


学习任务三 高端定制礼仪服务（24 学时）

情景创设	<p>深圳作为粤港澳大湾区核心引擎与国际化大都市，是展示国家服务水准与文化魅力的重要窗口。“全球未来城市峰会”作为高级别国际会议，将迎来 20 名来自新加坡、巴基斯坦、哈萨克斯坦、匈牙利、塞尔维亚、埃及等国的国际嘉宾。本次任务需以“湾区臻享”为核心，在深圳五洲宾馆为嘉宾提供高端定制化双语礼仪服务，涵盖前期筹备、现场执行、模拟演练与复盘优化全流程，要求峰会前 3 天完成所有准备工作，服务流程需符合各国文化礼仪，最终满意度≥98%。这既是展现大湾区“精细务实”服务精神与中华文化自信的契机，也是对航空服务专业学生跨文化沟通、高端礼仪执行与应急处置能力的综合考验。</p>	
工作内容	<p>本项目以“工学一体”为核心，学生以小组为单位，完整经历“高端定制双语礼仪服务”从策划、培训、执行到复盘评价的全流程。工作内容包括：精准解读任务书，识别嘉宾信息与服务标准；搜集多国文化礼仪资料，制定双语服务材料与工作计划；通过 VR 模拟舱开展仪态设计与双语沟通实战训练；分模块完成迎接、展示、洽谈、签约、晚宴与送别等服务环节，实时应对各类突发状况；开展全流程模拟演练，运用数字化工具复盘服务数据，优化方案并建立文化资源包。</p>	
工作要求	技术要求	技术标准
	信息处理规范	准确提取任务书关键信息；能将《旅游饭店星级的划分与评定》《旅客接待服务标准》等条款对应到具体服务场景；准确收集参会国文化资料，资料针对性≥90%（覆盖宗教禁忌、商务礼仪）。
	计划制定规范	《服务计划书》包含：物料清单；双语服务手册；3 天筹备时间轴；风险预案覆盖文化冲突、设备故障、流程衔接 3 类核心场景，应对措施可操作。
	礼仪应用规范	仪容仪表：着装符合高端商务要求，妆容精致无瑕疵；动作规范：微笑弧度≥30°、眼神接触自然、15°鞠躬到位、指引手势五指并拢、双手递接物品；场景适配：能根据参会国礼仪差异调整动作。
	双语沟通规范	各环节需使用发音标准、表达流畅的中英双语；专业术语准确；能应对语言障碍，无明显沟通卡顿。

工作要求	流程执行规范	按 SOP 完成“迎接 — 洽谈 — 签约 — 晚宴 — 送机”8 大环节，衔接无缝；文化展示自然；应急处置：3 分钟内响应突发状况。	
	应急处置规范	能运用 BI 工具分析服务数据；区块链存证覆盖“文化传播、职业素养”2 类核心成果；资源包包含参会国文化资料、优化后方案、双语话术模板，可复用性≥80%。	
	文化传承规范	提炼大湾区文化融入亮点，形成可复制的传承案例；文化物料（伴手礼、路线卡、展示道具）符合 6 国文化禁忌；双语解说能传递文化内涵，文化传播有效率≥90%。	
思政内容		思政内容	思政目的
	子任务一	学习粤商“精细务实”精神，理解筹备工作中“细节决定品质”的核心逻辑；通过收集 6 国文化资料，尊重文化多样性，避免偏见表述。	培养精益求精的工匠精神，树立“细节成就高端服务”的职业态度；建立跨文化包容意识，理解“尊重差异”是国际服务的核心前提。
	子任务二	开展“跨文化沟通”专题讨论，分析“埃及忌酒精、塞尔维亚忌双数赠礼”等禁忌背后的文化逻辑；在洽谈布置中平衡“规范统一”与“文化规避”。	树立开放包容的全球视野，强化“服务即传播”的意识；明确个人服务行为与国家形象的关联，践行“礼通四海”的跨文化理念。
	子任务三	践行“以礼为序，以信为魂”的服务理念，理解签约仪式中“身份对等”“流程庄重”的契约精神；在物料设计中融入粤绣、广彩等大湾区非遗元素。	强化“言必信、行必果”的契约精神，培养严谨细致的职业态度；增强文化自信，学会在国际场景中自然传播中华优秀传统文化。
	子任务四	双语解说大湾区非遗文化（粤绣、粤剧、龙舟说唱）的历史与艺术价值；在展品筛选与环境布置中规避 6 国文化禁忌，实现“文化展示”与“礼仪尊重”的平衡。	提升文化传播能力，将“文化自信”转化为服务实践；践行“和而不同”的跨文化理念，培养“以礼传文”的职业使命。

思政内容	子任务五	在菜单设计中融入大湾区时令食材与特色菜品，体现对饮食文化的尊重；宴请环节践行“节约粮食”理念，避免铺张浪费；针对 6 国饮食禁忌精准适配（如埃及忌猪肉、巴基斯坦忌酒精）。	深化“以礼传情”的服务意识，培养对不同文化的敬畏之心；践行勤俭节约的优良传统，树立绿色服务理念；强化“客户为核心”的价值导向。
	子任务六	落实“热情挽留、规范相送、细节收尾、仪式强化”的送别要求，体现“善始善终”的职业责任；在突发情况（航班延误）处置中践行“责任担当”，主动协调解决方案。	培养沉稳应变的心理素质与责任担当意识；强化“客户至上”的服务价值观，理解“收尾服务影响整体满意度”的核心逻辑。
	子任务七	运用“7S”管理标准整理场地，践行“精益求精”的工匠精神；通过双语复盘会议客观认知服务不足，提炼跨文化服务经验；将行业案例经验融入方案优化，助力服务品质迭代。	培养善于反思、终身学习的职业习惯；强化“以评促优”的品质意识，树立“服务品质彰显国家形象”的行业使命感；深化团队协作意识，理解“集体效能决定服务高度”。

教案一

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	2
学习任务	“湾区臻享” 高端定制礼仪服务	子任务	湾区臻享服务筹备三部曲		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	80 分钟
学习目标	<p>课前：理解 “湾区臻享” 服务标准；掌握参会国跨文化商务礼仪差异与文化禁忌；了解服务流程设计核心要素；培养自主信息检索与整理能力、跨文化敏感度；树立文化自信与服务行业责任意识，践行诚信学习理念。</p> <p>课中：能精准判断服务材料、流程是否符合参会国跨文化礼仪要求，用规范双语表达核心要点；能根据任务需求制定合理服务计划，明确人员分工与时间节点；能识别服务筹备中的潜在风险，提出可行优化建议；能运用 VR 模拟完成基础双语接待场景演练；培养团队协作与沟通表达能力、问题解决与细节把控能力；强化 “精细务实” 粤商精神，提升国际视野与文化传播意识。</p> <p>课后：能独立完成校园模拟接待任务，实现知识迁移应用；提升 AI 工具辅助优化服务方案的能力；培养实践反思与成果总结能力、校企协同服务意识。</p>	使用教学媒体	<p>课前：1. 学习通（任务书、行业规范）； 2. AI 工具（DeepSeek、Kimi）； 3. 文化禁忌手册。</p> <p>课中：1. PPT（服务标准、案例）； 2. 思维导图工具； 3. VR 模拟舱； 4. 双语评价量表。</p> <p>课后：1. 学习通（提交成果）； 2. AI 翻译工具； 3. 物料清单模板。</p> 		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪规范与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但跨文化细节把控、服务计划制定及风险预判能力不足。		
	学情分析	学生对国际峰会服务场景的实操经验较少，在双语资料规范编写、参会国文化禁忌灵活应用等方面存在薄弱点，自主学习的系统性需加强。		
	针对策略	1. 选拔 3 名信息处理能力强的学生担任小组导师，引导任务分析与方案构建；2. 结合校企协同案例库，通过案例分析强化跨文化礼仪应用；3. 采用 “AI 工具 + VR 模拟” 双辅助模式，降低实操难度。		
重点	精准解读任务需求，收集整理符合要求的双语服务资料；掌握参会国跨文化商务礼仪差异，判断服务流程合理性；制定规范的服务计划，用双语清晰展示方案核心内容。		难点	灵活运用跨文化沟通理论解决筹备中的实际问题；确保双语服务资料的准确性与规范性；识别并应对服务筹备中的突发风险，优化方案可行性。
化解策略	<p>思维导图法：使用思维导图工具系统提取和整合任务关键信息，确保全面准确。</p> <p>案例分析法：通过观看优质 VIP 接待流程视频，解析服务标准在具体场景中的应用。</p>		化解策略	<p>场景模拟法：通过角色扮演模拟 8 大服务环节，练习标准条款的灵活应用。</p> <p>团队共识法：通过结构化讨论和小组导师引导，促进团队形成清晰统一的任务分析框架。</p>
思政内容	理解 “全球未来城市峰会” 服务的重要性，结合大湾区文化特色设计服务，激发服务国家战略的使命感，增强文化自信与文化传播意识。			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	信息检索与整理能力；服务计划制定与风险预判能力；双语沟通与跨文化礼仪应用能力；VR 模拟接待场景实操能力。	“湾区臻享” 服务标准核心要素；新加坡、巴基斯坦等参会国文化禁忌与商务礼仪；双语服务资料规范；3 天筹备期时间轴与人员分工逻辑。	树立严谨细致、对标国际、诚信自律的职业态度。跨文化敏感度、团队协作、问题解决的核心素养，以及文化自信、服务责任、全球视野的价值理念。
教学回顾			



审阅：_____ 年 月 日

教学实施过程

课前探究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>【知识要点】</p> <p>1. 服务核心要素：“湾区臻享” 服务标准、参会国（新加坡、巴基斯坦等）跨文化商务礼仪差异、文化禁忌（如巴基斯坦宗教礼仪、埃及饮食禁忌）；</p> <p>2. 筹备流程：任务解读→资料收集→计划制定→风险评估→方案优化；</p> <p>3. 工具应用：DeepSeek 翻译工具、AI 客户画像工具、VR 模拟操作基础。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养自主信息检索与整理能力；</p> <p>2. 提升跨文化敏感度与双语表达基础能力。</p> <p>【思政素养】</p> <p>树立文化自信，强化服务行业责任意识，践行诚信自主学习理念。</p>	<p>【接任务】</p> <p>接收课前任务书（含任务解读、资料收集清单）</p> <p>【看资料】</p> <p>1. 学习行业规范与《新加坡 / 巴基斯坦等多国文化禁忌手册》；</p> <p>2. 观看 “参会国跨文化礼仪” “双语服务基础” 微课。</p> <p>【小组讨论】</p> <p>1. 结合 AI 工具查找 “涉及新加坡、埃及等国的国际峰会礼仪案例”，分析筹备重点；</p> <p>2. 研讨参会国礼仪中的常见误区（如哈萨克斯坦馈赠礼仪）。</p> <p>【做归纳】</p> <p>1. 完成课前任务书（含资料清单、疑问记录）；</p> <p>2. 绘制 “服务筹备流程” 思维导图。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通平台 “参会国跨文化礼仪基础” 测试题。</p>	<p>【接任务】</p> <p>助教小组接收分工任务，总助教协调统筹；</p> <p>【看资料】</p> <p>学习行业规范、微课内容，补充校企协同案例（含参会国接待案例）；</p> <p>【齐备课】</p> <p>1. 集体研讨任务难点与测试题；</p> <p>2. 预演 VR 模拟基础操作流程。</p> <p>【督任务】</p> <p>督促学生按时提交任务书，记录完成情况；</p> <p>【记录】</p> <p>整理学生常见疑问（如塞尔维亚商务礼仪细节），反馈给教师。</p>	<p>【编制】</p> <p>制作参会国跨文化礼仪微课、设计课前任务书与测试题；</p> <p>【发布】</p> <p>通过学习通发布任务书、微课、行业规范资料；</p> <p>【答疑】</p> <p>在线解答学生与助教的任务疑问（重点回应参会国文化禁忌、AI 工具使用问题）；</p> <p>【指导】</p> <p>检查助教备课情况，指导 VR 模拟操作要点；</p> <p>【检查】</p> <p>批阅课前任务书，标注需重点讲解的共性问题。</p>	<p>企业提供真实国际峰会跨文化接待案例库（含参会国接待成功与失误案例），作为学生资料收集与案例分析的行业参考依据；</p>	<p>学习通平台</p> <p>DeepSeek 翻译工具</p> <p>VR 微课</p> <p>校企案例库</p>  	<p>自主学习法</p> <p>任务驱动法</p> <p>同伴研讨法</p>	<p>1. “服务筹备流程” 思维导图；</p> <p>2. 完成的课前任务书（含参会国资料清单、疑问记录）；</p> <p>3. 学习通测试成绩单（平均分≥80分视为达标）。</p>

课中内化 (80 分钟)


教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务书复盘】 1. 资料收集完整性 (参会国礼仪、双语材料) ; 2. 思维导图逻辑清晰度; 3. 测试题共性错误解析 (如埃及饮食禁忌判断错误)。 【职业素养】 1. 培养自我反思与查漏补缺能力; 2. 强化严谨细致的学习态度。 	【汇报】 小组代表汇报任务书完成情况与疑问 (如新加坡商务着装要求) 【完善】 结合教师反馈完善资料清单与思维导图 【讨论】 小组讨论测试题中“参会国文化禁忌判断”类错题	【反馈】 反馈各小组任务完成率与优秀案例 【点评】 点评思维导图的优缺点, 收集优化后的版本 【收集】 协助整理共性疑问 (如巴基斯坦宗教礼仪细节)	【点评】 点评汇报内容, 重点强调资料收集的“针对性” (如巴基斯坦忌用左手递物、埃及忌谈宗教争议话题) 【梳理】 梳理本节课核心重难点 【组织】 组织小组针对共性疑问展开短时讨论	企业提供真实国际峰会跨文化接待案例库 (含新加坡、巴基斯坦等参会国接待细节), 作为教师点评学生“参会国文化资料收集完整性”的行业参考依据;	学习通平台 投影仪 	展示法 讲授法 归纳法	1. 修订后的课前任务书 (补充完善参会国文化禁忌细节); 2. 优化后的“服务筹备流程”思维导图; 3. 错题解析笔记。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10分钟)	【课中任务解析】 任务名称：“湾区臻享”服务筹备全流程设计 1. 核心需求：满足20名参会国（新加坡、巴基斯坦等）嘉宾跨文化礼仪需求，融入大湾区文化； 2. 关键节点：3天筹备期的分工、材料、演练安排； 3. 关联知识点：参会国跨文化礼仪、双语资料规范、风险评估。 【职业素养】 培养任务拆解与逻辑分析能力。	【讨论】 小组讨论任务核心需求与拆解维度（资料、人员、流程、演练） 【分享】 代表分享“任务-知识点”对应关系（如“人员分工”关联“参会国礼仪专项对接”） 【记录】 记录本节课重难点（如“针对巴基斯坦的双语宗教礼仪提示”）	【协助】 协助教师组织小组讨论，维持秩序 【分享】 针对小组提出的“分工模糊”问题，分享校企协同中参会国接待分工案例 【引导】 引导学生标注重点难点	【点评】 点评小组讨论结果，补充“大湾区文化融入点”（如粤绣非遗展示、广式早茶礼仪介绍） 【分析】 分析任务与知识点的关联（如“风险评估”关联“埃及饮食禁忌”） 【明确】 明确重点：双语资料规范、参会国跨文化流程设计；难点：风险预判与优化	企业提供真实“湾区臻享”高端礼仪服务任务需求文档（脱敏版），包含参会嘉宾层级、文化适配要求、筹备周期节点等核心信息，帮助学生理解课中任务“服务筹备全流程设计”的行业实际需求；	学习通平台 任务书 PPT  	任务驱动法 小组讨论法 讲授法	1. “任务-知识点”对应表； 2. 本节课重难点记录（含大湾区文化融入要点、参会国礼仪重点）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (20分钟)	<p>1. 参会国核心礼仪差异（新加坡多元文化礼仪、巴基斯坦宗教问候、哈萨克斯坦宴请礼仪等）；</p> <p>2. “湾区臻享” 服务标准（精准性、温度感、专业性）；</p> <p>3. 案例：涉及参会国的峰会礼仪失误分析（如误向埃及嘉宾赠酒）。</p> <p>【职业素养】 提升跨文化细节把控能力。</p> 	<p>【听讲】 听讲并记录礼仪差异关键词（如新加坡商务会面准时性、塞尔维亚赠花忌双数）</p> <p>【练习】 完成“礼仪判断练习”（判断案例是否符合标准）</p> <p>【反馈】 组长反馈小组掌握薄弱点（如匈牙利商务称谓规范）</p>	<p>【听讲】 听讲并强化礼仪标准记忆</p> <p>【帮助】 巡视指导练习，对薄弱学生进行“一对一”点拨</p> <p>【收集】 收集各小组薄弱点并反馈</p>	<p>【讲解】 结合案例讲解礼仪差异与服务标准，演示“针对参会国的双语问候规范”</p> <p>【点评】 点评练习结果，重点解析“馈赠礼仪”类错误（如向巴基斯坦嘉宾赠酒）</p> <p>【评估】 评估学生对“服务标准”的掌握程度</p>	礼仪差异学习：企业提供《旅游饭店星级的划分与评定》《旅客接待服务标准》中“跨文化礼仪”相关条款原文，结合企业过往“埃及嘉宾接待失误”“新加坡商务会面准时性要求”等真实案例，辅助教师讲解参会国礼仪差异的核心要点；	学习通平台； 案例视频 	案例分析法； 练习法； 讲授法；	<p>1. 参会国礼仪差异关键词笔记；</p> <p>2. “礼仪判断练习”试卷（正确率≥90%达标）；</p> <p>3. 小组薄弱点记录</p>

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 3】 探究新知 (20 分钟)	1. 计划制定要素：人员分工（接待、翻译、物料）、时间轴（3 天筹备节点）； 2. 风险评估维度：参会国文化冲突（如宗教礼仪疏忽）、物料缺失、流程衔接； 3. 优化原则：预案针对性、资源可及性。 【职业素养】 培养统筹规划与风险预判能力。 	【听讲】 听讲并绘制 “3 天筹备时间轴” 【制定】 小组完成 “巴基斯坦嘉宾接待计划” 初稿，标注潜在风险（如宗教饮食需求未满足） 【纠错】 互相纠错，完善风险预案	【协助】 协助教师讲解时间轴设计逻辑 【指导】 指导小组梳理风险点，分享校企 “参会国应急物料储备” 案例 【反馈】 反馈各小组计划中的共性问题（如时间节点模糊）	【讲解】 讲解计划制定逻辑，展示优秀时间轴范例 【指导】 指导风险评估方法，举例 “巴基斯坦嘉宾宗教饮食需求” 的应对预案（如准备清真餐食） 【点评】 点评计划初稿，强调 “分工明确性”	企业提供 “3 天高端服务筹备时间轴” 行业范本（含物料准备、人员培训、风险预判节点），分享 “参会国应急物料储备” 实操方案（如针对巴基斯坦嘉宾的清真餐食筹备流程），帮助学生掌握计划制定的行业逻辑；	时间轴模板； 投影仪； 	实践法； 小组合作法； 点评法；	1. “3 天筹备时间轴” 手绘图； 2. 修订后的 “巴基斯坦嘉宾接待计划”（含风险预案）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (20分钟)	【双语服务资料规范】 1. 双语资料类型: 接待流程手册、参会国文化禁忌提示卡、问候用语清单; 2. 规范要求: 术语准确(如“清真餐”译为“halal food”)、简洁易懂。 【职业素养】 强化专业术语规范使用意识。 	【听讲】 听讲并标注双语术语易错点(如新加坡“华语称谓”与英语对应) 【修改】 快速修改“参会国问候用语”中的翻译错误(如巴基斯坦“愿平安降临于你”的双语表达) 【纠错】 听老师点评, 纠正练习中的错误。 【反馈】 组长反馈本组同学对集合的分类的掌握情况。	【核对】 协助核对学生修改结果。 【帮助】 根据同学们任务书的完成情况, 对掌握较差的同学给予帮助。 【分享】 指出巡堂中发现的共性问题, 分享解决思路。 【反馈】 反馈各组组长的完成情况。	【讲解】 讲解双语规范要点, 对比错误与正确案例 【演示】 演示 AI 工具校验术语的方法 【抽查】 抽查修改结果, 即时反馈 【点评】 综合点评练习完成情况; 【评估】 评估课中目标达成情况, 重点、难度突破情况。	企业提供“高端礼仪双语服务手册”(含“清真餐”“非遗展示”等专业术语规范译法), 作为教师演示“双语资料规范”的行业样本, 明确双语表达的准确性标准。	DeepSeek 翻译工具; 错误案例 PPT  	演示法; 练习法;	1. 双语术语易错点笔记; 2. 修改后的“参会国问候用语清单”。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节4】 能力训练 (20分钟)	【综合训练】 1. 案例分析：“向埃及嘉宾馈赠酒精饮品被拒”，分析原因并提出优化方案； 2.VR 模拟：分组完成“新加坡嘉宾机场迎接”双语场景演练； 3. 方案优化：结合反馈完善本组服务计划。 【思政素养】 培养辩证分析问题能力，强化文化包容意识。 	【分析】 小组讨论案例原因（埃及宗教禁忌忌酒精），制定优化方案（如赠非遗工艺品） 【演练】 3 人一组进行 VR 模拟演练（问候、引导、禁忌提示） 【互评】 组间互评演练效果，提出改进建议 【优化】 结合点评优化服务计划	【带领】 带领小组完成 VR 设备调试与演练 【记录】 记录演练中的常见问题（如双语发音不准、对新加坡礼仪动作不到位） 【协助】 协助组间互评，汇总优秀做法	【引导】 引导学生从“参会国文化禁忌”“场景适配”角度分析案例 【点拨】 巡视 VR 演练，即时点拨礼仪动作（如新加坡商务握手礼仪） 【点评】 点评演练与方案优化结果，强调“场景化适配” 【总结】 总结跨文化服务的“包容与尊重”原则	企业提供“向埃及嘉宾馈赠酒精饮品被拒”的完整行业案例（含事件背景、应对措施、改进方案），辅助教师引导学生从“文化禁忌”“行业服务标准”双维度分析原因，确保案例分析贴合实际工作场景；	VR 模拟舱； 演练评价表 	VR 模拟法； 案例分析法； 互评法；	1. 案例分析报告（含原因与优化方案）； 2.VR 模拟演练记录（含互评建议）； 3. 优化后的服务计划终稿。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 5】 任务解决 (10 分钟)	【任务落地】 完成“湾区臻享”服务筹备全流程方案，包含： 1. 双语服务材料清单（接待手册、参会国禁忌卡）； 2.3 天筹备时间轴与人员分工表； 3.2 个核心风险应急预案（如巴基斯坦宗教需求疏漏、新加坡时间观念冲突）。 【职业素养】 提升方案整合与团队协作能力。 	【整合】 小组整合前期成果，完成方案终稿 【展示】 派代表用双语简要展示方案核心（分工、参会国文化融入点） 【检查】 小组间交叉检查方案完整性	【帮助】 帮助薄弱小组整合材料，补充细节 【记录】 记录各小组方案亮点（如“针对埃及的非遗剪纸伴手礼”设计） 【核对】 协助核对方案是否符合行业规范	【指导】 巡视指导方案整合，重点关注“参会国文化融入”与“风险预案” 【点评】 点评展示内容，鼓励创新点（如参会国禁忌卡图文结合） 【总结】 总结方案核心要求：规范、精准、有文化温度	企业提供“高端礼仪服务筹备方案”行业模板（含双语材料清单、时间轴、风险预案的标准构成），辅助教师指导学生整合前期成果，确保方案框架符合行业规范；	投影仪 方案模板 	展示法 交叉检查法 归纳法	1. “湾区臻享”服务筹备全流程方案终稿； 2. 双语方案展示 PPT（精简版）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	【检测任务】 1. 单项选择：参会国跨文化礼仪判断 (5 题)； 2. 实操：修改双语接待用语中的 3 处错误 (涉及哈萨克斯坦、匈牙利)； 3. 简答：简述 “3 天筹备期” 的核心节点。 【总结评价】 1. 梳理本节课重点 (参会国礼仪差异、计划制定、双语规范) 与难点 (风险预判)； 2. 学生自评、小组互评、教师综合评价。 【思政素养】 培养实事求是的评价态度。	【完成】 独立完成检测任务 (20 分钟内) 【自评】 结合 “评价表” 进行自评 (如 “参会国双语表达准确性”) 【互评】 小组内互评方案与演练表现 【提问】 提出本节课仍存的疑问 (如塞尔维亚商务谈判礼仪)	【收发】 收发检测试卷，协助批改客观题 【收集】 收集小组互评结果，汇总优秀与待改进案例 【记录】 记录学生遗留疑问，反馈给教师	【点评】 点评检测结果，解析 “风险预判” 类难题 【评价】 结合自评、互评给出综合评价，肯定团队协作亮点 【答疑】 解答遗留疑问，推荐 “塞尔维亚礼仪” 拓展学习资源 【布置】 布置课后任务	企业提供 “参会国跨文化礼仪判断” “双语服务用语修改” 等类型的真实行业测试题素材 (如哈萨克斯坦、匈牙利商务礼仪相关题目)，确保检测内容贴合岗位实际需求；	学习通平台 评价表 测试卷  	测试法 评价法 总结法	1. 检测试卷 (满分 100 分，85 分以上达标)； 2. 自评 - 互评表； 3. 疑问与拓展资源记录。

