



四川科技职业学院  
UNIVERSITY FOR SCIENCE & TECHNOLOGY SICHUAN

# 课程标准

( 2023 年 秋 季 学 期 )

课程名称（全称）： 民航乘务礼仪

课 程 代 码：

课程计划总学时： 64 本学期学时： 64

所 属 学 院： 航空旅游学院 教 研 室： 航空教研室

任 课 教 师： 向勇、杨海、何瑾睿、李玉琳

制订日期： 2023 年 11 月 26 日

四川科技职业学院教务处 制

2023 年 11 月 26 日

# 《民航乘务礼仪》课程标准

## 课程基本信息

课程编号		考核方式	考查
课程名称	民航乘务礼仪	课程类别	专业必修课，理实结合
学时/学分	64/4		
先修课程	无	后续课程	无
适用专业	空中乘务专业		
开课学院或教研室	航空旅游学院		
执笔	何瑾睿、李玉琳、向勇、杨海		
审核	张望楠	日期	2023 年 11 月
审定	程 冲	日期	2023 年 11 月

注：1.课程编号可以不填写，由教务处统一编号；2.如果没有“先修课程”或“后续课程”，则填写“无”。

## 一、本课程的性质、定位与任务

### （一）课程性质

本课程是空中乘务、民航运输的专业必修课，是一门培养职业素质和个人素养的基础课。本课程遵循高职高专教育“实用为主，够用为变”的原则，以内强素质外塑形象为重要目标突出商务礼仪课程的重要性。

### （二）课程定位

本课程对学生职业能力和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用，且与前、后续课程进行衔接 课程融知识、能力、素质培养为一体，以商务活动策划与组织的实用技能为主要培养目标， 同时关注对学生素质的培养，使学生能够胜任未来就业岗位的要求，并保持可持续发展。

### （三）课程任务

《民航乘务礼仪》是介绍专业礼仪知识的一门应用性学科；是高职学生选修的一门公共课。《民航乘务礼仪》课程的任务和作用，是通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后在商务活动中塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

## 二、本课程的教学目标

### （一）思想教育目标

根据高职高专各相应专业的培养目标，按照综合职业能力的要求，本课程的设置，旨在丰富学员的知识结构，提高学员的礼仪素质。具体来说：通过课程学习，培养学员的礼的意

识，加强自身的礼仪修养，提高实际的与人交际及办事能力。

## （二）知识教学目标

通过本教材的学习，要求学生掌握商务礼仪的基本理论如沟通技巧、销售礼仪等。通过课程学习，培养学员的礼仪意识，提高礼仪修养，如：了解和理解礼仪的基本问题；礼仪学习的意义；礼仪的规范等。

## （三）技能教学目标

提高学生社交能力、语言表达、沟通力、协调力、应变能力，培养学生的团队合作精神。了解和掌握人与人沟通的过程、手段、方法和技巧，从而打造自身良好的个人形象，提高自身的认识。培养学生的耐心、细致、严谨的工作态度，成为受企业欢迎的人。

## （四）职业素质拓展目标

我们还要注重软实力的提高，所以我们要做到：

1、注重 EQ——情商的培养：亲和力，沟通力，协调力，合作力，意志力，表达力。

2、注重 DQ——德商培养：要做好事先做好人，懂礼仪知礼节，道德高尚，真善美，善良的人永远都是最后的赢家为政以德、譬如北辰、居其所而众星共之

3、注重 AQ——逆商的培养，在逆境中求发展。不论你父辈的家业怎么样，都要进行勤工俭学，支付自己的生活费等。杜绝攀比心理。

4、注重 HQ——健商的培养，心理健康，生活、消费、减肥等。

## 三、本课程的考核方式：（考试或考查，平时成绩与期末考试成绩比例分配）

考查，平时成绩占 50%，期末考核成绩占 50%

## 四、教材及参考书

教材：《商务礼仪（互联网+）》夏玲 徐晓芳主编，武汉大学出版社

参考教材：《商务礼仪》汤秀莲主编，清华大学出版社，2012 年第一版

《商务礼仪》刘易莎主编，清华大学出版社，2016 年第一版

## 五、本课程的教学内容、基本要求及学时分配

### （一）学时分配

教学内容		学时数		
		理论	实践	合计
绪 论	礼仪的介绍	2	2	4
第一章	服务礼仪个人形象设计	2	4	6
第二章	服务交往中的日常交际礼仪	2	10	12
第三章	服务交往中的常用办公礼仪	2	6	8
第四章	服务交往中的国际礼礼宾礼仪	2	8	10
第五章	服务谈判礼仪	2	8	10
第六章	会展礼仪	2	6	8
第七章	其他礼仪应用	2	4	6
合计学时		16	48	64

