

## 本专业应用

### 一、航空服务专业应用

#### 1. 《中职航空服务专业礼育现状调研报告》

### 航空服务专业礼育现状调查分析报告

本次针对航空服务专业礼育现状，对其专业学生、学校教师及航空企业开展了相关问卷调查，共回收学生有效问卷 296 份、教师有效问卷 78 份、企业有效问卷 7 份。通过对这些问卷数据的分析，旨在探究礼仪对学生的影响以及学生礼仪养成的现状，具体分析如下：

#### 一、礼仪对学生终身发展的重要影响

**对日常生活的影响：**在学生问卷中，认为在与同学日常交往中注重礼仪能让彼此关系更融洽的学生占比极高，其中选择“非常能”和“比较能”的共占 85%。这表明礼仪在学生的人际交往中发挥着重要作用，良好的礼仪有助于学生建立和谐的人际关系，为其日常生活营造良好的氛围。同时，有 62% 的学生表示在家庭生活中会“总是”或“经常”使用礼貌用语，说明礼仪习惯已在一定程度上融入学生的家庭生活，对家庭关系的和谐也有着积极影响。

**对学习的影响：**约 78% 的学生认为学习礼仪知识有助于提高课堂专注度，80% 的教师也表示学生良好的礼仪习惯有助于提高其学习积极性。这体现出礼仪能够为学生的学习创造良好的条件，不仅能提升学生自身的学习状态，还能促进班级整体学风的建设。在小组学习讨论中，78% 的学生觉得掌握礼仪技能会让自己更受欢迎，进一步说明礼仪在学习过程中的协作与交流方面具有重要意义。

**对职业发展的影响：**航空企业问卷中，100% 的企业认为学生的礼仪素养会“影响极大”或“有较大影响”其为乘客提供服务的质量，85% 的企业表示注重礼仪的学生更能获得乘客的认可。此外，所有企业都认为提升学生的礼仪素养对其职业晋升“帮助极大”或“帮助较大”，72.4% 的学生也认为良好的礼仪习惯会增加未来在航空行业就业的竞争力。这些数据充分表明，礼仪对

于航空服务专业学生的职业发展至关重要，直接影响其工作表现、职业竞争力及晋升机会。

## 二、学生礼仪养成的现状

1. 学生自身表现：虽然多数学生认识到礼仪的重要性，但在实际行动中仍有不足。在校园公共场合礼仪表现方面，教师问卷显示，仅有 42% 的教师认为学生表现“普遍很好”或“多数较好”，而有 46% 的教师认为学生表现“一般”“多数较差”或“普遍很差”。学生在工作中保持良好礼仪习惯的情况也不容乐观，企业问卷中，只有 28.6% 的企业认为学生“始终能保持”或“多数时候能保持”良好的礼仪习惯，其余企业则认为学生在这方面表现欠佳。

2. 礼仪教育情况：关于学生在校期间接受的礼仪教育与工作实际礼仪需求的匹配度，企业中认为“不太匹配”和“完全不匹配”的占 42%。在教师问卷中，仅有 28% 的教师表示会“经常系统传授”礼仪知识，而有 34% 的教师“很少涉及”或“从未传授”。同时，6% 的教师不清楚学校有没有专门的礼仪课程或仅“很少开展”相关培训活动，这反映出当前学校在礼仪教育方面存在不足，难以满足学生职业发展的实际需求。

3. 影响礼仪养成的因素：学生的礼仪养成受多种因素影响。在企业看来，“学校礼仪教育”“企业培训”“工作环境氛围”和“个人意识”都是影响学生礼仪养成的重要因素，其中选择“学校礼仪教育”和“个人意识”的占比较高。教师也认为家庭教育、社会环境等对学生礼仪养成有一定影响。

## 三、结论与建议

从本次调查结果可以清晰地看出，礼仪对航空服务专业学生的日常生活、学习及职业发展均有着重要的积极影响，关乎学生的终身发展。然而，当前学生礼仪养成情况并不理想，存在实际表现与认知不匹配、学校礼仪教育不足等问题，急需改善。

为此，学校应加强礼仪教育，将礼仪课程纳入日常教学体系，增加礼仪培训活动，提高礼仪教育与实际工作需求的匹配度；教师应注重自身礼仪示范，在教学过程中加强对学生礼仪的引导和培养，并将礼仪表现纳入教学评价；学生自身也应提高对礼仪的重视程度，主动学习和践行礼仪规范；航空企业可与

学校加强合作，为学生提供更多实践机会和针对性的礼仪培训，共同促进学生礼仪素养的提升。

航空服务专业礼育现状调研小组

2015年5月25日

2. “以礼育人”课程体系建设十三五规划

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2015〕13号

## 关于发布成都航空旅游职业学校

### “以礼育人”课程体系建设五年规划的通知

各处室、部门：

为落实“以礼育人”教育理念，系统构建礼仪课程体系，提升学生、教师及处室人员的礼仪素养，培养符合航空旅游行业标准的高素质技能人才，经学校研究，特制定《成都航空旅游职业学校“以礼育人”课程体系建设五年规划》。现将规划内容通知如下：

#### 一、战略总括

礼育为先，素养为本，分层施教，知行合一。

#### 二、第一阶段：启蒙奠基（2015.7—2016.6）

目标：初步建立“以礼育人”课程体系框架，明确各层面礼仪教育重点，使学生掌握基础礼仪规范，教师形成礼仪教学意识，处室人员养成基本服务礼仪习惯。

工作重点：成立“以礼育人”课程建设工作组，制定课程建设总体方案和实施细则；开设全校性礼仪普及课程，编写《校园基础礼仪手册》覆盖日常交往、仪容仪表等通用内容；开展“礼仪启蒙”活动，通过讲座、宣传栏、校园广播等形式普及礼仪知识；每学期召开1次礼仪教学专题会，统一教学目标和基础内容；编写《航空服务礼仪入门》讲义，开展客舱

基本礼仪、问候礼仪等实训课（每学期16学时）；制定《处室人员服务礼仪基本规范》开展办公礼仪、接待礼仪培训（每学期4学时）。

### 三、第二阶段：规范提升（2016.7—2018.6）

目标：完善课程体系，形成“基础+专业”的礼仪课程模块，建立教学评价机制，使学生掌握行业基本礼仪技能，教师具备系统礼仪教学能力，处室人员服务礼仪标准化。

工作重点：构建“通用礼仪+专业礼仪”课程体系：通用礼仪纳入公共必修课（2学分），专业礼仪作为专业核心课（4学分）；编写《民航服务礼仪》《商务礼仪》等专业教材，建设礼仪实训教室（配备基础模拟设备）；建立礼仪教学评价标准，将礼仪表现纳入学生综合素质评价和教师教学考核；深化课程教学，增加“职场礼仪”“沟通礼仪”等模块，开发礼仪教学案例库；每学期开展礼仪教学观摩课，组织教师参加校外礼仪教学培训（每年1次）；建立礼仪服务评价机制（由师生满意度测评）。

### 四、第三阶段：特色品牌（2018.7—2020.6）

目标：形成具有学校特色的“以礼育人”课程品牌，课程体系与行业标准深度对接，礼仪教育成果在区域内有示范效应。

工作重点：打造2-3门校级礼仪精品课程，开发礼仪在线学习平台（含微课、虚拟仿真实训模块）；总结课程建设经验，编写《“以礼育人”课程体系建设案例集》，承办区域性礼仪教育研讨会；与航空行业协会合作，将行业礼仪标准纳入课程内容，实现“课证融合”（如礼仪等级证书对接）；开发“国际礼仪”“商务礼仪”等选修课程，满足学生个性化发展需求；申报礼仪教育相关课题（市级及以上），形成“礼仪+专业”融合教学模式（如“礼仪+应急处置”“礼仪+客户管理”）；与省内外同类学校教研室开展礼仪课程交流，共享教学资源；引入国际航空礼仪标准（如IATA相关规范），打造“国际航空礼仪”精品课程，组织学生参加全国航空礼仪竞赛；培养5-8名礼仪教学骨干，编写出版礼仪教材（1-2本），形成特色教学成果；建立“礼仪服务示范岗”，其服务标准作为学校对外形象展示窗口。

主题词：以礼育人 课程体系 五年规划

成都航空旅游职业学校

2015年6月29日印发

3. “以礼育人”课程体系建设十四五规划

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2020〕15号

## 关于发布成都航空旅游职业学校“以礼育人”课程体系建设五年规划（2021—2025年）的通知

各处室、部门：

为进一步深化“以礼育人”教育理念，巩固前期课程建设成果，推动礼仪教育从体系建设向成果转化与推广迈进，经学校研究，特制定《成都航空旅游职业学校“以礼育人”课程体系建设五年规划（2021—2025年）》。现将规划内容通知如下：

### 一、战略总括

成果转化，品牌推广，科研引领，服务行业。

### 二、阶段划分与重点任务

第一阶段：成果梳理与基础推广（2021.7—2022.6）

目标：系统梳理前期课程建设成果，形成初步推广体系，完成首轮教材与手册的编写与试用。

工作重点：编写《“以礼育人”课程体系建设与实践》初稿，整理典型案例集；修订《航空服务礼仪》《商务礼仪》教材，融入行业新规范；编制《教师礼仪教学指导手册》《学生礼仪素养成长手册》（试用版）；开展首轮礼仪教师培训，覆盖全体礼仪课程任课教师；建立礼仪教育资源共享平台框架，初步实现校内资源数字化。

## 第二阶段：科研深化与资源建设（2022.7—2023.6）

目标：推动礼仪教育与科研深度融合，完成数字化资源建设，提升课程内涵与影响力。

工作重点：申报省级及以上礼仪教育相关课题 1~2 项；发表礼仪教育相关论文 5 篇（其中核心期刊不少于 2 篇）；完善礼仪在线学习平台，开发“礼仪微课”20 节、“虚拟礼仪实训”模块 5 个；开发“礼仪素养测评系统”并试运行；组织开展首次“礼仪教育校内研讨会”，邀请行业专家参与指导。

## 第三阶段：辐射推广与社会服务（2023.7—2024.6）

目标：扩大礼仪教育成果辐射范围，推动校际、校企合作，提升社会服务能力。

工作重点：与 3 所中职学校建立礼仪教育共建关系，输出课程资源与教学模式；开展区域中小学礼仪师资培训项目，培训教师不少于 100 人次；与航空企业合作开展礼仪认证培训，实现“课证融通”；组织师生参与礼仪志愿服务不少于 5 场；承办市级礼仪教育研讨会或展示活动 1 次。

## 第四阶段：品牌提升与总结验收（2024.7—2025.6）

目标：形成具有广泛影响力的“成航礼仪”教育品牌，完成五年规划总结与成果验收。

工作重点：出版《“以礼育人”课程体系建设与实践》专著；完成《航空服务礼仪》《商务礼仪》教材再版并推广使用；申报省级教学成果奖 1 项；组织学生参加全国或国际礼仪赛事并获得奖项；总结五年规划实施情况，形成终期评估报告；开展“礼仪教育成果展示周”活动，全面展示建设成效。

## 三、保障机制

成立“礼仪教育成果推广领导小组”，由校领导牵头，各处室协同推进；

设立礼仪教育专项经费，支持教材出版、课题研究、平台建设等项目；

将礼仪教育成果推广成效纳入处室与教师年度考核体系。



主题词：以礼育人 课程体系 五年规划

#### 4. “以礼育人”课程体系实施方案

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2015〕20号

## 关于深化实施“以礼育人”课程体系的方案

### 一、指导思想与育人理念

为全面落实立德树人根本任务，秉承“德技并修、知行合一”的职业教育理念，我校自2015年起，系统性构建了“以礼育人”特色育人体系。本体系以中华优秀传统文化礼仪文化为根基，深度融合民航服务行业标准与职业规范，旨在通过课程教学、实践训练、活动浸润与评价反馈的全过程、全方位设计，将礼仪素养培育内化为学生的职业习惯与道德品格，外化为优雅得体的行为举止与专业卓越的服务技能，最终培养出深受社会与行业欢迎的高素质航空服务技术技能型人才。

### 二、总体目标

通过“四融合”课程体系的实施，实现以下目标：

1. 素养内化目标：使学生深刻理解“礼”的文化内涵与职业价值，从“知礼”到“懂礼”，最终实现“用礼”，形成稳定的职业品格和人文素养。
2. 技能娴熟目标：系统掌握民航服务及各专业场景下的标准化、规范化礼仪技能，达到岗位任职要求。
3. 行为养成目标：通过日训月练、情境实践，使符合礼仪的行为成为学生的日常习惯与自觉行动。
4. 综合评价目标：建立多元、立体的评价机制，将课程学习、活动表现、

大赛成绩、职业资格认证相结合，科学评估学生礼仪素养成效，并实现成果转化。

### 三、核心内容与课程体系架构（“四融合”课程体系）

本体系以“课程”为核心载体，将礼仪教育全面渗透到人才培养的全过程，具体架构如下：

#### （一）基础课程融合：筑牢礼仪认知与技能根基

课程名称《民航服务礼仪》

实施要点：

1. 标准化教学资源：严格执行《课程标准》，使用配套的教案、课件、实训指导书，确保教学内容的规范性与一致性。

2. 创新教材应用：全面采用活页式礼仪教材，实现内容的动态更新与模块化组合，灵活对接行业新标准、新需求。

3. 日常强化训练：推行“日常礼仪训练方案”，利用晨读、课间等时段，进行站姿、坐姿、微笑、问候等专项训练，并通过训练图片、影像资料记录与反馈，形成常态化训练机制。

4. 课堂科学评价：运用课堂评价量表，对学生的知识掌握、技能操作、课堂参与度及团队合作进行即时性评价。

#### （二）专业课程融合：实现礼仪与技能的深度结合

融合课程：《民航专业英语》、《客舱服务》等。

实施要点：

1. 教案有机融入：在专业课程的教案中明确设计“礼仪元素”教学环节，如在英语教学中融入服务用语礼仪，在客舱服务教学中强化安全演示、应急处理的礼仪规范。

2. 可视化技能分解：制作并应用《客舱礼仪标准动作分解视频》（如迎客、送餐、释疑等），提供精准、直观的动作范本，辅助学生模仿与练习。

3. 构建数字化资源库：建设“岗位礼仪数字化资源库”，内含特殊旅客服务情境动画模拟、正反案例视频与图文解析等，支持学生自主探究与深度学习。

#### （三）拓展实践课程融合：促进礼仪内化与行为转化

课程形式：情境实训、项目实践、岗位模拟。

#### 实施要点：

1. 情境化项目实践：开发 12 类核心服务场景礼仪实训剧本（如值机、贵宾室、航班延误、乘客投诉等），组织学生在高度仿真的环境中进行“模拟航班服务”。

2. 全过程活动评价：使用活动评价量表（礼仪相关），对学生在情景模拟中的综合表现进行量化评估，重点关注其礼仪应用的適切性与专业性。

3. 微课助力教学：开发系列“融入学科微课”（如《沟通礼仪微课》、《仪容礼仪微课》），破解重点难点，支持个性化学习。

4. 成长轨迹记录：为每位学生建立“礼仪成长档案”，收录其训练、实践、活动、评价等方面的记录，动态追踪其礼仪素养成长历程。

#### （四）赛证课程融合：强化礼仪成果检验与综合评价

##### 实施要点：

1. 以赛促学，全员提升：举办三级礼仪风采大赛（班级/部门海选→校级竞赛→集团选拔），确保部门 100%参与、校级 50%参与、集团 20%参与，形成“人人练礼、班班赛礼”的生动局面。

2. 赛课融通，精准备赛：开设《大赛预备课》、《考证预备课》，将大赛标准与职业资格考证内容融入日常教学，为参赛和考证学生提供针对性指导。

3. 学分置换，激励导向：建立大赛成绩与学分置换机制，对在各级别大赛中获奖的学生给予相应课程学分认定，极大激发学生参与热情。

4. 以证促教，成效检验：鼓励并组织学生参加“民航客运员”、“礼仪师”等职业资格考证，以行业权威认证检验课程学业成效，实现“课-证”融通，完成礼仪教育的最终成果转化。

#### 四、支持体系与保障措施

1. 组织保障：成立由校领导牵头，教务处、学生处、专业部、教研室共同参与的“以礼育人”项目工作组，统筹规划、协调资源、监督实施。

2. 资源保障：持续投入建设与更新礼仪实训室、数字化资源库；保障活页教材、微课、视频等教学资源开发与采购经费。

3. 师资保障：定期开展礼仪专项师资培训，聘请行业专家入校指导，打造一支“懂礼仪、善教学、通行业”的双师型教师队伍。

4. 文化保障：将礼仪教育从课程延伸至校园文化，通过开学礼、毕业礼、

升旗仪式、主题活动等，营造“时时讲礼、处处见礼”的浓厚校园氛围。

## 五、预期成效

通过本方案的全面实施，预期将实现：

1. 学生礼仪素养和职业竞争力显著提升，用人单位满意度大幅提高。
2. 形成一套可复制、可推广的中职“以礼育人”特色人才培养模式与课程体系。
3. 打造成为区域乃至全国中职学校礼仪教育的特色品牌与示范标杆。

成都航空旅游职业学校  
2015年8月29日

主题词：以礼育人 课程体系 实施方案

成都航空旅游职业学校

2015年8月29日印发

## 5. 学生职业技能培训学分奖励办法

# 成都泛美航空旅游中等职业技术学校文件

## 关于学生职业技能培训学分奖励办法的通知

各教学单位：

为贯彻落实育训并举法定职责，完善职业教育和培训体系，充分发挥职业教育功能，为推动此项工作开展并充分调动学生参培积极性，特此制定《学生职业技能培训学分奖励办法》。

### （一）职业培训教育加分情况

校级职业培训：

学生职业技能培训学分奖励办法			
序号	技能培训项目	加分科目	加分分值
1	新三级英语	英语学科	5分
2	CVCC高级礼仪师	专业课选一科	5分



3	普通话冲刺班	普通话课程	5分
4	情绪疗愈师	心理学科	5分
5	无人机编程航拍	专业课选一科	5分
6	人社部新娘妆（高级）	专业课选一科	5分
7	茶艺师	专业课选一科	5分
8	导游	专业课选一科	5分
9	公共营养师	专业课选一科	5分
10	民航危险品运输	专业课选一科	5分
11	应急救护	专业课选一科	5分
12	驾校	数学/语文/英语学科	5分
13	cvcc职业沟通	专业课选一科	5分
14	1+X空乘乘务	专业课选一科	5分
15	1+X旅客地面服务	专业课选一科	5分
16	新媒体主播	专业课选一科	5分
17	消防安全管理员	专业课选一科	5分

备注专业课程如下：

航服与艺术系专业课程：民航概论，民航服务与沟通，安检岗位知识，民航客票销售，物流基础，旅游概论，前厅服务与管理。

空乘空保系专业课程：民航概论，民航服务与沟通，旅游概论，前厅服务与管理，客舱服务智能制造系专业部：电工技术基础与技能，电子装配，电子仪器，钳工基础技能，无人机概论，机械实训课，电子实训课，无人机实训课。

## 二、学分核定提交要求

1. 学生在本学期完成技能课程学习且考核合格，可以申请技能培训学分奖励。职业技能加分需学生在期末自行上报，并提供佐证材料。

2. 学生提供附件1《学生职业技能培训学分奖励申请表》进行申请，打完填写完表格交给参谋长进行最终统计。

成都泛美航空旅游中等职业技术学校培训



2025年9月1日

6. 学生职业礼仪风采大赛

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2021〕4号

## 关于开展2021五四礼仪时装秀系列活动 礼仪风采大赛的通知

为适应航空职业岗位对良好形象与礼仪素质的要求，提高航空专业学生就业竞争力，为有效组织五四礼仪时装秀预赛，实现活动普及化和经典化的目标，激发学生刻苦钻研服务技能的热情，引导礼仪专业的教学方法改革，培养符合市场需求的高技能、高素质应用型服务人才，特开展2021五四礼仪时装秀系列活动——礼仪风采大赛，现将大赛相关事宜做如下安排：

一、活动名称：2021年“时尚成航 炫动青春”五四礼仪时装秀—礼仪风采大赛

二、活动主题：青春风采·魅力成航

三、活动目的：

1. 本次大赛为学生搭建一个展现自我的平台，人人参加、班班参加，力求让每一个平凡的学生，经过礼仪的熏陶，经过比赛的洗礼，变得更加自信亮丽，向全校展示一个风采夺目，气质优雅的自我。

2. 可通过礼仪风采大赛，让学生更加了解礼仪、认识礼仪，有利于促进学

生倡导高雅礼仪风范。

3.通过对礼仪知识的准备，同学们还能扩充自己的知识量，提高自己的综合能力，通过礼仪大赛的训练，提高学生的应变能力和在紧张环境下冷静思考的能力。

#### 四、活动时间：

时间	专业部	备注
4月19号9:00-15:00	安检部	空乘、空港在1期运动场 安检、综合在三教后面旗台处
4月19号9:00-15:00	空乘部	
4月20号 9:00-15:00	综合部	
4月20号9:00-15:00	空港部	

#### 五、活动评委：

#### 六、活动主要构想：

(一)、本次活动分三个阶段依次推进。由专业部详细组织安排。

第一阶段：专业部推广此活动，通过借鉴观摩五四礼仪风采大赛视频等资料，做好培训、讲解、宣传工作。（宣传资料由团委统一提供）

第二阶段：各班根据计划和任务编排节目，准备比赛。这一阶段主要由班主任负责，目的是实现班级活动的普及化，各班要努力做到人人参与。

第三阶段：班级比赛。由专业部组织进行，评委统一打分（参赛班级包括各专业部 19 级、20 级学生。21 级新生可观摩）

(二)、比赛要求：

1.服装展示。展示和演绎的服装是我校的职业装春夏秋冬系列。如有自制服装，提前报专业部，审核通过后展示。

2.各专业部以班为单位编排礼仪展示，主要考察学生职业形象、妆容、表情、每组不得少于 5 个礼仪动作，礼仪动作完成后进行职业装展示；

3.每班展示时间 60 人以上为 4—6 分钟；60 人以下为 3—5 分钟。

4.此项训练为学生普及训练，要求全班参加(除特殊情况以外)，以提升学生的职业姿态。

(三)、奖项设置：以班级为单位评比，评奖范围覆盖 40%的班级。

- 1.团体奖项：一等奖、二等奖、三等奖（班级及指导教师奖状各一份）
- 2.个人单项奖：专业部评选最佳礼仪先生、最佳礼仪小姐各一名。
- 3.团体奖项的奖金，奖品由团委统一设计

#### （四）、比赛说明

- 1.参赛选手提前候场 6 个班为一组，进行轮换。尽量不冲突课堂。科任教师随班走。参赛顺序稍后由专业部根据参谋长课程做安排。
- 2.参赛选手按规定时间到达指定地点，提前 10 分钟候场。
- 3.参赛选手在规定时间内依次入场侯赛，在前一位选手退场后由主持人宣布上场，确认现场条件无误后点头示意，由主持人宣布开始比赛，计时开始，现场会安排倒计时提示。
- 4.比赛过程中，参赛选手须严格遵守比赛规则，上下场严格按照要求，作为考评内容。
- 5.比赛各个环节，由主持人串场，宣级布各项比赛内容的开始和结束，现场工作人员同步进行计时。

#### （五）比赛评分表（见 EXCEL 表）

#### 七、补充说明：

- 1.本次时装秀活动在展示过程中鼓励运用表现手法多角度表达对服装的理解；
- 2.服装展示过程中必须配以相应的解说词；
- 3.本次活动二期采用“U”字形舞台（尺寸后附），一期采用“v”字形舞台，按五四时装秀晚会尺寸同步搭建。
- 4.由专业部布置各自会场，安排干事、教官负责各班学生上下场组织。
- 5.专业部安排军事教官，负责学生观看过程中的秩序维护，军事化素养的提升。
- 6.形体礼仪老师负责学生职业礼仪展示中的姿态、妆容、表情等。
- 7.鼓励参谋长参加班级职业礼仪展示，要求同样着规范的职业装；

共青团成都航空旅游职业学校委员会

2021年3月24日

委员会



7. 校内培训方案（学期）

## 成都泛美航空旅游中等职业技术学校文件

成航校〔2025〕19号

### 成都泛美航空旅游中等职业技术学校 2025-2026学年度上期培训方案

#### 一、背景与目的

为贯彻落实职业教育政策精神，提升学生职业技能水平，增强就业竞争力，满足学生考取职业资格证书的迫切需求，学校决定在本学期系统开展职业技能培训工作。通过专业化、系统化的培训，帮助学生掌握实用技能，实现“一专多能”的培养目标。

#### 二、培训目标

1. 完成15个以上职业技能培训项目的组织与实施；
2. 提升参培学生的技能认证通过率；
3. 增强学生就业竞争力与岗位适应能力；
4. 建立“培训—考核—认证”一体化服务体系。

#### 三、培训内容与项目

本学期计划开设的培训项目涵盖航空服务、计算机应用、礼仪形象、语言表达等多个领域。

成航校 1+X 培训项目汇总2025年9月				
序号	项目	负责人	报名限制	上课方式
1	新三级英语（三年级，五专）	马艳	无限制	非集中密集上课
2	新三级英语（一二年级）	段美霞	无限制	
3	CVCC职业沟通	张波	无限制	
4	CVCC高级礼仪师	杨利华	无限制	

5	普通话冲刺班	胡兴隆	无限制	
6	人社部新娘妆（高级）	贺学柳	年满16岁考试	
7	初级茶艺师	王宝	无限制	
	中级茶艺师		无限制	
	茶艺师初升中		无限制	
	高级茶艺师		中级后一年可参培	
8	导游	周雪	三年级学生	
9	情绪疗愈师	周丽君	无限制	
10	公共营养师	童宁	无限制	
11	民航危险品运输（三年级）		三年级学生可参培	
12	消防安全管理员（三年级）	刘丽	年满18周岁可参培	
13	应急救护（三年级）	张波	无限制	
14	新媒体主播	童宁	无限制	
15	无人机编程/航拍初级课程		无限制	

#### 四、培训对象

全校有意愿参加职业技能培训并考取相关证书的在籍学生。

#### 五、培训方式与时间安排

- 培训形式：线上线下相结合，理论授课与实操训练并重；
- 培训时间：2025年9月至2026年1月，利用课余时间、晚自习或周末进行；
- 班型设置：根据报名人数分班教学，每班配备专职项目专员。

#### 六、组织与实施

##### 1. 宣传推广：

- 通过微信公众号、校园网、班会课等多渠道发布培训信息；
- 各专业部、参谋长协助转发宣讲资料，组织学生报名。

##### 2. 报名与咨询：

- 线上咨询：通过钉钉推送各项目专员联系方式；
- 线下咨询：各班参谋长

##### 3. 教学管理：

- 培训部门负责课程安排、师资调配、教学监督；

- 各项目专员负责具体项目的教学组织与学员管理。

#### 4. 考核与发证：

- 培训结束后组织统一考核；
- 合格者由学校或合作机构颁发职业技能培训证书。

#### 七、保障措施

- 师资保障：聘请校内专业教师与行业专家授课；
- 场地与设备：优先使用校内实训基地与多媒体教室；

成都泛美航空旅游中等职业技术学校

2025年6月30日



#### 8. 学生日常礼仪训练方案

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2015〕21号

## 学生日常礼仪训练方案

### 一、指导思想与目标

#### （一）指导思想与目标

秉承“立德树人、德技并修”的育人理念，以服务学生未来发展为核心，将职业礼仪教育融入日常，做到“内化于心，外化于行”，打造知礼、懂礼、守礼的校园文化氛围。

#### （二）总体目标

学生熟练掌握站、坐、走、蹲、手势、鞠躬、问候、递接等标准礼仪姿势和流程。提升学生的自信心、团队协作精神、职业认同感和人际沟通能力。将通用礼仪与各专业场景相结合，形成具有专业特色的礼仪规范，为未来就业打下坚实基础。营造文明和谐、积极向上的校园环境，成为学校的一张亮丽名片。

## 二、具体实施方案

### （一）日常迎候仪式——“礼仪标兵岗”

时间：每周一至周四，上午、下午第一节课前 20 分钟。

地点：学校正大门主入口、行政楼一楼大厅、教学楼入口。

人员：以班级为单位，轮值制度。每个点位安排 8-12 名学生（男女搭配）。

流程与要求：

1. 准备：提前 10 分钟到位，整理仪容仪表（着标准制服，女生可化淡妆）。
2. 站姿：标准站姿或前腹式站姿，面带微笑，目光平视。
3. 问候：当师生进入时，统一、响亮、真诚地问候：“老师好！”、“同学好！”。鼓励根据院系特色增加问候语。
4. 鞠躬：伴随问候，行 15-30 度的欠身礼。

### （二）每周综合情景演练——“礼仪训练日”

时间：每周五下午课前 20 分钟（或利用班会课时间扩展为 30-40 分钟）。

地点：操场。

形式：以班级为单位，全校进行训练。

内容：每周设定一个主题情景，将各项礼仪融入其中进行综合演练。

## 四、保障与激励措施

### （一）组织保障

成立由学生处牵头，各系部主任、班主任、学生会干部组成的“礼仪训练工作小组”。培训一批“学生礼仪教官”，负责对各班进行动作指导和检查。

### （二）考核与激励

日常检查：由工作小组和学生会每日对“礼仪标兵岗”进行打分（仪容、精神、声音、动作）。

每周评比：根据周五训练情况和日常检查，每周评选“礼仪流动红旗”班级和“每周礼仪之星”。

学期表彰：期末评选“礼仪示范班集体”和“礼仪标兵”，并在全校大会上隆重表彰，与评优评先挂钩。

### （三）宣传与文化营造

利用校园网、公众号、广播站、宣传栏，对活动进行持续报道，展示优秀集体和个人风采。拍摄制作高质量的礼仪宣传片，在新生入学教育时播放，形成

传统。

## 五、预期成效

1. 学生的精神面貌和文明修养得到显著提升。
2. 校园内师生关系、同学关系更加和谐融洽。
3. 各院系的专业特色更加凸显，学生的职业认同感和自豪感增强。
4. 形成学校独有的德育品牌活动，提升学校的社会美誉度。

成都航空旅游职业学校礼仪教研室

2015年8月29日



## 9. 学生礼仪成长手册（部分）



### 2.3 微笑目光训练营

#### 2.3.1 我的微笑进化史

阶段	照片要求	照片张贴位	进步点记录	达标确认
训练初	(1) 正面微笑半身照（露出 6-8 颗牙齿，自然不僵硬）； (2) 侧面微笑特写（展现面部线条与微笑弧度）。			<input type="checkbox"/> 完成拍摄√
训练中	(1) 正面微笑半身照（表情自然，眼神柔和）； (2) 侧面微笑特写（微笑弧度均匀，无面部紧绷）。			<input type="checkbox"/> 完成拍摄√
训练末	(1) 正面微笑半身照（符合航空服务礼仪标准，自信大方）； (2) 侧面微笑特写（微笑自然持久，面部状态放松）。			<input type="checkbox"/> 完成拍摄√