课后拓展

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	<p>【课后任务】</p> <p>1. 实践任务：以小组为单位，在校园内策划“模拟全球未来城市峰会接待”活动，扮演新加坡、巴基斯坦等参会国嘉宾及接待人员，完成“迎接—引导—茶歇—送别”全流程双语模拟；</p> <p>2. 优化任务：结合课中教师与同伴点评，用 AI 工具（DeepSeek+Kimi）优化“湾区臻享”方案中的双语接待话术与风险预案；</p> <p>3. 拓展任务：收集大湾区非遗文化（如粤剧、榄雕、广彩）资料，制作“非遗文化+跨文化礼仪”双语宣传卡，用于模拟接待展示。</p> <p>【职业素养】</p> <p>培养模拟实践与方案优化能力，提升双语服务与文化传播的融合能力。</p>	<p>【接收】</p> <p>接收课后任务，明确模拟接待分工与流程节点</p> <p>【策划】</p> <p>小组讨论模拟接待细节（嘉宾角色分配、场景布置、道具准备）</p> <p>【模拟】</p> <p>完成“迎接—引导—茶歇—送别”全流程双语接待演练，录制视频</p> <p>【优化】</p> <p>用 AI 工具修改方案双语话术，完善风险预案</p> <p>【制作】</p> <p>收集大湾区非遗资料，设计并制作双语宣传卡</p> <p>【上传】</p> <p>将模拟视频、优化后方案、宣传卡上传至学习通</p>	<p>【督促】</p> <p>督促各小组按时完成模拟接待与任务优化</p> <p>【协助】</p> <p>协助准备模拟道具（如双语指示牌、茶歇道具、非遗宣传素材）</p> <p>【记录】</p> <p>记录各小组模拟过程中的亮点与待改进点</p> <p>【点评】</p> <p>参与线上成果互评，标注优秀模拟案例与宣传卡</p>	<p>【发布】</p> <p>发布课后任务，提供模拟接待流程模板与非遗资料清单</p> <p>【指导】</p> <p>在线指导模拟接待细节（如礼仪动作、双语表达）与宣传卡设计</p> <p>【批阅】</p> <p>批阅上传成果，针对方案优化、模拟表现给出专业建议</p> <p>【汇总】</p> <p>汇总优秀模拟视频与宣传卡，纳入班级教学案例库</p>	企业协助教师审核学生优化后的“湾区臻享”服务方案，从行业实操角度提出改进建议（如风险预案的可行性调整）；	学习通平台 AI 工具 问卷模板    	模拟实践法 任务驱动法 线上互评法	“模拟全球未来城市峰会接待”视频与流程记录； 2.AI 优化后的“湾区臻享”双语方案终稿； 3.“大湾区非遗+跨文化礼仪”双语宣传卡（每组 3-5 张）。

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：是否完整收集参会国（新加坡、巴基斯坦等）文化礼仪资料，思维导图逻辑清晰；	教师	4	
	预习测试成绩：学习通测试是否≥80 分。	系统	1	
学习过程	自主学习能力：是否主动观看微课、查阅行业规范，参与小组讨论并发言。	组长 (组长成绩由助教评分)	2	
职业素养	信息检索能力：能否用 AI 工具高效查找参会国跨文化礼仪案例，资料针对性强。		1	
思政素养	诚信与责任感：是否独立完成测试，如实记录学习疑问，不抄袭他人成果。	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：课中服务方案、VR 演练、检测任务是否按要求完成；	助教	15	
	2.知识应用能力：能否用参会国跨文化礼仪、双语规范解决案例分析与方案设计问题。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：是否主动汇报、发言，参与 VR 演练与小组讨论；	教师	10	
	2.合作能力：在小组中是否明确分工，主动配合完成任务，贡献有效建议。	组长	10	

职业素养	1.问题解决能力：能否识别方案中涉及参会国的风险点，提出可行优化建议；	组长	6	
	2.逻辑表达：双语展示时是否条理清晰，术语使用准确。	教师	6	
思政素养	1.责任意识：是否认真对待每一项任务，主动完善方案细节；	学生（小组互评）	4	
	2.价值观体现：是否尊重参会国跨文化差异，在讨论中展现包容态度。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：课后调研、方案优化、拓展资料（塞尔维亚、匈牙利礼仪）是否符合要求；	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：能否将课中“双语服务规范”应用于校园调研任务。	教师	4	
学习过程	1.自主学习能力：是否独立完成调研，主动用 AI 工具优化成果；	学生（自评）	2	
	2.实践与反思：调研中是否记录问题并调整方法，反思成果不足；	学生（自评）	2	
	3.信息整合能力：能否将塞尔维亚、匈牙利礼仪资料系统补充到文化手册。	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：调研指引、方案优化是否格式规范，内容简洁实用；	组长	2	
	2.协作与表达：小组调研中是否有效沟通，成果展示是否清晰。	组长	2	
思政素养	价值观与社会责任融入：调研中是否尊重参会国涉外学生需求，成果是否体现服务意识与文化包容。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案二

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	4
学习任务	“湾区臻享” 高端定制双语服务礼仪	子任务	臻享定制双语礼仪洽谈服务		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	160 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准，熟记至少 5 条核心条款（如摆台规范、送别时效）；预览任务书，掌握参会国文化禁忌与洽谈服务环节；运用 AI 工具收集参会国基础问候语，制作双语解读卡初稿。</p> <p>课中： 能精准提取任务关键信息，绘制 “布置 - 现场 - 会后” 全流程图谱；能制定符合文化禁忌与行业标准的布置方案，规范完成摆台实操；能双语完成现场服务与应急处置演练，适配参会国文化习惯；能制定会后闭环方案，完成送别与纪要编制；培养双语表达、团队协作、细节把控与应急处置能力；践行 “礼通四海” 理念，深化跨文化尊重与服务责任意识。</p> <p>课后： 能独立策划校园模拟洽谈活动，实现知识迁移；能用 AI 工具优化双语材料，编制 “六国服务手册”；能复盘服务过程，提炼跨文化服务经验。</p>	使用教学媒体	<p>课前： 1.学习通平台：任务书、行业标准、参会国文化禁忌清单；2. AI 工具：DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索、AI 形象设计工具；3. 多媒体：微课《臻享定制双语洽谈礼仪服务》。</p> <p>课中： 1.视化工具：PPT、思维导图、摆台模板、时间轴模板；2. 实操工具：VR 洽谈模拟舱、激光尺、洽谈场景道具（桌牌、粤绣装饰、双语手册）；3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表。</p> <p>课后： 1. 提交平台：学习通（模拟视频、服务手册、评估表）；2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具；3. 参考资料：校企协同案例库、优秀服务手册范例。</p> <div>     </div> <div>    </div>		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但跨文化细节适配、高端洽谈流程设计、应急双语表达能力不足。		
	学情分析	学生对高端商务洽谈场景实操经验少，在摆台精度、文化禁忌规避、双语应急话术应用等方面存在薄弱点，自主方案设计的系统性需加强。		
	针对策略	选拔 3 名细节把控能力强的学生担任小组导师，引导方案框架构建；引入企业真实洽谈案例与道具，通过“示范 - 实操 - 互评”强化技能；采用“AI 工具 + VR 模拟”双辅助，降低跨文化适配与双语表达难度。		
重点	制定符合文化禁忌与行业标准的洽谈布置方案；规范执行双语现场服务与应急处置；落实会后闭环管理（送别、纪要、反馈）。		难点	平衡布置“规范统一”与“文化规避”的矛盾；实现双语表达与礼仪动作的协同适配；兼顾会后服务“时效把控”与“个性化跟进”。
化解策略	思维导图法梳理流程，实操法强化摆台与服务规范，案例法解析闭环要点；		化解策略	分组研讨文化适配方案，VR 模拟演练双语 + 动作协同，模板化规范会后时效。。
思政内容	培养严谨应变的职业态度，建立跨文化意识，落实礼通四海理念。通过会后闭环管理与层级送别，培养善始善终的态度，强化服务口碑思维，落实精益求精理念。通过方案整合与互评优化，培养反思改进态度，建立大湾区文化传播意识，落实爱岗敬业理念。			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	信息处理： 任务关键信息提取、文化禁忌筛选； 方案设计： 摆台设计、双语话术编制、应急预案制定； 实操技能： 摆台校准、双语服务演练、应急处置； 4 复盘总结： 成果编制、经验提炼。	行业标准： 《旅游饭店星级的划分与评定》《宴会服务规范》核心条款； 礼仪知识： 高端洽谈摆台、递接、送别等礼仪规范； 跨文化知识： 参会国文化禁忌与沟通习惯； 双语知识： 洽谈全流程核心话术（中英）。	职业态度： 严谨细致、精益求精、尊重多元文化； 核心素养： 双语表达、团队协作、应急处置、创新应用； 价值理念： 文化自信、责任担当、礼通四海。
教学回顾			

审阅：_____ 年 月 日

教学实施过程

课前探究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>【知识要点】</p> <p>1. 三环礼仪逻辑： - 布置礼仪：物品管理、桌牌设计、桌型适配； - 现场服务：前期准备、洽谈中服务、文化适配； - 会后服务：送别规格、细节处理、总结升华。</p> <p>2. 工具应用： DeepSeek 翻译六国话术、激光尺校准摆台尺寸。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养双语资料整理与细节把控能力； 2. 提升跨文化场景适配与应急预判意识。</p> <p>【思政素养】</p> <p>树立“礼通四海”的国际视野，强化“善始善终”的职业责任感。</p>	<p>【接任务】</p> <p>接收课前任务书</p> <p>【学微课】</p> <p>观看“臻享定制双语洽谈服务礼仪”微课，标注核心规范</p> <p>【做准备】</p> <p>1. 收集六国基础问候语； 2. 制作核心物品双语解读卡； 3. 绘制“三环礼仪”思维导图。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通“双语洽谈基础测试”。</p>	<p>【接任务】</p> <p>助教小组接收资料核对、微课重点梳理职责</p> <p>【研规范】</p> <p>学习微课核心内容，整理“摆台误差”“应急话术”等易混点</p> <p>【督进度】</p> <p>督促学生提交任务书，记录“双语解读卡”完成质量</p> <p>【收疑问】</p> <p>收集学生关于“桌型适配”“问候语发音”的疑问。</p>	<p>【编资料】</p> <p>整合微课内容制作“三环礼仪”速查卡、测试题</p> <p>【发资源】</p> <p>通过学习通发布微课、六国禁忌清单、双语模板</p> <p>【解疑问】</p> <p>在线示范六国问候语发音、激光尺使用方法</p> <p>【检查】</p> <p>批阅任务书，标注“桌牌格式错误”“解读卡术语偏差”等问题。</p>	提供洽谈真实案例库、行业标准汇编；给参会国文化禁忌清单、“三环礼仪”实操范本。	学习通平台 AI 工具 VR 微课 校企案例库   	自主学习法 任务驱动法 同伴研讨法	1. “三环礼仪”思维导图； 2. 六国问候语卡片、核心物品双语解读卡； 3. 学习通测试成绩单（≥80分达标）。

课中内化 (160 分钟)

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务复盘】 1. 双语解读卡准确性; 2. 六国问候语掌握度; 3. 测试共性错误。 【职业素养】 培养自我反思与细节修正能力。 	【汇报】 小组代表展示解读卡与问候语, 演示发音 【修正】 结合反馈修改解读卡术语 【讨论】 小组研讨 “多边洽谈桌型选择” “伊斯兰装饰规避” 类错题。	【反馈】 公布任务完成率, 展示优秀解读卡案例 【辅助】 协助纠正问候语发音 【记录】 整理 “桌型适配” “摆台规范” 等共性疑问。	【点评】 强调 “术语精准 + 文化适配” 【解析】 结合微课案例说明 “回型桌适用于多边洽谈” 的逻辑 【明确】 本节课重点: 规范落地、场景演练、闭环设计。	供双语解读卡范本、桌型适配案例;	学习通平台 投影仪 	展示法 纠错法 讨论法	1. 修订后的双语解读卡与问候语卡片; 2. 错题解析笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10分钟)	【课中任务】 任务名称：“六国嘉宾分组 双语洽谈全流程服务”落地 1. 核心需求： - 布置：为埃及、新加坡分组 设计场景； - 现场：执行右手递茶、双语 询问、同传故障应急； - 会后：按层级送别、24小 时纪要框架搭建。 2. 进阶要求：从“静态文化 展示”升级为“动态洽谈 共识”。 【职业素养】 1. 培养任务拆解与逻辑规划 能力； 2. 提升跨组协作与场景适配 的职业思维； 3. 强化按标准执行任务的责 任意识。	【拆解】 小组按“埃及组”“新加坡组”分工， 拆解各环节任务要点 【匹配】 将任务与微课 规范对应 【规划】 制定“布置 - 服务 - 会后”时间轴， 标注关键时 效。	【分道具】 分发对应国家 布置道具 【提提示】 提醒“埃及 组”移除猪形 装饰、“新加坡 组”控制服务 节奏 【记分工】 记录各组任务 节点与责任人。	【点拨】 用微课“动态 共识”概念强调 服务的“互动 性” 【补充】 大湾区文化 融入点 【答疑】 回应“多边 洽谈主宾位 设定”等疑 问。	给多国洽 谈任务文 档（脱敏）、跨 组分工案 例；	学习通平 台 任务书 PPT 分组道具 卡 时间轴模 板  	任务驱动法 分组研讨法	1. 分组任务拆解 表(含规范依据)； 2. 全流程时间轴 (标注关键时效)

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25 分钟)	【洽谈布置礼仪】 1. 物品管理：核心物品“伸手可及”、辅助物品存侧柜，附双语解读卡； 2. 桌牌与摆台：按理论格式制作桌牌，摆台误差 $\leq 5\text{mm}$ ； 3. 桌型适配：双边用固定长桌、多边用回型桌、分组用课桌式。 【职业素养】 1. 提升空间规划与细节把控能力； 2. 强化规范执行与精准操作的职业习惯； 3. 培养按场景适配设计方案的专业思维。 	【听讲】 记录物品摆放、摆台误差、桌型尺寸关键词 【实操】 分组制作桌牌，用激光尺校准摆台位置 【自检】 对照理论规范自查摆台误差，修正超标处。	【巡视】 指导激光尺使用，纠正桌牌格式错误 【验收】 检查摆台误差，标注需修正细节 【反馈】 汇总实操中的规范问题。	【演示】 结合理论场景演示布置规范 【强调】 摆台“三精准”（位置、角度、误差）要求 【点评】 肯定优秀实操，纠正规范偏差。	企业提供摆台校准工具使用规范、高端洽谈道具陈列位置标准，同步给出桌型适配真实案例，辅助学生掌握摆台误差 $\leq 5\text{mm}$ 的实操要求。	学习通平台 激光尺 桌牌材料 摆台道具 	演示法 实操法 自检法	课中任务书： “集 1. 1. 分组 双语桌牌实物； 2. 摆台校准记录； 3. 布置礼仪笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25 分钟)	【现场服务礼仪】 1. 前期准备：环境调控、设备调试、人员准备； 2. 洽谈中服务：右手递饮品、翻译间隙添水、母语页面朝上递文件； 3. 应急处理：同传故障时递备用设备，使用对应语言致歉。 【职业素养】 1. 培养双语表达与动作协同的职业能力； 2. 提升应急处置与灵活适配的专业素养； 3. 强化 “不干扰、重细节” 的服务意识。	【听讲】 记录服务时机、动作规范、应急话术 【模拟】 2 人一组演练 “ 饮 品 服 务 ” “ 应 急 处 理 ” 场景 【互评】 组间点评服务动作与双语流畅度。	【协助】 准备服务道具与应急设备 【指导】 纠正动作幅度过大、语言卡顿问题 【记录】 演练中的共性服务偏差。	【示范】 规范演示服务流程，强调动作与语言同步 【对比】 展示规范与错误服务案例 【点评】 结合理论要求点评演练效果。	企 业 分 享 “ 右 手 递 茶 ” “ 母 语 页 面 朝 上 递 文 件 ” 的 实 操 视 频， 提 供 同 传 故 障 应 急 处 置 流 程， 并 给 出 各 服 务 环 节 双 语 标 准 话 术 模 板。	服务道具 应急设备 演练评价表	示范法 模拟法 互评法	1. 现场服务规范笔记； 2. 场景演练互评表； 3. 应急话术卡片。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 3】 探究新知 (25 分钟)	【会后服务礼仪】 1. 送别礼仪：规格对等、国际航班提前 4-5 小时送达机场； 2. 细节处理：24 小时内发送双语纪要、30 分钟内检查失物； 3. 总结升华：收集双语评估，提炼六国服务经验。 【职业素养】 1. 强化闭环管理与时效把控的职业能力； 2. 培养个性化跟进与细节落地的服务意识； 3. 提升经验总结与成果沉淀的专业习惯。	【听讲】 记录送别规格、纪要时效、失物处理流程 【构思】 小组草拟会后流程框架 【分享】 代表说明纪要“Action Items”设计思路。	【提供】 双语纪要模板、送别流程示意图 【核对】 检查框架是否符合理论时效要求 【反馈】 指出框架中的细节缺失问题。	【讲解】 结合理论案例说明“对等送别”与“时效把控”重要性 【点拨】 强调“手写感谢卡 + 电子版纪要”双重跟进 【抽查】 抽查框架完整性。	企业提供 双语纪要行业范本、国际航班送机提前量要求，以及 30 分钟内失物检查的时效标准与流程图。	纪要模板 送别示意图	讲授法 框架构思法	1. 会后流程框架； 2. 双语纪要模板。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 4】 能力训练 (15 分钟)	【综合训练】 1. 分组场景演练:按理论要求完成 “布置校验→现场服务→送别模拟” 全流程; 2. 跨组互评:按 “规范度 (50%) + 双语流畅度 (30%) + 文化适配 (20%) ” 评分; 3. 方案优化:结合互评反馈修正服务流程。 【职业素养】 1. 提升团队协作与跨组沟通的职业能力; 2. 强化问题发现与方案优化的专业思维; 3. 培养客观评价与自我完善的职业态度。	【演练】 分组完成全流程场景模拟 【互评】 跨组检查规范落实情况,填写评分表 【优化】 根据反馈修正流程中的偏差。	【组织】 安排演练顺序,提供道具补给 【记录】 拍摄演练视频,标注优秀与待改进片段 【协助】 汇总互评结果,计算平均分。	【巡视】 即时纠正规范偏差问题 【点评】 肯定演练中的规范落实亮点 【总结】 强调 “规范为底线,适配为关键” 的服务逻辑。	给演练道具规范、“三维”评分标准;	演练道具 评分表 摄像机 	场景演练法 跨组互评法 优化法	1. 分组场景演练视频; 2. 跨组互评表; 3. 优化后的服务流程。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 5】 任务解决 (10 分钟)	【任务落地】 完成 “六国嘉宾双语洽谈全流程服务方案”，含： 1. 布置模块：桌型设计图、桌牌样本、双语解读卡； 2. 服务模块：场景话术手册、应急方案、文化适配指南； 3. 会后模块：送别时间表、双语纪要框架、失物流程。 【职业素养】 1. 培养全流程方案整合与系统规划的职业能力； 2. 提升专业成果展示与双语沟通的表达能力； 3. 强化方案落地性与可检验性的专业意识。	【整合】 小组整合演练成果与优化建议，编制方案 【审核】 对照理论规范自查方案完整性 【展示】 用双语简述方案核心要点。	【协助】 提供方案模板，标注必含要素 【记录】 方案中的文化融入与创新亮点 【反馈】 告知方案中的规范缺失问题。	【指导】 巡视指导方案整合，关注环节衔接逻辑 【点评】 肯定方案中的创新与规范落实点 【总结】 强调方案“可落地、可检验、可优化”要求。	供全流程方案模板、大湾区文化融入案例；	投影仪 方案模板 设计图工具 	整合式学习法 展示法	1. 全流程服务方案终稿； 2. 双语方案展示 PPT。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	【检测任务】 1. 单选: 摆台误差、送别时间、应急话术判断 (5 题); 2. 实操: 修正桌牌格式与摆台位置偏差; 3. 简答: 简述现场服务“三不干扰”原则 (理论要求)。 【总结评价】 1. 梳理“三环礼仪”核心要点; 2. 学生自评 - 互评 - 教师综合评价。 【职业素养】 1. 培养自我评估与查漏补缺的职业能力; 2. 强化规范记忆与知识应用的专业态度; 3. 提升接受反馈与持续改进的职业意识。	【完成】 独立完成检测任务 【自评】 对照评价表自评规范落实与双语表达表现 【互评】 交换试卷批改, 标注错误原因 【提问】 提出遗留疑问。	【收发】 收发试卷, 协助统计客观题得分 【收集】 收集自评 - 互评结果及疑问 【反馈】 提交共性疑问给教师。	【点评】 解析检测难点, 强调理论规范要点 【评价】 结合检测与演练表现给出综合评价 【答疑】 解答遗留疑问, 布置课后任务。	给检测题素材、“三不干扰”原则解读。	学习通 测试卷 评价表 	测试法 评价法 总结法	1. 检测试卷 (≥85 分达标); 2. 自评 - 互评表; 3. 疑问记录。

