

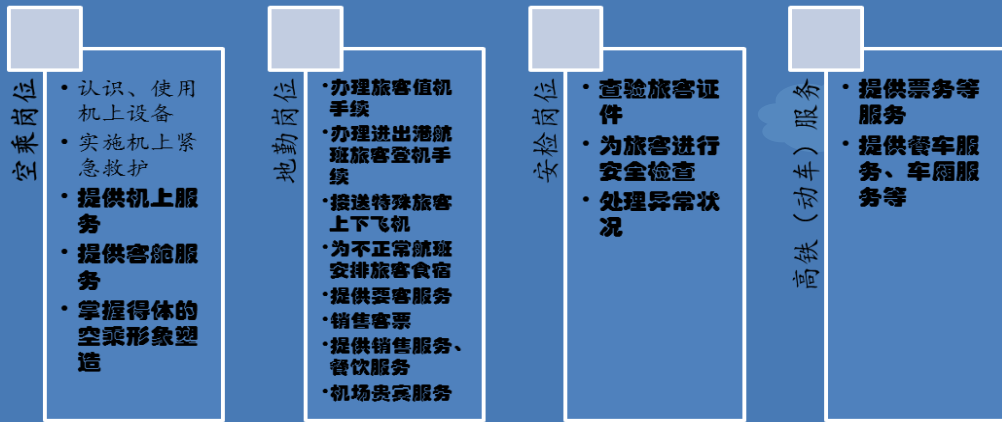
课程定位

《民航服务礼仪》是空中乘务专业课程体系中的**核心课程**，是一门注重做中学学中做，以做促练，以练促学的实践性较强的课程，在课程体系起到**承前启后**的作用，共计**64**课时，开设在**第一学年第二学期**。

一、本课程为空中乘务专业的**核心课程**

职业领域	岗位面向	主要就业岗位	相关就业岗位
1. 空中乘务员 2. 安检服务员 3. 地面服务人员 (其他)	初始 就业岗位	空中乘务员	机场VIP、票务、值机、高铁（动车）服务
		安检服务员	机场VIP、票务、值机、高铁（动车）服务
		地勤服务员	机场VIP、票务、值机、高铁（动车）服务
		高铁（动车）服务	机场VIP、票务、值机、高铁（动车）服务
	发展 就业岗位	空乘组长、乘务长	航空公司、机场、其他相关企业管理人员
		安检领班、主管	航空公司、机场、其他相关企业管理人员
		地勤领班、主管	航空公司、机场、其他相关企业管理人员
		高铁（动车）领班、主管	航空公司、机场、其他相关企业管理人员

表1 就业岗位职业面向分析



《民航服务礼仪》课程
起到**基础性和关键性**的作用

图1 职业岗位能力分析表

通过本课程学习，使学生能具备良好的个人礼仪修养和较强的服务意识，通过对航空服务礼仪基本知识的学习和养成训练，能够与其他空中乘务员一起协作，为旅客提供温馨的服务，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，与团队成员和谐相处，高效的完成团队任务。在空中乘务专业岗位职业能力的培养中，民航服务礼仪贯穿所有职业面向岗位基础能力和核心能力的培养，在岗位能力培养和毕业生就业能力培养方面起到**基础性和关键性**的作用。

二、本课程在课程体系中起到承前启后的作用

本课程在大学一年级第二学期开设，前导课程有：**民航概论**、**民航法律法规**、**民航心理学**等，平行课程有：**形体训练**、**职业形象设计**、**综合才艺**等，后续课程有：**民航客舱服务**、**民航旅客运输**、**安全实务实训**等



图2 前导平行后续课程示意图