

## 民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：介绍课程，激发兴趣				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 1 次
授课对象	1. 学生：大一下学期； 2. 员工：航空公司入职或日常业务培训。	所需材料	1. 移动白板及白板笔； 2. 电脑。	上课地点	空乘特色教室
教学目标	能力目标		知识目标	素质目标	
	1. 能够独立完成民航服务礼仪相关的资料搜集和整理； 2. 能够完成对搜集信息的分类和定性分析； 3. 能够独立完成职业生涯规划图； 4. 能够制定本课程学习方案。		1. 掌握民航服务礼仪的基本内容； 2. 了解民航服务礼仪对未来职业发展的重要性； 3. 掌握民航服务礼仪与职业素质培养之间的关系。	1. 培养学生独立的进行思考和分析能力； 2. 培养学生团队协作能力； 3. 培养学生的自主学习能力。	
能力训练任务	1. 观看《空姐的一天》视频，讨论优雅空姐的成长路径； 2. 登录课程网站，了解民航服务礼仪的内容、教学方法、考核方式等； 3. 讨论成为合格空乘要会哪些礼仪技能，应具备哪些职业素养。				
外语单词	1. The civil aviation 民航      2. Service etiquette 服务礼仪 3. The career development 职业发展      4. Career planning 生涯规划				
案例和教学材料	(一) 推荐教材 《民航服务礼仪》付坤伟主编 上海：上海交通大学出版社，2017 《实用礼仪教程》李莉主编 北京：中国人民大学出版社，2005 (二) 参考的教学资料 《商务与社交礼仪》万锦红主编 北京：北京师范大学出版社，2012 《实用礼仪教程》李莉主编 北京：中国人民大学出版社，2005 (三) 视频资源 金正昆礼仪视频 (五) 网络资源 社交礼仪网 <a href="http://www.eexb.com/">http://www.eexb.com/</a> ; 中华礼仪网 <a href="http://www.zhlyw.net">http://www.zhlyw.net</a>				

## 单元教学进度

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	观看《空姐的一天》，并提出问题进行分析。	1.和学生共同欣赏《空姐的一天》，并分组讨论服务礼仪在空姐一天工作中的有所用之处？ 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.学生共同欣赏影片； 2.分组进行讨论并回答问题； 3.学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务1)	讨论优雅空姐的成长路径	1.教师请各小组思考民航服务行业未来和现在会有哪些不同？在个人培养方面需要从哪些方面进行具体化？	1.小组分工协作，通过查阅资料，对民航服务行业发展前景进行仔细分析并归纳	10
		2.教师请每位同学从民航服务行业发展前景角度出发，讨论从乘务员走到乘务长、乘务教员等更高的岗位上，怎样完成成长蜕变？	2.每位同学进行一次自己的SWOT分析，介绍自身的优势、劣势、机会和威胁	20
		3.教师将讲解如何进行职业生涯规划	3.小组选取某一位同学进行职业生涯规划展示，其他小组同学进行点评，教师点评示范后学生进行自身职业生涯规划完善	10
		4.教师在学生制作过程中纠正学生错误，最后总结归纳	4.学生在绘制中纠正错误，提升技能，并进一步修正	10
3(任务2)	登录课程网站，了解民航服务礼仪的内容、教学方法、考核方式等	1.教师组织一次“你的民航服务礼仪课”活动	1.每个小组结合优雅空姐的成长之路，制作本组的民航服务礼仪课，主要包括课程内容、授课方法等	20
		2.教师请其中一个小组介绍民航服务礼仪课的讨论结果	2.小组讨论选出一名代表进行课程介绍，其他小组点评	10
		3.展示民航服务礼仪课程网站，让同学们了解民航服务礼仪的内容、教学方法和考核方案	3.各小组观看教师展示，并与自己设计的课程内容进行对比，发表自己的见解	10

		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 完成课程对比列表	10
4(任务 3)	讨论成为合格空乘要会哪些礼仪技能, 应具备哪些职业素养	1. 教师根据以上总结的材料, 让学生讨论技能和素养的关系	1. 小组讨论, 对技能培养和素质养成的关系进行讨论	10
		2. 分配任务, 每组写出民航服务礼仪的技能要点和职业素养要点	2. 每组学生进行任务分工, 通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪的技能要点和职业素养要点	20
		3. 教师汇总点评意见、提供修改意见	3. 学生根据点评意见, 进一步修正	10
5 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	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	10
<b>作业</b>	预习下次课内容, 并准备个人礼仪相关资料。			
<b>课后体会</b>	相关《实训小结》的填写以及《实训汇报》PPT 的制作			