

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 37 符合礼仪要求的送别旅客		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	1. 掌握送客服务礼仪的基本内容； 2. 了解突发状况的应对措施；		
	能力目标	1. 能够在具体送客服务过程中，体现出标准的礼仪规范； 2. 能够自如、灵活的当面与旅客交往； 3. 能够熟练的掌握突发状况的应对措施；		
	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. 培养学生面对突发状况时的应急处理能力。		
教学重点	乘务员送客的仪态要求、乘务员送客时的站位要求、乘务员服务用语要求、飞机落地前服务与飞机落地后服务内容			
教学难点	送客过程中突发状况的处理			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
20 分钟	1. 在了解了落地前的礼仪规范基础上，教师组织学生讨论：关于落地前的礼仪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。	
30 分钟	2. 教师请其中一个小组介绍落地前的礼仪规范的讨论结果		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，进行讲解落地前的礼仪规范和送客时的站位要求		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	
20 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				