

## “办理值机服务”项目重点难点

<b>教学任务</b>	1. 问候、示意旅客，询问其需求 2. 按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续 3. 结束值机服务，送别旅客。	<b>学时</b>	4
<b>教学目标</b>	<b>能力目标</b>	1. 能够在值机服务过程中，表现出标准的问候、询问和送别等礼仪规范； 2. 能够熟练的为旅客办理值机手续；	
	<b>知识目标</b>	1. 掌握问候、示意、送别旅客等礼仪规范的基本内容； 2. 了解值机的办理程序和注意事项；	
	<b>素质目标</b>	1. 培养学生当众自如表达的能力； 2. 培养学生团队协作能力； 3. 培养学生的应急处理能力。	
<b>项目教学重点难点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：自如的在实际服务过程中，表现出标准的值机服务礼仪规范</li> <li>●难点：灵活处置服务过程中的应急事件</li> </ul>		
<b>任务中具体的教学重点难点</b>	<p><b>任务一：问候、示意旅客，询问其需求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：学会标准的当面问候迎接礼仪规范</li> <li>●难点：正确、自信的对旅客进行问候迎接</li> </ul> <p><b>任务二：按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：掌握办理值机的操作规范</li> <li>●难点：在学会操作规范的基础上，遵守相关礼仪规范</li> </ul> <p><b>任务三：结束值机服务，送别旅客</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：掌握当面送别旅客的礼仪规范</li> <li>●难点：个性化送别，给旅客以温暖的感觉</li> </ul>		