

民航服务礼仪课程单元教学设计

单元标题：课程考核，规划未来				单元教学学时	4 学时
				整体设计中的位置	第 17 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	
	能够按照标准要求规范学生的工作仪容仪态，动作仪态，服饰礼仪，语言仪态等，提高学生从事民航空乘工作的服务质量。		1. 掌握课程个人礼仪考核、情景模拟考核的基本要求； 2. 了解空乘人员必备的职业素养要求及提高途径	培养学生在未来航空工作、生活、驻外期间应具有良好的个人修养和礼貌礼仪。	
能力训练任务	1、个人礼仪考核 2、情景模拟考核 3、职业发展的礼仪素养提高意愿				
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 (任务38)	个人进行礼仪展示	1、将学生进行分组,说明考核方式和考核内容	学生以小组为单位进行个人展示	60
		2、教师对每小组每人的个人礼仪展示进行点评		
2 (任务39)	小组情景模拟展示	1. 说明考核方式和考核内容	1. 每个小组选取本课程任一模块进行情景模拟演示	40
		2. 教师对每小组的情景模拟演示进行点评。		
		3. 教师汇总点评意见、提供修改意见	2. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	20
3 (任务40)	职业发展的礼仪素养提高意愿	1. 引导学生对自己职业发展提出规划,并确定在礼仪素养提高方面的打算。	1. 个人思考,发表看法	40
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	根据教师点评意见查漏补缺,小组检查。			
课后体会	完成相关任务总结。			