

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《客运服务礼仪》课程标准
(2021年12月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	客运服务礼仪	课程名称 (英文)	Air service
开课系部	现代服务系	必修/选修	必修
总学时/学分	196/12	其中实训学时	100
考核方式	考查	课程类别	专业领域课
适用专业	城市轨道交通客运服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

客运服务礼仪是我校铁道运输服务专业的一门专业专业学习领域课程，也是学生岗前面试考核和岗前培训的重要课程。本课程的内容主要任务是通过示范对比和项目活动使学生掌握各类高端服务人员的礼仪标准，包括专业化形象整理、基本礼仪姿态、交际社交礼仪、会议礼仪、宴会礼仪、出行礼仪、商务礼仪、办公礼仪等相关知识，训练培养学生的基本外在形象和内在修养，改善学生的个人气质，提高学生的服务意识和服务能力，为成为一名优秀的服务人员奠定职业能力基础。

(二) 课程理念

1. 以培养学生个人的外在形象、个人气质、个人基本礼仪姿态，服务姿态等空中乘务岗位能力为核心的素能结合的人才培养模式。

2. 基于当前培训行业标准和国家职业标准，以高端服务岗位

技能培养为导向，培养学生在真实工作环境中的服务能力。

3. 建立基于服务工作过程的“岗位标准+模拟实践+岗位体验”的课程体系，培养学生实践服务技能。

三、课程目标

(一) 课程总目标

学生掌握基本的礼仪姿态，设置了礼仪的起源与发展、校园礼仪、服务礼仪、表情训练、沟通礼仪、会议礼仪、宴会礼仪、出行礼仪、办公商务礼仪等等项目，以学习目标、工作任务、实践操作、反思与探究、巩固与拓展为基本体例。增加知识拓展以拓展学生的视野和提高其专业素养。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握基本的服务礼仪姿态。
- 2) 掌握基本的服务人员外在形象塑造。
- 3) 了解家庭礼仪、校园礼仪等素质礼仪的知识内容。
- 4) 了解商务礼仪内容（电梯礼仪、出行礼仪、会议礼仪等）。
- 5) 了解交际礼仪内容（会议礼仪、接待礼仪、宴会礼仪等）。
- 6) 熟悉办公礼仪（办公室礼仪、接打电话礼仪等）。
- 7) 了解不同国家的民俗礼仪。
- 8) 熟悉服务礼仪内容（特殊旅客服务、重要旅客服务等）。
- 9) 熟悉服务语言（神奇服务语言、肢体语言等）。

2. 能力目标

- 1) 能在亲和微笑的状态下为旅客进行对客服务。
- 2) 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通。
- 3) 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力。

4) 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。

5) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

3. 思政目标

1) 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。

2) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。

3) 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

4) 具备良好的航空乘务员职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
项目一	基本姿态标准及训练	站姿	10
		坐姿	2
		站姿、坐姿转换	4
		走姿	10
		鞠躬礼（问候）	10
		转体	2
		出入列、报号	4
		蹲姿	2
项目二	专业化形象	表情训练	10
		职业妆：化妆	2
		标准的制服及职业装	8
		职业便装（服饰搭配）	8
项目三	素质礼仪知识	礼仪概述（起源与发展）	6
		校园礼仪	4
		家庭礼仪	4
		办公室礼仪	6
项目四	语言表达能力	自我介绍（中、英文）	12
		话题训练（基础话题）	8

		话题训练（面试话题）	6
		沟通礼仪	2
		神奇语言（服务用语）	4
项目五	商务礼仪	出行礼仪	4
		电梯礼仪	4
		握手礼仪	2
		递送物品礼仪（名片）	4
		接待礼仪（指引服务）	4
		办公室礼仪（接打电话等）	2
		宴会礼仪	2
		会议礼仪	2
项目六	场景训练	走廊、楼梯间问候	2
		办公室礼仪	2
		乘车礼仪	2
		指引礼仪	2
项目七	面试	面试姿态巩固	8
		面试语言能力提升	8
		面试才艺提升	4
		面试流程	10
项目八	礼仪知识扩展	中西方文化差异	2
		中西餐礼仪差异	2
合计		196 学时	

五、课程实施建议

（一）教学组织

为进一步深化高等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，尽快形成课程完整的教材系列。在我校已有的《空乘礼仪教程》教材的基础上，鼓励教师开发反映专业领域新知识、新技术、新工艺、新方法以及体现“任务引领”理念的特色教材，力求做到统筹规划、全员参与、全程实施、整体推进、重点突破，提升教育教学实效，推进学校发展。

（二）教学方法和手段

1. 通过案例、小组讨论、模拟场景等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。

2. 突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式。

3. 以我校的实训基地为实训教室，进行乘务员在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，现场观摩教学、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，模拟考核，情景再现，展开自评、互评活动。

4. 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

(三) 考核方法与评定

1. 考核方法

1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核为设计模拟的服务情境和模拟的面试流程进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性。

3) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

2. 成绩评定

1) 以小组为单位进行各单项任务，成绩评定包括过程和结果

两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分为100分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩30%。

2) 学生以小组为单位在期末考核过程中模拟面试，考核学生的综合能力，总分为100分，占总成绩50%

3) 学生日常学习生活和课堂表现，体现着学生的综合素质的提高，个人形象的整理和状态，总分为100分，占总成绩20%

3) 总评 = 平时评价 20% + 过程评价 30% + 期终评价 50%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：刘宇虹. 民航服务礼仪. 北京：高等教育出版社，2011. 7

2. 参考教材：徐克美. 《商务礼仪与公关》. 北京：高等教育出版社，2008. 1

3. 参考教材：李永. 《空乘礼仪教程》. 北京：中国民航出版社，2003. 7

4. 参考资料：谢苏，姚虹华. 《空乘礼仪》. 北京：国防工业出版社，2010. 3