## （二）教学内容及基本要求

教学单元或项目	教学内容	教学要求	教学手段	参考学时	
				理论	实践
绪论	礼仪的介绍	熟悉	理论讲授	2	2
第一章	服务礼仪个人形象设计	熟练掌握	讲授、演示	2	4
第二章	服务交往中的日常交际礼仪	熟练掌握	讲授、演示	2	10
第三章	服务交往中的常用公务礼仪	熟练掌握	讲授、演示	2	6
第四章	服务交往中的国际礼宾礼仪	熟练掌握	讲授、演示	2	8
第五章	展厅接待的礼仪应用	熟练掌握	讲授、演示	2	10
第六章	服务接待的礼仪应用	熟练掌握	讲授、演示	2	8
第七章	其他礼仪应用	掌握	讲授、演示	2	6

备注：表中的“教学要求”栏可以选填“了解”、“熟悉”、“掌握”、“熟练掌握”等选项；

“教学手段”栏可以选填“理论讲授”“多媒体演示”“讨论”“实验操作”等选项。

如果需单独开设实验、实训或组织学生见习、实习（统称实训），则应增加以下内容：

## 六、教学质量控制

### （一）教学重点、难点及教学设计

1. 教学重点：仪表礼仪；服饰礼仪；介绍礼仪；交际礼仪；通用礼仪规范
2. 教学难点：展厅接待礼仪；通用礼仪规范
3. 教学设计：采用理论讲授、多媒体演示、小组讨论、实践操作形式进行授课，拟达到学生主动学习。通过小组探讨、团队协作，培养良好的礼仪素养，能熟练应用职场社交所需的礼仪规范技巧，能根据实际情况灵活做出合理改进并取得较好的效果。

### （二）教学过程评价

1. 参与课堂互动、讨论、回答问题
2. 平时作业、实践内容考核

### （三）课程考核方式及成绩评定

#### 1. 考核方式

本课程以综合职业技能考核为主线，建立了开放式、全程化考核体系。平时考核与期末考试各占总分数的 50%。平时考核包括实训任务完成质量、课堂发言和讨论、出勤、模拟实训、教师评价、学生互评等，期末考核为考查。

#### 2. 成绩评定

终结性考核的方式为考查，最终成绩为：平时成绩占最终成绩的 50%，终结性考核占最终成绩的 50%。

## 七、对课程主讲教师的基本要求

- （一）学历要求：本科及以上；
- （二）课前必须试讲；
- （三）向教务处申报授课资格。

## 八、教学环境及实训条件

### （一）教室基本配置

1. 多媒体设备；

2. 话筒；

3. 无特殊要求（普通教室）

## （二）实训设备

把杆、镜子、站姿辅助训练棒、筷子、书本等



四川科技职业学院  
UNIVERSITY FOR SCIENCE & TECHNOLOGY SICHUAN

# 学期授课计划

( 2023 年 秋 季 学 期 )

