

《民航服务礼仪》 课程标准

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 吴韦娜

修订时间： 2016年5月

日照职业技术学院

课程标准

一、课程基本信息

课程名称：民航服务礼仪		
课程代码：31352	学分：4	学时：64
授课时间：第二学期	授课对象：空中乘务专业	
课程类型：(打钩，可多选) 专业必修课 <input checked="" type="checkbox"/> ，专业选修课，公共必修课，公共选修课，专业主干课 <input checked="" type="checkbox"/> ，基础课、文化课，其它分类：_____		
有关的先修课程：民航概论	有关的后续课程：客舱服务	

二、课程性质

该课程为空中乘务专业一门专业必修课和专业主干课程，其主要功能是让学生了解并掌握空中乘务专业各个岗位应具备的礼仪知识以及文明接待、礼仪服务的基本技能，使学生具备各岗位服务所需要达到的仪容仪表、言谈举止的基本要求，为学生职业能力和职业素养的整体提升打下基础。

三、课程定位

《民航服务礼仪》是空中乘务专业课程体系中专业学习领域的核心课程，为空中乘务专业一门必修课程，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，使学生能按照礼仪要求进行服务操作，完成服务任务，在学习过程中注重培养学生主动、热情、周到的服务意识和勤勤恳恳、任劳任怨、认真负责的职业精神。

在空中乘务专业岗位职业能力的培养中，民航服务礼仪是其中贯穿所有职业面向岗位的基础能力和核心能力，为学生就业面试的必考科目，对学生就业择业和职业素养的培养起到至关重要的作用（图2）。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1）。

