

《民航服务礼仪》

课程整体设计

课程名称： 民航服务礼仪

所属专业（教研室）： 空中乘务

制定人： 付坤伟

合作人： 秦志玉

制定时间： 2016年5月

日照职业技术学院

课程整体设计

一、教学目标

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。
2. 能够根据航空公司的要求或所处的情境，选择并搭配合适的服装。
3. 能够根据航空公司的要求或所处的情境，展示标准的仪态，给他人树立良好的职业形象。
4. 能够根据航空公司的要求或所处的情境，与人进行称呼、介绍、握手、递交名片等见面礼仪。
5. 能够根据航空公司的要求或所处的情境，提供商务会议、展览会、赞助会、茶话会、座谈会和新闻发布会的礼仪服务。
6. 能够根据航空公司的要求或所处的情境，提供签字、开业、开幕和奠基仪式的礼仪服务。
7. 能够在校园活动、公共场所和交通出行中，展示出良好的仪容、仪表、仪态，并遵守相关处境的礼仪要求。
8. 能够在工作中与他人和谐相处，在求职面试中，展示出良好的仪容、仪表、仪态，树立符合航空公司要求的职业形象。

知识目标:

1. 知道我国传统礼仪基础知识。
2. 理解民航服务人员在头发、面部、手部和脚部的仪容要求。
3. 理解民航服务人员男士西装和女士套裙的着装要求。
4. 理解民航服务人员着装要求和服装搭配知识。
5. 掌握民航服务人员标准的站姿、坐姿、蹲姿和走姿要求。
6. 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。
7. 了解商务会议、展览会、赞助会、茶话会、座谈会和新闻发布会的礼仪要求。
8. 了解签字、开业、开幕和奠基仪式的礼仪要求。
9. 了解在校园活动、公共场所和交通出行的礼仪要求。
10. 理解在工作相处和求职面试的礼仪要求。

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。

二、教学内容

《民航服务礼仪》课程内容全面对接机场票务、机场值机、机场安检、机场VIP、空中乘务员等职业岗位，根据职业岗位对知识、能力、素质、职业资格标准及可持续发展能力的需要确定教学项目和教学目标，将教学项目分解成若干具体的工作任务，将工作场景和学习场景完美结合，在任务的内容设计方面，全面对焦学生的创新能力和可持续发展能力的培养。

教学模块	项目名称	教学目标	工作任务(技能点)	学习成果	学时
第一课	介绍课程, 激发兴趣	1. 了解本课程 2. 产生学习民航服务礼仪的兴趣	1. 观看《空姐的一天》视频, 讨论优雅空姐的成长路径; 2. 登录课程网站, 了解民航服务礼仪的内容、教学方法、考核方式等; 3. 讨论成为合格空乘要会哪些礼仪技能, 应具备哪些职业素养。	列举礼仪技能清单和职业素质要求、完成一份职业生涯规划图	4
接受旅客预定机票	准备个人礼仪	1. 会化妆 2. 会坐、站、行 3. 会搭配正装	4. 化妆; 5. 正确的坐; 6. 正确的站; 7. 正确的行; 8. 正确着装。	个人妆容照片、坐姿照片、站姿照片、仪表照片和行姿录像	4
	接受电话预定	1. 符合礼仪要求接听电话	9. 接听一个顾客的预定电话; 10. 按照规	预订记录单、预订确	4

