

附件 2

项目编号:

**日照职业技术学院
信息化教学示范项目验收申请表**

| 一、项目基本信息 | | | |
|----------|---|--------|-------------|
| 立项项目名称 | 民航服务礼仪 | 立项时间 | 2018 年 10 月 |
| 立项课程网址 | http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=156 | | |
| 项目主持人 | 付坤伟 | 所在二级学院 | 人文与旅游学院 |
| 职 称 | 讲师 | 手机号码 | 13516335803 |
| 团队其他成员 | 秦志玉、于海燕、李承琳、刘安娜、韩妮娜、卜庆艳、丁明军、吉良新、吴维娜、何晓洁、丁懿。 | | |

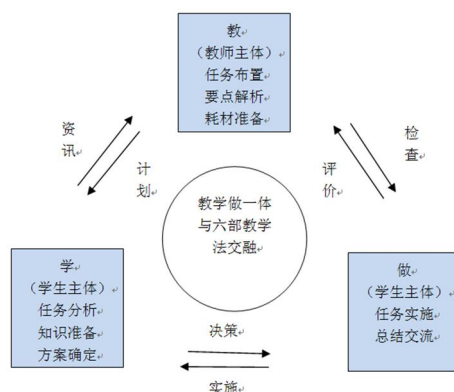
二、项目建设任务完成情况

《民航服务礼仪》是空中乘务专业课程体系中专业学习领域的核心课程，已经建成山东省精品资源共享课，依托学院的在线教学平台，课程全部教学资源上传到网络，面向学生开展实际教学，是一门注重做中学学中做，以做促练，以练促学的实践性较强的课程，在课程体系起到承前启后的作用。

通过本课程学习，使学生能具备良好的个人礼仪修养和较强的服务意识，通过对航空服务礼仪基本知识的学习和养成训练，能够与其他空中乘务员一起协作，为旅客提供温馨的服务，能够临危不乱地协助机长与其他空中乘务员一起处理突发状况，与团队成员和谐相处，高效的完成团队任务。在空中乘务专业岗位职业能力的培养中，民航服务礼仪贯穿所有职业面向岗位基础能力和核心能力的培养，在岗位能力培养和学生就业能力培养方面起到基础性和关键性的作用。

1、教学模式改革计划

《民航服务礼仪》课程所有任务均采用“教、学、做”一体化教学模式，实施小组教学，5-6人为一组，按照“资讯—计划—决策—实施—检查—评价”完整的“行动”方式来组织。学生作为学习的主体，教师是学习过程的组织者、协调人和引导人。



教学过程中，利用教学视频，学生能根据自身情况来安排和控制自己的

学习。学生在课外观看教师的视频讲解，完全可以在轻松的氛围中进行，学生观看视频的节奏快慢全在自己掌握，懂了的快进跳过，没动的倒退反复观看，也可停下来仔细思考或笔记，甚至还可以通过聊天软件向老师和同伴寻求帮助。由于教师的角色已经从内容的呈现者转变为学习的教练，这让教师有时间与学生交谈，回答学生的问题，参与到学习小组，对每个学生的学习进行个别指导。当学生在完成作业时，教师会注意到部分学生为相同的问题所困扰，于是就组织这部分学生成立辅导小组，往往会为这类有相同疑问的学生举行小型讲座。小型讲座的美妙之处是当学生遇到难题准备请教时，教师能及时的给予指导。



2、在线资源建设计划

针对部分需要改进的教学视频，重新录制，以达到更好的教学效果；针对部分新的知识点和技能点，采用多视角、多角度录制教学视频；补充完善新的录音资源；适当调整改进教学任务书等教学材料；补充与教学有关的视频、音频、照片、文档等拓展资源。

| 文件名 | 创建者 | 大小 | 创建时间 | 操作 |
|-------------|-----|----|------------------|----|
| 课程介绍 | | | | 🔍 |
| 课件 | 行排伟 | | 2017-08-25 15:32 | 🔍 |
| 课程资源 | 行排伟 | | 2017-08-29 14:37 | 🔍 |
| 教学视频 新 | 行排伟 | | 2017-09-02 16:07 | 🔍 |
| 学生作品 | 行排伟 | | 2017-09-11 15:34 | 🔍 |
| 教学视频 | 行排伟 | | 2017-09-11 15:36 | 🔍 |
| 企业案例 | 行排伟 | | 2017-09-16 07:23 | 🔍 |
| 教学文档 | 行排伟 | | 2017-09-16 07:22 | 🔍 |
| 教案文件 | 行排伟 | | 2017-09-12 11:02 | 🔍 |
| 教学文档 | 行排伟 | | 2017-09-15 21:31 | 🔍 |
| 教学案例 群 | 行排伟 | | 2017-09-22 10:47 | 🔍 |
| 教学文档——新 | 行排伟 | | 2017-09-22 10:48 | 🔍 |
| 课程介绍 | 行排伟 | | 2017-09-23 19:11 | 🔍 |
| 电子教材 课程组 | 行排伟 | | 2017-09-24 16:02 | 🔍 |
| 任务工单——WCR课程 | 行排伟 | | 2017-09-25 18:26 | 🔍 |
| 专业教师名单 | 行排伟 | | 2017-12-06 14:17 | 🔍 |
| 中华礼仪故事 | 行排伟 | | 2017-12-23 08:38 | 🔍 |
| 礼仪 视频资源 | 行排伟 | | 2017-12-23 15:17 | 🔍 |
| 资源 资料 | 行排伟 | | 2017-12-25 14:39 | 🔍 |
| 教案 | 行排伟 | | 2018-01-02 19:13 | 🔍 |

