**江苏省中等职业学校****航空运输类专业**

**《民航服务礼仪》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校航空运输类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程，其任务是让航空运输类各专业学生掌握民航服务礼仪基础知识，能够礼貌对客服务，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为相关专业后续课程学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合民航服务礼仪的知识技能学习和职业精神培养。

1.依据航空运输专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出精益求精、吃苦耐劳品质的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.根据课程目标，以及民航乘务、民航旅客地面服务、民航安检等岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及航空运输的基础知识、基本技能，兼顾职业道德等职业基础知识，反映新业态和工作实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“民航服务人员的容态、语言塑造及运用”为主线，设置模块和教学单元，将职业岗位所需要的理论知识、专业技能和职业素养有机融入，根据学生认知规律和职业成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握民航服务礼仪的基础知识和基本技能，能够礼貌对客服务，初步具备良好的职业素养。

1.掌握民航服务人员职业形象塑造要求，熟悉民航服务人员职业形象塑造方法，能按要求进行民航服务人员职业形象塑造。

2.掌握柔韧性、力量等体能训练方法与要领，能按要求完成柔韧性、力量等体能训练并达到相应的标准。

3.熟悉民航服务人员的基本形态要求，掌握其训练方法，能规范地展示基本形态。

4.熟悉日常交际礼仪要领，能在民航服务的职业情境中恰当地运用日常交际礼仪。

5.了解地面服务、安全检查服务、空中服务的工作内容与程序，熟悉相关岗位服务的礼仪规范，并能恰当运用。

6.具备较强的规范意识和服务意识，具有良好的团队合作能力。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业形象塑造 | 发型设计 | 1.了解并能说出民航服务人员发型设计要义；  2.掌握民航服务人员盘理中国发髻与打理短发规范要领；  3.熟悉民航服务人员盘理中国发髻与打理短发的工具与方法；  4.女生能熟练使用U形夹、黑色一字夹、隐形发网、挑梳等盘发工具盘理中国发髻，达到发髻饱满、发髻中心与耳朵上缘取齐、头顶无发夹、外露发夹少于4根、整体无碎发等要求；  5.男生能熟练使用发胶打理短发，在前不遮眉、侧不遮耳、后不触领、鬓角对称的基础上达到整洁清爽的要求 | 26 |
| 妆容塑造 | 1.了解并能说出民航服务人员职业妆容塑造要义；  2.掌握民航服务人员职业妆容塑造要求；  3.熟悉民航服务人员妆容塑造工具、产品与手法；  4.女生能熟练运用粉扑、腮红刷、眼影刷等妆容塑造工具，使用粉底液、粉饼、腮红、眼影、口红等妆容塑造产品塑造职业妆容，达到面部与颈部肤色相近、底妆干净、腮红颜色与妆容整体和谐、眼影清透、睫毛不过于浓密夸张、眼线线条流畅、唇妆颜色正且饱满等要求；  5.男生能熟练使用润肤霜、润唇膏等护肤产品进行面部护理，达到面部清爽整洁，唇部无干燥、干裂、蜕皮现象，牙齿洁净，口气清新等要求 |
| 服饰搭配 | 1.了解并能说出民航服务人员服饰搭配要义；  2.掌握用60cm×60cm丝巾系平结的方法；  3.掌握系温莎结的方法；  4.熟悉民航服务人员春夏装与秋冬装服饰搭配要求；  5.女生能熟练运用60cm×60cm丝巾系平结，达到丝巾规整的一面朝向外侧、丝巾结为矩形、丝巾尾长度大致相等要求；  6.男生能熟练系温莎结，达到领带结为饱满的倒三角形、领带结位于衬衫领口的中间位置等要求；  7.能按民航服务人员服饰搭配要求规范着装、佩戴饰品，佩戴有时针、分针、秒针和时间刻度的，表盘为纯色且刻度清晰，确保走时准备的手表 |
| 体能训练 | 柔韧性训练 | 1.了解并能描述柔韧性训练的作用；  2.掌握坐位体前屈等柔韧性训练方法与要领；  3.能按要求完成坐位体前屈等柔韧性训练，达到民航服务人员柔韧性标准：男、女生坐位体前屈分别达到25cm、26cm及以上 | 24 |