课后拓展

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
巩固提升	<p>【课后任务】</p> <p>1. 实践任务：策划 “校园模拟六国洽谈会”，按理论规范完成全流程演练并录制视频；</p> <p>2. 编制任务：结合理论与课中经验，编制 “六国服务手册”（埃及、新加坡章节）；</p> <p>3. 优化任务：用 AI 工具优化双语纪要与应急话术，设计双语评估表（10 项核心问题）。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养实践创新与项目编制的职业能力；</p> <p>2. 提升知识迁移与成果转化的专业素养；</p> <p>3. 强化技术应用与规范落地的职业习惯。</p>	<p>【策划】</p> <p>制定模拟方案，明确场景细节</p> <p>【执行】</p> <p>完成全流程演练，录制视频</p> <p>【编制】</p> <p>撰写服务手册，设计评估表</p> <p>【优化】</p> <p>用 AI 校准双语内容，上传成果。</p>	<p>【督促】</p> <p>检查模拟筹备进度，提醒时效要求</p> <p>【指导】</p> <p>协助拍摄演练视频，指导手册编制</p> <p>【点评】</p> <p>在线点评成果，肯定规范落实亮点。</p>	<p>【发布】</p> <p>发布任务，提供手册与评估表模板</p> <p>【答疑】</p> <p>在线解答技术应用与规范疑问</p> <p>【批阅】</p> <p>点评成果，提出改进建议</p> <p>【汇总】</p> <p>汇总优秀成果纳入案例库。</p>	<p>提供模拟洽谈道具清单；审核 “六国服务手册” 提建议；授 AI 优化双语材料技巧；收纳优秀成果入校企案例库。</p>	<p>学习通 AI 工具 视频编辑工具 模板</p>  	<p>实践模拟法 项目编制法 线上点评法</p>	<p>1. 校园模拟洽谈视频及方案；</p> <p>2. “六国服务手册”（节选）；</p> <p>3. AI 优化后的双语材料与评估表。</p>

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：解读卡准确、问候语达标；	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：主动学习理论、收集资料，参与讨论。	组长	2	
职业素养	信息检索能力：桌牌、解读卡符合理论规范，无明显偏差。	(组长成绩由助教评分)	1	
思政素养	服务意识：理解“礼通四海”理念，重视文化尊重。	学生（小组互评）	2	
课前总分				





课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：方案、演练、检测符合理论规范；	助教	15	
	2.技能应用：摆台误差≤5mm、应急处置合规、时效把控到位。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：主动参与实操、演练与展示；	教师	10	
	2.团队协作：分组分工明确，互评客观。	组长	10	
职业素养	1.专业能力：双语表达流畅、动作规范，能修正错误；	组长	6	
	2.应急处置：突发场景应对及时，方案可行。	教师	6	

思政素养	1.文化尊重：服务中规避禁忌，体现适配；	学生（小组互评）	4	
	2.责任意识：认真完成任务，主动完善细节。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）				
评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成质量：模拟活动完整、手册规范、评估表科学；	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：理论规范应用于实践	教师	4	
学习过程	1. 自主实践：独立策划模拟，主动用 AI 优化；	学生（自评）	3	
	2. 反思总结：手册体现经验提炼，评估表覆盖要点。	学生（自评）	3	
职业素养	1.规范性：成果符合理论标准，格式规范；	组长	2	
	2.创新力：手册融入文化，评估表设计有针对性。	组长	2	
思政素养	价值观：模拟体现 “礼通四海” ，强调文化包容。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案三

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	4
学习任务	“湾区臻享” 高端定制双语礼仪服务	子任务	臻享定制双语签约礼仪		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	160 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准，熟记至少 5 条核心条款；预览任务书，掌握参会国文化禁忌与签约服务环节；能运用 AI 工具收集参会国签约礼仪术语，制作双语对照表，绘制签约全流程思维导图。</p> <p>课中： 能精准提取任务关键信息，制定符合 “对等、严谨、庄重” 原则的筹备方案；能规范完成双语文本制备、座次排列等实操任务；能双语执行签约七大流程，落实文化适配要求；能通过 VR 模拟应对 “文本错页” “语言误解” 等突发情况；培养双语表达、细节把控、团队协作与应急处置能力；践行契约精神与文化尊重理念，深化 “礼序信约” 的服务意识。</p> <p>课后： 能独立策划校园模拟签约活动，实现知识迁移应用；能用 AI 工具优化双语文本，编制《六国签约服务手册》；能复盘服务过程，提炼跨文化签约经验，设计大湾区文化签约物料。</p>	使用教学媒体	<p>课前： 1. 学习通平台：任务书、行业标准、参会国文化禁忌清单；2. AI 工具：DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索、AI 形象设计工具；3. 多媒体：微课《臻享定制双语签约礼仪服务》《跨文化签约禁忌解析》。</p> <p>课中： 1. 可视化工具：PPT、思维导图、座次模板、双语文本样本；2. 实操工具：VR 签约模拟舱、激光尺、签约道具（粤绣文本盒、广彩签字笔、模拟文本）；3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表、双语术语测试卷。</p> <p>课后： 1. 提交平台：学习通（模拟视频、服务手册、物料设计方案）；2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具、手工制作材料；3. 参考资料：校企协同签约案例库、优秀服务手册范例。</p> <div>     </div>		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但高端签约流程设计、跨文化细节适配、双语应急表达能力不足。		
	学情分析	学生对高端签约场景实操经验少，在文本制备规范、座次主客方位、文化禁忌规避、双语专业术语应用等方面存在薄弱点，方案设计的系统性与落地性需加强。		
	针对策略	选拔细节把控能力强的学生担任小组导师，引导筹备方案框架构建；引入企业真实签约案例与道具，通过“示范 - 实操 - VR 模拟 - 互评”强化技能；提供双语术语模板、座次图模板，降低跨文化适配与方案设计难度。		
重点	制定符合行业标准与文化禁忌的签约筹备方案；规范执行签约七大流程，落实双语沟通与礼仪动作协同；实现跨文化场景中的文化适配与应急处置。		难点	平衡“身份对等”与“人员协调”“规范执行”与“文化尊重”的矛盾；实现双语专业表达与礼仪动作的精准协同；高效应对签约过程中的突发情况，保障仪式流畅。
化解策略	模板化制定筹备方案，实操法强化流程执行，案例法解析文化适配；		化解策略	分组研讨文化适配方案，VR 模拟演练双语 + 动作协同，预案化规范应急处置。
思政内容	通过双语签约筹备，培养严谨细致、精益求精的职业态度，初步建立跨文化禁忌规避意识与专业筹备思维，落实契约精神理念。通过签约七大流程双语执行与礼仪动作协同，培养庄重规范、协作高效的职业态度，初步建立文化尊重意识与仪式感思维，落实礼序信约理念。			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	信息处理： 任务关键信息提取、文化禁忌筛选与应用； 方案设计： 筹备清单编制、座次排列、双语文本制备； 实操技能： 签约流程演练、VR 模拟应急、文化物料设计； 复盘总结： 服务手册编制、经验提炼与成果展示。	行业标准： 《双语签约礼仪规范手册》《旅游饭店星级的划分与评定》核心条款； 礼仪知识： 签约筹备、流程执行、送别等礼仪规范（座次、递接、致辞）； 跨文化知识： 参会国签约禁忌； 双语知识： 签约全流程核心术语与话术。	职业态度： 严谨细致、精益求精、契约精神、文化尊重； 核心素养： 双语表达、团队协作、应急处置、创新应用； 价值理念： 文化自信、责任担当、礼通四海、国际视野。
教学回顾			

审阅：_____ 年 月 日

教学实施过程

课前探究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>【知识要点】</p> <p>1. 核心模块： - 筹备工作：人员确认、文本制备、场地布置； - 仪式流程：签到入场→主持人开场→双方致辞→现场签约→交换文本→合影留念→仪式结束； - 文化适配：伊斯兰国家用无酒精饮品、右手递接文本，新加坡注重高效节奏。</p> <p>2. 工具应用：DeepSeek 翻译专业术语、激光尺校准座次间距、VR 模拟流程。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养双语文本校对与细节把控能力； 2. 提升跨文化场景预判与流程规划意识； 3. 强化规范执行与契约精神的职业态度。</p>	<p>【接任务】</p> <p>接收课前任务书</p> <p>【看资料】</p> <p>1. 学习《双语签约仪式规范手册》； 2. 观看“双语签约仪式规范”“流程规范”微课。</p> <p>【小组讨论】</p> <p>1. 结合 AI 工具查找“埃及签约文化禁忌”，分析文本制备注意事项； 2. 研讨“双边签约座次”与“多边签约座次”差异。</p> <p>【做归纳】</p> <p>1. 完成任务书； 2. 绘制“签约全流程”思维导图。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通“签约礼仪基础”测试题。</p>	<p>【接任务】</p> <p>助教小组接收分工，总助教统筹协调</p> <p>【看资料】</p> <p>学习规范与微课，补充校企签约案例</p> <p>【齐备课】</p> <p>1. 集体研讨测试题与 VR 模拟操作要点； 2. 预演“文本交换”“座次排列”环节。</p> <p>【督任务】</p> <p>督促学生提交任务书，记录完成情况</p> <p>【记录】</p> <p>整理学生疑问，反馈教师。</p>	<p>【编制】</p> <p>制作签约礼仪微课、设计任务书与测试题</p> <p>【发布】</p> <p>通过学习通发布任务书、微课、规范资料</p> <p>【答疑】</p> <p>在线解答学生 / 助教疑问</p> <p>【指导】</p> <p>检查助教备课，指导 VR 模拟操作规范</p> <p>【检查】</p> <p>批阅任务书，标注共性问题。</p>	<p>提供高端签约案例库、《双语签约仪式规范手册》等行业标准、参会国禁忌清单、全流程实操范本（人员确认函、文本样本等），辅助完成课前任务。</p>	<p>学习通平台</p> <p>AI 工具</p> 	<p>自主学习法</p> <p>任务驱动法</p> <p>同伴研讨法</p>	<p>1. “签约全流程”思维导图；</p> <p>2. 签约人员名单、双语术语对照表；</p> <p>3. 学习通测试成绩单（≥80分达标）。</p>

课中内化 (160 分钟)


教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务书】 1. 筹备清单完整性; 2. 术语翻译准确性; 3. 测试共性错误。 【职业素养】 1. 培养自我反思与细节修正能力; 2. 强化规范落实与问题整改的职业意识; 3. 提升团队内成果互评的客观评判能力。 	【汇报】 小组代表汇报任务书完成情况与疑问 【完善】 结合反馈修订人员名单与术语表 【讨论】 小组研讨测试中“座次主客方位”“庆祝饮品选择”类错题。	【反馈】 反馈各小组任务完成率与优秀案例 【点评】 点评思维导图逻辑, 收集优化版本 【收集】 整理学生共性疑问。	【点评】 强调“对等 + 精准”原则 【梳理】 明确本节课重点与难点 【组织】 组织小组讨论共性疑问。	供术语对照表范本、座次规范案例, 辅助判断筹备清单完整性与术语准确性;	学习通平台 投影仪 座次图案例 	展示法 讨论法 归纳法	1. 修订后的人员名单与术语表; 2. 优化后的全流程思维导图; 3. 错题解析笔记。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10分钟)	【课中任务】 任务名称：“埃及 - 中国全球未来城市峰会合作项目签约仪式” 全流程服务； 2.核心需求:3 天内完成人员确认、文本制备、场地布置, 执行七大流程, 融入大湾区文化, 满足埃及文化禁忌； 3.关联知识点: 签约筹备规范、流程步骤、双语表达要求、文化适配原则。 【职业素养渗透】 培养任务拆解与逻辑规划能力, 提升跨文化服务思维。	【拆解】 小组将任务拆解为 “筹备 - 流程 - 保障” 三个模块, 明确各模块核心任务； 【匹配】 梳理 “任务要点 - 知识点” 对应关系； 【分工】 小组内划分 “筹备组” “流程组” “文化组”, 明确各岗位职责。	【协助】 分发任务分解模板、核心要点速查卡； 【引导】 针对 “分工模糊” 问题, 分享校企签约服务岗位分工案例； 【记录】 各组任务拆解结果与分工情况。	【补充】 “场地三区划分” “文本防伪印刷” 要求, 细化任务标准； 【强调】 突出重难点: 筹备阶段 “人员身份对等”、流程阶段 “助签人动作规范”、文化阶段 “禁忌规避”； 【启发】 提问 “如何通过物料设计体现大湾区文化?”, 引导文化融入思考。	给 脱 敏 真 实 任 务 文 档 (含场地 / 文本标准)、岗位分工案例, 助力任务拆解；	学习通平台 任务书 PPT 微课要点速查卡 分工模板  	任务驱动法 小组讨论法 讲授法	1. 任务拆解表； 2. “任务 - 知识点” 对应清单； 3. 小组分工表。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (80 分钟)	【核心知识】 1.人员确认：签字人身份对等、助签人职责，提前 1 天演练配合； 2.文本制备：双语对照、防伪印刷、封面标注 “Global Future City Summit Cooperation Agreement” ； 3.场地布置：三区划分，并列式座次。 【职业素养渗透】 提升细节把控与空间规划能力，强化专业筹备意识。 	【听讲】 记录人员、文本、场地筹备的核心规范与数据要求； 【实操】 分组模拟制备签约文本封面、用激光尺校准座次间距； 【自检】 对照规范要求，自查实操成果是否达标。	【指导】 巡视指导激光尺使用、文本封面设计，纠正座次间距偏差； 【示范】 针对 “助签人演练”，演示文本翻阅、签字处指引动作； 【验收】 检查各组实操成果，标注需修正细节	【演示】 结合 “筹备工作” 片段，演示文本防伪印刷细节、座次排列逻辑； 【强调】 明确 “深绿色台布” “烫金文本盒” 等物料规范，及 “身份对等函件确认” 流程； 【点评】 肯定 “误差控制在 3cm 内” “文本标注规范” 的优秀实操，纠正座次主客颠倒问题。	提供人员确认流程、文本制备标准、座次校准指南；	学习通平台 文本制作材料 座次模型 微课片段视频 	演示法 实操法 自检法	1. 筹备规范笔记 (含人员、文本、场地核心要求) ； 2. 制作的签约文本封面样本； 3. 座次间距校准记录单。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (80分钟)	【签约流程执行】 核心知识： - 七大流程要点： ① 签到入场：双语引导 “Please sign in here”，主 签人引导至休息室； ② 主持人开场：双语介绍签约 双方 “Mr. XXX, Mayor of XX”； ③ 双方致辞：时长≤5 分钟， 聚焦合作主题； ④ 现场签约：助签人指明 “Signature Here”，主签人 先签己方再交换； ⑤ 交换文本：双手递接，握手 致意； ⑥ 合影留念：主签人居中， “主左客右” 排列； ⑦ 仪式结束：引导嘉宾有序退 场。 【职业素养渗透】 培养流程衔接与双语表达能 力，强化仪式庄重意识。	【听讲】 记录各流程双 语话术、动作 规范； 【模拟】 2 人一组演练 “助签人指引 签约” “文本 交换” 场景， 一人扮演主签 人，一人扮演 助签人； 【互评】 组间点评演练 中 “动作规 范性” “双语 流畅度”。	【道具】 准 备 签 约 笔、模拟文 本、深绿色 台布等演练 道具； 【记录】 记录演练中 “助签人指 引 不 明 确” “双语 卡顿” 等 共性问题； 【指导】 对薄弱小组 进行 “话 术 + 动 作” 一对 一辅导。	【示范】 完整演示 “签 约 - 交换 - 合影” 核心流 程，强调 “双 手递接” “姿态 端正” 等细 节； 【对比】 展示 “规范 流程” 与学 生 演 练 中 “ 错 误 案 例”； 【强调】 主持人开场、 致辞环节的双 语逻辑与时间 控制要求。	给 七 大 流 程 实 操 视 频、双语话 术模板；；	签约道具 微课流程片段 互评表	示范法 模拟法 互评法	1. 签约流 程规范笔 记； 2. 场景演 练互评表； 3. 核心环 节双语话 术卡。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (80 分钟)	【文化适配与应急处理】 1.文化适配：埃及 / 巴基斯坦用右手递接文本、薄荷茶替代香槟；新加坡流程高效化；匈牙利注重守时； 2.应急处理：文本错页、语言误解。 【职业素养渗透】 培养跨文化禁忌规避与应急反应能力，提升服务灵活性。 <div data-bbox="293 967 566 1118">  </div>	【记录】 快速记录各国文化禁忌与应急方案关键词； 【举例】 小组列举“埃及签约时文本错页”的具体处理步骤； 【分享】 代表分享“如何平衡规范执行与文化尊重”的思考。	【分发】 分发“签约文化禁忌清单”“应急话术模板”； 【协助】 整理各小组应急方案，标注可行与待优化点； 【反馈】 将“备用文本准备数量”等疑问反馈给教师。。	【讲解】 解析禁忌规避逻辑； 【点拨】 强调应急处理“先致歉、再解决、后记录”的原则； 【抽查】 随机抽查小组应急方案，补充“备用文本需提前 3 份准备”等细节。	供 禁 忌 清 单（如无酒精饮品）、应 急 处 置 流 程；	禁忌清单 应急话术卡 案例 PPT 	讲授法 案例分析法 分享法	1. 文化禁忌与应急处理清单； 2. 小组设计的“文本错页”应急方案； 3. 双语应急话术笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节4】 能力训练 (40 分钟)	【综合训练】 VR 模拟：分组完成“埃及 - 中国签约全流程”VR 演练； 案例优化：针对“新加坡签约时主持人双语表达失误”案例，制定改进方案； 流程衔接：梳理“签到 - 签约 - 合影”关键时间节点。 【职业素养渗透】 培养团队协作与问题解决能力，强化 VR 场景应用能力。 <div data-bbox="288 1098 566 1251"> </div>	【演练】 3 人一组分工完成 VR 模拟（主签人、助签人、主持人），记录操作偏差； 【分析】 小组讨论案例失误原因，撰写改进话术； 【梳理】 绘制全流程时间轴，标注“提前 30 分钟到场”“致辞 ≤5 分钟”等节点。	【设备】 协助调试 VR 模拟舱，确保场景加载完整； 【记录】 拍摄 VR 演练视频，标注“动作不规范”“话术错误”片段； 【汇总】 收集各小组时间轴与案例改进方案，分类整理。	【巡视】 观察 VR 演练，即时纠正“左手递文本”“座次错误”等问题； 【点评】 重点点评案例改进方案的可行性与时间轴的精准性； 【总结】 强调“流程闭环”“文化适配”“双语精准”的核心要求。	提供 VR 模拟参数、道具规范、“三维”评分标准，保障训练贴合行业；	VR 签约模拟舱 演练视频 时间轴模板 	VR 模拟法 案例分析法 小组合作法	1. VR 演练记录单（含偏差与改进点）； 2. 主持人双语表达改进方案； 3. 签约全流程时间轴手绘图

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 5】 任务解决 (10 分钟)	【任务落地要求】 完成“埃及 - 中国签约仪式全流程服务方案”，包含： 筹备模块：人员确认函、双语文本样本、座次图、物料清单； 流程模块：双语主持词、致辞框架、环节时间表； 保障模块：文化适配指南、应急方案。 【职业素养渗透】 培养方案整合与成果展示能力，强化团队协作意识。 	【整合】 小组整合前期演练、分析成果，编制服务方案终稿； 【审核】 自查方案完整性与合规性； 【展示】 派代表用双语简述方案核心。	【协助】 提供方案模板，标注“必含要素”； 【核对】 协助教师检查方案中“人员对等”“术语精准”等关键项； 【记录】 记录各小组方案亮点。	【指导】 巡视指导方案整合，重点关注“筹备 - 流程 - 保障”衔接逻辑； 【点评】 肯定“粤绣文本盒融入”“无酒精饮品备选清单”等创新点； 【强调】 方案需满足“可操作、可检验、可优化”的落地要求。	给方案模板（标必含要素）、大湾区文化融入案例，指导方案优化；	投影仪 方案模板 审核检查表 	整合式学习法 展示法 交叉检查法	1. “埃及 - 中国签约仪式全流程服务方案”终稿； 2. 双语方案展示 PPT； 3. 方案审核检查表。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	【检测任务】 单选 (5 题) : 座次排列、文本规范、文化禁忌判断; 实操题: 修正 “巴基斯坦签约文本” 中的 2 处术语错误与 1 处庆祝饮品选择错误; 简答题: 简述签约仪式七大核心流程。 【总结评价】 -梳理本节课重点 (筹备规范、流程执行、文化适配) 与难点 (应急处理、双语协同); 学生自评、小组互评、教师综合评价。 【职业素养渗透】 培养实事求是的评价态度, 强化知识应用意识。	【完成】 独立在 20 分钟内完成检测任务; 【自评】 结合 “评价表” 自评方案编制、VR 演练表现; 【互评】 小组内交换检测卷, 批改客观题并标注错误原因; 【提问】 提出 “多边签约签字顺序” “文本归档要求” 等遗留疑问。	【收发】 收发检测卷, 协助统计客观题得分; 【收集】 收集自评 - 互评结果及学生遗留疑问; 【反馈】 将 “多边签约流程” 等共性问题提交教师。	【点评】 解析检测难点, 强调规范; 【评价】 结合检测成绩与课堂表现, 给出综合评价, 肯定团队协作亮点; 【答疑】 解答遗留疑问, 推荐 “多边签约礼仪” 拓展学习资源; 【布置】 布置课后拓展任务。	供检测素材 (座次 / 文本 / 禁忌题)、流程解读, 确保评价精准。	学习通平台 检测卷 评价表 	测试法 评价法 总结法	1. 检测试卷; 2. 自评 - 互评表; 3. 疑问与拓展资源记录单。

