

任务工单 35 合适的提醒旅客调直座椅靠背

学生姓名		学号		任务成绩	
任务名称	合适的提醒旅客调直座椅靠背	学时	25 分钟	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	分组讨论提醒旅客调直座椅靠背的服务礼仪，汇报出要点，并能情景模拟				
任务目的	通过查找资料、讨论、汇报、情景模拟，使学生掌握合适的提醒旅客调直座椅靠背中应该具备的服务礼仪。				
<p>一、资讯</p> <p>1.什么时候提醒旅客调直座椅靠背?</p> <p>_____。</p> <p>2.应该以什么样的仪态提醒旅客调直座椅靠背?</p> <p>_____。</p> <p>3.提醒旅客调直座椅靠背应如何使用恰当的语言与旅客沟通?</p> <p>_____。</p> <p>4.提醒旅客调直座椅靠背时，如果旅客不配合，应注意什么?</p> <p>_____。</p>					
<p>二、决策与计划</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</p> <p>3.需要的服务设备和工具</p>					

4.查阅相关资料

5.详细的工作计划书

三、实施与检查

1.小组成员查阅资料，讨论

2.有专人负责，把讨论结果记录下来

3.确定专人负责汇报，把讨论结果完整的表达出来

4.修正讨论结果

5.进行情景模拟，并进一步修正服务礼仪

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：_____。