

《民航服务礼仪》 学习指南

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 刘安娜

修订时间： 2016年5月

日照职业技术学院

学习指南

一、学习思路指南

《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，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。

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，在岗位能力培养和学生就业能力培养方面起到基础性和关键性的作用。

二、学习目标指导

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。

三、学习内容提示

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	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

			仪技能，应具备哪些职业素养。		
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

四、项目学习指南

项目 1: 介绍课程, 激发兴趣

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	观看《空姐的一天》, 并提出问题进行分析。	1. 和学生共同欣赏《空姐的一天》, 并分组讨论服务礼仪在空姐一天工作中的有所用之处? 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生共同欣赏影片; 2. 分组进行讨论并回答问题; 3. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30

2 (任务 1)	讨论优雅空姐的成长路径	1. 教师请各小组思考民航服务行业未来和现在会有哪些不同? 在个人培养方面需要从哪些方面进行具体化?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对民航服务行业发展前景进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师请每位同学从民航服务行业发展前景角度出发, 讨论从乘务员走到乘务长、乘务教员等更高的岗位上, 怎样完成成长蜕变?	2. 每位同学进行一次自己的 SWOT 分析, 介绍自身的优势、劣势、机会和威胁	20
		3. 教师将讲解如何进行职业生涯规划	3. 小组选取某一位同学进行职业生涯规划展示, 其他小组同学进行点评, 教师点评示范后学生进行自身职业生涯规划完善	10
		4. 教师在学生制作过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	4. 学生在绘制中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	10
3 (任务 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	1. 教师组织一次“你的民航服务礼仪课”活动	1. 每个小组结合优雅空姐的成长之路, 制作本组的民航服务礼仪课, 主要包括课程内容、授课方法等	20
		2. 教师请其中一个小组介绍民航服务礼仪课的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行课程介绍, 其他小组点评	10
		3. 展示民航服务礼仪课程网站, 让同学们了解民航服务礼仪的内容、教学方法和考核方案	3. 各小组观看教师展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 完成课程对比列表	10
4 (任务 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. 教师根据以上总结的材料, 让学生讨论技能和素养的关系	1. 小组讨论, 对技能培养和素质养成的关系进行讨论	10
		2. 分配任务, 每组写出民航服务礼仪的技能要点和职业素养要点	2. 每组学生进行任务分工, 通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪的技能要点和职业素养要点	20
		3. 教师汇总点评意见、提供修改意见	3. 学生根据点评意见, 进一步修正	10

5 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容,并准备个人礼仪相关资料。			
课后体会	相关《实训小结》的填写以及《实训汇报》PPT的制作			

项目 2: 介绍课程, 激发兴趣

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	评价一下自己的仪容仪表	1. 给出问题:“评价一下自己的仪容仪表”引起学生对个人礼仪的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(4项)以及考核方案	1. 学生自愿对自己的仪容仪表做出评价; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2 (任务4)	分享化妆前后对比照	1. 给出问题:“请分享化妆前后对照”,引起学生对化妆重要性的认识 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己素颜照和化妆照; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	20
3 (任务5)	正确的坐姿	角色扮演,选择两个学生分别扮演标准坐姿和随意懒散坐姿	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对正确坐姿规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解正确坐姿要求,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相纠正。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
4 (任务6)	正确的站姿	1. 角色扮演,选择两个学生分别扮演标准站姿和松垮的站姿	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对正确站姿规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解正确站姿要求,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相纠正。	10
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳	3. 各小组观看教师讲解和展示,并与自己设计的课程内容进行对比,发表自己的见解	10

5 (任务 7)	正确的走姿	1. 角色扮演, 选择两个学生分别扮演标准走姿和随意的走姿	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对正确走姿规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解正确走姿要求, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相纠正。。	10
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解	10
6 (总结)	学生通过本次课的学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容, 并准备电话预定的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 3: 接受电话预定

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	分享自己的难忘一次拨打或接听服务热线的经历	1. 给出问题: “请分享自己的一次接听或拨打服务热线的经历。” 引起学生对电话礼仪的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己电话接听或拨打经历; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2 (任务 8)	符合礼仪要求的电话接待一个旅客	1. 教师请各小组思考电话接待应该遵守哪些礼仪规范?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对电话接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解接听拨打电话, 应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟预定员和旅客, 进行情景模拟。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	10
3 (任务 9)	按照礼仪规范, 受理电话预定	1. 在了解了当面接待的礼仪规范基础上, 教师组织学生讨论: 关于电话接听和拨打的规范和注意事项有哪些?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	20

