

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：采用手势对客服务				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 9 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. 能够在具体预定服务情境中，使用规范、正确的手势 2. 能够自如、灵活的运用手势与旅客交往；		1、了解各种服务手势 2、会根据服务情境，正确使用各种手势	1. 培养学生团队协作能力 2. 培养学生的应急处理能力 3. 培养学生良好的职业素养	
能力训练任务	1. 符合礼仪要求的当面接待一个旅客。 2. 按照礼仪规范，采用多种手势服务乘客。				
外语单词	1. The civil aviation 民航 2. Service etiquette 服务礼仪 3. gesture 手势 4. bend the arm 曲臂式				

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 (引入)	学生分享一下自己所学的手势,并进行展示	1. 给出问题: 请学生展示所学到的手势礼仪。 2. 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	1. 学生自愿向老师和同学展示自己所掌握的标准手势; 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 20)	接待旅客过程中的手势使用规范	1. 教师请各小组展示接待客人过程中有哪些手势?	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手势礼仪规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解当面接待旅客时,应遵守的手势礼仪规范,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,小组成员互相模拟接待员和乘客,进行情景模拟。	90
		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 (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	预习下次课内容,并准迎接重要旅客服务的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频,完成相关任务总结。			