门集专业知识、职业技能、岗位实践于一体的综合能力训练项目。

《导游岗位实训》就是这样一本高等职业教育综合实训教材。本教材以导游实际业务流程为序,将旅行社导游岗位的主要技能分为十个实训单元,每个实训单元又分别设计了多个任务,选取模拟导游工作,特别是地陪导游工作的实际工作场景,按照导游工作的基本业务流程和主要环节的工作要求,进行强化训练。内容涉及导游员独立带团、景点讲解以及常见突发事件处理等方面。

《导游岗位实训》一书的撰写是我们经过多年的课堂教学和多年的院企合作后的一个成果。它既是导游专业学生校内实训课程的教学用书,也是立志从事导游实际工作者的指导性用书。本书在编写过程中注意突出以下三个特点:教学内容的基础性、技能训练的综合性和模拟的时代性。

教学内容的基础性,主要是指学生通过本门课程的实训,学会运用所学知识解决未来实际工作中可能遇到的一般性问题。

技能训练的综合性,主要是指本课程在对导游基础、导游业务、旅游法规与职业道德、汉语言文学知识、北京导游和当代北京概况等课程的知识予以综合的基础上,突出导游专业学生专业核心能力分析和能力训练的综合,延伸了专业核心能力和职业岗位能力的综合。

模拟的时代性,主要是指根据国家旅游局和北京市旅游局最新的导游人员资格考试的基本要求,以旅游业对导游人员的岗位要求为基础,结合高职学生的实际情况,特别是针对北京市旅游业对导游人员职业道德和职业能力的行业需求,整合了相关内容,以实训专项的形式安排了有针对性的教学内容,一方面满足了行业对导游从业人员的能力要求,另一方面也为优化行业结构、提升整体从业人员素质做了有益的尝试。

《导游岗位实训》一书由王琦副教授任主编,程伟任副主编,初稿分别由王琦(绪论、实训一及附录)、李丽虹(实训二至实训四及附录)、刘雁琪(实训五至实训七

及附录)、程伟(实训八至实训十及附录)编写;由王琦负责实训二至实训四、实训八至实训十的修改,程伟负责实训五至实训七的修改,王琦和李丽虹负责附录的修改,王琦负责全书的定稿;童俊、唐青平老师参与了本教材相关案例的编写,杨虹老师参与了本书的案头工作。

感谢尊敬的王连义老师、贾克俭先生对导游专业建设工作的关心与指导,这一指导为我们总结和提炼导游专业培养目标、研究和确定针对导游人员有效的教学方案、坚持和实践围绕旅游业市场需求开展教研活动等奠定了坚实的基础。感谢故宫博物院宫廷部苑红旗研究员、展宣部阎宏斌主任和张光耀先生对导游专业实践教学工作的大力支持与帮助。感谢八达岭总公司书记张留权先生、鸿基国际旅行社总经理武裕生先生、维京之旅总经理鲁青山先生,他们对本书的编写提出了很好的建议,使本书更具实践性和实用性。

虽全体人员勤勉努力,但由于我们的专业水平和实践经验有限,书中的不妥或错误之处,敬请各位专家、同行和广大读者批评指正。

编者

2007年3月

目 录

总序	1
前言	1
绪论	1
实训一 认识导游工作	8
任务1 明确导游工作的原则	8
任务2 认识导游服务的性质	12
任务3 认识地陪导游人员的工作职责	13
任务4 认识导游人员的纪律和守则	14
相关知识	15
实训二 接站准备	19
任务1 行程计划分析	19
任务2 所带团队分析	21
任务3 处理行程安排中的疏忽	26
任务4 接待特殊人群	27
相关知识	28
实训三 机场接团	35
任务1 机场接团准备	35
任务2 欢迎辞	36
任务3 首次沿途导游设计	38
任务4 介绍北京	40
相关知识	42
附录	46

