

《民航服务礼仪》教案

课题	任务 12 训练并养成真诚的微笑		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. 掌握微笑的训练方法； 2. 了解服务式微笑的标准和规范；		
	能力目标	1. 能够在对客服务过程中，表现出真诚的、标准的微笑；		
	素质目标	1. 培养学生在众人面前自信的微笑； 2. 培养学生排除个人情绪，在对客服务时保持微笑		
教学重点	两种微笑的训练方法的熟练掌握			
教学难点	把外在的微笑形式固化为内在的微笑意识			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
30 分钟	1. 给出问题：“微笑在服务中的作用。”引起学生对本项目的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务（1 项）以及考核方案		1. 学生自愿向老师和同学分享自己的看法； 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 分钟	3. 教师请几名同学展示微笑，并请其他同学评论。		3. 观察同学的展示，并给出评论和建议	
30 分钟	4. 教师将讲解微笑的两种训练方法：口眼结合法和口含筷子法，并请出一位同学，指导其做出示范。		4. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员开始对着镜子训练，并互相监督、纠错。	
40 分钟	5. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳		5. 学生在训练中纠正错误，提升技能，并进一步修正	
40 分钟	6. 要求学生反复训练，强化效果。		6. 反复训练，真正掌握两种训练方法	
20 分钟	7 专业教师、企业教师进行点评、总结		7 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				

