任务工单33 合适的提醒旅客打开遮光板

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学生姓名** |  | **学号** |  | **任务成绩** |  |
| **任务名称** | 合适的提醒旅客打开遮光板 | **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** | 分组讨论提醒旅客打开遮光板的服务礼仪，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打开遮光板中应该具备的服务礼仪。 | | | | |
| **一、资讯**  1.什么时候提醒旅客打开遮光板？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  2.应该以什么样的仪态提醒旅客打开遮光板？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  3.提醒旅客打开遮光板应如何使用恰当的语言与旅客沟通？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  4.提醒旅客打开遮光板时，应该如何说服不愿意配合的旅客？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  **二、决策与计划**  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。  1.确定小组讨论的框架和方向  2.小组成员分工  3.需要的服务设备和工具  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，并修正  **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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 | | | | | |