课后拓展

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	<p>【课后任务】</p> <p>1. 实践任务：小组策划 “新加坡 - 中国低碳合作校园模拟签约”，完成 “筹备 - 流程 - 归档” 全流程，录制视频；</p> <p>2. 优化任务：用 AI 工具优化课中方案，补充 “哈萨克斯坦多边签约” 签字顺序、文本译本；</p> <p>3. 拓展任务：结合大湾区文化，设计 “粤绣文本盒 + 广彩签字笔” 的双语签约物料，制作实物模型。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养实践创新与项目编制的职业能力；</p> <p>2. 提升知识迁移与成果转化的专业素养；</p> <p>3. 强化技术应用与规范落地的职业习惯。</p>	<p>【接收】</p> <p>分析任务,明确小组分工</p> <p>【策划】</p> <p>准备签约道具</p> <p>【模拟】</p> <p>完成全流程演练并录制视频</p> <p>【优化】</p> <p>用 AI 修改术语,设计文化物料并制作模型</p> <p>【上传】</p> <p>将视频、优化方案、模型照片上传学习通。</p>	<p>【督促】</p> <p>督促小组按时完成全流程任务</p> <p>【协助】</p> <p>协助准备激光尺、文本制作材料等道具</p> <p>【记录】</p> <p>记录模拟中的流程规范、文化适配问题</p> <p>【点评】</p> <p>参与线上成果互评,标注文化融合亮点。</p>	<p>【发布】</p> <p>发布任务,提供全流程规范对照表与文化融合案例</p> <p>【指导】</p> <p>在线指导模拟细节。</p> <p>【批阅】</p> <p>点评上传成果,重点反馈筹备合规性与文化适配性</p> <p>【汇总】</p> <p>汇总优秀视频与模型案例,纳入班级资源库。</p>	提供模拟道具清单,协助审核《六国签约服务手册》,分享 AI 优化双语文本技巧,收纳优秀成果入校企案例库。	学习通 AI 工具 手工制作材料   	模拟实践法 任务驱动法 线上互评法	1. “新加坡 - 中国模拟签约” 视频与流程记录; 2. AI 优化后的全流程方案终稿; 3. “粤绣 + 广彩” 签约物料模型与方案说明。

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：人员名单、术语表、座次图是否完整合规；	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：是否主动观看微课、查阅规范，参与小组讨论。	组长	2	
职业素养	细节把控能力：文本术语翻译准确，座次图主客方位正确。	(组长成绩由助教评分)	1	
思政素养	契约精神：是否理解“言必信、行必果”理念，记录文化尊重融入点。	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：服务方案、VR 演练、检测任务是否符合规范；	助教	15	
	2.技能应用：筹备精准、流程规范、文化适配无失误。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：是否主动参与实操、演练与展示；	教师	10	
	2.团队协作：分工明确，跨组互评客观，配合顺畅。	组长	10	
职业素养	1.专业能力：双语表达流畅、动作规范，能修正自身错误；	组长	6	
	2.应急处置：突发场景应对及时，方案可行。	教师	6	
思政素养	1.责任意识：认真完善方案细节，重视仪式庄重性；	学生（小组互评）	4	
	2.文化尊重：服务中规避禁忌，体现包容态度。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：模拟活动完整、方案优化合理、物料模型创新；	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：能否将课中规范应用于校园模拟实践。	教师	4	
学习过程	1.自主学习能力：是否独立策划模拟，主动用 AI 优化成果；	学生（自评）	2	
	2.实践与反思：是否记录模拟问题并调整；	学生（自评）	2	
	3.文化整合：能否将大湾区文化融入物料设计。	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：模拟流程、方案优化是否符合行业规范；	组长	2	
	2.协作与表达：小组分工合理，双语模拟流畅自然。	组长	2	
思政素养	价值观与社会责任融入：模拟中体现“契约精神”，模型展现文化自信。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案四

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	4
学习任务	“臻享定制” 高端双语礼仪服务	子任务	臻享定制大湾区文化展示礼仪		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	160 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准与非遗资料，能熟记核心条款（如展品禁忌规避原则、双语讲解规范）；预览任务书，初步了解 6 国文化禁忌与大湾区非遗文化核心特质；运用 AI 工具收集双语非遗术语，绘制 “展示四环节 - 文化禁忌” 对应思维导图，完成课前测试（≥80 分达标）。</p> <p>课中： 能根据 6 国文化禁忌，设计规避禁忌的展品清单与环境布置方案，撰写双语标注；能规范执行 “迎接 - 引导 - 讲解 - 体验” 全流程礼仪，双语表达流畅、动作标准；能独立应对 “文化误解、拒绝体验” 等突发情况，制定可行的应急方案；培养跨文化沟通、细节把控、团队协作与应急处置能力；践行文化自信与跨文化尊重理念，提升非遗文化传播责任感。</p> <p>课后： 能独立策划校园模拟文化展示活动，实现知识迁移应用；能用 AI 工具优化双语话术与应急方案，编制《6 国文化展示服务手册》；能复盘服务过程，设计 “非遗 + 跨文化” 展示优化方案，制作文化宣传物料。</p>	使用教学媒体	<p>课前： 1.学习通平台：任务书、行业标准、6 国禁忌手册、微课《大湾区非遗文化展示礼仪》； 2. AI 工具：DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索、思维导图工具； 3. 多媒体：非遗文化资料、双语术语模板、跨文化案例视频。</p> <p>课中： 1. 可视化工具：PPT、展品清单模板、双语话术卡片、应急方案模板； 2. 实操工具：模拟展区、VR 文化展示模拟舱、非遗展品（广绣、粤剧脸谱、龙舟模型）、双语标注牌、体验道具（绣针、镊子）； 3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表、应急场景提示卡。</p> <p>课后： 1.提交平台：学习通（模拟视频、服务手册、宣传物料）； 2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具、设计软件（PS、PPT）； 3. 参考资料：校企协同文化展示案例库、上海进博会 / 博鳌论坛文化展示案例。</p>		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但跨文化文化展示策划、非遗知识与礼仪融合、应急双语表达能力不足。		
	学情分析	学生对非遗文化了解较浅，在展品禁忌精准规避、分国家双语话术定制、跨文化互动引导等方面存在薄弱点，方案设计的系统性与落地性需加强。		
	针对策略	选拔非遗知识与细节把控能力强的学生担任小组导师，引导方案框架构建；2. 引入真实文化展示案例与 VR 模拟，通过“示范 - 实操 - 互评”强化技能；3. 提供展品清单、话术、应急方案模板，降低跨文化适配与方案设计难度。		
重点	掌握文化展示四环节定制化礼仪规范；能结合 6 国文化禁忌，实现非遗文化展示与跨文化礼仪的精准规范运用双语讲解与互动技巧，传递大湾区非遗文化内涵。		难点	平衡“文化展示的完整性”与“跨文化礼仪的尊重性”，避免文化冒犯；针对多国家文化差异，设计高效且精准的应急处理方案；实现非遗术语双语翻译的准确性与文化内涵的传递。
化解策略	模板化制定方案，VR 模拟强化流程执行，案例法解析文化适配技巧；		化解策略	分组研讨 6 国禁忌适配方案，情景模拟演练应急处置，邀请非遗专家指导术语翻译。
思政内容	<p>通过六国文化禁忌调研、融广绣 / 粤剧等大湾区特色的展品筛选与双语标注，培养严谨细致、文化尊重的职业态度，初步建立跨文化适配与细节服务思维，落实文化自信理念。</p> <p>通过文化展示全流程双语服务、跨场景应急处置及方案复盘优化，培养反思创新、责任担当的职业态度，初步建立文化传播与成果转化思维，落实爱岗敬业理念。</p>			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	<p>信息处理：任务关键信息提取、6 国禁忌筛选、非遗知识梳理；</p> <p>方案设计：展品清单制定、环境布置、双语话术编制、应急方案设计；</p> <p>实操技能：全流程礼仪演练、VR 模拟互动、体验协助、应急处置；</p> <p>复盘总结：服务手册编制、经验提炼、文化宣传物料设计。</p>	<p>行业标准：《旅游饭店星级的划分与评定》《国际文化交流礼仪》核心条款；</p> <p>非遗知识：广绣、粤剧、龙舟说唱的文化内涵、展示要点；跨文化知识：6 国文化禁忌；双语知识：非遗术语双语翻译、各环节沟通话术。</p>	<p>职业态度：严谨细致、精益求精、文化自信、责任担当；</p> <p>核心素养：双语表达、跨文化沟通、团队协作、应急处置、创新应用；</p> <p>价值理念：和而不同、包容互鉴、文化传播、国际视野。</p>
教学回顾			

教学实施过程

课前探究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>【知识要点】</p> <p>1. 核心模块：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 送机与离场全流程：筹备（嘉宾行程确认、车辆调度、物料准备）、执行（送别礼仪、行李协助、路线指引）、收尾（失物登记、满意度收集）； - 双语送别礼仪（2.4 微课核心）：热情挽留（避免逐客感）、规范相送（分普通 / 重要 / 贵宾层级）、细节收尾（查遗留物品）、特殊仪式（送宾线、伴手礼）； - 工具应用：DeepSeek 翻译话术、AI 行程核对工具、激光尺校准行李推车间距。 <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养自主收集与整理服务资料的能力；</p> <p>2. 提升跨文化敏感度与双语表达基础能力。</p> <p>【思政素养】</p> <p>树立“礼通四海”的服务理念，强化国际服务中的责任意识与文化自信。</p>	<p>【接任务】</p> <p>接收课前任务书</p> <p>【看资料】</p> <p>1. 学习《送机与离场服务规范手册》；</p> <p>2. 观看微课，记录核心动作与话术。</p> <p>【小组讨论】</p> <p>1. 结合 AI 工具查找“巴基斯坦送机文化禁忌”，分析服务重点；</p> <p>2. 研讨“不同层级嘉宾送别规格”差异。</p> <p>【做归纳】</p> <p>1. 完成任务书（含行程表、双语话术初稿）；</p> <p>2. 绘制“送机与离场全流程”思维导图。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通“送机礼仪基础”测试题。</p>	<p>【接分工】</p> <p>助教小组接收资料核对、微课要点梳理职责</p> <p>【看资料】</p> <p>学习规范与微课，整理“送别层级”“应急话术”易混点</p> <p>【齐备课】</p> <p>1. 集体研讨测试题与 VR 模拟操作要点；</p> <p>2. 预演“行李协助”“路线指引”实操环节。</p> <p>【督任务】</p> <p>督促学生提交任务书，记录话术完成质量</p> <p>【记录】</p> <p>整理学生疑问，反馈教师。</p>	<p>【编制】</p> <p>整合微课内容制作话术卡、设计任务书与测试题</p> <p>【发布】</p> <p>通过学习通发布微课、行业规范、行程模板</p> <p>【答疑】</p> <p>在线示范微课中“热情挽留”话术发音、激光尺使用方法</p> <p>【指导】</p> <p>检查助教备课，指导 VR 模拟送机场景操作</p> <p>【检查】</p> <p>批阅任务书，标注“话术文化适配不足”“行程遗漏”等问题。</p>	<p>提供国际峰会文化展示真实案例库（含六国嘉宾适配方案）、《大湾区非遗文化展示规范》；</p>	<p>学习通平台</p> <p>AI 工具</p>   	<p>自主学习法</p> <p>任务驱动法</p> <p>微课导学</p>	<p>1. “送机与离场全流程”思维导图；</p> <p>2. 嘉宾行程表、双语送别话术初稿；</p> <p>3. 学习通测试成绩单（≥80分达标）。</p>

课中内化 (160 分钟)

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务书】 1. 行程表完整性 (航班时间、车辆信息) 与话术准确性 (如埃及嘉宾 “右手递卡” 提示) ; 2. 微课要点掌握度 (送别层级划分、核心动作) ; 3. 测试共性错误 (文化禁忌判断、送机时间计算) 。 【职业素养】 1. 培养自我反思与细节修正能力; 2. 强化规范落实的职业意识。 <div data-bbox="293 1102 629 1289" data-label="Image"> </div>	【汇报】 小组代表展示行程表与话术，说明设计思路。 【完善】 结合反馈修订话术。 【讨论】 小组研讨测试中 “送 宾 线 规 格” “失物处理” 类错题。	【反馈】 公布任务完成率，展示优秀行程表案例 【收集】 整理学生关于 “贵宾送别仪式” 的共性疑问 【辅助】 协助分发错题解析资料。	【点评】 强调 嘉宾起身再起身” “右手递物” 等核心规范 【解析】 结合深圳机场案例说明 “送机时间提前量” 计算逻辑 【明确】 本节课重点：流程落地、双语实操、应急处理； 难点：跨文化适配、层级把控。	提供双语解读卡行业范本、展品禁忌规避案例，协助判断资料完整性与精准性；	学习通平台 投影仪 优秀行程表示例 	展示法 讨论法 纠错法	1. 修订后的行程表与双语话术； 2. 优化后的全流程思维导图； 3. 错题解析笔记。


教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10 分钟)	【课中任务】 任务名称：“埃及嘉宾专场送机全流程服务”； 2. 核心需求：筹备（航班核对、无酒精物料）、执行（微课四大模块）、应急（航班延误预案）； 3. 关联知识点：送机筹备规范、2.4 微课送别礼仪、应急处理流程。 【职业素养渗透】 培养任务拆解与团队协作能力，提升目标导向思维。 <div data-bbox="309 976 613 1145"> </div>	【拆解】 小组将任务拆分为“筹备 - 执行 - 应急”三模块，明确各模块核心任务； 【匹配】 结合 微课内容，梳理“任务要点 - 知识点”对应关系（如“专车送别”关联 微 课“规范相送”）； 【分工】 小组内划分“行程组”“服务组”“应急组”，明确岗位职责。	【协助】 分发任务拆解模板、微课核心要点速查卡； 【引导】 针对“分工模糊”问题，分享深圳机场送机岗位分工案例； 【记录】 各组分工情况与任务节点。	【补充】 融入大湾区文化要求：广彩路线卡、粤绣伴手礼及对应双语介绍； 【强调】 突出重难点：跨文化动作与语言协同、航班延误应急响应； 【启发】 提问“如何避免送机时的‘逐客感’？”，引导结合微课“热情挽留”思考。	给真实峰会文化展示任务文档（脱敏版）、分组分工案例，助力任务拆解；	学习通平台 任务书 PPT 微课要点 <div data-bbox="1599 469 1742 612"> </div> <div data-bbox="1599 628 1742 778"> </div>	小组讨论法 探究式学习法 展示法； 讲授法； 任务驱动法；	1. 任务拆解表； 2. “任务 - 知识点”对应清单； 3. 小组分工表。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 3】 探究新知 (50 分钟)	【送机筹备规范】 1.行程核对: AI 工具实时更新航班动态、车辆调度; 2.物料准备: 埃及嘉宾专属(无酒精薄荷茶、白色包装粤绣伴手礼、阿拉伯语路线卡); 3.场地校准: 行李推车间距 $\geq 1.2\text{m}$ 、送宾线列队间距 30cm 。 【职业素养渗透】 提升信息核对与空间规划能力, 强化 “零差错” 服务意识。 	【听讲】 记录行程核对、物料适配、场地校准的核心标准; 【实操】 分组用 AI 工具模拟核对埃及嘉宾航班、激光尺校准推车间距; 【自检】 对照规范自查实操成果, 修正间距偏差。	【指导】 巡视指导 AI 工具使用、激光尺归零校准方法; 【示范】 演示埃及伴手礼白色包装规范, 纠正黄色包装错误; 【验收】 检查各组实操成果, 标注需修正细节。	【演示】 结合深圳机场案例, 演示 “物料分类摆放” “行程表双语标注” 规范; 【强调】 “三精准” 原则: 信息精准、物料精准、场地精准; 【点评】 肯定 “航班提前 2 小时复核” 的规范操作, 纠正推车间距不足问题。	提供非遗展品适配规范、禁忌规避标准 (如埃及忌动物纹饰);	学习通平台 AI 行程工具 激光尺 物料样本 案例视频 	演示法 实操法 自检法	1. 送机筹备规范笔记; 2. 航班核对记录与推车校准单; 3. 埃及嘉宾专属物料清单。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 3】 探究新知 (50 分钟)	【双语送别礼仪实操】 核心知识： 热情挽留：“您的分享很精彩，不再多留片刻吗？”（Would you stay a little longer?）； 规范相送：重要嘉宾送至专车（女性服务人员开门，左手拉门 + 右手护顶）； 细节收尾：检查遗留物品 “您的薄荷茶礼盒需要带走吗？”（Did you need your gift box?）； 目送离开：挥手至车辆驶离视线，不中途放下手臂。 【职业素养渗透】 养双语表达与动作协同能力，提升场景化服务实操水平。	【听讲】 记录各场景双语话术、动作规范； 【模拟】 2 人一组演练“热情挽留→专车送别”场景，一人扮嘉宾，一人扮服务人员； 【互评】 组间按“话术流畅度 + 动作规范性”评分，标注“提前起身”“左手递物”等问题。	【道具】 准备演练道具（伴手礼、模拟车门、路线卡）； 【记录】 拍摄演练视频，标注典型错误与优秀片段； 【指导】 对薄弱小组进行“话术 + 动作”一对一辅导（如开门护顶手势）。	【示范】 完整演示 2.4 微课核心场景，强调“等嘉宾起身再起身”“右手递卡”细节； 【对比】 播放微课规范片段与学生错误演练视频，解析差异； 【强调】 埃及文化禁忌：不主动握手、禁用左手接触嘉宾物品。	给分国家 引导手势 模板、双语问候话术范例；	学习通平台 微课 演练道具 摄像机 	示范法 模拟法 互评法	1. 双语送别话术清单； 2. 场景演练互评表（含改进建议）； 3. 核心动作示意图。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 3】 探究新知 (50 分钟)	【应急处理规范】 常见突发情况： ① 航班延误：双语致歉 “Sorry for the delay, we’ ve arranged accommodation” , 10 分钟内确认酒店； ② 失物遗漏：30 分钟内检查送机路线，用对应语言联系（埃及阿拉伯语、巴基斯坦乌尔都语）； - 处理原则：先致歉→再解决→后记录。 【职业素养渗透】 培养应急反应与问题解决能力，强化责任担当意识。	【记录】 快速记录应急场景、双语话术、处理步骤； 【列举】 小组列举 “航班延误 1 小时” 的具体应对流程（致歉→协调→反馈）； 【分享】 代表分享 “失物联系” 的双语沟通思路。	【分发】 应急话术卡、失物登记模板； 【协助】 整理各小组应急方案，标注 “住宿协调缺失” 等问题； 【反馈】 将共性问题提交教师。。	【讲解】 结合深圳机场真实案例，分析 “航班延误” 应急响应逻辑； 【点拨】 强调 “双语清晰 + 行动迅速”，如延误时同步联系酒店与嘉宾； 【抽查】 随机抽查小组应急方案，补充 “备用车辆调度” 细节。	提供非遗 双语讲解 脚本、类 比技巧案 例（如粤 剧与西方 戏剧类 比）；	应急案例 PPT 话术卡模 板 	案例分析 法 分享法 点拨法	1. 应急处理 流程清单； 2. 小组设计的 “航班延误” 应对方案； 3. 双语应急 话术卡（阿拉伯语、英语）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 4】 能力训练 (70 分钟)	【综合训练任务】 1.VR 模拟：分组完成“埃及嘉宾送机全流程”（行程核对→热情挽留→行李协助→专车送别→航班延误应急）； 2.案例优化：“新加坡嘉宾送机时失物遗漏”，分析错误并制定“送机前 3 分钟座位检查”制度； 3. 跨组互评：按“规范度 40%+ 双语流畅度 30%+ 应急能力 30%”评分。 【思政素养渗透】 强化文化尊重与团队协作，树立“服务无小事”的职业理念。	【演练】 3 人一组分工 VR 模拟（服务人员、嘉宾、应急协调员），记录操作偏差； 【分析】 小组讨论案例错误原因，撰写优化方案（含检查制度、责任到人）； 【互评】 跨组检查 VR 演练成果，填写评分表并提出改进建议。	【带领】 带领小组完成 VR 设备调试与场景选择； 【记录】 汇总各组演练问题； 【协助】 统计互评结果，筛选优秀优化方案。	【巡视】 观察演练，即时纠正“左手递行李”“目送中途放手”等问题； 【点评】 肯定“航班延误时快速协调酒店”的应急表现，指出话术文化适配不足； 【总结】 强调“全流程闭环”：筹备有核对、执行有规范、应急有预案。	提供跨文化场景道具、演练评分标准（规范度 + 双语流畅度 + 文化适配）；	VR 送机模拟舱 评分表 摄像机	VR 模拟法 案例分析法 互评法	1. VR 演练记录与跨组互评表； 2. 失物遗漏案例优化方案； 3. 修订后的应急响应流程。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 5】 任务解决 (10 分钟)	<p>【任务落地要求】</p> <p>完成“埃及嘉宾送机服务全流程方案”，包含： 筹备模块：航班行程表、专属物料清单、车辆调度单； 执行模块：微课场景话术、服务动作规范； 应急模块：航班延误 / 失物处理方案。</p> <p>【职业素养渗透】</p> <p>培养方案整合与系统规划能力，提升专业成果展示水平。</p> 	<p>【整合】</p> <p>小组整合演练、案例优化成果，编制方案终稿；</p> <p>【审核】</p> <p>对照微课与行业规范，自查方案合规性；</p> <p>【展示】</p> <p>用双语简述方案核心。</p>	<p>【协助】</p> <p>提供方案模板，标注“必含要素”（如行程更新时间、应急联系人）；</p> <p>【核对】</p> <p>协助检查方案是否符合“提前 4 小时送达机场”要求；</p> <p>【记录】</p> <p>各小组方案亮点。</p>	<p>【指导】</p> <p>巡视指导方案整合，重点关注“筹备 - 执行 - 应急”衔接逻辑；</p> <p>【点评】</p> <p>肯定“白色伴手礼包”“多语言应急卡”的创新点，指出流程时序问题；</p> <p>【强调】</p> <p>方案需满足“可落地、可检验”，符合高端服务“精细务实”要求。</p>	给全流程方案模板、大湾区文化融入案例（如广绣展品展示场景）；	投影仪 方案模板 设计图工具	整合式学习法 展示法 交叉检查法	1. “埃及嘉宾送机服务”方案终稿； 2. 双语方案展示 PPT（含行程表、动作示意图）； 3. 方案审核检查表（含自查记录）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	【检测任务】 单选 (5 题) : 送机时间提前量、送别层级划分、应急处理判断; 实操题: 修正 “巴基斯坦送机方案” 中的左手递物提示与酒精饮品安排; 简答题: 简述 2.4 微课 “规范相送” 的层级划分及核心动作。 【总结评价】 梳理本节课核心要点 (筹备、微课礼仪、应急); 学生自评 - 互评 - 教师综合评价。 【思政素养渗透】 培养实事求是的评价态度, 强化持续改进意识。	【完成】 独立在 20 分钟内完成检测任务; 【自评】 对照评价表, 自评 “方案合规性” “双语准确性” “应急能力”; 【互评】 交换试卷批改客观题, 标注 “层级划分错误” 等问题; 【提问】 提出遗留疑问。	【收发】 收发检测试卷, 协助统计客观题得分; 【收集】 收集自评 - 互评结果及学生遗留疑问; 【反馈】 将 “多嘉宾同时送机调度” 等共性疑问提交教师。	【点评】 解析检测难点, 结合 2.4 微课强调规范; 【评价】 结合检测成绩与课堂表现, 给出综合评价, 肯定文化融合亮点; 【答疑】 解答遗留疑问, 推荐 “多嘉宾送机调度” 拓展资源; 【布置】 布置课后模拟送机任务。	提供检测题素材 (展品筛选、礼仪判断)、实操评分标准。	学习通平台 检测卷 评价表  	测试法 评价法 总结法	1. 检测试卷 (满分 100 分, 85 分以上达标); 2. 自评 - 互评表; 3. 疑问与拓展资源记录单。

