**空中乘务人员面试礼仪**

**参赛教案**

哈尔滨市航空服务中等专业学校

2022年7月

2022 年全国职业院校技能大赛教学能力大赛

教 案

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参赛组别 | 中职专业 (技能) 课程一组 | | |
| 专业大类 | 交通运输大类 | | |
| 专业类 | 航空运输类 | | |
| 专业名称 | 航空服务 | 专业代码 | 700402 |
| 课程名称 | 空中乘务人员面试求职礼仪 | | |

 空乘礼仪教程——教案

目 录

[教案 01 面试前准备工作 1](#_bookmark1)

[教案 02 面试的形象礼仪(录制视频) 9](#_bookmark2)

[教案 03 面试的姿态礼仪(录制视频) 17](#_bookmark3)

[教案 04 面试的语言表达 25](#_bookmark4)

[教案 05 面试的应答技巧(录制视频) 33](#_bookmark5)

[教案 06 面试的基本流程 41](#_bookmark6)

[教案 07 视频面试的礼仪 49](#_bookmark7)

[教案 08 综合模拟面试(录制团队负责人课程视频) 57](#_bookmark8)

 空乘礼仪教程——教案

教案 01 面试前准备工作

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试前准备工作 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 讨论探究式 | 授课地点 | 多媒体教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程》教材第三章交际礼仪的内容，结合空乘职业素养课程内容，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面 试指南》两本教材的相关内容，整合知识内容，针对面试前的准备工作内容进行系统化设计和教学分为：面试前的个资料准备、形象塑造、对 面试公司的了解、职业素养了解及个人心理建设的准备。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生简单了解形象塑像方面的知识内容，针对职业素养课程有所了解。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生可以利用自媒体进行自学及资料的查询，汇总能力和合作能力，交流成果。 | | | | |
| 学习特点 | 初识面试的相关内容，不了解具体的面试前所需准备的相关内容，不了解面试公司的细节知识，内心可能相对薄弱， 受挫调节能力有待提高。 | | | | |
| 教师根据教学内容进行任务驱动，下发材料及任务书， 学生完成自学，小组互动及参与，与教师沟通情况如下： | | |  | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握各航司一些相关知识，掌握理论部分的填表要求和职业素养知识等。 |
| 能力目标 | 能够处理文字的能力，查找资料与准备展示的能力等。 |
| 素质目标 | 养成个人的职业素养，形成个人的良好心理素质。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 面试前准备环节。 |
| 教学难点 | 如何运用所准备的内容从容应对面试现场的各种问题和情况。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 探索式突破法“以探究为核心”的课堂教学模式，要求学生在自主、合作、探究的学习基础上，通过教师有效地引导， 用自己的查找主动发现，猎取新知识，从而培养正确的科学态度以及实践能力。 |
| 教学资源 | |
| 1.请学生课前在百度网站上查找海南航空、四川航空、吉祥航空相关任务内容  2.学生通过钉钉平台上传查找的任务内容  3.课上通过 PPT 的形式进行分组展示  线上 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.设计南航、川航、吉祥航空公 司航标、服务理念、服务宗旨等 内容分享。 2.学习面试前简历书写的要求。 3.学习心态建设的方法。 | 1.发布学习任务：在教学平台发布 航司资料学习任务、书写个人简历 任务及收集心态建设的方法。  2.发布实践任务：学生自行根据个 人能力组成 3 组；制作 PPT 分享航 司资料任务；面试表格填写任务及 个人简历制作任务；查找各种心理 测试及心态调节的方法。  3.关注学习情况：登录后台收集学 生学习数据，统计资源学习情况， 关注每位学生的学习进程及心理健 康测试的结果。  4.优化教学设计：根据学生学习情 况与企业导师共同修改、确定完善 教学素材和教学设计。 | 1.完成学习任务：接收课前 任务及资源信息，登录钉钉平 台学习资料，完成任务书填写 及心理测试。  2.完成实践任务：选取组长， 带领完成 PPT 制作，并进行分 享任务分配；填写面试表格和 制作个人简历，回传至平台； 完成个人心理测试，根据自身 情况选择心理调节方法。  3.讨论汇总问题：在学习平 台和钉钉群参与小组讨论，积 极总结和反思遇到的问题。  4.反馈交流问题： 向老师反 馈自己学习的难点和不明白 的位置。 | 设计意图：  1.依托教学平台，拓展学习时 间空间，培养学生自主探究和 独立思考的能力。 2.提高学生自我学习查找资 料的能力，并锻炼学生个人表 现力的展示能力和语言组织 能力。 3.根据课前学习数据及测试 结果，调整教学策略，修改完 善重难点的教学设计。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.任务驱动法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.应聘点：  通过对航空公司企业文化等 的了解，对应学生面试过程中的 个人性格表述、能力和责任表述 以及个人特色方面的内容进行总 结。 2.个人简历中相关信息填写的注 意事项。 3.面试中因突发情况导致的心理 紧张的情况的处理调节方法。 4.心理建设方案。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  国家航空产业正在鼎盛发展， 学习航空服务专业的学生，未来的 工作岗位之一就是空中乘务人员， 面试是上岗的第一步骤。  提出问题：  空中乘务人员的面试，应该都 做出哪些准备？ | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  1.空中乘务人员面试中企业 相关文化与面试的关系是什 么？ 2.面试中个人简历和填写的 表格的注意事项有哪些？ 3.个人心理建设的方式方法 和心理测试的结果分析，对于 面试过程中的应变能力有哪 些帮助？  讨论总结：  学生讨论问题的答案，并 进行总结和分享。 | 设计意图：  1.引入航空产业的发展前景， 为学生树立正确的就业观，激 发学生学习兴趣，培养学生拥 有良好的职业素养和工匠精 神，对标岗位。  2.通过问题讨论和回答，突出 重点和难点，引发学生思考， 探讨面试前应具的个人能力、 准备工作等。  3.航空强国，爱国自豪。引导 学生支持航空产业，成为航空 人，培养爱国主义精神和民族 自豪感。  教学方法：  1.小组讨论  2.提问法  3.翻转课堂 4.活动教学 (以赛促学) |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1.航空公司企业文化：  航空公司航标、服务理念、企业 文化相关知识。 2.个人简历、面试表格填写方法。  3 面试问题回答 (主要结合内容为空 中乘务员的相关的职业素养问题) 例如： ①作为一名空乘乘务人员应该具有哪 些工匠精神？  ②在应对突发性情况，乘务组之间应 具备那些素养。 ③如何体现空中乘务人员的爱国主义 精神？ ④乘务员服务时应注意哪些个人卫生 问题？ 4.面试前心理建设和面试中心理状态 调节的方式方法。 | 任务验收：  教师进行课前布置任务展 示的总结和点评。  引导讨论：  通过学生展示，教师引导 学生对于以下问题进行讨论： 1.学习航空公司企业文化对于 面试有哪些益处？ 2.个人简历的美化是否对于面 试有益？ 3.心理建设多数是面试前的， 那么面试中的心理应急处理的 方式方法有哪些？  答疑解惑：  教师根据学生问题回答的 情况和学生提出的问题进行解 答和总结。  布置训练：  教师组织学生在讨论总结  后，根据不同内容进行训练任 务布置： 1.现场制作个人简历。 2.课堂 PK，航司知识竞赛。(希 沃白板天空、选择、航标连线 等。)  3.心理测试，应急情况处理。 4.面试问题回答。 | 展示汇报：  学生根据课前任务进行 三方面的汇报： 1.展示航空公司企业文化的 介绍。  2.分享个人简历。 3.总结分享心理建设、心理调 整方法。  总结提疑：  学生进行小组讨论后，回 答问题： 1.提出个人理解的应聘点， 2.总结制作个人简历时的注 意事项。 3.针对不同情况应急处理的 方式方法， 以及心态调节方 法。  4.提出质疑：面试中，哪些问 题是结合了企业文化提出的。 综合实训：  学生填写个人简历并拍照。 2.参与课堂航司知识 PK 抢 答，游戏互动。 3.小组讨论给予 4 个问题的 答案。  4.讨论问题回答，总结答案。 5.心理测试，情景模拟，细节 情绪调整演练。 | 设计意图：  1.通过展示和讨论企业文化 相关内容，进一步深化学生对 于航空岗位的岗位需求的理 解。 2.情景模拟练习可以提高学 生面试前的心理建设和面试 中的心态调整的能力。 3.在汇报展示的过程中，全方 面育人，提高学生的个人表现 力，在总结提疑的过程中，提 高学生的归纳能力，发现问题 的能力和解决问题的能力。  教学方法：  1.讲授法 2.活动教学 (以赛促学) 3.分小组讨论法 4.任务驱动法  课程思政：  树立正确的价值观，明确 择业观、就业观对于学生发展 十分重要，了解企业文化不仅 提高学生对于空乘岗位“工匠 精神”的了解，也提高了职业 荣誉感和民族自豪感。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  学生课堂中针对每一个训练环节 进行自评、互评，老师和专家依据学 生课堂表现进行对学生的综合评价。 1.评价手段： 问卷星投票，现场举手 投票。  学生表述评价、教师点评等。  2.评价细节和要点  根据学生自评和互评，教师补充 点评评价中易忽视的细节和要点：心 态调整方式的语言表述，回答问题的 词汇运用等。  3.资料完善  在前面所学的知识基础上，结合 线上内容，对于面试前准备的整体资 料进行完善。 | 引导补充：  引导学生点评方向，注意 评价细节和要点。教师补充学 生评价中易忽略内容，完善整 体评价。  指导分析：  教师根据学生本节课整体 训练和参与状态，进行多维度 多方面的分析，下发学生问卷 星投票。  总结完善：  罗列相关重点内容。并进 补充总结阐述。教师对学生过 程和结果进行评价。  布置作业：  1.完善航空公司相关材料的整 理，整理更多航司相关内容。 2.制作个人的电子版简历并上 传云班课。 3.整理总结职业素养的问题， 书写记录整理笔记。 4.完成问卷星测试。 | 自我评价：  学生根据课堂环节参与 度进行自我评价和总结，填写 评价表中自我评价相关内容。  反思提升：  学生间生生互评，寻找他 人优缺点，自身取长补短，提 升个人技能水平。  吸收内化：  学生通过本节课学习的 基础上，以面试问题和企业文 化相关内容进行线上讨论，完 善和提炼更适合面试问题回 答的技巧。 | 设计意图：  通过点评和总结环节，让 学生自我查缺补漏，培养学生 自学能力，总结能力等。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  教师与企业专家商讨相关问题， 模拟面试场景，要求学生进行模拟的 面试问题的回答。学生整理相关问题 答案，发布到钉钉学习群，进行研讨 和完善。 | 发布素材：  下发更多有关航司资料到 钉钉群中。  发布任务：  完善问题答案，发布到钉 钉学习群中。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成作业和测试。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |  |
| --- | --- |
| 教学效果 | |
|  |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课针对学生的专业知识进行强化和训练翻转课堂，针对航空公司的相关教学内容，利用自学模式，学生课堂展示的模式，不仅培养了学 生的自学能力，查找资料总结整理的能力，也提高个人的表现力。  2.课堂教学中，利用希沃软件多媒体进行课堂 PK 活动教学，以赛促学，强化学生的课堂互动，改善对理论课知识学习枯燥的问题。 3.本节课的思政点与空中乘务人员的基本素质有关，设置成问题，让学生讨论，润物无声的进行了课程思政的同时也教育了学生。 |
| 不足与反思 |
| 1.学生展示环节课件制作不够准确惊喜，大段文字类内容在 PPT 上展现，学生的讲解相对枯燥。 |
| 2.明显表现出学生的个人填表能力不强，文字书写的工整度，应对能力不够。 |
| 3.教师课堂的翻转课堂模式对学生的展示环节应进行更好的指导。 |
| 改进措施 |
| 1.可以提前给学生下发一些资源包，从资源中找出一些适合的内容，并带领学生进行课前的预习内容的展示探讨。 |
| 2 应该给予学生一些简历填写的例子，便于学生更好的模仿学习。 |
| 3.课堂利用多媒体设备较多，应该给学生提供更多的设备，便于学生课堂也可以对资料进行查找。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 02 面试的形象礼仪