实训四 火车站接团	60
任务1 火车站接团准备	60
任务2 首次沿途导游设计	62
任务3 导游接待线路的设计	64
相关知识	66
附录	68
实训五 入住酒店	74
任务1 饭店资源调查	74
任务2 旅客住宿饭店介绍——熟悉饭店基本设施	75
任务3 办理入住手续	77
任务4 特殊情况的处理	79
相关知识	82
附录	85
实训六 商定旅游行程计划	95
任务1 理解商定旅游日程的必要性	95
任务2 地陪与领队核对日程安排的工作流程	96
任务3 处理组团社与地接社的计划差异	98
任务4 领队要求增加旅游项目的处理	99
相关知识	100
实训七 参观游览	102
任务1 调查主要旅游资源的分布	102
任务2 掌握主题旅游产品设计的原则	104
任务3 掌握重点景点重点线路的讲解	107
任务4 特殊情况的处理	110
相关知识	120
附录	123
实训八 其他服务	137
任务1 餐饮服务	137
任务2 特色旅游产品调查	140
任务3 购物服务的基本流程	141

任务 4 购物退换的处理	143
任务 5 娱乐服务	144
相关知识	145
附录	145
实训九 送站服务	148
任务 1 机场送站前的准备	148
任务 2 机场送站	150
任务 3 特殊情况的处理	151
相关知识	153
实训十 后续工作	159
任务 1 填写地陪带团日志	159
相关知识	161

绪 论

■ 对导游业务的认识

导游工作是旅行社业务中的一个重要工作,也可以说,它是旅行社业务整体水平、旅游行业整体形象的最突出的代表。导游人员的专业知识、基本技能、职业道德和职业修养,不仅体现了旅游业的文化特色,而且也传承着中华民族的优秀品德。因此,正确认识导游工作,可以帮助学生提高职业意识和专业水平;而掌握导游工作相关的技能技巧,可以帮助学生迅速地适应旅游业发展的要求,尽快而顺利地胜任导游工作。

导游人员按照工作区域不同可分为海外领队、全程陪同导游人员和地方陪同导游人员;按照语种不同可分为中文导游人员和外语导游人员;按照职业性质不同可分为专职导游人员和兼职导游人员;按照等级不同可分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。本书则以培养北京地区的地方陪同初级导游人员为主要实训目的。

地方陪同导游人员(简称地陪)是指受地方接待社委派,代表接待旅行社实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

导游工作涉及到旅游计划的整体实施,涉及到旅游过程中的方方面面。因此,现代导游工作不仅是一个专业和职业,而且是一门服务和艺术,这一工作性质和行业特点,对从事导游工作的人员素质提出了具体的要求。这一要求主要包括六个方面:强烈的爱国主义意识、广泛的专业基础知识、较强的组织协调能力、精湛的导游服务技能、大方的职业仪容仪表、健康的身体心理素质。

(一)强烈的爱国主义意识

从事外事、旅游工作三十多年、接待过各行各业人士、曾为许多国家领导人担任翻译工作的王连义老师,在他的第十二本书《海外风情趣谈》中写到:“近些年来,我发现一些国人,特别是青年同志,对祖国了解甚少,对海外也知之不多,可是对外国的人和物,却盲目崇拜,认为外国什么都好,祖国什么都差。我经常对我的学生讲:我走的地方愈多,愈眷恋这片黄土地;对美国这个国家愈了解,对自己的祖国愈热爱。我希望广大读者能意识到做一位堂堂正正的中国人是自豪的,能更加热情地热爱自己的祖国和人民!”可以看出,作为一名从事旅游工作的老前辈,王连义老

师将其一生工作的深刻感触凝结为强烈的爱国主义意识。所以每一位从事导游工作的新人,在为旅游者提供热情、有效服务的同时,更要自觉维护国家的利益和民族的尊严,热爱祖国和人民,热爱本职工作。作为一名北京的导游人员,还应具有首都意识,做传承中华文明的使者,在平凡的岗位上以实际行动诠释导游工作的魅力。

