

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 28 指引旅客登机		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	了解迎接旅客登机的程序和注意事项		
	能力目标	能够熟练的为旅客进行登机服务。		
	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	引导旅客登机的规范的服务手势。			
教学难点	迎客仪态。			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
20 分钟	1. 在了解了迎接旅客登机的礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:指引旅客登机的服务手势有哪些?		1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	
10 分钟	2. 教师请其中一个小组演示如何正确使用服务手势指引旅客登机。		2. 小组讨论选出一名代表进行演示,其他小组观看。	
10 分钟	3. 教师结合各小组的演示结果,进行指引旅客登机的规范手势。		3. 各小组观看教师讲解和展示,并与自己设计的课程内容进行对比,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。	
10 分钟	专业教师、企业教师进行点评、总结		学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	
任务小结				