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试的形象礼仪 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 课堂演示法 | 授课地点 | 多媒体教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容选自《空乘礼仪教程》教材第二章空中乘务员的专业化形象，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两本教材 的相关内容，整合知识内容，结合航空公司面试的基本形象要求，打造适合面试的整体形象，体现学生的文化修养和审美情趣。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 具备良好的的化妆基础，掌握了校园服饰礼仪的标准及职业装的认知。对于色彩认知和搭配有一定的基础。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备一定的动手操作能力，小组合作能力较强，有较好的语言表达能力，能够发现问题及解决问题的能力。 | | | | |
| 学习特点 | 学生学习热情高，对于面试有期待，学生对美有追求，追求个性美，有自己的想法，但是表现力较弱。 | | | | |
| 教师对学生课堂活动的喜爱度进行了调查，为课堂活 动设计提供理论支持。 | | |  | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握面试服装礼仪选择的原则以及面试服装的选择要求。 |
| 能力目标 | 能搭配和选择服饰的能力，能对色彩和款式进行选择的审美能力。。 |
| 素质目标 | 养成良好的衣着品味，形成个人魅力，展现有职业特点的个人形象 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 面试服饰款式的选择 |
| 教学难点 | 如何根据面试通知要求搭配合适的适合自己的面试服饰。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 根据不同用人单位的要求搭配既符合面试要求又能突出自己的体态优势的服饰 |
| 教学资源 | |
| 1.利用百度查找航空面试关于服饰的相关文字内容 | |
| 2 钉钉下发相关材料 | |
| 3.模特架子以及一些职业装服饰 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.任务单：  ①三一定律：  ②三色原则:  ③TPO 原则:  以上三条的具体内容的总结 2.课堂活动喜爱度调查问卷  ①动手操作  ②游戏互动  ③小组竞赛  ④小组讨论  ⑤资料查找  ⑥视频观看  ⑦演讲传授  3.学习职业便装的搭配微课 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务单、问卷星调查，同时下达学 生需要完成的任务；下发微课视频。  2 关注学习情况：登录后台收集学 生学习数据，统计资源学习情况， 了解学生对课堂活动喜爱的度的调 查。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况的反馈和问卷星测试的结果，完 善和优化教学的活动， 以及课程素 材。 | 1.完成学习任务：接收课前 任务及资源信息，登录钉钉平 台学习资料，完成任务书填写 及问卷星调查。并完成微课学 习。  2.讨论汇总问题：在学习平 台和钉钉群参与小组讨论，积 极总结和反思遇到的问题。  3.课堂活动建议：反馈给老 师一些自己喜欢的课堂活动， 便于喜爱课堂参与课堂。 | 设计意图：  1.依托教学平台，拓展学习时 间空间，培养学生自主探究和 独立思考的能力。 2.根据学生学习数据和调查 结果，调整教学策略，优化课 堂活动和教学重难点的突破 方法。 3.提高学生自我学习查找资 料的能力，同时锻炼学生对于 课堂知识的预习能力，带着问 题听课，翻转课堂，让学生提 出问题。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.任务驱动法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.服饰搭配原则：  ①三一定律：在穿着西装时，腰 带、公文包、皮鞋保持一个颜色。  ②三色原则：穿着服装时，身上 的颜色不超过三个色系。  ③TPO 原则：  Time 时间  Place 地点  Occasion 场合  在不同的时间、地点和场合， 要穿着符合条件的服饰。 2.面试的化妆要求：  面试时，要注意职业淡妆 3.面试的发型要求：  男生发型：三不过  女生发型：盘发  4.面试着装礼仪  面试的着装大方得体、干净 平整、款式简洁、配饰简单、稳 重适宜。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  观看《航空公司面试现场》视 频片段。从视频中不同面试者的服 装、化妆、发型，三方面进行对比。  提出问题：  面试时的形象礼仪包括哪些方 面？  引发思考：  为何面试的时候要画职业淡  妆，为何不能让自己的妆容突出。 | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  1.服饰搭配的原则对于面试 服饰选择的意义。 2.面试中服饰搭配有哪些注 意事项。 3.面试中妆容方面应该注意 那写内容。 4.面试的服饰和妆容对于空 中乘务人员的职业形象 (职 业、乐业、敬业) 是如何体现 出来的。  讨论总结：  学生讨论问题的答案，并 进行总结和分享。 | 设计意图：  1.对标岗位，了解服饰穿着和 妆容对于空中乘务人员的职 业形象和其职业素养的关系， 对其职业形象、乐业精神、敬 业行为的体现。 2.通过问题讨论和回答，突出 重点和难点，引发学生思考， 探讨面试的服饰和妆容要求。 3.优雅形象，职业特色。引导 学生成为职业人，树立职业理 想，为成为航空人，从外在形 象和个人审美有所提高。  教学方法：  1.小组讨论  2.提问法  3.翻转课堂  4.视频教学 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1.盘发、领带搭理  根据不同的发型要求，对于女同 学的盘发技能进行强化，对男同学的 头发整理和领带搭理。    2.妆容搭理  根据淡妆要求，对男女生的整个 面试的一些妆容的要求，进行整理。 3.TPO 原则运用  完成不同场合下职业装的选择 4.航空面试的服饰要求及标准  根据面试通知对于服饰的要求，搭配 面试服饰，以及对于服饰要求的标准， 进行合理搭配。 | 任务验收：  学生对于发型、领带和妆 容整改的任务验收，对于学生 整理的效果和状态，进行点评 和指导。  引导讨论：  通过学生展示，教师引导 学生对于以下问题进行讨论： 1. 良好的职业形象对于航空公 司有什么意义？ 2.职业淡妆对于面试有哪些益 处？  3.不同情况下，不同面试的着 装可以不同，那么针对航空面 试的服饰除了款式标准，我们 还应该注意哪些细节。  答疑解惑：  教师根据学生问题回答的 情况和学生提出的问题进行解 答和总结。  教师组织学生在讨论总结  后，根据不同内容进行训练任 务布置： 1.课堂分组杂志制作。 2.课堂 PK，照片选择 PK。(希 沃白板)  3.真实服装搭配。  4.小组讨论布置。 | 展示汇报：  学生根据课前任务进行 三方面的汇报： 1.杂志制作并讲解    2.图片 PK。    3.服装搭配活动    总结提疑：  学生进行小组讨论后，回 答问题： 1.面试着装的注意事项。 2.面试化妆的注意事项。  提出：职业服饰对今后工作的 意义。 | 设计意图：  1.通过课堂的训练循序渐进， 由浅入深的对于面试服装搭 配的内容进行学习，强调审美 和标准。  2.通过对 TPO 原则的学习，可 以对学生未来工作和生活对 于着装的指导。 3.在整体活动中，全面育人， 例如语言表达的训练，动手能 力的练习，劳动教育的体现， 并且让学生在总结提疑的过 程中，提高学生的归纳总结能 力，发现问题的能力和解决问 题的能力。  教学方法：  1.讲授法 2.活动教学 (以赛促学) 3.分小组讨论法 4.任务驱动法  课程思政：  树立正确的审美观念，提 高学生对于职业的认知，了解 着装对于面试、生活、工作的 重要性，同时对于未来岗位的 意义，也提高了职业荣誉感和 民族自豪感。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  学生课堂中针对每一个训练环节 进行自评、互评，老师和专家依据学 生课堂表现进行对学生的综合评价。 1.评价手段： 问卷星投票，现场举手 投票。  学生表述评价、教师点评等。  2.评价细节和要点  根据学生自评和互评，教师补充 点评评价中易忽视的细节和要点，对 学生分享的词汇运用等方面。 3.实物准备  面试过程中，所有人都需要穿着 面试的标准合格的服饰，所以需要真 正准备最少一套面试的服饰。 | 引导补充：  引导学生点评方向，注意 评价细节和要点。教师补充学 生评价中易忽略内容，完善整 体评价。  指导分析：  教师根据学生本节课整体 训练和参与状态，进行多维度 多方面的分析，下发学生问卷 星投票。  总结完善：  罗列相关重点内容。并进 补充总结阐述。教师对学生过 程和结果进行评价。  布置作业：  1.完善对于 TPO 原则、三一定 律和三色原则的资料内容。 2.对本组制作的杂志进行批注 和完善并拍照上传。 3.整理总结面试服饰的穿着标 准，准备标准，书写记录整理 笔记。 4.完成面试服饰的准备。 | 自我评价：  学生根据课堂环节参与 度进行自我评价和总结，填写 评价表中自我评价相关内容。  反思提升：  学生间生生互评，寻找他 人优缺点，自身取长补短，提 升个人技能水平。  吸收内化：  学生通过本节课学习的 基础上，针对未来职业素养方 面，职业形象、行为举止、审 美提升进行线上讨论，完善和 提炼为面试做好充分准备。 | 设计意图：  通过点评和总结环节，让 学生自我查缺补漏，培养学生 自学能力，总结能力等。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  教师与企业专家商讨相关问题， 针对面试，对于学生的面试服饰的搭 配和注意事项，还有那些需要学生注 意和关注的。学生整理相关内容答案， 完成调查问卷等。 | 发布素材：  下发更多有面试服饰、妆 容搭配的资料到钉钉群中。  发布任务：  准备职业装，拍照发布到 钉钉学习群中。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成作业和服饰搭配任 务。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |  |
| --- | --- |
| 教学效果 | |
| 通过本节课的整体训练，进行学生职业妆容的评价和职业装搭配的评价分析表如图： | |
|  |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课利用信息化手段，进行小组竞赛，寓教于乐。  2.本节课实操训练多次，化妆、整理发型、杂志中挑选服装图片、现场进行模特服装搭配。学生在活动中体验学习。 |
| 不足与反思 |
| 1.学生在服装搭配过程中，出现意见不统一时，讨论时间有些长，因此活动时间分配较多。  2.服装搭配实操时，局限于航空公司面试的着装要求，基本为白衬衫和黑裙子，色彩单一。 |
| 改进措施 |
| 1.训练室布置一个换装室，可以课上由学生换上选择的服装，更加直观展示服装的搭配选择是否适合面试。  2.训练室如果可以应该搭配镜子，以及一些 T 台教室的感觉，让学生能够提高自己的表现力。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 03 面试的姿态礼仪

