

“送重要客人登机”项目重点难点

教学任务	1、1. 为VIP提供接车服务 2、2. 为VIP办理安检、登机服务。		学时	4
教学目标	能力目标	3、能够在具体预定服务情境中，为VIP客人进行接车服务 4、能够为VIP客人进行安检、登机服务；		
	知识目标	1、了解VIP服务注意事项 2、会根据服务情境，正确为VIP客人进行标准服务		
	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VIP服务内容，并结合实际待客过程中使用合适的礼仪服务。 2、通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪中送重要客人登机时的要点和职业素养要点</p> <p>●难点：学生在展示过程中能准确的VIP服务标准展示。</p>			
任务中具体的教学重点难点	<p>任务一：为VIP客人提供接车服务</p> <p>●重点：每组同学进行一次接车服务展示，同时说明接车服务的注意事项</p> <p>●难点：每位同学进行标准的接车服务展示</p> <p>任务二：为VIP办理安检、登机服务</p> <p>●重点：角色扮演过程中，注意安检引导迎宾的手势</p> <p>●难点：学生熟练展示VIP安检服务标准，同时注意男生与女生的区别</p>			