

附件 4:

《民航服务礼仪》课程标准

编 制 人：李博
教研室审核人：向俊峰
二级学院审核人：
编 制 日 期：2023 年 5 月

一、课程基本信息

《民航服务礼仪》课程基本信息见表 1。

表 1 民航服务礼仪课程基本信息

课程名称	民航服务礼仪	课程代码	RW241026
学 时	32(理论: 10 实践: 22)	学 分	2
适用专业	空中乘务	课程性质	专业核心课

二、课程性质及任务

本课程是航空服务专业的一门理实结合的专业核心课程。本课程旨在帮助学生了解民航服务礼仪在民航事业中的重要作用，学习关于民航服务礼仪的基本知识，掌握民航服务形象礼仪，熟悉民航服务语言礼仪与地面服务礼仪，并能灵活运用客舱服务礼仪，懂得根据实际情况满足不同旅客的需求，尊重他国的风俗礼仪，展示大国风采，同时有意识地培养学生的爱国情怀和真情服务意识，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强“四个自信”，强化责任担当，提高学习能力，助力其成长为新时代合格的民航人。

三、课程设计思路

(1) 教学内容以“基本理论学习、经典案例讲解、情景模拟训练”为主线进行设计，教学过程强调基本知识理论学习与实际训练相结合，突出“理论够用，培养能力”的特色，通过虚拟行业课堂，着重培养、训练学生的基本从业规范和服务沟通能力，具有较强的职业性、实用性、人文性、训练性、可操作性特征。

(2) 贯彻“体验式教学”，构建“体验—理解—对话—反思”的教学模式，遵循“以学生为主体，以教师为主导，以能力为根本”的教学理念。

(3) 教学效果评价过程化，教学效果评价重点在于评价学生的综合职业能力。根据行动的过程和结果具有开放性的特征来制定具有多元项的课程评价标准，重视学生在典型工作情境中的案例学习、学生自我管理式学习及发现、分析、解决实际问题等方面的评价。

四、教学目标与要求

（一）教学目标

1. 素质目标

（1）在思想道德素质方面，培养学生以追求真善美为目标，使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等；具有较高的道德修养和高尚的道德情操，具备良好的社会责任感和良好的社会公德。

（2）在身心素质方面，通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，让学生掌握社交礼仪的基本常识，能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，树立安全和服务意识。

（3）在职业素质方面，能运用服务优美的动作礼仪知识待人待物。培养和提高学生文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。

2. 知识目标

（1）了解民航企业服务岗位对民航服务礼仪的要求。

（2）熟悉民航服务礼仪的基本理论。

（3）掌握民航服务人员的仪容仪表礼仪要求、姿态动作礼仪标准、服务语言礼仪技巧、基本工作礼仪程序、服务操作礼仪规范、纠纷处理礼仪方法。

3. 能力目标

（1）具备为旅客提供亲和微笑的能力；

（2）具备养成个人优雅气质的能力；

（3）具备较强的语言表达能力，善于与人沟通的能力；

（4）具备选择合体的服饰的能力；

（5）具备为旅客提供优质服务的能力；

（6）具备运用得体的言谈举止的能力；

（7）具备较强的心理素质和应变能力；

（8）具备运用各种服务动作礼仪的能力。

（二）教学要求

1. 为保证课程的全面实施，学校应配备相应的教辅资料、仪器、工具等支持教学。

2. 充分利用行业资源，邀请校企联办单位的优秀人员到校不定期的进行指导，调整和提高课程的实用性。

3. 搭建产学合作平台，充分利用企业资源，满足学生参观学习，实训和实习的需要。并在合作中关注学生的能力发展和教学内容的调整。

五、课程教学内容

以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘服务专业，树立良好的职业道德和服务意识，掌握空乘服务工作的特点、服务程序、服务方

法及服务要求,了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及空乘管理方面的基础知识,培养学生在空乘服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力,使学生掌握空乘服务的操作技能和技巧,成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。

