

周次	地点	学时数	项目名称	任务名称	教学目标
第一周	特色教室	4	介绍课程,激发兴趣	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。	1. 了解本课程 2. 产生学习民航服务礼仪的兴趣
第二周	形体房化妆室	4	准备个人礼仪	4. 化妆;5. 正确的坐;6. 正确的站;7. 正确的行;8. 正确着装。	1. 会化妆 2. 会坐、站、行 3. 会搭配正装
第三周	特色教室	4	接受电话预定	9. 接听一个顾客的预定电话;10. 按照规范,受理该预定。	1. 会行点头礼、握手礼 2. 懂当面预定程序
第四周	特色教室	4	接受当面预定	11. 接待一个旅客的当面预定;12. 为旅客出票。	1. 会行点头礼、握手礼 2. 懂当面预定程序
第五周	形体房	4	微笑服务旅客	13. 利用“口含筷子法”、“口眼结合法”等练习真诚的微笑。	1. 会微笑
第六周	空乘模拟舱	4	办理值机服务	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。	1. 懂值机服务流程 2. 会送别、指引旅客
第七周	空乘模拟舱	4	查验旅客证件	17. 辨别各类证件。	1. 会问候旅客 2. 会甄别旅客证件
第八周	空乘模拟舱	4	检查旅客安全	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。	1. 会用手势指示旅客 2. 会用礼貌语言与旅客交流
第九周	形体房	4	采用手势对客服务	21. 正确使用横摆式、直臂式、斜臂式等手势礼服务旅客。	1. 知道各种服务手势

周次	地点	学时数	项目名称	任务名称	教学目标
第十周	形体房	4	迎接重要旅客	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。	1. 会向旅客行鞠躬礼 2. 会礼貌的向旅客问候
第十一周	形体房	4	提供餐饮服务	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。	1. 知道托盘的使用方法 2. 知道饮食的分发要求
第十二周	形体房	4	送重要客人登机	26. 为 VIP 提供接车服务; 27. 为 VIP 办理登机服务。	1. 了解 VIP 接车服务 2. 了解 VIP 登机注意事项
第十三周	空乘模拟舱	2	迎接旅客登机	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。	1. 会问候、欢迎旅客 2. 会指引旅客登机
	特色教室	2	广播欢迎词和注意事项	30. 正确的进行欢迎词广播; 31. 正确的进行安全提醒广播。	1. 会流畅、正确的广播
第十四周	空乘模拟舱	4	客舱巡视服务	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。	1. 了解客舱巡视的仪态 2. 指导客舱巡视的注意事项
第十五周	空乘模拟	4	送别旅客	37. 提醒旅客携带贵重物品; 38. 客舱门口送别旅客。	1. 了解送别旅客的流程
第十六周	形体房	4	课程考核, 规划未来	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。	1、对本课程进行全面考核 2. 学生展望未来的发展方向
备注					

教务员签名: _____

教学院长签名: _____

年 月 日

年 月 日