

# 教案 5: 客票服务

设计摘要			
课题名称	客票服务		
教材	《民航地勤服务英语》	授课对象	19 级航空航 务技术专业 1 班
学时	2 学时	授课类型	理实一体化
设计依据			
<p>本节课为客票服务，这节课是航空航务技术专业的基础模块，是成功通过航务职业资格的重要英语口语模块。教材结合航线工作程序的对话，有针对性的培养学生的专业英语口语表达能力。其前置教材是飞机系统概论，学生已经具备了飞机系统结构的基础知识，完成本课程后，能就不同的地面航务技术工作情境进行恰当的交谈，将会为学生航务专业学习提供必要的语言储备。</p>			
一、思政目标与内容			
1. 思政目标			
课程思政目标 3. 塑造航空报国使命感与职业素养			
课程思政目标 4. 遵守航空人职业道德和职业规范			
课程思政目标 5. 树立航空人社会主义的人格品质			
2. 思政内容			
1. 引导学生深刻理解中华优秀传统文化中讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合、求大同的思想精华和时代价值，教育引导 学生传承中华文脉，富有中国心、饱含中国情、充满中国味。			
2. 促进服务意识的增强、服务水平的提升，更好树立大局意识和责任担当。			
3. 学习重点及难点			

<b>教学重点</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握客票定座、改签、遗失补开、候补等相关的英语准确表述</li> <li>2. 塑造航空报国使命感与职业素养，讲仁爱、重民本、守诚信</li> </ol>
<b>教学难点</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用英语对票务预定相关工作进行英文交际对话</li> <li>2. 促进服务意识的增强、服务水平的提升，更好树立大局意识和责任担当</li> </ol>

#### 4. 教学策略

**情境教学法：**创设模拟情境，引入航务工作岗位要求，帮助学生课程情境中的工作任务

**对比学习法：**鼓励学生对照动画模拟和角色对象间的英语表达对比，逐步开展探究学习

**角色扮演法：**通过不同角色的扮演，内化岗位术语表达，体会航务不同技术岗位的职业技术要求。

### 二、学习者特征分析

<b>知识基础</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在本项目学习之前，学生已经学习并掌握了航空公司面试、陆空通话的相关基础知识及工作流程。在学生拥有此理论和方法基础后，进入航站楼服务的学习与实训环节。</li> <li>2. 航务专业的学生英语基础差，特别是西部地区的生源，英语学习能力起点低，要想通过专业地勤岗位教育把他们培养成合格的高职生，任务重，难度大。航务专业学生入学成绩普遍较低，加上文理兼收的招生形式，学生成绩参差不齐，理科生人文社科知识基础太差，课堂思政教学相当困难，要花费大量的时间和精力开展组织思政教学。</li> </ol>
<b>认知能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生喜欢信息化的网络学习手段，可视化的教学资源，熟悉电子产品的使用，但是真正运用到学习中的还须进一步引导；</li> <li>2. 市场经济条件下功利主义思想和个人主义观念带给他们的影响比较大，学生急功近利思想严重，又由于客观上他们还面临着巨大的就业压力，为此，他们“功利”地对待各门课程，往往侧重对基本技能的学习，忽视了自身的人生观和价值观的培养，并表现出了对提高思想认识的思政教育的淡漠。</li> </ol>
<b>学习特点</b>	<p>学生思政学习动机不强，学习目标不明确，有不少学生缺乏远大的理想抱负以及克服困难的毅力，思政教育表现出缺乏自主学习的意识，同时缺乏科学的学习方法，学习兴趣普遍不高。</p>
<b>专业特性</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生的职业心理准备不足，心理素质不成熟，这是学生在人才市场竞争中的障碍；</li> <li>2. 航务的学生初步掌握了飞机系统的基础知识，渴望具备航务地面服务工作中的英语沟通能力，掌握更多专业英语词汇量；但专业英语量不足，没有专业知识的表述能力。</li> </ol>