(二)广泛的专业基础知识

知识是人类认识世界、改造世界过程中所获得的认识和经验的总结,正确的知识反映了对事物及其发展变化规律的正确认识,正确的知识也是人们认识世界、改造世界的思想武器。导游工作所涉及的知识非常广泛,其范围既有自然科学知识、社会科学知识,也有思维科学知识和综合学科知识;既有专业基础知识,也有专业技能和服务技巧方面的知识。这些知识统一、综合于导游工作的全过程之中,对于这些知识的理解和运用,是做好导游工作的必要条件。正如英国伦敦的导游培训教学大纲中所指出的:“知识是导游的基础,这种知识必须是有根据的,经过选择而且能很好地表达出来的。”导游人员应掌握的知识主要包括:语言文学知识、政策法规知识、历史地理知识、旅行医学知识以及导游专业知识等。只有肯钻研、勤学习的人,才能胜任导游工作。埃及一位资深导游总结道:导游人员最重要的知识是历史文化知识,最重要的态度是永远不间断地学习。

(三)较强的组织协调能力

导游人员具有丰富的知识是非常必要的,但仅有知识还不够。一个好的导游人员还必须具有活泼愉快的气质,有能引起旅游团热情和信心的能力。因此,善于同人打交道的能力是导游最重要的能力,处理意外事件的经验是导游最重要的经验。而以此为核心的职业能力,是导游人员胜任导游工作的主观条件。

组织能力是指能使公众群体共同达到某一目的的能力。导游人员在组织旅游者参观游览活动中,应该熟悉旅游者的群体特征,像乐队指挥那样调动旅游者,有条不紊地开展工作。导游人员应具有争取他人支持的能力,随机应变地处理各种各样的问题,搞好与各方的关系,建立与维护一种团结、互助、合作的职业人际关系。在旅游活动中,当遇到如遗失、变更、突发事件等未曾预料的各种情况时,导游人员应能保持镇定沉着,及时冷静地予以处理。导游服务的难度就在于工作的灵活性和问题出现的突发性和随机性。因此,导游人员应该具有立体的、多层次的、全方位的处理错综复杂问题的综合协调能力和应变能力。

导游人员的组织协调能力主要表现在:处事不惊,具有出色的判断力;聪明勤奋,凭借智慧和服务取胜的能力;察言观色,具有获取信息和处理信息的能力;灵活多样,具有解决问题和化解矛盾的能力;冷静果断,具有及时处理和迅速决策的能力;情绪稳定,具有稳定人心、转危为安的性格魅力。

(四)精湛的导游服务技能

导游的语言、知识和服务技能是导游服务的三个基本要素,三者共同作用于导游服务的全过程,缺一不可。导游服务技能是指专门运用导游服务技术技巧的能力,它是比知识和性格更为重要的要素。

导游服务技能可分为智力技能和操作技能,主要体现在导游的讲解能力、规范服务能力和特殊问题处理及应变能力三个方面。导游的讲解能力包括语言表达能力和对景点景区知识的语言组织及讲述能力,其中语言表达能力包括语言的准确性、生动性、逻辑性、严谨性以及表情运用等。导游的规范服务能力包括导游人员对工作职责、服务程序和标准的掌握运用能力。导游的特殊问题处理及应变能力是指导游人员除了掌握丰富的知识和服务技巧外,还应掌握一些实用的操作技能,如急救、驾驶、摄影及相关工作的业务流程等,这可以体现导游人员的职业素养和专业水平。

(五)大方的职业仪容仪表

导游人员的仪容仪表既是导游工作的内在要求,也是导游人员的道德修养、文化素养、审美情趣、精神面貌的外在表现。整洁得体的衣着、友善亲和的表情、积极诚恳的态度、稳重大方的举止,不仅反映了导游人员自身的修养程度,而且体现了导游人员对旅游者的尊重程度。导游人员的职业仪容仪表通常被称做导游人员的风度。风度是指人们对某人形体、举止、谈吐和装束打扮的一种肯定的审美尺度,它来源于人的心灵。朴素的作风、纯真的感情、大方的举止、诚实的态度构成了旅游者对导游人员的职业要求。正像日本导游专家大道寺正子总结的:旅游者对导游人员的要求是亲切、开朗,口齿清楚、用词优美,有真挚诚恳的态度,行动迅速准确以及有涵养和优雅性。