		2. 教师请其中一个小组介绍电话接听拨打规范的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	30
		3. 教师结合各小组的讨论结果, 进行讲解接听和拨打电话的规范	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解	20
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单	20
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容, 并准备当面预定的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 4: 接受当面预定

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	分享自己的一次购买机票经历	1. 给出问题: “请分享自己的一次购票经历。” 引起学生对机票预定的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己的购票经历; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务 10)	符合礼仪要求的当面接待一个旅客	1. 教师请各小组思考当面接待应该遵守哪些礼仪规范?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对当面接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解当面接待旅客时, 应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟预定员和旅客, 进行情景模拟。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	10
3(任务 11)	按照礼仪规范, 受理当面预定	1. 在了解了当面接待的礼仪规范基础上, 教师组织学生讨论: 关于机票预定的规范和注意事项有哪些?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组介绍机票预定规范的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	30
		3. 教师结合各小组的讨论结果, 进行讲解机票当面预定的规范	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并发表自己的见解	20

		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单	20
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容, 并准备微笑服务的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 5: 微笑服务旅客

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	讨论: “微笑在服务中的作用”	1. 给出问题: “微笑在服务中的作用。” 引起学生对本项目的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(1项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己的看法; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务12)	符合礼仪要求的当面接待一个旅客	1. 教师请几名同学展示微笑, 并请其他同学评论。	1. 观察同学的展示, 并给出评论和建议	20
		2. 教师将讲解微笑的两种训练方法: 口眼结合法和口含筷子法, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员开始对着镜子训练, 并互相监督、纠错。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在训练中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	40
		4. 要求学生反复训练, 强化效果。	4. 反复训练, 真正掌握两种训练方法	40
3 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	20
作业	课后强化微笑训练, 并自拍微笑的视频。			
课后体会	搜集微笑操的视频, 观摩体会。			

项目 6: 办理值机服务

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
----	--------------	------	------	--------

1 (引入)	问题：“飞机座位是怎么确定的？行李是怎么托运的？”	1. 给出问题：“飞机座位是怎么确定的？行李是怎么托运的？”引起学生对值机服务的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学发表关于问题的看法和认知； 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务 13)	问候、示意旅客,询问其需求	1. 教师请各小组思考面对旅客,应该如何问候、示意并开口询问?	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对值机服务过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解接待旅客办理值机服务时,应遵守的迎接礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟值机员和旅客,进行情景模拟。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
3(任务 14)	按照礼仪规范,为一位旅客办理值机手续	1. 在了解了迎接旅客的礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:关于办理值机服务的规范和注意事项有哪些?	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	10
		2. 教师请其中一个小组介绍办理值机规范的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报,其他小组听取。	20
		3. 教师结合各小组的讨论结果,进行讲解办理值机服务的规范	3. 各小组观看教师讲解和展示,发表自己的见解	20
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	10
4(任务 15)	结束值机服务,送别旅客。	1. 引导学生思考:按照常理,办理完值机手续后,该如何送别旅客。	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	10
		2. 教师请其中一个小组介绍讨论结果,并模拟	2. 小组进行模拟,其他小组观摩。	10
		3. 教师结合模拟情况,进行讲解送别旅客的规范要求,要求其他小组进行模拟	3. 各小组观看教师讲解和展示,分组模拟	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	10
5 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容。			

课后体会	录制模拟视频，完成相关任务总结。
------	------------------

项目 7: 查验旅客证件

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”	1. 给出问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”引起学生对证件检查的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学发表关于问题的看法和认知； 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务16)	辨别旅客的各类身份证件	1. 教师请各小组思考如何快速，准确的辨别各类身份证件？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对安全检查服务过程中涉及到的证件类型进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解安全检查过程中，辨别身份证件的知识，并请出一位同学，指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员熟悉各类证件，并互相模拟检查证件。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误，提升技能，并进一步修正	10
3 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练，是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议，并自检学习训练的目标成效	10
作业	巩固对各类身份证件的认知。			
课后体会	录制模拟视频，完成相关任务总结。			

