**《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。** | | | |