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试的姿态礼仪 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 演示法 | 授课地点 | 礼仪训练、多媒体训练室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容取自《空乘礼仪教程》教材第二章空中乘务员的专业化形象，深深贯穿于空中乘务人员服务礼仪和面试礼仪的始终。亲和的微 笑和友善的眼神是面试的加分项，而得体大方的姿态又会给考官留有完美的第一印象。通过任务驱动法、创新训练法将枯燥的理论知识转化为 生动实用的职业实践能力。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生对于姿态的动作标准已初步掌握，明确了面部表情的重要性。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备主动训练能力、较强的外在表现力，具备小组合作能力。 | | | | |
| 学习特点 | 学生训练态度认真，思维活跃，有想法、有创新。但是亲和力不够。 | | | | |
| 学生根据任务驱动，进行完成情况如下： | |  | | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 学习面部表情的训练方式，礼仪姿态的标准和注意事项。 |
| 能力目标 | 创新微笑训练方法的能力，提高学生的自信心，外在表现力，团队合作和竞争意识。 |
| 素质目标 | 得体的仪态和主动微笑的亲和力。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 掌握面部表情训练的方法及姿态的标准 |
| 教学难点 | 如何创新微笑训练方式并保持持久微笑，如何让姿态更加流畅和自然运用在面试中。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 通过软件设备进行评价，对重难点进行突破将持久的微笑转变成发自内心、主观意愿的微笑。 |
| 教学资源 | |
| 1.利用钉钉软件下发材料和视频。 | |
| 2.利用抖音软件的评星功能完成测评 | |
| 3.镜子、筷子以及音响等 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.任务单：  ①站姿动作要领：  ②走姿动作要领:  ③鞠躬礼动作要领:  ④出入列动作要领  ⑤面试中所需姿态总结  以上 5 条的具体内容的总结 2.微笑  ①微笑的脸部状态  ②微笑的作用  ③微笑对面试的重要意义  3.视频：来自不同群体的微笑 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务单，同时下达学生需要完成的 任务；下发视频。并要求学生完成 微笑评星照片的拍摄任务。  2 关注学习情况：登录后台收集学 生学习数据，统计资源学习情况， 总结学生学习后的层次。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况的反馈测试的结果，完善和优化 教学的活动，以及课程训练方法。 | 1.完成学习任务：接收课前 任务及资源信息，登录钉钉平 台学习资料，完成任务书填 写。并完成视频自学。同时上 传微笑评星的照片  2.讨论汇总问题：在学习平 台和钉钉群参与小组讨论，积 极总结和反思遇到的问题。  3.创新总结建议：反馈给老 师一些创新的微笑训练活动， 便于课堂参与。 | 设计意图：  1.依托教学平台，拓展学习时 间空间，培养学生自主探究和 独立思考的能力。 2.根据学生学习数据和调查 结果，调整教学策略，优化课 堂活动和教学重难点的突破 方法。 3.提高学生自我学习查找资 料的能力，同时锻炼学生对于 课堂知识的预习能力，带着问 题听课，翻转课堂，让学生提 出问题。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.任务驱动法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.姿态：  (1) 站姿的动作要领：  ①脚跟靠拢，脚尖成 V 字型，打 开 30-45 度，身体重心在前脚掌。  ②小腿、膝盖并拢，大腿、髋关 节夹紧  ③提臀、收腹、立腰、提气、展 肩、肩平  ④双臂自然下垂，男同学五指并 拢中指放在两侧的裤缝处，女同 学四指并拢，左手在下，右手在 上，虎口交叉，大拇指内扣，请 贴在小腹处。  ⑤头正、颈直、下颌微收、 目视 正前方，面带微笑  (2)鞠躬礼的动作要领和注意事 项  ①以标准站姿为基础，保持身体 端正，  ②面向受礼者，保持两个人之间 的距离约为 1.5 米左右，  ③以腰为轴鞠躬，鞠躬行礼时， 快下慢起，中间停顿 2~3 秒，  ④行礼时，保持头、颈、背在一 个水平面，眼神随头部向下看向 脚前方 1~1.5 米左右距离。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  通过图片对比可以看出服务人 员的笑容在工作中十分重要，面试 的过程中微笑也成为了很重要的选 人因素，同时，标准的姿态也能给 自 己的良好的个人素养展现给他 人。  提出问题：  面试中的姿态都有哪些应用， 要注意哪些事项？  引发思考：  微笑的作用是什么？对于空中 乘务人员姿态和表情体现了其哪些 些专业素养和敬业精神？ | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  1.姿态的动作要领和注意事 项知识的总结。 2.面部表情中，眼神和微笑的 结合方法。 3.面试中微笑表情和基本姿 态的运用结合。 4.面试中的姿态如何体现出 空中乘务人员的基本素质和 乐业精神的。  讨论总结：  学生讨论问题的答案，并 进行总结和分享。 | 设计意图：  1.通过姿态的训练，加强学生 意志力的训练，姿态的整体训 练可以提高学生的气质，为今 后的工作做好充足准备。 2. 良好的姿态和甜美的笑容 是空中乘务人员的基本素质， 良好的职业姿态形象是未来 公司的形象塑造内容之一，所 以面试过程中十分重要。 3.通过问题讨论和回答，突出 重点和难点，引发学生思考， 探讨面试的姿态和表情的要 求。  4.标准姿态甜美笑容，提到品 质。引导学生成为职业人，未 来航空人，树立学生的正确认 知，要从标准的姿态和甜美的 微笑着手，可以提高未来工作 岗位上个人的品质。  教学方法：  1.小组讨论  2.提问法  3.翻转课堂  4.视频教学 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | (3) 走姿动作要领  走姿是站姿的延续，是展现人的动态 美得重要形式:  ①行走时，头正，颈直，微收下颌， 目视前方，面带微笑，表情自然大方 ②摆譬行走，保持双肩平稳，以肩关 节为轴，前摆 30 度，后摆 15 度手握 空拳，虎口向前摆臂，摆臂时，大臂 带动小臂摆动，手臂可以适当微曲， 保持自然摆臂。  ③行走时，双脚落地后，女士的脚掌 内侧轨迹，应在一条直线上。男士的 轨迹应保持双平行线迈步 ④女士的步幅约为一个脚长的距离， 男士约为一个半脚长的距离一般男士 按脚跟、脚掌、脚尖的顺序接触地面， 女士按脚尖、脚掌、脚跟的顺序接触 地面，行进时，步速要均匀，步幅要 适当，不宜过快。 ⑤走路时注意自然摆臂，上身保持平 衡，避免内外八字脚出现。 2.面部表情  (1) 眼神训练  亲和的眼神， 自信的眼神  微笑训练  基本发音法、食箸练习法、对镜练习 法 | 任务验收：  学生各个姿态动作要领的 语言表达，以及姿态展示的验 收，进行点评和指导。  引导讨论：  通过学生展示，教师引导 学生对于以下问题进行讨论： 1.甜美的微笑对于航空公司有 什么意义？  2. 良好的姿态，对于面试有什 么样的益处？ 3.姿态之间如何进行自然流畅 的转换和运用？  答疑解惑：  教师根据学生问题回答的 情况和学生提出的问题进行解 答和总结。  布置训练：  教师组织学生在讨论总结  后，根据不同内容进行训练任 务布置：  1.礼仪姿态的训练。  ①站姿训练：贴墙法、背对背 法②走姿训练：环形训练、顶 书训练等③其他姿态训练 2.微笑创新的训练  ①对镜训练结合食箸法  ②发音训练法  ③创新训练法 | 展示汇报：  学生根据课前任务进行 二方面的练习并展示汇报： 1.姿态练习  通过对于姿态动作要领 的学习，学生 进行整体姿 态的训练，通 过一些训练  方式，将姿态  进 行 强 化 巩  固。并进行相  互指导。同时  总 结 “ 一 口  清”模式，记录动作要领。 2.微笑练习。  微笑操 练习； 发音 训练练习；  眼神定点训 练；食箸练 习等。结合 训 练 的 效 果， 自由以  小组为单位进行展示，包含姿 态和笑容的所有内容。  总结提疑：讨论后，发现微笑 评星软件的打分系统给予五 星，需要非常大的微笑，看起 来不亲切，应该怎么办呢？ | 设计意图：  1.强化学生面试时的表情具 有亲和力和感染力。 2.分层次进行姿态的持久性 和标准性训练，提升学生在面 试时的表现力。动作要领过于 冗长，精炼重点要领，边练边 记，学生能够快速查找不足， 强化姿态的标准性。 3. 良好的姿态训练，会强化学 生的毅力，为今后工作夯实基 础，改善个人的工作态度。  教学方法：  1.图片对比法  2.讨论法  3.小组竞赛法  4.分层次教学  课程思政：  强化意志品质，空中乘务人员 是一个既光鲜亮丽又十分辛 苦的职业，因此，姿态的训练， 不仅是气质的提高，更是意志 力的练习，同时微笑的联系也 是对学生的亲和度的训练，符 合空中乘务人员的基本素质 和职业素养。  劳动教育：及时收取用过的筷 子，保证良好的卫生环境，提 高服务意识。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  学生课堂的评价方式有很多种， 针对不同的训练内容，进行自评、互 评，点评的环节。 1. 自评:姿态训练过程中，进行对镜训 练，这样自己可以发觉自己的不足之 处，进行自我点评。  2.多媒体评价：利用软件评星的方式， 对学生的微笑训练效果进行评定，训 练前后进行对比。更加直观的让学生 发觉自己的问题。  3.录制视频评价：通过课堂上的采取 一些拍照和录像的手段，让学生课后 观看自己的一些姿态的不足。进行课 后的强化训练，更有指导性。 4.提高指导能力的评价：学生互相指 导，对语言能力的提高，同时也提高 学生发现问题，解决和指导问题的能 力。 | 引导补充：  引导学生点评方向，注意 评价细节和要点。教师补充学 生评价中易忽略内容，完善整 体评价。  指导分析：  教师根据学生训练中出现 的问题，总结和多维度的协助 指导学生如何改正姿态的不足 以及表情的问题。  总结完善：  简化精炼动作要领，便于 记录，过程中对学生的细节进 行补充，总结阐述训练的不足。  布置作业：  1.拍摄姿态照片及视频，并进 行“一口清”模式的动作要领 背诵。  2.课后根据训练，创新姿态训 练的方式。 | 自我评价：  学生根据拍摄和课堂环 节的表现方面进行自我评价 和总结。  反思提升：  通过生生互评，教师点评 等方式，及评星软件等方式， 发现自己的不足或者小组的 不足，不断取长补短，完善提 升自己。    吸收内化：  学生通过本节课，磨炼个 人意志力，锻炼个人亲和力， 从职业素养方面有所提高，为 今后工作夯实基础，为面试做 好充足准备，姿态和表情在面 试中占有大比重的选择条件， 所以课后学生在线上和线下 有一定的提高和强化。 | 设计意图：  1.验收本节课的学生训练效 果，引导学生自我寻找问题和 解决问题 2.通过评价的多样性，可以更 直观的让学生看到自身的不 足。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  结合生活中的日常行为举止和空 中乘务人员的外在的仪态和表情要 求，学生多学多练，随时找到自身不 足，尽情强化的训练。 | 发布素材：  下发更多的表情和姿态训 练视频到钉钉群里。  发布任务：  拍摄姿态视频回传钉钉 群。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成作业和拍摄任务。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  使学生意识到表情和姿 态训练不仅仅是课堂中的学 习任务 ，更是日常训练的积 累，使学生学会坚持和认真的 态度。 |

四、教学反思

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 教学效果 | | |
|  |  |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课利用多种教具进行创新训练：筷子、十字架、鞠躬礼角度器、瑜伽砖、镜子、沙瓶等。 2.学生在基本训练方法的基础上进行方法的大胆创新，并分享给同学进行趣味练习，增强了学生学习的主动性和乐趣性，课堂不再是枯燥的单 一训练。  3.结合在韩亚航空公司的乘务员培训内容，将微笑操进行创编，应用到课堂中，充分调动学生的热情和感染力。  4.本节课多次进行思政教育，培养学生行为规范，知行合一，进行岗前的德育渗透，用真心的笑容和规范的服务动作追求精益求精的职业梦想。 |
| 不足与反思 |
| 1.学生在训练的过程中，由于个别同学的节奏感不强，导致整组动作的不整齐性，因此分层次教学时，分小组进行练习，有的组进步较快，有 的组同学一直帮助纠正，过于追求完美。  2.微笑亮星软件使用时，会出现过度美颜的效果。虽然是真实的笑容，但是学生的笑容纹理和笑肌看的不太清楚。 |
| 改进措施 |
| 1.再丰富一下教具，比如可以利用练习微笑的微笑器，食箸法可以将筷子替换为小一点的水果、糖块。也可以借鉴奥运会礼仪引导员的训练方 法进行训练。  2.走姿练习时可以采用韩亚航空公司空乘人员的训练方法，赤足在地毯上练习走姿的基本步态，能更好的地改善男生走路外八字和女生重心不 稳的情况。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 04 面试的语言表达

