

## 民航服务礼仪课程单元教学设计

|             |  |      |   |   |        |
|-------------|--|------|---|---|--------|
| 单元标题：接受电话预定 |  |      |   | 单元教学学时  | 4 学时   |
|             |  |      |   | 整体设计中的位置  | 第 3 次  |
| 授课对象        | 1. 学生：大一下学期；   | 所需材料 | 1. 移动白板及白板笔；  | 上课地点  | 空乘特色教室 |
|             | 2. 员工：航空公司入职或日常业务培训。   |      | 2. 电脑。  |   |        |
| 教学目标        | 能力目标   |      | 知识目标  | 素质目标  |        |
|             | 1. 能够在具体预定电话服务过程中，体现出标准的礼仪规范；<br>2. 能够自如、灵活的通过电话与旅客交往；<br>3. 能够熟练的为旅客办理机票电话预定手续；                                 |      | 1. 掌握电话接待礼仪的基本内容；拨打电话的技巧，手机使用礼仪<br><br>2. 了解电话预定机票的办理程序和注意事项； | 1. 培养学生在众人面前自如表达的能力；<br>2. 培养学生团队协作能力；<br>3. 培养学生的应急处理能力。 |        |
| 能力训练任务      | 1. 符合礼仪要求的电话接待一个旅客。<br>2. 按照礼仪规范，受理电话预定。   |      |   |   |        |
| 外语单词        | 1. The civil aviation 民航      2. Service etiquette 服务礼仪<br>3. passenger ticket 机票      4. Telephone Reserve 电话预定 |      |   |   |        |

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

《民航售票员(基础知识篇)》中国民用航空局职业技能鉴定指导中心著 中国民航出版社，2015

(三) 视频资源

金正昆礼仪视频

(五) 网络资源

社交礼仪网 <http://www.eexb.com/>;

中华礼仪网 <http://www.zhlyw.net>

## 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<br>(引入) | 分享自己的难忘一次拨打或接听服务热线的经历    | <ol style="list-style-type: none"> <li>给出问题：“请分享自己的一次接听或拨打服务热线的经历。”引起学生对电话礼仪的兴趣。</li> <li>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</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>学生自愿向老师和同学分享自己电话接听或拨打经历；</li> <li>学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点</li> </ol> | 30     |
| 2(任务8)    | 符合礼仪要求的电话接待一个旅客          | 1. 教师请各小组思考电话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，对电话接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳   | 10     |
|           |                          | 2. 教师将讲解接听拨打电话，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，小组成员互相模拟预定员和旅客，进行情景模拟。  | 30     |
|           |                          | 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  | 10     |
| 3(任务9)    | 按照礼仪规范，受理电话预定            | 1. 在了解了当面接待的礼仪规范基础上，教师组织学生讨论：关于电话接听和拨打的规范和注意事项有哪些？   | 1. 每个小组进行讨论，搜集资料，结合教材，给出答案。  | 20     |
|           |                          | 2. 教师请其中一个小组介绍电话接听拨打规范的讨论结果  | 2. 小组讨论选出一名代表进行汇报，其他小组听取。  | 30     |
|           |                          | 3. 教师结合各小组的讨论结果，进行讲解接听和拨打电话的规范   | 3. 各小组观看教师讲解和展示，并与自己设计的课程内容进行对比，发表自己的见解  | 20     |
|           |                          | 4. 教师汇总点评意见、提供修改意见   | 4. 学生根据点评意见，结合模拟过程，完成任务工单  | 20     |
| 4<br>(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     |
| 作业        | 预习下次课内容，并准备当面预定的相关资料。    |  |  |        |
| 课后体会      | 录制模拟视频，完成相关任务总结。         |  |  |        |