

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 32 合适的提醒旅客收起小桌板		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	掌握提醒旅客旅客收起小桌板的礼仪		
	能力目标	能够合适的提醒旅客收起小桌板		
	素质目标	1. 培养学生在众人面前自如表达的职业素质； 2. 培养学生团队协作的职业素质； 3. 培养学生的良好人际沟通、恰当处理问题的职业素质。		
教学重点	如何以合适的礼仪提醒旅客收起小桌板			
教学难点	针对旅客的不同个性特征，以适度的礼仪提醒旅客收起小桌板			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
5 分钟	1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客收起小桌板？		1. 每个小组进行讨论，搜集资料，结合教材，给出答案。	
5 分钟	2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客收起小桌板的讨论结果		2. 小组讨论选出一名代表进行汇报，其他小组听取。	
10 分钟	3. 教师结合小组的讨论结果，进行讲解合适的提醒旅客收起小桌板的礼仪规范，并请出一位同学，指导其做出示范。		3. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟乘务员和旅客，进行情景模拟。	
5 分钟	4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳		4. 学生在情景模拟中纠正错误，提升技能，并进一步修正	
任务小结				