

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：迎接旅客登机				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 13 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. 能够在迎接旅客登机的过程中，体现出标准的礼仪规范； 2. 能够自如、灵活的当面与旅客交往； 3. 能够熟练的为旅客进行登机服务。		1. 掌握迎接旅客登机的基本内容； 2. 了解迎接旅客登机的程序和注意事项；	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. 培养学生的应急处理能力。	
能力训练任务	1. 在机舱口、过道问候迎接旅客； 2. 正确使用服务手势指引旅客登机。				
外语单词	1. The civil aviation 民航 2. Service etiquette 服务礼仪 3. passenger ticket 机票 4. boarding 登机				

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)	讨论迎接旅客登机前的准备工作都有哪些?	1. 给出问题:“请讨论迎接旅客登机前的准备工作都有哪些?”引起学生对本课的兴趣。 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. 学生分组讨论迎接旅客登机前的准备工作,并派代表发言; 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27)	在机舱口、过道问候迎接旅客	1. 教师请各小组思考迎接旅客登机应该遵守哪些礼仪规范?	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对迎接旅客登机过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳。	10
		2. 教师将讲解迎接旅客登机时应遵守的礼仪规范,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,小组成员互相扮演空乘服务人员和旅客,进行情景模拟。	10
		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28)	正确使用服务手势指引旅客登机	1. 在了解了迎接旅客登机的礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:指引旅客登机的服务手势有哪些?	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演示如何正确使用服务手势指引旅客登机。	2. 小组讨论选出一名代表进行演示,其他小组观看。	10
		3. 教师结合各小组的演示结果,进行指引旅客登机的规范手势。	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	10
作业	预习下次课内容,并准备广播迎接词和注意事项的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频,完成相关任务总结。			

