

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 26 为 VIP 办理安检、登机服务		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	能够为 VIP 客人进行安检、登机服务		
	能力目标	会根据服务情境, 正确为 VIP 客人进行标准服务		
	素质目标	1. 培养学生团队协作能力 2. 培养学生的应急处理能力 3. 培养学生良好的职业素养		
教学重点	角色扮演过程中, 注意安检引导迎宾的手势			
教学难点	学生熟练展示 VIP 安检服务标准, 同时注意男生与女生的区别			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
20 分钟	1. 教师组织学生讨论: 关于 VIP 客人办理安检 及登机的注意事项?		1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合 教材, 给出答案。	
30 分钟	2. 教师请其中一个小组 介绍 VIP 安检、登机规 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。	
10 分钟	3. 教师结合各小组的讨 论结果, 进行讲解 VIP 安检、登机规范		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	
20 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				