课后拓展

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	<p>【课后任务】</p> <p>1. 实践任务：小组策划“新加坡嘉宾校园模拟送机”，按全流程完成“行程核对→送别→应急处理”，录制视频；</p> <p>2. 优化任务：用 AI 工具优化课中方案，补充“哈萨克斯坦嘉宾送宾线”流程与母语话术；</p> <p>3. 拓展任务：结合大湾区文化，设计“广彩路线卡+粤绣伴手礼”的双语展示方案，制作实物模型。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养实践创新与知识迁移能力；</p> <p>2. 提升文化融合与成果转化能力。</p>	<p>【接收】分析任务，明确小组分工（筹备组、执行组、物料组）</p> <p>【策划】准备送机道具（激光尺校准推车、双语标识）</p> <p>【模拟】完成全流程演练并录制视频</p> <p>【优化】用 AI 校准话术，设计文化物料并制作模型</p> <p>【上传】将视频、优化方案、模型照片上传学习通。</p>	<p>【督促】督促小组按时完成全流程任务</p> <p>【协助】协助准备激光尺、物料制作材料</p> <p>【记录】记录模拟中的行程核对、礼仪动作问题</p> <p>【点评】参与线上成果互评，标注文化融合亮点。</p>	<p>【发布】发布任务，提供送机流程模板与文化素材库</p> <p>【指导】在线指导模拟细节（如新加坡送机高效节奏把控）</p> <p>【批阅】点评上传成果，提出“路线卡信息简化”的改进建议</p> <p>【汇总】汇总优秀视频与模型，纳入班级案例库。</p>	<p>提供校园模拟展示道具清单、非遗宣传素材；协助审核《六国文化展示服务手册》，分享 AI 优化双语话术技巧；收纳优秀模拟视频、文化宣传卡入校企案例库。</p>	<p>学习通平台</p> <p>AI 工具</p>   	<p>模拟实践法</p> <p>任务驱动法</p> <p>线上互评法</p>	<p>1. “新加坡嘉宾模拟送机”视频与流程记录；</p> <p>2. AI 优化后的送机方案终稿；</p> <p>3. “广彩+粤绣”双语物料模型与方案说明。</p>

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：思维导图逻辑清晰，禁忌清单准确；	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：是否主动查阅资料、完成微课学习，参与小组讨论，按时提交课前任务。	组长 (组长成绩由助教评分)	2	
职业素养	信息检索能力：能否借助 AI 工具高效查找集合实例或相关案例		1	
思政素养	诚信与责任感：是否如实完成课前微课的查看，并独立完成学习通检测等课前任务。体现对大湾区文化的尊重与传播意愿。	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：全流程设计完整，符合质量标准；	助教	15	
	2.知识应用能力：场景应对精准，双语礼仪规范。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：主动回答问题，参与场景模拟；	教师	10	
	2.合作能力：小组分工明确，协作高效。	组长	10	

职业素养	1.问题解决能力：能快速响应跨文化场景中的突发问题；	组长	6	
	2.细节把控：双语标注、仪态手势等无疏漏。	教师	6	
思政素养	1.责任意识：认真完成小组任务，主动承担难点；	学生（小组互评）	4	
	2.价值观体现：践行“尊重差异、文化融合”的服务理念。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：能否按要求准确完成课后任务	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：能将行业案例经验融入本课流程设计。	教师	4	
学习过程	1.自主学习能力：独立完成调研与复盘，利用 AI 工具强化薄弱点；	学生（自评）	2	
	2.实践与反思：能针对性修改流程，补充细节。	学生（自评）	2	
	3.信息整合能力：是否结合市场数据验证方案可行性	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：报告排版清晰，优化方案逻辑严谨；	组长	2	
	2.协作与表达：小组任务汇报内容有条理，重点突出。	组长	2	
思政素养	行业使命感：在复盘与优化中体现“高端服务助力国家形象”的意识。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案五

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	4
学习任务	“湾区臻享” 高端定制双语礼仪服务	子任务	臻享定制双语宴请礼仪		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	160 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准，能熟记核心条款（如中餐座次原则、西餐上菜顺序、食品安全规范）；能预览任务书，初步了解 6 国饮食禁忌与宴请偏好；能运用 AI 工具收集双语宴请术语，制作“禁忌 - 礼仪”对应思维导图，绘制宴请全流程框架。</p> <p>课中： 能精准完成 6 国“饮食禁忌 + 礼仪偏好”双语调研，设计融入大湾区特色的适配菜单；能规范规划中餐 / 西餐宴请座次、餐具摆放、上菜流程，误差符合标准；能双语执行宴请全流程，熟练处理“菜品过敏、餐具误用、文化冲突”等突发情况；培养双语表达、细节把控、团队协作与应急处置能力；践行文化自信与跨文化尊重理念，深化“以礼传情”的服务意识。</p> <p>课后： 能独立策划校园模拟宴请活动，实现知识迁移应用；能用 AI 工具优化双语话术与菜单设计，编制《6 国宴请服务手册》；能复盘宴请流程，提炼跨文化服务经验，设计满意度调研表。</p>	使用教学媒体	<p>课前： 1.学习通平台：任务书、行业标准、6 国禁忌手册、微课《双语宴请核心规范》；2. AI 工具：DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索、AI 形象设计工具；3. 多媒体：思维导图工具、双语术语模板。</p> <p>课中： 1. 可视化工具：PPT、座次模板、菜单设计模板、双语话术卡片；2. 实操工具：模拟宴请实训室、中西餐具、广绣装饰、岭南茶点模型、VR 宴请模拟舱；3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表、应急场景提示卡。</p> <p>课后： 1. 提交平台：学习通；2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具、手工制作材料；3. 参考资料：校企协同宴请案例库、优秀服务手册范例。</p>		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但高端宴请全流程设计、跨文化细节适配、双语应急表达能力不足。		
	学情分析	学生对高端宴请场景实操经验少，在菜单文化适配、座次排序、餐具规范、双语专业术语应用等方面存在薄弱点，方案设计的系统性与落地性需加强。		
	针对策略	选拔细节把控能力强的学生担任小组导师，引导方案框架构建；引入企业真实宴请案例与道具，通过“示范 - 实操 - VR 模拟 - 互评”强化技能；提供双语术语模板、座次图模板、菜单设计模板，降低跨文化适配与方案设计难度。		
重点	设计符合 6 国文化禁忌的双语菜单，融入大湾区特色；规范执行中餐 / 西餐宴请全流程；运用双语处理跨文化宴请中的沟通与突发问题。		难点	多国家嘉宾混合宴请时的座次排序与文化冲突协调；双语服务的精准性；突发场景的双语应急响应与流程衔接。
化解策略	模板化制定方案，实操法强化流程执行，案例法解析文化适配；		化解策略	分组研讨文化适配方案，VR 模拟演练双语 + 动作协同，预案化规范应急处置。
思政内容	通过 6 国饮食禁忌调研、融大湾区特色的双语菜单设计、宴请座次餐具规范及突发情况双语应急，培养严谨细致、精益求精、沉着担当的职业态度，建立跨文化禁忌规避、细节服务与问题解决思维，落实文化自信、严谨专业与服务为本理念。			
学习内容	技能		知识	素养
归纳	信息处理：任务关键信息提取、6 国禁忌筛选与应用；方案设计：菜单设计、座次布局、餐具摆放、双语话术编制；实操技能：宴请流程演练、VR 模拟应急、文化物料设计；复盘总结：服务手册编制、经验提炼与成果展示。		行业标准：《双语签约礼仪规范手册》《旅游饭店星级的划分与评定》核心条款；礼仪知识：中餐 / 西餐宴请筹备、流程、餐具、座次规范；跨文化知识：6 国宴请禁忌； 双语知识：宴请全流程核心术语与话术。	
教学回顾				

教学活动设计

课前：自主探索、实践内化

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
<p>【信息获取】</p> <p>课前 7 天</p> <p>深入了解晚宴相关国家文化背景、双语礼仪及服务标准</p>	<p>【明标准】</p> <p>明确“湾区臻享·非遗鎏金晚宴”双语礼仪服务接待标准,收集参会国文化资料,整理嘉宾信息。</p> <p>【政融入】</p> <p>学习粤商“精细务实”精神,理解其在晚宴服务标准制定中的体现,如在餐具摆放、菜品准备环节注重细节;使用“服务场景文化解码卡”了解服务动作文化渊源,如“叩指谢茶”动作源自广府茶文化,增强对本土文化的认同感和自豪感</p>	<p>【收资料】</p> <p>接收任务书、解码卡及粤商精神学习手册,自主学习国际晚宴礼仪、双语术语、跨文化沟通知识;利用 AI 工具收集参会国文化禁忌、礼仪差异资料,整理成《参会国文化对比表》。</p> <p>【整资料】</p> <p>利用图书馆、网络资源和 AI 工具收集晚宴相关资料,整理不同文化背景下的礼仪差异、高端晚宴场合常用双语表达等内容成报告。</p> <p>【初规划】</p> <p>依据任务要求,初步列出晚宴服务所需高端物料和先进工具清单。</p> <p>【政行动】</p> <p>扫码记录“叩指谢茶”等动作文化渊源,撰写《文化解码学习笔记》;小组讨论粤商精神在晚宴菜品摆盘、服务流程中的具体体现</p>	<p>【发任务】</p> <p>协助教师发放资料,介绍任务背景和大致要求。</p> <p>【导使用】</p> <p>指导学生使用 AI 工具收集、筛选和整理信息,解答工具使用过程中的疑问。</p> <p>【政引导】</p> <p>引导学生关注粤商精神和服务动作文化渊源,分享相关案例,加深学生理解</p>	<p>【导方向】</p> <p>讲解晚宴服务标准与粤商精神的融合点(如菜品摆盘的精致要求);示范解码卡使用方法,强调文化自信在跨文化晚宴服务中的重要性。</p> <p>【荐资料】</p> <p>推荐具有代表性国家文化相关资料,示范 AI 工具使用技巧,引导学生高效收集整理信息。</p> <p>【启思考】</p> <p>提问:“如何通过细节服务展现大湾区文化特色?”引导学生关联粤商精神与服务设计。</p> <p>【政教育】</p> <p>讲解粤商“精细务实”精神内涵,强调文化自信在服务中的重要性,鼓励学生在收集资料过程中挖掘文化传播点</p>	<p>五洲宾馆提供企业文化资料、以往晚宴活动接待标准及不同文化背景下的经典案例,帮助学生更好地理解实际需求。企业分享如何将地域文化融入服务的经验,加深学生对文化与服务融合的认识</p>	<p>任务书、解码卡、AI 翻译工具、粤商精神手册、图书馆资源、网络数据库</p> <p></p>	<p>自主学习、小组讨论</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 参会国文化特点报告及嘉宾信息档案。 2. 不同文化背景下晚宴礼仪差异报告。 3. 双语晚宴服务用语整理文档。 4. 晚宴服务物料和工具初步清单。 5. 粤商精神与服务动作文化内涵学习心得

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【建团队】 课前 3 天 组建高效团队并明确分工职责	【建团队】 组建晚宴服务团队,分配角色(接待组、餐饮组、表演组、技术组、文化展示组、应急组);制定团队协作计划,明确各岗位思政实践目标(如文化展示组需完成 3 次大湾区非遗文化讲解,且讲解内容要涵盖非遗项目的历史渊源、艺术特色与文化价值;接待组在迎接嘉宾时,要用双语准确且热情地介绍大湾区的特色文化景点,至少介绍 3 处)。	【建团队】 组建晚宴服务团队,分配角色(接待组、餐饮组、表演组、技术组、文化展示组、应急组);制定团队协作计划,明确各岗位思政实践目标(如文化展示组需完成 3 次大湾区非遗文化讲解,且讲解内容要涵盖非遗项目的历史渊源、艺术特色与文化价值;接待组在迎接嘉宾时,要用双语准确且热情地介绍大湾区的特色文化景点,至少介绍 3 处)。 【政融入】 领取“职业精神区块链存证”任务卡,明确各岗位思政实践目标。接待组在接待过程中,要以热情周到的服务展现中国礼仪之邦的形象,获得至少 80% 嘉宾的积极评价);初始“素养成长热力图”维度自评,设定团队“文化自信”提升目标(例如,通过此次晚宴服务,团队成员在文化自信维度的平均得分提升 20%,具体体现在对大湾区文化的深入理解和更自信的表达上)	【助组队】 提供详细的岗位说明书,包括各岗位的职责、工作流程、技能要求等内容,帮助学生全面了解岗位信息;提供协作计划模板,模板中包含团队目标、成员分工、时间节点、沟通机制等板块,引导学生制定合理的协作计划。指导学生使用存证系统录入初始信息,包括个人基本信息、选择的岗位、设定的思政实践目标等,确保信息准确无误。 【查进度】 定期检查学生学习进度,通过线上交流、查看学生的任务完成记录等方式,及时发现学生在团队组建和分工过程中遇到的问题。对于进度滞后或分工不合理的小组,给予针对性的指导和建议,帮助学生调整计划。 【政强调】 在团队组建过程中,通过案例分享、小组讨论等方式,强调团队协作和个人责任的重要性。引导学生思考团队协作与国家形象的关联,让学生深刻认识到团队协作在国际交流中的关键作用	【组团队】 详细讲解各岗位思政内涵(如技术组设备调试需体现“精益求精”,不仅要确保设备正常运行,还要通过技术优化提升晚宴的文化展示效果;餐饮组在准备菜品时,从食材选择到摆盘都要体现工匠精神,注重细节,展示中国饮食文化的魅力);强调团队形象	五洲宾馆提供岗位协作案例库与存证系统操作指南,安排专业人员指导学生使用存证系统,并派企业导师参与团队组建讨论,给予岗位分工和协作计划制定的建议。	团队角色表 协作计划模板 存证任务卡	案例分析法、角色扮演法、小组讨论法	1. 团队分工表(含思政目标) 2. 协作计划及进度表 3. 个人思政实践承诺书


教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【炼重难点】 课前 1 天 规划签约场景及流程，梳理重点难点	【炼重难点】 学习“湾区臻享·非遗鎏金晚宴”场景与流程设计，提炼场地布置、节目表演安排、突发状况应急处理等关键环节难点。	【析流程】 分组绘制晚宴流程图，涵盖接待、开场、用餐、表演、互动、送别等环节，详细标注文化禁忌节点（如某些国家对特定颜色装饰的忌讳、表演中涉及宗教元素的注意事项）；模拟晚宴服务流程，对照解码卡修正礼仪动作规范（如递物时的手势、引导嘉宾的姿势等文化寓意）。	【督进度】 提供晚宴流程模板及风险案例库（包含场地布置失误、表演环节冷场、突发设备故障等案例）；检查流程图文化禁忌标注完整性，及时指出遗漏或错误之处。	【导难点】 解析国际晚宴典型文化冲突案例（如不同国家用餐礼仪差异导致的误解、表演文化内涵理解偏差等）；指导学生将金句转化为流程细节（如“以礼为桥”对应双语引导嘉宾入场时的礼貌用语和引导方式设计）。	五洲宾馆提供：晚宴流程风险案例集；金句场景化应用指南（结合晚宴场景说明金句应用方式与效果）。安排企业资深服务人员分享实际晚宴服务中处理文化冲突和注重细节的经验。	VR 模拟舱、流程图模板、风险案例库、文化元素资料（图片、视频等）、多媒体设备（用于播放案例和资料）	案例分析 模拟绘制 分组辩论	1. 含文化禁忌的晚宴流程图。 2. 重点难点解决方案表（针对场地布置、节目表演、应急处理等方面的难点提出解决方案）。 3. 金句应用策略记录（记录如何将金句运用到晚宴服务流程各环节）。
	【政融入】 从粤商精神角度设计《晚宴筹备核对清单》（含文化禁忌检查项；在 VR 模拟舱张贴“湾区服务金句”，强化细节意识，将粤商的精细务实精神融入晚宴筹备细节中， <div data-bbox="280 1276 495 1396" data-label="Image"> </div>	【政讨论】 辩论“文化自信与文化包容在晚宴服务中的平衡点”，形成《跨文化晚宴服务策略备忘录》；记录金句对流程设计的启发（如“精准细节”对应晚宴座位安排的精确性、节目表演流程的紧凑合理）。	【督学习】 通过课堂提问、小组汇报等方式，确保每位组员学习重难点且理解高端晚宴双语礼仪服务的关键点，对理解不透彻的学生进行单独辅导。	【供资源】 提供高端晚宴服务方案模板、大湾区文化元素库（包含非遗文化、特色美食、传统音乐等元素资料）、优化案例等资源。				
				【供知识】 提供高端晚宴服务方案制定知识讲解资料，通过助教和乘务长了解学生学习进度与问题，给予针对性的指导反馈。				
				【指导语】 进行双语指导，确保学生能够用中英双语准确表达高端晚宴服务的要点				

教学活动设计

课中：深度学习、综合运用

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【展示方案】 20 分钟 展示并完善 非遗鎏金晚 宴服务方 案，融入文 化元素	【展方案】 小组展示晚宴服务计划，涵盖场地布置、餐饮安排、表演流程、人员分工、应急预案等内容。 	【整成果】 整合课前收集的资料，制作双语方案 PPT（详细标注每个环节的文化解码卡链接，如展示粤绣时链接到其针法技艺讲解；对融入粤商精神的细节进行特别标注，说明设计意图）；认真排练方案汇报，着重演练文化展示环节（反复练习双语解说非遗项目，如用生动的语言介绍香云纱的制作工艺、独特质感，确保表达流畅、准确）。	【控流程】 协助教师调试 PPT 解码卡链接，提前检查确保扫码能准确显示文化渊源；认真记录各小组方案中的思政亮点，详细整理形成《文化融合创新点汇总表》，并及时反馈给教师。	【控课堂】 全面把控课堂节奏和氛围，根据学生的讨论热烈程度和展示进度，灵活调整教学安排（如适当延长讨论激烈的环节，确保学生充分交流；对展示超时的小组进行合理提醒）。及时处理课堂上的突发情况，如学生之间因意见不合产生冲突时，迅速协调解决；遇到设备临时故障，快速组织技术支持或调整教学方式，确保教学活动顺利推进。	五洲宾馆提供：晚宴流程风险案例集；金句场景化应用指南	VR 模拟舱、流程图模板、风险案例库 	案例分析 模拟绘制 分组辩论	1. 含文化禁忌的晚宴流程图 2. 重点难点解决方案表 3. 金句应用策略记录

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【展示方案】 20 分钟 展示并完善非遗鎏金晚宴服务方案，融入文化元素	【政融入】 方案中融入大湾区非遗文化展示环节（如安排粤绣作品展示，搭配现场 刺 绣 表 演，并附上解码卡二维码讲解粤绣历史与工艺；设置香云纱服饰展示走秀，展现大湾区传统服饰文化魅力）；	【评方案】 小组之间相互评价方案中的文化融合度（从非遗文化元素的多样性、与晚宴主题的契合度、展示方式的创新性等方面进行评价，判断是否充分突出大湾区特色）；依据“素养成长热力图”，仔细记录“创新意识”维度加分项（如创新设计非遗文化互动体验环节，让嘉宾亲手参与简单的剪纸制作，或利用数字技术展示非遗文化的创新形式）。	【控语言】 在学生进行双语展示和模拟晚宴服务时，仔细倾听并纠正语言错误，针对常见错误提供准确表达方式和练习建议（如针对“粤绣”“香云纱”等专业词汇的发音和翻译进行纠正）。 【评方案】 积极参与各小组的讨论和展示评价，从方案的完整性（是否涵盖晚宴各关键环节）、可行性（在实际操作中的可执行性）、创新性（文化展示和服务设计方面的新颖程度）以及文化融合的合理性（文化元素的搭配是否和谐、是否符合文化背景）等多方面提出意见和建议。详细记录各小组方案的优点和不足，为教师的总结评价提供全面、准确的参考，协助学生优化方案。	【评表达】 对学生的双语表达进行全面、细致的点评，不仅关注语言的准确性（语法、词汇使用是否正确），还考量表达的流畅度（是否有卡顿、停顿是否合理）、逻辑性（内容组织是否有条理）				