(一) 教学内容与安排

《民航服务礼仪》课程教学内容与安排见表 2。

表 2 《民航服务礼仪》课程教学内容与安排

序号	学习任务	子任务	教学目标	教学内容	教学方法	学时	
						理论	实践
1	项目一 民航服务 礼仪概述	任务一 认识礼仪 任务二 认识民航 服务礼仪	知识目标:掌握空 乘礼仪的职业素 养的重要性。 技能目标:掌握礼 仪的基本要求。 素质目标:调整良 好情绪,提升气 质,培养优质服务 理念。	1.让学生了解乘务礼仪的 概念以及航空公司的要求 和原则 2.让学生讨论现实案例分 析 3.让学生知道中西礼仪差 异以及航空礼仪基本要求和三要素。	演示法、讲 授法、互动 法	4	
2	项目二 民航服务 形象礼仪	任务一 熟悉民航 服务人员的 服饰礼仪 任务二 掌握民航 人员的仪 容礼仪	1.了解职业形象 的重要性。 2.掌握职业形象 礼仪的基本要求。 3.学会整体气质 搭配。	1.通过讲授让学生乘务礼 仪对妆容的基本要求 2.让学生按照自己的形象 塑造属于自己的乘务职业 仪表。 3.通过图片、操作掌握其他 用品和饰品佩戴。	演示法、讲 授法、互动 法		4
3	项目三 民航服务 语言礼仪	任务一 交 谈礼仪 任务二 电 话礼仪	1.掌握语言礼仪 的基本内容。 2.能将交谈礼仪 灵活的运用到飞 行服务中去。 3.能在服务情境 中按照语言礼仪 的要求正确表达。	1.通过讲授、图片让学生了 解交谈礼仪。 2.通过图片视频资料和示 范,让学生掌握交谈的原则 与禁忌。	演示法、讲 授法、互动 法		6
4	项目四 民航地面 服务礼仪	任务一 掌握值机 服务礼仪 任务二 掌握安检	1.掌握地面服务 工作中各个流程 的服务礼仪。 2.能够及时、有效 地解决旅客的各	1.通过讲授、图片和示范视 频让学生了解民航地面服 务礼仪。 2.通过案例分析,让学生学 会思考,提高学生的分析能	演示法、讲 授法、讨论 法		6

		服务礼仪 任务三 掌握问询 服务礼仪	种问题。 3.增强安全责任 意识,始终把旅客 的生命安全放在 第一位。	力和解决问题的能力。			
5	项目五 民航客舱 服务礼仪	任务一 了解登机 前礼仪 任务二 掌握迎送 服务礼仪 任务三 掌握客舱 巡视服务 礼仪 任务四 掌握特殊 旅客服务 礼仪	1.掌握客舱服务 工作中各个流程 的服务礼仪。 2.能够运用各种 礼仪完成客舱服 务工作。 3.培养良好的团 队协作意识。	1.通过讲授、图片和示范视 频让学生了解民航客舱服 务礼仪。 2.通过案例分析,让学生学 会思考,提高学生的分析能 力和解决问题的能力。	演示法、讲 授法、情景 模拟法		6
6	项目六 民航外事 礼仪	任 务 一 了解民航 外事礼仪 原则 任 务 二 了解主要 客源国礼 仪风俗	1.了解其他国家 的礼仪风俗。 2.提升职业素养。	1.通过讲授、图片和视频让 学生了解民航外事礼仪原 则和主要客源国风俗。 2.通过案例分析,让学生学 会思考,提高学生的分析能 力和解决问题的能力。	演示法、讲 授法、讨论 法		6

(二) 实验(实训)安排

课程中开设的实验(实训)见表3。

表3 实验(实训)安排表

实验一:	实验目的	掌握职业形象礼仪的基本要求
	实验内容	民航服务形象礼仪
	仪器设备	无
	场地要求	形体房
	成果形式	小组实操展示
	考核	以4人乘务组为单位,创设一定的工作场景,通过角色扮演来演练仪容仪表。
	学时	4
实验二:	实验目的	能在服务情境中按照语言礼仪的要求正确表达
	实验内容	民航服务语言礼仪

	仪器设备	无
	场地要求	多媒体教室
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位，创设一定的工作场景，通过角色扮演来演练语言运用。
	学时	6
实验三：	实验目的	掌握地面服务工作中各个流程的服务礼仪
	实验内容	民航地面服务礼仪
	仪器设备	行李箱等
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位，创设一定的工作场景，通过角色扮演来演练地面服务礼仪。
	学时	6
实验四：	实验目的	掌握客舱服务工作中各个流程的服务礼仪
	实验内容	民航客舱服务礼仪
	仪器设备	模拟舱内设备
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位，创设一定的工作场景，通过角色扮演来演练客舱服务礼仪。
	学时	6

（三）课程思政教学建议

通过完成工作任务培养学生独立思考学习的能力，良好的道德品质，沟通协调能力和团队合作精神；培养学生勤于思考、刻苦钻研、勇于探索的良好作风。培养学生养成良好的个人礼仪修养；培养学生的团队合作意识，展现自我，善于协作，发挥团队力量；培养较强的服务意识，为乘客提供优质服务；培养较强的语言表达能力，善于与人沟通；培养处理特殊情况的应变能力和较强的心理素质；培养刻苦耐挫的从业精神，在学习和社会实践中不怕困难、百折不挠、磨炼意志；培养评判创新能力，在学习和讨论中积极开展评判性思考，提高分析问题和解决问题的能力，注意学习的创意性。

