

任务2:

登录课程网站，了解民航服务礼仪的
课程内容、教学方法、考核方式



登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

课程网站

http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=98

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

课程定位

空中乘务专业核心课程

按照任务驱动模式改造的一体化课程。

注重对学生基本技能和空乘职业素质培养的专业技术课程。

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

先修、后续课程

- 客舱服务
- 民航旅客运输

•民航服务礼仪

- 民航概论
- 民航服务英语
- 民航法律法规

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

知识目标

- 1.理解民航服务人员在头发、面部、手部和脚部的仪容要求。
- 2.理解民航服务人员男士西装和女士套裙的着装要求。
- 3.理解民航服务人员着装要求和服装搭配知识。
- 4.掌握民航服务人员标准的站姿、坐姿、蹲姿和走姿要求。
- 5.掌握民航服务人员标准的称呼、介绍、握手、递交名片等见面礼仪。
- 6.掌握机票预订、旅客值机、旅客问询、旅客安检、VIP服务、旅客登机、客舱服务的服务流程与规范。

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

能力目标

- 1.能够根据航空公司的要求或所处的情境，设计并化出合适的妆容；选择并搭配合适的服装；展示标准的仪态，给他人树立良好的职业形象；与人进行称呼、介绍、握手、递交名片等见面礼仪。
- 2.能够熟练流畅的接收旅客预订机票。
- 3.能够快速、准确的为旅客办理值机手续。
- 4.能够耐心、全面的解答旅客的咨询。
- 5.能够细致、负责的对旅客进行安全检查。
- 6.能够周到的为VIP提供人性化的服务。
- 7.能够独立、热情的迎接旅客登机。
- 8.能够全面为旅客提供客舱服务。

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

素质目标

1. 在工作环境中，能够以优雅、职业的妆容示人。
2. 在工作环境中，能够以标准的站姿、坐姿、蹲姿和走姿示人。
3. 在工作环境中，无论自己或家里发生什么事，都必须保持微笑。
4. 在任何与人相处的环境中，都能够展示出端庄优雅的气质。
5. 在工作环境中，能够与其他空中乘务员一起协作，为旅客提供温馨的服务。
6. 在工作环境中，能够临危不乱地协助机长与其他空中乘务员一起处理突发状况。
7. 与团队成员和谐相处，分工明确，高效的完成团队任务。

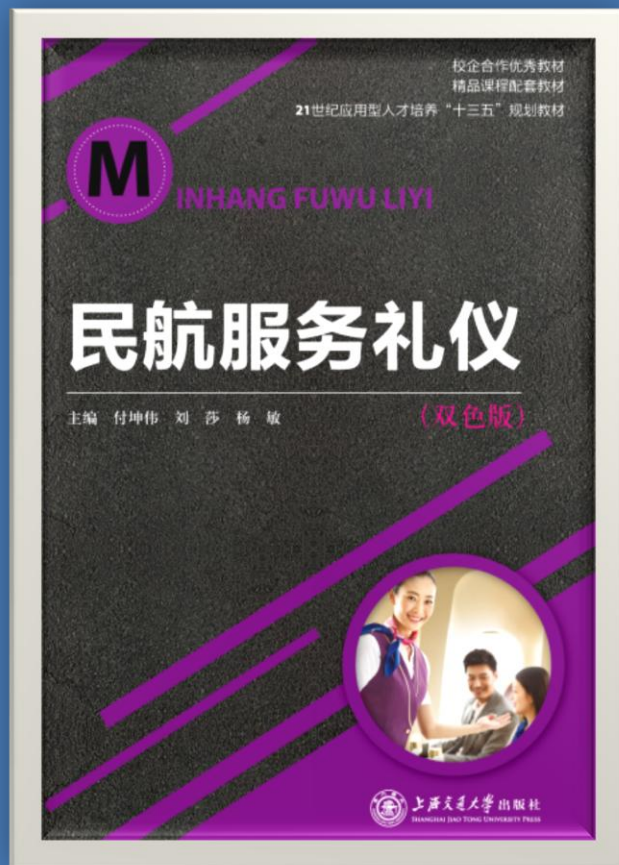
登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

