

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 24 人性化的为候机期间的 VIP 提供服务		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	会根据服务情境，正确使用托盘进行人性化服务		
	能力目标	能够在贵宾休息室为 VIP 灵活自如的提供人性化服务		
	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，注意仪表仪态			
教学难点	学生熟练展示特别情况下，应对突发的紧急情况，面对乘客的埋怨与不解，进行 VIP 服务人性化的展示			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
20	1. 在了解了接待客人礼仪规范基础上，教师组织学生讨论：人性化服务和紧急情况处理有哪些？		1. 每个小组进行讨论，搜集资料，结合教材，给出答案。	
30	2. 教师请其中一个小组介绍讨论结果及小组讨论对策		2. 小组讨论选出一名代表进行汇报，其他小组听取。	
10	3. 教师结合各小组的讨论结果，进行讲解贵宾休息室内餐饮服务的人性化		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	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	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				