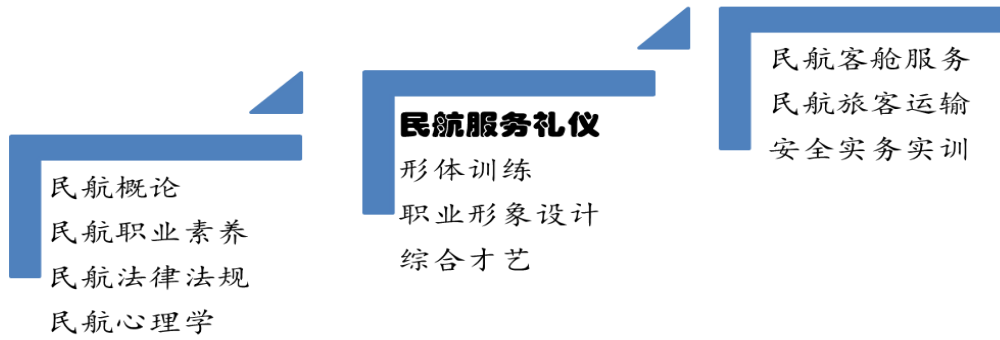


图1 前导后续课程示意图

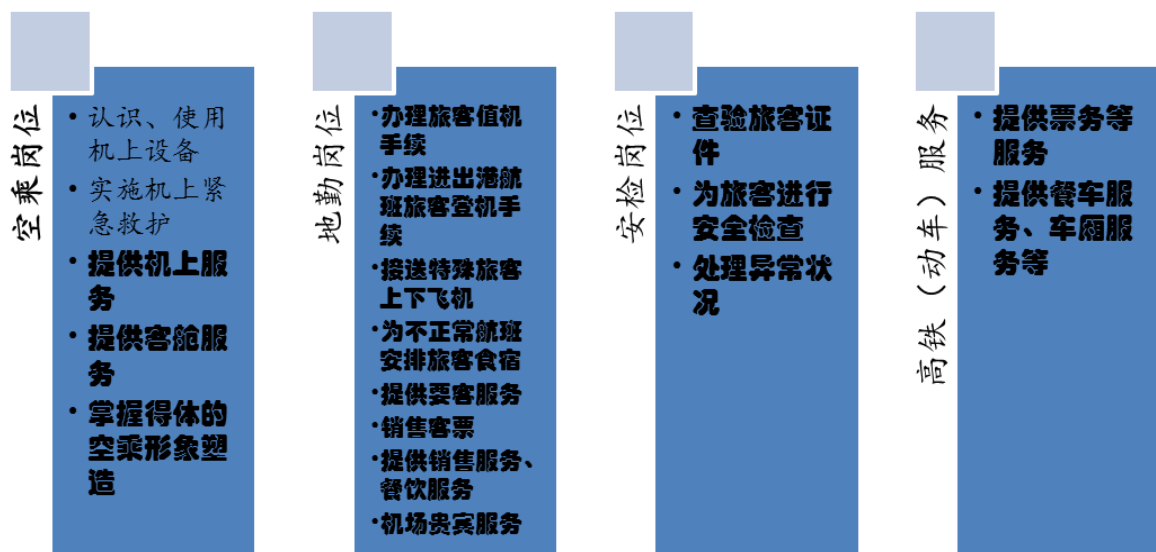


图2 空中乘务专业岗位职业能力示意图

四、课程目标

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。

四、课程内容及学时分配

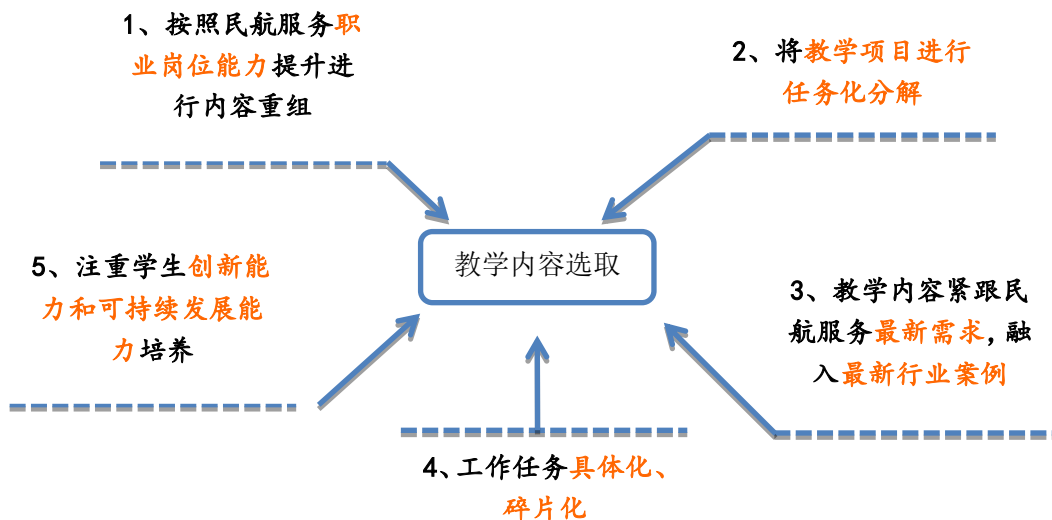
教学模块	项目名称	教学目标	工作任务（技能点）	学习成果	学时
第一课	介绍课程，激发兴趣	1. 了解本课程 2. 产生学习民航服务礼仪的兴趣	1. 观看《空姐的一天》视频，讨论优雅空姐的成长路径；2. 登录课程网站，了解民航服务礼仪的内容、教学方法、考核方式等；3. 讨论成为合格空乘要会哪些礼仪技能，应具备哪些职业素养。	列举礼仪技能清单和职业素质要求、完成一份职业生涯规划图	4
接受旅客 预定机票	准备个人礼仪	1. 会化妆 2. 会坐、站、行 3. 会搭配正装	4. 化妆；5. 正确的坐； 6. 正确的站；7. 正确的行；8. 正确着装。	个人妆容照片、坐姿照片、站姿照片、仪表照片和行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

五、教学内容设计

《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。



六、考核方式

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 10%	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)	

七、教材与教学资源选用

主教材：《民航服务礼仪》讲义，付坤伟

参考资料：《民航服务礼仪》，盛美兰

《空乘人员的形体与礼仪姿态塑造》，刘科、刘博

微课网址：

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

八、实施条件要求

（一）师资队伍要求

本课程的师生比为 1:7，专兼职教师的比例为 3:1，专任教师和兼职教师共同完成课程讲授，专任教师需要具有 3 年及以上礼仪相关培训，且在航空公司具有顶岗锻炼经历，具备双师素质，兼职教师需要了解行业最新发展动态，能够利用企业案例进行课堂授课，而且通过学院组织的教学能力培训和测评。

（二）教学场所要求

1、教学环境

形体房、航空模拟舱

2、设备要求

形体镜、把杆、多媒体视听设备（投影、功放音响、DVD 录音机等）。