

## “采用手势对客服务”项目重点难点

教学任务	1. 正确使用横摆式、直臂式、斜臂式等手势服务旅		学时	4
教学目标	能力目标	1、能够在具体预定服务情境中，使用规范、正确的手势 2. 能够自如、灵活的运用手势与旅客交往；		
	知识目标	1、了解各种服务手势 2、会根据服务情境，正确使用各种手势		
	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、学生能熟练记住各种标准手势，并结合实际待客过程中使用合适的手势进行礼仪服务。 2、通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪中迎宾服务手势的技能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进行各种手势的标准展示。</p>			
任务中具体的教学重点难点	<p>任务一：正确使用横摆式、直臂式、斜臂式等手势服务旅</p> <p>●重点：每位同学进行一次手势展示，同时说明此手势的注意事项</p> <p>●难点：每位同学进行标准的手势展示</p>			