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试的语言表达 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 讨论、展示法 | 授课地点 | 多媒体教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程教程》教材第三章交际礼仪中的沟通礼仪为依托，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两 本教材的相关内容，进行学科融合，结合语文、空乘服务沟通与播音课程，针对学生面试时的问题回答表述， 自我介绍内容进行完善和介绍的 基本训练。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生掌握基本自我介绍内容的书写，可以简单背诵介绍内容。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备简单地介绍能力，对简单的问题可以回答，同时进行过多个学期的训练，对介绍的一些表达和面部表情等有 一定的了解。 | | | | |
| 学习特点 | 重视自我介绍内容的书写，但词汇运用能力一般，同时介绍过程中多数为背诵，状态僵硬，如果忘词会卡壳不知如何 应对。介绍时不自信眼神游离。 | | | | |
| 教师根据教学内容进行任务驱动，下发材料，学生完 成自学，上交预习作业，并与教师沟通情况如下： | | |  | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握语言表达中自我介绍的内容。 |
| 能力目标 | 提高学生介绍自己的个人能力而非背诵。 |
| 素质目标 | 提高学生个人自信，健全学生心理素质，提高个人语言表达能力和个人表现力。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 自我介绍文字整理内容。 |
| 教学难点 | 如何自信大方的进行自我介绍表达。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 通过反复的展示和交流，将内容进行完善，将表现力提升。 |
| 教学资源 | |
| 1.利用短视频平台软件、百度等多媒体资源，对于自我介绍的文字和表现力进行学习。  2.利用钉钉平台与学生多交流，多协助学生提高。 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.什么是自我介绍：  自我介绍是向别人展示你 自我介绍好不好，甚至直接关系 到你给别人的第一 印象的好坏 及以后交往的顺利与否。同时， 也是认识自我的手段。自我介绍 是每一个职场中人都必然要经 历的一件事情。众所周知，自我 介绍是日常工作中与陌生人建 立关系、打开局面的一种非常重 要的手段，因此，让自己通过自 我介绍或得到对方的认识甚至 认可 ，一种非常重要的职场技 能。 2. 自我介绍的对于空中乘务人 员面试的意义：  ①了解语言表能领  ②了解是否紧张  ③了解应变能力  ④了解基本情况及优缺点 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务，让学生了解自我介绍的重要 性，同时发布学生以小组为单位完 成的问题。  2 关注学习情况：登录后台收集学 生学习回传自我介绍的文字和视 频，了解学生自我介绍掌握情况。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况和反馈，针对自我介绍的课程训 练的侧重点进行调整，完善和优化 教学的内容和方法。 | 1.完成学习任务：接收信息 和资源，查找问题的答案，并 完成自我介绍的书写和录制 回传到群中。  2.讨论汇总问题：在学习平 台和钉钉群参与小组讨论，积 极总结和反思遇到的问题，针 对书写自我介绍和进行表述 的一些注意事项进行汇总。  3.互助讨论完善：互相进行 自我介绍内容的点评和沟通， 并且帮助充实自我介绍。 | 设计意图：  1.利用课前时间完善学生自 我介绍书写内容，课上以介绍 训练为主，增强训练的强度和 效果。 2. 同时可以将学生的整体情 况有所了解，针对不同层次的 学生给予更精准的帮助和完 善。  3.翻转课堂，让学生能够主动 学习，并且相互帮助，提高团 队意识。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.知识资源包  3. 自主学习  4.任务驱动法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1. 自我介绍的种类。  A.基本信息的介绍  包括：姓名、年龄、身高、体重、 家乡、学校、专业等。  B.个性化自我介绍  包括：爱好、能力、社会实践、 家庭、在校情况、优缺点、性格 等等。  2. 自我介绍的内容  面试中根据不同要求进行自 我介绍， 自我介绍内容的重点不 同。  空中乘务人员面试过程的自我介 绍，可能是中文、英文两种，当 然有特殊小语种的也是可以的， 同时内容方面就要看自己的表达 能力了，是否已凸显自己的优势。 3. 自我介绍的意义  面试中自我介绍是作为面试 官选人的一个重要方面，语言的 表达，词汇的运用，语音语调， 语速等等方面都是我们面试的敲 门砖。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  自我介绍是我们与人交流过程  中，比较重要的方式之一，让别人 快速记住你，面试中让面试官留有 更好印象也十分重要。  提出问题：  ①大家觉得自我介绍在面试过程中 有哪些意义。 ②我们学过的自我介绍有那几种， 分别是什么包含什么？  引发思考：  面试的自我介绍有哪些文字词 汇的运用禁忌，同时介绍过程中又 要注意自己的哪些方面内容呢？ | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  1. 自我介绍的定义  2. 自我介绍的种类  3. 自我介绍的内容  4. 自我介绍的意义  5. 自我介绍的技巧  以上内容，学生进行小组讨论 和知识内容的提问，完成。  讨论总结：  如何掌握更好的自我介 绍的技巧，同时在介绍中应该 注意那些内容。如何与面试应 聘相切合。 | 设计意图：  1. 了解面试的自我介绍内容 个，结合岗位的应聘点，让学 生从自我介绍中对标岗位，对 于职业形象、乐业精神、敬业 行为的体现，更加的符合岗位 应聘的要求。 2.通过知识点的学习和对自 我介绍问题的讨论和总结，学 生们培养了团队意识，同时突 破如何介绍自己更加符合面 试标准。 3.语言表达能力的提升，词汇 的运用和逻辑思维的培养。  教学方法：  1.小组讨论  2.提问法  3.翻转课堂  4.视频教学  课程思政：通过自我介绍的内 容学习，主要培养学生的自我 认知，强调个人的人生观、价 值观。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1.“1+3+1”介绍公式：  1 表示“基本信息”。  3 表示“经验、经历、数据”， 最后“1”表示信心。 2. 自我介绍的注意事项  ①介绍时候要保持微笑， 目光亲和， 不背诵，要真正的介绍自己。  ②注意语音语调，有抑扬顿挫的介绍 更加的有吸引力，注意发音的状态。  ③内容方面注意很多，要注意一些不 应该说的不足，而不是缺点，用词得 当，多使用连接词，让自我介绍更连 贯。  ④语速要始终，每分钟掌握在 200 字 左右比较适宜，所以精炼的内容需要 精炼的语言和有针对性的表述。  ⑤自我介绍的开头结尾，都应该有一 些礼貌的问候，同时结尾不要说“回 答完毕”，而要说“谢谢”。 | 任务验收：  收取学生的自我介绍文字 和视频，并且针对视频单独对 个别学生进行提问，验收学生 准备的是否充分。  引导讨论：  通过学生的展示和表达， 从中找到学生的不足之处，引 发学生讨论： 1.为什么觉得自己的自我介绍 内容没有什么？ 2. 自我介绍的过程中如何控制 自己的整体表情状态。 3.如何将应聘点融入到自我介 绍当中？  答疑解惑：  解答学生的问题：如何表 达自己的能力更为突出，应该 在自我介绍的时候说自己的不 足么？  布置训练：  根据本节课训练的结果和 内容个，布置学生的训练任务 1.语速训练。 2.语音语调训练。 3.点评补充训练。 4.小组讨论训练。 | 展示汇报：  根据自己准备的自我介 绍，真正的进行自我介绍的展 示：  1.录制好的视频播放，其他同 学进行点评和完善。 2.学生进行语速训练的汇报。 3.进行语音语调的训练，并针 对如何抑扬顿挫进行训练  总结提疑：  学生进行小组讨论后，进 行总结和提出问题。  总结:  1. 自我介绍的一些介绍 技巧进行分享。  2. 自我介绍内容方面应 该如何完善和填充。  3.如何能够在自己的自 我介绍中凸显自己的优势。 提问；  1.对于能力方面的表达， 还需要老师进行讲解。  2.是否可以在自我介绍 中描述自己的不足呢？ | 设计意图：  1.给学生套用的通用表达公 式，让学生能够有一个模板， 如同骨头，让学生填充内容。 可以让自我介绍内容更加充 实。  2.通过对于介绍的训练，包括 语音语调、语速等等内容，可 以让学生更加注重自己的播 音技巧，这也是空中乘务人员 必不可少的技能之一。 3. 自我介绍训练的过程中，进 行团队互助 ， 点评和内容补 充，可以集思广益，取长补短， 培养学生团队意识，同时养成 学生的自主学习意识和自我 学习能力。  教学方法：  1.讲授法  2.分小组讨论法  3.情境模拟法  课程思政：  提高学生的专业技能，针 对空中乘务人员基本素养，提 高学生未来的就业岗位能力。 培养其了解未来岗位职责，同 时锻炼团队意识和学习能力。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  自我介绍的内容需要评价的方面 有很多，需要老师进行点评和补充的 内容也很多：  1.针对内容方面的评价  自我介绍的重点侧重介绍内容， 根据不同的面试场景，会涉及不同的 介绍内容，例如要求介绍自己的基本 信息，那么内容就只需要是基本的信 息即可，如果面试没特殊要求，那就 应该更多地表现自己的优势和能力。  所以应该注意学生自我介绍内容 的充实性的评价，文字和词汇运用的 评价，以及一些连词的使用。 2.针对介绍过程中的评价  介绍是一个让人认识的过程，所 以不可以是背诵，所以评价的标准之 一是自然流畅的介绍，同时要注意的 还有语音、语调、语速等等，真正的 做到，全方位的评价。 3.生生互评和教师点评  生生互评可以让学生取长补短， 而教师点评则可以更好的提高学生的 整体状态，让短处被很快的补上。 4.专家互动点评  教师与专家沟通学生的自我介  绍，由专家点评后，老师反馈给学生。 所以针对课程需要更全面的评价 | 引导补充：  自我介绍本身内容和介绍 的过程都需要注意，所以要引 导学生点评的时候，从哪些方 面进行点评，同时还要注意的 是引导学生发觉自己自我介绍 有哪些不足。  指导分析：  教师根据所有学生的表现 进行分析，针对不同层次学生 提出更好的建议，对自己的自 我介绍从内容、表达和展示上 的不足有所了解。  总结完善：  罗列介绍过程中的注意事 项和书写内容的 一些知识点， 完善学生书写上的能力不足。 同时针对专家给予的建议，指 导学生完善自我介绍。  布置作业：  1.书写文字的自我介绍 2.录制自己的自我介绍发到钉 钉作业中。 3.整理自我介绍的一些好的表 达方式。 | 自我评价：  首先要自己能发掘自己 的自我介绍与他人的差距，找 出不足完善不足的地方，并能 取长补短。  反思提升：  通过生生互评和教师点 评，学生反思自己自我介绍内 容的不充分，同时也针对自己 介绍时候的不足状态进行调 整和改进。  吸收内化：  专家的建议是学生面试 的动力，所以学生根据老师和 专家的建议，吸收更多地技 巧，完善自己的自我介绍和介 绍技巧。 | 设计意图：  通过整个的评价过程，真 正的认识到自己的语言表达 能力的不足，语言组织能力的 欠缺，让学生重视语言表达， 同时介绍的时候是一个播音 的过程，也是空中乘务人员的 基本素质，培养学生的一些未 来工作的基本素质。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  针对自己的不足，学生总结，课 下线上进行视频见的互动，学生进行 介绍联系，同时也真毒自我介绍当中 的内容适当提问，这样可以提高自我 介绍的真实度，学生会重视自我介绍 内容的真实度。 | 发布素材：  下发《职场如何进行面试 自我介绍》和自我介绍素材。  发布任务：  认真学习视频并完善自己 自我介绍素材。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成视频观看，并完善 自我介绍，录制视频。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |  |
| --- | --- |
| 教学效果 | |
| 学生通过课前的作业上交以及课后的视频作业对比情况分析： |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课为语言类训练课程，根据文字需要结合语文课堂内容，介绍结合播音训练内容，将课堂训练主导还给学生，让学生发现问题，解决问 题，根据知识的获取与提高加强自身训练。  2.课堂教学过程中，拍摄训练视频点评对比，进行学生自评，生生互评，教师点评和企业专家点评，多维度的对学生进行评价，并在课后下发 视频让学生能够查缺补漏。  3.本节课课程内容思政点在于学生能力书写表达的讲解中融入职业能力、职业素养等内容，巧妙结合不生硬，切有专业特色针对性。 |
| 不足与反思 |
| 1.学生文字书写内容和语言文字运用的能力还是很不足的，教师进行指导过程中发现学生的语言表达能力还有待提高。 2.课程中应该以训练位置，但是还需要抽出时间对自我介绍的文字内容改进讲解改正，学生拍摄视频的多媒体设备较少，耽误时间，但可能手 机进课堂并不实际。  3.教师指导过程点评语言和内容应该更多针对表现力和整天状态，对文字内容尽量减少。 |
| 改进措施 |
| 1.教学过程中，完善教学过程中文字书写表达内容，多进行实际训练内容，真正提高学生的整体表现力。 |
| 2 与语文授课科目教师进行对接，教学内容结合，完善学生自我介绍应对面试的书写模式。 |
| 3.引进更多的教学多媒体设备，为课堂训练录制等提高信息化手段 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 05 面试的应答技巧