### 三、学习环境

#### 1. 学习资源种类

(1) 学校在线教学平台	(2) 动画模拟	(3) 在线小游戏
(4) 微课	(5) 手机翻译 APP	(6) 专业电子词汇手册 APP

#### 2. 学习资源内容

教师通过学校在线教学平台发布**任务工单**，学生用电脑或手机远程登陆云课堂，领取任务工单，利用学生利用微课视频、课程网页学生材料、手机航空航天词汇手册 APP 和有道翻译官 APP 等辅助教学手段查找专业翻译，模仿语音语调自主学习；遇到问题，可以在讨论区板块与教师时时互动。

预习后，学生通过结构匹配小游戏和在线翻译软件和语音二维码**自我检测**学习情况，由于动画和数字软件可以从语音和释意给出规范的情景表达，学生们可轻松掌握，并完成对于地面航务技术工作程序的英语名称，及人机对话的智能测试题。教师利用后台程序**分析学生自我检测结果**，发现问题。

### 四、学习情境创设

#### 1. 学习情境类型

(1) 真实情境	(2) 问题性情境
(3) 动画情境	(4) 互动性情境

#### 2. 学习情境设计

**动画情境：**采用模拟动画创设对话情境，学生模仿、跟读。

**问题性情境：**在教学实施环节中，创设相应的问题情境，有序地启发引导学生探究、思考、提升。

**互动性情境：**课余时间，教师与学生利用云课堂和 QQ 群讨论组，进行互动指导。

### 五、教法学法设计

\* **创设情境设疑：**运用信息技术营造教学情境，设疑导入，激发兴趣。

\* **诵读法：**示范、跟读、模仿。

\* **小组讨论法：**促进学生积极参与。让学生充分地表达，锻炼口头表达能力，活跃课堂气氛。

\* **自主探究法**：学习的最好途径是自己去发现，给定条件，让学生去合作探索，完成作品。

## 六、学习活动组织

### 1. 自主学习设计

类型	相应内容	使用资源	学生活动	教师活动
抛锚式	微课、任务单	职业教育专业教学资源库 智慧职教思政资源库	小组活动	布置任务 组织评价

### 2. 合作探究学习设计

类型	相应内容	使用资源	学生活动	教师活动
(1) 竞争	最佳小组	智慧执教云课堂	模拟对话	布置任务及考核标准，过程指导，多元评价。
(2) 角色扮演	互纠、互评	动画	成员合作	启发、点拨，多元评价。
(3) 合作	任务单	云课堂和QQ群	共同探究讨论	与学生在线讨论，互动指导。

### 3. 课堂实施的设计

环节	内容		
(1) 免费办理退票的视频——情境引入	直观工作实际情境，熟悉飞机机票预定的相关英语表达		
(2) 航空公司订票系统的英文表达——知识学习	重点掌握如何对使用恰当的英语表达票务流程内容相关的专业词汇		
(3) 对话模拟、小组PK——交际对话	对照动画情境模拟，自我反思，互学		
(4) 云数据统计——总结评价	分享视频，互纠互评		
教学环节	教学内容 课件展示	师生互动 教法学法	设计意图 媒体资源
	<b>Review :</b>	师：(示范)	<b>【设计意图】</b>

情境引入  
10  
分钟

## Oral Reading:

### Useful expressions

#### For Reservation Staff

- ✓ What can I do for you?/May I help you?
- ✓ Do you want a morning or an afternoon flight?
- ✓ Which class do you prefer?
- ✓ There is a flight leaving at 17:45, arriving at New York Kennedy Airport at 6:45 local time.
- ✓ There are plenty of seats available on that.
- ✓ I'm afraid that flight is fully booked at the moment.
- ✓ Let me see if there have been any cancellations.



#### For Reservation Staff

- ✓ Could I have your name, please?
- ✓ First class or economic one?
- ✓ Single or return fare?
- ✓ I've booked a seat on Eastern Airlines Flight 217, departing Shanghai at 17:45, 8th May for you.
- ✓ Could I have your telephone number, please?



#### ★Q2:

#### For Passengers

- ✓ I'd like to make a reservation to New York next Monday, the 8th of May.
- ✓ Is there a non-stop flight from Seattle to Los Angeles?
- ✓ Could you check other flights leaving for New York in the late afternoon of the 8th as well, please?
- ✓ I think the 17:45 service is suitable. Can I book a seat on it, please?
- ✓ Book it for me, please.
- ✓ When should I confirm this booking?

