

## 任务工单 21 在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接 VIP

学生姓名		学号		任务成绩	
任务名称	在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接 VIP	学时	2	班级	
实训设备	多媒体、投影仪。	实训场地	空乘特色教室	日期	
任务要求	分小组进行角色扮演，分组讨论服务重要乘客过程中需要具备的素质，并汇报出要点。				
任务目的	通过看视频、讨论、汇报，让学生对空乘有初步认识。				
<p><b>一、资讯</b></p> <p>1.什么是重要乘客？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>2.重要乘客的服务注意事项有哪些？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>3.在贵宾休息室门口迎接服务时有哪些注意事项？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p><b>二、决策与计划</b></p> <p>请根据任务要求，确定所需的设备和工具，并对小组成员进行合理分工，制定工作流程。</p> <p>1.确定小组讨论的框架和方向</p> <p>2.小组成员分工,不同角色进行礼仪准备</p> <p>3.需要的服务设备和工具</p> <p>4.查阅相关资料</p> <p>5.详细的工作计划书</p>					

### 三、实施与检查

- 1.小组成员确定角色后进行分工，每位同学针对自己的角色进行礼仪方面准备。
- 2.小组成员根据自己的角色，结合实际所学内容进行角色分析，同时准备道具
- 3.有专人负责，把讨论结果记录下来
- 4.小组成员进行课堂上展示，同时把讨论结果完整的表达出来。

### 四、评估

- 1.请根据自己任务完成的情况，对自己的工作进行自我评估，并提出改进意见。
- 2.教师对小组情况进行评估，进行点评。
- 3.本次任务成绩：\_\_\_\_\_。