

# 内容组织

《民航服务礼仪》按照乘客预订机票、办理值机、接受安检等的**五大场景**进行教学内容工作情境的划分，共分为**七个工作模块**，七个工作模块按照工作过程从**基础到综合**，从**简单到复杂**原则进行内容的序化

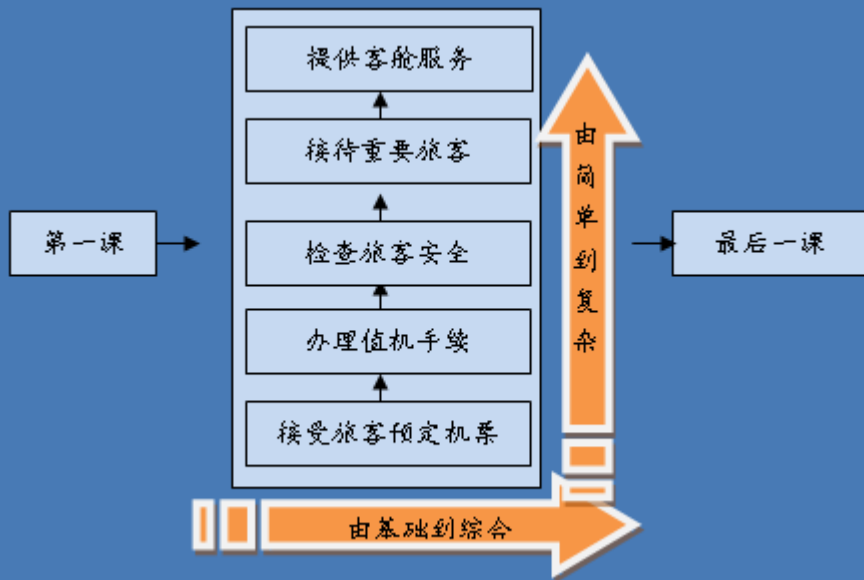


图1 内容组织流程图

介绍课程激发兴趣、接受旅客预定机票、办理值机手续、检查旅客安全、接待重要旅客、提供客舱服务、课程考核规划未来



介绍课程 激发兴趣



接受旅客预定机票



办理值机手续



提供客舱服务



接待重要旅客



检查旅客安全



课程考核，规划未来

图2 基于工作过程的七个工作模块及内容纵向组织示意图

依据工作模块确定教学模块，依据工作流程确定工作项目，每个工作项目依据典型工作确定工作任务

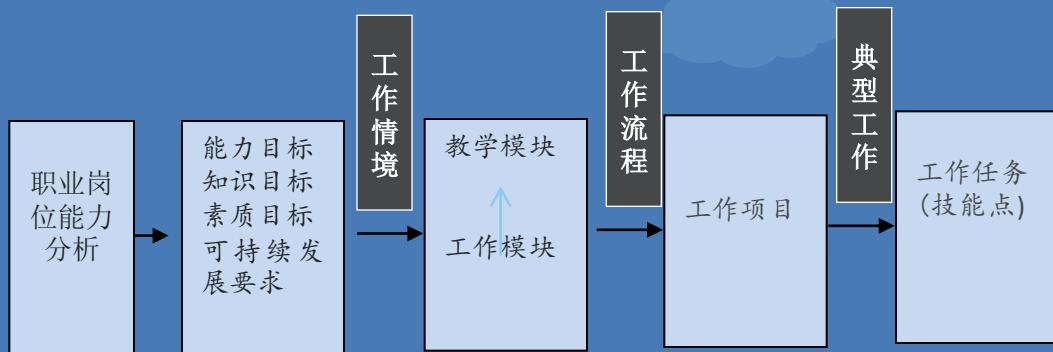


图2 内容横向组织示意图

依据内容纵向和横向矩阵组织规律，确定整体内容，见下表。

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； 2. 登录课程网站，了解客舱内容与组织、教学模式、考核方式等； 3. 讨论成为空乘要会哪些礼仪技能。	登录课程网站的记录、成为空乘要会礼仪技能清单	2
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	8
	接受电话预定	1. 符合礼仪要求接听电话 2. 懂电话预定程序	9. 接听一个顾客的预定电话； 10. 按照规范，受理该预定。	预订记录单、预订确认单、模拟机票	4
	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	2
	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

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
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. 正确的进行安全提醒广播。	过程录像、经验分享	2
	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