Directions: Fill in the blanks according to what you hear from the record. (P64)

1. I'd like to book a return ticket from Beijing to Zhangjiajie anytime in early May.
2. I'd like to reconfirm my flight reservation.
3. Just a moment please, and I'll put out your reservation record in my computer.
4. Please be at the airport for check-in at least 2 hours before flight departure.
5. I'm sorry that the flight has already been fully booked for the economy class.

### 一、情境引入



**思政:** 中国民航局网站 1 月 23 日消息, 为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控联防联控工作, 经研究决定, 自 2020 年 1 月 24 日 0 时起, 此前已购买民航机票的旅客自愿退票的, 各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票, 不得收取任何费用。

1. 讲评课后作业。

2. 教师领读。

生: 利用学校在线平台, 进行模拟练习。

生: (自主探究法)

完成上周布置的任务单, 提交

师: (启发教学法)

以飞机客票预定的视频引入, 激发学生兴趣, 将学生引入情境性学习当中。

**第一个思政切入点:** 深刻理解中华

根据学生专业特点储备必要的客票服务的表达, 领读并示范正确的语音语调

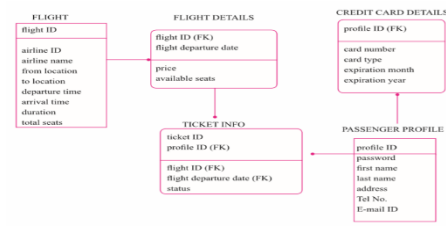
### 【媒体资源】

云课堂、微课等信息技术的使用, 让学生在资源中学习, 掌握必会的知识点。

**【设计意图】** 根据学生专业特点和兴趣, 让利用职业教育专业教学资源库查找资料, 体会航空英语使用的常规性, 将教学延伸到课前。教师通过问题, 引导学生自主探究, 以直观可感的图片、视频将学生带入情境之中

**思政: 教育引导** 学生传承中华文脉, 富有中国心、饱含中国情、充满中国味。

★知识链接 Background Information:



★Q 1:

**Distribution channels**  
流通渠道

1. reservation system of airlines  
航空公司预订系统
2. Consumers 消费者
3. Travel agencies 旅行社

•★  
Q2:

**GDS (Global Distribution System)**  
全球分销系统

- Today, the GDS are run by independent companies with airlines and travel agencies as major subscribers.
- Reservation systems may host "ticket-less" airlines and "hybrid" airlines that use e-ticketing in addition to ticket-less to accommodate code-shares and interlines.
- In addition to these "standardized" GDS, some airlines have proprietary versions which they use to run their flight operations.
- A few examples are Deltamatic 's OSS system and EDS SHARES. SITA Reservations remains the largest neutral multi-host airline reservations system, with over 100 airlines currently managing inventory.

★Q 3:

Fare Quote and Ticketing

优秀传统文化中讲仁爱、重民本

师: (示范)

- 1.播放录音。

listening



【媒体资源】云课堂、微课等信息技术的使用, 让学生在学习资源库的丰富资源支撑下, 迅速体会航空地面服务人员的岗位使命感。

【设计意图】通过远程手机端熟悉课程内容, 化解教学难点, 帮助学生轻松掌握课程主要的内容结构。

- 2.重点解读航空公司客票体系及订票流程的英文表达

生: (学会从手机上找到网页)

- 3.利用学校在线平台, 进行模拟练习。

【媒体资源】利用手机云课堂互动, 学生谈自己知识储备。

知  
识  
学  
习  
  
25  
分钟

交  
际  
对  
话  
  
45  
分钟

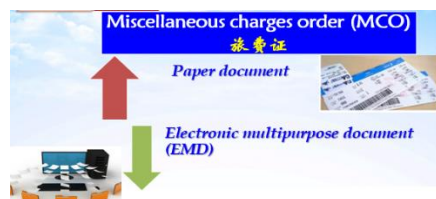
## 票价和票务

The Fares data store contains :

- Fare tariffs,
- Rule sets,
- Routing maps,
- Class of service tables,
- Tax information that construct the price - “the fare” .