		2. 懂电话预定程序	范, 受理该预定。	认单、模拟机票	
	接受当面预定	1. 会行点头礼、握手礼 2. 懂当面预定程序	11. 接待一个旅客的当面预定; 12. 为旅客出票。	预订记录单、预订确认单、模拟机票	4
办理值机手续	微笑服务旅客	1. 会微笑	13. 利用“口含筷子法”、“口眼结合法”等练习真诚的微笑。	微笑录像、训练照片	4
	办理值机服务	1. 懂值机服务流程 2. 会送别、指引旅客	14. 问候、示意旅客, 询问其需求; 15. 为一位旅客办理值机程序; 16. 送别旅客, 指示其前往安检处。	模拟录像、值机过程材料	4
检查旅客安全	查验旅客证件	1. 会问候旅客 2. 会甄别旅客证件	17. 辨别各类证件。	模拟录像、经验分享	4
	检查旅客安全	1. 会用手势指示旅客 2. 会用礼貌语言与旅客交流	18. 查验旅客的证件和乘机手续; 19. 对男乘客进行安全检查; 20. 对女乘客进行安全检查。	检查出的安全隐患物品、过程录像	4
接待重要旅客	采用手势对客服务	1. 知道各种服务手势	21. 正确使用横摆式、直臂式、斜臂式等手势礼服务旅客。	过程录像、经验分享	4
	迎接重要旅客	1. 会向旅客行鞠躬礼 2. 会礼貌的向旅客问候 3. 会引领旅客	22. 在机场贵宾室门口, 鞠躬、问候、迎接VIP; 23. 用引领手势将VIP带至休息室。	过程录像、经验分享	4
	提供饮食服务	1. 知道托盘的使用方法 2. 知道饮食的分发要求	24. 正确使用托盘, 呈递各类饮食; 25. 人性化的为候机期间的旅客提供服务。	过程录像、经验分享	4
	送重要客人登机	1. 了解VIP接车服务 2. 了解VIP登机注意事项	26. 为VIP提供接车服务; 27. 为VIP办理登机服务。	VIP服务单、过程录像	4
提供客舱服务	迎接旅客登机	1. 会问候、欢迎旅客 2. 会指引旅客登机	28. 在机舱口问候迎接旅客; 29. 正确使用服务手势指引旅客登机。	过程录像、经验分享	2
	广播欢迎词和注意事项	1. 会流畅、正确的广播	30. 正确的进行欢迎词广播; 31. 正确的进	过程录像、经验分享	2

			行安全提醒广播。		
	客舱巡视服务	1. 了解客舱巡视的仪态 2. 指导客舱巡视的注意事项	32. 以正确的仪态进行客舱巡视; 33. 合适的提醒旅客收起小桌板; 34. 合适的提醒旅客打开遮光板; 35. 合适的提醒旅客扣好安全带; 36. 合适的提醒旅客调直座椅靠背。	过程录像、经验分享	4
	送别旅客	1. 了解送别旅客的流程	37. 提醒旅客携带贵重物品; 38. 客舱门口送别旅客。	过程录像、经验分享	4
最后一课	课程考核, 规划未来	1、对本课程进行全面考核 2. 学生展望未来的发展方向	39. 个人礼仪考核; 40. 情景模拟考核; 41. 职业发展的礼仪素养提高意愿。	考试录像	4

三、教学实施

《民航服务礼仪》课程实施小组教学，5-6 人为一组，在每一项目的教学过程中，遵循“资讯-决策-计划-实施-检查-评估”教学实施步骤。

步骤	教学内容	教学方法	教学手段	教师活动	学生活动	时间分配 (180')
1 资讯	提前确定本任务的助教，与助教沟通本任务的实施过程；以典型案例、视频导入学习任务。	观看视频 了解案例 小组讨论	演示 PPT 相关视频	整体统筹，介绍典型案例、视频，导入学习任务	观看视频、听取案例、小组讨论	20 分钟
2 决策	各组明确任务后，进行情景模拟前的准备工作：查找相关知识、设计情节、分配角色等	教师指导 各组讨论	现场指导 小组讨论	整体统筹，公布任务，现场指导小组讨论	了解学习任务的内容，开始小组活动	20 分钟

3 计划	明确分工和实施步骤	各组讨论	任务单	整体统筹，巡回指导	填写任务单，小组讨论，确认分工	20 分钟
4 实施	以小组为单位进行模拟	分组讨论，头脑风暴，情景模拟，助教录像、拍照	任务单，现场录像	整体统筹，随时指导，指挥录像、拍照	小组自设情节，进行模拟	60 分钟
5 检查	助教播放录像，查找问题，找出改进措施	展示录像 课堂讨论 教师点评 学生互评	多媒体设备	针对录像，安排查找问题，对各组进行点评	各组互评，小组成员互评	30 分钟
6 评估	针对上一环节发现的问题，点评，并明确正确的操作程序	总结点评	多媒体设备	教师对各组评分，对本学习任务做出总结	小组总结，得出各成员分值	30 分钟

案例：项目一教学实施设计

步骤	教学内容	教学方法	教学手段	教师活动	学生活动	时间分配 (90')
1 咨 讯	播放公益广告视频，导入学习任务：讨论“礼仪的内容和修养”，画出思维图	观看视频 了解案例 小组讨论	演示 PPT 相关视频	整体统筹，介绍典型案例、视频，导入学习任务	观看视频、听取案例	5 分钟
2 决	各组明确任务	教师指导	现场指导	整体统筹，现	了解学习任	5 分钟

