

# 中职导游服务技能课程中任务驱动法高效运用的探讨

江立萍

(湖北省襄阳市保康县中等职业技术学校 湖北 襄阳 441600)

**[摘要]**导游服务技能课是中职导游专业中一门重要课程,主要用来培养学生导游服务能力,包括多个内容,课程比较实用,实践性特点突出。导游服务程序可以进行分解,变成项目或任务,导游专业课也要注重创新性,注重实用性,强调操作,为了提升学生的职业技能,培养专业素养,教师必须使用各种教学方法来提升教学质量。本文主要探讨中职导游服务技能课任务驱动法高效运用的策略,文章阐述了当前导游服务技能课的教学现状,在此基础上,提出任务驱动法教学策略。

**[关键词]** 中职; 导游服务技能; 任务驱动法

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.04.415

## 一、中职“导游服务技能实训”课程的性质和教学现状

### 1. 性质

导游服务技能课是中职导游专业开设的实训课,对教学的重点难点都有详细的说明,体现了导游行业的特点,教师可以通过各种实训展现接近真实场景的情境,通过角色扮演让学生能够将理论与实践进行结合,提升学生的应变能力和分析能力。

### 2. 教学现状

导游服务技能是一门很重要的专业课,不少教师强调理论教学,不强调实训,这与职业教育理念相违背,不能适应学生提高竞争能力的需求,有不少教师为了帮助学生通过导游人员资格考试,几乎不进行实践教学,这导致学生毕业以后不能很快适应工作岗位。国家对职业教育扶持的力度越来越高,中职院校招生规模扩大,但是生源质量出现了变化,有下滑的趋势,不少中考失败者投考了中职院校,这一部分的文化基础相对较弱,学习习惯又不良好,不愿意刻苦学习,学习比较被动,再加上教师照本宣科法,导致学生上课时心不在焉,甚至完全不听讲,毕业以后没有掌握应掌握的技能,在导游服务技能课程中,这一特点也比较突出,以服务为导向,以就业为目标的教育理念,无法得到很好地体现。

## 二、任务驱动法

任务驱动法这些年来越来越被各级教育体系的教师所重视,这种教学方法能够显著提升教学质量,适用于各科教学,在中职院校导游服务技能课也有较高的应用价值,所谓的任务驱动就是教师引导学生,通过整合学习资源,进行互助或自主学习,完成一个共同任务,是一种实验性特点非常显著的教学方法。任务驱动教学法首先要进行情境创建,这是开展任务驱动的第一环节,通俗地说就是布置任务前的环境设置环节,创设情境是为了任务的演出接近现实,从而调动学生学习兴趣。情境的创设必须与课程教学目的接近,让学生带着任务来学习,能够更容易达到教学目标,教学具有形象化的特点。第二个步骤是明确要解决的问题,任务的情景已经有了,就需要让学生掌握要完成什么样的任务,教师应该把与任务关联性比较显著的若干个问题作为中心内容,对重难点进行分解,提供解决问题的思路,让学生通过整合以往的知识以及其他新收集到的内容,将任务进行细化。第三个步骤就是自主协作学习,小组学习法最为常用,通过小组内学生的自我研究、互相探讨,取长补短,完成任务,当然,在小组学习期间,教师要进行指导,及时纠正错误的观点,避免方向出偏,并补充必要的知识点。任务驱动教学法共有四个环节,当然四个环节也可以合并为三个环节,最后的环节是效果评价,通过评价使学生能够发现自己的不足,学习到其他人的长处,从而起到促进学习质量提升的目的。

## 三、任务驱动教学法的实施

### 1. 整体规划,设计任务

要开展好任务驱动教学法,首先要根据课程的具体内容和要达到的教学目标进行学习模块的整体规划,完成任务的设计,每个学习任务都分配有教学目标,也就是说每个学习任务的完成都能够达到一个目标,掌握一部分知识内容,每一个任务模块还要具体进行细化,形成若干个小任务。以导游服务技能课为例,根据地方陪同导游的工作程序,可以将任务进行分解,例如接待前的准备工作、迎接服务、入驻服务以及日程、游览服务、接送站等服务以及后续的工作,任务设计要细化到可执行的角度,例如接待模块中的地陪全陪酒店工作人员、旅

行社计调人员等身份的模拟,学生必须掌握旅行社运营的一般知识以及旅游服务的必备知识,例如出入境、保险、交通运输、民族风俗等知识,这样才能够做好相关工作,要掌握社交礼仪,有很好的心理准备,然后才能根据任务的目标完成任务。

### 2. 准确下达,控制任务

任务驱动法不是游戏,是为了提升课堂教学质量,让学生掌握相关内容,这样进行课程的讲解时,就能够更好地完成教师布置的任务,学生在完成任务期间,教师要做好控制和引导,教师在介绍课程目标内容时,应该将导游业务分解成若干模块进行说明,按照地陪服务的流程,阐述环节之间的联系以及考核要点,下达任务后,教师对学生完成任务的进度要及时进行跟进,发现问题及时解决,指导要有针对性,要在现场实施任务,对产生的阶段性成果进行验收,避免在阶段性任务期间出现应付的情况,例如在购物服务时,学生要辨别导游职业允许的购物服务和不允许的购物服务,游客可以购买的旅游纪念品的品类。还要掌握办理发票、申报通关等工作,如果牵涉到仿古艺术品、古玩,更要强调出入境要求和运输要求,这类知识内容相当复杂,学生没有实际工作经验时,考虑问题可能有偏差,教师要必要时予以根据予以指导,让学生掌握文物维护法以及文物出境派件管理办法等内容,从而很好地解决问题。

### 3. 验收任务,评价考核

学生完成任务后必须进行考核,以检验任务驱动法的教学效果,因为这一任务完成好坏直接决定了下一个任务能否顺利进行,对整个课程的学习质量有重要的影响,做好验收工作,能够找到教学中的不足,从而进行改进,能够了解学生学习的差异,从而进行有针对性的指导,因材施教,还能够对学生产生鼓励作用,提升其学习兴趣,例如在完成的任务的后期阶段,学习小组要模拟完成地陪向旅行社财务部门进行结账等任务,还要上交纸质单据、活动日程表,并进行辩论,在答辩考核时,要进行提问和打分,然后评价小组之间的差异,每个小组还要选出代表进行工作总结,教师最后进行综合性的点评,这样就能够使任务驱动法达到最理想的教学效果。教师在点评时,既要进行鼓励,也要适当进行不足问题的描述,这样才能产生激励作用。

## 结束语

任务驱动法能够充分调动学习积极性,能够使变成教学的主体,任务驱动教学法能够将每个教学内容巧妙隐藏在任务之中,通过引出问题、分析问题、解决问题,使学生提高创新能力,养成自主学习的习惯,能够提升综合素质。任务设计质量直接决定了任务驱动教学法的实施能否顺利,任务驱动教学法能够使学生在实践环境中进行学习,能够使理论与实践紧密结合,能够使学生提高学习的兴趣,因此具有广泛的应用价值,在开展旅游服务技能课程时充分运用任务驱动法,能够使本门课程的教学质量显著提升。

## 参考文献

- [1] 孟柏含. 中职导游服务技能课程中任务驱动法高效运用的探讨[J]. 课程教育研究, 2019(14): 143-144.
- [2] 陈洪钢. 任务驱动模式下模拟导游课程教学探讨[J]. 新校园: 中旬刊, 2015.
- [3] 刘伟. 在中职导游服务技能课程中实践项目教学法[J]. 新课程学习: 综合, 2011(10).