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
<p>【展示方案】</p> <p>20 分钟</p> <p>展示并完善非遗鎏金晚宴服务方案，融入文化元素</p>	<p>在粤商精神指引下进行细节设计（如晚宴餐具选用广府特色的雕花银质餐具，体现“精细务实”；晚宴菜单设计融入当地时令食材，注重菜品品质与搭配，彰显对饮食文化的尊重与用心）</p> 	<p>【融文化】结合课前收集的各国文化资料,在模拟非遗鎏金晚宴场景中巧妙融入相应文化元素,重点凸显大湾区文化特色(如在场地布置中,融合西方宴会装饰元素的同时,大量运用岭南传统的满洲窗图案、镬耳墙造型等;播放具有代表性的粤语经典音乐,营造浓厚的大湾区文化氛围)。</p> <p>【政展示】</p> <p>在展示过程中着重强调方案中的思政元素,如文化传播、责任担当等方面的具体体现(分享如何通过晚宴服务向国际友人展示中国非遗文化的魅力,传递中国文化自信;阐述在服务中如何秉持责任担当,确保每一个细节都能展现中国的文化底蕴和服务品质),分享通过服务细节展示中国文化魅力的思路与方法(如在引导嘉宾就座时,用双语介绍座位上摆放的具有大湾区特色的小礼品所蕴含的文化意义)</p>	<p>【政点评】</p> <p>从思政角度点评方案,充分肯定文化传播和责任担当方面的亮点(如对在文化展示环节中融入爱国主义教育元素的创意给予表扬),提出切实可行的改进建议(如建议在互动环节增加对非遗传承意义的讲解,更好地传播文化价值观;优化服务流程中的文化细节,增强文化传播效果)</p>					

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【情景展示】 60 分钟 模拟晚宴流程，提升实践能力与应急水平	【做演练】 分组模拟晚宴全流程，涵盖迎接、餐饮服务、表演展示等环节 【政融入】 模拟舱对讲机设置中华礼仪语音提示（如“请用双手递上餐具，掌心向上示意”）；利用晚宴休息时间播放 3 分钟微党课《中国晚宴礼仪演变史》，关联现代晚宴服务	【演流程】 按语音提示规范执行礼仪动作，记录不符项并整改（如上菜时的托盘姿势是否达标；模拟突发场景（如外宾对非遗表演内容提出疑问），运用双语应急话术应对 【用双语】 全程使用中英双语完成晚宴各环节沟通（迎接致辞、菜品解说、表演介绍、送别祝福）；小组协作编写《双语晚宴话术手册》，融入湾区文化关键词（如“粤港	【设场景】 预设 5 类突发场景（文化冲突、设备故障等），提供应急话术库；调试对讲机语音提示系统，确保覆盖全流程 【助演练】 协助教师指导小组流程，重点纠正餐具递送手势（双手递物高度 / 掌心方向）、座次安排（主客位次标注）；记录学生双语表达失误点（如“功夫茶”译为“Kung Fu Tea”的准确性），提供实时语言修正建议 【录表现】 使用摄像设备或记录表格，详细记录学生在模拟演练中的表现，包括语言	【导礼仪】 示范晚宴核心礼仪；点评应急处理中的文化沟通技巧 【组演练】 分组模拟晚宴全流程：贵宾迎接、餐饮服务、表演展示；重点演练：餐具递送手势、晚宴场地布置、突发场景、表演失误、文化禁忌触发 【评预案】 从“礼仪合规度”“文化传播力”“应急响应速	五洲宾馆提供：真实晚宴设备（餐具、表演道具）；应急场景案例库	VR 模拟舱、对讲机系统、微党课资源	情景模拟 压力测试 即时讨论	1. 模拟流程视频（含语音提示记录） 2. 应急处理方案优化表 3. 微党课学习心得

		澳大湾区”“深港合作 区” 双语表述)		度” 三 维 度 评 价小组报告,				
教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方 法	成果输出

		<p>【写报告】</p> <p>填写《晚宴流程风险评估表》，记录突发事件处理方案（如表演设备故障时启用备用表演方案）；形成《模拟演练评估报告》，分析文化传播效果（如外宾对香云纱展示的接受度）</p> <p>【做决策】</p> <p>用中英双语展示接待方案和评估报告，接受评价反馈</p> <p>【政学习】</p> <p>微党课后分组讨论“古代宴会礼仪对现代晚宴的启示”；记录应急处理中的文化传播实践</p>	<p>表达的流畅度、团队协作的默契程度、对风险的识别和处理能力等。整理记录内容，为教师对学生的评价提供全面、客观的依据</p> <p>【政提醒】</p> <p>演练中提醒学生：“外宾对非遗展示提问时，需结合湾区创新精神解读文化内涵”；引导小组在应急方案中体现文化传播意识，如准备双语版《大湾区文化速览手册》备用</p>	<p>重点指导：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 重要菜品递送时的双手握持高度（齐胸平视，体现庄重感） - 突发文化冲突时的致歉话术结构（先共情 + 再解释 + 后调整） <p>【做提炼】</p> <p>邀请合作企业的企业专家参与学生的展示评价活动。总结学生展示的整体情况，强调方案和报告中的优点和不足之处，结合企业实际经验，为学生提供专业的建议和指导，帮助学生更好地理解高端商务双语晚宴服务的实际需求。</p> <p>【定决策】</p> <p>根据各小组的讨论决策和展示情况，引导学生制定总决策，确定最终的高端商务双语晚宴服务优化方案。</p> <p>【政融入】</p> <p>模拟舱对讲机植入中华晚宴礼仪语音提示；晚宴休息时间播放微党课《中国晚宴礼仪中的文化自信——从古代盛宴到现代湾区实践》，关联晚宴中的文化符号</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【强化提升】 50 分钟 强化双语沟通与礼仪规范，确保服务细节达标	【抠细节】 聚焦晚宴核心环节，强化双语话术与礼仪动作一致性训练 【政融入】 双语话术融入粤商精神关键词；动作捕捉设备同步显示“湾区服务金句”，实时校准手势规范	【练话术】 分组设计晚宴各环节双语话术，融入大湾区文化元素；在动作捕捉系统中演练握手、鞠躬、递物等动作，对照金句调整姿态 【测规范】 使用智能手环记录动作数据，生成《礼仪规范达标报告》；双语考官随机提问文化禁忌问题，检验临场反应	【助训练】 提供中英对照话术模板及文化禁忌问答库；调试动作捕捉设备与金句联动显示功能	【纠规范】 逐组纠正双语发音及文化误译；解析动作细节的文化内涵（如 15° 鞠躬对应“真诚尊重”的服务理念）	五洲宾馆提供：智能手环及动作捕捉系统；双语考官评分标准	动作捕捉设备 智能手环 双语考官系统	分 项 训 练 智 能 测 评 情 景 问 答	1. 双语话术手册（含文化注释） 2. 礼仪动作达标记录 3. 文化禁忌应对话术库

【文化传递】 30 分钟 中华文化传播	【展文化】	【研非遗】	【供资料】	【讲知识】	五洲宾馆分	文本资料	讲授法、	文化展示
	展示大湾区特色文化，如传统艺术表演、展品双语介绍，增强嘉宾文化了解与认同。	深入钻研广府醒狮、粤绣、香云纱、功夫茶等非遗项目,从历史起源、艺术风格、文化意义到传承发展脉络进行剖析。	提供更多的非遗文化拓展资料，指导学生筛选有价值信息，解答学生在知识学习过程中遇到的疑问。	系统、深入地讲解非遗文化知识、礼仪规范、双语表达技巧等内容,拓展学生知识视野,加深其对非遗文化的理解。	享以往活动中非遗文化展示与表演的成功案例	支持、多媒体辅助教学、实践场地与设备保障	示范法、练习法、讨论法	布置方案，含场地规划、作品陈列方式。
教学环节	学习内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
	【融思政】 在文化展示中融入思政元素，通过讲解非遗传承，体现中华文化博大精深，	【明礼仪】 明确非遗展品陈列原则、展示区域布局规范，掌握表演人员的登场、退场礼仪以及 与观众互动的礼仪细节。 【练表达】 构建非遗文化双语术语库，锤炼用双语精准、生动解说非遗项目的能 力，把握解说节奏、语调变化和肢体语言运用技巧。 【协表演】 熟悉舞台设备操作基础，协同表演节目编排、调度	【纠礼仪】 观察学生礼仪练习过程,及时指出并纠正不规范动作,亲自示范标准的礼仪姿势和流程。 【助表达】 认真倾听学生双语解说练习，纠正发音、语法错误，从表达逻辑、感染力等方面提出优化建议。 【调排练】 协助教师组织排练工作,协调各小组时间分配和任务分配，	【做示范】亲自示范标准的双语解说、规范的礼仪动作和流畅的舞台配合流程，引导学生进行实践练习，确保学生掌握正确方法。 【组排练】 组织学生多次排练，从表演效果、文化传播效果、礼仪规范遵循情况等方面进行点评，为学生指明改进方向。 【启创新】 启发学生思考非遗文化创新展示方式，引	例和经验教训，安排非遗传承人或文化专家现场指导，对学生的展示方案、表演进行专业点评并提出建议。 提供真实的晚宴场地和设备信息，帮助学生更好地规划展示与表演场			非遗作品双语介绍文本，含历史背景、艺术特色、文化内涵。 .互动体验活动设计方案，含流程、参与方式、预期效果。 4.文化展示活动总结报告,含活动亮

	培 养 文 化自信。	与展示区域配合，确保表演与展示环节无缝衔接。 【促融合】 探寻大湾区非遗文化与现代元素融合的创新展示路径，将非遗文化深度融入晚宴主题，展现大湾区文化活力。	记录排练中出现的问题，为教师指导提供参考。 【评方案】 初步评估学生创新方案，从可行性、文化融合度、展示效果等方面给出反馈意见，帮助学生完善方案。	引导学生将大湾区特色与现代元素有机结合，激发学生创新思维。 【给支持】 分享行业内优秀的非遗文化展示案例，提供创意素材和技术支持，助力学生提升展示效果。	景，使学生的策划更贴合实际。			点、嘉宾反馈、改进建议。。 5.模拟演练视频及全面的总结报告。
--	---------------	--	--	---	----------------	--	--	------------------------------------

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：按时提交，宴请种类匹配、禁忌填空准确；	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：完整观看微课，思维导图逻辑清晰、覆盖全流程；积极参与分组调研，贡献菜品建议或双语话术思路。	组长 (组长成绩由助教评分)	2	
职业素养	信息检索能力：能整合微课、禁忌手册、测试错题，形成系统的“宴请适配清单”与流程笔记。		1	
思政素养	文化意识：适配清单中体现对 6 国文化的尊重，无偏见表述。	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：是否按质量完成课堂任务	助教	15	
	2.知识应用能力：菜单分区合理、流程时间轴清晰、场地设计可执行；临时调整方案合理，菜单 / 座次优化符合规范。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：主动参与实操演练、双语汇报，无缺勤走神；	教师	10	
	2.合作能力：明确分工，积极配合完成方案撰写与演练，无推诿。	组长	10	
职业素养	1.策划能力：方案逻辑严谨，各模块衔接顺畅，标注明确	组长	6	
	2.应急能力：能快速设计合理的应急方案，响应时间≤5 分钟；	教师	6	

思政素养	1.服务意识：方案与演练中体现 “尊重差异”（如清真区设置），注重人文关怀；	学生（小组互评）	4	
	2.评价态度：互评时客观公正，建议具体可行，无恶意差评。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）				
评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：能否按要求准确完成课后任务	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：实操演练中流程规范、应急处理得当，无重大文化失误。	教师	4	
学习过程	1.复盘优化能力：能根据演练反馈修正方案不足，复盘报告分析深入；	学生（自评）	2	
	2.工具设计能力：口袋手册简洁实用，调研表维度全面、双语准确。	学生（自评）	2	
	3.信息整合能力：是否结合市场数据验证方案可行性	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：方案排版规范，口袋手册便于携带，符合峰会服务实用需求；	组长	2	
	2.创新能力：调研表加入 “文化适配满意度” 维度，或手册增设图标提示。	组长	2	
思政素养	文化传递与社会责任：方案与手册中融入大湾区文化元素，体现文化自信；强调 “宴请服务的核心是尊重”，避免形式化倾向。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案六

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	4
学习任务	“臻享定制” 高端定制双语礼仪服务	子任务	高端定制 “礼” 遇全程：“湾区臻享” 送机与离场服务		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	160 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准，熟记核心条款（如送机时间提前量、分层送别规格）；预览任务书，初步了解 6 国送机文化禁忌与双语基础话术；运用 AI 工具收集双语送机术语，绘制 “送机全流程” 思维导图，完成课前测试（≥80 分达标）。</p> <p>课中： 能制定完整的送机服务清单，明确行程核对、车辆调度、物料筹备的分工与时间节点； 能按规范完成双语送别服务（右手递物、目送离场等），适配 6 国文化禁忌；能通过 VR 模拟完成全流程演练，独立应对 “航班延误、失物遗漏” 等突发情况；培养团队协作、细节把控与应急处置能力；践行 “精细务实” 的粤商精神，提升文化传播与国际服务能力。</p> <p>课后： 能独立策划校园模拟送机活动，实现知识迁移应用；能用 AI 工具优化双语话术与应急方案，编制《6 国送机服务手册》；能复盘服务过程，设计 “广彩 + 粤绣” 文化物料展示方案，制作实物模型。</p>				
使用教学媒体	<p>课前： 1. 学习通平台：任务书、行业标准、6 国禁忌手册、微课《臻享定制双语送别礼仪》； 2. AI 工具：DeepSeek 翻译、AI 行程核对工具； 3. 多媒体：思维导图工具、双语术语模板。</p> <p>课中： 1. 可视化工具：PPT、行程表模板、双语话术卡片、应急方案模板； 2. 实操工具：VR 送机模拟舱、激光尺、送机道具（； 3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表、应急场景提示卡。</p> <p>课后： 1. 提交平台：学习通； 2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具、手工制作材料； 3. 参考资料：校企协同送机案例库、深圳机场送机 SOP 视频。</p>				

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但高端送机全流程策划、跨文化细节适配、应急双语表达能力不足。		
	学情分析	学生对送机场景实操经验少，在行程核对精准性、分层送别规格把控、跨文化禁忌规避、应急话术应用等方面存在薄弱点，方案设计的系统性与落地性需加强。		
	针对策略	选拔 3 名细节把控能力强的学生担任小组导师，引导方案框架构建；引入深圳机场真实送机案例与 VR 模拟，通过“示范 - 实操 - 互评”强化技能；提供行程表、话术、应急方案模板，降低跨文化适配与方案设计难度。		
重点	掌握送机与离场服务全流程规范；运用双语送别礼仪；实现大湾区文化与送机服务的融合。		难点	跨文化场景中双语表达与礼仪动作的协同；突发情况的应急处置与双语沟通；不同层级嘉宾送别规格的精准把控。
化解策略	模板化制定方案，VR 模拟强化流程执行，案例法解析文化融入；		化解策略	分组研讨文化适配方案，情景模拟演练应急处置，清单化把控送别规格。
思政 内容	通过六国送机文化禁忌调研、送机筹备（行程核对、分层送别、物料适配）及规范执行（右手递物、目送离场），培养严谨细致、文化尊重的职业态度，初步建立跨文化适配与细节服务思维，落实礼通四海理念。通过送机全流程双语服务、突发情况应急处置及“广彩 + 粤绣”文化物料设计与复盘优化，培养责任担当、反思创新的职业态度，初步建立文化传播与成果转化思维，落实爱岗敬业理念。			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	<p>信息处理：任务关键信息提取、6 国禁忌筛选、航班动态核对；方案设计：行程规划、车辆调度、物料筹备、双语话术编制；实操</p> <p>技能：送机全流程演练、VR 模拟应急、文化物料制作；复盘总结：服务手册编制、经验提炼与成果展示。。</p>	<p>行业标准：《旅游饭店星级的划分与评定》《深圳机场旅客接待服务标准》核心条款；礼仪知识：送机筹备、送别动作、分层服务、应急处置规范；跨文化</p> <p>知识：6 国送机禁忌（右手递物、无酒精、颜色偏好等）；双语知识：送机全流程核心术语与话术（中英双语 + 基础小语种问候）。</p>	<p>职业态度：严谨细致、精益求精、客户至上、责任担当；核心素养：双语表达、团队协作、应急处置、创新应用；价值</p> <p>理念：文化自信、礼通四海、国际视野、友好包容。</p>
教学回顾			

教学实施过程

课前探究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	【知识要点】 1. 核心模块： - 送机与离场全流程：筹备（嘉宾行程确认、车辆调度、物料准备）、执行（送别礼仪、行李协助、路线指引）、收尾（失物登记、满意度收集）； - 双语送别礼仪（2.4 微课核心）：热情挽留（避逐客感）、规范相送（分普通 / 重要 / 贵宾层级）、细节收尾（查遗留物品）、	【接任务】 接收课前任务书 【看资料】 1. 学习《送机与离场服务规范手册》； 2. 观看微课，记录核心动作与话术。 【小组讨论】 1. 结合 AI 工具查找“巴基斯坦送机文化禁忌”，分析服务重点； 2. 研讨“不同层级嘉宾送别规格”差异。	【接分工】 助教小组接收资料核对、微课要点梳理职责 【看资料】 学习规范与微课，整理“送别层级”“应急话术”易混点 【齐备课】 1. 集体研讨测试题与 VR 模拟操作要点； 2. 预演“行李协助”“路线指引”实操环节。	【编制】 整合微课内容制作话术卡、设计任务书与测试题 【发布】 通过学习通发布微课、行业规范、行程模板 【答疑】 在线示范微课中“热情挽留”话术发音、激光尺使用方法 【指导】 检查助教备课，指导 VR 模拟送机场景操作	提供深圳机场真实送机案例库（含六国嘉宾送机方案、应急处置实录）、《深圳机场旅客接待服务标准》核心条款；	学习通平台 AI 工具   	自主学习法 任务驱动法 微课导学	1. “送机与离场全流程”思维导图； 2. 嘉宾行程表、双语送别话术初稿； 3. 学习通测试成绩单（≥80分达标）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>特殊仪式（送宾线、伴手礼）；</p> <p>- 工具应用：DeepSeek 翻译话术、AI 行程核对工具、激光尺校准行李推车间距。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养自主收集与整理服务资料的能力；</p> <p>2. 提升跨文化敏感度与双语表达基础能力。</p> <p>【思政素养】</p> <p>树立“礼通四海”的服务理念,强化国际服务中的责任意识与文化自信。</p>	<p>【做归纳】</p> <p>1. 完成任务书（含行程表、双语话术初稿）；2. 绘制“送机与离场全流程”思维导图。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通“送机礼仪基础”测试题。</p>	<p>【督任务】</p> <p>督促学生提交任务书，记录话术完成质量</p> <p>【记录】</p> <p>整理学生疑问，反馈教师。</p>	<p>【检查】</p> <p>批阅任务书，标注“话术文化适配不足”“行程遗漏”等问题。</p>				

课中内化 (160 分钟)

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务书】 1. 行程表完整性 (航班时间、车辆信息) 与话术准确性 (如埃及嘉宾“右手递卡”提示); 2. 微课要点掌握度 (送别层级划分、核心动作); 3. 测试共性错误 (文化禁忌判断、送机时间计算)。 【职业素养】 1. 培养自我反思与细节修正能力; 2. 强化规范落实的职业意识。 	【汇报】 小组代表展示行程表与话术, 说明设计思路。 【完善】 结合反馈修订话术。 【讨论】 小组研讨测试中“送宾线规格”“失物处理”类错题。	【反馈】 公布任务完成率, 展示优秀行程表案例 【收集】 整理学生关于“贵宾送别仪式”的共性疑问 【辅助】 协助分发错题解析资料。	【点评】 强调 嘉宾起身再起身”“右手递物” 等核心规范 【解析】 结合深圳机场案例说明 “送机时间提前量” 计算逻辑 【明确】 本节课重点: 流程落地、双语实操、应急处理; 难点: 跨文化适配、层级把控。	提供行程表行业范本、送机禁忌案例, 协助判断行程完整性与话术准确性;	学习通平台 投影仪 优秀行程表示例 	展示法 讨论法 纠错法	1. 修订后的行程表与双语话术; 2. 优化后的全流程思维导图; 3. 错题解析笔记。


