

《服务礼仪》课程

教 案

授课题目	仪态礼仪		授课时间长度	__45__分钟
授课类型	新授课	授课对象	__民航 20 级__	
教学 目 标	知识目标	掌握礼仪的内涵和两个目光注视三角区		
	能力目标	掌握服务旅客时有关仪态方面的注意事项		
	情感目标	认识礼仪的内涵，更好的服务旅客		
教学重点	目光注视三角区			
教学难点	肢体语言在生活中的运用			
教学 方 法 分 析	教师主要采取讲授法的方式进行讲解，配以教师的演示和学生的练习，使学生掌握正确的仪态礼仪，知晓不良的仪态礼仪可能会给他人带来的不好感官。			
	教学方式：讲授 <input checked="" type="checkbox"/> 探究 <input type="checkbox"/> 问答 <input type="checkbox"/> 实验 <input type="checkbox"/> 演示 <input checked="" type="checkbox"/> 练习 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>			
教学 手 段 分 析	本节课的教学中教师主要采取的是将 PPT 课件作为板书展示关键词，方便学生抓住重点。			
	教学手段：板书 <input type="checkbox"/> 多媒体 <input checked="" type="checkbox"/> 模型 <input type="checkbox"/> 实物 <input type="checkbox"/> 标本 <input type="checkbox"/> 挂图 <input type="checkbox"/> 音像 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>			
教 学 步 骤 设 计				
步骤时间	主要任务	教师活动	学生活动	目的意图
第一步 (分钟)	引入	案例讲解		帮助学生回忆已经学习过的知识，对本学期所学知识进行总体说明
第二步 (分钟)	礼仪的内涵	教师讲解，案例辅助讲解	思考	明确礼仪的内涵和本学期学习总目标
第三步 (分钟)	第一印象的形成	教师讲解		知晓第一印象的重要性和构成
第四步 (分钟)	目光交流-两个注视三角区	教师演示	学生互动练习	明确在目光交流中，正确和错误的做法带来的感官不同。

第五步 (分钟)	肢体语言	教师讲授，图片展示	学生练习	使学生掌握正确的肢体语言表法，避免错误动作。理解旅客的肢体语言
内容讲解				
<p>一、礼仪的内涵</p> <p>重新认识礼仪：尊重、适合</p> <p>二、第一印象：个人标签</p> <p>三、视觉语言的分类</p> <p>四、仪态礼仪的使用</p>				
板书设计				
以条理的形式在 PPT 上进行呈现。				
教学反思				
<p>由于本节课是新学期第一节课，所以在课程的设置中，有大部分时间在进行课程的衔接，起到承上启下的作用，而作为本节课重点讲解的主要内容-仪态礼仪用时较少。</p>				