## 10. 礼仪评价表

班级礼仪评分表					
项目	具体内容	评分细则	评分标准	自评	教师评分



一、仪容仪表 (20分)	1. 发型 (5分)	发型整洁、规范，不怪异（如染发颜色过于鲜艳、发型夸张等） 男士不留长发、胡须，女士长发不凌乱（可适当束发）	5分：完全符合要求 3分：基本符合，有轻微不规范处（如发型稍显凌乱） 0分：不符合要求（如发型怪异、过于凌乱）		
	2. 着装 (10分)	衣着整洁、得体，符合礼仪场合要求（如正式场合不穿休闲装、运动装等），无污渍、破损，纽扣齐全且扣好	10分：完全符合要求 6分：基本符合，有少量不规范处（如衣物有轻微褶皱） 0分：不符合要求（如衣物有明显污渍、破损，着装不符合场合）		
	3. 个人卫生 (5分)	身体无异味，指甲修剪整齐、干净，不涂抹夸张颜色的指甲油	5分：完全符合要求 3分：基本符合，有轻微不足（如指甲稍长） 0分：不符合要求（如身体有明显异味、指甲脏污）		
二、行为举止 (30分)	1. 站姿 (6分)	站姿挺拔，抬头挺胸，收腹立腰，双臂自然下垂或置于体前 不歪头、斜肩、驼背、抖腿	6分：完全符合要求 4分：基本符合，有轻微不规范（如偶尔轻微抖腿） 0分：不符合要求（如长期驼背、抖腿）		
	2. 坐姿 (6分)	坐姿端正，上身挺直，双腿自然摆放（女士双腿可并拢或交叉，男士双腿可分开与肩同宽），不翘二郎腿、东倒西歪	6分：完全符合要求 4分：基本符合，有轻微不规范（如身体稍显歪斜） 0分：不符合要求（如翘二郎腿、坐姿随意）		
	3. 走姿 (6分)	走姿稳健，步伐适中，上身平稳，不低头含胸、左摇右摆、奔跑（特殊情况除外）	6分：完全符合要求 4分：基本符合，有轻微不规范（如步伐稍显慌乱） 0分：不符合要求（如左摇右摆、奔跑）		
	4. 手势 (6分)	手势自然、适度，指示方向时用手掌，不用手指指点他人 不做不雅手势（如挖鼻孔、挠痒痒等）	6分：完全符合要求 4分：基本符合，有轻微不规范（如手势稍显僵硬） 0分：不符合要求（如用手指指点他人、做不雅手势）		



	5. 眼神 (6分)	与人交流时眼神真诚、专注, 不东张西望、眼神游离 不盯着他人看不停	6分: 完全符合要求 4分: 基本符合, 有轻微不规范 (如偶尔眼神游离) 0分: 不符合要求 (如长期东张西望、眼神不专注)		
三、语言礼仪 (25分)	1. 称呼 (5分)	称呼准确、得体, 对长辈、老师用尊称, 同学间称呼恰当	5分: 完全符合要求 3分: 基本符合, 有轻微不当 (如偶尔称呼不规范) 0分: 不符合要求 (如对老师无尊称)		
	2. 礼貌用语 (10分)	常用“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等礼貌用语 表达清晰、恰当	10分: 完全符合要求 6分: 基本符合, 礼貌用语使用较少 0分: 不符合要求 (如很少使用礼貌用语)		
	3. 说话态度 (10分)	说话语气友好、温和, 不 大声喧哗、争吵, 不 打断他人说话	10分: 完全符合要求 6分: 基本符合, 有 轻微不当 (如偶尔声 音稍大) 0分: 不符 合要求 (如大声喧哗 、打断他人说话)		
四、交往礼仪 (25分)	1. 见面礼仪 (8分)	见面时主动问候 (如“老师好”“同学好”), 握手时姿势正确 (伸出右手, 掌心相握, 力度适中)、时间恰当, 不敷衍、失礼	8分: 完全符合要求 5分: 基本符合, 有 轻微不足 (如问候声 音较小) 0分: 不符 合要求 (如见面不问 候、握手失礼)		
	2. 课堂礼仪 (10分)	上课认真听讲, 不随意说话、做小动作, 举手发言, 回答问题声音 洪亮、清晰, 下课主动与 老师道别	10分: 完全符合要求 6分: 基本符合, 有 轻微不规范 (如偶尔 小声说话) 0分: 不符合要求 (如上课随意说话、不 举手发言)		
	3. 公共礼仪 (7分)	在公共场合 (如教室、走廊) 保持安静, 不追逐打闹, 爱护 公共物品, 遵守秩序	7分: 完全符合要求 4分: 基本符合, 有 轻微不当 (如偶尔声 音稍大) 0分: 不符 合要求 (如追逐打闹 、损坏公共物品)		
五、加分项 (10分)	在礼仪表现中特别突出, 如主动帮助他人、礼仪规范成为班级榜样等, 可酌情加1-10分				



六、总评		得分：等级：（90分及以上为优秀，80-89分为良好，70-79分为及格，70分以下为不及格）	评语：		
------	--	---	-----	--	--

评价维度	评价要素	筑基阶段 (基础课程)	提升阶段 (融合课程)	内化阶段 (实践课程)	发展阶段(发展课程)
知识维度	正心	1. 知晓民航服务行业的核心价值观； 2. 理解民航服务礼仪的核心内涵； 3. 明确服务意识的基本要求。	1. 理解职业认同感对服务质量和职业发展的意义； 2. 能结合具体场景理解礼仪背后的“需求逻辑”。	1. 能主动分析服务情境，将服务意识内化为服务动力； 2. 形成稳定的“服务心态”，主动预判乘客需求； 3. 认同民航服务工作的社会价值与使命。	1. 形成稳固的职业信念，并能阐述其内涵； 2. 具备持续反思、优化服务心态的能力； 3. 能影响和带动团队成员建立积极的服务心态。
	正形	熟记民航服务基本仪态的动作标准。	1. 能在不同工作场景中规范、自然地运用标准仪态； 2. 能根据不同情境调整仪态。	1. 所有仪态动作优雅、流畅、自然，成为个人习惯； 2. 理解并展现仪态中蕴含的尊重与专业自信。	1. 能示范并纠正他人仪态细节； 2. 能总结提炼不同场景下仪态的应用要点。
	正容	1. 掌握民航服务人员职业仪容仪表的规范标准。 2. 了解不同岗位的仪容仪表差异要求。	1. 理解仪容仪表对塑造专业形象和赢得信任的重要性； 2. 能在工作全程自觉、严格地维护仪容仪表规范。	1. 将仪容仪表规范化为高度的自觉行为，时刻展现最佳职业形象； 2. 能根据个人特点在标准范围内适度优化，展现自然得体的美感。	1. 仪容仪表成为个人职业素养的标志性符号，具有引领作用； 2. 能传授和指导他人完成符合岗位要求的仪容仪表准备。
	正言	1. 记忆并掌握民航服务标准礼貌用语。 2. 知晓语音、语调、语速的基本要求	1. 能在相应服务场景中流畅、准确地运用标准礼貌用语和话术； 2. 能根据旅客特征调整语言表达。	1. 具备良好的倾听能力，准确理解旅客意图和潜在需求； 2. 能在服务场景中自然运用沟通技巧，表达自然真诚。	1. 能提炼总结民航服务沟通技巧并分享； 2. 结合多语言需求，提升语言能力。
	正行	知晓民航服务工作流程各环节的基本行为规范。	1. 能在模拟或真实场景中按照规范流程准确完成服务操作； 2. 理解行为规范对	在复杂、多变的工作环境中，能自觉、准确、高效地执行各项行为规范，形成行为自觉。	1. 能以身作则，成为行为规范的典范； 2. 具备优化服务流程、创新



评价维度	评价要素	筑基阶段 (基础课程)	提升阶段 (融合课程)	内化阶段 (实践课程)	发展阶段 (发展课程)
			保障安全、提升效率、塑造形象的意义。		服务举措的能力。
技能维度	正心	1. 能在教师指导下, 通过角色扮演/案例分析, 初步表达对民航核心价值观的理解; 2. 在简单服务场景中展现出基本的服务意愿和微笑。	1. 能在模拟场景中, 运用同理心进行礼仪服务; 2. 能根据观察到的旅客特征, 尝试调整服务方式。	1. 能在服务中预判乘客潜在需求, 并快速响应; 2. 能保持稳定心态, 坚持专业服务标准, 展现责任感。	1. 能主动反思服务过程, 优化服务心态和策略; 2. 能指导同学处理服务矛盾, 示范如何用“正心”原则平衡乘客需求与规则。
	正形	1. 掌握标准服务姿态的动作要领; 2. 能在指导下, 完成标准仪态动作。	1. 能在模拟服务流程中连贯、规范地展示仪态; 2. 能根据场景或对象自然调整身体姿态。	1. 能根据旅客反应调整仪态; 2. 仪态始终保持优雅、从容、自信, 动作流畅无多余。	1. 自身仪态在任何情境下具有示范性和感染力; 2. 能分析指出同学仪态问题并纠正, 示范更优动作细节。
	正容	1. 能在教师指导下完成符合标准的职业化形象; 2. 能在课前、练习中按要求整理好个人仪容。	1. 能独立、熟练地在规定时间内完成符合标准的职业化形象; 2. 能在工作场景中自觉维护, 快速调整好职业形象。	职业形象始终一丝不苟, 维持仪容仪表整洁, 展现良好的职业状态。	1. 仪容仪表在任何情况下均无可挑剔, 成为专业典范; 2. 能检查、指导同学形象细节, 提出改进建议。
	正言	1. 在模拟服务中, 正确使用标准礼貌用语回应乘客; 2. 熟记场景服务场景的标准话术。	1. 能流畅、自然地运用标准话术进行沟通, 并根据旅客反应进行话术微调; 2. 表达清晰, 音量、语速适中。	1. 语言表达真诚、得体、富有感染力; 2. 能与乘客保持有效沟通, 提供解决方案。	1. 能示范复杂场景的沟通技巧, 并指导同学; 2. 能整理多语言基础礼仪短语手册, 提升语言服务技能。
	正行	1. 在教师引导下, 按步骤完成单项服务流程操作; 2. 能识别并避免明	1. 能在模拟的完整服务流程中, 准确、有序地执行行为规范;	1. 能在无提示情况下完成细节动作, 灵活应对特殊情况; 2. 行为举止始终体现	能纠正同学错误动作, 提出改进建议; 拍摄服务动作规



评价维度	评价要素	筑基阶段 (基础课程)	提升阶段 (融合课程)	内化阶段 (实践课程)	发展阶段 (发展课程)
		显的职业禁忌行为。	2. 能识别并处理常见的突发情况，按流程处理。	职业敏感性和自律性。	范视频。
素质维度	正心	建立服务意识，愿意主动回应乘客需求，展现基本的耐心与友善。	1. 对职业身份产生认同感，表现出稳定的服务热情； 2. 主动关注乘客需求，形成换位思考的共情能力。	1. 形成稳固的职业信念和服务精神，内化为核心驱动力； 2. 服务中主动关注隐性需求，自然流露真诚，让乘客感受到被重视。	1. 坚定职业价值观和信念，感染和激励他人； 2. 主动分享服务心得，带动团队氛围。
	正形	1. 养成规范自律的意识，能主动约束自身行为，愿意为符合规范付出努力； 2. 认识到良好仪态对个人形象有积极影响。	1. 在日常学习、训练中，能自觉维护良好仪态； 2. 理解优雅仪态是专业素养和内在修养的外显。	1. 沉淀专业自信的气质，通过优雅、从容的仪态传递职业可信度； 2. 在任何场合均能展现出符合职业身份的气质和风度。	能通过自身仪态为同学树立标杆，具备示范带动的影响力。
	正容	1. 具有基本的整洁意识； 2. 理解职业形象即责任意识的意识，愿意花时间维护职业形象。	1. 养成自觉维护仪容仪表的习惯； 2. 能关注仪容仪表的细节，具备细节影响成败的观念。	1. 养成自我管理的习惯，将仪容仪表维护内化为职业本能； 2. 即使在非工作场景也能保持职业形象意识。	具备塑造和提升职业形象的能力，能影响身边同学，带动团队形成重视形象细节的氛围。
	正言	意识到礼貌用语是对他人的基本尊重，愿意主动使用文明用语。	1. 养成使用规范、礼貌用语的习惯，体现出良好的沟通素养； 2. 能在沟通中保持情绪稳定，接纳乘客不同的表达习惯。	1. 语言表达自然真诚、温暖得体，沟通充满亲和力和人文关怀； 2. 时刻保持语言冷静、清晰，展现极高的情绪管理能力和专业素养。	1. 语言沟通能力被认可，具备高度的沟通智慧； 2. 言语富有温度，通过语言化解矛盾、凝聚共识、传递正能量。
	正行	理解服务行为需符合职业规范，做事有始有终。	1. 具有遵守各项行为规范的自觉性，主动担当的素养； 2. 能在规则内灵活解决问题，行为既守规范又有温度。	1. 行为体现职业担当，说到做到，甚至提供超预期服务； 2. 行为举行自然流露出对他人的尊重、关怀和对职业的敬畏。	1. 行为成为职业精神和道德风范的完美诠释； 2. 能主动承担行为规范的示范者和传播者，推动团队行为规范的提升。

评价维度	评价要素	筑基阶段 (基础课程)	提升阶段 (融合课程)	内化阶段 (实践课程)	发展阶段 (发展课程)
图 6 五正评价指标					

## 11. “专业+礼仪”双导师管理制度

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2015〕20号

## “专业+礼仪”双导师管理制度

### 一、总则

#### 1.1 制定目的

为深化“以礼育人”教育理念，落实学校“十三五”“十四五”“以礼育人”五年规划要求，结合《礼仪教育对学生发展成长的影响分析》行动研究成果，创新人才培养模式，加强教学质量管理，特制定本制度。

#### 1.2 适用范围

本制度适用于学校各专业“专业+礼仪”双导师的选聘、职责界定、工作开展、考核评价及保障机制等相关工作。

### 二、双导师选聘标准

#### 2.1 专业导师选聘标准

具备5年及以上相关专业教学或行业实践经验，拥有中级及以上专业技术职称，熟悉本专业人才培养目标与岗位需求。掌握专业核心课程教学方法，能指导学生专业技能提升、职业规划及行业实践，无师德师风不良记录。

#### 2.2 礼仪导师选聘标准

深耕礼仪教育领域3年及以上，具备礼仪相关认证资质（如礼仪培训师、民航服务礼仪师等），熟悉航空旅游行业礼仪规范。能结合学校“以礼育人”理念，设计礼仪教学内容，指导学生礼仪实践，具备良好的沟通表达与育人能力。

#### 2.3 共同选聘要求

认同学校教育理念，责任心强，愿意投入时间参与学生培养；有深厚理论功底、丰富实践经验及行业影响力者优先。

### 三、双导师主要职责

#### 3.1 专业导师职责

1. 参与本专业人才培养方案修订，结合行业需求优化专业课程体系，确保课程内容与岗位技能对接。
2. 指导学生专业学习：包括课堂教学、课后作业批改、专业技能实训，帮助学生掌握专业核心知识与技能。
3. 带领学生参与行业实践：如企业实习、专业竞赛、项目实践等，提升学生职业素养与行业适应力。

#### 3.2 礼仪导师职责

1. 依据航空旅游行业礼仪标准，开发礼仪教学模块（如服务礼仪、沟通礼仪、职业形象礼仪等），融入日常教学。
2. 开展礼仪指导：通过课堂教学、情景模拟、一对一纠正等方式，培养学生良好的礼仪习惯与职业形象。
3. 参与学生活动礼仪指导：如校园文化活动、技能展示、企业对接活动等，确保学生在实践中展现礼仪素养。

#### 3.3 双导师协同职责

1. 每学期联合制定“专业+礼仪”培养计划，明确阶段目标与具体任务（如在专业实训中融入礼仪考核）。
2. 每月开展1次协同研讨，交流学生培养情况，针对学生专业或礼仪短板，共同制定改进方案。
3. 学期末联合对学生进行“专业技能+礼仪素养”综合评价，评价结果纳入学生学业考核与综合素质评定。

### 四、双导师工作开展机制

#### 4.1 对接机制

- 每位双导师组对应1个班级或1个专业学习小组，明确对接学生名单，建立“导师-学生”一对一或一对多联系档案。

- 开学第 1 周，双导师联合召开学生见面会，介绍培养计划与沟通方式，畅通师生沟通渠道。

#### 4.2 教学融合机制

- 专业课程中，礼仪导师需每学期至少参与 4 次专业课堂教学（如在民航服务专业实训课中指导服务礼仪）；专业导师需参与 2 次礼仪教学研讨，确保专业与礼仪教学衔接。

- 每学期开展 1-2 次“专业+礼仪”融合实践活动（如模拟航空服务场景，既考核专业操作，也评价礼仪规范）。

#### 4.3 反馈机制

- 双导师需每月填写《“专业+礼仪”双导师工作记录表》，记录学生培养情况、问题及改进措施，提交至教务处备案。

- 学期中，教务处组织学生代表召开座谈会，收集学生对双导师工作的意见，及时反馈给导师并督促调整。

### 五、双导师考核评价

#### 5.1 考核周期

实行学期考核与年度考核结合，学期考核作为年度考核的基础，年度考核结果作为导师续聘、评优的依据。

#### 5.2 考核内容

- 过程考核（占比 40%）：包括《工作记录表》填写完整性、协同研讨参与度、教学融合活动开展情况。

- 效果考核（占比 60%）：

- 学生评价：通过问卷调查，从专业技能提升、礼仪素养改善、指导满意度等维度评分。

- 成果评价：学生专业竞赛获奖、礼仪展示表现、学业成绩提升幅度，以及双导师联合提交的培养总结报告。

#### 5.3 考核等级与结果应用

- 考核等级分为“优秀”“合格”“不合格”，优秀比例不超过总导师数的 30%。

- 考核“优秀”的双导师，优先参与学校教学评优、课题申报；考核“不合格”的，暂停下一年度导师资格，需参加培训并通过考核后方可重新选聘。

## 六、保障机制

### 6.1 组织保障

成立“双导师工作领导小组”，由校长任组长，教务处、学生处及各专业系部负责人为成员，统筹协调双导师工作，解决实施中的问题。

### 6.2 资源保障

为双导师提供必要的教学资源（如礼仪实训设备、专业教学资料），支持导师参与行业培训、学术交流。

设立双导师专项经费，用于支付导师津贴、教学融合活动经费、考核奖励等，保障工作顺利开展。

### 6.3 培训保障

每学年组织1次双导师专题培训，内容包括“以礼育人”理念深化、专业与礼仪教学融合方法、行业最新规范等，提升导师育人能力。

## 七、附则

7.1 本制度自发布之日起实施，由学校教务处负责解释。

7.2 学校将根据“以礼育人”规划推进情况及实施效果，适时修订本制度。



**主题词：双导师 制度**

# 成都航空旅游职业学校文件

成航校〔2015〕21号

## “双能型教师” 教师队伍建设培养方案

为切实加强“双能型教师”教师队伍建设，努力提高中、青年教师的技术应用能力和实践教学能力，以满足学校以就业为导向，强化技能型和实践性教学要求；结合学校实际，特制订本方案。

### 一、领导小组

组 长： 陈敏

副组长： 夏世平

成 员： 各处室、专业部、教研组负责人

### 二、培养目标

按照《国家中等职业教育改革发展示范校建设项目指标体系》“专业教师数应不低于本校专任教师数的60%，‘双能型教师’教师占专任教师的50%以上”的要求，我校专任教师及“双能型教师”教师队伍建设有一定的距离。通过进一步加大双能型教师队伍建设，按照学校事业发展规划，力争在未来2到3年，使我校“双能型教师”教师的比例达到专业教师队伍的60%以上，同时应具备以下能力和素质。

- 1、基本素质：具备良好的思想素质和职业道德，对所任教的科目具有较强的理论水平和丰富的教学经验。
- 2、职业素质：具有较强的行业职业基本理论、基础知识和实践能力，并能应用于各种教学环节。
- 3、管理能力：熟悉企业或行业的管理规定，具备指导学生参加本专业生产实践活动的能力。
- 4、创新能力：善于接受新信息、新知识、新观念，掌握创新的一般原理和技能，指导学生开展创新活动。

### 三、培养途径与方法

### 1. 专业培训与进修

定期组织教师参加国内外专业领域的学术研讨会、培训课程和进修班，使其及时了解专业前沿动态，更新专业知识，提升专业技能。鼓励教师到企业进行挂职锻炼，参与实际项目运作，积累实践经验，增强解决实际问题的能力，为将实践案例融入教学提供素材。

### 2. 礼仪专项培训

邀请国内知名礼仪专家来校举办讲座、开展培训工作坊，系统传授礼仪知识和教学方法，提升教师的礼仪素养和教学水平。选派教师参加专业礼仪培训机构的课程学习，考取相关礼仪培训师证书，获取专业资质。组织教师开展校内礼仪交流活动，分享礼仪教学心得和实践经验，共同提高。

### 3. 教学实践与反思

鼓励教师在专业课程教学中积极探索将礼仪教育融入的方法和途径，通过设计相关教学案例、组织实践活动等方式，不断积累教学经验。建立教学反思机制，要求教师定期对自己的教学过程进行总结反思，分析在礼仪教育融入方面存在的问题和不足，及时调整教学策略，改进教学方法。

### 4. 团队合作与交流

组建“专业+礼仪”教学团队，由专业教师和礼仪教师共同组成，开展联合教学、教研活动，相互学习、相互促进，实现专业知识与礼仪教育的有机融合。加强与其他院校的交流与合作，学习借鉴先进的双能型教师培养经验和教学模式，拓宽教师视野。

## 四、激励机制

- 1、所有参加“双能型教师”教师培训的经费，按照学校规定予以解决。
- 2、对参加专业技术职业资格考试的教师，取得合格证书后，学校报销培训费与证书费。
- 3、教师参加“双能型教师”教师培训的，在申报职称、评奖评优方面优先考虑。



## 六、成果实践材料

### 1. 航空服务专业人才培养方案（部分）

# 航空服务专业 人才培养方案

修订时间：2025年5月

## 目 录

一、专业名称及代码.....	错
误！未定义书签。	
二、入学要.....	
错误！未定义书签。	
三、修业年限.....	错
误！未定义书签。	
四、职业面向.....	错
误！未定义书签。	
（一）主要职业面向.....	错
误！未定义书签。	
（二）接续专业.....	错
误！未定义书签。	
五、培养目标与培养规格.....	错
误！未定义书签。	
（一）培养目标.....	错
误！未定义书签。	
（二）培养规格.....	32
六、课程设置及要求.....	33
（一）课程结构.....	33
（二）课程设置及要求.....	错
误！未定义书签。	
七、 教学进程总体安排.....	错误
！未定义书签。	
（一）基本要求.....	错误
！未定义书签。	
（二）教学进程安排.....	错误
！未定义书签。	
（三）教学时间安排（教育教学活动分配建议）.....	错误
！未定义书签。	
八、实施保障.....	错误
！未定义书签。	
（三）教学资源.....	错误
！未定义书签。	

(四) 教学方式.....	错误
! 未定义书签。	
(五) 学习评价.....	错误
! 未定义书签。	
(六) 质量管理.....	错误
! 未定义书签。	
九、毕业要求.....	错误
! 未定义书签。	
(一) 毕业、结业与肄业.....	错误
! 未定义书签。	
(二) 证书考取要求(安检方向).....	错误
! 未定义书签。	
十、附录.....	错误
! 未定义书签。	

## (二) 培养规格

### 1. 素质

1.1 热爱祖国，树立正确的人生观和世界观，努力学习习近平新时代中国特色社会主义思想、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观。认真学习思想政治理论课，坚决拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身；

1.2 树立良好的社会公德和职业道德，遵纪守法，具有良好的思想道德素质和良好的与人沟通能力和团队合作精神；

1.3 养成忠诚担当的政治品格、严谨科学的专业精神、团队协作的工作作风、就业奉献的职业操守和较强的安全、质量、效率及环保意识，具有顾全大局、吃苦耐劳、艰苦奋斗、乐于奉献的敬业精神和责任感，具有良好的职业道德。热爱民航事业和区域经济安全检查服务行业，诚实守信，责任心强，耐心细致，做事认真。具有较高的职业能力和人文修养，吃苦耐劳，爱岗敬业；

1.4 养成文明的行为习惯和守时、守信的优良品质；

1.5 热爱体育，养成锻炼身体的良好习惯，要求达到国家体育合格标准；

1.6 具有较强的心理适应能力，能正确处理自身的理性、情感、意志方面的矛盾，有克服困难的信心和决心，具有健全的意志品质；

1.7 爱岗敬业，具有热爱本职工作和尽职尽责的职业道德，具有较快适应生产、管理第一线岗位需要的实际工作能力，具有创新精神和自学发展的能力。

1.8 具有自省、自修、自乐、自信、自立、自然的素质。

### 2. 知识

2.1 具有较宽的知识面，了解历史、经济、法律、礼仪、哲学、美育、职业思想道德素养等人文社会科学方面的知识；

2.2 熟悉国家有关法律法规和航空服务专业法律法规知识；

2.3 熟练掌握民航安全运输管理的专业知识；

2.4 熟悉航空服务各个岗位的流程与要求，并拥有本专业相关岗位的专业知识；

- 2.5 熟悉航空服务各个岗位的汉语语言运用，能与旅客进行交流沟通；
- 2.6 熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客进行交流沟通；
- 2.7 掌握现代服务行业服务形象的必备知识，能利用知识进行自我形象塑造；
- 2.8 掌握服务交往的礼仪基本知识，能利用知识进行人际交往；
- 2.9 掌握民航发展史知识、民航飞机动力构成以及民航空港知识；
- 2.10 掌握航空运输概况，掌握乘机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关民航旅客运输知识；

### 3. 能力

#### 3.1 通用能力

- 3.1.1 生活必备的劳动能力，规范的汉语语言表达和沟通能力；
- 3.1.2 具备终身学习和可持续发展的能力；
- 3.1.3 具备一定的人际交往能力，能适应各种生活环境；
- 3.1.4 具有信息技术应用的能力；
- 3.1.5 具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力。
- 3.1.6 具有将“正心、正形、正行、正容、正言”融入到专业的能力。

#### 3.2 安全检查方向

- 3.2.1 安全检查计算机操作与应用能力；
- 3.2.2 熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备；
- 3.2.3 掌握证件、人身及物品检查、飞机监护、隔离区监护、控制区管理的基本能力；
- 3.2.4 运用法律法规处理安检工作和服务质量问题的基本能力；
- 3.2.5 掌握安全防范、治安事件处置、紧急情况和重大事故应急处理的基本能力；
- 3.2.6 掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能；
- 3.2.7 掌握民航安检各岗位要求达到的身体条件及相关格斗技巧。

#### 3.3 空中乘务方向

- 3.3.1 具备较强的语言表达和沟通能力；
- 3.3.2 掌握客舱乘务员的岗位职责与服务程序；
- 3.3.3 具有服务岗位礼仪服务的能力，除客舱礼仪服务外，还能够进行常规礼仪服务；
- 3.3.4 能自如进行工作场合的沟通，能处理服务过程中的冲突与异议；
- 3.3.5 掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置；
- 3.3.6 掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识；
- 3.3.7 较强的组织协调、团队合作能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程结构





1	商务礼仪	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使学生理解礼仪的重要性，自觉做有素质、有修养的人；</li> <li>2. 培养学生的语言礼仪意识，使学生自觉地注重服务语言艺术，提高个人素质；</li> <li>3. 使学生理解职场交往礼仪的重要性，树立自信心，顺利完成从学生到员工的转变；</li> <li>4. 培养中职生团结协作意识，主动与他人合作，解决问题，共同完成任务。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解礼仪的概念和基本内涵；</li> <li>2. 熟悉个人形象塑造的礼仪规范；</li> <li>3. 了解职场交往的基本礼仪和要求。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵循并正确运用校园公共场所的礼仪；</li> <li>2. 熟练掌握个人形象塑造的方法和技巧；</li> <li>3. 根据不同场合适时的进行寒暄与问候，恰当地使用各种见面礼，得体地介绍自己和他人，规范地递接名片，大方得体地进行接待与拜访等；</li> <li>4. 熟练掌握递物与接物礼仪，递物和接物时的规范和表情眼神；</li> <li>5. 掌握接打电话的技巧，指导和规范自己接打电话；</li> <li>6. 掌握职场沟通和面试技巧。</li> </ol>	<p><b>主要教学内容:</b></p> <p>了解社交礼仪的基本常识；指导学生如何在具体工作中深刻理解、灵活运用并严格贯彻其特定的商务礼仪原则，确保商务交往顺利进行。学习如何按照职业要求，系统地规范与优化个人形象。这包括得体的仪容仪表（如妆容、发型、着装）和专业的**言谈举止（如姿态、眼神、手势、用语），从而展现自信、尊重的职业风貌。</p> <p><b>课程要求:</b></p> <p>将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘思政元素，采用线上相结合的教学组织形式。教学中做到理论联系实际，融专业知识传授、专业能力培育、人文素养提高于一体；以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取任务驱动、案例教学等教学方法，辅之现代信息技术手段、数字课程资源、专业数字资源，校内专业教学设施；坚持以“五正”评价课堂学习实践活动，过程性评价和终结性评价、量化评价和质性评价有机结合，强调增值评价，学生、教师、企业导师等多元评价。</p>	72	CVCC 高级礼仪训练证书、经典人物造型专项能力证书、1+X民航旅客地面服务职业技能等级证书
---	------	--	--	----	--

2	民航服务礼仪	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.具有以人为本,安全第一、服务至上的民航服务理念;</li> <li>2.具有吃苦耐劳、责任担当、明礼守法的意识;</li> <li>3.耐心细致、认真专注、精益求精的工匠精神;</li> <li>4.具有良好的沟通能力和交际能力,有团队合作的优良品质;</li> <li>5.具有“六自(自省、自修、自乐、自立、自信、自然)”的基本素养。</li> <li>6.根植中国情怀,学习中国文化,打造中国服务。</li> <li>7.拓宽国际视野,了解国际规则,提升国际素养。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.理解服务及民航服务礼仪的概念和特点;</li> <li>2.了解民航服务人员服务礼仪基本要求;</li> <li>3.了解民航服务礼仪重要性和意义;</li> <li>4.熟悉民航地面服务礼仪各岗位的工作流程及规范。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能按照民航服务岗位的仪容仪表和言谈举止规范要求服务旅客,具备“五正(正心、正容、正形、正行、正言)”的能力;</li> <li>2.能在工作岗位保障安全;</li> <li>3.具备民航服务礼仪的创新能力,设计代表更好标准的礼仪服务项目;</li> <li>4.具备快速识别一般特殊旅客需求的能力,能够根据不同类型特殊旅客的需求,提供个性化的服务;</li> <li>5.具备国际化服务能力。</li> </ol>	<p><b>主要教学内容:</b> 民航服务人员职业素养、民航服务岗位接待礼仪、民航服务人员工作岗位礼仪</p> <p><b>课程要求:</b></p> <p>将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘思政元素,采用线上相结合的教学组织形式。教学中做到理论联系实际,融专业知识传授、专业能力培育、人文素养提高于一体;以“教师主导、学生主体”为教学理念,采取任务驱动、案例教学等教学方法,辅之现代信息技术手段、数字课程资源、专业数字资源,校内专业教学设施、民航服务实训场地;</p> <p>坚持以“五正”评价课堂学习实践活动,过程性评价和终结性评价、量化评价和质性评价有机结合,强调增值评价,学生、教师、企业导师等多元评价。</p>	72	CVCC高级礼仪训练证书、茶艺师、1+X民航旅客地面服务职业技能等级证书
---	--------	---	---	----	--------------------------------------