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试的应答技巧 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 体验、总结式 | 授课地点 | 多媒体教室、模拟机舱 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程教程》教材第三章交际礼仪中的沟通礼仪为依托，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两 本教材的相关内容，进行学科融合，结合语文、空乘服务沟通与播音课程，针对学生面试时的问题回答表述， 自我介绍内容进行完善和介绍的 基本训练。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生掌握基本自我介绍内容的书写，可以简单背诵介绍内容。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备简单地介绍能力，对简单的问题可以回答，同时进行过多个学期的训练，对介绍的一些表达和面部表情等有 一定的了解。 | | | | |
| 学习特点 | 重视自我介绍内容的书写，但词汇运用能力一般，同时介绍过程中多数为背诵，状态僵硬，如果忘词会卡壳不知如何 应对。介绍时不自信眼神游离。 | | | | |
| 教师布置课前任务，下发资  料，分组，完成小组讨论及与  教师互动情况如下： | |  | | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握四类应答的基本作答思路，熟悉规范化表达的要求，明确面试应答的礼仪要求及了解消除紧张情绪的有效做法。 |
| 能力目标 | 提高学生的语言表达能力和灵活应变的能力，同时夯实航空专业技能。 |
| 素质目标 | 培育职业思维，树立自信心，树立正确的职业观和价值观。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 四类应答的基本作答思路及规范化表达。 |
| 教学难点 | 情景模拟类应答与专业技能相结合，体现专业性。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 针对教学重、难点，利用学校的模拟舱完成实际场景还原，更加直观的让学生更好的了解现实情况，然后归纳总结答案，记 忆更深，专业性更强。 |
| 教学资源 | |
| 1.利用钉钉平台进行一些话题的下发任务。 | |
| 2.利用模拟机舱，进行场景还原，并可以录制，然后进行答案的小组讨论。 | |
| 3.利用百度等对问题答案的准确性进行梳理。 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.面试问题回答的类型  面试的过程中，提出问题说 明面试官对你更改兴趣了，那么 都会提问哪些问题，例如：兴趣， 优缺点，英语问题，个人竞争力， 能力，社交情况，家庭情况，获 奖情况等等。 2.面试过程中回答问题时注意 事项： ①要注意回答答案的真实性； ②要注意回答过程中的逻辑性； ③要注意回答问题要有针对性。 3.回答问题的思路 ①听清问题，找到问题的重要内 容；  ②根据重点，快速缕清思路，有 几个点需要回答，  ③分析问题中的细节，防止出现 不必要的错误。  ④开始答题，注意词汇的运用。 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务，了解面试问题的基本类型， 下发几个问题的问题及答案，要求 学生自己总结一些问题，并发布在 钉钉群里，其他人进行问题的答案 查找和总结。  2 关注学习情况：登录平台收集学 生们回传的问题和相应的答案，了 解学生们是否会归纳总结面试问 题，了解学生回答问题的答案标准 度和回答情况。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况和反馈，针对面试中问题的回答 的训练， 问题选择，答题技巧等方 面进行调整，完善和优化教学的内 容和方法。 | 1.完成学习任务：接收信息 和资源，查找问题的答案，并 完成查找提出问题，并回答他 人提出的问题。  2.讨论汇总问题：通过自媒 体查找答案后，总结和概括问 题的答案，同时提出一些相应 的问题，然后针对新问题进行 总结和对话，最后将在讨论中 出现不会回答的问题总结出 来。  3.互助讨论完善：通过问题 的提出，互相讨论总结答案， 进行答案补充。 | 设计意图：  1.利用课前的时间，整理和学 习一些问题的回答技巧，掌握 一些问题的回答思路。 2.通过学生的课前任务完成 情况，了解学生掌握的情况， 能够更合理的设计训练的侧 重点。  3.翻转课堂，让学生能够主动 学习，并且相互帮助，提高团 队意识。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.讲授法  2.讨论法  3.归纳法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.给出个人信息类应答的常见问 题，布置讨论任务，组织学生小 组合作式学习，点评学生作答。 2.播放视频《职业生涯类问题如 何回答》引导学生总结回答思路。 3.验收各组课前预习任务的情景 模拟展示，组织学生点评与讨论， 引导学生归纳情景模拟类应答的 基本思路。 4.以“你对女性吸烟问题如何看” 为例，启发学生回答观点看法类 问题时，注意正确的人生观、价 值观。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  如何在面试中体现自己的优势，当 面试官提问问题的时候，就是展示 自己的机会了，所以必须要正确的 完成问题的回答，才能在面试中脱 颖而出。  提出问题：  ①你对女性吸烟问题如何看？ ②对于空中乘务人员你是怎么认知 的。  引发思考：  面试中，如何能够快速应对提 出的问题，选择什么样的词汇运用 到问题回答的过程中。 | 课前自检：  学生自检自评、互检互评仪容 仪表。  探索新知：  1.面试过程中问题回答的技 巧有哪些。 2.面试问题的答案总结 ①你对女性吸烟的看法？ ②你是如何认知空中乘务员 的，那些岗位职责，有哪些职 业素养，有哪些工作要求等。  讨论总结：  针对面试的问题，是否进 行了充分准备，你都准备了哪 些类型的问题答案。是否对面 试做好了充分的准备。 | 设计意图：  1.通过本节课的课程，强化学 生的应变能力，思维逻辑能力 和语言组织能力。 2.课程问题的设置结合专业 和未来岗位，让学生在回答问 题的过程中，真正的了解自己 作为未来空中乘务人员的职 业素养，价值观，岗位职责等 内容。 3.语言表达能力的提升，词汇 的运用和逻辑思维的培养。  教学方法：  1.线上线下混合式教学  2.任务驱动法  3.情境模拟法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1.个人信息类应答基本思路。  问题：兴趣、优缺点、英语水平、个 人竞争力、社友情况、家庭情况、座 右铭等。(与个人简历内容相符、积极 向上、突出优势) 2.职业生涯类应答基本思路。(正确职 业观、责任心、职业素养、职业道德) 3.情景模拟类应答基本思路。(实际工 作、专业技能、应变能力、服务理念。) 4.观点看法类应答基本思路。(人生 观、价值观、职业观) | 任务验收：  收取学生的整体面试答 案，并让学生进行现场的回答。  引导讨论：  通过学生的答案，让学生 进行讨论: 1.优缺点、个人兴趣等个人资 料问题信息的问题有哪些切入 点。  2.针对岗位为题，如何能够结 合情景的模拟方式，总结答案。 3.如何针对职业生涯的问题， 也就是岗位素养的问题进行回 答及一些观点类的问题，应该 如何应对。  答疑解惑：  学生的表现和回答中体现 出来，学生对于观点类的问题 和情景类的问题回答思路还不 是很清晰，进行突破解答。  布置训练：  1.职业生涯类面试应答训练。 ①为什么要做一名空姐。 ②谈谈三年内你的职业规划。 2.情景模拟类面试应答训练。 ①如果乘客晕机你怎么处理？ ②飞机延误，旅客要投诉，如 何处理？ 3.观点看法类面试应答训练。 你怎样看待和提高“素质”？ | 展示汇报：  针对问题，小组代表回答 问题，同时根据视频的观看， 展示本组总结的答题思路和 回答的技巧。  总结提疑：  根据老师下发的材料，自 学的总结和统计，对于面试问 题的回答答案还是不能很好 的总结出来，提出疑问： 1.如何能够更好的组织语言 和反应，进行问题的回答。 2.突发情况对于面试是经常 发生的，那么在回答问题的时 候法身了突发情况，应该如何 处理呢？  参与练习：  参与和回答问题： 1.如果你是一名空姐，当飞机 上有老年旅客，你应该如何去 服务？  2.为了此次面试，你都做了那 些充分的准备？ 3.面试前突然发生了一些情 况需要你处理，你应该怎么 办？等 | 设计意图：  1.多带领学生进行话题的训 练可以捋顺回答问题的细节， 同时巩固和完善问题的答案。 2.面试问题中加入一些职业 素养、职业岗位职责等等内 容，可以通过问题的问题的回 答，让学生了解未来岗位的职 业素养、职业道德、职位岗位  的相关内容。 3.培养学生的个人能力，然后 一些观点类问题可以树立学 生的良好的价值观、人生观、 职业观。  教学方法：  1.小组讨论法  2.归纳法  3.情境法  4.案例分析法  课程思政：  问题回答的过程中，通过 问题可以融入课程思政内容 个 ，将乘务员的一些职业素 养、价值观等等包括劳动教育 的内容，都润物无声的教授给 学生。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  面试问题本身就是一种评价，评 价学生的对于空中乘务人员相关的各 个方面的考核，本次训练内容的评价， 主要针对的就是学生在评价过程中的  评价  1.从内容上的评价：  问题回答的内容可以对学生的语 言表达能力，语言组织能力的评价。 2.从表达上的评价：  学生在回答过程中，语言的表述， 说话时候的表情和状态，也要进行评  价。  3.评价方式：  进行打分，生生互评，生生补充， 教师点评。 4.学生投票选择的问题最优答案 | 引导补充：  问题回答是一个可多可少的内 容回答，充分回答可以凸显自 己的能力，所以引导学生每个 问题尽量准备更多的答案，然 后从中记住一些内容，便于回 答。  指导分析：  教师对每个话题进行分析，然 后找面试点，进行问题回答的 讲解和指导，分析如何快速解 答问题。  总结完善：  针对学生的问题回答的一些内 容从逻辑性方面指导学生书写 答案，然后总结和完善学生的 答案。  布置作业：  1.完善课上训练的答案，上传 至云班课。 2.模拟面试应答：“面对客舱里 多次跟你要酒的旅客，你会如 何处理？ ”录制视频并上传至 云班课。 | 自我评价：  点评自己的不足,对于其 他同学的有点进行认可，评价 自己的差距和不足。  反思提升：  出现问题回答不足的其 中原因之一是因为紧张，所以 消除紧张情绪的策略是提升 的部分：可以进行如下方式进 行调整  1.深呼吸  2.慢下来  3.转移注意力  4.适当运动  5.大声喊出来  吸收内化：  根据视频和策略进行自 我调整，增强自信心和表现 力，然后面对问题，平常心进 行面试问题回答的训练。 | 设计意图：  面试问题的回答，其实是 对于学生整体学习的测试，相 当于一种评价，所以课堂的各 种活动和评价方式，都是为了 让学生能够整合自我所学知 识，然后强化自己的能力。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  针对自己的不足，学生总结，课 下线上进行交流，针对不同的问题， 和学生的层次给予学生对于答案的补 充和帮助。 | 发布素材：  下发一些问的答案，还有 面试的一些视频。  发布任务：  认真学习视频并完善自己 面试问题素材。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成视频观看，并完善 问题回答答案，充分准备。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |
| --- |
| 教学效果 |
|  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课内容体现了学科融合，注重专业技能的提升，符合“岗证赛课”理念。 |
| 2.线上线下混合式教学，以学生为主体，教师与学生充分互动，生生互评与教师点评相结合，让学生能够发现不足、不断完善。 |
| 3.思政元素融入课堂，引导学生树立正确的人生观、价值观、职业观。 |
| 不足与反思 |
| 1 学生语言表达能力有待提升，太过口语化，缺少逻辑性。 |
| 2.情景模拟类应答训练中，反映学生对于专业技能的掌握还有不精准的地方。 |
| 3.个别学生训练中很紧张，缺乏自信心。 |
| 改进措施 |
| 1.在日常教学中，多于学生进行沟通，变单向说教为双向交流，同时纠正学生的一些不规范表达，注意提升学生的语言表达能力。 2.继续加强学科融合，课前和课后下发专业技能的相关指导视频，让学生通过多看、多练、多说相结合，不断提升专业技能，做好面试和实习 的准备。  3.课上评价中，关注学生的进步，通过鼓励性语言，帮助学生克服紧张情绪，不断增强自信心，提升学生的表现力。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 06 面试的基本流程

