

## 《民航服务礼仪》

### 【Aviation service etiquette】

#### 一、基本信息

课程代码：0060474

课程学分：2.0

面向专业：航空服务系空乘

课程性质：系级必修课

开课院系：航空服务系

使用教材：

《民航服务礼仪》 编者：洪沁、郝姚丹 出版社：中国民航出版社

版本：2018年8月第1版第1次印刷

辅助教材：1.《民航服务与人际沟通》 编者：宋文静、余辉 出版社：科学出版社

2.《服务礼仪标准培训》 编者：纪亚飞 出版社：中国纺织出版社出版社

3.《礼仪学》华中师范大学出版社出版

#### 二、课程简介

《民航服务礼仪》是引导学生树立正确的礼仪观念，纠正、弥补他们在礼仪方面的缺失，为后续专业课程的学习打下基础。通过此课程的学习了解民航服务中服务人员仪容、仪表、仪态、语言、社交礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪和客源知识，包括宗教礼仪和中外习俗，是航空服务人员必须了解和掌握的课程。学生通过本课程的学习，可以规范学生的行为举止，更好的提升民航服务人员形象。

#### 三、选课建议

该课程适合空中乘务专业的大一学生、空服专业学生以及服务专业的所有学生。

#### 四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L011: 爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。	●
L013: 奉献社会，富有爱心，懂得感恩，自觉传承和弘扬雷锋精神，具有服务社会的意愿和行动，积极参加志愿者服务。。	
L015: 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。	
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	
L022: 能用流利的外语与国外乘客交流，进行双语广播。	
L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	

L024: 能操作客舱服务设备和应急设备, 并为旅客提供客舱及地面服务。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	●
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	●
L064: 了解行业前沿知识技术。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

## 五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L011	热爱祖国, 热爱同学, 积极学习, 为人热忱, 富于爱心, 懂得感恩, 认真对待每节课	讲课、实践 练习	课堂实践 课堂互动
2	L031	理解他人的观点, 尊重他人的价值观, 能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。	讲课、实践 练习	课堂实践 课堂互动
3	L061	同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想。	讲课, 实践 练习	课堂实践 课堂互动

