

重庆市九龙坡职业教育中心

航空服务专业《民航服务礼仪》课程标准

一、前言

（一）课程性质

本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生能掌握航空服务礼仪的基本规范，具备在民航服务实际工作中的接待分析能力、解决问题的能力，能胜任民航客舱服务、地面服务等岗位工作。

并行课程有《体能训练》、《民航概论》、《民航服务人员形体训练》、《民航服务心理学》、《民航服务沟通与播音技巧》，后续课程有《民航客舱服务》、《民航地勤服务》、《民航旅客运输》。

（二）设计思路

理念。本课程的设计思路主要应以教育部发布的本专业教学标准为依据，结合典型工作任务与职业能力分析结果，确定课程目标，设计课程内容。遵循能力本位职业教育思想，以工作任务和职业实践为主线，序化课程内容及结构，设计教育教学活动。

目标。本课程基于民航服务岗位职业能力和职业资格要求，结合中职学生身心发展特点，依据职业能力分析结果制定包括知识、技能、态度三个方面的课程总体目标和具体目标。教材编写、教师授课、教学评价都应在依据这一目标定位进行。

内容。本课程从知识、技能和态度三个方面对课程内容进行规划与设计，

以使课程内容更好地与工作岗位对接。要求学生能规范进行民航服务人员职业形象塑造、灵活运用民航服务人员语言礼仪、民航服务人员岗位礼仪、民航服务人员社交礼仪、风俗礼仪。

方法。本课程教学以项目教学、情景教学、互动教学等为主要方法，教学过程与工作过程密切结合。教学可在形体室和航空实训室等环境中进行。在学习情境中，建议通过多媒体教学、合作教学、教师示范和学生实际操作，实施情景化教学。给学生提供更多的角色模拟，规范礼仪行为。可设计的项目包括民航服务人员职业形象塑造、民航服务人员语言礼仪、民航服务人员岗位礼仪、民航服务人员社交礼仪等项目。

教材。本课程教材按项目组织，每一个项目的学习都以礼仪标准和规范为载体，以工作任务为中心整合，结合民航客舱服务、民航地勤服务等课程知识，实现民航服务礼仪的在岗位中的灵活运用。

本课程建议课时为 144 课时。

二、课程目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，学生能具有从事民航客舱服务、地面服务等岗位工作所必须的知识、技能和态度，成为具有良好形象、气质的民航服务技能型人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）能了解民航服务礼仪的基本概念、常识、方法、技巧；
- （2）能描述民航服务人员职业形象塑造的要求；
- （3）掌握民航服务人员语言礼仪的基本知识；

- (4) 掌握民航服务人员不同岗位的礼仪基本知识；
- (5) 能描述民航服务人员见面、交谈、接待礼仪的规范标准；
- (6) 能熟悉风俗礼仪基本知识。

2. 技能目标

- (1) 能按照民航服务礼仪规范进行自我形象塑造；
- (2) 能熟练运用语言礼仪进行与客交流；
- (3) 能熟练运用民航服务岗位礼仪进行对客服务；
- (4) 能熟练运用社交礼仪进行客户接待。

3. 情感态度目标

- (1) 形成对服务礼仪的正确认识；
- (2) 能养成严谨细致的职业妆容、着装习惯；
- (3) 能具备民航服务专业形象的标准职业仪态；
- (4) 能具备较强的语言表达能力和理解交流能力，提高服务效能；
- (5) 深化对客服务意识，提高业务能力、提升服务品质；
- (6) 养成继续学习的良好习惯。

三、课程内容和要求

序号	工作任务	知识要求	技能要求	参考学时
1	民航服务礼仪概述	熟悉掌握礼仪、服务、民航服务和民航服务礼仪的内涵； 能描述民航服务礼仪的标准； 能熟悉民航服务人员需具备的素质、能力和基本要求。	能根据民航礼仪规范进行礼仪评价。	12
2	民航服务人员职业形象塑造	能描述民航服务人员仪容要求； 能描述民航服务人员仪表要求； 能描述民航服务人员仪态要求；	能熟练完成职业妆容； 能熟练完成规范的职业着装； 能规范使用站、坐、行、蹲基本仪态； 能灵活运用手势礼仪和表	48