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 面试的基本流程 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 讲授示范、体验训练式 | 授课地点 | 礼仪训练教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程》教材第二章空中乘务员的专业化形象为依托，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两本 教材的相关内容，整合知识内容，将面试的形象礼仪和面试的姿态礼仪进行知识融合，结合学生顶岗实习的相关面试要求，完善以小组为单位 的多人面试流程，一般用于面试的初试环节，结合多年校园面试经验，讲解和带领学生进行学习和训练。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生掌握基本姿态的标准、面部表情要求以及外在形象的整理知识。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备面试基本能力、对于姿态的展现良好，通过每学期期末的考试模拟面试的基本流程，了解一些相关面试的要 求和流程。 | | | | |
| 学习特点 | 学生训练态度积极，但是姿态的整合和连贯性不够，不能自然大方的展现个人的姿态美，形态美，表情美，团队配合 训练少，团队意识有待提高。 | | | | |
| 教师根据教学内容进行  任务驱动，课前下发材料，学  生完成任务书填写，并与老师  沟通的情况如下： | |  | | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握面试的基本流程 (从候场到退场的全部流程及姿态要求)。 |
| 能力目标 | 培养提高学生的团队协作能力，知识整合能力以及面试的应变能力。 |
| 素质目标 | 引导学生增强团队意识，培养个人表现力，互相尊重取长补短。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 面试的整体环节及姿态要求。 |
| 教学难点 | 如何应对面试中出现的突发性问题及心态调整。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 通过教师讲解和示范、并利用微课的学习进行重难点的突破，并以小组为单位进行模拟的训练来巩固对知识的了解和掌握。 |
| 教学资源 | |
| 1.利用云课堂平台下发面试流程的微课视频。 | |
| 2.利用手机进行课下拍摄录制小组训练方式，课上利用电脑和摄像头等进行录制。 | |
| 3.学生进行问卷星的调查。 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.航空面试的数据分享。 2.面试形式分享。 3.分享学生预习任务书 (单人面 试的相关内容) 。 4.面试的整体流程。  初试：  ①候场  ②入场  ③面试环节  ④退场  复试：  视频面试  单人面试 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务，了解面试的基本流程，分享 任务书查找单人面试的相关要求和 内容。同时下发面试流程的微课视 频。    2.关注学习情况：登录平台收集学 生们回传的任务书，了解学生学习 情况，反馈与互动调查学生对于面 试相关内容的学习情况。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况和反馈，针对面试流程进行训练 内容和方法的完善和优化。 | 1.完成学习任务：接收信息 和资源，自学面试流程，并书 写流程和注意事项，完成单人 面试相关的任务单。  2.讨论汇总问题：通过对视 频的学习，总结一些面试的细 节和注意事项，对于如何面 试，面试的具体流程应该是怎 样的，以及一些相关的面试问 题进行汇总。  3.查缺补漏完善：通过自学， 对于自己的不足之处和面试 流程过程中，自己可能出现的 问题与老师交流，然后进行完 善。 | 设计意图：  1.利用课前的时间，将面试流 程进行巩固，了解基本流程， 训练时针对特殊问题进行训 练。 2.课前任务的完成可以帮助 老师更好的调节课堂训练的 侧重点。  3.翻转课堂，让学生能够主动 学习，提出问题，提高学生发 现问题，解决问题的能力。  4.利用“小老师”模式，培养 锻炼学生的语言表达能力和 外在表现力。  教学方法：  1.微课视频  2.教师示范法  3.“小老师”模式 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.面试流程训练。  2.单人面试模拟。  ①候场    ②入场    ③面试环节    ④退场 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 点评情况。  新知导入：  面试的流程要熟悉，要不然就 无法完成面试，脱颖而出，成为空 中乘务人员。  提出问题：  ①面试的注意事项  ②面试的流程具体情况  引发思考：  面试的意义。 | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  面试流程的注意事项和 训练要求是什么？  讨论总结：  总结面试细节中的一些 训练内容，应该如何完成。 | 设计意图：  1.通过本节课内容，完善细节 的要求，重点在于学生的行为 能力和素质训练，所以加强训 练。 2.开关门的训练是面试中容 易被忽略的细节，应该加强学 生的细节。 3.外在的形象培养提高学生 表现能力，同时要提高学生的 应变能力。 4.根据学生的面试整体环节， 进行分内容组织训练和模拟 练习。提高学生的面试基本能 力。  教学方法：  1.教师示范法  2.情景模拟法  3.分小组练习法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 技 能 | 1.进行候场距离练习 (人与人之间保 持一臂距离)  2.入场开关门    3.面试环节  ①转体环节    ②问候环节    ③出入列回答问题    ④退场训练  2.进行单人面试坐姿面试。  ①坐姿候场(个人等候姿态练习)  ②办公室进出礼仪 (敲门、开关门、 问候) ③面试坐姿 ④递送物品 | 任务验收：  验收学生模拟的面试环节 的模仿训练。  引导讨论：  面试流程是面试过程中的 标准， 良好的表现才能在面试 中脱颖而出，那么面试的过程 中注意事项很多，我们都应该 注意哪些问题呢？  答疑解惑：  如何让自己自信的面对面 试而不紧张呢,进行答疑解惑。  布置训练：  根据训练内容，强调训练要求： 1.开关门训练：开关门要使用 双手，要减少背对面试官的情 况才可以。  2.鞠躬礼训练：团队的整体鞠 躬礼的训练，要整齐，速率相 同。  3.团队入场退场训练：两步一 跟的模式进行走姿的训练，步 伐一致，整齐度高。 4.出入列训练：要能够保证出 列入列后仍然在队伍中，整齐 度高。  5.应变能力训练：面试的过程 中突发情况多，沉稳处理。 | 展示汇报：  以小组为单位进行面试 的整理流程的展示。  1.整体鞠躬礼展示  2.出入列展示  3.流程展示。  总结提疑：  根据训练效果提出相应 的问题： 1.训练内容已经很多次，但是 仍然紧张为什么？ 2.如何能让自己的行为举止 更加自然流畅。  将自己的疑问总结讨论，提出 疑问。  参与练习：  以小组为单位，配合老师 的训练，并组成小组互助模 式，小组训练，以及模拟面试 训练。 | 设计意图：  1.组织和训练学生的整体配 合度，为今后的工作培养团队 意识。  2.将零散的知识整合，进行系 列化的训练 ，增加身临其境 感，对面试更重视。 3.加强学生的个人应变能力， 针对未来工作中可能发生的 突发情况 ，建立个人心理素 质，提高处理事情的能力，更 符合空中乘务人员的基本素 质。  教学方法：  1.情景模拟法  2.案例分析法  3.分小组教学  课程思政：  团队意识的培养是面试 小组配合的重要内容，对于面 试中的应变能力的部分，更是 空中乘务人员的基本素质。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  针对面试流程而言，学习和训练 是为未来面试做好充足准备的课程。 所以评价的方式可以有针对性： 1.针对姿态：  利用拍摄手段，对小组的姿态和 个人姿态进行拍摄记录，然后进行细 致的点评。  2.针对小组配合  根绝配合程度进行打分，可以提 高小组配合的整体度。  3. 自我评价  学生根据视频点评自己的不足， 并提出改进方法。  4.教师点评  学生点评后，教师给予一些合理 的建议。 | 引导补充：  引导学生对于个人应变能 力的提高训练。  指导分析：  根据学生的视频和训练状 态进行点评和分析：  1.表情管理  2.面试姿态  3.整体流程  4. 自然流畅  5.小组配合  根据以上的内容进行对学 生的个人表现和小组表现进行 分析和指导。  总结完善：  总结学生在训练中出现的 问题，提出学生完善的建议。  布置作业：  1.书写笔记：总结面试的基本 流程、运用的姿态及注意事项。 2.拍摄小组模拟面试流程的训 练视频上传钉钉平台。 | 自我评价：  点评自己的不足,对于其 他同学的有点进行认可，评 价自己的差距和不足。  反思提升：  根据训练的状态和点评 的情况，学生反思自己的表现 和训练中的不足，应该如何改 正和提升。  吸收内化：  结合面试流程的微课，教 学过程中的细节训练，学生吸 收和改正自身的不足。 | 设计意图：  面试就是一个评价的过  程，所以训练的状态会影响最 后面试的效果，所以良好的评 价方式可以让学生更好的发 掘自己的问题进行改正。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  针对自己的不足，学生总结，课 下线上进行交流，针对不同训练效果 的学生提出不同的训练建议。然后督 促学生进行正确的训练。 | 发布素材：  下发面试流程的微课以及 面试的视频。  发布任务：  认真学习视频并完善自己 训练的不足之处。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成视频观看，并完善 小组训练的效果。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |  |
| --- | --- |
| 教学效果 | |
|  |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课内容以姿态、表情为依托，综合进行流程训练，将以学知识进行知识整合，强化姿态等在面试中的整体重要地位。 |
| 2.教师课上对流程内容进行教师示范，直观有效的提高学生的学习兴趣。利用理论知识的自学，完成实际训练的学习。 |
| 3.针对基本流程中的细节内容进行细致讲解，并进行训练，真正做到理论知识实践化。实践过程中找不足，点评不足及时指导和改正。 |
| 不足与反思 |
| 1.学生训练过程中，应该及时记录学生问题，虽然及时点评了，但是学生的课后回顾部分无法更直观发现自身问题。 2.训练课学生的训练小组参与每组几分钟，应该完善课堂的训练模式，更好的加大学生的训练时长和监管模式。 |
| 改进措施 |
| 1 利用电子设备进行拍摄，及时将学生的训练情况录制，便于学生课后查找不足之处。 |
| 2.应该选取一个更加适宜训练的带有玻璃的大训练室，便于训练过程中能够观察自己的不足。 |
| 3.课堂中一些教师示范和教师指导的虽然及时，但是可能干扰了学生的训练速度，课堂的时长略有超时。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 07 视频面试的礼仪