策	务后,进行讨论之前的准备工作:查找相关理论知识、明确讨论方向等	各组讨论	小组讨论	场指导小组讨论	务的内容,开始小组活动	
3 计划	明确讨论方向和实施步骤	各组讨论	现场指导小组讨论	整体统筹,巡回指导	写出讨论思路,确认讨论路径	10 分钟
4 实施	小组各成员充分讨论	分组讨论 头脑风暴 画思维导图	现场指导小组讨论	整体统筹,随时指导	充分讨论,并画出思维导图	50 分钟
5 检查	针对各组的展示,查找问题,找出改进措施	成果汇报 教师点评 学生互评	各组汇报 互相点评	针对结果,安排查找问题,对各组进行点评	各组互评,小组成员互评	15 分钟
6 评估	针对上一环节发现的问题,点评	总结点评	成果点评	教师对各组评分,对本学习任务做出总结	小组总结,得出各成员分值	5 分钟

四、资源使用

(一) 教材选取的原则

理论与实用并重。对操作性的方法和技巧的介绍给予充足的篇幅并强调做到:具体、细致、实用。使读者学之能懂、会用。体例规范、完整,并有新的形式。每章有学习目标;正文表述符合要求;典型案例或插在正文中,或列于正文后,便于理论联系实际,增加可读性,提高学习兴趣;每章最后给出模拟与训练题,发动学习者动手、动身、动脑,使学习者的综合素质和实践能力通过模拟与训练得到提高。

(二) 推荐教材

《民航服务礼仪》付坤伟主编 上海:上海交通大学出版社,2017

《实用礼仪教程》李莉主编 北京:中国人民大学出版社,2005

(三) 参考的教学资料

《商务与社交礼仪》万锦红主编 北京:北京师范大学出版社,2012

《礼仪全书》田晓娜主编 北京:中国人民大学出版社,2006

《中国礼仪文化》刘青主编 北京:时事出版社,2009

《实用礼仪教程》鲍小平主编 北京：机械工业出版社，2011

（四）视频资源

金正昆礼仪视频

（五）网络资源

社交礼仪网 <http://www.eexb.com/>;

中国社交礼仪网 <http://www.shejiaowang.com.cn/>;

中华礼仪网 <http://www.zhlyw.net>

微课网址 <http://weike.enetedu.com/play.asp?vodid=164127&e=3>

（六）实践条件

航空模拟舱、特色教室、形体训练室

五、评价考核

课堂表现成绩占 20%，个人礼仪展示考核成绩占 50%，小组礼仪展示考核成绩占 30%。

具体评价标准如下：

环节	分项	标准要求	分值
课堂表现 20%	出勤	超过 3 次旷课没有成绩。	
	发言	发言一次加 1 分。	
个人展示 50%	发型	女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。 男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。	
	面部	清洁卫生、淡妆。	
	服饰	合体、色彩得体	
	手部	不留长指甲、不涂指甲油、清洁	
	态度	态度端正，面带微笑	
	表情	表情自然，目光亲切、微笑甜美	
	站姿	头正，两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，面带微笑，两肩平正并稍向后下沉，两臂自然下垂，收腹挺胸，臀部收紧，脚跟靠拢，两脚成夹角 45—60 度。 男士采用双手侧方式，女士采用腹前握指式。	

	走姿	头正，双目平视，表情自然平和，两肩平稳，手臂伸直放松，以肩关节为轴，大臂带动小臂自然前后摆动，摆幅以 35 度左右为宜，肘关节略弯曲。行走的轨迹应是一条直线。	
	坐姿	入座时走到座位前，转身后轻稳地落座，两腿并拢，两脚靠紧，大小腿折叠约 90 度，两手放于腿上（男士五指朝前放于腿上，女士两手交叠放于腿上），上体应自然挺直，背部成一平面，身体重心垂直向下，坐在椅子的三分之二处。 男士采用分膝式，女士采用侧点式。	
	蹲姿	下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上以左腿支撑身体。 男女均采用高低式。	
	鞠躬	头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾 15 度，目光约落于体前 1.5 米处，再慢慢抬起，注视对方。	
	引导	如需要引导客户时，应位于客户左侧或右侧前方 1.5 米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以客户步速为准。必要时给予语言提示。	
小组展示 20%	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。忌庸俗低级趣味。	
	形象	形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。才艺突出，体现出一定的艺术水平。	
	表情	表情自然、与节目内容相符合、具有可观赏性。	
	得体	与节目内容相符合，具有时代特征，忌过于暴露。 (所需服装、道具等自行准备)	