教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10 分钟)	【课中任务】 任务名称：“埃及嘉宾专场送机全流程服务”； 2. 核心需求：筹备（航班核对、无酒精物料）、执行（微课四大模块）、应急（航班延误预案）； 3. 关联知识点：送机筹备规范、2.4 微课送别礼仪、应急处理流程。 【职业素养渗透】 培养任务拆解与团队协作能力，提升目标导向思维。 <div data-bbox="295 1093 573 1244"> </div>	【拆解】 小组将任务拆分为“筹备 - 执行 - 应急”三模块，明确各模块核心任务； 【匹配】 结合 微课内容，梳理 “任务要点 - 知识点” 对应关系（如 “专车送别” 关联微课 “规范相送”）； 【分工】 小组内划分 “行程组” “服务组” “应急组”，明确岗位职责。	【协助】 分发任务拆解模板、微课核心要点速查卡； 【引导】 针对 “分工模糊” 问题，分享深圳机场送机岗位分工案例； 【记录】 各组分工情况与任务节点。	【补充】 融入大湾区文化要求：广彩路线卡、粤绣伴手礼及对应双语介绍； 【强调】 突出重难点：跨文化动作与语言协同、航班延误应急响应； 【启发】 提问 “如何避免送机时的 ‘逐客感’？” ，引导结合微课 “热情挽留” 思考。	给真实送机任务文档（脱敏版）、深圳机场岗位分工案例，助力任务拆解与分工；	学习通平台 任务书 PPT 微课要点卡 分工模板 	小组讨论法 探究式学习法 展示法； 讲授法； 任务驱动法；	1. 任务拆解表； 2. “任务 - 知识点” 对应清单； 3. 小组分工表。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (50 分钟)	【送机筹备规范】 1.行程核对: AI 工具实时更新航班动态、车辆调度; 2.物料准备: 埃及嘉宾专属(无酒精薄荷茶、白色包装粤绣伴手礼、阿拉伯语路线卡); 3.场地校准: 行李推车间距 $\geq 1.2\text{m}$ 、送宾线列队间距 30cm。 【职业素养渗透】 提升信息核对与空间规划能力, 强化“零差错”服务意识。	【听讲】 记录行程核对、物料适配、场地校准的核心标准; 【实操】 分组用 AI 工具模拟核对埃及嘉宾航班、激光尺校准推车间距; 【自检】 对照规范自查实操成果, 修正间距偏差。	【指导】 巡视指导 AI 工具使用、激光尺归零校准方法; 【示范】 演示埃及伴手礼白色包装规范, 纠正黄色包装错误; 【验收】 检查各组实操成果, 标注需修正细节。	【演示】 结合深圳机场案例, 演示“物料分类摆放” “行程表双语标注”规范; 【强调】 “三精准”原则: 信息精准、物料精准、场地精准; 【点评】 肯定“航班提前 2 小时复核”的规范操作, 纠正推车间距不足问题。	提供航班核对流程、物料适配标准(如埃及无酒精物料)、行李推车间距校准指南;	学习通平台 AI 行程工具 激光尺 物料样本 案例视频 	演示法 实操法 自检法	1. 送机筹备规范笔记; 2. 航班核对记录与推车校准单; 3. 埃及嘉宾专属物料清单。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (50分钟)	【双语送别礼仪实操】 核心知识： 热情挽留：“您的分享很精彩，不再多留片刻吗？”（Would you stay a little longer?）； 规范相送：重要嘉宾送至专车（女性服务人员开门，左手拉门 + 右手护顶）； 细节收尾：检查遗留物品 “您的薄荷茶礼盒需要带走吗？”（Did you need your gift box?）； 目送离开：挥手至车辆驶离视线，不中途放下手臂。 【职业素养渗透】 养双语表达与动作协同能力，提升场景化服务实操水平。	【听讲】 记录各场景双语话术、动作规范； 【模拟】 2人一组演练“热情挽留→专车送别”场景，一人扮嘉宾，一人扮服务人员； 【互评】 组间按“话术流畅度 + 动作规范性”评分，标注“提前起身”“左手递物”等问题。	【道具】 准备演练道具（伴手礼、模拟车门、路线卡）； 【记录】 拍摄演练视频，标注典型错误与优秀片段； 【指导】 对薄弱小组进行“话术 + 动作”一对一辅导（如开门护顶手势）。	【示范】 完整演示 2.4 微课核心场景，强调“等嘉宾起身再起身”“右手递卡”细节； 【对比】 播放微课规范片段与学生错误演练视频，解析差异； 【强调】 埃及文化禁忌：不主动握手、禁用左手接触嘉宾物品。	提供双语话术模板、分层送别动作视频（如专车送别开门护顶规范）；	学习通平台 微课 演练道具 摄像机 	示范法 模拟法 互评法	1. 双语送别话术清单； 2. 场景演练互评表（含改进建议）； 3. 核心动作示意图。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (50分钟)	【应急处理规范】 常见突发情况： ① 航班延误：双语致歉 “Sorry for the delay, we’ve arranged accommodation”, 10分钟内确认酒店； ② 失物遗漏：30分钟内检查送机路线，用对应语言联系（埃及阿拉伯语、巴基斯坦乌尔都语）； - 处理原则：先致歉→再解决→后记录。 【职业素养渗透】 培养应急反应与问题解决能力，强化责任担当意识。	【记录】 快速记录应急场景、双语话术、处理步骤； 【列举】 小组列举“航班延误1小时”的具体应对流程（致歉→协调→反馈）； 【分享】 代表分享“失物联系”的双语沟通思路。	【分发】 应急话术卡、失物登记模板； 【协助】 整理各小组应急方案，标注“住宿协调缺失”等问题； 【反馈】 将共性问题提交教师。。	【讲解】 结合深圳机场真实案例，分析“航班延误”应急响应逻辑； 【点拨】 强调“双语清晰+行动迅速”，如延误时同步联系酒店与嘉宾； 【抽查】 随机抽查小组应急方案，补充“备用车辆调度”细节。	提供航班延误、失物遗漏处置流程、多语言应急话术卡；	应 急 案 例 PPT 话术卡模板、  	案例分析法 分享法 点拨法	1. 应急处理流程清单； 2. 小组设计的“航班延误”应对方案； 3. 双语应急话术卡（阿拉伯语、英语）。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节4】 能力训练 (70分钟)	【综合训练任务】 1.VR 模拟：分组完成“埃及嘉宾送机全流程”（行程核对→热情挽留→行李协助→专车送别→航班延误应急）； 2.案例优化：“新加坡嘉宾送机时失物遗漏”，分析错误并制定“送机前3分钟座位检查”制度； 3.跨组互评：按“规范度40%+ 双语流畅度30%+ 应急能力30%”评分。 【思政素养渗透】 强化文化尊重与团队协作，树立“服务无小事”的职业理念。	【演练】 3人一组分工VR模拟（服务人员、嘉宾、应急协调员），记录操作偏差； 【分析】 小组讨论案例错误原因，撰写优化方案（含检查制度、责任到人）； 【互评】 跨组检查VR演练成果，填写评分表并提出改进建议。	【带领】 带领小组完成VR设备调试与场景选择； 【记录】 汇总各组演练问题； 【协助】 统计互评结果，筛选优秀优化方案。	【巡视】 观察演练，即时纠正“左手递行李”“目送中途放手”等问题； 【点评】 肯定“航班延误时快速协调酒店”的应急表现，指出话术文化适配不足； 【总结】 强调“全流程闭环”：筹备有核对、执行有规范、应急有预案。	提供 VR 送机模拟舱场景参数、演练评分标准（规范度 + 双语流畅度 + 应急能力）；	VR 送机模拟舱 评分表 摄像机 	VR 模拟法 案例分析法 互评法	1. VR 演练记录与跨组互评表； 2. 失物遗漏案例优化方案； 3. 修订后的应急响应流程。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 5】 任务解决 (10 分钟)	【任务落地要求】 完成 “埃及嘉宾送机服务全流程方案”，包含： 筹备模块：航班行程表、专属物料清单、车辆调度单； 执行模块：微课场景话术、服务动作规范； 应急模块：航班延误 / 失物处理方案。 【职业素养渗透】 培养方案整合与系统规划能力，提升专业成果展示水平。	【整合】 小组整合演练、案例优化成果，编制方案终稿； 【审核】 对照 微课与行业规范，自查方案合规性； 【展示】 用双语简述方案核心。	【协助】 提供方案模板，标注 “必含要素”（如行程更新时间、应急联系人）； 【核对】 协助检查方案是否符合 “提前 4 小时送达机场” 要求； 【记录】 各小组方案亮点。	【指导】 巡视指导方案整合，重点关注 “筹备 - 执行 - 应急” 衔接逻辑； 【点评】 肯定 “白色伴手礼包装” “多语言应急卡” 的创新点，指出流程时序问题； 【强调】 方案需满足 “可落地、可检验”，符合高端服务 “精细务实” 要求。	给送机方案行业模板（含筹备 - 执行 - 应急模块）、文化物料设计参考；	投影仪 方案模板 设计图工具 	整合式学习法 展示法 交叉检查法	1. “埃及嘉宾送机服务” 方案终稿； 2. 双语方案展示 PPT（含行程表、动作示意图）； 3. 方案审核检查表（含自查记录）。



教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节6】 评估检测 (10分钟)	【检测任务】 单选（5题）：送机时间提前量、送别层级划分、应急处理判断； 实操题：修正“巴基斯坦送机方案”中的左手递物提示与酒精饮品安排；简答题：简述2.4微课“规范相送”的层级划分及核心动作。 【总结评价】 梳理本节课核心要点（筹备、微课礼仪、应急）； 学生自评 - 互评 - 教师综合评价。 【思政素养渗透】 培养实事求是的评价态度，强化持续改进意识。	【完成】 独立在20分钟内完成检测任务； 【自评】 对照评价表，自评“方案合规性”“双语准确性”“应急能力”； 【互评】 交换试卷批改客观题，标注“层级划分错误”等问题； 【提问】 提出遗留疑问。	【收发】 收发检测试卷，协助统计客观题得分； 【收集】 收集自评 - 互评结果及学生遗留疑问； 【反馈】 将“多嘉宾同时送机调度”等共性疑问提交教师。	【点评】 解析检测难点，结合2.4微课强调规范； 【评价】 结合检测成绩与课堂表现，给出综合评价，肯定文化融合亮点； 【答疑】 解答遗留疑问，推荐“多嘉宾送机调度”拓展资源； 【布置】 布置课后模拟送机任务。	提供检测题素材（送机提前量、送别层级判断）、实操修正标准。	学习通平台 检测卷 评价表  	测试法 评价法 总结法	1. 检测试卷（满分100分，85分以上达标）； 2. 自评 - 互评表； 3. 疑问与拓展资源记录单。

课后拓展								
教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	<p>【课后任务】</p> <p>1. 实践任务：小组策划“新加坡嘉宾校园模拟送机”，按全流程完成“行程核对→送别→应急处理”，录制视频；</p> <p>2. 优化任务：用 AI 工具优化课中方案，补充“哈萨克斯坦嘉宾送宾线”流程与母语话术；</p> <p>3. 拓展任务：结合大湾区文化，设计“广彩路线卡+粤绣伴手礼”的双语展示方案，制作实物模型。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养实践创新与知识迁移能力；</p> <p>2. 提升文化融合与成果转化能力。</p>	<p>【接收】分析任务，明确小组分工（筹备组、执行组、物料组）</p> <p>【策划】准备送机道具（激光尺校准推车、双语标识）</p> <p>【模拟】完成全流程演练并录制视频</p> <p>【优化】用 AI 校准话术，设计文化物料并制作模型</p> <p>【上传】将视频、优化方案、模型照片上传学习通。</p>	<p>【督促】督促小组按时完成全流程任务</p> <p>【协助】协助准备激光尺、物料制作材料</p> <p>【记录】记录模拟中的行程核对、礼仪动作问题</p> <p>【点评】参与线上成果互评，标注文化融合亮点。</p>	<p>【发布】发布任务，提供送机流程模板与文化素材库</p> <p>【指导】在线指导模拟细节（如新加坡送机高效节奏把控）</p> <p>【批阅】点评上传成果，提出“路线卡信息简化”的改进建议</p> <p>【汇总】汇总优秀视频与模型，纳入班级案例库。</p>	提供校园模拟送机道具清单（激光尺、双语标识、文化物料制作材料）；协助审核《6 国送机服务手册》，分享 AI 优化双语话术技巧；收纳优秀模拟视频、文化物料模型入校企协同案例库。	学习通平台 AI 工具   	模拟实践法 任务驱动法 线上互评法	1. “新加坡嘉宾模拟送机”视频与流程记录； 2. AI 优化后的送机方案终稿； 3. “广彩+粤绣”双语物料模型与方案说明。

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：行程表完整、话术符合微课要求；	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：主动观看微课、查阅规范，参与小组讨论。	组长 (组长成绩由助教评分)	2	
职业素养	信息检索能力：能用 AI 工具收集文化禁忌，资料针对性强。		1	
思政素养	服务意识：理解 “礼通四海” 理念，记录文化尊重融入点	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：送机方案、VR 演练、检测任务符合要求；	助教	15	
	2.技能应用：能按微课规范完成双语服务，应急处理可行。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：主动参与实操、演练与展示；	教师	10	
	2.合作能力：分工明确，跨组互评客观，配合顺畅。	组长	10	
职业素养	1.专业能力：双语表达流畅、动作规范，能修正自身错误；	组长	6	
	2.应急处置：突发场景应对及时，方案合理。	教师	6	

思政素养	1.文化尊重：服务中规避禁忌，体现包容态度；	学生（小组互评）	4	
	2.责任意识：认真完善方案细节，重视服务质量。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）				
评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：模拟活动完整、方案优化合理、物料模型创新；	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：能将微课与送机规范应用于实践。	教师	4	
学习过程	1.自主学习能力：独立策划模拟，主动用 AI 优化成果；	学生（自评）	2	
	2.实践与反思：记录模拟问题并调整；	学生（自评）	2	
	3.文化整合：能将大湾区文化融入物料设计。	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：模拟流程、方案优化符合行业标准；	组长	2	
	2.协作与表达：小组分工合理，双语模拟流畅。	组长	2	
思政素养	价值观与社会责任融入：模拟中体现 “礼通四海”，模型展现文化自信。	学生（自评）	2	
课后总分				

教案七

科目	民航双语礼仪服务	授课日期		课时	2
学习任务	“湾区臻享” 高端定制双语礼仪服务	子任务	湾区臻享品质控评与文化遗产引擎		
授课方式	工学一体	作业题数	3	拟用时间	80 分钟
学习目标	<p>课前： 查阅行业标准，能熟记核心条款（如《旅游饭店星级的划分与评定》控评指标、7S 管理规范）；预览任务书，初步了解六国文化禁忌与大湾区文化传承要点，掌握 BI 工具基础操作；运用 AI 工具收集双语控评术语，绘制 “品质控评 - 文化传承” 双维度思维导图，完成课前测试（≥80 分达标）。</p> <p>课中： 能规范制定含六国适配的双语控评标准与验收清单，准确填写验收申请单；能运用 BI 工具完成服务数据可视化分析，生成双语标注图表；能按 7S 标准整理场地，组织双语复盘会议并输出优化方案；能提炼大湾区文化融入亮点，形成可复制的传承案例；培养数据驱动的问题诊断、双语沟通的复盘协调、团队协作的控评执行能力；强化工匠精神与文化传播责任感。</p> <p>课后： 能结合行业案例优化控评标准，形成个人改进计划；能用 AI 工具检索国际峰会控评案例，升级 BI 分析模型；能独立编制《六国服务品质控评与文化遗产手册》，培养持续迭代能力。</p>	使用教学媒体	<p>课前： 1. 学习通平台：任务书、行业标准、六国禁忌手册、7S 管理手册、BI 工具操作微课；2. AI 工具：DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索、思维导图工具；3. 多媒体：控评案例视频、双语术语模板。</p> <p>课中： 1. 可视化工具：PPT、控评标准模板、双语验收表单、BI 工具实训终端；2. 实操工具：模拟峰会场地、7S 整理道具、数据样例集、复盘会议物料；3. 测评工具：学习通测试题库、演练评价表、控评指标评分细则。</p> <p>课后： 1. 提交平台：学习通（优化后手册、BI 模型、案例集）；2. 优化工具：AI 翻译、视频编辑工具、BI 工具高级教程；3. 参考资料：博鳌论坛 / 进博会控评案例库、校企协同控评手册。</p>		

学情分析与策略	学情获取	根据前期课程表现，学生已掌握基础礼仪与双语沟通技巧，具备初步团队协作能力，但高端服务控评标准制定、BI 数据分析、跨文化复盘协调能力不足。		
	学情分析	学生对控评指标量化、数据可视化工具操作、文化传承案例提炼等实操技能薄弱，对六国文化禁忌与控评标准的适配逻辑理解不深，方案设计的系统性需加强。		
	针对策略	选拔数据处理与细节把控能力强的学生担任小组导师，引导标准框架构建；引入真实控评案例与 BI 工具实操实训，通过“示范 - 实操 - 互评”强化技能；提供控评清单、表单模板，降低六国适配与数据建模难度。		
重点	掌握双语控评标准制定、BI 数据可视化、7S 场地整理、双语复盘会议组织；能提炼大湾区文化融入亮点，形成可复制案例。		难点	多国家服务场景中精准定位问题根源，提出创新性优化方案；平衡品质管控的标准化与文化传承的灵活性，实现“控评 - 传承”协同。
化解策略	模板化制定标准，实操法强化工具应用，案例法解析文化提炼；		化解策略	分组研讨六国控评差异，情景模拟演练问题诊断，校企导师指导方案优化。
思政内容	通过六国适配的双语控评标准制定、BI 数据精准分析及 7S 场地规范整理，培养严谨细致、精益求精的职业态度，初步建立跨文化控评适配与数据驱动思维，落实工匠精神理念。通过大湾区文化传承案例提炼、双语复盘会议组织及方案迭代优化，培养责任担当、持续改进的职业态度，初步建立文化传播与成果转化思维，落实文化自信与爱岗敬业理念。			

学习内容	技能	知识	素养
归纳	信息处理： 任务关键信息提取、六国禁忌与控评指标适配； 方案设计： 双语控评标准制定、验收流程设计、BI 分析模型搭建； 实操技能： 7S 场地整理、数据可视化分析、双语复盘组织； 复盘总结： 问题诊断、优化方案输出、文化案例提炼。。	行业标准： 《旅游饭店星级的划分与评定》《旅客接待服务标准》核心条款； 控评知识： 7S 管理、BI 工具操作、复盘会议流程、指标量化方法； 跨文化知识： 六国文化禁忌与控评适配要点； 双语知识： 控评术语双语翻译、复盘沟通话术	职业态度： 严谨细致、精益求精、责任担当、持续改进； 核心素养： 双语表达、数据处理、团队协作、应急处置； 价值理念： 文化自信、国际视野、和而不同、服务国家。
教学回顾			

教学实施过程

课 前 探 究

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【自主探究】	<p>【知识要点】</p> <p>1. 品质控评核心：验收流程：申请→核查→反馈→整改；“7S”管理：整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约；数据指标：满意度、礼仪规范执行率、文化融入度。</p> <p>2. 文化传承要点：大湾区元素、六国适配</p> <p>工具与双语：BI 工具：数据导入、清洗、图表生成；核心术语。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养标准解读与数据梳理能力；</p> <p>2. 提升双语控评术语的精准运用能力。</p> <p>【思政素养】</p> <p>1. 树立“服务品质彰显国家形象”的意识；</p> <p>2. 强化“传承文化自信”的职业使命。</p>	<p>【接任务】</p> <p>接收课前任务书，分组。</p> <p>【看资料】研读服务标准文件、观看“7S 管理”“BI 工具基础”教学视频，阅读六国文化禁忌与大湾区文化手册。</p> <p>【小组讨论】</p> <p>1. 结合 AI 工具检索“国际峰会品质控评案例”，梳理六国服务的控评侧重点；</p> <p>2. 讨论“如何将广绣元素融入验收伴手礼评价”，提炼文化传承控评要点。</p> <p>【做归纳】</p> <p>1. 完成课前任务书，绘制“品质控评 - 文化传承”双维度思维导图；</p> <p>2. 编制《双语控评术语表》及《数据收集清单》。</p> <p>【检效果】</p> <p>完成学习通“品质控评基础与文化传承测试”。</p>	<p>【接任务】</p> <p>助教分组对接学生小组，明确任务分工与时间节点。</p> <p>【看资料】</p> <p>学习服务标准与工具操作视频，提炼“验收流程难点”“BI 工具常见问题”。</p> <p>【齐备课】</p> <p>1. 带领学生研讨“埃及嘉宾服务验收的特殊指标”；</p> <p>2. 完成课前测试，梳理共性错题。</p> <p>【督任务】</p> <p>督促学生提交思维导图与术语表，记录完成质量。</p> <p>【记录】</p> <p>汇总学生对“BI 工具图表生成”“文化融入度量化”的疑问，反馈给教师。</p>	<p>【编制】</p> <p>制作课前任务书、《双语控评术语手册》《BI 工具操作指引》。</p> <p>【发布】</p> <p>在学习通发布标准文件、教学视频、任务书及分组要求。</p> <p>【答疑】</p> <p>在线解答“巴基斯坦服务的控评指标”“大湾区文化融入的评价维度”等疑问。</p> <p>【指导】</p> <p>检查助教工作，针对“六国控评标准差异化”提供专项指导。</p> <p>【检查】</p> <p>批改课前任务书，标注“数据指标定义模糊”等问题。</p>	<p>提供博鳌论坛 / 进博会品质控评案例库（含六国嘉宾服务适配案例）、《旅游饭店星级的划分与评定》核心条款汇编；给出双语控评术语手册、7S 管理实操指南、BI 工具操作教程；</p>	<p>学习通平台</p> <p>BI 工具教学视频</p> <p>AI 检索工具</p> <p>思维导图工具</p>    	<p>自主学习法</p> <p>任务驱动法</p> <p>小组讨论法</p> <p>同伴教学法</p>	<p>1. “品质控评 - 文化传承”双维度思维导图；</p> <p>2. 《双语控评术语表》《数据收集清单》；</p> <p>3. 课前任务书；</p> <p>4. 学习通测试成绩单。</p>

课 中 内 化 (80 分钟)

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 1】 评估课前学习成果 (10 分钟)	【课前任务书点评】 1. 重点点评“六国控评标准”“文化融入维度”的常见问题; 2. 分析测试中“7S 管理”“BI 工具操作”的共性错误。 【职业素养】 1. 培养自我反思与细节纠错能力; 2. 提升标准解读的精准意识。	【汇报】 各组派代表汇报思维导图核心内容,说明“控评指标 - 文化传承”对应逻辑。 【完善】 根据点评修改任务书,补充“巴基斯坦服务的清真标识核查指标”“BI 工具数据清洗步骤”等细节。 【讨论】 小组内讨论“如何量化文化融入度”,优化思维导图。	【反馈】 向教师反馈各组任务完成质量。 【点评】 辅助教师点评思维导图,补充“哈萨克斯坦服务的礼仪规范执行率统计方法”。 【收集】 收集优化后的思维导图与任务书,整理归档。	【点评】 结合《旅游饭店星级的划分与评定》标准,示范“六国控评标准表”制定,纠正“文化指标缺失”的错误。 【梳理】 梳理本课重点(验收流程、BI 分析、复盘会议)与难点(问题根源诊断、控评 - 传承协同)。 【组织】 组织学生围绕“如何用 BI 工具呈现满意度数据”展开讨论。	提供六国控评标准行业范本、文化融入度量文化案例,协助判断思维导图逻辑与术语准确性;	学习通平台 PPT 白板   	点评法 讨论法 归纳法	1. 修订后的课前任务书; 2. 优化后的“品质控评 - 文化传承”思维导图; 3. 重点难点记录单。