本项目建设过程中，依托日常教学，不断丰富和完善各类教学资源。目前，总资源已经达到 1200 多个，由于在本项目的建设初期，课程网站的教学资源已经有 1000 多个，所以，本项目建设的一年时间内，更多的是进行了教学资源的优化替换。

3、推广应用计划

最近的两个学期中，《民航服务礼仪》课程平台资源的使用对象扩展到；2018 级、2019+级空中乘务专业共 5 个班级，200 余名学生。

同时，在空中乘务教研室内部，将《民航服务礼仪》课程的建设经验推广到每一门专业课程。2019 年，在本课程的带动作用，空中乘务教研室又有一门课程正在参加校级精品资源共享课评选。

随着课程资源的进一步完善，积极联系，本着共建共享的原则，推广到兄弟院校的空中乘务专业以及相关专业的中去。

本课程在项目建设过程中，积极对外交流和推广，与日照市技师学院等学校进行了课程教学互动探讨，对其学生学习等方面有很大。

4、初步成效

经过一年的带动和示范作用，空中乘务教研室全体教师每人新建一门在线平台课程。其中，《民航面试指导》、《职业形象设计》、《民航服务实用英语》

等课程形成一定的实用规模。



以本课程为基础建设的在线开放课程《现代航空礼仪》，累计共有来自青岛职业技术学院、大连枫叶职业技术学院、威海职业学院、贵州航空职业技术学院等全国各地院校的 700 多名学生选课学习，效果很好。



三、应用成效

1、理论研究

作为课程主持人，在本项目建设过程中，非常重视礼仪知识的基础理论研究，通过努力，以《山东好客文化的精髓和发扬策略研究》为题，成功申报 2019 年度山东省艺术科学重点课题，为更深入的研究礼仪文化开辟了新阵地。



2、模式创新

本项目在建设过程中，继续完善了“课前预习—课上答疑、演示、拍照、录像、纠错—课后作业”的教学模式，增加课前、课中、课后的师生互动，加强后续作业和互动讨论环节的利用。

课程在应用过程中，充分开展个人仪态实训、机票预定实训、值机实训、安检实训、VIP 服务实训、登机服务实训、客舱服务实训等实训项目。





3、应用创新

团队授课。

本项目在建设过程中，充分利用和**厦门航空、日照机场**的合作优势，通过集中企业顶岗和专兼教师交流等形式，提高了本课程团队的综合执教能力，使得课程团队成员在不同内容模块各有所长，打造了一支区域内知名的民航礼仪服务团队。

在教学使用过程中，充分发挥团队优势，不同学期、同一学期中不同的授课阶段，安排不同的团队成员进行授课，这样一来，发挥了不同成员在各自优势内容的教学效果。



在线开放课程。

在本项目的实际应用中，课程团队发挥课程优势，积极联络，与智慧树课程平台合作，将原有的课程资源进行整合，建设了在线开放课程《现代航空礼仪》，累计共有来自全国各地院校的 700 多名学生选课学习，效果很好。



4、竞赛比赛

空中乘务专业学生在学习本门课程过程中，参加各类比赛，取得了较好的成绩。2017 级学生参加 2018 年全国师生礼仪大赛，获得一等奖 1 项，二等奖 5 项。参加 2018 年全国民航乘务技能大赛，获得二等奖 3 项。这些成绩的取得，来自于学生日常的刻苦学习和训练，充分反映了以本项目课程为主的空中乘务专业核心课程的教学效果。



5、课堂教学

本项目自建成以来，一直注重课堂教学的实际应用。主要包括：课程视频等资源的课上播放、课堂教案的课上使用、课堂考勤的日常使用等等。通过资源的教学使用，丰富了教师的教学资源 and 教学方法、提高了学生的学习互动性和积极性，整体教学效果明显提高。

随堂教案

添加学期

| 序号 | 添加人 | 学期 | 添加时间 | 操作 |
|----|-----|------------------|------------------|----|
| 1 | 付坤伟 | 2016-2017学年 第2学期 | 2017-08-31 22:39 | 修改 |
| 2 | 付坤伟 | 2018-2019学年 第1学期 | 2018-09-25 08:44 | 修改 |
| 3 | 李承琳 | 2018-2019学年 第1学期 | 2018-10-31 16:26 | |
| 4 | 付坤伟 | 2018-2019学年 第2学期 | 2019-02-27 08:07 | 修改 |
| 5 | 付坤伟 | 2018-2019学年 第2学期 | 2019-04-10 13:44 | 修改 |
| 6 | 李承琳 | 2019-2020学年 第1学期 | 2019-10-06 15:35 | |