### ★Q 4: fare basis code 票价基础代码

- The compiled set of fare conditions is called a fare basis code.
- There are **two systems** set up for the interchange of fares data - ATPCO and SITA, plus some system to system direct connects.
- This system distributes the fare tariffs and rule sets to all GDSs and other subscribers.
- Every airline employs staff who **code air fare rules** in accordance with yield management intent.
- There are also **revenue managers** who watch fares as they are filed into the public tariffs and make competitive recommendations. **Inventory control** is typically manipulated from here, using availability feeds to open and close classes of service.



## 三、交际对话

第一步，情景模拟任务发布

### Situational Dialogues

- **Step 1.** Play the records and ask students to follow.
- **Step 2.** Ask some questions related with the dialogues.
- **Step 3.** Explain some useful expressions and key words.
- **Step 4.** Ask students to introduce Changsha Airport and the main facilities in detail orally.
- **Step 5.** Choose an airport in their hometown to make an introduction.



票务词汇

师：发布交际任务：

1. 播放航空客务的英文视频

2. 学习英文提供航空客票服务表达的对话练习。

生：小组讨论、交流，

【设计意图】由学生完成对话的模仿，教师点拨。小组纠音促进学生积极参与，让学生充分地表达，锻炼口头表达能力，活跃课堂气氛。

【媒体资源】动画、音频等直观可感的多媒体手段，调动学生视觉、听觉等多种感官，解

## 第二步，情境训练

### Communication Activity

(1) You are a reservations clerk of the booking office of the China Eastern Airlines. Now you are helping a passenger to make a reservation of ticket

to Auckland New Zealand.

Suggested answers:

A: Hello. This is the ticket reservation department of China Eastern Airlines.

B: Do you have any direct flights to New Zealand?

A: Yes. We do have one on Monday. Do you want a one-way or a round-trip ticket?

B: A round-trip ticket. How much is the fare for a round trip?

A: USD 850 for the business class and USD 600 for the economy class. Do you want to fly business or economy class?

B: A business ticket, please. How much luggage can I take with me?

A: 20 kg.

B: I wonder whether you grant discounts?

A: Sure, we grant a 20% discount for the members of United Airlines.

B: How long does the flight take?

A: About 11 hours.

B: Let me count... Ok, it works out for my time schedule. Thanks a lot.

A: You are welcome.

## 第三步，自我检测

### Role-play

1 First class or economic one?; night coach 夜何航班普通舱;

2) Single or return fare?

3) one way 单程, round trip 往返;

分小组语音现场练习。

读对话，呈现工作真实情境。

**师：**进一步深化，哪些同学的作品最到位？进入评价环节，评选“最佳”。

**生：**打开课堂教案主页投票区，针对内容，语音语调两个标准评出最佳。

**【设计意图】**学生分角色模仿，教师随时指导，小组之间纠错、互评，分享对话，自我反思，互相学习。

**【媒体资源】**通过云课堂讨论组可以实现全班同学同时点评作品，将有限的课堂时间无限丰富延展。

**师：**开放云课堂投票区及查看

**【设计意图】**学生在云课堂中打开自



总  
结  
评  
价  
10  
分  
钟

#### 4) China Eastern Airlines

东方航空公司

Directions: Fill in the blanks with the correct form of the words in the box.

distribution	application	travel agency	interactive	subscriber
host	tailor	manipulate	interchange	issue

1. I'm writing to complain about my recent trip to America through your **travel agency**.
2. The events, combined with some new competition from Amazon.com and others, have triggered **subscriber** losses.
3. In order to find a job in 2017, you need to **tailor** your resume specifically for each position.
4. The present **distribution** policy is popular all over the country.
5. Our country will tie up with another country to **host** this exhibition.
6. Thank you for your letter of **application**, which we received yesterday.
7. He quickly learned how to **issue** the controls of a plane.
8. The US State Department **manipulates** millions of passports each year.
9. The **interactive** TV dream has been just around the corner for almost two decades.
10. "People **interchange** the two, but they are two very separate topics," he said.

#### 四、 总结评价

##### 1. 总结评价

#### After-class Task

• 2. Translate the following sentences into Chinese.