课程名称（全称）： 民航乘务礼仪

课 程 代 码：

课程计划总学时： 64 本学期学时： 64

所 属 学 院： 航空旅游学院 教研室： 航空教研室

任 课 教 师： 向勇、杨海、何瑾睿、李玉琳

制订日期： 2023 年 11 月 26 日

四川科技职业学院教务处 制

2023 年 11 月 26

## 四川科技职业学院学期授课计划（一）

适用学期：2023 年 秋季学期

制表日期: 2023 年 11 月 26 日

课程名称	民航乘务礼仪	授课时间		授课教师	何瑾睿
课程标准 (名称、版本)	服务礼仪	教材 (主编、出版社、版本)	主编：夏玲、徐晓芳等；出版社：武汉大学出版社；版本：2014年4月1版		
主要教学参考书 (主编、出版社、版本)	[1].《商务礼仪实务》刘易莎主编，清华大学出版社，2016年第一版			考核方式	考查
本期教学时数共 64 学时，其中 讲授 16 学时，实训 48 学时，复习 学时，考核 学时				单元检测 次数	3
<b>学生基本情况：</b> 学生基础参差不齐，学习主动性差，不注重个人形象及交往礼仪，实践能力强。					
<b>教学目标：</b> 1、了解礼仪的起源与发展 2、掌握商务礼仪的含义与特征 3、熟悉商务礼仪的功能和作用 4、熟练掌握仪态礼仪 5、了解仪容礼仪 6、了解介绍礼仪的分类方法 7、掌握介绍礼仪的时机、分寸及介绍时 8、熟练掌握握手、名片、面试礼仪 9、了解打招呼的含义和注意问题 10、了解办公室的布置及礼品赠送礼仪 11、掌握办公室礼仪及接电话礼仪 12、掌握交谈礼仪的基本要领 13、掌握商务谈判各种语言的使用技巧 14、了解外事迎送、会见与会谈的礼仪 15、掌握外事宴请及舞会的礼仪 16、了解礼宾次序及国旗悬挂的礼仪 17、掌握展厅接待礼仪的运用					
<b>教学重点：</b> 仪表礼仪；服饰礼仪；介绍礼仪；展厅接待礼仪；通用礼仪规范					
<b>教学难点：</b> 展厅接待礼仪；通用礼仪规范					
<b>提高教学质量的主要措施：</b> 采用理论讲授、多媒体演示、小组讨论、实践操作形式进行授课，拟达到学生主动学习。通过小组探讨、团队协作，培养良好的礼仪素养，能熟练应用职场社交所需的礼仪规范技巧，能根据实际情况灵活做出合理改进并取得较好的效果。					
教研室审核意见			二级学院审核意见		
教研室主任（签字）：  年 月 日			院长（签字）：  年 月 日		
教务处审核意见			分管教学校长审核意见		
教务处长（签字）：  年 月 日			分管校长（签字）：  年 月 日		

## 四川科技职业学院学期授课计划（二）

教学周次	学时分配		课次	授课章节、实训及其他教学内容	授课地点	作业布置
	讲授	实训				
1	1	2	1	绪论：礼仪基本概念	教室	畅谈自己在日常生活、专业学习、社会实践中是如何注重训练和培养礼仪行为的
2	1	2	2	第一章礼仪个人形象之基本概念：礼仪的起源与发展，礼仪的含义与特征，商务礼仪的功能和作用。	教室	结合实例分享礼仪重要性的看法
3	1	2	3	第一章礼仪个人形象之仪表礼仪：仪容礼仪、仪态礼仪	教室	实际操作仪态
4	1	2	4	第一章服饰礼仪：着装礼仪规范、着装技巧佩饰的礼仪	教室	同学之间互评穿着技巧
5	1	3	5	第二章日常交往礼仪之介绍礼仪：自我介绍、为他人介绍、集体介绍、	教室	收集案例，掌握介绍顺序
6	1	3	6	第二章日常交往礼仪之见面礼仪：打招呼与握手、称谓礼仪、面试时礼仪	教室	分享自己经历过的错误见面礼仪案例
7	1	4	7	第二章日常交往礼仪之餐饮礼仪：宴请礼仪、中西餐礼仪、喝咖啡、喝茶、饮酒礼仪	教室	常套自己知道的餐桌礼仪
8	1	3	8	第三章常用公务礼仪之商务接访礼仪：办公室礼仪、电话礼仪、礼品馈赠礼仪、接待与拜访礼仪	教室	制作一张自己的名片
9	1	3	9	第三章常用公务礼仪之社交语言礼仪：交谈技巧、商务沟通技巧、商务谈判的语言艺术	教室	分享自己经历过的交谈技巧
10	1	4	10	第四章国际礼宾礼仪之涉外礼仪：原则、礼宾次序礼仪、会谈会见礼仪、各种仪式礼仪	教室	收集仪式礼仪
11	1	4	11	第四章国际礼宾礼仪之共西方文化礼仪简介：各国礼仪文化、宗教礼仪常识	教室	分享自己知道的宗教礼仪常识
12	1	4	12	第五章展厅接待礼仪应用：迎客礼仪、待客礼仪、送客礼仪	教室	各小组根据所学知识准备情景模拟
13	1	4	13	第五章展厅接待礼仪应用：情景模拟	教室	总结情景模拟的要点
14	1	3	14	第六章服务接待的礼仪应用：预约、接待、结算交车、跟踪回访	教室	各小组根据所学知识准备情景模拟
15	1	3	15	第六章服务接待的礼仪应用：情景模拟	教室	总结情景模拟的要点，撰写论文



教学周次	学时分配		课次	授课章节、实训及其他教学内容	授课地点	作业布置
	讲授	实训				
16	1	4	16	其他礼仪应用之：电梯礼仪、座位礼仪、办公室礼仪等	教室	复习要点礼仪
合计	16	48	作业布置 汇总	6		
备注（任课教师需要说明的事项）：						