## 2. 学分制实施方案

### 成都泛美航空旅游中等职业技术学校 学分制改革实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，全面落实《职业教育法（2022）》、《国家职业教育改革实施方案》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》以及《泛美教育集团创新学分制改革意见》等系列方针政策，进一步推进职业教育教学改革，构建具有自身特色的人才培养体系，突出以礼育人的文化传承，提升职业教育满意度和人才培养质量，结合学校实际，特制定本方案。

#### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针，全面落实立德树人根本任务，以服务我国民航业和地方经济社会发展为导向，以建立中国特色学徒制专业人才培养体系为核心，以中华优秀传统礼仪文化为根基，以“三原色”教育理论为引领，创新具有自身特色的学分制度，将“以礼育人”贯穿教育教学全过程，推进教育教学改革，增强学生就业竞争力，创新人才培养模式，提升高等职业教育满意度，努力培养明礼、守信，德智体美劳全面发展的，具备高素质技术技能的社会主义建设者和接班人。

#### 二、学分制创新改革目标

在推进中国特色学徒制专业人才培养体系建设中，深度融入“以礼育人”理念，将三原色教育理念内容与专业课程教学、社团组织、军体教学以及技能大赛、创新创业、社会实践等学习活动之中，结合学生多样化、个性化发展特征，重构专业课程群与学习活动模块。建立以第一课堂（专业教育+礼仪素养必修课）为主干学分体系、以第二课堂（礼仪文化类社团活动）和第三课堂（融入礼仪规范的多样化实践模块）为枝干课程学分模块的学分认定与置换机制；打造学分认定与置换信息化平台；在培养学生综合职业能力的同时，特别注重以礼仪修养为核心的思想政治素养、人文素养、职业素养和身体素质及营销力、演讲力、领导力等多样化能力的协同培养，形成以礼育人为鲜明特色的人才培养模式。

#### 三、学分制创新原则

##### （一）坚持学生多样化、个性化发展

根据当前中职学生基本学情，遵循学生学习成长的基本规律，认真分析学

生多样化、个性化发展的实际需求，将礼仪素养作为学生个性化发展的重要维度和评价标准，找准专业人才培养定位，确定专业人才培养目标和规格，为专业课程建设、专业人才培养和学分制改革找准方向。

（二）坚持立德树人、德技兼修，以礼促德，促进学生全面发展与综合职业能力提升

根据国家培养目标和行业单位岗位职业能力要求，坚持立德树人的办学方向，将“礼”的教育作为“德”的重要载体，确定人文通识与专业课程群，使学生掌握科学文化知识、专业理论知识和技术实践知识，特别加强职业道德、职业礼仪和职业素养的系统培养。合理设计学分制结构体系，将礼仪行为规范、沟通礼仪、职场礼仪等纳入学分考核范畴，健全较为完整的理论知识结构、技术实践知识体系及礼仪修养体系。

（三）坚持立足自身办学优势，促进特色发展

充分利用泛美独具特色的办学优势，大力开发并丰富以中华优秀传统礼仪、现代职业礼仪、航空服务礼仪为核心的第二课堂社团组织（如礼仪队、传统文化社团等）和第三课堂学习项目模块，建立学生活动和实践学分认定与置换机制，明确将各类活动中的礼仪表现、文化传承实践纳入学分认定范围，引导学生在礼仪文化传承、科学技术、文化艺术、创新创业、职业竞赛、军体和社会实践等活动中系统提升礼仪素养、人文素养、文化艺术修养和社会实践能力，强化“以礼育人”的办学特色。

（四）坚持产教融合、校企合作，将职业礼仪标准融入实践教学

学分制改革创新要立足中国特色学徒制专业人才培养体系建设，加强与企业单位的深度合作，与企业建立学徒制人才培养机制，形成校企共育模式。将行业企业的职业礼仪规范与标准引入学分制改革，与实践课程、企业实习及学生参与企业技术创新活动结合起来，将学生在企业实习期间遵守职业礼仪、展现良好职业风貌的表现作为重要考核点并赋予相应学分，调动学生提升技术实践能力、职业素养、礼仪修养和创新意识的积极性，促进其综合职业能力的提升。

#### 四、主要工作任务

（一）以创新学分制为抓手，重构专业课程群与课外实践活动模块，修订

## 完善专业人才培养方案

### 1. 建立第一、二、三课程群

专业课程体系主要包括第一课堂：思政与公共基础课程和专业（技能）课程；第二课堂：党团活动、社团活动、社会公益活动、泛美十大经典活动等；第三课堂：职业技能大赛、创新创业、职业技能培训与取证、社会实践活动（网络直播）、各种网络课程选修等。

#### (1) 第一课堂课程结构

课程类型		课程种类	门数	主要课程	学分
公共基础课	必修课	思政课	4	中国特色社会主义、心理健康与职业生涯规划 哲学与人生、职业道德与法治	9
		文化基础课	8	语、数、英、信息技术、体育与健康、艺术、历史、劳动教育	78
		公共集中实践课	1	军训	4
	任选课	人文素质课	3	由学生从超星高职通识课程库中选取	3
	限选课	职业素质课	5	无人机、财商课程、礼仪、形体、职业素养、国学、悦读、普通话、中华优秀传统文化	8
专业（技能）课	必修课	专业基础课	6-8	选6-8门	
		专业核心课	6-8	选6-8门	
		专业集中实践课	6-8	综合实训、认知实习、教学集中项目实训、跟岗实习、顶岗实习（毕业设计）	
	限选课	专业课		咏春、日语、韩语、创新创业、 交通技术与服务类（交通运输概论、交通运输安全、物流基础、客户服务与职场礼仪、交通运输数据应用） 智能制造类（机械制图、机械基础、金属加工与实训、电工电子技术与技能、数控加工工艺与编程） 电子信息类（电工技术基础与技能、电子技术基础与技能、单片机原理与应用）	
任选课	专业拓展课	3	由学生从超星高职通识课程库中选取1-3门	3	
学分互认				无	

#### (2) 第二课堂（社团）课程结构

(3) 第三课堂项目结构

序号	课程名称	课程目标	选修内容与要求	学分
1	党团活动	引导学生坚定理想信念，爱党爱国，认真学习党和国家的方针政策，树立做社会主义建设者和接班人远大目标。	前四个学期每学期学生积极参加学校和班级组织的党团活动达90%出勤率，可获得2个学分，获得党团组织各类奖励荣誉等，均可获得1~2个学分。	2
2	社团活动	激发学生对文化、科技、理财、艺术、体育等方面的兴趣，培养学生组织策划能力、协调能力，提升学生综合素质。	在团委、学生会统一组织下，学生积极参加科技、文化艺术、体育等各类社团活动，前四个学期每个学生至少参加两个以上社团组织活动，方可获得2个学分，获得社团活动各类奖励荣誉等，均可获得1~2个学分。	2
3	社会公益活动	引导学生热心公益事业，具有善心、爱心良好美德，树立正确的公益意识和社会责任感。	学生参与志愿服务计划活动及各类助残支教、社区服务、公益劳动、赛会服务等志愿服务活动达16学时以上，或获得其先进荣誉等，均可获得1学分。	1
4	泛美十大经典活动	培养学生组织能力、协调能力，激发学生各类兴趣，提升学生人文素养。	由学校牵头组织开展职业技能大赛活动周、清明祭祖、“五四”时装秀（礼仪风采大赛）、“五四”快闪活动、摇滚音乐节、新生发现之旅、创新主题活动、迎羌历新年校园歌手大赛活动周、军体综合运动会、新年晚会等十大经典活动，每个学生第一、二学年每年必须参加两项以上活动方可获得3个学分，多出学分可通过认定后置换相应学分。	3
小计				8
说明：根据《学校第二课堂学分认定与置换办法》，学生在校期间可根据自身情况在四个大类中选择参加，以获得必达学分。多出学分可与相应公共选修课置换。若获得部省级以上奖项，包括市级以上奖项，其所得学分可置换相应专业课程学分。				
序号	认定置换项目	项目内容		可置换学分
1	非学历课程证书	包括国家职业资格证书、职业技能等级证书、水平测试证书、职业培训证书、专项能力证书，发明专利、论文、学术专著等业绩类成果。按一定规则认定与转换为我校学历教育相关课程学分。每位学生取得的内容相同或相近的证书不得重复转换，以最高级证书进行认定与转换。		1个证书可置换对应1门专业课程学分
2	职业素质养成成果	包括但不限于学生参加校外各类职业技能、文体等各类竞赛获奖，参加科普、讲座、创新创业、社会实践等各类社会服务项目可置换对应课程学分。		2~10

3	军体项目训练	包括但不限于球类、田径、武术、健身健美、军事技能及其他军体项目 32 学时置换军体课程 1 学分，置换相应学分（详见《学校军体学分认定与置换办法》）。	1~2
4	英语提升工程	详见《英语提升工程实施细则》，成绩合格可置换英语学分。	1~2
5	产教融合实践项目课程	包括但不限于工学交替、产业学院实践教学、校企合作、产学研合作等模式的学习，可按一定规则认定与转换为我校学历教育相关课程学分及成绩。其转换的学分原则上不得超过相关专业毕业总学分的 25%。	原则上完整完成院校的整个产教融合实践项目（实践教学），根据实践成绩以实践教学学分置换规定置换相应专业课学分
6	在线精品课程	国家智慧教育公共服务平台、智慧树、爱课程网（中国大学 MOOC）、学堂在线、学银在线，以及 Coursera、edX、Udacity、FutureLearn 等国内外主流开放课程学习平台上的课程，以及学习学校自主建设的在线精品课程。	与对应课程学分一致
7	其他院校学历教育课程	同等学历及以上院校课程及学分数可与我院相同或相近课程置换同等学分。	与对应课程学分一致

## 2. 修订各专业人才培养方案

（1）要根据课程群设置情况，结合自身

专业特点，以专业人才培养目标和建立中国特色学徒制人才培养体系为核心，按照教育部相关文件要求，规范设计专业人才培养方案，深化三原色教育理念中黄色—人文及通识教育，蓝色—职业技能两个板块的融合，做好课程学时与学分设计，合理安排课程教学，各项保障条件和教学评价体系的建立等。为专业教学改革和提高人才培养质量打下坚实的基础。

——责任单位：系部

（2）在人才培养方案的修订过程中，注重与合作企业单位一起共同设计学生的学习成长与学分获得的标准，完善学徒制人才培养模式。

——责任单位：系部

## 3. 修订完善学分制系列制度

(1) 要修订完善学分制学籍管理制度，进一步规范选课、学生获得学分、绩点的路径和方式，学业预警、单科重修、补课以及毕业、结业和肄业证书的系列问题。

(2) 要制定《学校学分制认定与置换实施办法》，明确规定学分认定的标准、路径和方法及可置换的项目等。

(3) 要制定《学生学习选课指导性意见》，根据学生基本情况，兴趣爱好，引导学生做好专业课程学习与职业素养提升系列课程的选学，确保学生获得毕业学分要求。

——责任单位：教务处

**(二) 以规范第二课堂及社团活动为载体，引导学生积极参与各类课外科技与文化体育活动，建立学生社团活动学分认定与置换机制**

1. 在泛美十大经典活动的基础上，以学生多样化发展为目标，不断完善社团种类和第二课堂活动形式，做到每个社团都要有对应的指导教师、有活动场地、有完备的管理制度和考评机制及工作成效。

2. 根据第二课堂活动项目，制定详细的《第二课堂活动学分制改革实施计划及学分认定与置换实施细则》，明确每个类型活动学分的认定标准、认定流程和置换实施办法等。特别要明确三原色教育理论中红色一三力培养目标的落实点，即营销力、演讲力和领导力的培养。

3. 以班为单位建立学生第二课堂活动台账，参谋长要认真负责做好学生生活活动参与的记录，指导学生选好课、做好登记和学分上报置换等工作。

——责任单位：学生处、团委、班主任

**(三) 以第三课堂学习项目多样化发展为平台，注重学生个性化能力的培养，建立学生多样化学习实践模块学分认定与置换机制**

1. 充分利用数字信息时代的优势、学生成长发展空间广泛的良好资源，充分挖掘学生在竞赛、水平测试、资格能力取证、社会多样实践、创新创业、技术发明等项目内容，以多元智能理论为指导，为学生的多样化发展提供良好的学习平台，促进学生多元知识和能力的提高，为多样化就业打下良好的基础。

2. 根据第三课堂项目内容，制定详细的《第三课堂项目学分制改革实施计划及学分认定与置换实施细则》，明确每个类型项目学分的认定标准、认定流

程和置换实施办法等。

3. 各相关对应单位要做好学生学习及参赛成绩统计，统一发各班参谋长汇总（再发各一份报给教务处、学生处备案），以班为单位建立学生第三课堂学习成长台账，参谋长要认真负责做好学生各类项目参与的记录，做好学生学习参赛、成绩登记和学分上报置换等工作。

——责任单位：教务处、系部、学生处、团委、班主任

**（四）以军体教育专项学分制创新为契机，推进军体课程与教学改革，建立军体教学学分认定与置换机制。**

1. 军体教育是泛美教育的特色，体现了独有的教育思想和理念，军体教育要在原有课程教学的基础上，充分结合学生实际和专业人才培养特色，不断拓展军体教育的内涵和项目种类，满足学生的多样化需求，建立融军事训练、体育技能、咏春武术和拓展训练为一体军体教育体系，培养学生良好的运动技能、团队协作精神、拼搏和顽强的意志品质，形成具有自身特色的军体教育优势。

2. 制定《军体教育项目学分制改革实施计划和学分认定与置换实施细则》，明确军体教育在一、二、三课堂的分布结构和要求及每个类型项目学分的认定标准、认定流程和置换实施办法等。

3. 各军体教官要从自身做起，学习和掌握军事、体育、武术和拓展训练综合知识与技能，学会军体课程的策划设计、教学实施与管理，善于引导和教授学生掌握各项运动技能，培养应有的综合运动技巧和良好的职业品质。同时要做好学生学习评价、学习资料汇总，学分认定与置换工作等。

——责任部门：军体总教官牵头，军体教研室负责

**（五）以提高专任教师教育教学与管理能力为基础，打造一支高水平的学生导师团队。**

1. 学生的成长离不开教师的教育引导，专任教师要具备较高的思想政治素养、良好的道德情操、扎实的专业理论和技术实践知识、博大的仁爱之心和卓越的眼界见识，才能指导学生怎样选择学习内容、如何去学习和成长。各教学单位和专业部要严格制定学生导师团队成长发展计划，指导老师做好生源规划，做到有成长档案、成长计划和建设成果。

2. 要做好教师队伍建设规划，推进实施《专业带头人培养工程》、《骨干

教师培养工程》、《双师型教师培养工程》和《青蓝工程》及创新型教师团队建设，完善教师发展各项管理制度，为教师成长营造良好的条件，促进教师教育教学能力的提升。

——责任部门：综合办公室、教务处、系部

#### （六）以超星数字平台为载体，建立学分认定、置换及查询系统。

1. 与超星泛雅集团公司紧密合作，充分利用现有超星数字管理平台，加快开发线上学分认定、置换和查询系统，为方便学分制管理和学生查询提供良好的平台。

2. 要根据学分构成结构，处理好学分认定流程的优化，学生可以在超星平台上提交学分置换的申请。系统会自动检测学生的申请材料，验证是否符合置换政策，并提供即时反馈。这样可以减少手工审核的工作量，加快申请的处理速度。

3. 要设计好超星平台与教务系统的对接，能够自动计算学生已修课程的学分和绩点。学生可以在系统中查看自己的学分情况，并了解自己是否符合置换学分的要求。

4. 设计好自助查询功能，确保学生可以通过超星平台自助查询学分置换政策、流程和要求。学生以输入自己的学籍号或其他个人信息，系统会自动检索并显示相关信息。

5. 做好数据统计和分析，超星平台要做到对学生学分置换的数据进行统计和分析，包括置换成功率、置换类型分布等。这些数据可以帮助教务部门和学校管理层更好地了解学生的需求和趋势，做出相应的政策调整和优化。

——责任部门：网教处、教务处

以学分激励机制创新为导向，建立学校学分制改革诊断与评价工作制度。

1. 要根据学分制改革试点工作的推进，定期诊断学分制实施运行和数据平台操作中存在的问题，不断优化学分制改革制度计划，做到准确、高效、简洁。

2. 要建立学分制工作推进考核评价制度，建立良好的评建激励机制，引导教育教学管理人员和教师在积极推进学分制改革创新过程中出谋划策，使学分制改革成为推动教育教学改革的重要抓手。

——责任部门：网教处、教务处

## 六、保障措施

### 1. 成立学校学分制改革领导小组

组 长：陈敏

副组长：唐昕 夏世平 陈平 代达玲

成 员：韩静、陈华强、杨莉、石薇、杨雄

——工作职责：审议决定学分制改革实施方案、学分制各项管理制度、汇报材料和典型案例等，协调学分制改革实施过程中存在的问题，对学分制改革工作成绩进行总结和评价。

下设学分制改革工作办公室

主 任：夏世平

副主任：韩静、陈华强、石薇、杨雄

成 员：教务处 学生处 团委几部门的工作人员

——工作职责：制定学分制改革实施方案、制度、计划和系列材料，牵头推进学分制项目工作改革和评价工作等。

**2. 高度重视，做好顶层设计。**各责任部门要高度重视此项工作的推进，要求做好顶层设计，明确工作职责，稳步推进实施，要求在2024年5月10日前完成各项实施计划和第一、二、三课学分认定与置换办法。

**3. 加快超星系统学分制认定置换系统设计。**要求教务处和网教处与超星泛雅集团相关人员对接，要求在2024年5月17日前完成系统建设工作。

**4. 完善学分制各项规章制度，加强工作对学分制改革推进工作的考核。**各相关部门要修订和完善学分制学籍管理规定、学分认定与置换线上操作实施办法等制度，要求在2024年5月之内完成修订工作并试行实施。将学分制推进工作纳入部门月工作考核和教师工作月考核。

成都泛美航空旅游中等职业技术学校

2024年3月25日



### 3. 四类课程

(1) 四类课程——基础课程：学生在基础课程中习得礼仪的专业知识、锤炼专业技能，礼仪素养得到综合发展。

① 《民航服务礼仪》课程标准、教学计划、教案、微课资源

## 《民航服务礼仪》课程标准

### 一、课程性质与任务

#### (一) 课程性质

本课程是中等职业学校航空服务专业一门必修的专业基础课程，是一门实践性和应用性很强的理实一体化课程。课程围绕民航服务相关岗位的需要而开设，要求学生掌握礼仪基本知识、民航各岗位礼仪的实际应用所需的技能，旨在解决民航服务岗位所需的礼仪关键素养。本课程为安检实训、空乘实训后续课程打下了良好的基础，也为职业生涯发展奠定了基础。本课程主要对应客舱服务岗、安全检查岗、地面问询、地面引导、值机、要客接待岗位服务技能和素养进行培养，对学生职业能力的培养和职业素养养成起着主要支撑作用。

#### (二) 课程任务

根据航空服务专业岗位培养目标及岗位职业能力的要求，本课程主要介绍民航服务岗位礼仪典型的、系统的知识，培养学生具有正确的民航服务意识以及可持续发展的职业能力。课程将1+X空中乘务职业技能等级证书、民航旅客地面服务职业技能等级证书、CVCC高级礼仪师训练技能证书、茶艺师证书的教学内容融入教学内容中；将各级专业技能大赛标准融入教学中；培养航空服务专业技术复合型人才。

### 二、课程目标与要求

#### (一) 课程目标

学生通过学习本课程，全面了解和掌握民航服务礼仪的基本知识，熟悉礼仪服务和礼仪接待的各种流程及规范，并具备应对突发问题的能力、具备人与人之间的沟通与交流的能力。通过理实一体的教学模式，培养学生能在实际情况下灵活、准确地加以运用礼仪知识，能以良好的个人风貌得体地与

人交往，成为具备较高礼仪素养的人，为更好地胜任民航岗位工作打下基础。

#### 1. 素质目标：

- (1) 具有以人为本，安全第一、服务至上的民航服务理念；
- (2) 具有严谨细致、爱岗敬业、责任担当、团结协作、锐意进取、勇于创新的民航精神；
- (3) 形成“礼德一体”民航服务人员的职业习惯；
- (4) 具有自我认知、自主学习航空服务各岗位新知识、新技能的兴趣与能力，不断提升自身的专业素养。

#### 2. 知识目标：

- (1) 了解民航服务礼仪的重要性、概念及基本要求；
- (2) 熟悉民航地面服务和客舱服务等岗位的工作流程；
- (3) 掌握民航地面服务和客舱服务等岗位的礼仪规范。

#### 3. 能力目标：

- (1) 能按民航地面服务和客舱服务等岗位从业人员的仪容、仪态、言行等方面的基本规范和要求，塑造良好的职业形象；
- (2) 能按民航地面服务和客舱服务等岗位的工作流程、礼仪规范与技巧，为旅客提供良好的礼仪服务；
- (3) 能根据实际服务情境灵活应变，运用相应的航空服务礼仪规范与原则满足旅客的个性化需求。
- (4) 在认识民航旅客群体的基础上，体验客源国礼仪文化，具备国际化服务能力。

### (二) 课程要求

本课程结合空中乘务、民航安检等相应职业岗位对员工的素质要求，将职业技能等级标准与专业教学对接，以“中国之美”立意、以能力提升为主线，坚持“德艺双馨”原则，将技能证书与专业技能大赛核心要求的内容融入课程，形成与岗位工作紧密联系模块化的课程结构，采取任务化、情景化、项目化的教学模式，培养学生真实岗位上的服务能力。同时突出爱岗敬业、温情服务、安全细致等方面的工匠精神，将“责任担当、爱岗敬业”等民航

精神贯穿于整个教学环节，培养学生踏实严谨、吃苦耐劳等优秀品质，为践行“中国服务”奠定基础。

表1：课程关系

课程关系	课程名称	为本课程提供的主要支撑
同期课程	民航服务与沟通	学习掌握民航服务沟通时的话术、与旅客沟通要求与规范
	形体训练	练习良好的职业形体，形成良好的职场气质
	民航旅客服务心理学	能运用服务技巧，识别并处理服务过程中旅客特殊的心理需求
	民航服务通用英语	掌握民航服务岗位工作情景中常用的英语服务语言
	普通话	通过课程学习感受普通话的语音美，养成日常交流沟通、熟练使用普通话进行语言交际
后续课程	航空服务顶岗实习	能在航空服务各实训岗位熟练运用礼仪服务技能，提供温情、安全、严谨的服务

## 二、课程结构与内容

### （一）课程结构

以“岗课赛证”融合培养人才为导向，依照民航服务专业人才培养方案，遵循学生认知规律、职业发展和终身学习需要，坚持按照“四类课堂”协同育人的方式组织教学。具体将课程结构划分为：民航岗位基础礼仪、民航地面服务礼仪、民航客舱服务礼仪，总计 72 学时。具体见课程结构表：

表2：课程结构表

模块	任务	1+X民航旅客地面服务职业技能、空中乘务职业技能等级证书等级标准	思政元素	学时小计
		中职航空服务赛项标准		

一、民航服务岗位基础礼仪	任务1: 认识民航典型工作岗位	(1) 民航服务发展概述 ★民航服务发展历史; ★民航服务的重要性。	(1) 民航服务理论知识竞赛 *民航服务礼仪理论竞赛试题共5题, 共计2分。	明礼 守法 诚实 守信 爱岗 敬业 忠于 职守 遵章 守规 爱岗 敬业 安全 意识 钻研 业务 优质 服务 真诚 友爱 团队 协作
	任务2: 塑造标准的民航形象	(2) 民航服务规定及标准 ★民航服务人员的基本素质; ★民航服务人员的礼仪规范。	(2) 个人礼仪风采展示 *仪容仪表 (5分) 发型: 自然色, 女士标准盘发、无碎发, 男士前不过眉, 侧不盖耳, 后不及领 (1分) 面部: 女士职业淡妆, 男士面部干净整洁 (1分) 着装: 服装整洁、穿着得体, 配饰规范, 鞋袜规范 (3分)	
	任务3: 养成良好的行为习惯	(3) 民航服务人员形象的认识 ★民航服务人员形象规范的重要性; ★民航服务人员形象规范的标准。	*行为举止 (13分) 站姿: 胸挺腹收肩平, 手部、脚部正确 (2分) 坐姿: 入座礼貌, 体态端庄 (1.5分) 行姿: 自然大方, 步态平稳 (2分) 蹲姿: 蹲姿文雅, 上身挺拔 (1.5分)	
	任务4: 体验主要客源国礼仪文化	(4) 民航服务人员形象 ★发型规范; ★妆面整洁、干净; ★服饰规范; ★姿态得体。 (5) 民航服务人员岗位接待 ★民航服务接待的礼仪标准。 (6) 民航服务接待礼仪 ★真诚的微笑; ★手位自然; 递接规范; ★鞠躬规范;	手势: 手型规范, 指示得当 (2分) 递接: 礼貌示意, 递接规范 (2分) 鞠躬: 姿态得体, 目光到位 (2分) *精神风貌、整体形象、团队协作 (10分)	

二、 民 航 地 面 服 务 礼 仪	任务1： 问询服 务礼仪 训练			严谨 细致 服务 至上 助人 为乐 厚德 仁爱 明礼 守法 团结 协作 爱岗 敬业 真诚 友善 责任 担当 认真 专注 安全 意识 精益 求精 团队 协作 创新 意识 家国 情怀 民航 精神	16
	任务2： 引导服 务礼仪 训练				
	任务3： 值机服 务礼仪 训练	(1) 民航地面服务接 待岗位礼仪认知 ★民航地面服务接待岗	(3) 民航地面服务岗位专业技能竞 赛 *着装符合职业要求、面带微笑 (0.5分)		
	任务4： 安检服 务礼仪 训练	位的分类 ★民航地面服务各岗位 工作流程	*使用文明用语，和旅客确认航班行 程(0.5分) *核对旅客姓名和证件(1分)		
	任务5： 贵宾接 待服务 礼仪训 练	(2) 民航地面服务各 岗位接待礼仪 ★问询服务礼仪技能 ★引导服务礼仪技能 ★值机服务礼仪技能 ★安检服务礼仪技能 ★贵宾服务礼仪技能	*选择座位(1分) *向旅客递送登机牌和证件，并使用 文明用语，并退出系统(1分) *使用文明用语引导旅客进行安检 (0.75分) *对模拟旅客无推、拉、扯等粗鲁动 作(0.25分) *经模拟旅客同意取物品(0.5分) *旅客投诉处理(1分)		
	任务6： 地面服 务综合 实训				

三、 民 航 客 舱 服 务 礼 仪	任务1: 登机前 礼仪训 练				
	任务2: 迎接旅 客礼仪 训练	(1) 民航客舱服务接待岗位礼仪认知 ★民航客舱服务接待岗位的分类 ★民航客舱服务各岗位	(4) 民航客舱服务岗位专业技能竞赛 *使用文明用语与旅客进行交流(0.5分) *能够准确判断旅客登机前的各项准备工作(1分)		
	任务3: 客舱餐 饮服务 礼仪训 练	工作流程 (2) 民航客舱服务各岗位接待礼仪 ★登机前个人礼仪 ★迎接旅客服务礼仪技能	*能够有效处理登机过程中突发的特殊情况(1分) *能根据餐饮服务标准及要求,结合旅客需要,掌握机上常见酒饮的基本知识(1分) *能根据不同旅客的种类,提供相应的客舱服务(1分) *能组织实施经济舱服务工作,在特殊情况下进行合理处置(0.5分)		
	任务4: 巡视客 舱礼仪 训练	★客舱餐饮服务礼仪技能 ★巡视客舱服务礼仪技能	*能有效处理客舱服务过程中旅客抱怨及投诉等问题(1分)		
	任务5: 送别旅 客礼仪 训练	★送别旅客服务礼仪技能			
	任务6: 客舱服 务综合 实训				
				责任担当 诚实守信 爱岗敬业 忠于职守 安全意识 优质服务 精益求精 真诚友爱 团队协作 家国情怀 民航精神	20

(二) 课程内容

表3：课程内容

学习模块	学习任务	教学内容	教学目标	教学方法	学时
一、民航服务岗位基础礼仪 1+X技能证书（民航旅客地面服务职业技能等级证书）、（空中乘务职业技能等级证书）、（技能证书：cvcc高级礼仪训练）	任务1：认识民航典型工作岗位	（1）认识民航典型工作岗位 ※认识民航典型工作岗位； ※民航服务岗位的就业前景。 （2）认识民航服务 ※民航服务礼仪作用； ※民航服务礼仪基本要求。 （3）职业素养要求 ※民航人员职业素养要求；	<b>知识</b> ·了解民航典型工作岗位； ·理解民航服务礼仪的概念； ·掌握民航岗位对当代学生礼仪素养的要求； ·了解民航服务的发展历史。 <b>能力</b> ·深化对礼仪的理解，能够在日常生活中恰当地运用礼仪； ·在民航服务中能够遵守民航服务礼仪的基本原则和要求。 <b>素养</b> ·树立传承中华优秀传统文化、开拓创新的意识；（自信） ·培养职业精神、提高职业素养； ·在日常和社会生活中遵守礼仪规范，强化文明修养。	任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 讲授法 评价法等	2 36



	<p>任 务 2: 塑造标准的民航形象</p>	<p>(1) 塑造民航发型 ※发型与职业形象; ※发型的基本要求; ※男女士发型规范。</p> <p>(2) 塑造民航妆容 ※妆前护肤技巧; ※认识化妆工具; ※基本化妆步骤; ※民航工作妆容化妆技巧。</p> <p>(3) 塑造民航服饰 ※着装的基本礼仪; ※民航服务人员的职业着装; ※民航服务人员的配饰礼仪。</p>	<p><b>知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 掌握民航服务人员的发型要求和妆容要求;</li> <li>. 了解着装的基本原则和色彩的搭配;</li> <li>. 掌握民航服务人员职业着装的基本要求、注意事项及服饰的使用要求;</li> <li>. 掌握民航服务人员个人得体的姿态在生活及工作中的运用。</li> </ul> <p><b>能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 深化对着装的理解, 能够在日常生活中穿着得体;</li> <li>. 在民航服务岗位工作中能正确着装, 且配饰搭配标准;</li> <li>. 在民航服务工作中能呈现标准的姿态、妆容、发型, 并符合岗位要求。</li> </ul> <p><b>素养</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 具有健康的审美意识, 能够感受美、欣赏美、创造美;</li> <li>. 培养高雅的气质与美好的心灵, 使自己秀外慧中, 表里如一; (自然)</li> <li>. 培养学生精益求精的职业精神和态度。</li> </ul>	<p>任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 讲授法等</p>	<p>1 8</p>	
--	---------------------------------	---	---	---	----------------	--



