

《民航服务礼仪》教案

| | | | | |
|--------------|--|--|---|------|
| 课题 | 任务 20 正确使用横摆式、直臂式、斜臂式等手势服务旅客 | | 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、了解各种服务手势 2、会根据服务情境，正确使用各种手势 | | |
| | 能力目标 | 1、能够在具体预定服务情境中，使用规范、正确的手势 2. 能够自如、灵活的运用手势与旅客交往； | | |
| | 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 | 每位同学进行一次手势展示，同时说明此手势的注意事项 | | | |
| 教学难点 | 每位同学进行标准的手势展示 | | | |
| 教学步骤 (用时) | 教师活动 | | 学生活动 | |
| 30 | 1. 给出问题：请学生展示所学到的手势礼仪。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案 | | 1. 学生自愿向老师和同学展示自己所掌握的标准手势； 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点 | |
| 20 | 1. 教师请各小组展示接待客人过程中有哪些手势？ | | 1. 小组分工协作，通过查阅资料，对当面接待过程中涉及到的手势礼仪规范进行仔细分析并归纳 | |
| 90 | 2. 教师将讲解当面接待旅客时，应遵守的手势礼仪规范，并请出一位同学，指导其做出示范。 | | 2. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟接待员和乘客，进行情景模拟。 | |
| 20 | 3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳 | | 3. 学生在情景模拟中纠正错误，提升技能，并进一步修正 | |
| 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 | | | | |