注: 教学大纲电子版公布在本学院课程网站上, 并发送到教务处存档。

## 六、课程内容

### 第一章 礼仪概述（理论课时：2 实践课时：1）

#### 第一节 礼的起源与发展

#### 第二节 “礼”“仪”释义

#### 第三节 礼仪的原则和特征

#### 第四节 当代礼仪的复兴

知识目标：了解礼的起源和发展，掌握礼仪的原则和特征

能力目标：通过礼仪的学习，可以提高学生的表达能力，组织能力，在团体活动中培养学生的团队精神和合作精神

情感目标：通过服务礼仪的学习，可以提高学生的一个服务礼仪意识，掌握民航服务礼仪的要求

教学难点：礼仪的基本原则及特性

### 第二章 民航服务礼仪的基本原则（理论课时：2）

#### 第一节 服务礼仪概述

#### 第二节 影响民航服务发展的主要因素

#### 第三节 民航服务礼仪的要求

#### 第四节 民航服务礼仪的基本原则

知识目标：1.了解并掌握服务和礼仪的基本概念

2.了解影响民航服务礼仪发展的因素

3.学会民航服务礼仪的基本要求和原则

能力目标：通过服务礼仪的学习，可以提高学生的一个服务礼仪意识，掌握民航服务礼仪的要求

情感目标：通过服务礼仪的学习，可以提高学生内在品质与素养

教学难点：民航服务中的心理效应

### 第三章 民航服务人员仪容仪表礼仪（理论课时：2 实践课时：2）

#### 第一节 面部修饰礼仪

#### 第二节 发型修饰礼仪

#### 第三节 服饰礼仪

知识目标：学生可以了解民航服务礼仪的仪容仪表仪态的内容和意义

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

能力目标：经过民航服务礼仪仪容仪表仪态的学习，可以让学生在生活当中保持良好的一个外在形态，积极向上的精神面貌

情感目标：通过民航服务礼仪仪容仪表仪态的学习，可以提高学生的审美能力，感受内在美和外在美的同样重要性

教学难点：着装色彩搭配技巧、配饰的技巧及礼仪

#### **第四章 民航服务仪容仪表礼仪（理论课时：2 实践课时：2）**

##### 第一节 姿态举止规范

##### 第二节 仪态举止礼仪

##### 第三节 致意礼节

知识目标：1.学习民航服务礼仪姿势仪态举止规范

2.学习民航服务礼仪、仪态举止礼仪

3.学习民航服务礼仪致意礼节

能力目标：通过民航服务仪态举止礼仪的学习，学生们可以把学习到的民航服务礼仪的内容渗透到生活和工作当中

情感目标：经过民航服务举止礼仪的学习，可以让学生在生活当中保持一个良好的举止仪态，展现礼仪之美

教学难点：站姿、走姿、坐姿、蹲姿、服务手势

#### **第五章 民航服务语言礼仪（理论课时：1 实践课时：2）**

##### 第一节 有声语言礼仪

##### 第二节 无声语言礼节

知识目标：1.了解语言的分类

2.掌握有声语言礼仪和无声语言礼仪的内涵和区别

能力目标：通过民航服务里，语言礼仪的学习可以让学生掌握有声语言和无声语言的内涵和区别，可以根据不同的情境，对于有声语言和无声语言的应用

情感目标：通过语言礼仪的学习，学生可以应用到工作当中，并且体现出语言礼仪的魅力，体现出学生的个人的修养

教学难点：有效的服务沟通技巧、民航服务情态语言

#### **第六章 社交礼仪（理论课时：1 实践课时：3）**

##### 第一节 日常社交礼仪

##### 第二节 公共礼仪

### 第三节 职场礼仪

知识目标：1.理解社交礼仪基本概念，并能够在工作中运用所学知识，掌握正确的礼仪规范

2. 了解日常交往中的见面与告别礼仪、通信礼仪等规则

3. 熟悉各项求职礼仪和职场礼仪，并能够对求职和工作有实际的帮助

4. 掌握民航礼仪的规范要求，并能够在工作中正确运用民航服务的礼仪要点

能力目标：能正确理解和掌握日常礼仪的规范要求，学会在人际交往中的方方面面所应遵循的礼仪规范。

情感目标：通过对礼仪规范的了解及规则，培养学生的自律及行为准则

教学难点：民航服务人员的礼仪规范

## 第七章 商务礼仪（理论课时：1 实践课时：2）

### 第一节 商务涉外礼仪

### 第二节 商务接待礼仪

### 第三节 商务会议礼仪

### 第四节 商务仪式礼仪

知识目标：1.了解基本的商务礼仪知识

2. 了解商务涉外礼仪的概念，并能在商务活动中遵守、运用商务涉外礼仪的原则。

3. 掌握商务礼仪的迎接环节、招待环节、相送环节的基本工作和礼仪规范。

4. 掌握并实践练习操作签字仪式、剪彩仪式和颁授仪式

能力目标：能够正确掌握商务礼仪的规范要求，理解各个国家和地区对于礼仪标准的规范要求及不同的使用方法

情感目标：民航企业中，常常涉及一些商务活动，民航服务人员需了解基本的商务礼仪和规范要求

教学难点：各个国家和地区对于礼仪标准的规范要求及不同的使用方法

## 第八章 餐饮礼仪（理论课时：2）

### 第一节 中餐礼仪

### 第二节 西餐礼仪

### 第三节 机上餐饮服务礼仪

知识目标：1.了解基本的餐桌礼仪

2. 了解中餐和西餐在菜单、餐具、摆盘过程等方面存在的差异性

3. 理解中西餐的餐饮文化

#### 4. 掌握航空餐饮的特点和餐饮服务礼仪

能力目标：能够正确掌握基本的餐桌礼仪及航空餐饮的服务礼仪

情感目标：尊重别人的饮食习惯，了解中西餐的餐饮文化

教学难点：通过学习航空餐饮的特点和餐饮服务礼仪，使学员能够在客舱服务过程中更熟练地为乘客提供餐饮服务

### 第九章 宗教礼仪（理论课时：1 实践课时：4）

#### 第一节 宗教礼仪概述

#### 第二节 佛教

#### 第三节 基督教

#### 第四节 伊斯兰教

#### 第五节 道教与三教合一

知识目标：1.了解宗教的基本概念和相关政策

2.明确宗教与礼仪的关系

3.掌握世界三大宗教的基本礼仪知识，为做好民航服务储备基本的宗教知识

能力目标：能够掌握宗教与礼仪之间的关系

情感目标：尊重他人的信仰及文化，为做好民航服务储备基本的宗教知识

教学难点：掌握世界三大宗教的基本礼仪知识及道教和中国宗教礼仪的基础知识

### 第十章 中外习俗礼仪（理论课时：2）

#### 第一节 中国民俗礼仪

#### 第二节 亚洲习俗礼仪

#### 第三节 欧美澳习俗礼仪

#### 第四节 非洲习俗礼仪

知识目标：1.了解中国的民俗文化和礼仪

2.学习欧、美、澳、亚、非洲等主要客源国家的概况、民俗文化及禁忌

3.了解中国少数民族文化的特点及民俗文化

能力目标：培养民航人员在服务过程中，对来自不同国家及不同文化背景的旅客在饮食习惯及礼仪上的注意事项

情感目标：面对不同的旅客，能约束自己的言行举止，在客舱服务中尊重乘客之间的差异，更好地为旅客提供服务

教学难点：理解并掌握民航外事礼仪原则，了解各国礼仪风俗，熟练掌握民航公务礼仪

## 八、课内实验名称及基本要求（适用于课内实验）

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型	备注
1	设计民航服务人员形象	学生在理解掌握民航服务人员仪容、仪表、仪态礼仪的基础上，能够设计的符合民航服务人员角色的良好形象。	4	演示型、综合型	模拟舱
2	模拟民航日常服务活动	学生在掌握民航服务礼仪知识基础上，能够较好模拟在日常服务活动典型情景中服务人员的言谈举止。	4	演示型、综合型	模拟舱
3	站、坐、走、蹲、行	按照民航服务人员的规范仪态要求演练	4	演示型、综合型	模拟舱
4	鞠躬、引领	按照民航服务人员的规范仪态要求演练	2	演示型、综合型	模拟舱
5	介绍、行礼、拜访、名片、座次等	按照民航服务人员的规范仪态要求演练	2	演示型、综合型	模拟舱

## 九、评价方式与成绩（必填项）

总评构成（全X）	过程考核1（X1）	过程考核2（X2）	过程考核3（X3）	过程考试4（X4）	合计
评价方式	校园和生活中不文明现象（PPT）	礼仪操（视频）	课堂表现（考勤、发言、纪律）	试卷	
1与X两项所占比例%	20%	20%	10%	50%	100%

撰写： 徐仁芳

系主任审核：

徐仁芳

日期： 2023 年 09 月 02 日

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。