	<p>任务3 养成良好的行为举止</p>	<p>(1) 姿态礼仪 ※民航服务人员的站姿标准； ※民航服务人员的坐姿标准； ※民航服务人员的行姿标准； ※民航服务人员的蹲姿标准。</p> <p>(2) 微笑礼仪 ※微笑的重要性； ※微笑的分类及运用；</p> <p>(3) 手势礼仪 ※高位手势、中位手势、低位手势的动作规范及使用场合；</p> <p>(4) 鞠躬礼仪 ※鞠躬的分类及使用场合； ※不同类型的鞠躬的动作标</p>	<p><b>知识</b> . 掌握职业所需要的面部表情，如恰当的眼神和面部微笑； . 掌握在工作岗位上的行为规范及基本要求。</p> <p><b>能力</b> . 能够在工作岗位中规范运用手势、鞠躬、递物礼仪； . 能够在工作岗位上展现规范的个人接待礼仪。</p> <p><b>素养</b> . 增强服务意识，培养高度的责任心和精湛的服务技能；（自修） . 培养职业精神，提高职业素养。</p>	<p>任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 讲授法等</p>	<p>1 4</p>	
--	--------------------------	--	---	---	----------------	--



		准。 (5) 递接礼仪 ※递物接物的原则； ※递物的基本礼节； ※主要物品的递物礼仪。			
	任务4： 体验主要客源国礼仪	(1) 客源国礼仪 ※英国礼仪习俗 ※美国礼仪习俗 ※法国礼仪习俗 ※日本礼仪习俗 ※韩国礼仪习俗 ※新加坡礼仪习俗 ※马来西亚礼仪习俗	<b>知识</b> . 了解主要客源国的礼仪禁忌； . 掌握主要客源国的礼仪习俗。 <b>能力</b> . 能够运用所学知识，在人际交往及工作中运用涉外交往技能； . 通过学习，学生能充分利用各国礼仪的相关知识解决实际问题，培养学生学以致用的能力。 <b>素养</b> . 在本职工作中做传播美，传播各国文明的使者，促进世界和谐。	任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 讲授法等	2



	<p>任 务 1: 问询服 务礼仪 训练</p>	<p>(1) 电话问 询服务礼仪 ※机场电话问 询的工作内 容; ※机场电话问 询的工作流 程及要求; ※机场电话问 询接听电话 的常见问题; ※旅客咨询问 题的分类及回 答技巧。</p> <p>(2) 现场问 询服务礼仪 ※现场问询的 工作内容; ※现场问询工 作流程及礼 仪; ※旅客咨询问 题的分类及回 答技巧; ※现场问询服 务礼仪注意事 项; ※现场问询岗 位中的首问责 任制。</p>	<p><b>知识</b> . 了解机场问询的工作 内容; . 理解问询服务礼仪的 重要性; . 掌握问询服务的工作 流程及基本要求; . 掌握旅客问询的问题 分类及回答技巧。</p> <p><b>能力</b> . 在机场问询的岗位中 能运用规范的礼仪有效 地与旅客沟通和交流, 提高服务质量和旅客满 意度; . 在接待旅客问询时能 快速、高效、灵活应变 地处理旅客咨询的问 题, 有效地解决旅客的 困难。</p> <p><b>素养</b> . 培养学生在机场问询 工作中具有耐心细致的 服务意识; (自乐) . 培养学生在问询的岗 位上具有服务至上的工 作态度; . 在机场问询工作岗位 上具备真情服务的民航 精神及责任担当。</p>	<p>任务 驱动 法 小组 讨论 法 示范 教学 法 情景 模拟 法 实操 训练 法 讲授 法 张贴 板法 引导 文法 问题 导向 法 沉浸 步入 法 评价 法等</p>	4	36
--	--	--	---	---	---	----



<p>二、 民航地面服务礼仪 (1+x证书：民航旅客地面职业技能等级证（技能证书：茶艺师证书）</p>	<p>任 务 2： 引导服务礼仪训练</p>	<p>※地面引导的手势标准； ※地面引导常用手势分类及服务用语； ※行进中的引导礼仪规范； ※特殊地点的引导规范。</p>	<p><b>知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 了解民航地面服务中引导岗位的重要性及意义；</li> <li>. 掌握引导服务的手势规范、身体姿态及与旅客的方位距离；</li> <li>. 熟记引导服务的礼仪规范，知道在不同场景引领时的注意事项。</li> </ul> <p><b>能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 在引导的过程中能遵照礼仪规范，尊敬和方便他人；</li> <li>. 能够使用引导礼仪技能恰当地在机场指引旅客顺利登机；</li> <li>. 能及时发现旅客需求并及时为旅客提供安全、舒适、高效的引导服务帮助。</li> </ul> <p><b>素养</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 培养主动为旅客提供帮助的助人为乐精神；（自修）</li> <li>. 提高尊敬他人的道德素养，提升旅客至上的服务意识；（自信）</li> <li>. 提升对旅客心理情绪的共情能力，判断旅客的服务需求。</li> </ul>	<p>任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 张贴板法 引导文法 问题导向法 沉浸步入法 讲授法 评价法等</p>	<p>2</p>	
---	--------------------------------	---	---	---	----------	--



	<p>任 务 3: 值机服 务礼仪 训练</p>	<p>※值机岗位认 知; ※值机岗位工 作流程; ※值机岗位中 的礼仪规范; ※特殊旅客的 值机服务礼 仪。</p>	<p><b>知识</b> . 了解值机岗位工作环 境及内容及值机方式分 类; . 掌握值机岗位中礼仪 动作规范、工作流程及 职业形象的标准。</p> <p><b>能力</b> . 能完整演练民航值机 岗位流程并规范使用相 应礼仪姿态; . 能将基础礼仪规范应 用于实际民航值机工作 中; . 能在值机工作中, 根 据旅客实际情况提供优 质、创新的值机服务。</p> <p><b>素养</b> . 具有关注旅客需求, 积极主动、热情细心的 服务意识; (自乐) . 在机场快节奏、高压 力工作环境中, 养成客 观冷静的良好心理素 质; (自修) . 具备责任担当、团结 协作、爱岗敬业的民航 精神。(自立)</p>	<p>任务 驱动 法 小组 讨论 法 示范 教学 法 情景 模拟 法 实操 训练 法 讲授 法 张贴 板法 引导 文法 问题 导向 法 沉浸 步入 法 评价 法等</p>	<p>2</p>	
	<p>任 务 4: 安检服 务礼仪</p>	<p>※安检人员的 职业素养; ※安检人员的 服务礼仪规</p>	<p><b>知识</b> . 了解民航安检人员礼 仪素养和职业道德的基 本要求;</p>	<p>任务 驱动 法 小组</p>	<p>2</p>	



	训练	范； ※安检岗位用语规范。	. 熟悉民航安检人员在工作中的礼仪规范； . 掌握服务用语、姿态、手势等基础礼仪在工作实践中的应用。 <b>能力</b> . 能运用安检岗位服务礼仪规范完成工作流程，把握服务工作的礼节，做好安检工作； . 能提升和巩固已学的服务用语、手势礼仪和姿态礼仪等服务礼仪技能； . 能在课堂活动中灵活运用习的知识解决服务问题，熟练使用相关礼仪，达到服务技能的锻炼提升。 <b>素养</b> . 提升学生的职业道德和礼仪素养，增强安全意识和服务意识；（自省） . 培养学生严谨的工作态度，明礼守法，敬业奉献的职业精神；（自立） . 提高学生严谨负责，认真专注的性格品质。（自乐）	讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 讲授法 张贴板法 引导文法 问题导向法 沉浸步入法 评价法等	
--	----	------------------	---	---	--



			<p><b>知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 了解机场贵宾服务的重要性;</li><li>. 掌握贵宾接待的流程;</li><li>. 掌握贵宾服务接待中的饮品服务技巧与礼仪。</li></ul> <p><b>能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 能在贵宾接待中运用标准的基础礼仪;</li><li>. 能按照岗位标准完成贵宾接待;</li><li>. 能针对旅客的个性化需求提供贵宾休息室饮品服务。</li></ul> <p><b>素养</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 培养学生的团队协作能力, 提高学生的社会交往能力; (自立)</li><li>. 提升学生精益求精的匠心精神和创新意识; (自修)</li><li>. 培养学生在岗位上爱岗敬业的劳动精神;</li><li>. 弘扬中国文化, 传承茶艺技能, 提升中国品牌的服务品质。(自信)</li></ul>	<p>任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 讲授法 张贴板法 引导文法 问题导向法 沉浸步入法 评价法等</p>	4	
--	--	--	---	---	---	--



			<p><b>知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 了解民航地面服务各岗位合作的重要性；</li><li>. 熟记民航地面典型服务岗位的流程与相关礼仪技能；</li><li>. 掌握不同旅客的机场地面个性化服务内容。</li></ul> <p><b>能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 能将地面服务各岗位的礼仪规范技能与旅客实际需求相结合；</li><li>. 能判别不同的旅客需求，提供创新的服务；</li><li>. 能在机场地面服务岗位中与旅客、各相关部门进行有效沟通，团结协作解决问题。</li></ul> <p><b>素养</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. 形成“礼德一体”的民航服务人员的职业习惯；（自然）</li><li>. 培养民航精神，根植家国情怀。（自信）</li></ul>	<p>任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 讲授法 引导文法 评价法等</p>	2	
--	--	--	---	--	---	--



三、民航客舱服务礼仪（1+x证书：空中乘务职业技能等级证书）	任 务 1： 登机前 礼仪训 练	※召开航前准备会礼仪； ※乘坐机组车礼仪； ※进入候机楼礼仪。	<b>知识</b> . 理解并掌握航前准备会； . 了解工作人员乘坐机组车的礼仪要领； . 了解工作人员进入候机楼的礼仪。 <b>能力</b> . 能够严格按照行走礼仪和待机礼仪的规范要求要求自己； . 能够按照岗位要求规范自己的岗前职业形象。 <b>素养</b> . 养成严谨的守时观念； . 培养良好的团队协作意识； . 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。	任 务 驱 动 法 小 组 探 究 法 示 范 教 学 法 情 境 教 学 法 情 景 模 拟 法 张 贴 板 法 实 操 训 练 法 讲 授 法 等	4	
--------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--	--	---	--



	任务 2: 迎接旅客礼仪 训练	※迎接旅客前的准备; ※迎接旅客时的礼仪; ※迎接旅客时的注意事项。	<b>知识</b> . 了解客舱迎接旅客前的准备工作; . 掌握客舱内规范的站姿与站位; . 掌握客舱内迎接礼仪的程序和动作要领。 <b>能力</b> . 能运用微笑、鞠躬等见面礼仪迎接客舱旅客; . 能根据正确的迎接程序有序、快速地完成客舱内各项准备工作。 <b>素养</b> . 养成航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪容仪表美; . 培养较强的服务意识, 真诚待人。	任务 驱动 法 小组 探究 法 示范 教学 法 情境 教学 法 情景 模拟 法 张贴 板法 实操 训练 法 讲授 法等	2	
--	--------------------------	--	---	--	---	--



	任 务 3: 客舱餐 饮服务 礼仪训 练	※客舱餐食的 选择; ※客舱送餐礼 仪; ※客舱收餐礼 仪。	<b>知识</b> . 了解客舱常备饮品及 餐食的种类; . 了解客舱送餐服务及 回收程序与技巧; . 掌握饮料服务的流程 与技巧; . 掌握推拉餐车的技 巧。 <b>能力</b> . 能够按照要求摆放饮 料车; . 能够熟练运用礼仪规 范为乘客提供饮料服 务; . 能够为不同旅客选择 适用的客舱特殊餐食种 类提供餐食服务。 <b>素养</b> . 培养安全卫生意识; . 提升细致周到的服务 意识。	任务 驱动 法 小组 探究 法 示范 教学 法 情境 教学 法 情景 模拟 法 张贴 板法 实操 训练 法 讲授 法等	4	
--	-------------------------------------	---	--	--	---	--



	任 务 4: 巡视客 舱礼仪 训练	※客舱巡视内 容; ※客舱巡视礼 仪的基本要 求; ※客舱巡视操 作礼仪。	<b>知识</b> . 了解客舱内巡视的内 容和基本要求; . 掌握客舱内巡视时应 遵守的礼仪规范; . 掌握客舱内规范的操 作及手势。 <b>能力</b> . 能够按照客舱内的服 务礼仪要求为乘客服 务; . 能够对特殊乘客提供 关怀与协助; . 能够及时了解乘客需 求, 处理乘客呼唤铃, 并能正确回答旅客问 询。 <b>素养</b> . 树立正确的礼仪观, 大力弘扬中华民族的传统礼仪; . 培养学生具有旅客至 上的服务意识。	任务 驱动 法 小组 探究 法 示范 教学 法 情境 教学 法 情景 模拟 法 张贴 板法 实操 训练 法 讲授 法等	4
--	-------------------------------	---	---	--	---



	任 务 5: 送别旅 客礼仪 训练	※送别旅客前 的准备; ※送别旅客时 的礼仪; ※送别旅客时 的注意事项。	<b>知识</b> . 掌握客舱内送别礼仪 的程序和动作要领; . 熟悉送别旅客的礼貌 用语和表达技巧; . 掌握与不同类型旅客 的道别方式。 <b>能力</b> . 能根据所学知识礼 貌、热情地送别旅客; . 能运用标准的礼仪与 旅客道别, 为其留下良 好的乘机印象。 <b>素养</b> . 培养持之以恒的精神 和坚持不懈的品质; . 具有为旅客提供从一 而终的优质服务体验的 意识。	任务 驱动 法 小组 探究 法 示范 教学 法 情境 教学 法 情景 模拟 法 张贴 板法 实操 训练 法 讲授 法等	2	
--	-------------------------------	--	--	--	---	--

	任 务 6: 客舱服 务综合 实训	※客舱服务各 岗位工作流 程; ※客舱服务各 岗位间的团队 协作。	<p><b>知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·掌握客舱服务人员常用服务动作礼仪规范;</li> <li>·掌握客舱服务人员应用工作原则和程序;</li> <li>·熟悉客舱服务中常见问题及处理方式。</li> </ul> <p><b>能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·能按照流程规范妥善处理客舱中常见问题;</li> <li>·能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务;</li> <li>·具有为客舱旅客提供应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。</li> </ul> <p><b>素养</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·提升特殊情况的应变能力和较强的心理素养;</li> <li>·提高团队合作意识和舒适贴心的民航服务意识。</li> </ul>	任 务 驱 动 法 小 组 探 究 法 示 范 教 学 法 情 境 教 学 法 情 景 模 拟 法 张 贴 板 法 实 操 训 练 法 讲 授 法 等	4	
--	-------------------------------	--	---	--	---	--

### 三、学生考核与评价

#### (一) 评价目的

评价是全面了解学生的学习状况，激励学生的学习热情，促进学生的全面发展。学生最终成绩由四类课堂的综合成绩和增值评价构成。

#### (二) 评价方法

改革传统的课程考核与学生评价方法，主动适应课程内容和课程教学要求及企业对学生的综合素质要求，做到生评、师评、企业导师评价的多元评价，注重评价的全面性和科学性，实现过程评价和终结评价、主观评价和客观评价的结

合（见表4）。按照“六自五正”评价指标，开发自信、自省、自修、自乐、自立、自然六维度素养及真诚之美、和谐之美、职业之美、尊重之美、端庄之美五维度的评价内容，并制定“六自”、“五正”评价量表（见表5）（见表6），以“创新服务”的意识和能力作为增值成绩评价，帮助学生提高自身的能力和素质，增强其竞争力和适应社会的能力。

表4：考核评价表

评价项目	评价对象	评价主体	权重	依据与要求			成绩计算	
				依据	要求	等级	分数	
学训课堂	个人+小组	个人+小组+教师+企业导师+行业专家	80%	“六自五正”评价标准	考查、考试成绩； 实训考核成绩。	课前任务完成质量；	优	72—80
						课中学习态度、问题回答及任务完成情况；课后作业完成情况；	良	64—71
						随堂考查、单元测试、期中考试、期末考试；	中	57—63
						实训态度、个人表现、团队协作等。	合格	48—56
问需课堂	个人+小组	教师+企业导师+行业专家	5%	“六自五正”评价标准	活动评价细则； 活动课考核标准； 校企互动活动考评标准。	活动组织、活动表现、活动效果	优	5
							良	4
							中	3
							合格	2
泛学	个人	企业导师+行业专家	5%	“六自五正”评价标准	全国职业院校技能大赛（航	大赛成绩	优	5
						证书等级	良	4



课 堂		家			空服务)赛项 考核标准; 1+x证书; 民航旅客地面 职业技能等级 考核标准; 空中乘务职 业技能等级 标准。	证书数量	中	3
						合格	2	
泛 在 课 堂	个人+ 小组	个人+教 师企业导 师+行业 专家	5%		学生自主学习 评价; 拓展学习。	学习态度 学习效果	优	5
							良	4
							中	3
							合格	2
创 新 能 力	个人	教师+企 业导师+ 行业专家	5%	学生创新意识、创新 精神评价; 创新服务评价。	创新方案 创新效果	优	5	
						良	4	
						中	3	
						合格	2	

表5“六自”评价量表

“六自” 素养	评价指标	自我评价30%	老师评价 40%	企业 (行业) 30%	总计
		总是(5星)经常(4星) 偶尔(3星)少有(1星)			
自信	1. 在课堂活动中勇于展现自己				
	2. 敢于接受有挑战性的任务				
	3. 积极参加职业技能大赛、礼仪风采大赛等其他比赛				



	4. 在学校活动及社会活动中能				
	5. 主动承担团队负责人，展现一定的领导力				
自省	1. 能客观面对自身或者团队素质，承担任务				
	2. 能在岗位任务进行的每一个环节，根据老师提出的要求，反思不足				
	3. 能在岗位任务进行的每一个环节，根据企业提出的要求，反思不足				
	4. 完成任务时后，能接受教师、企业（行业）指出不足，更深层次反思				
	5. 能在全面反思后，提出自我整改方案，不断精进				
自修	1. 根据岗位要求严格规范职业形象				
	2. 积极参与社团实践与志愿服务				
	3. 在第二、三、四课堂保持乐于学习的态度				
	4. 在学习生活中能严于律己，规范自己的行为				
	5. 能对照课程思政要求，对标岗位示范典型，不断修正自我，提升素养				
自乐	1. 在学校及社会生活中总是能乐于助人				
	2. 能在服务岗位中获得职业认同和职业成就				
	3. 能从工作任务中表现出爱岗、敬岗的态度				
	4. 能主动健康身心，积极乐观学习与生活				
	5. 能以自我的健康身心状态、积极乐观态度影响周围的人				
自立	1. 生活自理自主				
	2. 有独立自主的职业规划				
	3. 能独立完成每一次的学习任务				



	4. 能在团队中完成分内工作				
	5. 成为有创新和创业能力，自主自立的劳动者				
自然	1. 内心和谐，积极进取				
	2. 能将礼仪的和谐、尊重、端庄、真诚融入日常				
	3. 将礼仪规范形成自己良好的习惯				
	4. 以中华传统礼仪与西方优秀礼仪结合，用专业素质自然表达				
	5. 在任务学习中，与老师、导师、专家积极沟通，自我发展				

表6 “五正”评价量表

五正	维度	考核内容	评价细则	得分	总计	星级			
						5星	4星	3星	1星
正心	真诚之美	服务素养的综合内化与传承（5分）	理解并认同行业价值观、服务礼仪内涵及职业信念1分；形成稳定服务心态，能主动预判并响应需求2分；具备持续反思与优化能力，并能影响带动团队2分。						
		服务技能的全程应用与正向引导能力（5分）	能在指导或模拟场景中，理解并表达核心价值观，展现基本服务意愿与同理心1分；能在服务中预判需求、快速响应，并保持稳定心态与专业标准2分；能主动反思优化，并指导他人平衡乘客需求与规则，发挥正向引导作用2分。						



		<b>职业素养的内化与传承</b> （10分）	建立并保持服务意识、耐心与友善，形成稳定的职业认同与服务热情4分；具备共情能力，能主动关注并响应乘客的显性与隐性需求4分；将职业信念内化为核心驱动力，并能感染、激励他人，带动团队共同成长2分。		
正形	职业之美	<b>仪态知识的掌握、应用与传授</b> （5分）	熟记并能不同场景中规范、自然地运用标准仪态2分；仪态动作优雅流畅，理解其蕴含的尊重与专业自信，并内化为习惯2分；具备示范、纠正及总结提炼仪态要点的能力，能指导他人1分。		
		<b>服务仪态技能的全程掌握与示范指导</b> （5分）	掌握标准动作要领，能在模拟流程中连贯、规范地展示与调整2分；仪态优雅从容，能根据情境与对象灵活调整，展现专业自信2分；具备示范感染力，能分析、纠正并指导他人优化仪态细节1分。		
		<b>职业仪态素养的内化与标杆塑造</b> （10分）	养成规范自律意识，理解良好仪态对个人形象与专业素养的积极意义4分；能在日常中自觉维护仪态，沉淀自信气质，在任何场合展现职业风度2分；具备标杆影响力，能通过自身仪态示范带动他人4分。		
					（标准：90—100分五星；79—89分四星；70—78分三星；60—69分一星；60分以



正容	和谐之美	仪容仪表规范的内化与传承（5分）	掌握并理解职业仪容仪表规范、差异及其对专业形象的重要性2分；将规范内化为自觉行为，能持续维护并根据自身特点优化，展现自然美感1分；仪容仪表成为个人职业标志，具备指导他人并发挥引领作用的能力2分。		下不记星。 )
		职业形象塑造技能的掌握与典范引领（5分）	能在指导或独立情况下，按时、规范地完成并维护职业形象1分；能始终保持一丝不苟的仪容仪表，展现严谨的职业状态2分；成为专业典范，具备检查、指导并优化他人形象细节的能力2分。		
		职业形象素养的内化与团队影响（10分）	具备整洁意识与职业责任感，养成自觉维护和精细管理仪容的习惯4分；将职业形象维护内化为本能，在各类场景中均能保持4分；具备提升和塑造职业形象的能力，能影响并带动团队形成良好氛围2分。		
正言	尊重之美	服务沟通知识的掌握、运用与提升（5分）	掌握服务用语、语音语调和话术规范，并能在场景中准确、流畅运用2分；具备良好倾听能力，理解旅客意图与需求，表达自然真诚2分；能提炼总结沟通技巧并分享，结合多语言需求持续提升能力1分。		



		<p><b>服务沟通技能的掌握与传承创新</b> (5分)</p>	<p>能正确、流畅地运用标准话术，并根据情境与旅客反应灵活调整表达2分；表达真诚得体，善于倾听并保持有效沟通，能独立提供解决方案2分；能示范、指导复杂场景沟通，并整理多语言素材以创新提升服务技能1分；</p>			
		<p><b>职业沟通素养的内化与智慧引领</b> (10分)</p>	<p>养成规范礼貌的沟通习惯，能稳定情绪，接纳不同表达方式4分；表达自然真诚、温暖得体，展现亲和力与高度的情绪管理能力4分；具备沟通智慧，能通过语言化解矛盾、凝聚共识并传递正能量2分。</p>			
<p>正行</p>	<p>端庄之美</p>	<p><b>服务行为规范的内化与创新引领</b> (5分)</p>	<p>知晓行为规范，理解其对安全、效率和形象的意义，并能在模拟或真实场景中准确执行2分；能在复杂环境中自觉、高效地执行规范，形成行为自觉2分。能以身作则成为典范，并具备优化流程和创新服务的能力1分。</p>			
		<p><b>服务行为技能的掌握与示范传承</b> (5分)</p>	<p>能在引导或模拟中按流程准确操作，识别并避免职业禁忌，处理常见突发情况1分；能在无提示下灵活应对特殊情况，行为举止始终体现职业敏感性与自律性2分；能纠正他人错误，提出改进建议，并通过拍摄视频等方式进行示范传承2分。</p>			

		职业行为素养的内化与典范塑造 (10分)	理解并自觉遵守职业规范，做事有始有终，能在规则内灵活、有温度地解决问题4分；行为体现职业担当与敬畏，自然流露尊重关怀，能提供超预期服务4分；成为职业精神典范，能主动承担示范与传播职责，推动团队行为规范提升2分。			
--	--	-------------------------	---	--	--	--

### (三) 考试建议

考试建议采取“实际操作+理论结合”的形式，在考查学生识记内容的理解掌握程度，同时也考查学生运用知识的能力。可以采取口试：通过口试形式考查学生对理论知识的掌握情况，以此督促学生系统理解课本知识，防止学生偏重实践而忽视理论知识学习的倾向。还可以采取技能测试：通过学生自由组合成小组，应用礼仪知识和技能，模拟职业场景。既激发学生学习兴趣、创新意识，又检验所学技能，培养职业意识、合作精神。

## 四、教学实施与保障

### (一) 教学要求

各模块教学要求如下表所示：

表6：教学实施建议

序号	学习模块	教学任务	教学方法建议	教学资源	备注
1	模块一 民航服务岗位基础 礼仪	认识民航典型工作岗位	任务驱动法 小组讨论法	云教材 微课视频	理实一体
		塑造标准的民航形象	示范教学法 情景模拟法	经典案例 教育教学APP	
		养成良好的行为举止	实操训练法 讲授法	工作手册活页式教材	

		体验主要客源国 礼仪文化	.....		
2	模块二 民航地面服务礼仪	问询服务礼仪训练	任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 项目教学法 讲授法 .....	云教材 微课视频 经典案例 教育教学APP 工作手册活页 式教材 VR虚拟仿真	理实一体
		引导服务礼仪训练			
		值机服务礼仪训练			
		安检服务礼仪训练			
		贵宾接待服务礼仪训练			
		地面服务综合实训			
3	模块三 民航客舱服务礼仪	登机前礼仪训练	任务驱动法 小组讨论法 示范教学法 情景模拟法 实操训练法 项目教学法 讲授法 .....	云教材 微课视频 经典案例 教育教学APP 工作手册活页 式教材	理实一体
		迎接旅客礼仪训练			
		客舱餐饮服务礼仪训练			
		巡视客舱礼仪训练			
		送别旅客礼仪训练			
		客舱服务综合实训			

## (二) 教材选用及编写

依据《民航服务礼仪》（第二版）：（高等教育出版社）、工作手册活页式教材《民航服务礼仪》（学校自编教材）、民航业实际岗位能力标准及课程标准的要求，把知识学习、能力培养、策略选择以及情感态度和价值观的体验与形成作为一个整体加以综合考虑，应体现以下方面：

### 1. 基础、宽泛、实用，三者融为一体

教材应根据职高学生的特点，重视基础知识和基本技能及交往技巧，同时围绕总目标的要求，根据分层教学的需要，提供较强的选择性，并给教师留下创造空间。另外还须反映时代特点，密切结合学生的职业需求和生活实际，为教学提供衔接和拓展的空间。

### 2. 注重能力的培养，体现任务驱动

教材要以学生为主体，设计灵活多样的任务，尽力创设真实情境，引导学生进行观察、实践、收集资料、合作交流以及体验和反思等活动，着重培养学生的实际应用能力，实现学习方式的变革。

### 3. 内容真实准确，渗透德育教育

教材内容应力求主题健康向上，有利于学生的道德养成，并借鉴国内外最新的语言研究成果，符合渐进、累积和反复的编写原则，做到材料真实生动，语言规范，围绕能力的培养做到基础实用。

### 4. 形式生动有趣，配套资料齐全

教材编写的体例和呈现方式应尽量考虑学生的年龄特征、兴趣特长和认知水平，注重运用现代信息技术，增强趣味性，激发学生求知欲望。

## （三）教学团队

本课程教学团队的教学师资由学校专任教师和企业兼职教师两部分组成，团队成员均本科以上学历，且从事行业3年以上，具有“双师”素质，其年龄、职称、职业资格等结构合理。

从事本课程的专任教师需具有教师资格证书，具有空中乘务等专业本科以上学历，具备两年以上的企业工作经历，或从事教学工作3年以上经验。具有本课程理论教学和实践能力，且具有中级以上的职业资格证书。

从事本课程的兼职教师主要为企业资深员工担任，具备相应高级职业资格证书，具备较高的技能技艺水平。有丰富的教学经验和扎实的工作实践经验。

## （四）教学实训条件

为满足学生实训实习的要求，建设校内专业实训室4间，分别是形体房，模拟客舱实训室以及化妆教室。能满足学生的课程项目和岗位流程训练。具体教学实训条件如下表：

表7：实训条件

序号	实训场所名称	基本配置要求	场地大小 (平方米)	提供 工位	功能说明
1	化妆室	空调2台 多媒体2套 专业化妆桌椅84把 化妆品陈列柜4个 储物柜4个	160	0	化妆实训 化妆考核 化妆品理论知识教学
2	形体室	多功能播放器一套 墙镜 扶手杆等	95	60	形体训练 礼仪实训
3	模拟客舱	座椅80把 推车2个 餐饮设备1套 空调1台	80	80	岗位流程实训
4	模拟候机楼	问询台个 值机操作台4个 休息座椅80把 安检设备4套	80	40	情景模拟训练
5	语音室	语音设备660台、多媒体设备8套、专业语音组交换器8套、耳机话筒组660台、计算机（教	110	80	话务实训、语言表达

		师机) 8台			
6	校外实训 机场	地面服务实习岗 位	17500	120	岗位 实操训练

### (五) 课程资源

建立本专业开放式实训中心，使之具备现场教学、实训、职业技能证书考证的功能实现学习与实训合一，教学与培训合一，学习与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

自主研发的教育app，云教材、云微课、具备课件 30个，视频 110 个，动画 18 个，题库120 道。同时充分利用行业资源，邀请校企联办单位的优秀人员到校不定期地进行指导，调整和提高课程的实用性。

### (六) 质量管理

课程教学质量评价结合教学标准、教学过程和结果评价相结合的方式，全面分析和制定课程培养目标、课程目标和课时目标，评价教师对课时目标分解的科学性和合理性，考查教师对教学内容选取和整合的针对性、利用教学手段、环境资源的先进性，以及实施教学的有效性。依据《课程评价标准》、《学业评价标准》等教学管理制度，实现对教学文件、教学过程、备课、课堂、教研活动、学业水平的全面管理。评估主体是多元的，主要由校内主体和校外主体构成。校内包括学生、教师和学校管理体，校外包括行业和社会。

### (七) 参考标准

1+x证，民航旅客地面职业技能等级证书、空中乘务职业技能等级证书。

航空服务赛项规程。

民航机场服务管理办法。

## 六、授课进程与安排

本课程共计72学时，共计4个学分，第三至第四学期开设，周课时2节。具体安排如下：

学期	周次	教学内容		课时数	模块课时数	总学时
第一 学期	1	模块一 民航服务人员岗位基础 礼仪	任务1 认识民航典型工作岗位	2	36	36
	2-10		任务2 塑造标准的民航形象	18		
	11-17		任务3 养成良好的行为举止	14		
	18		任务4 体验主要客源国礼仪文化	2		
	19	机动				
	20	考试				
	第二 学期	1-2	模块二 民航地面服务礼仪	任务1 问询服务礼仪训练	4	16
3		任务2 引导服务礼仪训练		2		
4		任务3 值机服务礼仪训练		2		
5		任务4 安检服务礼仪训练		2		
6-7		任务5 贵宾接待服务礼仪训练		4		
8		任务6 地面服务综合实训		2		
9-10		模块三 民航客舱服务礼仪	任务1 登机前礼仪训练	4	20	6
11			任务2 迎接旅客礼仪训练	2		
12-13			任务3 客舱餐饮服务礼仪训练	4		
14-			任务4 巡视客舱礼仪训练	4		

