

任务 38 个人礼仪考核

任务 39 情景模拟考核

《民航服务礼仪》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 20%	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 30%	内容	可选取本课程的任一模块，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)	