项目 8: 检查旅客安全

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”	1. 给出问题：“现代社会，人们会有哪些身份证件？”引起学生对证件检查的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(3项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学发表关于问题的看法和认知； 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	10
2(任务17)	查验旅客的证件和乘机手续	1. 教师请各小组思考如何快速，准确的辨别各类身份证件？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对安全检查服务过程中涉及到的证件类型进行仔细分析并归纳	10

		2. 教师将讲解安全检查过程中, 辨别身份证件的知识, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员熟悉各类证件, 并互相模拟检查证件。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	20
3 (任务 18)	对男性旅客进行安全检查	1. 教师请各小组思考对男性旅客进行安全检查的注意事项?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对安全检查服务过程中的注意事项进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟安全检查。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	20
4 (任务 19)	对女性旅客进行安全检查	1. 教师请各小组思考对女性旅客进行安全检查的注意事项?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对安全检查服务过程中的注意事项进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟安全检查。	20
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	20
5 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	20
作业	巩固对各类身份证件的认知。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 9: 采用手势对客服务

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	学生分享一下自己所学的手势, 并进行展示	1. 给出问题: 请学生展示所学到的手势礼仪。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学展示自己所掌握的标准手势; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30

2 (任务 20)	接待旅客过程中的手势使用规范	1. 教师请各小组展示接待客人过程中有哪些手势?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对当面接待过程中涉及到的手势礼仪规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解当面接待旅客时, 应遵守的手势礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟接待员和乘客, 进行情景模拟。	90
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	20
3 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	20
作业	预习下次课内容, 并准备迎接重要旅客服务的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 10: 迎接重要旅客

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	学生讨论什么是VIP客人	1. 给出问题: “什么是VIP客人以及VIP客人接待的注意事项有哪些?” 引起学生对VIP服务的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己对VIP的理解; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2 (任务 21)	在机场贵宾室门口, 鞠躬、问候、迎接VIP	1. 教师请各小组思考贵宾接待应该遵守哪些礼仪规范?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对贵宾接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解接待VIP旅客时, 应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟接待员和贵宾, 进行情景模拟。	10
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	10
3 (任务 22)	用引领手势将VIP引领至休息室	1. 在了解了贵宾室接待的礼仪规范基础上, 教师组织学生讨论: 贵宾室礼仪接待有哪些注意事项?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	20

		2. 教师请其中一个小组介绍引领贵宾规范的讨论结果	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟接待员和贵宾,进行情景模拟。	10
		3. 教师结合各小组的讨论结果,进行贵宾室VIP客人引领规范的讲解。	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	10
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容。			
课后体会	录制模拟视频,完成相关任务总结。			

项目 11: 提供餐饮服务

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	学生分享一下自己所学的VIP服务,并进行展示	1. 给出问题: vip 饮食服务的注意事项 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学展示自己所掌握的标准手势; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务23)	正确使用托盘进行餐食供给	1. 教师请各小组展示正确使用托盘进行酒水饮食等的提供	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对贵宾饮食服务过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解使用托盘供餐时的注意事项,应遵守的礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟接待员和贵宾,进行情景模拟。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
3(任务24)	人性化的为候机期间的VIP提供服务	1. 在了解了接待客人礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:人性化服务和紧急情况处理有哪些?	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组介绍讨论结果及小组讨论对策	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报,其他小组听取。	30

		3. 教师结合各小组的讨论结果, 进行讲解贵宾休息室内餐食服务的人性化	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单	10
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	20
作业	预习下次课内容, 并准迎接重要旅客服务的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 12: 送重要客人登机

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	请学生对 VIP 服务进行讨论	1. 给出问题: “什么是重要客人及重要客人的服务注意事项。” 引起学生对重要客人服务的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生自愿向老师和同学分享自己的对VIP服务的认识; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务25)	为 VIP 提供接车服务	1. 教师请各小组思考 VIP 服务的注意事项?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对 VIP 接车过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	20
		2. 教师将讲解 VIP 接车服务时, 应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟预定员和旅客, 进行情景模拟。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	10
3(任务26)	为 VIP 办理安检、登机服务	1. 教师组织学生讨论: 关于 VIP 客人办理安检及登机的注意事项?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组介绍 VIP 安检、登机规范的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	30
		3. 教师结合各小组的讨论结果, 进行讲解 VIP 安检、登机规范	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解	10