《民航服务礼仪》课程思政教学设计见表 4。

表 4 《民航服务礼仪》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	客舱服务礼仪	礼仪规范的很多课程资源中蕴含着传统文化、行为习惯、个人品格和职业素质的优秀品质，要充分发挥其“道德规范作用”；搜集知行合一、以礼导行的经典案例，发挥其“行为规范作用”；搜集丰富学生精神涵养的经典案例，发挥其以“德树人的作用”；搜集塑造学生形象气质的经典案例，发挥其“职业形象的作用”；搜集培养学生礼仪素养的经典案例，发挥其“职业素养的作用”。
2	地面服务礼仪	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持知识传授与价值引领相结合，充分发挥《客舱服务与管理》课程的德育功能，综合运用培养学生理想信念、价值取向、社会责任等题材与内容，提炼专业课程中蕴含的文化基因和价值范式，将其转化为具体生动的有效教学载体，在专业知识学习中融入理想信念的精神指引。
3	民航服务形象礼仪	培养学生以追求真善美为目标，使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等；具有较高的道德修养和高尚的道德情操，具备良好的社会责任感和良好的社会公德。通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，让学生掌握形象塑造的基本常识，能按岗位要求修饰自己的仪容仪表和言谈举止，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，树立安全和服务意识。能在飞行服务过程中始终保持良好的职业形象待人接物。具有文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。
4	客源国及宗教礼仪	以事实为依据，通过多渠道多角度广泛搜集公开发布的体现社会主义核心价值观和民航精神的翔实案例，分类整理，甄选内容，适时更新、基于信息技术深度挖掘思政要素、突出重点、注重实效。“以学生为中心”设计在线学习路径，以任务和问题为驱动，以学生和资源的互动为主线，增强学生的学习黏性，引导学生自主查阅资料、提出问题、讨论解惑；由学生自主召开分组视频会议，交流思路、互通资料、共享案例、众筹心得；教师积极参与学生的研讨，形成互教互学的“学习共同体”，既培养学生的沟通、协作技能，也强化认知和责任，实现价值引领、知识传授和技能培养的多维育人目标有机统一。

六、实施和保障

（一）教师要求

要求教师具有普通话二甲证书；掌握社交、商务、民航基础礼仪；教师情绪饱满，语言清晰流畅，旁征博引，知识面较广，时间分配恰当，教学态度认真，教学方法新颖，有高度的责任感，授课仪态端庄，声音清晰，富有教学激情，教学内容丰富，重点突出。掌握民航服务要求和特点、了解社交礼仪的基本原理、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。

（二）实践教学条件要求

模拟舱、多媒体教学系统。

（三）教学方法建议

本课程遵循“教师引导，学生为主”的原则，采用讲解、多媒体演示、场景模拟法、讨论、翻转课堂等多种方法，努力为学生创设更多知识应用的机会。

（1）讲解法：主要用于讲授本课程的基础知识、实用沟通技巧等理论性较强的知识。

（2）多媒体演示法：在讲解过程中，借助音频、视频、图片等直观手段来呈现教学内容，在激发其学习兴趣和积极性的同时，不断提高其知识储备能力和综合文化素质。

（3）场景模拟法：针对所教内容布置任务，引导学生通过情景化的模拟训练来提升知识的实际应用能力和职业素养。

（4）讨论法：根据知识点，鼓励学生运用所学知识进行主题讨论，使其在讨论中逐步提升交际能力、思辨能力、解决实际问题的能力等。

（5）翻转课堂法：坚持学生的主体地位，鼓励学生在课上对自己学到的知识点进行分享和讲解，并对其讲解进行补充和评价，不断完善学生的知识结构，加深其对所学知识的理解。

教师在教学过程中，可根据学生的实际情况灵活选用教学方法，因材施教，尽量照顾到每一个学生的学习需求。

（四）教材选用和编写建议

该课程的教材选用或编写标准应依据空中乘务专业调查报告和空中乘务人才培养方案，以教育部关于空中乘务专业的要求和民航总局关于空乘人员的素质、能力要求为依据，遵循权威性、系统性、适用性、实践性和前瞻性的原则，以高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、规范的课程体系、合理的课程内容与有效的方法的基础上，让学生能全面提升自己的体能和形象，锻炼自己的心理适应和承受能力，提高自己的专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力，使学生在空乘职业生涯中走得更好、更远。

（五）课程资源

1. 为保证课程的全面实施，学校应配备相应的教辅资料、仪器、工具等支持教学。

2. 充分利用行业资源，邀请校企联办单位的优秀人员到校不定期的进行指导，调整和提高课程的实用性。

3. 搭建产学合作平台，充分利用企业资源，满足学生参观学习，实训和实习的需要。并在合作中关注学生的能力发展和教学内容的调整。

七、考核与评价

本课程采用过程考核与终结考核相结合的评价体系。过程考核采用上课考勤、实习实训、课堂讨论、角色扮演等多种手段进行综合考评，终结考核以理论测试为主。

平时考核（40%）采用上课考勤、实习实训、课堂讨论、角色扮演等多种手段进行综合考评。期末测试（60%）以理论测试为主，辅以现场测试，以考核学生对课程主要知识点的理解与应用能力。

关注评价的多元性，实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

评价形式多元化。可选择笔试（开卷或闭卷），业务操作、课堂提问、课后作业、现场演讲等个人或团队考试形式进行评价。

评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

八、其他

课时分配是一个指导性方案，教学过程中在保证达到教学基本要求的前提下，可自行调整。