			情语；	
3	民航服务人员语言礼仪	掌握礼貌用语、文明用语、民航服务用语、通信用语和书面用语的规范和要求； 掌握化解矛盾冲突的语言技巧。	能按照礼仪规范使用各类语言； 能运用语言技巧化解矛盾。	16
4	民航服务人员岗位礼仪	能描述登机前礼仪规范； 能描述客舱迎送礼仪规范； 能描述客舱巡视礼仪规范； 能描述客舱广播礼仪规范； 能描述客舱送餐服务的礼仪规范； 能描述能掌握民航候机楼值机服务礼仪规范； 能描述问询服务礼仪规范； 能描述VIP要客服务的礼仪规范。	能按照服务礼仪规范要求，流畅地完成空中乘务服务工作； 能按照服务礼仪规范要求，流畅地完成民航地面服务工作； 能按照礼仪规范进行民航空中乘务及地面服务异议处理。	34
5	民航服务人员社交礼仪	能掌握社交礼仪基本知识； 能描述致意、握手、介绍、名片礼仪规范； 能了解交谈的技巧； 能了解打接电话的艺术； 能描述接待礼仪的标准和要求。	能遵守见面礼仪、交谈礼仪以及接待礼仪的规范要求，实现人际交往的圆融性； 能按照礼仪规范，完成机票预定及售票服务； 能按照礼仪规范，完成接待任务。	20
6	风俗礼仪	能掌握各类宗教的基本知识； 能了解重要客源国礼俗以及各国色彩、数字、花木的礼仪寓意。	能遵守宗教礼仪规范要求，遵守客源国礼俗，满足客户的精神需要。	10
机动学时				4
合计学时：				144

四、实施建议

（一）教材编写

1.要求。编写教材必须根据本标准。本课程标准为最低标准，教材内容应有所拓展，充分体现通用性、实用性和先进性，反映新技术，新工艺，体现地区行业特点。

2.理念。以工作任务为主线设计教材，将专业知识分解成若干项目。

3.形式。教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣和加深学生对客舱服务的认识。

（二）教学方法

1.项目教学。本课程在教学过程中，应立足于加强学生实际应用能力的培养，采用项目教学法，通过任务驱动型项目提高学生学习兴趣。

2.情境教学。要创设工作情境，加强操作训练，紧密结合职业能力考核来开展教学。

3.互动教学。教学关键是现场教学，教与学应很好互动，教师示范，学生操作，学生提问、教师解答、指导。

4.分组教学。采用分组教学的模式进行。教师应从学生的实际出发，因材施教，着力培养学生对本课程的兴趣，从而提高学生学习的主动性和积极性。

（三）教学评价

1.主体。本课程学生成绩考核的主体应包括学生自己、同学、教师和相关企业人员。

2.要素。本课程评价的内容包括民航服务基本知识、民航服务人员职业形象塑造、民航服务人员语言礼仪、民航服务人员岗位礼仪、民航服务人员社交礼仪、风俗礼仪，权重分别为 8%、34%、12%、25%、14%、7%。

3.过程。本课程评价包括学生平时学习表现（课堂、课外）、平时测验、期中及期末考试、企业实践及实训实习等。权重分别为 30%、20%、30%、20%。

4.方法。本课程评价的方法包括观察法、考试、实训考核等。

（四）资源建设

1.实习实训资源

(1)校内实训条件要求。本课程教学需配备校内化妆间、形体训练室、模拟航空实训室。

(2)校外实训实习条件要求。企业接收学生实习的能力，不能超过员工总数的 20%，不能超过具体岗位的 30%。目前需满足实训实习的企业 8—10 家，能满足民航服务礼仪课程内容的实习岗位。

2.课程资源教学资源要求。建设专业教学资源库，包含电子教案、教学课件、教学微课、教学视频、习题库、实训手册、教学案例。

3.师资队伍建设要求

数量。学校按 1:20 的师生比配备本专业专任教师，其中，专业课教师应占 60%以上。目前本课程每三个教学班需 1 名教师。

素质。教师应具有双师型的工作能力，具有与课程内容相关的客舱及地勤服务能力，边操作、边讲解、边指导。

(五) 其他说明

本课程教学标准适用于中等职业学校航空服务专业。

起草人：胡瑶、王欢

工作单位：重庆市九龙坡职业教育中心

审稿人：胡瑶