| 力量训练 | 1.了解并能描述力量训练的作用；  2.掌握引体向上（男）、60s跪姿俯卧撑（女）等力量训练方法与要领；  3.能按要求完成引体向上（男）、60s跪姿俯卧撑（女）等力量训练，达到民航服务人员力量标准：男生引体向上3个及以上，女生60s跪姿俯卧撑10个及以上 |
| 形体姿态训练 | 站立姿态训练 | 1.了解并能复述民航服务站立姿态分类；  2.熟悉标准站立姿态规范，掌握标准站立姿态训练方法；  3.按要求完成标准站立姿态训练，能规范展现标准站立姿态，从正面看达到双脚并拢、双膝收紧上提、收腹收尾骨、脊柱向上延展、双肩平行外展下沉、下颌微收、目视前方、面带微笑等要求，从侧面看耳垂、肩峰、髋、膝、踝在一条直线上 | 24 |
| 行走姿态训练 | 1.了解并能复述行走姿态分类；  2.熟悉标准行走姿态规范，掌握标准行走姿态训练方法；  3.按要求完成标准行走姿态训练，能规范展现标准行走姿态，达到脚趾向前或者轻微向外翻、视线看向正前方、双臂前后自然摆动、女士脚掌内侧轨迹成一条直线、男士脚掌内侧轨迹成两条间距一拳左右的直线等要求 |
| 坐立姿态训练 | 1.了解并能复述坐立姿态分类；  2.熟悉标准坐立姿态规范，掌握标准坐立姿态训练方法；  3.按要求完成标准坐立姿态训练，能规范展现标准坐立姿态，女士标准坐立姿态达到双脚与双膝并拢、小腿与地面基本保持垂直状态、双手右上左下自然叠放于膝上、后背直立、双肩平行外展下沉、目视前方、面带微笑等要求，男士达到双脚打开小于肩宽、小腿与地面基本保持垂直状态、双手十指并拢自然放于膝上、后背直立、双肩平行外展下沉、目视前方、表情自然等要求 |
| 蹲立姿态训练 | 1.了解并能复述蹲立姿态分类；  2.熟悉标准蹲立姿态规范，掌握标准蹲立姿态训练方法；  3.按要求完成标准蹲立姿态训练，能规范展现标准蹲立姿态，女士标准蹲立姿态达到头正肩平、立腰收腹、双膝靠紧、双手右上左下自然叠放于膝间，男士标准蹲立姿态达到头正肩平、立腰收腹、双膝打开小于肩宽、双手十指并拢自然放于膝上等要求 |
| 交际礼仪  训练 | 微笑礼仪训练 | 1.理解并能描述微笑礼仪的重要性；  2.熟悉微笑表情要领，掌握微笑表情的训练方法，能按要求进行微笑表情的训练；  3.能在民航服务时恰当表达微笑表情，一度微笑时嘴角两端同时上提，二度微笑时嘴角两端同时上提且露出6颗左右上排牙齿，总体达到发自内心、真诚友爱、目光端正且愉悦有神采等要求 | 16 |
| 言语礼仪训练 | 1.理解并能描述言语礼仪的重要性；  2.熟悉您好、请、谢谢、对不起、再见等常用礼仪用语；  3.能在民航服务时规范使用礼仪用语，恰当地进行言语沟通、交流，达到以客为尊的要求 |
| 鞠躬礼仪训练 | 1.理解并能描述鞠躬礼仪的重要性；  2.熟悉15度、30度、45度鞠躬姿态要领，能按要求完成15度、30度、45度鞠躬姿态训练，达到头、颈、背在一条直线上，视线随上半身下移而下移的要求；  3.能在民航服务时恰当使用鞠躬礼仪，达到鞠躬的动作与表情、言语相协调的要求 |
| 手势礼仪训练 | 1.理解并能描述手势礼仪的重要性；  2.熟悉斜摆式、横摆式、高臂式等手势要领，能按要求展示斜摆式、横摆式、高臂式等手势，斜摆式达到大臂与身体约呈30度角且小臂自然弯曲的要求，横摆式达到大臂与身体约呈45度角且小臂与地面基本平行的要求，高臂式达到大臂与身体约呈120度角且小臂自然弯曲的要求，总体达到五指并拢、掌心与地面约呈45度角、视线顺着手指的方向等要求；  3.能在民航服务时恰当使用手势礼仪，达到手势与表情、言语相协调的要求 |
| 对客服务礼仪实务 | 地面服务礼仪 | 1.了解并能说出地面服务工作内容与程序，熟悉地面服务的礼仪规范；  2.能在问询、乘机登记、候机登记等地面服务的场景中，展现民航服务人员良好的职业形象，恰当运用微笑、言语、鞠躬与手势等礼仪 | 18 |
| 安全检查服务礼仪 | 1.了解并能说出安全检查服务工作内容与程序，熟悉安全检查服务的礼仪规范；  2.能在人身检查、证件查验等服务场景中，展现民航服务人员良好的职业形象，恰当运用微笑、言语、鞠躬与手势等礼仪 |
| 空中服务礼仪 | 1.了解并能说出空中服务工作内容与程序，熟悉空中服务礼仪规范；  2.能在迎送客、经济舱餐饮等服务场景中，展现民航服务人员良好的职业形象，恰当运用微笑、言语、鞠躬与手势等礼仪 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程的思政元素，汲取中华优秀传统礼仪养分，将“足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄”等传统礼仪知识融入教学中，夯实理论根基，把立德树人根本任务落实于教学全过程。

