

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：送别旅客				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 16 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. 能够在具体送客服务过程中，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. 能够熟练的掌握突发状况的应对措施；		1. 掌握送客服务礼仪的基本内容； 2. 了解突发状况的应对措施；	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. 学生分组练习“送客规范”要求。 2. 按照礼仪规范，学生分组训练送客。				
外语单词	1. land 着陆，降落 2. taxi 飞机滑行 3. runway 跑道 4. the window shade 遮光板 5. the boarding bridge 廊桥 6. the transit bus 摆渡车 7. Disembark 下机				

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:飞机落地前服务客舱内五项安全检查	1. 给出问题:“回忆一下你乘坐飞机时,飞机落地前服务客舱内的五项安全检查是指哪五项?”引导学生自己思考、归纳和总结,并通过与正确答案的对比,加深学生的对知识点的理解和记忆。 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. 学生分小组讨论并总结“飞机落地前服务客舱内五项安全检查的内容”; 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 36)	讲解符合礼仪要求的落地前的送客服务规范并进行情景模拟	1. 教师请各小组思考落地前服务礼仪有哪些?	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礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解当落地前时,应遵守的送客礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解送客规范、观看同学示范之后,小组成员互相模拟预定员和旅客,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 37)	讨论、总结关于落地前的礼仪规范和送客时的站位要求	1. 在了解了落地前的礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:关于落地前的礼仪规范和注意事项有哪些?	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落地前的礼仪规范的讨论结果	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,进行讲解落地前的礼仪规范和送客时的站位要求	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	20
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	复习本次内容。			

课后
体会

录制模拟视频，完成相关任务总结。