

教案		第 65.66 节课		
课程名称		前厅服务与管理	学习情境	相关前厅服务
子情境		处理投诉	教学单元	采访酒店感受
学时		2 学时	适用年级	一年一期
教学组织方式		课堂教学	媒介与工具	多媒体
教学方法		讲述		
	能力目标	培养学生的社会交际能力。		
教学目标	知识目标	掌握大堂副理应具备的工作能力。		
教学重点		1. 大堂副理的工作职责。		
教学难点		1. 学生的语言表述能力。		
技能训练		训练学生的表述能力。		
课程引入		复习上节课所学内容。		
教师指导内容		学生任务训练		
要求：1. 写出采访小组成员。 2. 采访酒店名称。 3. 大堂副理名称。 4. 分享到的故事。 5. 小组商量写出采访大堂副理的感受，字数不少于 100 字。				
课后小结		1. 通过采访酒店大堂副理，让学生认知酒店前厅部的工作岗位实际工作情况，提高他们的社会能力。		

教案		第 67.68 节课		
课程名称		前厅服务与管理	学习情境	相关前厅服务
子情境		处理投诉	教学单元	处理客人投诉（三）
学时		2 学时	适用年级	一年一期
教学组织方式		课堂教学、实训室	媒介与工具	多媒体、电话、知识手册
教学方法		讲述、 操作示范、 角色扮演、情景模拟		
	能力目标	学生通过本次课的学习，能妥善地处理客人投诉。		
教学目标	知识目标	1. 掌握投诉处理的原则及处理投诉的程序		
	技能目标	2. 掌握处理投诉的原则，能妥善处理投诉。		
教学重点		1. 易于受到投诉的环节。		
教学难点		1. 处理投诉的基本程序。		
技能训练		1. 处理楼层服务中出现的客人投诉。 2. 处理结帐服务中出现的客人投诉。		
课程引入		复习上节课所学内容。		
教师指导内容		学生任务训练		
任务一： 处理投诉的基本程序				
1. 首先启发学生按应对客人投诉的过程，思考讨论处理投诉的基本程序，明确处理投诉的 7 个步骤。 2 教师对学生的讨论总结评讲，明确程序，对重点予以强调。 3. 对本项目全面总结。		1. 学生讨论如何按基本程序处理投诉，语言、态度、表情、方式方法应有哪些注意。 2. 模拟处理一件投诉，二人演示，其余同学讲评，老师适时点拨。		
任务二：角色扮演				
1. 老师给出案例，学生讨论。		3. 学生根据案例角色扮演，理解处理投诉程序。		
任务三：学习观摩处理客人投诉实训录象				
1. 教师播放相关的录像。 2. 请同学点评，老师给予指导。		1. 对照录象，找出自己在处理客人投诉方面的差距，订出改正措施。		
课后作业		1. 处理投诉基本程序。		
课后小结		1. 要掌握处理客人投诉的原则，锻炼在实际工作中按程序妥善处理客人投诉的能力。		

教案		第 69.70 节课	
课程名称		前厅服务与管理	学习情境 相关前厅服务
子情境		处理投诉	教学单元 处理客人投诉（四）
学时		2 学时	适用年级 一年一期
教学组织方式		课堂教学	媒介与工具 多媒体
教学方法		讲述	
	能力目标	1. 通过案例介绍，能妥善地处理客人投诉。	
教学目标	知识目标	1. 掌握投诉处理的原则及处理投诉的程序。	
	技能目标	2. 能妥善处理投诉。	
教学重点		1. 投诉的技巧。	
教学难点		1. 投诉的技巧。	
课程引入	酒店客人投诉处理程序？		
教师指导内容		学生任务训练	
任务一：案例分析《房间钥匙不开？》			
1. 老师首先通过多媒体展示故事。 2. 出问题，让学生围绕问题分析探讨故事。 3. 小组将探讨的结果展现出来。 4. 老师点评。		1. 学生探讨问题，小组商量结果。 2. 展示结果。 3. 总结启发。	
任务二：案例分析《电梯坏了》			
1. 老师首先通过多媒体展示故事。 2. 出问题，让学生围绕问题分析探讨故事。 3. 小组将探讨的结果展现出来。 4. 老师点评。		1. 学生探讨问题，小组商量结果。 2. 展示结果。 3. 总结启发。	
任务三：案例分析《遥控器不见了》			
1. 老师首先通过多媒体展示故事。 2. 出问题，让学生围绕问题分析探讨故事。 3. 小组将探讨的结果展现出来。 4. 老师点评。		1. 学生探讨问题，小组商量结果。 2. 展示结果。 3. 总结启发。	
课后作业		小组编排投诉处理情景剧。	
课后小结		通过 3 个案例探讨酒店客人投诉处理，让学生理解投诉的技巧。	