(六)健康的身体心理素质

导游人员的工作时间较长、工作流动性大、体力消耗大,因此导游工作对导游人员的身体素质要求也比较高——它要求导游人员在办理繁杂手续的奔波中、在处理协调各种关系的思考中,始终保持脑力和体力的良好状态。据相关数据统计,北京的导游人员一次带团平均每天要走 10~15 公里,体力的支出可想而知。再加上天气、水土、饮食及突发事件等因素的影响,对导游人员身体的考验,就更为突出了。因此说,良好的身体素质、强健的体魄是做好导游工作的物质保障。

导游工作是一项必须与人打交道、处理好各种矛盾、调节好各方关系的工作。因此,导游人员还必须具有理性的心理品质。在整个工作中,导游人员要时刻明确自己的工作岗位是服务于旅游者的,时刻清楚自己的工作任务是向旅游者提供物质和精神服务,只有保持良好的心态,才能冷静处理各种情况。不仅如此,一名优秀的导游人员还要掌握、运用旅游者心理现象产生和心理变化规律的相关理论,从

组织者和管理者的高度来感染、调动、引导旅游者的旅游欲望,远离、排斥那些消极因素的影响,使旅游者得到更多、更美的旅游享受,出色地完成本职工作。

■ 目的与要求

《导游岗位实训》以常规地陪导游人员工作模拟训练为主,在全程规范的流程训练之后,特别安排了不同工作阶段和工作环节的特殊问题处理部分,对未来工作中可能出现的经常而典型的情况加以强化训练。

本课程主要依据北京地陪导游工作的基本工作内容和工作流程,分段分析主要工作要求,选取典型案例加以说明,以达到帮助学生了解实际工作基本情况、掌握实际工作基本要求、胜任初级导游工作的目的。

本课程的内容综合分析了导游人员,主要是地陪导游人员的职业能力要求,以强化导游专项技能为核心,按照其实际工作的全部过程,将岗位实践教学贯穿实训课程的始终。实训内容的设计坚持以学生为主体、问题分析为切入、实战演练为方法,突出能力培养的中心地位,极大地活跃学生的思维、激发学生的参与意识。在案例的收集、整理和编撰工作中,我们借鉴了导游工作中出现的真实事件,选取其中具有代表性的案例。在实训教学中,要求学生运用所学专业基础知识和专业技能知识,认真分析案例所列内容,由学生讨论或演示解决方案。之后,根据训练的内容提示,分别由学生评议组或指导教师进行课后评析。指导教师在每次课前,还可进行必要的提示。课后点评中,注意重申训练的要点,肯定学生训练中的合理做法,对不当的处理方法加以纠正和修正。

本课程对学生的职业能力要求主要有以下三个方面。

(一) 了解地陪导游人员的基本工作流程和岗位职责

改革开放后,中国旅游业进入了快速发展的新阶段。旅游业不仅成为发展最快、产出较高的产业,而且成为国民经济新的增长点。随着中国旅游产业从“事业型”向“产业型”转变,旅游产业的形象逐步鲜明地树立起来,在世界旅游业中的地位不断提高。随着中国旅游经济的发展和市场的扩大,外出旅游的需求呈现出多层次、多类型的局面。旅行社行业一直被视为旅游产业的龙头,而导游人员的工作在旅行社行业中具有举足轻重的地位。因此,导游人员工作质量的高低是直接关系到旅游行业发展的重要因素。导游人员要做好导游工作,就必须模范地遵守岗位职责、规范地执行工作流程。导游综合业务实训课程首先让学生通过实训掌握导游岗位的工作流程和工作职责、明确导游工作的性质内容,为他们今后顺利走上工作岗位奠定基础。

(二) 培养地陪导游人员的综合业务能力

尽管说旅游活动纷繁复杂、旅游人员千差万别、导游工作常做常新,但是组织

旅游活动还是有一般规律和常规技能蕴涵其中的。因此,本教材从地陪导游工作的接站准备开始,到后续工作结束,选择了十大单元 30 多个任务,以任务驱动的方式,培养学生的导游岗位综合业务能力。具体表述为:

- ◆ 通过训练,使学生掌握一个完整旅游活动的组织过程,提高严谨统筹的组织能力;

- ◆ 通过训练,使学生明确旅游是一种高级的人类活动,提高与人沟通的公关能力;

