

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：检查旅客安全				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 8 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. 能够在安全检查过程中，体现出标准的问候、询问和送别等礼仪规范； 2. 能够快速、准确的为旅客进行安全检查		1. 了解查验旅客证件的礼仪规范； 2. 掌握安全检查过程中的基本礼仪规范；	1. 培养学生在众人面前自如表达的能力； 2. 培养学生团队协作能力； 3. 培养学生的准确发现能力。	
能力训练任务	1. 查验旅客的证件和乘机手续 2. 对男性旅客进行安全检查 3. 对女性旅客进行安全检查				
外语单词	1. The civil aviation 民航 2. Service etiquette 服务礼仪 3. certificate 证件 4. safety inspection 安全检查				

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

《民航安全检查实务》魏全斌主编 北京：北京师范大学出版社，2012

《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)	问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”	1. 给出问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”引起学生对证件检查的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学发表关于问题的看法和认知； 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	10
2(任务17)	查验旅客的证件和乘机手续	1. 教师请各小组思考如何快速，准确的辨别各类身份证件？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对安全检查服务过程中涉及到的证件类型进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解安全检查过程中，辨别身份证件的知识，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，小组成员熟悉各类证件，并互相模拟检查证件。	20
		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18)	对男性旅客进行安全检查	1. 教师请各小组思考对男性旅客进行安全检查的注意事项？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对安全检查服务过程中的注意事项进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将请出一位同学，指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟安全检查。	20
		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
4(任务19)	对女性旅客进行安全检查	1. 教师请各小组思考对女性旅客进行安全检查的注意事项？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对安全检查服务过程中的注意事项进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将请出一位同学，指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟安全检查。	20
		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
5 (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	巩固对各类身份证件的认知。
课后 体会	录制模拟视频，完成相关任务总结。