教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节2】 导入任务 分析任务 (10 分钟)	【课中核心任务解析】 1. 任务背景深化：明确峰会服务全流程的控评节点, 文化传承融入点; 2. 任务拆解: 控评标准组: 制定含六国适配的双语验收清单; 数据组: 用 BI 工具分析模拟服务数据; 文化组: 提炼大湾区文化融入案例, 编制双语讲解卡; 复盘组: 设计双语复盘会议流程, 准备评价表。 【职业素养】 1. 培养任务拆解与目标分解能力; 2. 提升跨小组协作的分工意识。	【讨论】 各组结合任务拆解, 明确本组核心职责。 【分享】 各组代表分享“任务 - 知识点”关联逻辑。 【记录】 记录本组任务的时间节点。	【协助】 协助教师组织小组讨论, 指导“任务分工表”制定, 明确各组衔接节点。 【分享】 结合《旅客接待服务标准》案例, 分享“如何将‘首问责任制’纳入控评指标”。 【巩固】 带领学生回顾“六国控评核心差异”, 强化“埃及重文化禁忌、新加坡重效率”的记忆。	【点评】 点评各组任务拆解合理性, 指出“复盘组未设计双语评价表”的疏漏。 【分析任务】 引导学生将“品质控评”与“文化传承”结合。 【明确重难点】 - 重点: 双语验收清单制定、BI 数据可视化、7S 场地整理、复盘会议组织; - 难点: 文化融入度量化、多国家问题的根源诊断、优化方案的创新性。	给真实峰会控评任务文档(脱敏版)、企业跨部门分工案例, 助力任务拆解与衔接;	学习通平台 PPT 六国服务控评要点清单  	任务驱动法 小组讨论法 展示法	1. 小组任务分工表; 2. “任务 - 知识点”关联清单; 3. 核心要求记录单。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25 分钟)	【品质控评标准与验收流程】 1. 控评标准体系：通用指标、六国专项指标 验收全流程：申请、核查、反馈 3. 双语模板：验收申请、整改意见 【职业素养】 培养标准制定与验收执行能力；提升双语文书撰写的精准性。 【思政素养】 强化“标准为纲、品质为基”的职业理念，树立服务质量的责任意识。	【听讲】 记录控评指标、验收流程及双语模板，标注“六国专项指标”“申请单核心要素”等关键词。 【练习】 1. 分组制定“埃及嘉宾接待服务双语控评清单”，包含 5 项核心指标； 2. 模拟填写《双语验收申请单》。 【纠错】 根据助教提示，修正申请单中“国籍标注错误”“指标缺失”等问题。 【反馈】 组长汇报清单制定难点（如“如何量化文化展示质量”）。	【听讲】 同步学习控评标准与流程，梳理“申请 - 核查 - 反馈”关键节点。 【帮助】 1. 指导优化埃及嘉宾控评清单，补充“粤剧脸谱无动物纹饰”核查项； 2. 纠正双语申请单拼写错误及语法问题。 【分享】 结合《首问责任制规范》，补充“验收中嘉宾投诉处理衔接要点”。 【反馈】 向教师反馈“学生对‘文化指标量化’存在普遍疑问”。	【讲解】 结合《旅客接待服务标准》案例，示范“六国控评标准表”制定及《双语验收申请单》填写规范，解析“专项指标”的文化适配逻辑。 【指导】 1. 点评控评清单，建议增加“嘉宾文化提问响应质量”指标； 2. 示范双语申请单发音。 【评估】 通过提问“巴基斯坦嘉宾验收的核心否决项是什么？”核查知识掌握度。	提供六国专项控评指标清单、双语验收申请单行业模板；	《旅游饭店星级的划分与评定》原文 双语申请单模板 PPT  	讲授法 示范法 分组练习法 反馈法	1. 埃及嘉宾接待服务双语控评清单； 2. 新加坡嘉宾接待《双语验收申请单》； 3. 验收流程与标准笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25 分钟)	【7S 管理与场地规范】 1. “7S” 管理实操规范： 整理、整顿、清扫、清洁、素养 2. 场地与设备核查要点： 场地、设备 问题处置：发现设备故障立即启动备用方案，记录《设备异常处理单》。 【职业素养】 培养场地与设备的标准化管理能力；提升细节把控意识。	【听讲】 记录 “7S” 各环节要求及核查要点，标注 “整顿定置原则” “清扫台账要素”。 【练习】 1. 分组按 “7S” 标准整理模拟峰会接待台； 2. 填写《“7S” 场地检查清单》，标注发现的问题。 【纠错】 根据助教示范，调整道具摆放顺序，补充缺失的消毒记录。 【互评】 小组间交叉检查清单填写完整性，提出改进建议。	【听讲】 学习 “7S” 实操细节，熟悉场地设备核查流程。 【帮助】 1. 示范 “使用频率定置法”，纠正 “备用道具摆放在常用区” 的错误； 2. 指导填写《“7S” 场地检查清单》，补充 “标识清晰度” 核查项。 【分享】 展示 “7S” 管理优秀案例图，强调 “素养” 环节的仪容仪表规范。 【反馈】 向教师反馈 “学生对 ‘清扫频率’ 与 ‘服务时段’ 的匹配存在疑问”。	【讲解】 结合《绿色饭店国家标准》，示范 “7S” 场地整理全流程，解析 “整理 - 整顿” 对服务效率的提升逻辑。 【指导】 1. 点评接待台整理成果，指出 “非遗道具未贴文化标识” 的疏漏； 2. 明确 “清扫台账需标注消毒时间、责任人” 的规范要求。 【评估】 通过现场抽查 “双语手册摆放位置” “消毒记录完整性” 核查掌握度。	分享企业 7S 场地整理规范、设备异常处理单样本；	“7S” 管理手册 模拟接待台道具 检查清单模板 案例图片 	讲授法 示范法 实操练习法 互评法	1. 按 “7S” 标准整理后的模拟接待台； 2. 《“7S” 场地检查清单》； 3. “7S” 管理实操要点笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25分钟)	【BI 数据可视化分析】 1. BI 工具操作流程： 数据导入、数据清洗、图表生成 2. 数据分析逻辑： 对比分析、归因分析、建议输出 3. 数据呈现要求：图表含中英双语标注，标题明确。 【职业素养】 培养数据处理与可视化分析能力；提升基于数据的问题诊断能力。	【听讲】 记录 BI 操作步骤、分析逻辑及呈现要求，标注“数据清洗标准”“双语标注规范”。 【练习】 1. 使用样例数据完成 BI 数据导入与清洗； 2. 生成“六国嘉宾服务满意度柱状图”，添加中英双语标注。 【纠错】 根据助教指导，修正“数据格式错误导致导入失败”“标注语种混杂”等问题。 【反馈】 组长汇报操作难点。	【听讲】 同步学习 BI 工具操作，熟悉数据导入 - 清洗 - 可视化全流程。 【帮助】 1. 指导解决“数据清洗时重复值删除”问题，演示筛选功能； 2. 示范“双语标注批量设置”技巧，提高图表制作效率。 【分享】 展示“进博会 BI 数据分析案例”，强调“对比 - 归因”的分析闭环。 【反馈】 向教师反馈“学生对‘文化融入度数据量化’操作不熟练”。	【讲解】 结合《BI 工具操作指南》，演示“数据导入 - 清洗 - 图表生成”全流程，解析“满意度低归因”的逻辑链。 【指导】 1. 点评学生生成的柱状图，建议增加“满意度均值线”便于对比； 2. 指导“文化融入度”数据量化方法。 【评估】 通过抽查“数据清洗后有效样本占比”“图表双语标注准确性”核查掌握度。	提供进博会 BI 数据分析案例、双语图表标注规范；	BI 工具实训终端 样例数据集 操作指南手册 案例图表	讲授法 示范法 上机实操法 问题导向法	1. BI 数据导入与清洗记录； 2. 六国嘉宾服务满意度双语标注柱状图； 3. BI 工具操作步骤笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节3】 探究新知 (25 分钟)	【复盘会议与文化传承提炼】 1. 双语复盘会议流程： 数据回顾、问题研讨、方案输出 大湾区文化传承案例提炼标准： 案例要素、双语案例卡 复盘记录要求：会议纪要附中英双语，重点标注优化项与文化亮点。 【职业素养】 培养复盘组织与案例提炼能力；提升双语沟通协调能力。 【思政素养】 强化“以复盘促提升”的工匠精神，树立中华文化传播的使命感。	【听讲】 记录复盘流程、案例要素及记录要求，标注“5Why 分析法”“双语案例卡结构”。 【练习】 1. 模拟“埃及嘉宾对粤剧纹饰存疑”场景，用“5Why 分析法”追溯根源； 2. 撰写“匈牙利嘉宾广绣讲解”双语案例卡，包含完整四要素。 【纠错】 根据助教提示，修正“5Why 分析逻辑断层”“案例卡反馈缺失”等问题。 【互评】 小组内互评案例卡的“完整性”“双语准确性”。	【听讲】 同步学习复盘流程与案例提炼逻辑，梳理“问题 - 方案 - 传承”关联点。 【帮助】 1. 指导完善“5Why 分析”，补充“未提前培训纹饰规避话术”的深层原因； 2. 优化双语案例卡表述，将“good”替换为“highly praised”更贴合高端服务场景。 【分享】 结合五洲宾馆复盘案例，强调“行动项闭环跟踪”的重要性。 【反馈】 向教师反馈“学生对‘案例可复制要点提炼’不精准”。	【讲解】 结合《投诉处理流程》，示范“双语复盘会议”组织全流程，解析“文化案例提炼”的价值。 【指导】 1. 点评“5Why 分析”成果，建议增加“培训频次”的具体优化措施； 2. 指导提炼可复制要点。 【评估】 通过抽查“复盘问题根源定位准确性”“案例卡四要素完整性”核查掌握度。	提供双语复盘会议流程模板、文化案例提炼标准； 五洲宾馆复盘案例模拟场景卡	复盘会议记录模板 双语案例卡模板 五洲宾馆复盘案例模拟场景卡 	讲授法 情景模拟法 互评法 案例分析法	1. “埃及嘉宾纹饰存疑” 5Why 分析报告； 2. 匈牙利嘉宾广绣讲解双语案例卡； 3. 复盘会议流程与案例提炼笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
<div>【环节4】</div> <div>能力训练</div> <div>(15分钟)</div>	<div>【跨文化控评实战场景】</div> <div>设置3个峰会服务控评场景,各组协作完成全流程处理:</div> <div>1. 场景1: 验收时发现埃及嘉宾体验区仍有鱼纹龙舟模型——控评组出具整改意见,场地组按“7S”移除道具,文化组补充几何纹模型替代方案;</div> <div>2. 场景2: BI数据显示巴基斯坦嘉宾满意度偏低(85%)——数据组分析归因,复盘组组织讨论,输出“标识放大+专人指引”优化方案;</div> <div>3. 场景3: 复盘时发现匈牙利嘉宾未提及大湾区文化元素——文化组</div>	<div>【分析】</div> <div>各组快速明确分工。</div> <div>【实操】</div> <div>模拟场景全流程处理,全程使用双语填写表单。</div> <div>【分享】</div> <div>各组派代表演示处理过程,说明“决策逻辑”。</div> <div>【反思】</div> <div>根据其他组演示,反思本组处理中的不足。</div>	<div>【带领】</div> <div>带领本组学生参与场景分析,明确“谁牵头、谁配合、谁记录”的分工逻辑。</div> <div>【帮助】</div> <div>1. 场景1中: 指导控评组撰写双语整改意见;</div> <div>2. 场景2中: 协助数据组用BI工具做“满意度-标识清晰度”相关性分析。</div> <div>【总结】</div> <div>汇总场景训练中的亮点与不足。</div>	<div>【引导】</div> <div>引导学生分析场景核心矛盾)。</div> <div>【点拨】</div> <div>巡视各组实操,针对“场景3中文化指标未同步更新”“场景2中归因不精准”等问题及时点拨。</div> <div>【点评】</div> <div>点评各场景处理的“专业性”与“协同性”,强调“控评不仅是找问题,更是提方案、促优化”。</div> <div>【总结】</div> <div>提炼场景处理“四步骤”: 问题定位→根源分析→双语方案→验证闭环。</div>	提供跨文化控评场景道具、“规范度+数据精准度+文化适配”三维评分标准;	模拟场景道具 BI工具实训终端 双语整改表单模板 录像设备 	情景模拟法 合作学习法 点评法 归纳法	1. 3个场景的完整处理方案; 2. 修订后的控评指标表; 3. 双语整改表单与验证记录。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节4】 能力训练 (15 分钟)	补充“粤剧脸谱与西方戏剧面具类比”讲解环节, 控评组将其纳入新指标。 【职业素养】 1. 培养跨小组协作与问题溯源能力; 2. 提升双语控评方案的落地执行能力。 【思政素养】 1. 培养“灵活应变”的服务智慧; 2. 强化“以评促优”的品质意识。							
【环节5】 任务解决 (10 分钟)	【峰会服务控评全流程整合】 各组整合前期成果, 完成“峰会服务控评 - 传承”全流程方案: 1. 前期准备: 控评标准组提交《六国双语控评标准》, 文化组完成	【整合】 各组提交成果, 共同汇编《峰会服务品质控评与文化传承全流程手册》。	【帮助】 协助各组梳理流程逻辑, 避免“验收与复盘衔接断层”等疏漏。	【指导】 指导各组优化流程衔接。 【点评】 点评全流程方案的“专业性”与“可行性”, 指出	给全流程方案行业模板、文化传承案例库(含嘉宾反馈语录);	PPT、白板 学习通平台  	项目式学习法 展示法 互评法 归纳法	1. 《峰会服务品质控评与文化传承全流程手册》;

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节5】 任务解决 (10分钟)	<p>《大湾区文化融入指南》；</p> <p>2. 服务中：数据组实时收集问卷与视频数据，场地组按“7S”巡检；</p> <p>3. 服务后：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 验收：控评组完成申请与核查，出具《验收意见书》； - 分析：数据组用BI生成可视化报告，对比六国指标差异； - 复盘：复盘组组织双语会议，输出《优化方案》与《文化遗产案例集》。 <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养全流程整合与闭环管理能力；</p> <p>2. 提升团队协作的执行力与细节把控力。</p>	<p>【分享】</p> <p>各组展示核心成果。</p> <p>【互评】</p> <p>小组间互评“方案完整性”“指标合理性”“案例有效性”，提出修改建议。</p> <p>【完善】</p> <p>根据互评补充“塞尔维亚嘉宾的龙舟说唱讲解控评项”“BI图表的双语标注”等细节。</p>	<p>【记录】</p> <p>记录各组成果亮点与待改进点。</p> <p>【总结】</p> <p>汇总互评意见，形成“全流程优化建议清单”。</p>	<p>“文化案例未含嘉宾反馈”的疏漏，建议补充“塞尔维亚嘉宾的文化评价语录”。</p> <p>【总结】</p> <p>明确全流程核心：“以标准为纲控品质，以文化为魂促传承，以数据为据优服务”。</p>				<p>2. 互评意见与修改记录；</p> <p>3. 六国双语控评标准终稿。</p>

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	【检测任务】 1. 单选：为埃及嘉宾制定控评指标时，核心专项指标是（ ） A. 服务效率 $\geq 95\%$ B. 动物纹饰规避率 100% C. 清真标识准确率 100% D. 文化讲解响应 ≤ 30 秒 2. 实操： - 用样例数据完成 BI 满意度柱状图（按六国分类）； - 撰写“巴基斯坦嘉宾服务验收申请单”双语版。 【总结】 梳理本课核心知识：控评标准制定、验收流程、BI 分析、7S	【完成任务】 独立完成单选检测，小组合作完成实操检测。 【回顾与反思】 结合检测结果，反思“BI 图表标注不规范”“双语申请单语法错误”等问题，记录改进方向。 【自评与互评】 1. 自评：填写《品质控评与文化传播能力自评表》（含标准制定、BI 分析、案例提炼维度）； 2. 互评：小组间评价实操检测的“专业性”“准确性”。	【完成任务】 独立完成检测任务，对标学生表现自我评估。 【自评】 评价自身在“场景训练指导”中的不足。 【总结】 总结学生检测中的共性问题，提出针对性改进建议。	【点评】 点评检测任务完成情况，示范“巴基斯坦嘉宾验收申请单”标准双语版。 【总结】 归纳本课四大核心： 1. 控评：标准为基，双语为桥； 2. 分析：数据为据，精准归因； 3. 复盘：问题为靶，优化为的； 4. 传承：文化为魂，融入为要。 【指导】 指导学生根据评价结果制定“个人能力提升计划”。	提供检测题行业素材(六国控评指标判断)、双语验收申请单标准范本。	学习通平台 BI 工具实训终端 录像设备 评价表模板  	测试法 评价法 归纳法 反思法	1. 检测任务答卷； 2. 《品质控评与文化传播能力自评表》； 3. 个人能力提升计划； 4. 课堂总结笔记。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【环节 6】 评估检测 (10 分钟)	<p>管理、复盘会议、文化传承案例提炼。</p> <p>【评价】</p> <p>学生自评、小组互评、教师评价结合,重点评估“双语控评能力”“数据解读能力”“文化传承提炼能力”。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养自我评估与反思提升能力;</p> <p>2. 强化品质管控的持续改进意识。</p> <p>【思政素养】</p> <p>1. 培养“实事求是”的评价态度;</p> <p>2. 树立“追求卓越”的职业追求。</p>							

课后拓展

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	【课后任务】 峰会控评方案迭代与行业对标 1. 调研：通过 AI 工具检索“博鳌论坛”“上海进博会”品质控评案例，提炼高端服务控评共性； 2. 复盘：结合课中全流程手册，分析“潜在疏漏”； 3. 优化：针对复盘问题，补充“六国嘉宾个性化控评清	【接收任务】 明确课后分工。 【分析任务】 讨论“进博会控评案例调研维度”。 【完成任务】 1. 调研组：撰写《国际高端峰会品质控评案例报告》； 2. 复盘组：出具《峰会控评服务疏漏分析报告》； 3. 优化组：修订全流程手册，补充“个性化控评清单”，升级 BI 分析模型。 【智练错题】 根据课中检测错题，借助 AI 生成“双语控	【督任务】 每周跟进各组进度，提醒“案例报告需突出与六国服务的对标”。 【辅导】 1. 指导调研组筛选“含中东、东欧嘉宾”的案例，增强参考性； 2. 帮助优化组完善“个性化清单”。 【总结】 汇总各组成果，梳理“行业高端控评核心启示”。	【发布】 在学习通发布任务书、案例调研模板、复盘分析框架。 【答疑】 在线解答“案例调研方向模糊”“BI 模型升级难点”等疑问。 【检查】 批改各组任务成果，点评“案例报告的对标价值”“优化方案的可行性”。 【反馈】 向学生反馈“优化清单需增加‘控	提供校园模拟控评道具清单（7S 整理道具、BI 工具实训资源）；协助审核《六国服务品质控评与文化传承手册》，分享 AI 优化 BI 模型、控评标准迭代技巧； 收纳优秀全流程手册、BI 分析模型、文化案例集入校企协同案例库。	学习通平台 AI 调研工具 案例数据库 BI 工具高级教程   	任务驱动法 调研法 复盘法 优化法	1. 《国际高端峰会品质控评案例报告》； 2. 《峰会控评服务疏漏分析报告》； 3. 修订后的《全流程手册》（含个性化清单、升级 BI 模型）； 4. 双语控评与 BI 分析专项练习答卷。

教学环节	教学内容	学生活动	助教活动	教师活动	校企协同	教学手段	教学方法	成果输出
【巩固提升】	<p>单”，升级 BI 分析模型。</p> <p>【职业素养】</p> <p>1. 培养行业对标与方案迭代能力；</p> <p>2. 提升调研与数据分析能力。</p> <p>【思政素养】</p> <p>1. 培养“精益求精”的工匠精神；</p> <p>2. 强化“服务国家形象”的行业使命感。</p>	<p>评与 BI 分析专项练习题”，强化薄弱点。</p>		<p>评责任人”“BI 模型需含预警功能”等修改建议。</p>				

附件

课前目标评价表（10 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	任务书完成度：是否按要求完成思维导图、重点难点梳理等任务	教师	4	
	预习测试成绩：线上测试成绩	系统	1	
学习过程	自主学习能力：是否主动查阅资料、完成微课学习，参与小组讨论，按时提交课前任务。	组长 (组长成绩由助教评分)	2	
职业素养	信息检索能力：能借助 AI 精准查找 “国际峰会控评案例” “BI 工具高级操作” 等资料。		1	
思政素养	诚信与责任感：独立完成测试与任务书，不抄袭；在讨论中体现 “品质管控” “文化传承” 的双重责任。	学生（小组互评）	2	
课前总分				

课中目标评价表（70 分）

评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务完成度：全流程手册完整，控评标准、BI 分析、复盘方案等符合六国需求；	助教	15	
	2.知识应用能力：场景处理精准，双语表单规范，文化案例提炼有效，无明显疏漏。	助教、教师	15	
学习过程	1.课堂参与度：主动回答问题，积极参与场景模拟与小组展示；	教师	10	
	2.合作能力：在小组任务中分工明确，有效沟通，贡献个人观点。	组长	10	

职业素养	1.问题解决能力：能精准定位控评问题根源，提出可落地的双语优化方案；	组长	6	
	2.细节把控：BI 图表标注准确，“7S” 整理规范，验收清单无指标缺失。	教师	6	
思政素养	1.责任意识：认真完成小组任务，主动承担 “六国专项指标制定” 等难点；	学生（小组互评）	4	
	2.价值观体现：践行 “品质至上、文化自信” 的理念，无文化冒犯性表述。	学生（自评）	4	
课中总分				

课后目标评价表（20 分）				
评价项目	评价内容	评价主体	分值	得分
学习成果	1.任务书完成质量：能否按要求准确完成课后任务	助教、教师	4	
	2.知识迁移能力：能将行业案例经验融入课中方案，升级 BI 模型与控评指标。	教师	4	
学习过程	1.自主学习能力：独立完成调研与复盘，善用 AI 工具强化 BI 技能薄弱点；	学生（自评）	2	
	2.实践与反思：能针对性修改流程疏漏，补充个性化控评细节。	学生（自评）	2	
	3.信息整合能力：是否结合市场数据验证方案可行性	学生（小组互评）	2	
职业素养	1.规范性：手册排版清晰，双语术语统一，BI 图表标注专业；	组长	2	
	2.协作与表达：小组汇报逻辑清晰，重点突出 “控评 - 传承” 协同核心。	组长	2	
思政素养	价值观与社会责任融入：在复盘与优化中体现 “通过品质控评提升国家服务形象” 的意识。	学生（自评）	2	
课后总分				