15				
16-17		任务5 送别旅客礼仪训练	2	
18		任务6 客舱服务综合实训	4	
19	机动			
20	考试			

## 《民航服务礼仪》教学设计

### 《民航人员发型》教学设计

课程名称	第二章 塑造民航职业形象之民航发型		教学任务	第1节民航发型打造
课程类型	理实一体			
教学班级	民航运输1年级A班		教学时数	2课时
选用教材	《民航服务礼仪》		授课地点	智慧教室
教材分析	《民航服务礼仪》是结合“以就业为导向、以服务为宗旨”的一门专业课程，本课程不仅让学生外塑形象同时也可以让学生内强素质。本节课的民航服务礼仪之发型是来自《民航服务礼仪》中第二章塑造民航职业形象之民航妆容的第1节发型的打造。总课时为13节，此课堂为第1节。			
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发型对岗位的影响</li> <li>2. 发型重要性</li> <li>3. 男士发型的打造</li> <li>4. 女生发型的打造</li> </ol>			
教学目标	知识与技能	了解民航发型的重要性，女同学学会标准盘发，男同学了解发型标准并会设计自己的发型		
	过程与方法	通过视频学习、老师示范、课内观摩、分组合作、情景模拟，能够了解基本工具，并且学习到盘发基本流程，学会女生盘发，男生民航发型的标准。		
	情感态度与价值观	让学生了解发型对职业形象以及自身的重要性，为今后在工作中塑造服务人员美丽、大方的职业形象打下基础		
教学重点	女生盘发、男生发型打造			

教学难点	女生盘发实操			
学情分析	<p><b>知识特点:</b> 本节课的内容教学对象为高一学生，其理论基础较好，有一定的礼仪基础且动手能力较强。故上课时通过举例介绍，积极培养他们的动手能力及实际操作能力。</p> <p><b>心理特点:</b> 学生具有一定的学习能力，求知欲强，但欠缺深入探究的能力。他们喜欢竞争、有好胜心理，也喜欢信息化媒体，乐于接受感性的、直观的学习方式。</p>			
教学方法	<p>本课运用多种教学手段，以学生为中心、以教师为主导、以学生为主体、以学生活动为主线，综合运用多种教学方法来引导学生探索新知，学生首先通过实践训练、自主探究、小组合作、主动应用，掌握了知识重点，突破了本课的难点，完成了教学任务。</p>			
教学流程	教学内容	教学行为		设计意图
		教师行为	学生行为	
课前准备	<p>1. 学习碎片《学姐教你如何盘发》。</p> <p>2. 搜索“你最喜欢的民航发型”（男士/女士各一张照片并阐述理由）上传信息化平台。</p>	<p>1. 教师通过信息化学习平台推送消息，发布学习用具准备任务。</p> <p>2. 教师上传碎片《学姐教你如何盘发》。</p> <p>3. 教师发布搜集“你最喜欢的民航发型”相关资料的任务。</p> <p>4. 教师登录信息化学习通教学平台检查学生作业情况。</p>	<p>1. 学生登录信息化学习通教学平台签到，领取学习任务；</p> <p>2. 学生观看并学习《学姐教你如何盘发》；</p> <p>3. 学生上网查找并搜集“你最喜欢的民航发型”相关作业；</p>	<p>1. 为课程学习做好准备；</p> <p>2. 为课上民航发型探索做好素材准备；</p>



	课前检查 《中国机长》节选	1. 教师引导学生进行自检、他检。 2. 教师用《中国机长》中的错误案例引导学生小组探讨发型在民航中对岗位的影响。	1. 学生进行集体检查。 2. 学生小组讨论：对错误示范中的问题进行分析并回答	每天提醒学生职业形象的重要性，提升学生的形象气质。
	发型对民航岗位的影响及发型的重要性 <b>一. 发型对民航岗位的影响</b> 1. 安全 2. 方便交流 3. 统一 <b>二. 重要性</b> 1. 取得面试成功 2. 修饰脸型 3. 提升个人气质	1. 教师创设问题：看完视频后，你觉得发型对民航岗位有什么样的影响？发型重要吗？ 2. 教师根据学生的回答对发型对民航岗位的影响及发型的重要性进行总结。	学生结合课前查到的资料回答老师的问题并记录笔记	此处让学生结合课前的预习进行回答，一方面可以检测学生的预习情况，另一方面让学生明白发型对我们的重要性，以便后面的教学开展。



课上实施	<p><b>三、男生发型打造</b></p> <p>1. 正面：露出额头，没有耳发</p> <p>2. 后面：高于衬衫后领一指</p> <p>3. 不留长发、怪异发型、不能染发</p>	<p>1. 教师创设任务：请一位同学谈谈他认为男生的职业形象预设</p> <p>2. 教师根据学生的回答来进行讲解并总结男生发型的标准。</p> <p>3. 教师创设任务：引导学生进行给未来的自己设计发型并进行小组评比</p> <p>4. 小组最优代表小组参加班内PK，选出最优秀的设计王</p>	<p>1. 学生分析分享同学的预设找出有哪些不恰当的地方。</p> <p>2. 学生根据教师的指导进行改正后设计自己以后的发型。</p> <p>3. 学生参与小组赛和班内赛，并选出本班的设计王。</p>	<p>此处教学内容为本节课的教学重点，因此采用学生讨论、设计、比拼等教学方法来让学生更好的掌握男生发型标准的重点内容。</p>
	<p><b>四、女士发型打造</b></p> <p>1. 整齐盘起，一丝不苟</p> <p>2. 露出前额和双耳</p> <p>3. 两侧头发平行</p> <p>4. 做到干净、利落、无凌乱</p>	<p>1. 教师通过PPT展示标准空乘盘发提问：你认为女生盘发的要求是什么。</p> <p>2. 教师根归纳并提出因为岗位对发型的要求严格所以打造发型时我们对对工具也有一定的要求。</p> <p>3. 教师现场给学生演示盘发，并详细讲解盘发流程</p> <p>盘发实操，老师巡查并解决学生问题</p>	<p>1. 学生根据老师出示的图片进行分析讨论盘发要求</p> <p>2. 学生进行对生活中的盘发工具进行回答</p> <p>3. 抽签，分组讨论盘发工具的不同总结盘发工具有哪些及用法进行回答并记录笔记</p> <p>4. 学生在教师的指导下了解盘发的流程。</p> <p>5. 实操练习，发现问题并解决问题</p>	<p>此处教学内容为本节课的教学重点，因此本环节让学生自主探究寻找问题的根源及得到解决问题的答案，旨在体现学为主教为辅的教学宗旨。</p>

<p><b>课后拓展</b></p>	<p>男生：设计属于自己未来的发型拍照或写文字上传信息化平台</p> <p>女生：拍摄自己盘发视频上传信息化平台</p>	<p>1.教师将在线作业题提前上传到信息化学习通平台。</p> <p>2. 要求学生完成作业上传平台，同时按照三维评价方式投票；</p>	<p>1.登录信息化学习通平台完成在线作业；</p> <p>2.将完成的视频、照片拍摄作品上传平台，同时在平台上评价他人作品。</p>	<p>延伸对本课学习知识的强化，同时拓展本课知识，让学生了解相关的发型运用，开阔学生的视野。</p>
--------------------	--	--	---	--



东航微电影“心跳”



国航制服发展历程



南方航空安全须知宣传片



南航乘务员的一天

## ② 《商务礼仪》课程标准、教学计划、教案

### 《商务礼仪》课程标准

#### 一、课程性质和任务

**课程性质：**商务礼仪课是成都航空旅游职业学校安检、空港、空乘专业的必修课。商务礼仪是一门讲授现代交际礼仪的基本理论、基本概念和重要礼仪知识的学科，通过“内强素质，外塑形象”，提高学生的素质

**主要任务：**通过本课程的学习，使学生了解商务礼仪的内涵，掌握正确的礼仪习惯，培养学生的礼仪素养，提高学生自身素质，使他们懂得如何塑造成功的个人形象及进行得体的交际能力，从而为未来职业生涯发展奠定基础。

#### 二、课程教学目标

**素质目标：**

1. 使学生有丰富的艺术修养，较高的审美能力，优雅的个人气质；
2. 培养学生健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识；
3. 营造浓厚的艺术氛围，推进校园艺术文化建设，提高学生艺术素养；

**知识目标：**

1. 以健康第一为指导思想，塑造良好身形体态，增进身心健康；

2. 掌握一定的舞蹈理论知识，了解芭蕾、古典舞、民族民间舞起源、发展，对舞蹈形体课有正确的认识和了解；

3. 掌握科学的形体训练方法，通过舞蹈动作增强学生肢体表现力。

能力目标：

1. 提高学生肢体的柔韧性，协调性，灵活性。

2. 激发学生主动展示自我的热情，从而提高学生适应未来社会竞争和发展的能力，提高未来就业面试成功率。

### 三、教学内容结构

本课程的教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。

1. 基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求，为72学时。

2. 职业课程模式根据民航一线对服务类专业岗位人才的基本技能和知识能力的要求，结合职业岗位群的特征，将传统的以知识为主线构建的学科型课程模式，转变为以适应相关专业学生学习所需的限定选修内容。为18~36学时。

3. 拓展模块是满足学生个性发展和继续学习商务礼仪的内容，学时不做统一规定。

### 四、教学的组织（教学内容与学时分配）

专业能力模块	序号	专项能力模块	教学目标
A礼仪知识概述（4课时）	A	礼仪知识引入及重要性（4学时）	掌握礼仪的定义、基本内容。 掌握学习礼仪的重要性
B商务人员形象礼仪（16课时）	B	商务人员发型面部、着装、举止要求（16学时）	掌握礼仪正式场合发式、面部、着装及举止要求及具体操作规范及原则。
	1	拜访礼仪（4）学时	掌握拜访的准备、时机、礼仪规范
	2	握手礼仪（2）学时	掌握握手的方式、握手的顺序、握手的场合

C商务人员交往礼仪	3	介绍礼仪 (4) 学时	掌握自我介绍的时机、自我介绍的内容及自我介绍的礼节。 掌握他人介绍的顺序及方式。	
	4	引领礼仪 (2) 学时	掌握引领的规范及使用场合	
	5	称呼礼仪 (4) 学时	掌握称呼的方法、称呼的种类	
	6	电话礼仪 (4) 学时	掌握打接电话的时机、打接电话的顺序及注意事项	
	7	称呼电话考核 (2) 学时	掌握称呼的正确使用、大姐电话礼仪	
	8	馈赠礼仪 (4) 学时	掌握馈赠的原则、馈赠的时机及礼品的选择	
	9	乘车礼仪 (4) 学时	掌握不同车型的位次礼仪、上下车礼仪。	
	10	交谈礼仪 (4) 学时	交谈的构成要素、沟通的三种的方式、交谈时的礼仪	
	11	乘车交谈考核 (2) 学时	掌握上下车顺序、交谈礼仪规范	
	12	名片礼仪 (4) 学时	掌握名片的交换、索要名片、名片注意事项	
	13	办公室礼仪 (4) 学时	掌握办公室环境礼仪、开关门礼仪、用餐礼仪	
	14	交往礼仪综合实训 (4) 学时	能正确运用所学的交往礼仪	
	15	交往礼仪考核 (4) 学时	能规范展示所学的交往礼仪	
	总计	72学时		

## 五、课程评价方法

课程整体成绩有课程考核成绩和平时成绩两部分组成，其中课程考核成绩占课程整体成绩70%，平时成绩占课程整体成绩的30%。

课程整体成绩表

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
课程考核	100	0.4	100
平时	100	0.6	

课程考核成绩表

项目名称	成绩		权重	项目成绩	项目成绩 权重	课程考试成绩
	知识	技能				
礼仪知识概述	知识	100	0.2	100	0.2	100
	技能	100	0.4			
	态度	100	0.4			
行为礼仪	知识	100	0.3	100	0.5	
	技能	100	0.5			
	态度	100	0.2			
手语操礼仪	知识	100	0.3	100	0.3	
	技能	100	0.5			
	态度	100	0.2			

## 六、学年授课计划

学期	周次	教学内容	课时数	总学时
第一 学期	1-2	礼仪概述	4	36
	3-10	商务人员形象礼仪礼仪	16	
	11-12	商务人员交往之拜访礼仪	4	
	13	商务人员交往之握手礼仪	2	
	14-15	商务人员交往之介绍礼仪	4	



	16	商务人员交往之引领礼仪	2	
	17-18	商务人员交往之称呼礼仪	4	
第二 学期	1-2	商务人员交往之电话礼仪	4	36
	3	称呼电话考核	2	
	4-5	商务人员交往之馈赠礼仪	4	
	6-7	商务人员交往之乘车礼仪	4	
	8-9	商务人员交往之交谈礼仪	4	
	10	乘车交谈考核	2	
	11-12	名片礼仪	4	
	13-14	办公室礼仪	4	
	15-16	交往礼仪综合	4	
	17-18	交往礼仪考核	4	

《交谈礼仪》教学设计

课程名称	交谈礼仪（二）	教学任务	学生会规范的交谈
课程类型	礼仪课		
教学班级	1年级	教学时间	2课时
选用教材	《商务礼仪》	授课地点	教室

<b>教材分析</b>	此课程为礼仪课程之沟通，结合民航服务礼仪与学生的实际情况开展授课			
<b>学情分析</b>	学生学习过礼仪，有一定基础，我们在沟通课程当中，结合日常礼仪常用知识点启发学生。可以合理应用于工作场合			
<b>教学内容</b>	1. 让学生掌握与人交谈的基本技巧 2. 引导学生认识交谈在人际生活中的重要性。			
<b>教学目标</b>	让文明语言体现在生活中每个细节中，落实在行动上。			
<b>教学重点</b>	在尊重理解的基础上与人交谈。			
<b>教学难点</b>	学会与人交谈时因人而异。			
<b>教学方法</b>	讨论法、演示法、练习法			
<b>教学流程</b>	<b>教学内容</b>	<b>教学行为</b>		<b>设计意图</b>
		<b>教师行为</b>	<b>学生行为</b>	
开课仪式 师生行上 课礼	清点人数，检查职业形象	检查职业形象	被检查	上礼仪课的标准
开始阶段	<p><b>问题：</b>你如何拿下这条裙子？</p> <p>某商店一条裙子售价为250，你觉得稍贵，想以180的价格买下，请你和店主“讨价还价”。</p> <p>——买衣服的过程就是一次利益权衡的谈判过程。</p> <p>恰当沟通的作用</p> <p><b>一、商务交谈的构成要素</b></p> <p>以买衣服案例为例子</p> <p>主体（买家）、对象（店主）、场合（商店）、议</p>	老师讲解谈话的原则与为什么要学习沟通礼仪？	学生听讲	<p>课堂汇报培养语言表达能力，增强自信。</p> <p>通过一些</p>



	<p>题（裙子的价格与价值本要领</p> <p>老师提问： 交谈过程中应该采用怎样的语气，情绪，和战略。达到怎样的交谈结果</p>	<p>讲解交谈需要注意的构成要素</p>	<p>学生记笔记，认真思考交谈的基。</p>	<p>学生认可的“生活实例”词来进行课堂的引入，可以更好的激发学生的兴趣，使课堂的氛围更好。</p>
<p>新 课 内 容</p>	<p>二、案例分析（见PPT）</p> <p>1 请同学们讨论我方失误在什么地方 →规范的着装表示尊重与重视</p> <p>三、职业形象</p> <p>观看图片，图片里的人物给你的直观感受，你会选择与谁合作？</p> <p>两张图片的对比</p> <p>职业形象要求：</p> <p>男性： 头发：清洁、与工作相符 面孔：眼睛、胡须、清洁精神 着装：衬衣、领带、裤子、袜子、皮鞋</p>	<p>老师提问： 还可以从哪些方面来增加交谈的有效性</p>	<p>同学们进行分组讨论练习</p> <p>根据老师引导分析图片</p>	<p>案例可以增添课堂的生动性</p>



	<p>手：脏吗？指甲长吗？</p> <p>女性：</p> <p>头发：整洁，与工作相符</p> <p>化妆：健康、精神</p> <p>上衣：熨烫、干净</p> <p>饰品：质量、样式、颜色</p> <p>皮鞋：颜色、样式、长袜</p>			
	<p><b>四，沟通的三种的方式</b></p> <p>立场式：据理力争、言辞激烈</p> <p>原则式：开诚布公、就事论事、以理服人</p>	老师进行案例讲解	学生做好笔记	及时复习
	<p>合作式：语言友善、言辞温和、互谅互让</p>			
<b>课后拓展</b>	<p>思考交谈的礼貌用语</p> <p>以小组为单位，自主创设交谈情景，模拟扮演适当的角色，适时地变换话题进行交谈。</p>	老师布置任务	学生思考并完成作业	预习下节课知识

(2) 四类课程——融合课程：专业英语课与礼仪元素的有机融合，学生在学习英语的过程既能掌握英语技能，又能在服务过程中强化礼仪技能的练习。

① 《航空服务英语》课程标准、教学计划、微课资源



## 航空服务英语课程标准

### 目 录

一、课程性质与任务 .....	93
(一) 课程性质 .....	93
(二) 课程任务 .....	93
二、学科核心素养与课程目标 .....	94
(一) 学科核心素养 .....	94
(二) 课程目标 .....	94
(三) 课程要求 .....	96
三、课程结构 .....	97
(一) 课程模块 .....	97
(二) 学时安排 .....	98
四、课程内容 .....	98
五、学业质量 .....	102
(一) 学业质量内涵 .....	102
(二) 学业质量水平 .....	102
六、课程实施 .....	103
(一) 教学要求 .....	103
(二) 学业水平评价 .....	104
(三) 教材编写要求 .....	105
(四) 课程资源开发与利用 .....	106

## 一、课程性质与任务

### （一）课程性质

本课程是中等职业学校航空服务专业（专业代码：700402）的核心专业基础课，兼具工具性与职业性双重属性。

**工具性：**以英语语言知识为基础，培养学生听、说、读、写基本语言技能，纠正英语发音习惯，构建航空服务领域英语语言体系，为后续专业学习和职业发展奠定语言基础；

**职业性：**紧密对接航空服务专业“空乘”“安检”“地勤”三大职业方向，围绕机场地面服务（订票、问询、值机、安检）、机上服务（航前简报、登机引导、客舱服务、应急处置）等真实岗位场景设计内容，与“1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书”“空中乘务职业技能等级证书”要求深度融合，是培养合格航空服务人才的关键课程。

本课程衔接中职公共基础英语课程，后续支撑《民航服务礼仪》《客舱应急处置》《安检实务》等专业课程，在航空服务专业课程体系中起“语言桥梁”作用。

### （二）课程任务

1. 语言基础任务：规范学生英语发音，纠正拼读习惯性错误，引导学生掌握航空服务核心词汇及常用句型，累计掌握专业词汇 300+，能读懂简单英文业务文件。

2. 职业礼仪任务：结合航空服务专业人才培养方案《民航服务礼仪》课程内容，培养学生岗位礼仪——地面服务中“礼貌称呼、微笑问候、热情引领、双手递接”，机上服务中“鞠躬问候、蹲姿问询、耐心倾听”等。

3. 职业应用任务：设置职业场景，培养学生在地面服务、机上服务场景中的英语沟通能力，能模拟为旅客提供订票咨询、值机引导、安检解释、客舱餐饮服务等基础服务。

4. 行业素养任务：通过案例分析及行业要求总结，引导学生了解民航行业规范，树立“安全第一、服务至上”的职业理念，培养耐心、严谨、协作的职业素养。

5. 文化认知任务：结合民航知识补充，帮助学生了解英语国家民航文化及中外服务差异，具备基本跨文化沟通意识，能尊重外籍旅客文化习惯。

## 二、学科核心素养与课程目标

### （一）学科核心素养

1. 职场语言沟通能力：能在订票、值机、客舱服务等岗位场景中，用英语清晰传递信息（如告知航班时间、解释安检规则），同时展现岗位礼仪（称呼、微笑、手势、递接姿势），听懂旅客需求及行业指令（如航班广播、机组简报），具备“准确、简洁、礼貌”的职业语言表达能力。

2. 思维差异感知能力：能识别中外民航服务中的思维差异（如外籍旅客更关注个性化需求，国内旅客更关注流程效率），在英语沟通中灵活调整表达逻辑，能对服务场景中的问题（如旅客投诉）进行理性分析并给出解决方案。

3. 跨文化理解能力：了解主要客源国（如美国、日本、阿联酋）的民航服务文化（如 Emirates Airlines 贵宾服务特色），尊重中外旅客文化习俗（如宗教饮食禁忌），能用英语简单介绍中国民航文化（如国内航空公司服务特色），坚定文化自信。

4. 自主学习能力：能利用航空服务英语资源（如航空公司英文官网、教材音频）自主拓展词汇和句型，能监控自身学习进度（如制定单元词汇背诵计划），能反思学习问题（如听力理解薄弱点）并调整学习策略。

### （二）课程目标

#### 1. 知识目标

（1）掌握航空服务各岗位场景核心词汇：如地面服务（订票、问询、值机、安检）词汇（如“boarding pass”“checked baggage”“X-ray scanner”）、机上服务（航前、登机、客舱、应急）词汇（如“life vest”“oxygen mask”“turbulence”）。

（2）理解航空服务岗位工作流程及行业规范：如订票流程（选出发地→填信息→付款）中“微笑问候、主动询问”、安检步骤中（掏口袋→脱外套→过安检门）“耐心指引、礼貌提醒”、客舱应急处理中“冷静安抚、清晰指令”，熟知国内/国际航班行李限额（经济舱 20kg/23kg）、违禁品类别（如打火机、

100ml 以上液体)。

(3) 熟悉中外民航基础信息：主要航空公司标识及 IATA/ICAO 代码（如 Air China→CA/CCA、China Southern→CZ/CSN）、机场功能区域英文标识

（“Baggage Claim” “Security Check” “VIP Lounge”）、常见机型（波音 737、空客 A320）应急设备位置。

## 2. 能力目标

(1) 听力能力：能听懂航空服务场景对话（如订票咨询、航班延误通知），提取关键信息（航班号、起降时间、舱位等级）；能听懂机场广播（登机广播、应急广播）及机组简报核心内容（如应急出口位置、安全演示要求）。

(2) 口语能力：能进行基础岗位英语对话——地面服务中“为旅客推荐舱位（礼貌询问，手势展示座位图）、指引安检口（侧身指引，微笑说明）”，机上服务中“引导旅客找座位（蹲姿确认，清晰指路）、询问餐食偏好（微笑倾听，重复确认）”，应急场景中“告知旅客系好安全带、解释湍流原因”（耐心说明，保持镇定）。

(3) 读写能力：能读懂登机牌、航班延误通知、应急设备英文说明（如“Oxygen mask instructions”）；能填写简单英文表单（如入境卡“Arrival Card”基本信息）；能编写简短岗位服务话术（如客舱餐食推荐句）。

(4) 职业应用能力：能结合案例分析岗位问题（如航班延误时如何用英语安抚旅客），能运用语言知识解决简单职业问题（如外籍旅客找不到值机岛时的指引）。

## 3. 素质目标

(1) 职业态度：通过案例分析，培养“耐心细致、敬业奉献”的服务态度，树立“安全第一”的民航职业理念；能主动关注旅客需求（如为老人、孕妇提供优先服务）；培养“微笑服务、礼貌待人”的职业习惯，能主动用礼仪化解服务矛盾，树立“礼仪是服务核心”的理念。

(2) 协作意识：在口语角色扮演中，养成“语言礼貌、动作得体”的行为模式，体现民航服务人员的专业形象；培养团队协作能力，能与同伴配合完成服务任务。

(3) 心理素养：能应对服务中的压力场景（如旅客投诉、应急广播），保持冷静心态，具备一定心理调适能力。

(4) 文化素养：尊重中外文化差异，能礼貌应对外籍旅客，能简单介绍中国民航服务特色。

### (三) 课程要求

本课程紧密对接空中乘务、民航安检地面服务等航空服务核心职业岗位对员工的素质要求，将“1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书”“空中乘务职业技能等级证书”中的语言能力标准与专业教学深度融合，以职场语言沟通能力提升为主线，坚持德技并修原则。

在教学内容与目标设计上，结合《民航服务礼仪》、《民航概论》、《客舱服务》课程核心要求：一方面，将地面服务中“微笑问候、双手递接证件”、机上服务中“蹲姿问询、耐心倾听”等岗位礼仪动作，与英语服务话术同步训练，实现“语言表达 + 礼仪动作”一体化培养，确保学生在使用英语服务时，既符合语言规范，又展现专业礼仪素养。

课程采用“岗位场景任务化、教学过程情景化”的教学模式，以地面服务（订票、问询、值机、安检）、机上服务（航前简报、登机引导、客舱服务、应急处置）等真实工作场景为载体，设计“模拟服务对话”“岗位英语情景剧”等教学任务，培养学生在真实岗位中用英语完成服务的能力。同时，通过案例分析、行业要求总结，将“爱岗敬业、温情服务、安全细致”的职业素养贯穿教学全程，强化学生“安全第一、服务至上”的职业理念。

课程关系	课程名称	为本课程提供的主要支撑
同期课程	公共基础英语	构建通用英语语言体系，为航空服务专业英语学习奠定语言基础
	客舱服务	搭建岗位实践框架、夯实服务技能基础、塑造职业核心素养
	民航服务礼仪	掌握民航服务通用礼仪规范，包括地面与机上服务的仪容仪表、姿态动作（如微笑、递接、蹲姿）等核心内容，为本航空服务英语+礼仪协同训练提供礼仪标准支撑
	民航概论	理解航空服务岗位场景背景，让航空服务专业

		英语学习更贴合行业实际
后续课程	安检实训、空乘实训	在实训岗位中熟练运用英语完成外籍旅客服务（如值机引导、客舱餐食问询、安检解释），实现“专业礼仪 + 英语服务”的融合应用，提升实训服务的专业性与国际化水平

### 三、课程结构

#### （一）课程模块

本课程按“岗位场景递进 + 职业能力进阶”原则，分为模块一（地面服务基础）和模块二（机上服务与综合应用），覆盖航空服务专业“地勤 - 空乘 - 安检”核心岗位语言需求，每个单元均包含“Mock Interview（面试模拟）→ Lead-in（导入讨论）→ Listening（听力输入）→ Speaking（口语输出）→ Reading（阅读拓展）”完整环节，融入听力、口语训练，实现“场景语言素养”一体化培养。

具体如下：

课程模块	适用 年级	核心岗位场景	单元设置
模块一 （地面服务）	一年 级	机场地面全流程服务 （订票、问询、值机、安检、贵宾、延误）	Unit 1 Airlines （航空公司认知） Unit 2 Information Desk （机场问询） Unit 3 Ticket Service （票务服务） Unit 4 Check-in Service （值机服务） Unit 5 Service for Special Passengers（特殊旅客服务） Unit 6 The Facilities of Security Check（安检设备操作） Unit 7 Security Check （安全检查）

			Unit 8 Duty-Free Shops (免税店服务)
模块二 (机上服务 与综合应 用)	二年 级	客舱全流程服务 (航前、登机、安 全演示、客舱、应 急、降落)	Unit1 Boarding (旅客登机) Unit 2 Irregular Flight (异常航班处理) Unit 3 Before Take-off (起飞前准备) Unit4 Cabin Service (客舱服务) Unit5 On-board Emergencies (机上应 急) Unit 6 Before Landing (降落准备) Unit 7 Transferring (中转服务) Unit 8 Interview (面试应对)

## (二) 学时安排

课程模块	适用年级	总学时	学分
模块一 (地面服务)	一年级	72	2
模块二 (机上服务与综合 应用)	二年级	72	2

## 四、课程内容

模块一：地面服务	
单元	核心内容 (知识+技能+素养)
Unit 1 Airlines	知识：主流航空公司英文名称 (Air China/China Southern/Emirates 等)、IATA 代码、航空公司优缺点对比词汇 (service quality/seat space/punctuality) ; 技能：听航空公司介绍提取关键信息 (航线、票价、服务特



	<p>色)、模拟推荐航空公司对话、对比不同航空公司优劣势;</p> <p>素养: 培养准确传递航空信息的严谨性、主动为旅客提供专业建议的服务意识</p>
Unit2 Information Desk	<p>知识: 机场功能区域英文标识 (Baggage Claim/Lost &amp; Found/Currency Exchange)、问询指引句型 (turn left/go straight/opposite to)、失物招领相关表达;</p> <p>技能: 听问询对话辨别旅客需求、模拟指引机场区域 (卫生间、兑换处、候机室)、处理旅客失物求助 (广播寻物、登记信息);</p> <p>素养: 主动帮助旅客的服务热情、应对旅客疑问的耐心</p>
Unit3 Ticket Service	<p>知识: 票务相关词汇 (round-trip ticket/one-way ticket/economy class/business class/cancellation fee)、订票流程 (reserve/confirm/refund)、退票规则 (CAAC regulations);</p> <p>技能: 听订票对话填写信息 (日期、舱位、人数)、模拟预订 / 改签 / 退票对话、解读机票英文信息;</p> <p>素养: 遵守票务规则的职业操守、高效处理票务问题的责任心</p>
Unit4 Check-in Service	<p>知识: 值机核心词汇 (boarding pass/checked baggage/carry-on luggage/excess baggage)、行李限额 (经济舱 20kg / 商务舱 30kg)、座位类型 (window seat/aisle seat);</p> <p>技能: 听值机对话核对旅客信息、模拟值机服务 (核验证件、托运行李、选座)、处理超重行李收费;</p> <p>素养: 关注特殊旅客 (老人、儿童) 座位需求的细致性、规范操作值机流程的严谨性</p>
Unit5 Service for Special Passengers	<p>知识: 特殊旅客类型词汇 (pregnant woman/disabled passenger/unaccompanied minor)、特殊服务申请材料 (medical diagnosis proof/application form)、急救相关表达 (first-aid kit/airsickness bag);</p> <p>技能: 听特殊旅客需求对话制定服务方案、模拟协助孕妇 / 残疾旅客、处理机上旅客不适 (广播寻医、提供急救物品);</p> <p>素养: 尊重特殊旅客需求的同理心、应对突发健康问题的冷静性</p>
Unit6 The Facilities	<p>知识: 安检设备词汇 (Archway Metal Detector/hand-held metal detector/X-ray scanner/Advanced Imaging</p>

of Security Check	Technology)、设备运行原理 (electromagnetic induction/non-ionizing radio frequency) ; 技能: 听设备操作指令完成动作、模拟讲解安检设备用途、引导旅客配合设备检查; 素养: 熟悉安检设备的专业性、向旅客解释设备安全性的沟通能力
Unit 7 Security Check	知识: 安检流程词汇 (prohibited items/lighter/liquid over 100ml/metal items)、安检指令 (take off coat/empty pockets/place on conveyor belt) ; 技能: 听安检对话识别违禁品、模拟执行安检流程 (人身检查、行李开箱检查)、向旅客解释违禁品规定; 素养: 严格执行安检标准的责任心、避免与旅客冲突的沟通技巧
Unit 8 Duty-Free Shops	知识: 免税商品词汇 (cosmetics/perfume/lipstick/liquor/tobacco)、折扣与支付表达 (discount of 30%/credit card/cash/receipt)、售后服务 (warranty/return/exchange) ; 技能: 听商品咨询对话推荐产品、模拟免税店销售 (介绍折扣、核对金额、开具收据)、处理售后问题 (退换货) ; 素养: 推荐商品的专业度、尊重旅客消费选择的服务意识

