

“提供饮食服务”项目重点难点

教学任务	1. 正确使用托盘，为VIP呈递各类饮食； 2. 人性化的为候机期间的VIP提供服务。		学时	4
教学目标	能力目标	1、能够在具体预定服务情境中，正确使用托盘为乘客服务 2. 能够在贵宾休息室为VIP灵活自如的提供人性化服务；		
	知识目标	1、了解托盘使用规范 2、会根据服务情境，正确使用托盘进行人性化服务		
	素质目标	1. 培养学生团队协作能力 2. 培养学生的应急处理能力 3. 培养学生良好的职业素养		
项目教学重点难点	<p>●重点：1、学生能熟练记住托盘使用规范，并结合实际待客过程中使用合适的托盘进行礼仪服务。 2、通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪中餐食服务的注意事项和要点</p> <p>●难点：学生在展示过程中能准确的运用托盘进行餐食供给。</p>			
任务中具体的教学重点难点	<p>任务一：正确使用托盘为VIP呈递各类饮食</p> <p>●重点：每位同学进行一次托盘使用展示，同时说明注意事项</p> <p>●难点：每位同学进行标准的托盘使用展示</p> <p>任务二：人性化的为候机期间的VIP提供服务</p> <p>●重点：角色扮演过程中，注意仪表仪态</p> <p>●难点：学生熟练展示特别情况下，应对突发的紧急情况，面对乘客的埋怨与不解，进行VIP服务人性化的展示</p>			