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 视频面试的礼仪 | | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 场景模拟、线上线下结合 | 授课地点 | | 多媒体教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程》教材第三章第一节沟通礼仪为依托，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两本教材的相 关内容，整合知识内容，结合疫情时期面试新形式，进行线上视频面试礼仪的课程设计，使学生能够积极接纳并适应，同时要掌握基本的视频 面试技巧。 | | | | | | |
| 学情分析 | | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生掌握基本姿态的标准、面试问题回答的基本内容、 自我介绍的基本内容、视频面试的注意事项以及面试服装的选 择要求。 | | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备面试基本能力、问题回答语言表达技巧、突发情况处理能力。拥有良好的应对面试的心理状态和训练基础。 | | | | | |
| 学习特点 | 积极训练态度端正，对于面试流程的理解较好，但语言表达内容准备不太充分，个别同学表现力不足，但针对实际模 拟应变能力整体状态表现紧张。 | | | | | |
| 教师根据教学内容下发任务和相关资料， 学生自主学习及与教师互动情况如下： | | |  | | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握视频面试的基本准备工作，明确视频面试的基本礼仪，灵活运用视频面试的技巧。 |
| 能力目标 | 提高学生的语言表达能力、应变能力及外在表现力。 |
| 素质目标 | 培养学生沟通交流的能力，主动推销自己，健全心理素质及基本职业素养。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 视频面试的基本礼仪和技巧。 |
| 教学难点 | 流畅自然的进行视频面试。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 小组讨论，翻转课堂，让学生作为面试官进行线上的一个模拟更加真实，然后线下课训练，也在现场布置视频的面试，分小 组和单人面试，强化学生的视频面试能力。 |
| 教学资源 | |
| 1.线上利用腾讯会议，进行线上模拟视频面试，分小组讨论问题，录制线上面试的视频。 | |
| 2.利用问卷星，进行线上的视频面试知识测试。视频。 | |
| 3.利用钉钉平台，组织学生进行线上的讨论和学习反馈。 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.视频面试相关的知识  视频面试是指用人单位与 求职者足不出户利用连通了互 联网的电脑，通过视频摄像头和 耳麦进语音、视频、文字的方式 进行即时沟通交流的招聘和面 试行为。  2.视频面试优势 ①提高招聘效率和应聘选择。  对于招聘公司可以提高面 试效率，对于应试者，可以提高 求职更多地域上的选择。同时视 频面试可以直接与远方的面试 方进行面对面沟通，双方互利。 ②更加便捷安全  因疫情等原因，近些年视频 面试更加的流行，也为面试者提 供了便捷和安全的面试，同时减 少因为各种原因导致的无效面 试。 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务，了解视频面试的相关流程和 注意事项。  2.关注学习情况：针对学生的反馈 了解学习情况，了解学生的掌握状 况。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况和反馈，针对视频面试的相关课 程设计进行优化，讲解的内容侧重 点进行调整。 | 1.完成学习任务：接收信息 和资源，通过自媒体学习完成 视频面试的流程和注意事项 的学习。总结一些相关内容。  2.讨论汇总问题：通过对视 频面试的学习，总结一些视频 面试的细节和注意事项，对于 如何视频面试，视频面试的具 体流程应该是怎样的，以及一 些相关的视频面试注意事项 进行汇总。  3.查缺补漏完善：通过自学， 对于自己的不足之处和视频 面试流程过程中，自己可能出 现的问题与老师交流，然后进 行完善。 | 设计意图：  1.利用课前的时间，将视频面 试流程进行巩固，了解基本流 程，训练时针对特殊问题进行 训练。 2.课前任务的完成可以帮助 老师更好的调节课堂训练的 侧重点。  3.翻转课堂，让学生能够主动 学习，提出问题，提高学生发 现问题，解决问题的能力。  4.利用“小老师”模式，培养 锻炼学生的语言表达能力和 外在表现力。  教学方法：  1.思维导图法 2.小组讨论法 3.线上线下混合式教学模式 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.视频面试的流程  (1) 准备  准备视频面试的所需的设 备,如：摄像头、耳机、音箱麦克 风等，包括补光灯等。  (2) 服饰准备  需要准备符合要求的服饰， 同时保证干净整洁的服饰，并调 整好最好的角度。  (3) 谈吐礼貌，对答自如  视频面试过程中一般会进行 自我介绍和问题应答，要谈吐礼 貌，回答问题要礼貌，  (4) 注意细节  视频面试过程中其实非常考 验一个人的细节掌控，会体现一 个面试人的基本素质。 2.视频面试的技巧  亲和微笑  注意倾听  手势礼仪  思路清晰  注意细节  礼貌待人  语言流畅 | 课前检查：  仪容仪表检查并检查设备调 试。  新知导入：  视频面试已经成为当今社会的 一种面试的流行方式，不仅为公司 提高面试效率，也为面试者提供便 利，尤其疫情期间更是为就业求职 者提供更便利安全的面试条件。  提出问题：  ①视频面试对于上镜要求很高，那 是不是需要面试的时候打开美颜功 能呢？  ②对于视频面试而言，它和现场的 面试区别是什么？  引发思考：  作为视频面试者，如果换位思  考，你作为考官，那你都会关注面 试者的哪些方面? | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。调整好自己的状 态，做好准备视频面试。  探索新知：  视频面试已经成为现在 很流行的方式，那么就模仿视 频面试的环节。  自学总结的问题提出问  题，小组讨论下面几个问题： 1.视频面试的流程和注意事 项的模拟和总结。 2.视频面试过程中，可能会出 现的一些突发情况应该如何 处理。  讨论总结：  总结视频面试细节中的 一些训练内容，应该如何完 成。 | 设计意图：  1.通过本节课的内容，针对学 生的个人总结能力、表达能力 进行提高。 2.视频的面试技巧训练，需要 很多方面的综合训练，这对学 生而言是一个综合内容的提 升，主要针对学生作为未来空 中乘务人员的形象礼仪提升、 突发情况处理能力等各方面 的提高过程。 3.对于学生的视频面试能力 进行提升，为今后的视频面试 夯实基础提高能力。  教学方法：  1.小组讨论法  2.情景模拟法  3.分小组练习法  课程思政：  当下社会，视频面试更考 验面试者的细节，作为空中乘 务人员，细节十分重要，民航 人的基本素质十分重要。疫情 原因导致视频面试的情况也 有，所以要认真对待。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1. 视频面试流程图    2 手势礼仪的应用。    3.利用 ipad 录像功能，每人进行模拟 视频面试。期间要求有学生进行提问。 每人一个问题。 4.线上连线同学进行模拟视频面试。 | 任务验收：  验收学生模拟的视频面试 环节的视频。  引导讨论：  换位思考：如果你是面试  官，对于未来的空中乘务员， 你在视频面试中，都会观察面 试者哪些方面的行为和能力？  答疑解惑：  对于学生提出的问题进行 回答，针对学生的一些问题具 体的解释和回答。  布置训练：  根据训练内容，强调训练 要求：  1.手势礼仪训练  针对在视频面试过程中的 交谈手势进行一个强化训练， 包括坐姿的交谈手势和站姿的 交谈手势。 2.个人视频模拟面试。  (1) 录制视频面试的视频，进 行模拟的个人视频面试。  (2) 线上互动模拟面试  学生进行现场的连线，完成现 场的视频面试。分个人和小组 的视频面试。 | 展示汇报：  播放录制好的线上视频， 并进行相互点评，并且进行小 组训练后进行一些展示： 1.交谈手势的展示 2.视频面试的现场练习展示。  总结提疑：  根据训练，提出一些不懂 的问题：  1. 自己不上镜，应该如何面 对，如何让自己视频面试过程 中更加符合标准。 2.如何应对视频面试中的一 些突发情况。  将自己的疑问总结讨论，提出 疑问。  参与练习：  以单人和小组为单位，进行视 频的模拟面试训练，人人参 与，线上线下互动完成课堂。 | 设计意图：  1.视频面试的训练，针对学生 的个人电子设备使用能力也 有所提升，对于未来作为空中 乘务人员的他们而言，今后客 舱的控制面板的操作，也一样 有一定的能力提升。 2.视频面试训练针对学生的 全方面的个人能力都要求较 高，所以加强学生的视频面试 训练非常重要，而且因为疫情 原因视频面试也成为了面试 的主流 。所以更应该加强训 练。 3.加强学生的个人应变能力， 针对未来工作中可能发生的 突发情况 ，建立个人心理素 质，提高处理事情的能力，更 符合空中乘务人员的基本素 质。  教学方法：  1.情景模拟法  2.案例分析法  3.分小组教学 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  视频面试的过程也属于一个评价 的方式，课堂训练和线上、线下的课 堂结合过程中，同样对学生进行一个 学习效果的评价。 1.针对视频面试的姿态和细节：  利用拍摄和线上交流模拟的方 式，可以对学生的整体姿态进行考核。 2.针对面试的语言表达进行考核  针对面试过程中的语言表达能  力，还有自我介绍能力进行检查。 3.学生的自我评价  针对学生的视频录制和线上课的 视频观看，进行自我点评，对自己的 不足之处进行点评。  4.生生互评  线上视频面试一一进行，然后学 生之间进行相互点评。  5.教师点评  针对课堂表现和线上面试摸你的 表现进行点评。 | 引导补充：  引导学生对于个人应变能 力的提高训练。  指导分析：  根据学生的视频和训练状 态进行点评和分析：  1.表情管理  2.面试姿态  3.整体流程  4. 自然流畅  5.应变能力  根据以上的内容进行对学 生的个人表现和小组表现进行 分析和指导。  总结完善：  总结学生在训练中出现的 问题，提出学生完善的建议。  布置作业：  1.书写笔记：总结视频面试的 基本流程、运用的姿态及注意 事项。 2.小组模拟腾讯会议视频面试 模拟录制。 | 自我评价：  点评自己的不足,对于其 他同学的有点进行认可，评 价自己的差距和不足。  反思提升：  根据训练的状态和点评 的情况，学生反思自己的表现 和训练中的不足，应该如何改 正和提升。  吸收内化：  结合视频面试流程的细  节，教学过程中的细节训练， 学生吸收和改正自身的不足。 | 设计意图：  视频面试就是一个综合 评价的过程，所以训练的状态 会影响最后面试的效果，所以 良好的评价方式可以让学生 更好的发掘自 己的问题进行 改正。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  针对自己的不足，学生总结，课 下线上进行交流，针对不同训练效果 的学生提出不同的训练建议。然后督 促学生进行正确的训练。 | 发布素材：  下发视频面试流程的微课 以及《糟糕的视频面试》的视 频。  发布任务：  认真学习视频并完善对比 自己训练的不足之处。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成视频观看，并完善训 练的效果。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与老 师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |
| --- |
| 教学效果 |
| 视频面试考核评价表 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课进行了模拟视频面试的形式，真实在线面试现场，使学生身临其境。  2.利用思维导图整合所学的礼仪知识，夯实学生的理论知识。 |
| 不足与反思 |
| 1.有的学生因疫情居家学习，进行视频连线时，家长会跟随观看并指导，会干扰学生的思路。  2.学生互相提问的面试问题过于简单，如果提前将题库下发会更好一些。 |
| 改进措施 |
| 1.学生分组可以将爱表现和不爱表现的学生搭档在一起，互相学习，互相进步。  2.训练场地布置更真实一些，注意网络设置及背景设置。 |

 空乘礼仪教程——教案

教案 08 综合模拟面试

一、教学分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 综合模拟面试 | | | | |
| 模块名称 | 面试求职 | 授课学时 | 2 学时 | 授课对象 | 航空服务 20-3-2 班 |
| 授课形式 | 校企配合考核验收 | 授课地点 | 礼仪训练、多媒体教室 | 班级人数 | 18 人 |
| 教学内容分析 | | | | | |
| 本节课内容以《空乘礼仪教程》教材第二章空中乘务员的专业化形象为依托，综合《航空面试技巧》、《空乘人员求职应聘面试指南》两本 教材的相关内容，整合知识内容，结合面试的基本流程以及面试中的语言表达、应答技巧等内容，结合学生顶岗实习及就业面试要求进行整合 设计，包含：面试的填表环节、候场环节、面试环节 (自我介绍、问题回答、才艺展示等)、视频面试环节，进行模拟和训练。 | | | | | |
| 学情分析 | | | | | |
| 知识和技能基础 | 学生掌握基本姿态的标准、面试问题回答的基本内容、 自我介绍的基本内容、视频面试的注意事项以及面试服装的选 择要求。 | | | | |
| 认知和实践能力 | 学生具备面试基本能力、问题回答语言表达技巧、突发情况处理能力。拥有良好的应对面试的心理状态和训练基础。 | | | | |
| 学习特点 | 积极训练态度端正，对于面试流程的理解较好，但语言表达内容准备不太充分，个别同学表现力不足，但针对实际模 拟应变能力整体状态表现紧张。 | | | | |
| 教师根据课程内容，下发资  料及任务驱动，小组互动及参加  展示准备， 自主学习与教师沟通  情况如下： | |  | | | |