- (1) Could you please make a reservation for the flight next Sunday?  
(1) 可以帮我订下周日航班的票吗?
- (2) I've reserved two tickets to New York on flight CA731 next Sunday.  
(2) 我订了2张下周日CA731航班去纽约的机票。
- (3) I'm sorry that the flight has already been fully booked for the economy class.  
(3) 很抱歉这趟航班经济舱的票已经订满了。
- (4) We can arrange you a good connecting flight.  
(4) 我们可以给您安排一个很好的联程航班。
- (5) I'd like to book a return ticket from Beijing to London anytime in early June.  
(5) 我想要预订从北京到伦敦6月上旬的回程票。

#### Translate the following sentences into English.

(1) 你能告诉我这5个航班的具体时间吗?  
(1) Can you tell me the specific time of the 5 flights?

(2) 您要乘头等舱还是经济舱?  
(2) Do you fly first class or economy class?

(3) 可以拼写一下您的名字并留下手机号吗?  
(3) Could you spell your name and leave your phone number?

(4) 我查一下还有没有票。  
(4) I'll check what's available.

(5) 我想要再次确认我订的票。  
(5) I'd like to reconfirm my flight reservation.

##### 2. 课后拓展

1. Discuss and answer the following questions.

- (1) What information do you need when you are making a reservation for the passenger?
- (2) What are the necessary ID certification do the passengers have to provide?
- (3) Can the reservation ensure the passenger get the flight ticket he or she reserved?
- (4) What are the choices the passenger may have when his or her reservation is cancelled?

QQ 群上传语音，给予指导。

生：讨论区反馈这节课难掌握的部分

课堂检测：



选词填空

师：点评学习效果，课前预习测试

生：在线查看个人成绩，反思不足，互相学习。

师：云课堂上传微课及电子课件

生：登陆教案主页，QQ 群讨论区时时互

己的视频，比对音频的规范表达，查找弱项，反复对比练习。

【媒体资源】用云课堂互动提高学生的表达能力。

通过以上三个步骤，学生在角色扮演、小组pk等实境氛围中初识了航空面试中的英语对话，成功突破教学重点。

【设计意图】注重学生学习过程的效果，培养学生面试中的英文对话相关表达的学习主动性。

【媒体资源】云数据自动生成记录，最后得出本次课成绩。借助数据平台进行互动交流，教师在课外也可实时掌握学生的作业完成情况。

【设计意图】学生课外也可实时学习相关延伸知识，时时进行学习。

【媒体资源】云课堂、微课视频，

动, 获得在  
线辅导。

保证学生学习的生  
动性, 讨论板块,  
学生时时获得辅  
导。

## 七、学习效果

- (1) 云课堂整合了视频、课件、动画等网络资源;
- (2) 流程搭建口语对话, 使学生思政中迅速掌握刻理解中华优秀传统文化中讲仁爱、重民本, 将不可见构造直观呈现, 突出思政重点;
- (3) 创设情景, 云课堂上传作品, 化解教学难点, 实现工作岗位的真实对接。

## 八、板书设计及教学后记

### 1. 板书设计

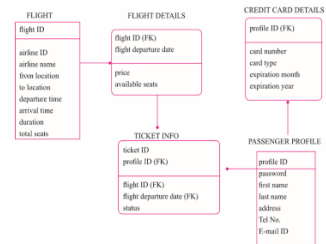
#### Telephone inquiry on air ticket reservation

I. Lead-in :

II. Major English :

III. Dialogue :

IV. Practice :



### 2. 教学后记

专业知识学习资源结合航空售票服务实际工作场景,使学生通过“做中学”的工作过程,体验、感受职场环境,增强学生的职业认同感,培养学生的工匠精神和劳模精神。学习资源除本节课的专业知识外,结合实事分享铁路地铁一线岗位在抗击疫情阶段的真实案例进行素质教育,更能够引起学生的共情,培养学生用担当奉献涵养家国情怀。

通过网络教学平台测试检查验收,使学生在线所学与现场所用保持一致,产教融合、课证融通,培养锻炼学生的专业能力与职业精神。