

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：提供餐饮服务				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 11 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，正确使用托盘，为 VIP 呈递各类饮食； 2. 能够自如、灵活的为候机期间的 VIP 提供人性化服务		1、掌握正确的托盘使用规范 2、会根据服务情境，正确对 VIP 进行人性化服务	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. 正确使用托盘为 VIP 客人提供各种饮食。 2. 贵宾休息室内能灵活自如的为 VIP 提供人性化服务。				
外语单词	1. vip 重要客人 2. tray 托盘 3. diet 饮食 4. dinner service/ tableware 餐具				

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VIP服务,并进行展示	1. 给出问题: vip 饮食服务的注意事项 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23)	正确使用托盘进行餐食供给	1. 教师请各小组展示正确使用托盘进行酒水饮食等的提供	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对贵宾饮食服务过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解使用托盘就餐时的注意事项,应遵守的礼仪规范,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贵宾,进行情景模拟。	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. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
3(任务24)	人性化的为候机期间的VIP提供服务	1. 在了解了接待客人礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:人性化服务和紧急情况处理有哪些?	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组介绍讨论结果及小组讨论对策	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报,其他小组听取。	30
		3. 教师结合各小组的讨论结果,进行讲解贵宾休息室内餐食服务的人性化	3. 各小组观看教师讲解和展示,并与自己设计的课程内容进行对比,发表自己的见解	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	10
4 (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。			