

## 《民航服务礼仪》教案

课题	任务 21 在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接 VIP		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. 了解重要客人的范围和重要客人的服务流程。 2. 掌握接待重要客人的礼仪要求		
	能力目标	1. 能够在具体预定服务过程中,体现出为 VIP 客人服务标准的礼仪规范; 2. 能够自如、灵活的当面与 VIP 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	同学进行 VIP 服务展示,同时说明 VIP 服务的注意事项			
教学难点	每位同学进行标准的贵宾服务展示			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
30 分钟	1. 给出问题:“什么是 VIP 客人以及 VIP 客人接待的注意事项有哪些?”引起学生对 VIP 服务的兴趣。 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分享自己对 VIP 的理解; 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. 教师请各小组思考贵宾接待应该遵守哪些礼仪规范?		1. 小组分工协作,通过查阅资料,对贵宾接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	
10 分钟	2. 教师将讲解接待 VIP 旅客时,应遵守的礼仪规范,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贵宾,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				