2.遵循教学相长理念，以礼正心，以仪正形，将形体训练贯穿教学过程始终，增强核心力量，提升仪态的稳定性，帮助学生在精益求精的训练中获得职业行动力，并树立展示民航服务礼仪的自信心，提升教学质量。

3.遵循理论与实践相结合的原则，以学生为中心，梳理出本课程与先导或后续课程内容知识结构逻辑关系，重组教学内容，考虑学校的差异性，为实际教学留有空间，突出职业技能的培养和职业素养的养成。

4.根据实际教学需求选择有效的教学方式、方法和教学手段。职业形象塑造项目，建议采用示范练习法，确保规范与美观；体能训练、形体姿态训练等项目，宜采用四阶段教学法提升训练的规范性；交际礼仪训练、民航对客服务礼仪实务等项目，建议采用情境教学法、角色扮演法、参观教学法增强体验感。

5.对标民航服务最新工作标准，强化人才培养与岗位需求的有效衔接，突出教学的可操作性，并注重利用信息化资源辅助教学，丰富教学信息传递载体。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，突出评价的导向功能、教育功能和激励功能，强化以育人为目标的增值性评价。通过过程评价与结果评价相结合、定量评价与定性评价相结合、自评与互评相结合的方式，充分发挥评价的教育和激励作用，促进学生的全面发展。

2.民航服务礼仪的评价应充分考虑学生的个体差异性，即注重可视化成果的考核亦兼顾学生努力程度的考核，并在学生“知行合一”方面寻求突破。

3.评价建议由过程评价与结果评价两部分按比例综合而成。过程评价包括学习态度、随堂测验、讨论作业、团队协作等；结果评价建议采取理论与实操相结合的形式。

4.将评价结果及时、客观向学生反馈，指出被评价者需要改进的方面，师生共同商讨改进的途径和方法；充分肯定学生的进步，有效引导，调动学生的学习积极性。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须以本课程标准为依据。

2.教材内容要结合航空运输专业类岗位要求，体现科学性、实践性和引导性，注重吸收航空运输行业的新理念、新规范、新标准，反映时代特征与专业特色。

3.教材的呈现方式应符合中等职业学校学生的年龄特征与认知规律，图文并茂并配置相应的电子资源以增强学生的学习兴趣，帮助学生自主学习。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师应不断接受新知识、新方法和新理念，学习新的教育教学理论和信息化教学手段，加强专业学习和企业研修，提高专业实践技能和教学能力。

2.学校应配齐必备的工具书和电子图书等教学参考资料，实验（实训）场所应配置符合专业实践的教学设备和实验实训器材。

3.充分发挥现代信息技术优势，利用仿真软件和多媒体课件辅助教学，引进优质教学资源，建设包含录像、微课、微视频等多样化资源在内的校本资源库，提高教学效率。

4.组织教学研究人员、行业企业专家和教师共同开发适合学生学习的信息化、数字化教学资源。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校航空运输类各专业（三年制）学生。

**（开发人员及单位：**姜军、袁冬梅，南京交通职业技术学院；杨海霞、刘伟，南京金陵高等职业技术学校；许赟，南京旅游职业学院；白杨，江苏省交通技师学院；谢雨辰，江苏省扬州旅游商贸学校；朱正华、刘家丽，南京蓝天航空技术有限公司）