		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单	10
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	20
作业	预习下次课内容, 并准备送旅客登机的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 13: 迎接旅客登机

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	讨论迎接旅客登机前的准备工作都有哪些?	1. 给出问题: “请讨论迎接旅客登机前的准备工作都有哪些?” 引起学生对本课的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生分组讨论迎接旅客登机前的准备工作, 并派代表发言; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点。	30
2(任务27)	在机舱口、过道问候迎接旅客	1. 教师请各小组思考迎接旅客登机应该遵守哪些礼仪规范?	1. 小组分工协作, 通过查阅资料, 对迎接旅客登机过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳。	10
		2. 教师将讲解迎接旅客登机时应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相扮演空乘服务人员和旅客, 进行情景模拟。	10
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳。	3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正。	10
3(任务28)	正确使用服务手势指引旅客登机	1. 在了解了迎接旅客登机的礼仪规范基础上, 教师组织学生讨论: 指引旅客登机的服务手势有哪些?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组演示如何正确使用服务手势指引旅客登机。	2. 小组讨论选出一名代表进行演示, 其他小组观看。	10
		3. 教师结合各小组的演示结果, 进行指引旅客登机的规范手势。	3. 各小组观看教师讲解和展示, 并与自己设计的课程内容进行对比, 发表自己的见解。	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见, 结合模拟过程, 完成任务工单。	10

4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	10
作业	预习下次课内容,并准备广播迎接词和注意事项的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频,完成相关任务总结。			

项目 14: 广播欢迎词和注意事项

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	讨论飞机上哪些情况需要进行广播?	1. 给出问题:“飞机上哪些情况需要进行广播?”“引起学生对本课的兴趣。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生分组讨论飞机上哪些情况需要进行广播,并派代表发言; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点。	30
2(任务29)	正确的进行欢迎词广播	1. 教师请各小组搜集和查询各大航空公司飞机上的欢迎词广播。	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对各大航空公司飞机上的欢迎词广播进行仔细整理并归纳。	10
		2. 教师将讲解进行欢迎词广播时应遵守的礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后,小组成员互相模拟进行飞机上的欢迎词广播。	10
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳。	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正。	10
3(任务30)	正确的进行安全提醒广播	1. 教师请各小组搜集和查询各大航空公司飞机上的安全提醒广播。	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组演示如何正确的进行安全提醒广播。	2. 小组讨论选出一名代表进行演示,其他小组观看。	10
		3. 教师结合各小组的演示结果,进行讲解和指导。	3. 各小组观看教师讲解和展示,并与自己设计的课程内容进行对比,发表自己的见解。	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单。	10
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	10

作业	预习下次课内容，并准备广播迎接词和注意事项的相关资料。
课后体会	录制模拟视频，完成相关任务总结。

项目 15：客舱巡视服务

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	观看纪录片《中国空姐》中的空中客舱巡视，并提出问题让学生分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 和学生共同观看纪录片《中国空姐》中的空中客舱巡视，并分组讨论空中客舱巡视包括哪些内容？ 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务（5项）以及考核方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学生共同欣赏影片； 2. 分组进行讨论并回答问题； 3. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点 	30
2(任务31)	以正确的仪态进行客舱巡视	1. 教师提供案例“关注旅客热情周到 南航新疆客舱出台新举措”教师请各小组思考客舱巡视应该遵守哪些礼仪规范？	1. 小组分工协作，通过查阅资料，对当面接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	15
		2. 教师讲解客舱巡视时，应遵守的礼仪规范，并请出几位同学，指导其做出示范。	2. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟乘务员和旅客，进行情景模拟。	25
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误，提升技能，并进一步修正	20
3(任务32)	合适的提醒旅客收起小桌板	1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客收起小桌板？	1. 每个小组进行讨论，搜集资料，结合教材，给出答案。	5
		2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客收起小桌板的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报，其他小组听取。	5
		3. 教师结合小组的讨论结果，进行讲解合适的提醒旅客收起小桌板的礼仪规范，并请出一位同学，指导其做出示范。	3. 听取老师讲解、观看同学示范之后，小组成员互相模拟乘务员和旅客，进行情景模拟。	10
		4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误，最后总结归纳	4. 学生在情景模拟中纠正错误，提升技能，并进一步修正	5
4(任务33)	合适的提醒旅客打开遮光板	1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客打开遮光板？	1. 每个小组进行讨论，搜集资料，结合教材，给出答案。	5

