

《民航服务礼仪》专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	民航服务礼仪				
	Aviation Service Etiquette				
课程代码	0060474	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	2	实践学时	30
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		空乘大一	
课程类别与性质	专业核心课程	考核方式		考查	
选用教材	民航服务礼仪；作者：洪沁；出版社：中国民航出版社；ISBN：9787512805880			是否为马工程教材	否
先修课程	无				
课程简介	<p>《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。</p>				
选课建议与学习要求	该课程适合空中乘务专业的大一学生以及服务专业的所有学生。				
大纲编写人	徐红芳 (签名)		制/修订时间	2024.06	
专业负责人	杨丹 (签名)		审定时间	2024.06	
学院负责人	(签名)		批准时间		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	使学生掌握民航服务礼仪的基本概念、原则和标准
	2	了解服务礼仪在航空行业中的重要性和作用
技能目标	3	通过实践操作,使学生熟练掌握民航服务礼仪的各项技能,如仪容仪表、言谈举止、服务技巧等,提高服务质量和效率。
	4	准确的把握礼仪的应用与实践
素养目标 (含课程思政目标)	5	培养学生的职业素养和职业道德使其具备高度的责任心、敬业精神和团队协作精神,为乘客提供优质的服务。
	6	提高自身的内在修养,通过学来进一步提升空乘人员的专业形象和气质

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	民航服务人员仪容仪表礼仪	③④	2	2	4
2	民航服务仪容仪态礼仪	③④	2	2	4
3	民航服务社交语言礼仪	②③④	2	2	4
4	礼仪操展示	②③④	2	4	6

实验类型: ①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

<p>实验 1: (实验名称) 民航服务人员仪容仪表礼仪</p> <p>1: 教学目标: 初步了解民航服务人员的仪容仪表要求</p> <p>2: 教学内容:</p> <p>2.1 男生妆容发型要求</p> <p>2.2 女生妆容发型要求</p> <p>2.3 服装的要求</p> <p>2.3 具体操作与实施</p> <p>3: 要求:</p> <p>课堂时间老师作为普及, 课后需要学生实时操作执行</p>
--

<p>实验 2：（实验名称）民航服务仪容仪态礼仪</p> <p>1:教学目标：初步了解空乘人员仪容仪态基本要求</p> <p>2: 教学内容：</p> <p>2.1 站姿规格和要求</p> <p>2.2 坐姿规格和要求</p> <p>2.3 走姿规格和要求</p> <p>3: 要求：</p> <p>理论结合实践，应用在生活学习中</p>
<p>实验 3：（实验名称）民航服务社交语言礼仪</p> <p>1:教学目标：初步了解民航服务社交语言的基本要求</p> <p>2: 教学内容：</p> <p>2.1 民航服务语言</p> <p>2.2 服务沟通艺术</p> <p>2.3 民航服务情态语言</p> <p>3: 要求：</p> <p>掌握练习的方法，能够初步掌握应用的方法</p>
<p>实验 4：（实验名称）礼仪操展示</p> <p>1:教学目标：初步掌握空乘人员的礼仪姿态形象练习</p> <p>2: 教学内容：</p> <p>2.1 所有的仪态动作结合音乐编排动作</p> <p>2.2 小组分组组合练习</p> <p>3: 要求：</p> <p>所有学生自主编排，加入自己的创新思维</p>

（三）各实验项目对课程目标的支撑关系

课程目标 \ 实验项目名称	1	2	3	4	5	6
民航服务人员仪容仪表礼仪	√	√	√		√	
民航服务仪容仪态礼仪	√	√	√	√		
民航服务社交语言礼仪	√	√	√	√		√
礼仪操展示	√	√	√	√	√	√

四、课程思政教学设计

<p>第一单元 礼仪概述</p> <p>第一节 礼的起源与发展</p>
--

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合作精神和合作精神

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

第二单元 民航服务礼仪的基本原则

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

第三单元 民航服务人员仪容仪表礼仪

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

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，可以让学生提高审美能力，感受内在美和外在美的同样重要性

第四单元 民航服务仪容仪态礼仪（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

第五单元 民航服务语言礼仪

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

第六单元 社交礼仪

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

第七单元 商务礼仪

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

第八单元 餐饮礼仪

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

第九单元 宗教礼仪

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

第十单元 中外习俗礼仪

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

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
X1	20	校园和生活中不文明现象	√	√					100

		象(PPT)							
X2	20	课堂表现 (考勤、发言、纪律)			√	√			100
X3	20	礼仪操 (视频)				√	√	√	100
X4	40	试卷	√	√	√	√	√	√	100

六、其他需要说明的问题

无