

**示范课堂一：客户服务与酒店旅游业入门**  
**杜靖德教授（嘟教授）**

*描述：1 小时课堂（含翻译）或 45 分钟的纯英文课堂。本课内容包含了最新的酒店旅游行业大数据与发展趋势、优质客户服务的关键、毕业生事业成功必备素质、以及激励学生们更加努力。嘟教授运用“片段式”教学法设计了本课程。通过提问、播放视频、讲故事、或者小组讨论，将课程细分为多个 10-15 分钟的片段。*

时间	老师做什么？	为什么这么做？	听课笔记
15 分钟 (幻灯片 1-7)	提出幻灯片上的问题。使用不同的技巧让学生们积极讨论： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 让学生们与邻座讨论，再与全班分享。</li> <li>● 鼓励个体踊跃发言。</li> <li>● 根据幻灯片提出其他额外问题。</li> </ul> 准备一些小礼物以示鼓励。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 学生们可互相学习</li> <li>● 每个人都有机会说话，都可以锻炼到与别人沟通的技巧。</li> <li>● 与全班分享的学生获得信心。</li> <li>● 每个人都参与了。课堂是属于学生的。</li> </ul>	●
3 分钟 (幻灯片 8)	播放关于客户服务的视频。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改变课堂维度。抓住学生注意力。</li> <li>● 学生从视频中自行领悟。而不是向老师学习。提高学生自学能力。</li> </ul>	●
5 分钟	讲一个自己经历过关于客户服务的故事。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 让学生们看到教室之外的真实的老师。</li> <li>● 帮助学生理解要求，可以更好的分享自己的故事。</li> </ul>	●
10 分钟 (幻灯片 9-10)	请学生们与小伙伴分享自己经历过的故事。 请学生们举手发言与全班分享。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 将课堂交还给学生</li> <li>● 帮助学生理解今天的课堂与他们的生活是息息相关的。</li> <li>● 增强他们对行业与本课的兴趣。</li> </ul>	●
10 分钟 (幻灯片 11-14)	再次开始授课式，教授学生在校期间需要培养的，毕业时所需具备的素质  帮助学生思考自身优势；未来想做的职位；以及如何培养自身素质以达到目标。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在学习了行业的规模，就业机会以及优质客户服务之后，学生们此刻更容易积极的思考并理解要如何行业中成功的问题。之后就看他们如何付之努力去培养自身这些必要素质了。</li> <li>● 如果时间允许，让学生们讨论幻灯片 14 上面的“Focus on YOU 关注你自己”的问题。</li> </ul>	●
2 分钟 (幻灯片 15)	回顾今天的课程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再次强调本课的重点概念。</li> </ul>	●
2 分钟 (幻灯片 16)	播放最后的视频“The Extra Degree.” “增加一度”	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再次改变课堂维度。激励学生在未来的学习中更加努力！</li> </ul>	●
附录 (幻灯片 17-18)	多余的幻灯片展示了世界旅游经济的影响力。根据屏幕大小，可能不是很方便展示。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 帮助学生理解旅游行业广阔的就业机会与发展空间。</li> </ul>	●