随堂教案 [2018-2019学年 第2学期] <返回

| 序号 | 添加人 | 标题 | 开放时间到 |
|----|-----|----------------|------------------|
| 1 | 付坤伟 | 承上启下-课程开篇 | 2019-08-26 08:07 |
| 2 | 付坤伟 | 2018-2019-2 教案 | 2019-08-26 13:36 |
| 3 | 付坤伟 | 微笑训练 | 2019-05-12 08:32 |
| 4 | 付坤伟 | 站姿训练 | 2019-10-05 09:07 |
| 5 | 付坤伟 | 介绍礼仪 | 2019-10-07 13:45 |
| 6 | 付坤伟 | 日常礼仪 | 2019-10-08 13:57 |
| 7 | 付坤伟 | 握手礼仪 | 2019-10-14 14:00 |
| 8 | 付坤伟 | 名片礼仪 | 2019-10-15 13:27 |
| 9 | 付坤伟 | 客舱服务语言技巧 | 2019-10-21 13:45 |
| 10 | 付坤伟 | 客舱服务语言技巧2 | 2019-10-22 13:41 |
| 11 | 付坤伟 | 仪态训练 | 2019-11-11 14:35 |
| 12 | 付坤伟 | 面试礼仪 | 2019-11-25 14:44 |
| 13 | 付坤伟 | 礼仪操练习 | 2019-12-02 14:30 |
| 14 | 付坤伟 | 仪态训练 | 2019-12-03 14:17 |
| 15 | 付坤伟 | 仪态训练 | 2019-12-08 14:23 |
| 16 | 付坤伟 | 微笑训练 | 2019-12-09 14:10 |
| 17 | 付坤伟 | 礼仪展示练习 | 2019-12-16 14:31 |
| 18 | 付坤伟 | 仪态训练 | 2019-12-17 14:31 |

随堂教案 [2019-2020学年 第1学期] <返回

| 序号 | 添加人 | 标题 | 开放时间到 |
|----|-----|------------|------------------|
| 1 | 李承琳 | 认识课程 激发兴趣 | 2020-04-03 15:42 |
| 2 | 李承琳 | 个人礼仪准备之站姿1 | 2020-04-03 15:44 |
| 3 | 李承琳 | 个人礼仪准备之站姿2 | 2020-04-03 15:46 |

6、培养学生

《民航服务礼仪》课程是空中乘务专业的核心专业课程，旨在培养学生的个人礼仪修养、面试礼仪修养以及职业服务修养。经过9年的不断积累和建设，2018年建成山东省精品资源共享课，在空中乘务教研室乃至人文与旅游学院范围内具有一定的带动和示范作用。

通过以本课程为中心空中乘务课程体系的综合培养，学生的礼仪修养提高明显，空中乘务专业学生上飞率达到了50%，其他就业学生中，绝大多数学生走上了对礼仪要求很高的各类服务行业。



提付艳
菏泽定陶一中
海南航空公司空乘



刘文飞
菏泽鄄城实验中学
首都航空公司空乘



孔媛媛
济宁曲阜一中
福州航空公司空乘



冯艳华
梁山现代高级中学
南方航空公司空乘



周梦琰
日照实验中学
厦门航空公司空乘



李洋
济宁汶上一中
首都航空公司空保



史百法
济宁市第二中学
首都航空公司空保



潘宇
日照市第一中学
海南航空公司空保

四、示范意义及推广价值

1、作为人文与旅游学院唯一一门省级精品资源共享课，本课程在学院内具有很强的示范带动作用，先后涌现出 5 门校级精品资源共享课。

2、对空中乘务专业核心课程的信息化建设具有很大的推动作用，《民航面试指导》、《职业形象设计》、《民航客舱服务英语》等课程相继建设了网络课程。

3、课程的相关资源推广到了日照市技师学院、青岛职业技术学院、大连枫叶职业技术学院、威海职业学院、贵州航空职业技术学院等全国各地院校。

4、推进了主持人建设在线开放课程《现代航空礼仪》，累计共有来自全国各地院校的 700 多名学生选课学习，效果很好。

5、积极参与资源库建设。本课程参加了全国空中乘务专业教学资源库建设，进一步扩大了教学资源的使用面和利用率。

| | |
|----------|---------------|
| 所在二级学院意见 | (签章) 年 月 日 |
|----------|---------------|

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|-------|--------|--|--|--|--|--|--|
| 专家网评意见 | <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">专家人数</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">同意通过数</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">不同意通过数</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="padding: 5px;"> 评审结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>暂缓通过 <input type="checkbox"/>不通过 </td> </tr> </table> | 专家人数 | 同意通过数 | 不同意通过数 | | | | 评审结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 暂缓通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | | |
| 专家人数 | 同意通过数 | 不同意通过数 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 评审结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 暂缓通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | | | | | | | | | | |

| | |
|----------|--------------|
| 信息化办公室意见 | (章) 年 月 日 |
|----------|--------------|