		2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客打开遮光板的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	5
		3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客打开遮光板的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。	5
		4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	5
5 (任务 34)	合适的提醒旅客扣好安全带	1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客扣好安全带?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	5
		2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客扣好安全带的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	5
		3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客扣好安全带的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。	5
		4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	5
6 (任务 35)	合适的提醒旅客调直座椅靠背	1. 教师请各小组思考如何以正确的礼仪合适的提醒旅客旅客调直座椅靠背?	1. 每个小组进行讨论, 搜集资料, 结合教材, 给出答案。	5
		2. 教师请其中一个小组介绍合适的提醒旅客调直座椅靠背的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报, 其他小组听取。	5
		3. 教师结合小组的讨论结果, 进行讲解合适的提醒旅客调直座椅靠背的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。	3. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟乘务员和旅客, 进行情景模拟。	5
		4. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳	4. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	5
5 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练, 是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议, 并自检学习训练的目标成效	5
作业	预习下次课内容, 并准备送别旅客的相关资料。			
课后体会	录制模拟视频, 完成相关任务总结。			

项目 16: 送别旅客

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (引入)	讨论:飞机落地前服务客舱内五项安全检查	1. 给出问题:“回忆一下你乘坐飞机时,飞机落地前服务客舱内的五项安全检查是指哪五项?”引导学生自己思考、归纳和总结,并通过与正确答案的对比,加深学生的对知识点的理解和记忆。 2. 教师给出本单元课程要完成的工作任务(2项)以及考核方案	1. 学生分小组讨论并总结“飞机落地前服务客舱内五项安全检查的内容”; 2. 学生明确本次课程的工作任务、学习训练目标、以及考核点	30
2(任务36)	讲解符合礼仪要求的落地前的送客服务规范并进行情景模拟	1. 教师请各小组思考落地前服务礼仪有哪些?	1. 小组分工协作,通过查阅资料,对当面接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳	10
		2. 教师将讲解当落地前时,应遵守的送客礼仪规范,并请出一位同学,指导其做出示范。	2. 听取老师讲解送客规范、观看同学示范之后,小组成员互相模拟预定员和旅客,进行情景模拟。	30
		3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误,最后总结归纳	3. 学生在情景模拟中纠正错误,提升技能,并进一步修正	10
3(任务37)	讨论、总结关于落地前的礼仪规范和送客时的站位要求	1. 在了解了落地前的礼仪规范基础上,教师组织学生讨论:关于落地前的礼仪规范和注意事项有哪些?	1. 每个小组进行讨论,搜集资料,结合教材,给出答案。	20
		2. 教师请其中一个小组介绍落地前的礼仪规范的讨论结果	2. 小组讨论选出一名代表进行汇报,其他小组听取。	30
		3. 教师结合各小组的讨论结果,进行讲解落地前的礼仪规范和送客时的站位要求	3. 各小组观看教师讲解和展示,并与自己设计的课程内容进行对比,发表自己的见解	10
		4. 教师汇总点评意见、提供修改意见	4. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	20
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	20
作业	复习本次内容。			
课后体会	录制模拟视频,完成相关任务总结。			

项目 17: 课程考核,规划未来

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1 (任务38)	个人进行礼仪展示	1、将学生进行分组,说明考核方式和考核内容 2、教师对每小组每人的个人礼仪展示进行点评	学生以小组为单位进行个人展示	60
2 (任务39)	小组情景模拟展示	1. 说明考核方式和考核内容	1. 每个小组选取本课程的任一模块进行情景模拟演示 2. 学生根据点评意见,结合模拟过程,完成任务工单	40
		2. 教师对每小组的情景模拟演示进行点评。 3. 教师汇总点评意见、提供修改意见		20
3 (任务40)	职业发展的礼仪素养提高意愿	1. 引导学生对自己职业发展提出规划,并确定在礼仪素养提高方面的打算。	1. 个人思考,发表看法	40
4 (总结)	学生通过本次课项目学习和训练,是否达到本单元目标	专业教师、企业教师进行点评、总结	学生学习专业教师、企业教师点评建议,并自检学习训练的目标成效	20
作业	根据教师点评意见查漏补缺,小组检查。			
课后体会	完成相关任务总结。			

五、考核提示

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	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服	

展示 20%		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)	

六、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>