

## “接受当面预定机票”项目重点难点

教学任务	1.符合礼仪要求的当面接待一个旅客； 2.按照礼仪规范，受理当面预定。		学时	4
教学目标	能力目标	1.能够在具体预定服务过程中，体现出标准的礼仪规范； 2.能够自如、灵活的当面与旅客交往； 3.能够熟练的为旅客办理机票预定手续；		
	知识目标	1.掌握当面接待礼仪的基本内容； 2.了解预定机票的办理程序和注意事项；		
	素质目标	1.培养学生在众人面前自如表达的能力； 2.培养学生团队协作能力； 3.培养学生的应急处理能力。		
项目教学重点难点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：自如的在实际服务过程中，表现出标准的当面接待礼仪规范</li> <li>●难点：灵活处置服务过程中的应急事件</li> </ul>			
任务中具体的教学重点难点	<p><b>任务一：符合礼仪要求的当面接待一个旅客</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：学会标准的当面接待礼仪规范</li> <li>●难点：自如的在众人面前表现出当面接待礼仪规范</li> </ul> <p><b>任务二：按照礼仪规范，受理当面预定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：掌握预定机票的操作规范</li> <li>●难点：在学会操作规范的基础上，遵守当面接待礼仪规范</li> </ul>			