

“迎接旅客登机”项目重点难点

| | | | |
|--------------|---|--|---|
| 教学任务 | 1. 在机舱口、过道问候迎接旅客； 2. 正确使用服务手势指引旅客登机。 | 学时 | 4 |
| 教学目标 | 能力目标 | 1.能够在迎接旅客登机的过程中，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.能够熟练的为旅客进行登机服务。 | |
| | 知识目标 | 1.掌握迎接旅客登机的基本内容； 2.了解迎接旅客登机的程序和注意事项； | |
| | 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 | <p>●重点：1.迎接旅客登机的过程中标准的礼仪规范。</p> <p>●难点：1.登机前的准备。</p> <p>2.迎接旅客登机的程序和注意事项。</p> | | |
| 任务中具体的教学重点难点 | <p>任务一：在机舱口、过道问候迎接旅客</p> <p>●重点：在机舱口、过道问候迎接旅客过程中的礼仪规范。</p> <p>●难点：迎接旅客登机的程序和注意事项。</p> <p>任务二：正确使用服务手势指引旅客登机</p> <p>●重点：引导旅客登机的规范的服务手势。</p> <p>●难点：迎客仪态。</p> | | |