教学方法与手段



登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

选用教材



登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

考核方式

平时课堂表现成绩（20%）

个人礼仪考核成绩（50%）

小组请假模拟成绩（30%）

18级空乘一班

《民航服务礼仪》课程考核表

学号	姓名	考核项目	考核成绩	考核日期
1	王宇	站姿	85	
2	李宇	站姿	85	
3	张宇	站姿	85	
4	王宇	站姿	85	
5	李宇	站姿	85	
6	张宇	站姿	85	
7	王宇	站姿	85	
8	李宇	站姿	85	
9	张宇	站姿	85	
10	王宇	站姿	85	
11	李宇	站姿	85	
12	张宇	站姿	85	
13	王宇	站姿	85	
14	李宇	站姿	85	
15	张宇	站姿	85	
16	王宇	站姿	85	
17	李宇	站姿	85	
18	张宇	站姿	85	
19	王宇	站姿	85	
20	李宇	站姿	85	
21	张宇	站姿	85	
22	王宇	站姿	85	
23	李宇	站姿	85	
24	张宇	站姿	85	
25	王宇	站姿	85	
26	李宇	站姿	85	
27	张宇	站姿	85	
28	王宇	站姿	85	
29	李宇	站姿	85	
30	张宇	站姿	85	

18级空乘二班

《民航服务礼仪》课程考核表

学号	姓名	考核项目	考核成绩	考核日期
1	王宇	站姿	85	
2	李宇	站姿	85	
3	张宇	站姿	85	
4	王宇	站姿	85	
5	李宇	站姿	85	
6	张宇	站姿	85	
7	王宇	站姿	85	
8	李宇	站姿	85	
9	张宇	站姿	85	
10	王宇	站姿	85	
11	李宇	站姿	85	
12	张宇	站姿	85	
13	王宇	站姿	85	
14	李宇	站姿	85	
15	张宇	站姿	85	
16	王宇	站姿	85	
17	李宇	站姿	85	
18	张宇	站姿	85	
19	王宇	站姿	85	
20	李宇	站姿	85	
21	张宇	站姿	85	
22	王宇	站姿	85	
23	李宇	站姿	85	
24	张宇	站姿	85	
25	王宇	站姿	85	
26	李宇	站姿	85	
27	张宇	站姿	85	
28	王宇	站姿	85	
29	李宇	站姿	85	
30	张宇	站姿	85	

18级空乘三班

《民航服务礼仪》课程考核表

学号	姓名	考核项目	考核成绩	考核日期
1	王宇	站姿	85	
2	李宇	站姿	85	
3	张宇	站姿	85	
4	王宇	站姿	85	
5	李宇	站姿	85	
6	张宇	站姿	85	
7	王宇	站姿	85	
8	李宇	站姿	85	
9	张宇	站姿	85	
10	王宇	站姿	85	
11	李宇	站姿	85	
12	张宇	站姿	85	
13	王宇	站姿	85	
14	李宇	站姿	85	
15	张宇	站姿	85	
16	王宇	站姿	85	
17	李宇	站姿	85	
18	张宇	站姿	85	
19	王宇	站姿	85	
20	李宇	站姿	85	
21	张宇	站姿	85	
22	王宇	站姿	85	
23	李宇	站姿	85	
24	张宇	站姿	85	
25	王宇	站姿	85	
26	李宇	站姿	85	
27	张宇	站姿	85	
28	王宇	站姿	85	
29	李宇	站姿	85	
30	张宇	站姿	85	

登录课程网站，了解课程的内容、教学方法、考核方式等

实践条件



观看《空姐的一天》视频，讨论优雅空姐的成长路径

Thank you !