**《Dealing with Complaint》**

**《旅游英语听与说》1-6-1单元**

课程单元教学设计

**（2017～ 2018学年第一学期）**

**单元名称：Dealing with Complaint**

**所属专业（教研室）：旅游管理教研室**

**制定人：汪芬**

**合作人：**

**制定时间：2017年6月**

**日照职业技术学院**

**《旅游英语听与说》课程单元教学设计**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **单元名称：**Dealing with Complaint | **单元教学学时** | **2** |
| **在整体设计中的位置** | **1-6-1** |
| **授课班级** |  | **上课****时间** |  | **上课****地点** |  |
| **教学****目标** | **能力目标** | **知识目标** | **素质目标** |
| 1. 能熟练使用处理客人投诉的相关词汇和句型； 2.能熟练掌握处理客人投诉的SP流程和套路语言； 3.具备相关跨文化交际的能力 | 1.记忆并掌握相关词汇和句型； 2.掌握处理客人投诉的SP流程； | 1. 养成良好的工作习惯；

2.在与团员沟通时注意跨文化交际的要求 |
| **本单元任务** | **情境描述** | **引出任务** |
| Mr Green 投诉客房靠着大街，太吵，而且房间淋浴不好用，李华协助他进行投诉 | 小组通过合作演练熟练掌握用英语协助团员进行投诉，特别注意一些注意事项等，进而完成该任务。 |
| **单元教学资源** |
| **讲义**：《旅游英语》 **语音**：dealing with complaint**课件**：自制PPT |

**单元教学进度设计（简表）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **步骤** | **教学内容及能力/知识目标** | **旅行社经理活动****（教师活动）** | **导游团队活动****（学生活动）** | **时间（分钟）** |
| **1**预习 | **教学内容：**教师课前布置预习任务**教学目标：****知识目标：**1. 了解处理投诉的主要涉及的内容、步骤、流程；
2. 初步接触英语处理投诉的主要内容步骤和流程；

**能力目标：**能够用英语协助团员进行投诉 | 网络平台提前发布作业：任务A:带过团的导游**：**1. 带国内团时，你遇到过投诉吗？你是如何处理投诉的？
2. 请录制一个相关视频并上传

任务B：没带过团的导游：预习下一课 | 个人根据自己实际情况完成任务A或任务B，并上传相关资料到指定网络课程平台 |  |
| **2.**检查作业 | **教学内容：**1. 学生根据自己的准备情况，上台展示之前规定的任务：选取上传质量较好的同学上台展示
2. 准备好的同学上台展示，积累期末分值

**教学目标：****知识目标：**检查学生对带国内团时，处理投诉的掌握情况**能力目标：**1. 能自如的用英语处理投诉；
2. 形成自然、亲切的导览风格
 | 检查学生对工作SP流程及重点内容的掌握情况并打分，教师需做好详细记录，得了几分，为什么给这个分数，做好点评工作，使学生每次都有收获。每次限定5个名额。 | 根据自己的准备情况自愿上台展示 | 10 |
| **3**导入 | **教学内容：**引入话题：依托相关音频视频资料，展示如何用英语处理投诉**教学目标：**让学生初步接触相关专业英语 | 提问：请对比中英文的处理投诉的内容、步骤、流程，除了语言，给人的感觉哪里不一样？ | 学生台下准备 | 5 |
| **4**资讯 | **教学内容：**依托PPT，范文和语音资料，梳理、分析如何用英语处理投诉**教学目标：****知识目标**1. 记忆并掌握处理投诉时的专业词汇；2、 掌握处理投诉的SP流程；3、 了解中西方处理投诉的相似和不同及相应的英语表达方式。**能力目标：** 能用英语处理投诉 | 1. 教师通过PPT范文，采用比较的教学方法，介绍中西方处理投诉的模块及要点
2. 教师介绍英语处理投诉涉及的专业词汇、句型等相关知识；
3. 教师向学生介绍处理投诉应注意的跨文化交际的注意事项
4. 向学生介绍处理投诉的SP 流程
 | 1. 团队学习处理投诉典型对话，并总结提炼英语处理投诉的主要内容、模块和要点
2. 掌握比较的学习方法
3. 掌握英语处理投诉的专业词汇和SP流程并做好笔记
 | 20 |
| 5计划 | **教学内容：**经理给出情境，导游团队讨论并进一步熟悉处理投诉的SP流程**教学目标：****知识目标：**进一步掌握处理投诉的SP流程模块及要点**能力目标：**1. 能利用SP流程设计一篇结构完整、要点齐全的处理投诉对话的框架
2. 能发挥团队的分工合作的优势，集思广益
 | 1、 适时提供相关专业词汇，句型，及SP流程；2、 在导游团队讨论过程中，适时给予指导 | 团队在充分讨论的基础上，使用SP流程初步勾勒对话框架 | 10 |
| **6**决策 | **教学内容：**1. 导游团队在经理指导下进一步调整、完善对话结构；
2. 导游团队在经理指导下进一步充实、优化英语对话内容

**教学目标：**1、 学会根据所接团的具体情况处理投诉；2、 提高学生决策能力 | 经理全程跟踪、并适时给予指导 | 导游团队确定分工及相应任务安排，确定处理投诉对话的最终结构和内容安排 | 15 |
| **7**实施 | **教学内容：**1. 在前期备团工作的前提下，导游团队利用比较法等方法，完成SP齐全、表达流畅、符合跨文化交际的处理投诉对话最终定稿；
2. 每个团队派出一组导游进行模讲。

**教学目标：****知识目标：**1. 掌握比较的学习方法；
2. 掌握用英语处理投诉所涉及到的专业词汇、常用句型、相关SP流程。

**能力目标**1. 能用英语处理投诉；
2. 形成亲切、自然的导览风格。
 | 现场巡视，并适时给出意见和指导 | 1.导游团队讨论创作对话；2.准备进行模拟对话。 | 15 |
| **8**检查 | **教学内容：**导游代表模拟对话，上台进行处理投诉展示**教学目标：****能力目标：**能用英语处理投诉手续 | 1. 组织导游代表模拟上团，上台进行模拟对话；2. 组织其他导游进行有效观摩。 | 导游代表模拟上团，上台模拟导览 | 10 |
| **9****评****价** | **教学内容：**1. 就导游代表的表现给出表扬和改进提高的意见
2. 总结本项目学习的主要知识内容和技能技巧。

**教学目标：**让导游根据经理讲解、范文学习、同行交流、对照自己的作品进行自查，查漏补缺，对本项目的知识重点和技能技巧有更系统的认知和操练改进的方向。 | 1. 对每位导游的表现进行点评，指出优点和不足；2、对每组团队的作品进行点评，给出最后给出评价和改进意见；3. 总结本项目学习的主要知识内容和技能技巧 | 总结所学知识和技能技巧，找到自己的优点和不足并进行整理、完善 | 5 |
| **作业** | 1. 根据经理评价和小组互评意见，修改自己小组的处理投诉对话，模讲并发到指定网络平台进行分享
2. 准备好指定的对话、篇章，准备上台模讲，积累期末分值
 |
| **评价方案** | 材料：打分表打分标准：1. **2017年山东省职业院校技能大赛导游服务赛项（英语组）打分标准；**
2. **2016年全国导游大赛（行业赛）（英语组）打分标准。**
 |