模块二: 机上服务	
单元	核心内容 (知识+技能+素养)
Unit 1 Boarding	知识: 登机相关词汇 (boarding gate/seat number/overhead compartment/aisle)、行李摆放规则、座位引导表达; 技能: 听登机广播确认信息 (航班号、登机口)、模拟引导旅客入座 (核对登机牌、协助放行李)、处理旅客错座问题; 素养: 维护登机秩序的责任感、协助旅客的主动服务意识
Unit 2 Irregular Flight	知识: 航班异常词汇 (delay/cancellation/mechanical problem/heavy fog)、延误服务表达 (meal voucher/accommodation/alternate flight) ; 技能: 听延误通知辨别原因 (天气 / 机械故障)、模拟安



	<p>抚延误旅客（解释原因、提供餐食 / 住宿）、协助旅客改签其他航班；</p> <p>素养：应对航班异常的抗压能力、缓解旅客情绪的沟通技巧</p>
Unit 3 Before Take-off	<p>知识：起飞前安全词汇（seat belt/oxygen mask/safety instruction card/emergency exit）、电子设备规定（flight mode/switched off）；</p> <p>技能：听安全广播学习演示动作（系安全带、戴氧气面罩）、模拟检查旅客安全准备（座椅靠背、小桌板、遮光板）、提醒旅客关闭电子设备；</p> <p>素养：重视飞行安全的职业责任感、严格执行安全规范的严谨性</p>
Unit4 Cabin Service	<p>知识：客舱服务词汇（meal service/refreshment）、餐食推荐句型；</p> <p>技能：听餐食咨询辨需求、模拟客舱餐食服务；</p> <p>素养：尊重旅客饮食偏好（如素食、儿童餐）</p>
Unit5 On-board Emergencies	<p>知识：应急词汇（turbulence/emergency landing）、应急广播句型；</p> <p>技能：听应急广播辨指令、模拟应急沟通（安抚旅客、传递指令）；</p> <p>素养：应急场景的冷静与果断</p>
Unit6 Before Landing	<p>知识：降落相关词汇（descend/ground temperature/window shade/upright seat back）、降落前安全要求；</p> <p>技能：听降落广播完成准备动作（收起小桌板、调直座椅、打开遮光板）、模拟提醒旅客整理行李（overhead locker/under seat）、解读目的地地面温度；</p> <p>素养：执行降落规范的严谨性、提醒旅客注意事项的细致性</p>
Unit 7 Transferring	<p>知识：中转词汇（connecting flight/transfer counter/shuttle train/customs declaration）、中转流程（go through security/claim checked baggage）；</p> <p>技能：听中转指引确认流程（登机口、换乘时间）、模拟协助中转旅客（办理中转手续、指引换乘路线）、处理旅客误机问题（改签后续航班、安排住宿）；</p>

	素养：熟悉中转流程的专业性、帮助旅客高效换乘的责任心
Unit 8 Interview	<p>知识：面试相关词汇（resume/campus recruitment/advantages/adaptability/team spirit）、面试常见问题（self-introduction/study experience/part-time job）；</p> <p>技能：听面试提问组织回答（个人优势、职业规划）、模拟航空服务岗位面试（英文自我介绍、应对专业问题）、优化简历英文表述；</p> <p>素养：展现职业素养的自信度、清晰表达个人能力的沟通力</p>

## 五、学业质量

### （一）学业质量内涵

本课程学业质量是学生完成模块一、模块二学习后，在“职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解、自主学习”四大学科核心素养上的表现，是评价学生是否具备航空服务岗位英语应用能力的依据。学业质量聚焦“岗位实用性”，以“能在真实/模拟岗位场景中用英语完成服务任务”为核心，兼顾语言准确性与职业素养表现（如服务态度、协作能力）。

### （二）学业质量水平

本课程学业质量分为水平一（合格）和水平二（优秀），水平一是毕业及模块学分认定的基本要求，水平二是对接“1+X证书”及优质就业的进阶要求：

核心素养	水平一（合格）	水平二（优秀）
职场语言沟通能力	能在熟悉岗位场景中，用简单英语完成基础沟通，语言虽有小错误但不影响理解；能听懂简单对话及广播，提取关键信息。	能在复杂岗位场景中，用流畅英语完成沟通，语言准确且礼貌；能听懂复杂广播，理解隐含信息。
思维差异感知能力	能识别明显的中外服务思维差异，在沟通中避免明显文化冒	能深入分析中外服务思维差异，灵活调整沟通方式；能对复杂服务问

	犯；能对简单服务问题进行分析并给出基础解决方案。	题进行理性分析，给出多套解决方案并说明理由。
跨文化理解能力	了解 23 个主要客源国的民航文化，尊重基本文化禁忌；能用英语简单介绍中国民航服务。	了解 5 个以上主要客源国的民航文化，能应对特殊文化需求；能用英语流畅介绍中国民航文化，传递文化自信。
自主学习能力	能利用教材音频、词汇表自主学习，完成单元词汇背诵；能记录学习问题，并在教师指导下调整策略。	能主动利用航空公司英文官网、民航英语 APP 拓展学习，制定个性化学习计划；能自主分析学习问题，通过模仿录音、请教同伴等方式解决。

## 六、课程实施

### （一）教学要求

#### 1. 立德树人，发挥航空服务英语课程育人功能

结合案例分析及行业要求挖掘思政元素，培养学生“敬业奉献、责任担当”的职业精神；通过中外民航文化对比，引导学生坚定文化自信，树立“为国为民”的民航服务价值观，强调“严谨细致、保密规范”的职业操守；培养学生“安全第一”的底线思维。

#### 2. 活动导向教学，落实学科核心素养

以“岗位任务”为驱动，设计多样化教学活动，通过活动让学生在“做中学、用中学”，提升学科核心素养。

#### 3. 尊重学生的个体差异，促进学生的发展

依据学生英语基础实施分层教学，为不同层次学生提供差异化学习资源，确保每位学生“学有所得”：

基础层（英语薄弱）：侧重词汇记忆、简单句型模仿；

进阶层（英语中等）：侧重对话流畅度、信息提取能力；

提高层（英语优秀）：侧重复杂场景应对、跨文化沟通。

#### 4. 关注职业教学特点，重视实践应用

结合航空服务专业“实践性强”的特点，强化“教学做”一体化：

校内实训：利用“安检实训室”（X-ray 机、安全门）、“客舱模拟器”，模拟真实岗位场景开展教学；

校外实践：组织学生到合作机场见习，观察真实岗位英语沟通，撰写实习报告；

课证融合：将“1+X 民航旅客地面服务证书”语言要求融入教学，确保教学内容与证书考核对接。

5. 积极运用移动互联网教育生态系统教学模式，促进教与学方式的转变

线上学习：利用“航空服务英语资源库”（含教材音频、岗位对话视频、词汇测试题库），学生可通过手机 APP 完成课前预习、课后复习；

线下教学：在课堂中用“智慧教室”设备开展互动；

混合式评价：通过线上平台（学习通）布置口语作业，教师在线批改并反馈，学生可查看同伴作业并互评，提升学习主动性。

## （二）学业水平评价

1. 以英语学科核心素养的养成为目标

评价内容聚焦“民航职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解、自主学习”四方面：

语言沟通：通过口语角色扮演评价语言准确性与流畅度；

思维差异：通过案例分析评价问题分析能力；

跨文化理解：通过文化简答题评价文化尊重意识；

自主学习：通过学习档案评价自主学习能力。

2. 多元化评价，促进课程目标的达成

（1）评价主体多元化：结合教师评价、学生自评、同伴互评、企业评价——  
教师评价：课堂表现（角色扮演、听力练习）、单元测试；

学生自评：每周填写“学习反思表”；

同伴互评：口语角色扮演后，同伴从“语言流畅度、服务态度”打分；

企业评价：校外见习时，由机场带教师傅评价学生“岗位英语应用能力”。

（2）评价方式多元化：结合过程性评价（60%）与终结性评价（40%）——

过程性评价：课堂参与（20%，如回答问题、小组合作）、作业完成（20%，如

口语录音、见习报告）、单元小测（20%，词汇+听力）；

终结性评价：模块测试（30%，含听力、口语、阅读）、实操考核（10%，模拟岗位服务）。

### 3. 以学业质量为依据开展学业水平评价

以“学业质量水平一（合格）”“水平二（优秀）”为评价标准：

模块一/二结业时，达到水平一可获得对应模块2学分，未达到需补考；

课程结业时，达到水平二可推荐参加“1+X证书”考核及优质企业招聘；

评价结果用于改进教学：分析学生共性问题，调整后续教学内容。

## （三）教材编写要求

### 1. 立德树人，培养学生的英语学科核心素养

教材编写需融入思政元素：

案例选择：优先选取体现“敬业、协作、安全”的案例，避免负面案例；

文化内容：增加“中国民航文化”板块，引导学生坚定文化自信；

价值导向：强调“安全第一、服务至上”的职业理念。

### 2. 遵循教学原则，精心组织教材内容

（1）科学性：词汇、句型选取确保专业术语准确，岗位流程符合民航行业规范；

（2）逻辑性：单元编排按“地面服务→机上服务”递进，每个单元按“Warm up（导入）→Listening（输入）→Speaking（输出）→Case Study（应用）→Job Requirement（总结）”逻辑组织，符合学生认知规律；

（3）实用性：听力材料、口语对话均来自真实岗位场景，避免脱离实际的虚构内容；课后练习设置“岗位应用题”。

### 3. 突出职业特色，服务学生发展

（1）对接岗位需求：教材内容覆盖“空乘、安检、地勤”三大方向语言需求；

（2）对接课证融合：将“1+X证书”考核内容融入教材；

（3）对接升学就业：教材难度兼顾中职学习与高职衔接，同时融入就业面试英语，服务学生长远发展。

## （四）课程资源开发与利用

### 1. 文本资源

（1）核心文本：《航空服务英语一》《航空服务英语二》作为主教材；

（2）辅助文本：编写《航空服务英语词汇手册》（按模块分类，含音标、词性、例句）、《岗位对话范文集》；

（3）拓展文本：推荐民航行业英文资料（如《中国民航报》英文版、航空公司年度报告英文摘要），供学有余力的学生拓展阅读。

### 2. 数字化资源

（1）音频资源：教材配套音频（听力材料、词汇朗读）、机场真实广播音频（登机、延误、应急）、机组简报模拟音频；

（2）视频资源：岗位教学视频（值机英语、客舱服务英语演示）、机场见习实拍视频、“1+X证书”考核视频；

（3）互动资源：建设“航空服务英语在线题库”（含听力、词汇、口语模拟题）、“虚拟仿真岗位系统”，学生可在线练习。

### 3. 设施设备资源

（1）校内设施：配备“安检实训室”（X-ray机、安全门、手持金属探测器）、“客舱模拟器”（含应急设备）、“智慧教室”（投屏、互动白板、在线答题设备）；

（2）设备使用：制定实训室使用制度，明确“客舱模拟器”“X-ray机”等设备的教学用途，确保设备使用率。

### 4. 生活资源

（1）家庭资源：鼓励学生与家人模拟岗位场景，录制对话音频作为作业；

（2）校园资源：利用“英语角”开展“航空服务主题活动”，邀请外籍教师参与指导；

（3）社会资源：组织学生关注民航行业动态，将其作为课堂讨论素材。

### 5. 特色资源

（1）行业资源：与合作航空公司、机场合作，获取真实岗位英语资料，邀请行业专家开展讲座；

（2）校本资源：建设“航空服务英语案例库”、“学生优秀作业库”，供后续

教学参考；

(3) 文化资源：整理主要客源国民航文化资料，制作“跨文化沟通手册”，辅助教学。

(五) 对地方与学校实施本课程要求

#### 1. 地方教育行政部门

(1) 统筹规划：结合区域民航行业发展需求，制定本课程实施指南，明确教学重点；

(2) 师资培训：定期组织中职航空服务英语教师参加“双师型”培训，邀请行业专家、高校教师授课；

(3) 质量监控：建立课程质量监测机制，定期抽查学校教学计划、学生作业、测试试卷，确保教学符合课程标准要求；组织区域“航空服务英语技能竞赛”，促进学校间交流。

#### 2. 学校

(1) 课程管理：严格按课程标准开齐开足课时（模块一 72 课时、模块二 72 课时），配备“双师型”专任教师；

(2) 资源保障：投入经费建设校内实训设施（安检实训室、客舱模拟器）和数字化资源（在线题库、资源库），确保教学需求；与至少 2 家机场/航空公司建立合作关系，提供校外见习场地；

(3) 教研活动：建立“航空服务英语教研组”，定期开展教研活动（集体备课、听评课、案例研讨），解决教学问题；结合“三教改革”要求，开展教材、教法创新（开发活页式教材、尝试项目式教学）；

(4) 学生指导：为学生制定“课程学习指南”，明确各单元学习目标、重点难点及学习方法；建立“学困生帮扶机制”，确保所有学生达到学业质量水平一。

## 航空服务英语授课计划

航空服务英语一						
周次	授课章节与内容提要	教学课时			优质资源引用链接（APP）及课时	课外作业
		讲授	实训	练习		
1	Unit1（航空公司认知） 1. 核心知识：主流航空公司英	2	2	0		整理

	<p>文名称 (Air China/China Southern Airlines/Emirates Airlines)、航空公司对比句型 (“Air China has better service while China Southern offers larger space”)</p> <p>2. 理论讲解: 航空公司服务差异</p>					3 家航空公司英文名称及核心优势
2	<p>Unit1 (航空公司认知)</p> <p>1. 教师示范: 航班推荐礼仪 + 英文沟通话术</p> <p>2. 学生实操: 分组模拟 “旅客咨询航班推荐” 场景, 用英文介绍 2 家航司差异</p>	2	1	1		编写 1 组 “航班推荐” 英文对话
3	<p>Unit1 (航空公司认知):</p> <p>1. Listening: 听航司咨询对话, 提取航班时间、票价、服务亮点</p> <p>2. 学生实操: 小组还原 “旅客因航班满员改签其他航司” 服务流程</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 航空公司选择》-1 课时	朗读对话, 记忆航司相关重点词句
4	<p>Unit1 (航空公司认知)</p> <p>1. 单元复习: 思维导图梳理 “航司类型 - 服务特点 - 推荐话术” 对应关系</p> <p>2. 小测: 理论 (航司词汇听写、句型填空) + 实操 (单人模拟 “为家庭旅客推荐航司”)</p>	2	0	0	智慧职教《民航服务英语 - 航空公司认知》-1 课时	复习单元核心词汇与对话模板
5	<p>Unit2 (机场问询服务)</p> <p>1. 核心知识: 机场地点词汇 (information desk/currency exchange/departure lounge)、问询应答句型 (“Go straight and turn left, the toilet is opposite the duty-free shop”)</p> <p>2. 案例分析: “旅客丢失护照求助问询台” 真实处理案例</p>	2	2	0		整理机场常见地点英文词汇表
6	<p>Unit2 (机场问询服务)</p> <p>1. 教师示范: 问询服务礼仪 (站姿、眼神交流)、英文指路话术</p> <p>2. 学生实操: 分组模拟 “旅</p>	2	1	1		编写 2 组问询场景

	客咨询登机口位置”“旅客询问货币兑换处” 场景					的英文对话
7	Unit2（机场问询服务） 1. Listening: 听机场问询对话，记录地点信息与指引步骤 2. 学生实操：小组还原“旅客误机咨询改签流程”服务，练习英文安抚与指引	2	1	1		朗读对话，熟练掌握指路句型
8	Unit2（机场问询服务） 1. 单元复习：梳理“问询类型（地点 / 流程 / 应急）- 应答话术 - 礼仪要点”逻辑链 2. 实操小测：单人模拟“旅客求助寻找失物招领处”，用英语完成“指引 + 安抚”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 机场问询》-2 课时	复习单元重点词句与服务流程
9	Unit3（机票服务） 1. 核心知识：机票类型词汇（round-trip ticket/one-way ticket/economy class）、预订与退改签表达（“You need to pay 10% service charge for ticket change”） 2. 理论讲解：机票预订行业规范	2	2	0		编写1组“机票预订”英文对话
10	Unit3（机票服务）：1. 教师示范：机票预订礼仪、退改签英文沟通技巧 2. 学生实操：分组模拟“旅客预订国际航班”“旅客申请机票退款”场景	2	1	1		记忆机票退改相关重点句型
11	Unit3（机票服务） 1. Listening: 听机票预订与退改签对话，提取航班信息、费用明细 2. 学生实操：小组还原“旅客因行程变动改签机票”服务，练习费用解释与流程说明	2	1	1		朗读对话，整理机票服务核心词汇
12	Unit3（机票服务） 1. 单元复习：思维导图梳理“机票类型 - 预订流程 - 退改规则 - 沟通话术”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 机票服务》-2 课时	复习单元重点



	2. 实操小测：双人配合模拟“为旅客办理机票预订 + 确认行程”全流程					词、句及服务规范
13	Unit4 (值机服务) 1. 核心知识：值机相关词汇 (boarding pass/checked baggage/excess baggage)、座位选择句型 (“Would you prefer a window seat or an aisle seat?”) 2. 文化认知：不同国家旅客座位偏好	2	2	0		整理值机服务常用英文词汇
14	Unit4 (值机服务) 1. 教师示范：值机服务礼仪、行李超重沟通技巧 2. 学生实操：分组模拟“旅客办理值机 + 选择座位”“旅客行李超重处理”场景	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 值机服务》-1 课时	编写“行李超重沟通”英文对话
15	Unit4 (值机服务) 1. Listening: 听值机对话, 记录旅客信息、座位需求、行李情况 2. 学生实操：小组还原“无成人陪伴儿童值机”服务, 练习信息确认与服务说明	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 特殊旅客值机》-1 课时	朗读对话, 记忆值机核心句型
16	Unit4 (值机服务) 1. 单元复习：梳理“值机流程 - 座位选择 - 行李处理 - 特殊需求”对应关系 2. 实操小测：单人模拟“为商务旅客办理优先值机”, 用英语完成全流程沟通	2	1	1		复习单元重点词、句及服务要点
17	模块二 1-4 单元复习： 1. 理论串讲：1-4 单元核心词汇、句型、岗位流程英文规范 2. 实操复盘：分组重现各单元核心实操场景	2	2	0		
18	模块二1-4 单元终结性考核： 1. 理论测试 (40 分钟)：1-4 单元核心词汇听写、句型填空、岗位流程英文描述 2. 实操考核：随机抽取地面服务场景	2	1	1		



19	Unit5 (特殊旅客服务) 1. Listening: 听特殊旅客需求对话, 制定服务方案 2. 学生实操: 小组还原 “孕妇申请特殊座位” 服务流程	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 特殊旅客服务》-1 课时	整理特殊旅客类型词汇表, 编写 1 组 “特殊服务申请” 英文对话
20	Unit5 (特殊旅客服务) 1. 单元复习: 思维导图梳理 “特殊旅客类型 - 服务话术 - 注意事项” 2. 实操小测: 单人模拟 “处理机上旅客不适” 英文沟通	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 特殊旅客服务考核》-1 课时	复习 Unit5 全单元重点词汇与句型, 准备后续模块综合模拟
21	Unit5 (特殊旅客服务) 1. 核心知识: 特殊旅客细分词汇 (unaccompanied minor/wheelchair passenger/visually impaired passenger)、特殊服务申请句型 (“We can provide a wheelchair for you upon arrival, sir.”) 2. 文化认知: 不同国家特殊旅客服务礼仪差异	2	0	0	爱课程《航空服务英语 - 特殊旅客听力》-1 课时	整理特殊旅客类型词汇, 编写 “孕妇申请座位” 英文对话
22	Unit5 (特殊旅客服务) 1. 单元复习: 用思维导图串联 “特殊旅客类型- 服务话术- 安全注意事项” 2. 综合实操考核: - 单人模拟: “盲人旅客登机	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 特殊旅客服务复习》-1 课时	复习单元重点词、句, 录制

	引导 + 机上用餐协助” 全流程英文服务 - 小组协作：“孕妇旅客突发不适” 应急响应					旅客不适处理英文话术音频
23	Unit6 (安检设备) 1. 核心知识: 安检设备词汇 (Archway Metal Detector/X-ray scanner)、设备运行原理英文表述 2. 理论讲解: 安检设备操作行业规范	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 安检设备词汇》-2 课时	整理安检设备词汇, 每个设备配 1 句英文原理说明
24	Unit6 (安检设备) 1. 教师示范: 安检设备讲解礼仪、操作指令英文表达 2. 学生实操: 分组模拟“向旅客介绍安检设备” 服务	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 安检设备讲解实操》-1 课时	编写“介绍安检设备”英文对话, 练习操作指令英文表达
25	Unit6 (安检设备) 1. Listening: 听安检设备操作指令, 完成对应动作 2. 学生实操: 小组还原“引导旅客配合设备检查” 服务场景	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 安检指令听力》-1 课时	朗读安检操作指令, 记重点词句, 模拟引导旅客配合英文沟通



26	Unit6 (安检设备) 1. 单元复习: 梳理 “安检设备 - 操作话术 - 安全规范” 对应关系 2. 实操小测: 双人配合模拟 “讲解手持金属探测器用途” 服务	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 安检设备复习》-1 课时	复习单元重点词、句, 总结安检设备讲解英文要点
27	Unit 7 (安全检查) 1. 核心知识: 安检流程词汇 (prohibited items/liquid over 100ml)、安检指令英文表达 2. 案例分析: “旅客携带违禁品” 处理案例	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 安检流程词汇》-2 课时	整理安检流程词汇及违禁品类型, 每个类型配 1 句英文处理话术
28	Unit 7 (安全检查) 1. 教师示范: 安检服务礼仪、违禁品规定英文沟通 2. 学生实操: 分组模拟 “检查旅客行李” 服务	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 安检服务实操》-1 课时	编写 “检查旅客行李” 英文对话, 练习违禁品沟通话术
29	Unit 7 (安全检查) 1. Listening: 听安检对话, 识别违禁品类型 2. 学生实操: 小组还原 “旅客携带打火机处理” 服务流程	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 安检对话听力》-1 课时	朗读安检对话, 记重点词句,



						模拟处理携带违禁品英文沟通
30	Unit 7 (安全检查) 1. 单元复习: 思维导图梳理“安检流程 - 违禁品 - 沟通话术” 2. 实操小测: 单人模拟“向旅客解释液体限制”英文沟通	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 安检复习》-1 课时	复习单元重点词、句, 录制解释液体限制英文话术音频
31	Unit8 (免税商店) 1. 核心知识: 免税商品词汇 (cosmetics/perfume)、折扣与支付英文表达 2. 文化认知: 主要客源国免税商品偏好	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 免税商品词汇》-2 课时	整理免税商品词汇及折扣表达, 每个商品类型配 1 句推荐话术
32	Unit8 (免税商店) 1. 教师示范: 免税店销售礼仪、售后问题英文沟通 2. 学生实操: 分组模拟“推荐免税商品”服务	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 免税店销售实操》-1 课时	编写“推荐免税商品”英文对话, 练习售后沟通话术



33	<p>Unit8 (免税商店)</p> <p>1. Listening: 听商品咨询对话, 记录旅客需求</p> <p>2. 学生实操: 小组还原 “旅客退换免税商品” 服务场景</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 免税商品对话听力》-1 课时	朗读商品咨询对话, 记重点词句, 模拟退换商品英文沟通
34	<p>Unit8 (免税商店)+模块一总结</p> <p>1. 单元复习: 梳理 “商品类型 - 推荐话术 - 售后流程” 对应关系</p> <p>2. 模块一总结: 小组模拟 “地面全流程 (问询 - 值机 - 安检 - 免税店)” 服务</p>	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 模块一总结课件》-2 课时	复习单元重点词、句, 绘制地面全流程英文服务思维导图
35	<p>模块一总复习</p> <p>1. 理论串讲: 1-8 单元核心词汇、句型、岗位流程英文规范</p> <p>2. 实操复盘: 分组重现各单元核心实操场景</p>	2	1	1		整理 1-8 单元核心词汇与句型汇总表, 复习各单元实操要点
36	<p>模块一终结性考核</p> <p>1. 理论测试 (40 分钟): 1-8 单元核心词汇听写、句型填空、岗位流程英文描述</p> <p>2. 实操考核: 随机抽取机上服务场景</p>	2	0	2		



航空服务英语二						
1	Unit1（登机）： 1. 核心知识：登机相关词汇（boarding gate/overhead compartment/aisle）、行李摆放规则英文表述 2. 理论讲解：机场登机流程（旅客到港→核对登机牌→引导入座）	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 登机基础》-1 课时	整理登机核心词汇表，每个词汇配 1 句英文例句
2	Unit1（登机）： 1. 教师示范：登机引导礼仪+英语话术 2. 学生实操：分组在客舱模拟器模拟“旅客登机引导”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 登机礼仪实操》-1 课时	编写“旅客找不到登机口”英文引导对话
3	Unit1（登机）： 1. Listening：听真实机场登机广播，提取关键信息 2. 学生实操：小组还原“登机广播后引导服务”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语》-1 课时	朗读对话，记重点词句
4	1. Unit1（登机）： 1. 单元复习：梳理“词汇 - 句型 - 实操场景”逻辑链 2. 小测：理论+实操	2	0	0	智慧职教《民航服务英语》-1 课时	复习单元重点词，句
5	Unit2（异常航班处理）： 1. 核心知识：航班异常词汇（delay/cancellation/mechanical problem）、延误服务表达（meal voucher/accommodation） 2. 案例分析：“航班延误旅客安抚”真实案例	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 异常航班应对》-2 课时	整理航班异常类型词汇，每个类型配 2 句英



						文安 抚话 术
6	Unit2（异常航班处理）： 1. 教师示范：延误旅客安抚礼仪、改签流程英文沟通 2. 学生实操：分组模拟“航班延误服务”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 改签沟通技巧》-1 课时	复习单元重点词、句，编写“旅客申请改签”英文对话
7	Unit2（异常航班处理）： 1. Listening: 不同原因的航班延误通知 2. 学生实操：小组还原“延误通知后服务流程”，练习“旅客拒绝补偿方案”协商沟通	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 延误听力训练》-1 课时	编写对话，补充“旅客拒绝补偿”协商场景的英文话术
8	1. Unit2（异常航班处理）： 1. 单元复习：思维导图梳理“异常类型 - 应对话术 - 实操要点” 2. 实操小测：单人模拟“航班取消后服务”，用英语完成“原因解释 + 后续安排 + 情绪安抚”	2	1	1	智慧职教《民航服务英语》-- landing--2 课时	复习单元重点词、句，录制航班取消服务英文话术音频（1分钟内）
9	Unit3（起飞前准备）： 1. 核心知识：起飞前安全词汇（seat belt/oxygen	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 起飞安全	编写对

	<p>mask/safety instruction card/emergency exit)、电子设备规定 (flight mode/switched off)</p> <p>2. 理论讲解: 解读 “起飞前安全检查” 行业规范</p>				词汇》-2 课时	话, 围绕 “电子设备使用规定” 设计英文沟通场景
10	<p>Unit3 (起飞前准备):</p> <p>1. 教师示范: 安全演示动作及英文解说、安全检查话术</p> <p>2. 学生实操: 分组模拟 “起飞前安全检查”</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 安全演示实操》-1 课时	记忆安全检查核心话术, 两两练习英文沟通
11	<p>Unit3 (起飞前准备):</p> <p>1. Listening: 起飞前安全广播</p> <p>2. 学生实操: 小组还原 “安全广播后演示服务”, 练习 “旅客询问安全设备位置” 英文解答</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 安全广播听力》-1 课时	朗读对话, 记重点词句, 整理安全设备位置英文解答模板
12	<p>Unit3 (起飞前准备):</p> <p>1. 单元复习</p> <p>2. 实操小测: 双人配合模拟 “起飞前安全服务”</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语》-2 课时	复习单元重点词、句, 总结起飞前安全服务英文沟通要



						点
13	Unit4 (客舱服务): 1. 核心知识: 客舱服务词汇 (meal service/refreshment/vegetarian meal/children's meal)、餐食推荐句型 (“Would you like chicken, beef, or fish for your main course?”) 2. 文化认知: 主要客源国饮食禁忌	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 客舱服务词汇》-2 课时	整理客舱服务词汇及饮食禁忌英文说明, 每个禁忌配 1 句提醒话术
14	Unit4 (客舱服务): 1. 教师示范: 客舱餐食服务礼仪 2. 学生实操: 分组模拟 “客舱餐食服务”	2	1	1	智慧职教 《民航服务英语》- 1 课时	编写对话
15	Unit4 (客舱服务): 1. Listening: 客舱餐食咨询对话 2. 学生实操: 小组还原 “客舱餐食服务场景”	2	1	1	智慧职教 《民航服务英语》- 1 课时	朗读对话, 记重点词句
16	Unit4 (客舱服务) + 模块二 1-4 单元总结: 1. Unit4 复习: 梳理 “餐食类型 - 推荐话术 - 文化禁忌” 对应关系 2. 模块总结: 小组模拟 “机上全流程服务” (登机→异常航班→起飞前→客舱服务)	2	2	0		复习单元重点词, 句
17	模块二 1-4 单元复习: 1. 理论串讲: 1-4 单元核心词汇、句型、岗位流程英文规范 2. 实操复盘: 分组重现各单元核心实操场景	2	2	0		复习期末考试重点
18	模块二1-4 单元终结性考核: 1. 理论测试 (40 分钟): 1-4 单元核心词汇听写、句型填空、岗位流程英文描述 2. 实操考核: 随机抽取机上服务场景	2	1	1		



19	<p>Unit5 (客舱紧急情况)</p> <p>1. 核心知识: 应急词汇 (turbulence/emergency landing)、应急广播句型</p> <p>2. 理论讲解: 机上应急处置行业规范</p>	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 客舱应急词汇》-2 课时	整理 10 个应急核心词汇, 每个词汇配 1 句英文应急话术
20	<p>Unit5 (客舱紧急情况)</p> <p>1. 教师示范: 应急安抚礼仪、应急指令英文沟通</p> <p>2. 学生实操: 分组模拟 “湍流时安抚旅客” 服务</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 应急安抚实操》-1 课时	编写 “湍流安抚旅客” 英文对话, 包含情绪安抚与指令传递
21	<p>Unit5 (客舱紧急情况)</p> <p>1. Listening: 听应急广播, 辨别应急类型与应对动作</p> <p>2. 学生实操: 小组还原 “应急场景服务流程”, 练习 “传递应急指令” 英文沟通</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 应急广播听力》-1 课时	朗读应急广播文本, 记重点指令, 录制 1 段应急指令英文音频
22	<p>Unit5 (客舱紧急情况)</p> <p>1. 单元复习: 思维导图梳理 “应急类型 - 安抚话术 - 指令传递”</p> <p>2. 实操小测: 单人模拟 “机</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 客舱应急复习》-1 课时	复习单元重点词、句,

	上旅客突发不适” 英文沟通					整理 3 种 常见 应急 场景 英文 应对 模板
23	Unit6（降落前准备） 1. 核心知识：降落相关词汇（descend/window shade）、降落前安全要求英文表述 2. 理论讲解：降落前准备行业规范	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 降落前词汇》-2 课时	整理 8 个 降落 前核 心词 汇， 每个 词汇 配 1 句英 文安 全提 醒话 术
24	Unit6（降落前准备） 1. 教师示范：降落前提醒礼仪、目的地地面温度英文告知 2. 学生实操：分组模拟“降落前提醒旅客整理行李”服务	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 降落前提醒实操》-1 课时	编写 “提 醒旅 客整 理行 李” 英文 对 话， 包含 地面 温度 告知
25	Unit6（降落前准备） 1. Listening: 听降落广播，记录降落时间与地面温度 2. 学生实操：小组还原“降落前服务场景”，练习“提醒旅客调直座椅”英文沟通	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 降落广播听力》-1 课时	朗读 降落 广播 对 话， 记重 点信 息， 整理 降落 前英

