

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：微笑服务旅客				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 5 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. 能够在对客服务过程中，表现出真诚的、标准的微笑；		1. 掌握微笑的训练方法； 2. 了解服务式微笑的标准和规范；	1. 培养学生在众人面前自信的微笑； 2. 培养学生派出个人情绪，在对客服务时保持微笑	
能力训练任务	1. 训练并养成真诚的微笑				
外语单词	1. The civil aviation 民航 2. Service etiquette 服务礼仪 3. smile 微笑 4. sincere 真诚				

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 <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 (引入)	讨论：“微笑在服务中的作用”	1. 给出问题：“微笑在服务中的作用。”引起学生对本项目的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(1项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己的看法； 2. 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12)	符合礼仪要求的当面接待一个旅客	1. 教师请几名同学展示微笑，并请其他同学评论。	1. 观察同学的展示，并给出评论和建议	20
		2. 教师将讲解微笑的两种训练方法：口眼结合法和口含筷子法，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，小组成员开始对着镜子训练，并互相监督、纠错。	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. 学生在训练中纠正错误，提升技能，并进一步修正	40
		4. 要求学生反复训练，强化效果。	4. 反复训练，真正掌握两种训练方法	40
3 (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	20
作业	课后强化微笑训练，并自拍微笑的视频。			
课后体会	搜集微笑操的视频，观摩体会。			