

“客舱巡视服务”项目重点难点

教学任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以正确的仪态进行客舱巡视； 2. 合适的提醒旅客收起小桌板； 3. 合适的提醒旅客打开遮光板； 4. 合适的提醒旅客扣好安全带； 5. 合适的提醒旅客调直座椅靠背。 	学时	4
教学目标	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够在客舱巡视过程中，体现出标准的礼仪规范； 2. 能够合适的提醒旅客收起小桌板； 3. 能够合适的提醒旅客打开遮光板； 4. 能够合适的提醒旅客扣好安全带； 5. 能够合适的提醒旅客调直座椅靠背。 	
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客舱巡视礼仪的基本内容； 2. 掌握提醒旅客旅客收起小桌板的礼仪； 3. 掌握提醒旅客打开遮光板的礼仪； 4. 掌握提醒旅客扣好安全带的礼仪； 5. 掌握提醒旅客调直座椅靠背的礼仪。 	
	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生在众人面前自如表达的职业素质； 2. 培养学生团队协作的职业素质； 3. 培养学生的良好人际沟通、恰当处理问题的职业素质。 	
项目教学重点难点	<p>●重点：1、客舱巡视时的正确仪态 2、提醒旅客相关行为的恰当礼仪</p> <p>●难点：在相关情景中能以恰当的礼仪提醒旅客收起小桌板、打开遮光板、扣好安全带、调直座椅靠背</p>		
任务中具体的教学重点难点	<p>任务一：以正确的仪态进行客舱巡视</p> <p>●重点：客舱巡视时正确的站姿、走姿、蹲姿，与旅客沟通时正确的礼仪</p> <p>●难点：及时了解旅客需求并处理</p> <p>任务二：合适的提醒旅客收起小桌板</p> <p>●重点：如何以合适的礼仪提醒旅客收起小桌板</p> <p>●难点：针对旅客的不同个性特征，以适度的礼仪提醒旅客收起小桌板</p> <p>任务三：合适的提醒旅客打开遮光板</p> <p>●重点：如何以合适的礼仪提醒旅客打开遮光板</p> <p>●难点：针对旅客的不同个性特征，以适度的礼仪提醒旅客打开遮光板</p> <p>任务四：合适的提醒旅客扣好安全带</p> <p>●重点：如何以合适的礼仪提醒旅客扣好安全带</p> <p>●难点：针对旅客的不同个性特征，以适度的礼仪提醒旅客扣好安全带</p> <p>任务五：合适的提醒旅客调直座椅靠背</p>		

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">●重点：如何以合适的礼仪提醒旅客调直座椅靠背●难点：针对旅客的不同个性特征，以适度的礼仪提醒旅客调直座椅靠背 |
|--|---|