						文提醒话术
26	<p>Unit6（降落前准备）</p> <p>1. 单元复习：梳理“降落流程 - 提醒话术 - 安全要求”对应关系</p> <p>2. 实操小测：双人配合模拟“降落前全流程服务”</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 降落前复习》-1 课时	复习单元重点词、句，绘制降落前服务英文流程图表
27	<p>Unit7（中转）</p> <p>1. 核心知识：中转词汇（connecting flight/transfer counter）、中转流程英文表达</p> <p>2. 案例分析：“旅客误机中转”处理案例</p>	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 中转词汇》-2 课时	整理12个中转核心词汇，每个词汇配1句英文流程描述
28	<p>Unit7（中转）</p> <p>1. 教师示范：中转指引礼仪、改签中转航班英文沟通</p> <p>2. 学生实操：分组模拟“协助旅客办理中转手续”服务</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 中转指引实操》-1 课时	编写“协助旅客办理中转”英文对话，包含登机口指引
29	<p>Unit7（中转）</p> <p>1. Listening：听中转指引对话，提取中转登机口与时间</p> <p>2. 学生实操：小组还原“旅客误机改签中转航班”服务流程</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 中转对话听力》-1 课时	朗读中转对话，记重



						点信息，整理中转误机英文处理话术
30	<p>Unit7（中转）</p> <p>1. 单元复习：思维导图梳理“中转流程 - 指引话术 - 误机处理”</p> <p>2. 实操小测：单人模拟“指引旅客换乘中转航班”英文沟通</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 中转复习》-1 课时	复习单元重点词、句，录制 1 段中转指引英文音频
31	<p>Unit8（面试）</p> <p>1. 核心知识：面试词汇（resume/team spirit）、面试常见问题英文表达</p> <p>2. 理论讲解：航空服务岗位面试技巧</p>	2	2	0	智慧职教《民航服务英语 - 面试词汇》-2 课时	整理 15 个面试核心词汇，每个词汇配 1 句英文回答例句
32	<p>Unit8（面试）</p> <p>1. 教师示范：面试礼仪、英文自我介绍技巧</p> <p>2. 学生实操：分组模拟“航空服务岗位面试”场景</p>	2	1	1	爱课程《航空服务英语 - 面试模拟实操》-1 课时	撰写 1 份 3 分钟航空服务岗位英文自我介绍稿
33	<p>Unit8（面试）</p> <p>1. Listening：听面试对话，学习回答逻辑</p> <p>2. 学生实操：小组还原“面</p>	2	1	1	智慧职教《民航服务英语 - 面试对话听力》-1 课时	朗读面试对



	试回答职业规划” 场景					话， 记回 答逻辑， 编写 “职业 规划” 英文 回答
34	Unit8（面试） 1. 单元复习：梳理 “面试问题 - 回答话术 - 礼仪要点” 对应关系 2. 模块二总结：小组模拟 “机上服务 + 面试” 综合场景	2	2	0	爱课程《航空服务英语 - 面试复习》-2 课时	复习 单元 重点 词、 句， 整理 10 个 常见 面试 问题 英文 回答 模板
35	Unit1-8总复习 1. 理论串讲：1-8 单元核心词汇、句型、岗位流程英文规范 2. 实操复盘：分组重现各单元核心实操场景	2	1	1	智慧职教《航空服务英语 - 全课程复习》-2 课时	整理 1-8 单元 核心 词汇 与句 型汇 总 表， 复习 各单 元实 操要 点
36	Unit1-8终结性考核 1. 理论测试（40 分钟）：1-8 单元核心词汇听写、句型填空、岗位流程英文描述 2. 实操考核：随机抽取地面服务场景	2	0	2		



②将客舱服务专业素养与礼仪素养巧妙融合，在学专业的同时，将礼仪素养的习得融合在专业技能训练中，真正做到知礼、用礼。

《客舱服务》课程标准、教学计划、微课资源

## 《客舱服务》课程标准

### 一、课程性质和任务

客舱服务课程是成都航空泛美中等职业技术学院空乘空保系的**核心专业课程**，兼具理论性与实践性，是衔接航空服务基础理论与实际客舱工作的关键桥梁。其以民航业客舱服务规范、安全标准和服务理念为核心，融合服务心理学、沟通技巧、应急处理等多领域知识，旨在培养学生符合民航客舱服务岗位要求的综合素养。

课程的核心任务包括：一是让学生系统掌握客舱服务的基本流程、操作规范和行业标准，理解民航客舱服务的特殊性和重要性；二是通过模拟训练和实践操作，提升学生的客舱服务技能，如客舱设备操作、餐饮服务、特殊旅客照料等；三是培养学生的安全意识、应急处置能力和服务意识，使其能在保障航班安全的前提下，为旅客提供优质、高效的服务；四是引导学生树立职业责任感和团队协作精神，适应民航业对客舱服务人员的职业要求。

### 二、课程教学目标

#### （一）知识目标

1. 掌握客舱服务的基本概念、发展历程及行业特点，了解国内外民航客舱服务的现状和发展趋势。

2. 熟悉客舱服务的法律法规、行业规范和安全标准，如《民用航空法》《客舱服务规范》等。

3. 理解客舱服务的基本流程，包括登机前准备、旅客登机、飞行中的服务、降落后服务等各环节的具体要求。

4. 知晓客舱内各类设备的名称、功能及操作方法，如座椅调节、空调系统、应急设备等。

5. 了解不同类型旅客的服务需求和特点，如老年旅客、儿童旅客、残疾旅客等，掌握针对性的服务技巧。

## （二）能力目标

1. 具备规范的客舱服务操作能力，能独立完成餐饮服务、行李摆放、客舱清洁等基础服务工作。

2. 拥有良好的沟通与表达能力，能准确理解旅客需求，用恰当的语言和方式与旅客交流，妥善处理旅客的咨询和投诉。

3. 掌握应急处置技能，在遇到航班延误、客舱失火、紧急迫降等突发情况时，能按照应急程序采取正确的应对措施，保障旅客和自身安全。

4. 具备一定的团队协作能力，能与机组人员密切配合，共同完成客舱服务工作。

## （三）素质目标

1. 树立强烈的安全意识和责任意识，将旅客安全放在首位，严格遵守客舱安全规定。

2. 培养良好的服务意识和职业道德，以热情、耐心、周到的态度为旅客服务，维护航空公司的形象和声誉。

3. 形成严谨细致的工作作风，在服务过程中注重细节，确保服务质量。

4. 具备较强的适应能力和抗压能力，能应对客舱服务工作中的各种挑战和压力。

## 三、教学内容和结构

本课程的教学内容由基础模块、职业模块和实践模块三个部分组成。

### （一）基础理论模块

#### 1. 客舱服务概述

客舱服务的定义、特点和重要性；民航客舱服务的职业形象和素质发展状况；国内外知名航空公司的客舱服务特色；客舱服务法律法规与行业规范；

相关法律法规（如《民用航空法》《消费者权益保护法》等）；行业规范（如《客舱服务规范》《航空安全员执勤规定》等）；航空公司的内部规章制度

## （二）服务流程模块

### 1. 登机前准备

客舱检查（设备、卫生、安全等）；

服务用品准备（餐饮、毛毯、耳机等）；

机组人员沟通与分工。

### 2. 旅客登机服务

迎接旅客、引导入座、协助旅客放置行李向旅客介绍客舱设施和安全注意事项。

### 3. 飞行中服务

餐饮服务（点餐、送餐、收餐等流程和规范）；

客舱舒适服务（调节温度、灯光，提供毛毯、枕头等）；

特殊旅客服务（老年、儿童、残疾、患病旅客等的照料）。

### 4. 降落后服务

提醒旅客带好随身物品；

送别旅客；

客舱整理与交接。

## （三）技能操作模块

### 1. 客舱设备操作

座椅、安全带、氧气面罩等旅客设备的操作；

客舱照明、空调、广播等系统的操作；

应急设备（灭火瓶、救生衣、滑梯等）的使用。

### 2. 沟通与服务技巧

语言沟通技巧（问候、询问、道歉、解释等）；

非语言沟通技巧（表情、手势、姿态等）；

处理旅客投诉和冲突的技巧。

### 3. 应急处置技能

客舱失火、烟雾处置；

紧急迫降、撤离程序；

旅客突发疾病、受伤的初步处理。

#### (四) 实践训练模块

##### 1. 模拟客舱服务场景训练

分组进行全流程客舱服务模拟，包括正常服务和特殊情况处理；

教师进行点评和指导，纠正不规范操作。

##### 2. 案例分析与讨论

选取实际客舱服务中的典型案例（包括优质服务案例和事故案例）；

组织学生分析案例，探讨成功经验和教训。

教学内容的结构安排遵循“理论基础→流程掌握→技能提升→实践应用”的逻辑顺序，逐步深入，使学生从理论认知过渡到实际操作，全面掌握客舱服务的相关知识和技能。同时，各模块之间相互关联、相互支撑，共同构成完整的客舱服务课程体系。

#### 四、教学的组织（教学内容与学时分配）

专业能力模块	序号	专项能力模块	学时	教学目标
A 基础理论模块 (12 学时)	A1	客舱服务形象衔接和客舱服务的基本概述	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握客舱服务的定义、特点及重要性；</li> <li>2. 了解民航客舱服务的岗位职责、个人准备会的流程，航前准备会的基本概况和意义；</li> <li>3. 熟悉个人预先准备的整个程序及流程。航司之间的基本程序。</li> </ol>
	A2	客舱服务的设备的基本认识和掌握	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握《客舱的机型和设备的基本结构；</li> <li>2. 熟悉《客舱服务规范》及具备飞行标准的起飞工作；</li> <li>3. 了解航空公司内部客舱服务相关规章制度。</li> </ol>

B 服务流程模块 (24 学时)	B1	盈科登机前准备	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握客舱设备、卫生、安全等检查要点与操作规范；</li> <li>2. 熟悉餐饮、毛毯、耳机等服务用品的准备标准与数量核对方法；</li> <li>3. 掌握机组人员沟通流程与服务分工原则。</li> </ol>
	B2	旅客登机服务	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握迎接旅客、引导入座的礼仪规范与话术；</li> <li>2. 熟悉协助旅客放置行李的安全要点与操作技巧；</li> <li>3. 能清晰、准确向旅客介绍客舱设施使用方法及安全注意事项。</li> </ol>
	B3	飞行中服务	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握餐饮服务中点餐、送餐、收餐的全流程规范与操作技巧；</li> <li>2. 熟悉客舱温度、灯光调节标准，能规范提供毛毯、枕头等舒适服务；</li> <li>3. 掌握老年、儿童、残疾、患病等特殊旅客的服务需求与照料方法。</li> </ol>
	B4	降落后服务	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握提醒旅客携带随身物品的话术与时机；</li> <li>2. 熟悉送别旅客的礼仪规范；</li> <li>3. 掌握客舱整理标准与交接流程，确保信息传递准确。</li> </ol>
C 技能操作模块 (28 学时)	C1	客舱设备操作	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握座椅、安全带、氧气面罩等旅客设备的操作方法与使用指导技巧；</li> </ol>

				<p>2. 熟悉客舱照明、空调、广播等系统的调节标准与操作流程；</p> <p>3. 掌握灭火瓶、救生衣、滑梯等应急设备的使用方法与注意事项。</p>
D 实践训练模块 (28 学时)	D1	模拟客舱服务场景训练	4	<p>1. 能分组完成正常及特殊情况（如旅客投诉、设备故障）下的全流程客舱服务模拟；</p> <p>2. 能根据教师点评纠正不规范操作，优化服务流程与细节。</p>
	D2	案例分析与讨论	2	<p>1. 能对优质服务案例进行分析，提炼可借鉴的服务技巧与理念；</p> <p>2. 能对客舱事故案例进行复盘，总结安全隐患与应急处置教训。</p>
总计			36 学时	

## 五、客舱服务课程评价

### （一）评价体系整体框架

课程评价采用“过程性评价 + 终结性评价”结合的模式，围绕 2024-2025 学年第一、第二学期客舱服务课程教学内容，从“平时表现”和“课程考核”两大维度展开，全面覆盖学生理论掌握、技能实操与职业素养，具体权重分配如下：

评价维度	满分 分值	占课程总成绩 权重	评价依据来源
平时表现	100 分	30%	日常作业、课堂实践、出勤情况（匹配两学期授课计划中“课外作业”“实验实践课

			时”要求)
课程考核	100分	70%	期中测试、期末考核(结合两学期“考试课时”安排,上学期1学时、下学期2学时)
课程总成绩	100分	100%	平时表现 × 30% + 课程考核 × 70%

## (二) 平时表现评价细则

平时表现评价贯穿两学期18周教学全过程,聚焦“学习态度”“实践参与”“作业完成”三大核心,具体评分标准与对应教学内容挂钩:

评价项目	满分分值	评分标准	对应课程内容(示例)
学习态度	30分	1. 出勤情况:无故缺勤1次扣5分,迟到/早退1次扣2分(全学期无缺勤得15分); 2. 课堂专注度:积极响应教师提问、参与小组讨论得10-15分,频繁走神、不配合教学得0-5分。	两学期所有理论课(如上学期“岗位职责”“个人预先准备”,下学期“特殊旅客服务”)与实践课(如上学期“客舱设施操作”,下学期“舱门结构与操作”)
实践参与	40分	1. 实操规范性:按标准完成演练(如安全演示、餐食服务)得20-25分,操作不熟练、遗漏关键步骤得5-15分; 2. 团队协作:在模拟实战演练(如上学期“起飞前模拟实战”)中主动配合同伴、承担任务得10-15分,消极参与	上学期实验实践课时内容(如第6周“个人预先准备”实操、第14-15周“起飞前演练”);下学期全学期实践内容(如第2周“救生衣演示”、第16-18周“舱门操作”)

		得 0-5 分。	
作业完成	30分	<p>1. 作业提交：按时提交“课外作业”（如“熟记岗位职责”“完成安全演示练习”）得 15 分，迟交 1 次扣 3 分，缺交 1 次扣 5 分；</p> <p>2. 作业质量：答案准确、内容完整（如岗位职责表述无误、特殊旅客服务流程清晰）得 10-15 分，错误较多、敷衍完成得 0-5 分。</p>	上学期第 2-11 周、13-15 周“课外作业”；下学期第 2-18 周“课外作业”

### （三）课程考核评价细则

课程考核分“期中测试”（仅上学期第 12 周，1 学时）和“期末考核”（两学期第 18 周，上学期 1 学时、下学期 2 学时），考核内容严格匹配两学期授课章节，按“理论知识”“实操技能”两大模块拆分评分：

#### 上学期课程考核（覆盖第 1-11 周内容）

考核模块	满分分值	考核内容	评分标准
理论知识	40分	<p>1. 乘务职业形象要素（第 2 周）；</p> <p>2. 客舱服务岗位职责（第 3-4 周）；</p> <p>3. 个人预先准备、航前准备会流程（第 5-8 周）；4. 客舱 / 厨房 / 卫生间设施功能（第 9-11 周）。</p>	<p>1. 选择题 / 判断题：每题 2 分，答对得分，答错不得分；</p> <p>2. 简答题：每题 5-10 分，要点完整、表述准确得分，遗漏要点按比例扣分</p>
实操	60	1. 个人预先准备操作（第 6 周，10	1. 操作步骤：按标准流程完

技能	分	分)； 2. 航前准备会模拟组织（第 8 周，15 分）； 3. 客舱设施检查流程演示（第 9 周，15 分）；4. 厨房设施基础操作（第 10 周，20 分）。	成得满分，遗漏 1 个关键步骤扣 2-5 分； 2. 操作时长：在规定时间内（每项 5-8 分钟）内完成，超时 1 分钟扣 2 分； 3. 规范性：动作标准、符合职业要求得满分，不规范操作每项扣 3 分。
----	---	---	--

### 下学期课程考核（覆盖第 1-17 周内容）

考核模块	满分分值	考核内容	评分标准
理论知识	30 分	1. 安全演示理论（救生衣、氧气面罩等，第 2-4 周）；2. 特殊旅客服务规范（第 10-11 周）； 3. VIP 服务标准、特殊餐食要求（第 12-13 周）；4. A320 / 波音 737 舱门结构原理（第 15-17 周）。	1. 填空题 / 简答题：每题 3-5 分，答案准确、逻辑清晰得分； 2. 案例分析题（如特殊旅客服务场景）：10 分，能结合规范给出解决方案得满分，方案不合理扣 3-8 分。
实操技能	70 分	1. 安全演示（救生衣 + 氧气面罩，第 2-3 周，15 分）； 2. 餐食 / 饮料服务（托盘使用 + 收餐流程，第 8-9 周，15 分）； 3. 特殊旅客服务模拟（如无成人陪伴儿童，第 11 周，15 分）； 4. A320 / 波音 737 舱门操作（第 16-17 周，25 分）。	1. 技能熟练度：流畅完成操作得满分，卡顿、失误 1 次扣 2-5 分； 2. 服务礼仪：姿态标准、语言亲切（如迎客问候、特殊旅客沟通）得 5 分，礼仪不到位扣 1-3 分； 3. 应急意识：舱门操作、安全演示中体现风险预判（如检查设备状态）得 5 分，无风险意识不得分。

## 六、学年授课计划

### 第一学期授课计划



周次	授课章节与内容提要	教 学 课 时				课外作业
		合计	讲 授	实 验	练 习	
1	岗位职责	1	1			乘务必备要素
2	岗位职责	1	1			乘务必备要素
3	个人预先准备	1	1			熟记岗位职责
4	个人预先准备	1	1			做练习题
5	航前准备会	1	1			做练习题
6	航前准备会	1		1		做练习题
7	航前准备会模拟	1		1		做练习题
8	客舱服务设施	1	0.5	0.5		做练习题
9	厨房设施	1	1			做练习题
10	卫生间设施	1		1		做练习题
11	卫生间设施	1				做练习题
12	迎客登机之迎客服务要点	1	0.5	0.5		做练习题
13	客舱通信系统	1		1		做练习题
14	客舱照明系统	1		1		完成练习
15	乘务员操作面板	1		1		完成练习
16	客舱服务操作与管理	1		1		完成练习
17	客舱环境管理	1		1		完成练习
18	客舱人员管理	1			1	完成练习

## 第二学期授课计划

周次	授课章节与内容提要	教 学 课 时				课外作业
		合 计	讲 授	实 验	练 习	
1	空乘职业形象塑造	1	1			乘务必备要素
2	安全演示救生衣	1	1			完成练习
3	安全演示氧气面罩安全带	1	1			完成练习
4	安全演示出口指示及安全须知卡	1	1			完成练习
5	安全演示小测	1	1		1	完成练习
6	迎客、应急出口确认	1	1			完成练习
7	客舱安检	1	1			完成练习
8	托盘、餐食服务	1	1			完成练习
9	饮料、收餐服务	1	1			完成练习
10	特殊旅客（1）	1	1			完成练习
11	特殊旅客（2）	1	1			完成练习
12	特殊餐食	1	1			完成练习
13	VIP 及报纸服务	1	1			完成练习
14	下降及落地后工作	1	1			完成练习
15	A320 舱门结构	1	1			完成练习
16	A320 舱门操作	1	1			完成练习
17	波音 737 舱门结构	1	1			完成练习
18	波音 737 舱门操作	1	1			完成练习

课程名称	客舱服务	教学任务	岗位职责
课程类型	理论课		
教学班级	一年级	教学时间	1 课时
选用教材	《1+X 乘务技能等级标准》	授课地点	教室
课程情况	<p>《1+X 乘务技能等级标准》是一门紧跟国家职业教育改革步伐，对接现代交通运输服务业发展需求的核心课程。本课程以教育部推出的“1+X 证书制度”为指导，旨在培养既具备扎实乘务专业理论知识，又拥有过硬实务操作技能的高素质、复合型技术技能人才。本节课岗位职责是来自《1+X 乘务技能等级标准》中第一章，总课时为 18 节，此课堂为第 1 节。</p>		
学情分析	<p>学生群体：航空服务专业学生，具备基本的客舱服务理论知识，但缺乏实际操作经验。</p> <p>学习特点：对情景模拟和角色扮演兴趣较高，但部分学生可能存在语言表达或服务细节上的不足。</p> <p>需求分析：需要通过实操训练提升迎客登机的服务技能，增强应变能力和服务意识。</p>		
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 乘务员岗位职责。</li> <li>2. 乘务员职责差异。</li> <li>3. 岗位职责与模拟流程。</li> </ol>		
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知识目标： <ul style="list-style-type: none"> <li>准确说出客舱乘务员的 3 项核心岗位职责，包括安全保障、旅客服务、客舱协作。</li> <li>清晰区分客舱乘务长与普通乘务员在岗位职责上的 2 个关键差异。</li> </ul> </li> <li>2. 能力目标： <ul style="list-style-type: none"> <li>能根据给定的客舱场景（如旅客突发不适、行李摆放问题），准确判断对应的岗位职责并描述处理流程。</li> <li>通过小组协作，完成 1 次简单的客舱服务场景模拟，规范执行至少 1 项岗位职责。</li> </ul> </li> </ol>		



	<p>3. 素质目标：</p> <p>认识到客舱服务岗位职责对飞行安全与旅客体验的重要性，树立“安全第一、服务至上”的职业意识。</p> <p>在小组活动中培养团队协作精神，增强对民航乘务员职业的认同感与责任感。</p>			
<b>教学重点</b>	<p>1. 客舱乘务员的核心岗位职责，尤其是安全保障与旅客服务的具体内容。</p> <p>2. 客舱乘务长与普通乘务员的职责分工差异。</p>			
<b>教学难点</b>	<p>1. 如何将抽象的岗位职责与实际客舱服务场景结合，让学生理解职责背后的逻辑与标准。</p> <p>2. 引导学生在模拟实操中，准确、灵活地执行岗位职责，避免机械模仿。</p>			
<b>教学方法</b>	讲授法，案例分析法，情景模拟法，小组讨论法			
教学流程	教学内 容	教学行为		设计意图
		教师行为	学生行为	
课前导入（5分钟）	<p>导入：视频导入，提问：“视频中乘务员做了哪些工作？这些工作分别对应什么职责？”</p>	<p>1. 播放1段1分钟的客舱服务短视频（包含安全检查、旅客问询、餐食发放场景）；2. 提问：“视频中乘务员做了哪些工作？这些工作分别对应什么职责？”</p>	<p>1. 观看视频，记录视频中乘务员的工作行为；2. 举手回答问题，分享自己的观察结果。</p>	<p>通过短视频吸引学生注意力，结合提问引发思考，快速切入“岗位职责”主题，同时了解学生对岗位职责的初始认知。</p>



新课讲授	(10 分钟)	<p>1. 客舱乘务员的核 心岗位 职责 (安全 保障、 旅客服 务、客 舱协 作)</p> <p>2. 客 舱乘务 员的核 心岗位 职责 (安全 保障、 旅客服 务、客 舱协 作)</p> <p>3. 案 例分析 (如安 全检查 发现违 禁品、 旅客投</p>	<p>1. 结合 PPT，讲解客 舱乘务员的核心岗位 职责（安全保障、旅 客服务、客舱协 作），用流程图呈现 职责逻辑；2. 对比讲 解乘务长与普通乘务 员的职责差异，举例 说明（如乘务长负责 客舱整体协调，普通 乘务员负责指定区域 服务）；3. 穿插 2 个 简短案例（如安全检 查发现违禁品、旅客 投诉餐食问题），提 问学生对应职责。</p>	<p>1. 认真 听讲，记 录 PPT 中 的重点内 容（如核 心职责、 职责差 异）；2. 思考并回 答教师提 出的案例 问题，强 化对职责 的理解。</p>	<p>通过清晰 的逻辑梳 理与案例 辅助，帮 助学生系 统掌握知 识点，突 破教学重 点；互动 提问可及 时检验学 生的理解 程度。</p>
------	---------	---	---	--	--



		诉餐食问题) 互相握手言好。			
15 分钟	活动设计 (情景模拟)	1. 划分 5 个小组，每组 4-5 人，明确任务：每组抽取 1 个客舱场景 (如旅客晕机、行李放不下、航班延误)，小组讨论后进行 3 分钟情景模拟，需体现对应的岗位职责；2. 发放场景任务卡，巡视各小组，提供指导 (如提醒职责执行的关键步骤)；3. 每组模拟结束后，进行 2 分钟点评，指出优点与不足。	1. 小组抽取任务卡，围绕场景讨论岗位职责与模拟流程，分配角色 (乘务员、旅客)；2. 各组依次进行情景模拟，其他小组观看并记录亮点；3. 听取教师点评，完善对岗位职责的理解。	通过情景模拟，让学生将理论知识转化为实操能力，突破教学难点；小组协作培养团队意识，教师点评帮助学生规范职责执行标准。	



	8 分钟	巩固练习	1. 发放纸质练习题（包含 3 道选择题、2 道案例分析题），题目围绕核心岗位职责与职责差异设计；2. 学生完成后，随机抽取 3 名学生分享答案，教师进行讲解纠错；3. 总结本次课程的核心知识点，用思维导图呈现。	1. 独立完成练习题，检验自己的学习效果；2. 分享答案，听取教师讲解，查漏补缺；3. 跟随教师回顾知识点，梳理知识框架。	通过练习题巩固知识点，及时发现学生的薄弱环节；思维导图帮助学生构建系统的知识体系，强化记忆。
课后拓展	(4 分钟)	课后拓展+教学评价	1. 布置课后拓展任务：让学生回家后观看 1 部民航主题纪录片（如《中国机长》片段），记录片中乘务员体现的岗位职责，下次课分享；2. 进行教学评价：从课堂参与度（如回答问题、小组协作）、情景模拟表现、练习题正确率三个维度，对学生本次课程的表现进行简要评价，肯定	1. 记录课后拓展任务，明确任务要求；2. 听取教师评价，了解自己的学习情况，明确后续改进方向。	课后拓展任务延伸课堂学习，让学生从影视资料中进一步感知岗位职责；多元化评价帮助学生全面认识自己的学习效果，激

			优点，提出改进建议。		发学习动力。
--	--	--	------------	--	--------



特殊旅客-残疾人



特殊旅客-老人



特殊旅客-孕妇



反面案例(空姐多次惹怒乘客且出现安全事故)-视频



正反案例视频与图文解析



正面案例(机组人员的认真与负责)-视频

### (3) 四类课程——拓展实践课

①拓展实践课以情境实训促进礼仪内化，通过模拟航班服务、情景模拟、实施礼仪拓展教学，开发 12 类核心服务场景礼仪实训剧本（2 个样本），让学生做中学，做中悟。模拟实训教学计划及教学过程

## 成都泛美航空旅游中等职业技术学校第三类课程实施方案

### 一、课程基本信息

课程名称：第三类实训课程（航空服务岗位核心技能实训）

课程构成：本课程由安检实训、值机实训、客舱实训三个独立模块构成。

总课时：96课时（每部分32课时）

课程性质：专业核心实训课

适用专业：航空服务、民航运输等相关专业

授课对象：中职二年级或三年级学生（已完成民航基础知识、服务礼仪等前置课程）

### 二、课程定位与目标

#### （一）课程定位

本课程是航空服务专业学生在完成专业理论基础学习后，进入顶岗实习前的综合性、实战化技能训练课程。它紧扣民航业地面与客舱服务核心岗位的技能要求，旨在实现从“学生”到“准员工”的角色转变，是专业人才培养方案中至关重要的实践教学环节。

#### （二）课程总目标

通过本课程的学习与训练，学生应能够：

**知识目标：**系统掌握民航安全检查、客舱服务与安全、旅客值机与行李运输的基本流程、规范及应急处理知识。

**技能目标：**

**安检模块：**能独立、规范地操作安检设备，准确识别违禁品，熟练进行人身检查和開箱包检查。

**值机模块：**能熟练运用值机系统为旅客办理乘机登记、行李托运、座位分配及异常情况处理。

**客舱模块：**能按标准流程完成航前准备、客舱迎送、安全演示、餐饮服务及特殊旅客服务。

**素养目标：**培养严谨细致的工作作风、强烈的安全意识、卓越的沟通能力、灵活的应变能力和优质的客户服务意识，具备良好的职业形象和团队协作精神。

### （三）分模块目标

**安检实训：**

1. 掌握证件检查、人身检查、行李检查的操作流程及设备使用（如X射线机、金属探测器）；
2. 能识别常见违禁品、限制品，规范处理异常情况；
3. 遵守安检职业道德与安全规范，具备责任心和执行力。

**值机实训**

1. 掌握值机系统操作（如旅客信息录入、座位分配、行李托运）；
2. 能处理特殊旅客（如无陪儿童、轮椅旅客）的值机需求，规范办理登机牌与行李标签；
3. 熟悉航班信息查询、航班延误/取消的旅客沟通技巧。

**客舱实训**

1. 掌握客舱服务基本流程（如登机引导、餐食服务、客舱安全演示）；
2. 能正确操作客舱设备（如供氧装置、灭火器材），处理客舱常见突发情况（如旅客不适、轻微冲突）；
3. 具备良好的沟通能力、服务意识和团队协作精神。

## 三、课程内容与课时分配

总课时：96课时（三大模块各32课时）

模块名称	实训项目	主要内容	课时分配	教学形式
模块一： 安检实训	1. 职业道德与法律法规	安检员职责、行为规范；《民航法》、《安保条例》等核心法规学习。	2课时	理论讲授、案例分析



	2.证件检查与异常处理	各类有效乘机证件识别；识别涂改、伪造、冒用证件。	4课时	理论+实操 (证件样本)
	3.人身检查实务	徒手人身检查的规范程序、重点部位、文明用语；对不同性别、特殊旅客的检查要点。	8课时	教师示范、分组练习、角色扮演
	4.箱包检查实务	X光机图像识别基础(有机物、无机物、混合物的颜色与形状)；开箱包检查的规范流程、文明用语；常见违禁品识别与处置。	10课时	模拟X光机图像判读、实物开包练习
	5.安检设备操作	金属探测门、手持金属探测器的使用、调试与简单维护。	4课时	实操演练
	6.综合模拟与考核	模拟真实安检通道，进行全流程、高压下的综合演练。	4课时	情景模拟、综合考核
<b>模块二： 客舱服务 实训</b>	1.航前准备与设备认知	飞行前机组协作会；客舱应急设备(救生衣、氧气面罩、灭火瓶等)的位置、功能及使用方法。	4课时	理论讲授、设备实物认知
	2.客舱安全与应急处置	安全演示(实操)；紧急撤离口令与指挥；颠簸处置；机上火灾/烟雾处置程序。	8课时	模拟舱演练、分组对抗
	3.客舱服务流程(一)	登机迎客与引导；旅客行李安放协助；起飞前安全确认。	4课时	角色扮演、流程演练
	4.客舱服务流程(二)	空中餐饮服务(热饮、餐食、特殊餐食分发)；毛毯、枕头等客用品提供。	8课时	模拟舱服务流程演练
	5.特殊旅客服务与沟通	对无陪老人/儿童、孕妇、病残旅客的服务要点；中英文	6课时	案例分析、情景模拟

