

## 民航服务礼仪课程单元教学设计

|             |   |      |  |          |   |
|-------------|---|------|--|----------|---|
| 单元标题：客舱巡视服务 |   |      |  | 单元教学学时   | 4 学时  |
|             |   |      |  | 整体设计中的位置 | 第 15 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. 能够在客舱巡视过程中，体现出标准的礼仪规范；<br>2. 能够合适的提醒旅客收起小桌板；<br>3. 能够合适的提醒旅客打开遮光板；<br>4. 能够合适的提醒旅客扣好安全带；<br>5. 能够合适的提醒旅客调直座椅靠背。        |      | 1. 掌握客舱巡视礼仪的基本内容；<br>2. 掌握提醒旅客旅客收起小桌板的礼仪；<br>3. 掌握提醒旅客打开遮光板的礼仪；<br>4. 掌握提醒旅客扣好安全带的礼仪；<br>5. 掌握提醒旅客调直座椅靠背的礼仪。 |          | 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. 培养学生的人际沟通、处理问题的能力。 |
| 能力训练任务      | 1. 以正确的仪态进行客舱巡视；<br>2. 合适的提醒旅客收起小桌板；<br>3. 合适的提醒旅客打开遮光板；<br>4. 合适的提醒旅客扣好安全带；<br>5. 合适的提醒旅客调直座椅靠背。                         |      |  |          |   |
| 外语单词        | 1. The cabin patrol 客舱巡视      2. Tray table 小桌板<br>3. Sunshade 遮光板                  4. Seat belt 安全带<br>5. Seat back 座椅靠背 |      |  |          |   |

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

《民航服务礼仪》丁永玲，胡潇主编 重庆：重庆大学出版社，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](http://www.zhlyw.net/);

中国航空旅游网 <http://news.cnair.com/c/201004/22881.html>

## 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) | 观看纪录片《中国空姐》中的空中客舱巡视,并提出问题让学生分析 | 1. 和学生共同观看纪录片《中国空姐》中的空中客舱巡视,并分组讨论空中客舱巡视包括哪些内容?<br>2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(5项)以及考核方案 | 1. 学生共同欣赏影片;<br>2. 分组进行讨论并回答问题;<br>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31)   | 以正确的仪态进行客舱巡视                   | 1. 教师提供案例“关注旅客热情周到 南航新疆客舱出台新举措”教师请各小组思考客舱巡视应该遵守哪些礼仪规范?                           | 1. 小组分工协作,通过查阅资料,对当面接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳                       | 15     |
|           |                                | 2. 教师讲解客舱巡视时,应遵守的礼仪规范,并请出几位同学,指导其做出示范。   | 2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟乘务员和旅客,进行情景模拟。                        | 25     |
|           |                                | 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                                      | 20     |
| 3(任务32)   | 合适的提醒旅客收起小桌板                   | 1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客收起小桌板?   | 1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。                                      | 5      |
|           |                                | 2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客收起小桌板的讨论结果  | 2. 小组讨论选出一名代表进行汇报,其他小组听取。  | 5      |
|           |                                | 3. 教师结合小组的讨论结果,进行讲解合适的提醒旅客收起小桌板的礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。                            | 3. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟乘务员和旅客,进行情景模拟。                        | 10     |
|           |                                | 4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳  | 4. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正                                      | 5      |
| 4(任务33)   | 合适的提醒旅客打开遮光板                   | 1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客打开遮光板?   | 1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。                                      | 5      |

|             |                           |   |   |   |
|-------------|---------------------------|---|---|---|
|             |                           | 2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客打开遮光板的讨论结果                           | 2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。                  | 5 |
|             |                           | 3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客打开遮光板的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。  | 3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。 | 5 |
|             |                           | 4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳                              | 4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正               | 5 |
| 5(任务<br>34) | 合适的提醒旅客扣好安全带              | 1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客扣好安全带?                        | 1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。              | 5 |
|             |                           | 2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客扣好安全带的讨论结果                           | 2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。                  | 5 |
|             |                           | 3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客扣好安全带的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。  | 3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。 | 5 |
|             |                           | 4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳                              | 4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正               | 5 |
| 6(任务<br>35) | 合适的提醒旅客调直座椅靠背             | 1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客调直座椅靠背?                       | 1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。              | 5 |
|             |                           | 2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客调直座椅靠背的讨论结果                          | 2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。                  | 5 |
|             |                           | 3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客调直座椅靠背的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。 | 3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。 | 5 |
|             |                           | 4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳                              | 4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正               | 5 |
| 5<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             | 5 |
| 作业          | 预习下次课内容, 并准备送别旅客的相关资料。    |   |   |   |
| 课后体会        | 录制模拟视频, 完成相关任务总结。         |   |   |   |