

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 13 问候、示意旅客，询问其需求		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	掌握问候、示意、送别旅客等礼仪规范的基本内容		
	能力目标	能够在值机服务过程中，体现出标准的问候、询问和送别等礼仪规范		
	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	学会标准的当面问候迎接礼仪规范			
教学难点	正确、自信的对旅客进行问候迎接			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
30 分钟	1. 给出问题：“飞机座位是怎么确定的？行李是怎么托运的？”引起学生对值机服务的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务（3 项）以及考核方案		1. 学生自愿向老师和同学发表关于问题的看法和认知； 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	
10 分钟	1. 教师请各小组思考面对旅客，应该如何问候、示意并开口询问？		1. 小组分工协作，通过查阅资料，对值机服务过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	
20 分钟	2. 教师将讲解接待旅客办理值机服务时，应遵守的迎接礼仪规范，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，小组成员互相模拟值机员和旅客，进行情景模拟。	
10 分钟	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	
任务小结				

