

任务工单 24 人性化的为候机期间的VIP提供服务

学生姓名		学号		任务成绩	
任务名称	人性化的为候机期间的VIP提供服务	学时	2	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	假设在提供饮料过程中，服务人员不小心将乘客的杯子打翻了，如何有效灵活处理？				
任务目的	通过看视频、讨论、汇报，让学生对贵宾休息室人性化服务加深认识。				
<p>一、资讯</p> <p>1.贵宾休息室提供餐食服务的注意事项？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>2.几种常见的餐食？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>3.请说一下如何做好人性化服务？</p> <p>_____。</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--如何为VIP进行人性化服务</p> <p>2.小组成员分工</p> <p>3.需要的服务设备和工具</p> <p>4.查阅相关资料及视频，对贵宾休息室的服务进行讨论，提出本小组的展示方向</p> <p>5.详细的工作计划书</p>					

三、实施与检查

- 1.小组在观看视频后进行讨论，确定本小组的展示方向，进行角色分工
- 2.小组成员根据自己的阅历和经验，给出自己的看法
- 3.小组成员进行展示，其他小组成员进行记录点评，不同的情境情况下进行VIP服务展示，突出特点。

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：_____。