 空乘礼仪教程——教案

二、教学目标及重难点

|  |  |
| --- | --- |
| 教学目标 | |
| 知识目标 | 掌握面试的基本流程，积累面试问题回答的适宜答案，了解面试环节及易出现的突发状况等。 |
| 能力目标 | 提高学生的应变能力，语言表达能及个人表现力。 |
| 素质目标 | 引导学生个性发展取长补短，增强团队意识，健全心理素质及基本职业素养。 |
| 教学重、难点 | |
| 教学重点 | 面试的整体环节及注意事项。 |
| 教学难点 | 如何应对面试中出现的突发性问题及心态调整。 |
| 教学重、难点 解决方法 | 通过引入企业专家进课堂，学生互换角色参与课堂等模式，互相点评互相帮助，教师和专家点评提高和收获，突破面试过程 中的重难点问题。 |
| 教学资源 | |
| 1.线上使用腾讯会议，引企业专家共同完成本节课训练与验收，录制课堂训练实录，方便课后查缺补漏。 | |
| 2.问卷星上进行测试，提取学生的不足和收集反馈情况。 | |
| 3.利用 Ipad 全程记录学生的情况，然后反馈到班级的钉钉/微信群。 | |

 空乘礼仪教程——教案

三、教学实施

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课前 | | | | | |
| 教学流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课 前 探 究 | 探 新 知 | 1.本节课为该模块：空中乘务员 人员面试求职礼仪的验收性训 练任务。课上的训练内容针对前 面所学所有训练内容进行综合 性验收，包括:  (1) 面试前的准备： 需要准备 哪些内容，需要做哪些企业文化 的了解等。  (2) 面试的形象、姿态礼仪： 面试过程中都需要哪些姿态 (3) 面试的语言表达和应变能 力： 自我介绍和问题回答  (4) 面试流程的整体训练 2.根据之前所学知识进行内容 的巩固和复习提升整理。 | 1.发布学习任务：在钉钉平台下发 任务，分组进行小组的课下模拟面 试练习。同时完成问卷星课前测试。  2.关注学习情况：针对学生的反馈 了解学习情况，了解学生的掌握状 况。  3.优化教学设计：根据学生学习情 况和反馈，针对本节课的训练课程 设计进行优化，同时将学生的不足 内容融入课堂训练中。 | 1.完成学习任务： 小组分组 训练，并完成课前问卷星测 试。  2.讨论汇总问题： 问卷星测 试，可以总结出自己的不足， 进行小组讨论，将不能完成的 问题总结汇总。  3.查缺补漏完善：通过自学， 对于自己的不足之处和面试 流程过程中，自己可能出现的 问题与老师交流，然后进行完 善。 | 设计意图：  1.利用课前的时间，将面试流 程进行巩固，了解基本流程， 针对综合训练进行提前训练。 2.课前测试可以了解学生不 足，在综合训练中有针对性的 强化训练。  3.翻转课堂，让学生能够主动 学习，提出问题，提高学生发 现问题，解决问题的能力。  4.利用课前测试，让学生总结 不足，提高自我认知。  教学方法：  1.微课视频  2.课前测试  3.分小组训练 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课中：(共计 2 学时 80 分钟) | | | | | |
| 教学  流程 | | 教学内容 | 教师活动 | 学生活动 | 设计意图  教学方法 |
| 课中学练 | 析 难 点 | 1.为面试，应该做哪些充足的准 备。  2.作为职业院校学生，选择空中 乘务专业的你们，是如何看待这 个岗位和职业的。 3.应该如何应对面试的过程中的 突发性情况。 4. 自我介绍的充分准备。 5.作为未来的空中乘务员，你应 该在未来的工作中有很多的情况 发生，我们应该如何处理。 | 课前检查：  仪容仪表分组检查并检查学生 课前测试完成的情况。  新知导入：  本节课是这个模块的验收课  程，根据之前所学到的所有知识和 大家测试的结果，有针对性的我们 进行今天的模拟面试训练。  提出问题：  1.测试问题错误率较高的和答案不 标准的问题，为什么会不足，不足 在哪。 2.是否能够在面试中凸显自己，应 用哪些表现来让自己能够凸显。  引发思考：  通过此次面试的模拟课程，你 应该为面试准备哪些内容。 | 课前自检：  学生自检自评、互检互评 仪容仪表。  探索新知：  真正的带有企业专家的 面试，跟真实的面试比较接 近，自己应该如何凸显自己的 优点，让自己能够在面试中脱 颖而出？  讨论总结：  讨论总结测试中的问题 答案，应该如何应对面试中的 突然情况。 | 设计意图：  1.通过本节课的训练，真正的 对学生进行考核，从课前测 试，掌握学生整个模块学习中 的不足，并有针对性的指导。 2.通过本次课程，能够在问题 回答和整体面试训练的过程 中，让学生掌握空中乘务人员 的基本素质、职业素养、职业 规划、思政教育、劳动教育等  全方位的都融入课堂的训练 和人才培养中。 3.强化面试的训练，从外在的 形象培养提高学生表现能力， 从问题回答提升学生的内在 素养，同时要提高学生的应变 能力。  4.根据学生的面试整体环节， 进行分内容组织训练和模拟 练习。提高学生的面试基本能 力。  教学方法：  1.线上线下教学法  2.情景模拟法  3.分小组练习法 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 练 技 能 | 1.整体进行巩固训练  根据之前所学内容，进行一个整 体的面试相关内容的训练，包括姿态 等。  2.根据测试内容，进行设计，将 3 组 的回答的问题，进行设置。 3.模拟面试训练  A. 自我介绍内容训练  B.问题回答训练  C.面试流程的训练  4.英文自我介绍展示。 | 任务验收：  验收学生面试的情况。  引导讨论：  刚刚的训练过程中，有一 些同学的表现还欠佳，这里提 高的英文自我介绍是一个十分 重要的凸显自己能力的方式， 所以应该去完善自己的英文自 我介绍，那么应该注意那些内 容呢？  答疑解惑：  学生的话题问题回答还有 一些不太完善的答案，为学生 们进行具体答案的分析。  布置训练：  1.分小组训练 3 组：  第一组： 自我介绍及个别同学 问题回答。  第二组：直接进行问题回答， 并且完成个人才艺展示。  第三组：进行模拟视频面试， 回答问题，做自我介绍和才艺 展示。 2.根据刚才训练和专家的点评 结果进行个别问题的强化训 练。 | 展示汇报：  以小组为单位进行面试 模拟展示。  进行小组模拟面试  进行视频模拟面试  总结提疑：  根据自己训练的状态，提 出：  1.应对一些面试问题，很难很 快的反应出答案， 2.应对学生和老师的提问还 不紧张，针对专家提问时，为 什么很紧张，应该怎么舒缓。  参与练习：  以小组为单位，配合老师 的训练，并互换角色成为面试 者和面试官训练，以及模拟视 频面试训练。 | 设计意图：  1.组织和训练学生的整体配 合度，为今后的工作培养团队 意识。  2.针对课前测试发现的问题， 针对学生的具体情况，设计问 题，解决问题。 3.通过企业专家参与课堂，对 学生的面试的真实度有所提 高 ，真正提高学生的心理素 质，同时针对岗位的工作的一 些问题进行提问，提高学生的 整体职业感。  教学方法：  1.情景模拟法  2.角色扮演法  3.分小组训练  4.专家点评互动  课程思政：  面试是一个综合性的考量方 式，空中乘务人员的选拔是十 分严格的 ，所以在模拟面试 中，设计有关乘务员的基本素 质，有关乘务员的相关工作等  方面十分重要。  劳动教育：  课堂训练室的卫生要在 课后整理好，培养学生劳动意 识和劳动精神 ，提高个人素 质。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 评 效 果 | 多元评价  针对综合模拟面试，主要对学生 整个模块的一个验收，根据本课内容， 进行更有针对性的评价： 1.针对姿态：  利用拍摄手段，对小组的姿态和 个人姿态进行拍摄记录，然后进行细 致的点评。  2.针对小组配合  根绝配合程度进行打分，可以提 高小组配合的整体度。  3. 自我评价  学生根据视频点评自己的不足， 并提出改进方法。  4.生生互评  学生作为面试官，要进行投票和 点评工作。  5.教师点评  学生点评后，教师给予一些合理 的建议。  6.企业专家点评  引入企业教师进行面试的点评。 | 引导补充：  引导学生对于个人应变能 力的提高训练。  指导分析：  根据学生的视频和训练状 态进行点评和分析：  1.表情管理  2.面试姿态  3.整体流程  4. 自然流畅  5.小组配合  根据以上的内容进行对学 生的个人表现和小组表现进行 分析和指导。  总结完善：  总结学生在训练中出现的 问题，提出学生完善的建议。  布置作业：  1.书写笔记：总结面试的基本 流程、运用的姿态及注意事项。 2.拍摄小组模拟面试流程的训 练视频上传钉钉平台。 3.完善个人英文自我介绍。 | 自我评价：  点评自己的不足,对于其 他同学的有点进行认可，评 价自己的优点和不足。  反思提升：  根据训练的状态和点评 的情况，学生反思自己的表现 和训练中的不足，应该如何改 正和提升。  吸收内化：  结合面试流程的微课，教 学过程中的细节训练，学生吸 收和改正自身的不足。 | 设计意图：  面试就是一个评价的过  程，所以训练的状态会影响最 后面试的效果，所以良好的评 价方式可以让学生更好的发 掘自己的问题进行改正。 |

 空乘礼仪教程——教案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课后 | | | | | |
| 课 后 拓 展 | 补 不 足 | 练习巩固：  针对自己的不足，学生总结，课 下线上进行交流，针对不同训练效果 的学生提出不同的训练建议。然后督 促学生进行正确的训练。 | 发布素材：  下发面试流程的微课以及 模拟面试的录制视频。  发布任务：  认真学习视频并完善自己 训练的不足之处。  评价反馈：  检查整理导出学生作业情  况，分层次对同学进行答疑指 导。 | 完成作业：  完成视频观看，并完善 小组训练的效果。  师生互动：  在查缺补漏的同时，与 老师交流，提升自我。 | 设计意图：  通过课后巩固练习和师 生互动，验收学生本节课学习 效果。 |

四、教学反思

|  |  |
| --- | --- |
| 教学效果 | |
|  |  |

 空乘礼仪教程——教案

|  |
| --- |
| 特色与亮点 |
| 1.本节课内容进行知识融合，为综合训练课程，将求职面试相关礼仪知识融合进行训练，并结合专业特点、专特特色学科融合，从对方面对学 生进行训练。  2.课堂教学过程中，以学生为主体，让学生分组训练，拍摄视频对比，进行学生自评，生生互评，教师点评和企业专家点评，多维度的对学生 进行评价。  3.本节课的思政点融入面试话题问题回答中，在一问一答间让学生们了解行业相关职业素养，同时换位思考，让学生以面试官的角度去进行训 练，可以更好的理解和了解面试过程中对于人才评价的各个方面，有助于学生为面试做好充分的准备。 |
| 不足与反思 |
| 1.由于学生的综合素质情况，学生的点评语言表述不精练，表现力欠缺，团队配合度有待提高，整体的模拟过程中，学生完成的效果并不是特 别理想。  2.学生自学过程中，对于以往学习知识的掌握度还有不精准的地方。由于是整体训练，教师无法及时点评，会影响整体训练效果。 3.由于本节课更多的是学生训练，教师起指导作用，所以课堂训练的时间把控不太精准，课堂略有超时现象。 |
| 改进措施 |
| 1.教学中加强对于团队协作能力的培养，提高学生的表达能力和水平，提高学生的整体表现力。 |
| 2 丰富学生自学手段，提高学生自学过程中的纠错能力，发觉自身不足，同时团队之间能够进行配合指导。 |
| 3.训练场地更加完善化，以小组为单位进行更加真实的模拟面试训练，分成小组面试教室和视频面试教室，增加学生真实感体验。 |