

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 14 按照礼仪规范, 为一位旅客办理值机手续		授课形式	一体化
授课班级		授课地点		授课时间
教学目标	知识目标	了解值机的办理程序和注意事项		
	能力目标	能够熟练的为旅客办理值机手续		
	素质目标	1. 培养学生在众人面前自如表达的能力; 2. 培养学生团队协作能力; 3. 培养学生的应急处理能力。		
教学重点	掌握办理值机的操作规范			
教学难点	在学会操作规范的基础上, 遵守相关礼仪规范			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
10 分钟	1. 在了解了迎接旅客的礼仪规范基础上, 教师组织学生讨论: 关于办理值机服务的规范和注意事项有哪些?		1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	
20 分钟	2. 教师请其中一个小组介绍办理值机规范的讨论结果		2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	
20 分钟	3. 教师结合各小组的讨论结果, 进行讲解办理值机服务的规范		3. 各小组观看教师讲解和展示, 发表自己的见解	
10 分钟	4. 教师汇总点评意见、提供修改意见		4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单	
任务小结				