- ◆ 通过训练,使学生理解旅游需求的多样性和文化交流活动是旅游的重要内容,提高学生景点景区的讲解能力;

- ◆ 通过训练,使学生熟悉北京丰富的旅游资源和多样的旅游设施,提高有效组织旅游活动的业务能力;

- ◆ 通过训练,使学生了解旅游活动的特点和旅游者不同的群体特征,提高处理旅游活动中经常性问题和突发事件的应变能力。

(三)提高地陪导游人员的职业道德和职业修养

导游服务是一种较为复杂的服务,是智力与体力相结合的服务,这也是它与其他服务相区别的独特性。旅游是人类精神生活的高级需要,因此导游服务的核心内容是文化传递,导游人员作为旅游者与旅游吸引物之间的媒介,他所传递的实质上是各民族的传统文化和现代文明。因此,从事导游工作的人员应该具有较高的以文化修养为核心的职业修养。

旅游活动作为一种社会现象在促进社会物质文明和精神文明的建设中起着重要的作用。旅游活动也就成了世界上规模最大的社会活动。因此,导游工作具有社会性、经济性和涉外性的特征。这些特征决定了导游从业人员的职业道德和职业修养对旅游行业乃至整个社会的可持续发展具有重要的意义。鉴于此,我们在教育中必须强化学生职业道德和职业修养方面的培养,并把学生在职业道德和职业修养方面的表现作为评判学生处理问题能力的重要标准。

■ 主要内容

本书以旅行社实际工作需求为依据,以旅行社主要岗位为场景,以北京导游实际业务为内容,全方位仿真模拟。本书的具体内容是将地陪导游的基本工作流程分为十个单元,从整体到部分、从宏观到微观、从流程到岗位职责,通过案例教学法、任务驱动法和归纳演绎方法等,分别对接站准备、机场接团、火车站接团、入住酒店、商定旅游行程计划、参观游览、其他服务、送站服务和后续工作等方面进行实训(见表 0-1)。

表 0-1

《导游岗位实训》的内容

序号	实训顺序	实训内容
一	认识导游工作	明确导游服务的性质、特点,明确导游人员的工作职责、工作纪律和守则
二	接站准备	做好计划行程分析和所带团队分析
三	机场接团	熟悉机场设施、认找旅游团、带领旅游团登车、致欢迎辞、首次沿途导游设计(机场高速沿线)、介绍北京等工作环节
四	火车站接团	熟悉火车站设施、认找旅游团、带团登车、致欢迎辞、首次沿途导游(长安街沿线等)、北京导游(接待道路)线路设计等具体工作
五	入住酒店	熟悉北京酒店资源、熟悉酒店基本设施、办理入住手续、特殊情况处理、了解星级酒店设施的国家标准
六	商定旅游行程计划	熟悉旅行社的行程计划安排,做好个别要求的处理以及组团社与地接社计划差异的处理
七	参观游览	了解北京主要旅游景观资源分布、熟悉北京主要主题旅游产品设计、熟练主要景点讲解的设计方案
八	其他服务	熟悉北京特色餐饮项目,了解北京旅游定点商店基本情况,了解北京特色旅游娱乐场所分布,调查北京特色旅游产品,做好餐饮服务、购物服务、娱乐服务等其他服务
九	送站服务	熟悉民航、铁路交通常识,做好票证确认,办理离店手续、沿途导游、协助登机、致欢送辞等工作
十	后续工作	填写地陪带团日志、游客意见反馈单等

■ 组织与建议

导游岗位实训按照学生未来实际工作的流程来设计,具有较强的实践性,更易引起学生的兴趣和参与的积极性;其案例、任务和提示,突出对学生职业能力的培养和训练,具有较强的综合性,可帮助学生专业课学习,实现从量的积累到质的飞跃。因此,在实训课程的组织中,一定要坚持从案例分析出发,通过问题驱动、角色模拟、案例分析、学生互评、教师点评等步骤和方法,根据教学的培养目标、学生专业特点和群体差异,有计划、有侧重地进行实训。课前,教师要根据下次实训的内容,提示学生把相关的专业知识加以预习;课中,教师应像教练一样调动学生积