	技巧	广播词训练；旅客抱怨与冲突处理。		
	6.航后工作与综合考核	送客；客舱设备检查与清点；飞行后报告。综合服务流程考核。	2课时	流程演练、综合考核
模块三： 地面值机 实训	1.值机系统与票证基础	CUSS机自助值机操作；离港系统（模拟）基础操作；客票信息识读（舱位、航班号、行李额等）。	6课时	上机操作、票证样本学习
	2.旅客值机办理	核对旅客身份信息；办理乘机手续；座位分配原则与技巧（团队、家庭、特殊需求）。	8课时	模拟系统操作、角色扮演
	3.行李运输实务	托运行李收运、称重、贴挂行李牌；逾重行李费计算；禁止/限制运输物品规定。	8课时	实物操作、计算练习
	4.特殊情况处理	航班延误/取消时的旅客安排与通知；候补旅客处理；特殊行李（如超大、易碎品）处理。	6课时	案例分析、情景模拟
	5.综合模拟与考核	模拟完整值机柜台工作场景，处理各类常规及突发情况。	4课时	情景模拟、综合考核

#### 四、教学方法与手段

1. 任务驱动教学法：以真实的民航工作岗位任务为载体，设计学习情境，让学生在“做中学”。

2. 情景模拟教学法：充分利用模拟安检通道、客舱模拟器、值机模拟系统等实训设施，营造高度仿真的工作环境。

3. 角色扮演法：学生轮流扮演安检员/旅客、乘务员/旅客、值机员/旅客等角色，体验不同立场，提升服务与沟通能力。

4. 案例分析法：引入民航业真实发生的典型案例（隐去敏感信息），引导学生分析讨论，培养问题解决能力。

5. 信息化教学：利用多媒体课件、模拟教学软件、微课视频等现代化教学手段，丰富教学内容，提高教学效率。

## 五、考核与评价方式

本课程采用**过程性考核**与**终结性考核**相结合的方式，全面评价学生的知识、技能与素养。

过程性考核（60%）：包括实操表现（40%）、课堂参与（10%）、实训报告（10%）；

终结性考核（40%）：各模块独立考核，以“岗位全流程操作+随机应急场景”形式进行，评分标准参考行业规范（如速度、准确率、服务态度）。

## 六、实训条件与资源要求

### （一）场地与设备

安检实训区：配备模拟安检通道、X射线机（教学版）、金属探测器、证件样本、模拟违禁品；

客舱实训区：客舱模拟舱（含座椅、供氧装置、灭火器材、餐车等）；

值机实训区：值机柜台、模拟值机系统（如民航教学软件）、登机牌打印机、行李秤、行李标签。

### （二）教学资源

1. 校本实训指导书、工作页。
2. 各岗位操作流程视频、典型案例库。
3. 各类票据、单据、证件的教学样本。

## 七、师资队伍要求

实训指导教师应具备民航相关岗位至少2年以上的实际工作经验，或持有民航局颁发的相关岗位职业资格证书。

鼓励聘请航空公司、机场的在职资深员工作为兼职指导教师，定期开展讲座或实操指导。

## 八、课程实施建议

1. 校企合作：邀请机场、航空公司一线员工参与教学，或组织学生到机场观摩实习；

2. 技能竞赛：定期举办“安检能手”“最佳乘务员”等竞赛，激发学习积极性；

3. 动态调整：根据行业新规（如安检标准更新、值机系统升级）及时优化实训内容；

4. 职业素养培养：贯穿“微笑服务”“安全第一”等职业理念，强化礼仪、沟通等软实力训练。

### 九、其他说明

1. 安全第一：所有实训项目必须严格遵守安全操作规程，特别是在进行客舱应急训练和安检设备操作时，指导教师须全程监督。

2. 职业形象：实训期间，学生需按学校要求统一穿着职业装，保持专业的仪容仪表。

3. 课程衔接：本课程应在学生完成《民航概论》、《民航服务礼仪》、《民航旅客运输》等专业基础课后开设。

## 成都泛美航空旅游中等职业技术学校第三类课程实训计划

### 一、指导思想

以民航行业岗位真实工作场景为核心，通过“项目引领、情景模拟、任务驱动”的方式，将安检、客舱、地面值机的理论知识转化为实操能力，强化学生对岗位流程、应急处理、服务规范的掌握，培养“岗课赛证”融通的职业技能，提升就业适配性。

### 二、实训目标

1. 技能目标：学生能独立完成各岗位核心操作（如安检全流程、客舱服务标准动作、值机系统操作），并规范处理 3-5 类常见突发情景（如违禁品识别、客舱旅客冲突、航班延误）。

2. 素养目标：具备民航行业职业礼仪（如微笑服务、手势规范）、团队协作能力（如岗位配合）、应急抗压能力（如冷静处置突发情况）。

3. 岗位对接：实训场景与机场、航空公司实际岗位流程一致，考核标准参考行业认证要求（如民航安检员初级标准）。

### 三、项目实践与情景实训内容设计

#### （一）安检实训模块（32课时）

核心项目：模拟旅客过检全流程处置

序号	情景任务名称	情景描述	学生任务	训练目标	课时
1	证件查验与身	旅客使用过期身	核对证件有效性	掌握证件识别	6

	份核验	份证、护照信息与本人不符、持临时身份证明等。	、比对人证一致性、规范询问旅客信息、记录异常情况。	技巧，杜绝“人证不符”隐患	
2	人身检查异常处置	旅客携带金属物品（如钥匙、打火机）、拒绝配合检查、肢体抵触。	使用金属探测器定位疑点、规范手工复检、安抚旅客情绪、报告上级处理冲突。	熟练操作设备，具备沟通与冲突化解能力	6
3	行李安检与违禁品识别	X射线机图像显示疑似刀具、液体、充电宝（超标）、锂电池等。	准确判图、开包检查、告知违禁品规定、按流程扣留或劝返。	掌握判图技巧，熟记违禁品名录与处理规范	8
4	特殊旅客安检服务	轮椅旅客、孕妇、无陪儿童过检。	调整检查方式（如手检替代设备检查）、协助搬运行李、优先引导过检。	掌握特殊旅客服务流程，体现人文关怀	4
5	安检全流程综合演练	10人一组模拟“旅客流”，包含正常旅客、异常证件、携带违禁品、特殊旅客等情景。	分组轮换担任“安检员”“旅客”，完整执行验证-人身检查-行李检查-异常处置流程。	串联各环节技能，提升岗位协作效率	8

## （二）值机实训模块（32课时）

核心项目：模拟航班旅客值机全流程服务

序号	情景任务名称	情景描述	学生任务	训练目标	课时
1	常规旅客值机操作	旅客凭身份证办理登机牌、选择座位、托运行李（含超重行李）。	操作值机系统录入信息、打印登机牌与行李标签、称重行李、计算超重费用。	熟练值机系统操作，掌握行李托运规范	8

2	特殊旅客值机服务	无陪儿童（5-12岁）、轮椅旅客、携带宠物（符合规定）的值机需求。	核对特殊旅客证件与申请单、录入服务备注、协调轮椅服务、粘贴特殊行李标签。	掌握特殊旅客值机流程，确保信息准确传递	6
3	航班异常值机处置	航班延误2小时、航班取消、旅客错过值机时间（距起飞40分钟）。	查询航班动态、耐心解释原因、协助改签/退票、引导旅客至休息区/服务台。	提升航班异常沟通技巧，减少旅客投诉	6
4	行李问题处理	旅客托运行李破损、行李内物品丢失、行李超重拒付费用。	检查行李破损情况、填写行李事故单、协调赔偿、解释收费标准并安抚情绪。	规范处理行李纠纷，体现责任意识	4
5	值机全流程综合演练	模拟“广州-成都”航班值机柜台，包含常规旅客、特殊旅客、航班延误等情景。	分组轮换“值机员、旅客、督导员”，完整执行值机-行李-异常处理全流程。	整合值机技能，提升岗位应变与协作能力	8

### （三）客舱实训模块（32课时）

核心项目：模拟航班客舱服务全流程与应急处置

序号	情景任务名称	情景描述	学生任务	训练目标	课时
1	客舱准备与登机引导	模拟航班起飞前客舱检查（设备、卫生、餐食），旅客登机找座位、放置行李。	完成客舱安全检查、引导旅客入座、协助摆放行李、提醒关闭电子设备。	掌握客舱准备标准，规范引导服务流程	6
2	安全演示与餐饮服务	模拟起飞前安全演示（氧气面罩、安全带、紧急	规范演示安全动作、双语播报（可选）、询问旅	熟练安全演示，提升服务细节与沟通能力	6

		出口)，平飞后提供餐食饮料。	客需求、处理特殊餐食（如素食）。		
3	特殊旅客客舱服务	客舱内有老人行动不便、无陪儿童哭闹、残疾旅客需要协助。	提供毛毯/枕头、安抚儿童情绪、协助使用卫生间、协调邻座旅客换座。	掌握特殊旅客服务技巧，体现主动服务意识	4
4	客舱应急情景处置	模拟客舱轻微失火（如烟头引燃餐巾）、旅客突发晕厥、中度 turbulence（颠簸）。	使用灭火器材灭火、广播安抚旅客、实施急救（如心肺复苏基础）、指导旅客防护。	熟练操作应急设备，具备快速反应能力	8
5	客舱全流程综合演练	模拟“北京-上海”航班全流程（含起飞、平飞、应急、降落）。	分组扮演“乘务长、乘务员、旅客”，完成服务与应急全流程协作。	串联服务与应急技能，强化团队配合	8

### 三、综合项目实训（可选，建议穿插在三模块之后）

项目名称：“模拟航班保障全流程”跨模块协作实训

- 情景：模拟某航空公司“杭州-西安”航班（150名旅客），涵盖“地面值机→安检→客舱服务”全链条。

- 任务：

学生分组扮演“值机员、安检员、乘务员、旅客、督导员”；

完成从旅客值机、托运行李→通过安检→登机→客舱服务→航班降落的完整流程；

随机加入“值机系统故障、安检发现违禁品、客舱旅客突发不适”等跨环节情景。

- 目标：强化岗位间衔接意识（如值机信息与安检、客舱的传递），培养跨岗位协作能力。
- 课时：8课时（可根据总课时灵活调整）。

### 五、实训组织与实施

1. 分组安排：每组4-6人，设“组长”1名（负责任务分配与协作），轮流扮演不同角色（如“安检员”“旅客”互换）。

2. 场地与器材：

- 安检区：模拟安检通道、X射线机模拟器、金属探测器、模拟证件/违禁品（如玩具刀、仿真液体瓶）；
- 客舱区：模拟客舱（带座椅、餐车、氧气面罩模型、灭火器）、广播系统、急救箱；
- 值机区：值机柜台、模拟值机系统（如“民航旅客服务实训软件”）、登机牌打印机、行李秤、行李标签。

3. 教师角色：担任“督导员”，负责情景设置、过程指导、错误纠正；引入行业专家（如机场安检员）参与点评。

## 六、考核评价

### （一）过程评价（50%）

岗位操作规范性（30%）：如安检手势、客舱服务话术、值机系统操作步骤；

情景应变能力（10%）：如处理冲突、应急处置的及时性与正确性；

团队协作（10%）：组内角色配合流畅度、任务分工合理性。

### （二）终结评价（50%）

各模块综合情景考核：随机抽取1-2个核心情景（如“客舱失火处置+特殊旅客服务”），限时完成操作；

评分标准参考行业标准（如《民用航空安全检查规则》《客舱服务规范》），采用“学生互评+教师评分+专家点评”结合方式。

## 七、注意事项

1. 安全第一：实训前强调设备操作安全（如X射线机模拟器使用规范）、应急演练防护（如灭火器材操作前培训）；

2. 情景真实性：道具（如证件、行李、客舱设备）尽量贴近真实，可引入机场淘汰的旧设备（如退役登机牌打印机）；

3. 动态调整：根据学生表现实时优化情景难度（如基础薄弱组减少复杂冲突情景）；

4. 成果转化：优秀实训视频可作为教学案例，实训成绩纳入学生职业技能等级认定参考。

本计划可与课程实施方案配套使用，通过“学中做、做中学”的情景化训练，实现“课堂与岗位”的无缝对接。



## 航空服务情景剧本

### 剧本 1：值机服务《一》人工值机服务

剧本名称：《温暖的归程——人工值机柜台的温度》

适用岗位：民航地面服务部人工值机员

教学目标：

通过情景演绎，掌握人工值机服务中沟通礼仪、递物礼仪、微笑礼仪、鞠躬礼仪、手势礼仪的规范应用，培养服务意识与细节把控能力。

#### 一、场景设定

时间：202X年9月10日上午10:00

地点：XX航空公司国内出发层人工值机柜台（编号A03）

环境：

柜台整洁明亮，电子屏显示“今日航班正常”“请提前90分钟办理值机”提示语；背景播放轻柔的背景音乐；值机员工位配备电脑、打印机、登机牌打印机、行李条、笔、便签纸等服务工具。

#### 二、角色介绍

角色	身份/特征	任务/目标
小林	28岁，xx航空资深值机员，工龄5年，服务评分连续3季度满分；着深蓝色制服，工牌端正，妆容淡雅，站姿挺拔。	高效完成值机服务，展现专业礼仪，让旅客感受到温暖与尊重。

王女士	32岁，商务旅客，携带20寸登机箱1件、电脑包1个，另需为同行的2岁女儿（小糖糖）办理婴儿票；略带疲惫但礼貌。	快速办理值机、托运行李，确认登机信息，询问婴儿票注意事项。
-----	---	-------------------------------

### 三、情景演绎

#### 第一幕：旅客抵达柜台——微笑礼仪与主动问候

（王女士拉着行李箱走向A03柜台，脚步稍缓，四处张望；林晓薇提前观察到旅客，立即起身，保持标准站姿（双脚并拢，双手交叠放于腹前），嘴角自然上扬呈15°微笑，目光柔和注视旅客。）

林晓薇（声音亲切，音量适中）：您好！欢迎搭乘XX航空，需要办理值机吗？（递上印有“您好”的便签纸辅助沟通，同时身体微微前倾15°，拉近距离）

王女士（放下行李，稍作放松）：是的，我需要办理值机，还有婴儿票……

（低头轻拍女儿）小糖糖有点困，麻烦您快一点可以吗？

林晓薇（点头回应，目光转向小朋友）：当然可以~小朋友和我家宝宝差不多大呢，您先坐这儿歇会儿（指了指柜台旁的软椅），我帮您核对信息。（伸手轻扶王女士手臂引导入座，动作轻柔，掌心向上）

#### 第二幕：信息核对——沟通礼仪与倾听技巧

（林晓薇打开电脑，快速输入王女士身份证号，核对航班信息；王女士递上身份证，林晓薇双手接过，手指自然交叠在证件下方，避免遮挡证件信息。）

林晓薇（核对信息后抬头）：王女士，您今天乘坐的是CA1234次航班，11:30起飞，目的地上海虹桥，对吗？（确认时手指向电子屏航班信息，手势规范：手掌向上，四指并拢，拇指微收，手臂伸直但不僵硬）

王女士（点头）：对的，没错。另外，我和女儿是联程票，下一站去杭州，需要确认婴儿票是否和成人一起值机吗？

林晓薇（身体微微前倾，目光专注）：您问得特别清楚！婴儿票需要和成人同值机，我会帮您把两位的信息都绑定在同一张登机牌上。（拿起便签纸写下“婴儿票绑定成人信息”，递给王女士）这样您下一段行程也不会遗漏，方便吗？

王女士（接过便签，微笑）：太感谢了，这样我就放心了。

#### 第三幕：行李托运——递物礼仪与细节关怀

（王女士将登机箱推至柜台，林晓薇检查行李尺寸（20寸符合规定），取出行李条准备粘贴；过程中主动提醒旅客贵重物品随身携带。）

林晓薇（拿起行李条）：您的行李箱尺寸符合托运标准，不过里面有电脑包，建议您随身携带，避免托运时挤压。（边说边用手指向电脑包，手势轻缓）

王女士（点头）：好的，我一会儿把电脑装电脑包里带着。

林晓薇（粘贴行李条时动作熟练，确保条码清晰）：您的行李我们会轻拿轻放，请放心。（完成后，双手托起行李放入传送带，确认行李条朝向旅客方向，方便后续查找）

王女士（看着行李入传送带，松了口气）：辛苦您了，我之前还担心行李条看不清……

林晓薇（直起身，双手交叠于腹前，微笑）：这是我们应该做的～您看，行李条上的号码是 **123456**，等会到行李转盘您可以核对一下（递上小纸条，上面手写行李条号码，字体工整）。

#### 第四幕：登机牌交付——鞠躬礼仪与情感传递

（林晓薇打印登机牌，核对姓名、座位号（靠窗 15A）、登机口（B23）、登机时间（11:00），确认无误后双手递出。）

林晓薇（双手捧登机牌，手臂微抬，递至王女士胸前高度）：王女士，这是您的登机牌和婴儿票，座位在靠窗位置，视野很好，带宝宝看云应该很方便～

（目光看向小朋友，微笑）小糖糖一会儿睡醒了，也可以趴在妈妈腿上看窗外哦！

王女士（接过登机牌，惊喜）：谢谢，您想得真周到！

林晓薇（自然鞠躬 15°，目光随身体下垂，停顿 2 秒后抬头）：能为您和宝宝服务是我的荣幸，祝您和家人旅途愉快！（鞠躬时保持微笑，结束后直起身，眼神温暖）

#### 第五幕：收尾关怀——手势礼仪与延伸服务

（王女士整理行李，准备离开；林晓薇观察其携带婴儿物品较多，主动提供帮助。）

林晓薇（伸手示意）：王女士，需要我帮您把登机牌和便签纸收进包里吗？

（手势：手掌向上，四指并拢，从腹部向胸口轻抬，示意收纳动作）

王女士（连忙摆手）：不用不用，我自己来就好，已经很感谢了！

林晓薇（点头）：那您从这边直走 50 米左转就是安检口（手臂自然伸展，手掌向上，手指并拢指向安检方向，手腕保持水平，避免抖动）；如果需要婴儿

车，到安检后可以联系工作人员领取，我们为您准备了备用推车～

王女士（放下心来）：太好了，有这些信息我更踏实了。

林晓薇（微笑目送旅客离开，待旅客身影消失在视线内，回到工位调整状态，准备接待下一位旅客）

#### 四、教学重点解析

本剧本通过值机服务全流程，将民航服务礼仪细节融入具体场景，核心要点如下：

礼仪类型	具体应用场景	设计意图
微笑礼仪	迎接旅客时自然微笑、回应问题时保持微笑、目送旅客时延续微笑。	传递亲和力，缓解旅客出行焦虑，建立情感连接。
沟通礼仪	主动问候、耐心倾听、使用“您”“请问”“麻烦您”等礼貌用语、结合旅客需求补充信息（如婴儿票绑定提示）。	体现专业性与共情力，确保信息传递准确，提升旅客信任感。
递物礼仪	双手接过身份证、双手递登机牌/便签纸/行李条号码纸、递物时手臂微抬至对方胸前高度。	表达对旅客的尊重，细节体现服务用心。
鞠躬礼仪	交付登机牌后自然鞠躬 15°（非 90°大礼，符合民航服务场景），目光随身体下垂，停顿 2 秒。	强化仪式感，传递真诚致谢，区别于机械服务。
手势礼仪	指引登机口/安检口时手掌向上、四指并拢、手臂伸直；提示行李条位置时手指轻指电子屏；引导入座时身体前倾 15°。	规范手势避免歧义，动作轻盈不夸张，符合服务场景的优雅性。

### 剧本 2：《二》行李超重矛盾化解

剧本名称：《行李之重，服务之暖》

适用岗位：民航地面服务部值机员

教学目标：

通过情景演绎，掌握“倾听-共情-解决”三步法在行李超重矛盾中的应用，熟练运用微笑礼仪、倾听礼仪、递物礼仪、手势礼仪，培养情绪管理与危机处理能力。

## 一、场景设定

时间：202X年12月20日早7:30。

地点：XX航空国内出发层值机柜台（B12号，负责飞往深圳的ZH9876次航班，计划8:00截止值机）

环境：柜台前已排起5人长队，电子屏显示“ZH9876航班当前值机人数：23/180”；柜台配备打包机、行李秤、快递单、封箱胶、便签纸等服务工具，墙上张贴“行李超重收费标准”海报（经济舱免费托运20kg，超重部分每公斤3元）。

## 二、角色介绍

角色	身份/特征	任务/目标
小周	30岁，XX航空资深值机员，工龄7年，擅长处理突发矛盾；着深蓝色制服，工牌端正，表情沉稳，站姿挺拔。	化解旅客因行李超重产生的负面情绪，高效解决问题，维护航班正常运行秩序。
李女士	35岁，企业部门总监，携带28寸登机箱1件（自重约8kg）、电脑包1个（重3kg）、纸质文件箱1个（重5kg），总重量超35kg；穿职业套装，戴手表，说话语速快，情绪急躁。	尽快办理值机，不愿因行李问题延误登机；对超重费用敏感，希望最小化损失。

## 三、情景演绎（分幕呈现）

### 第一幕：情绪爆发——微笑礼仪与主动介入

（李女士拖着28寸行李箱冲至B12柜台，用力将箱子摔在台面，发出闷响；周明观察到其涨红的脸和紧绷的表情，立即停下手中工作，起身保持标准迎客站姿保持自然微笑，目光柔和注视旅客。）

周明（声音温和，语速放缓）：女士，您好！我是值机员周明，看到您赶时间，咱们先把行李问题解决，好吗？（递上印有“您好”的便签纸辅助沟通，同时身体微微前倾15°，拉近距离）

李女士（不耐烦）：解决什么？我这箱子肯定超重了！你们航空公司怎么不提醒？我赶8点的飞机，现在7:35，耽误了你们负责！（手指敲击台面，语气急促）

周明（保持微笑，点头回应）：非常理解您着急的心情，换作是我也会紧张

（共情前置）。咱们先看看行李重量，我帮您一起想办法，尽量不影响您登机。（伸手示意行李秤，动作轻缓）

### 第二幕：倾听共情——沟通礼仪与情绪安抚

（周明接过李女士的登机牌，快速输入信息，同时引导其查看行李秤；李女士凑近秤台，表情警惕。）

周明（指着秤上数字，语速平稳）：女士，您这件 28 寸箱子的重量是 22kg，加上另外两件，总重 35kg，超过了经济舱 20kg 的免费额度（手指向“行李超重收费标准”海报，手势规范：手掌向上，四指并拢，指向关键信息）。（停顿 2 秒，观察旅客反应后继续）我特别能理解您的着急——带着这么多材料赶重要会议，行李又多，换作是我也会慌（共情表达：“我理解”句式）。

李女士（语气稍缓但仍不满）：那怎么办？我不可能把文件扔了！超重费要多少钱？

周明（身体微微前倾，目光专注）：您别急，咱们有几种解决方案（递上便签纸列出选项，边写边说）：第一种是办理托运，超重 15kg，费用是  $15 \times 3 = 45$  元，行李会在同机运输；第二种是快递回家，我们联系合作快递，今天下午就能送到您公司，运费 30 元，比托运便宜；第三种是减重，我帮您看看哪些物品可以随身带（如文件箱）。（边说边用手比划“1、2、3”，动作清晰）

### 第三幕：方案实施——递物礼仪与细节关怀

（李女士盯着便签纸沉默，手指无意识摩挲登机牌；周明观察到其犹豫，主动提供进一步协助。）

周明（拿起文件箱掂量）：您看，这个文件箱才 5kg，完全可以随身带（递上登机箱收纳袋，双手递接，掌心向上）；电脑包 3kg 也能随身，这样箱子重量就降到  $22 - 5 - 3 = 14$ kg，刚好在免费额度内！（边说边演示如何拆行李，动作轻柔）

李女士（眼睛一亮）：真的？那我电脑和文件都能随身？那超重的只有箱子本身 8kg？

周明（点头，递上重新计算的便签）：对！这样只需要付  $8 \times 3 = 24$  元，比之前省了 21 元。（将便签纸双手递到旅客手边，指尖轻触对方手背表示礼貌）我帮您联系快递员，把大箱子寄回您家，同时把电脑和文件装您随身包，这样不耽误开会～

李女士（语气缓和）：行，那就这么办吧！刚才我太急了，不好意思……

周明（微笑回应）：完全理解！换作是我也会着急（共情回应）。我帮您打包文件箱，再联系快递（转身操作打包机，动作熟练）。

#### 第四幕：矛盾化解——鞠躬礼仪与情感修复

（周明用封箱胶加固文件箱，取出快递单填写信息，完成后双手递给李女士。）

周明（双手递快递单，手臂微抬至旅客胸前高度）：女士，这是快递单，您核对一下地址（手指向“收件人”“电话”栏）；行李我已经贴好托运标签，放在传送带最里面，您过安检后可以直接去登机口，行李会和您同机到达（指向传送带方向，手势规范：手掌向上，四指并拢，手臂伸直）。

李女士（接过快递单，点头）：谢谢你，刚才真是麻烦你了……

周明（自然鞠躬 15°，目光随身体下垂，停顿 2 秒后抬头，保持微笑）：能帮到您我特别高兴！祝您会议顺利，旅途愉快～（鞠躬时背部挺直，结束后直起身，眼神温暖）

李女士（整理随身物品，微笑）：小姑娘，你态度真好，刚才我还以为要吵架呢……

周明（目送旅客离开，待其身影消失在安检区后，调整状态，继续接待下一位旅客）

#### 四、教学重点解析

本剧本围绕“行李超重矛盾化解”场景，将民航服务礼仪深度融入冲突处理全流程，核心要点如下：

礼仪类型	具体应用场景	设计意图
微笑礼仪	主动介入时自然微笑（15°）、倾听时保持微笑、递物时延续微笑；微笑时眼神柔和，避免僵硬或假笑。	缓解旅客紧张情绪，传递“我愿意帮助您”的善意，打破“对立”氛围。
倾听礼仪	身体前倾 15°、目光专注、不中断旅客说话；用“嗯，明白”“我理解”等回应词鼓励旅客表达。	让旅客感受到被尊重，快速释放负面情绪，为后续沟通建立信任基础。
共情礼仪	使用“换作是我也会紧张”“您赶时间确实着急”等共情语句；重复旅客关键词（如“会	站在旅客视角理解需求，将“服务者被服务者”关系转化为

	议重要”“文件不能扔”)。	“共同解决问题”的伙伴关系。
递物礼仪	递便签纸、快递单、收纳袋时均用双手，递接位置与旅客手部齐平；递物时伴随简短说明（如“这是快递单，您核对一下”）。	细节体现尊重，通过“主动递物”减少旅客操作负担，强化服务主动性。
手势礼仪	指引传送带方向时手掌向上、四指并拢；计算费用时用手指比划“1、2、3”分点说明；提示安检口时手臂自然伸展，手腕平稳不抖动。	动作规范不夸张，信息传递清晰直观，符合“专业服务”的形象要求。

②礼仪活动。丰富多彩的礼仪活动课程，让学生全方面、全过程沉浸在礼仪活动中，全面以礼塑人，让每一名学生知礼、懂礼、用礼；通过礼仪素养的习得，促进学生综合素养的提升。

礼仪志愿者活动：爱成都·迎大运志愿者活动季

成都市“爱成都·迎大运”社区共建共治共享行动——天府新区活力麓湖全民运动季启动仪式在天府新区麓湖公园社区隆重举行。此次活动由市委社治委、市体育局、四川天府新区成都管理委员会主办，四川天府新区成都管理委员会社区发展治理和社会事业局、成都天府新区华阳街道办事处承办。活动现场设置了自行车VR、马术竞赛、湖上快艇等10余个体验项目，近千名市民参加了此次活动，成航的86位学生有幸成为志愿者参与其中。全民运动季，开启“社区迎大运”序幕全民迎大运的氛围逐步浓厚起来。



③成航校同学们在老师的带领下参加了第61届全国制药机械博览会暨中国国际制药机械博览会的志愿者活动，并于2021年11月5日圆满结束！



#### ④拓展实践活动——“礼”展青春风采，“仪”显时代新貌



阳光正好，花朵绽放，笑容灿烂，在这个美好的五月，恰逢五四青年节来临之际，5月3日上午，成航校的同学们齐聚天府艺术公园，开展了一场别开生面的礼仪主题快闪活动，以青春之名，诠释礼仪之美。

活动中，设置了具有四川特色的文化礼仪展示环节。同学们身着融入麻将元素、熊猫图案的特色服装，巧妙结合地方文化与传统礼仪，打造出独具匠心的展示效果。无论是服饰搭配还是肢体语言，都经过精心设计，既保留了传统文化韵味，又融入了现代礼仪理念。每一位同学都以独特的个人魅力，将服饰之美与礼仪之雅完美融合，秀出了青春独有的风采。



### ⑤拓展实践活动——“礼仪快闪”风采绽放

2025年五月芳菲正盛，借势“大运会”澎湃激情，适逢“五四”青年节这一青春盛典，成航校学子们奔赴成都地标性景点，开展了一场别具意义的“礼仪快闪”活动。他们以端庄得体的仪态、规范优雅的举止，以及从容自信的现场表现，生动诠释了新时代青年对“青春”内涵的深刻理解。“五一”假期余温未散，大熊猫基地仍涌动着热闹人潮。成航校同学们怀揣热忱，以饱满的精神面貌开启这场“礼仪快闪”之旅，为景区增添了一抹清新雅致的青春色彩，让文明礼仪之风拂面而来。



### ⑥拓展实践活动——军训汇报

军训汇报表演是国防教育成果的凝练呈现，更是一堂浸润式思政课。当铿锵步伐踏响操场、队列方阵精准变换，每一滴汗水都凝结成集体荣誉的勋章，彰显着青年从散漫到自律的蜕变。分列式检阅、战术演练、军体拳展示等环节，既是军事技能的集中检验，更在协同配合中淬炼团队精神。震天口号与猎猎红旗交织，将家国情怀深植心田。这场充满仪式感的青春检阅，将军训锻造的纪律意识、坚韧品格转化为校园生活的内生动力，为后续学习注入昂扬精神力量。当迷彩方阵定格成青春宣言，这场震撼人心的“开学第一课”，终将成为照亮成长之路的精神坐标。





### ⑦拓展实践课——五四礼仪时装秀

五四礼仪时装秀盛大启幕，非遗碰撞科技感、国潮图腾混搭先锋、解构美学 千年古风与摩登霓虹，在超模气场中交相辉映多元风格在光影舞台上自由生长。成航校学生以独特语言诠释新生代时尚态度和不被定义的青春力量。



### (4) 四类课程—发展课程：创新赛证课。

①礼仪风采大赛：礼仪风采大赛专为学生提供展示礼仪风采的舞台，人人都是舞台表演的参与者。通过礼仪比赛促进学生礼仪素养的全面提升。

2018 五、四礼仪风采大赛校级总决赛圆满落幕

活动链接报道：  
[https://mp.weixin.qq.com/s/p9F-EpWjT3o\\_JK-SNKR9pA](https://mp.weixin.qq.com/s/p9F-EpWjT3o_JK-SNKR9pA)

活动详情：通过礼仪大赛的训练不仅增强了学生对礼仪知识的准备同时还扩充自己的知识面提高应变能力和在紧张情况下冷静思考的能力

第一届五四礼仪风采大赛  
总决赛



总决赛是来自四个专业部的 7 支参赛队伍  
每队人数 10-20 人 比赛共分 三轮  
分别是  
团队亮相，才艺展示，礼仪展示，理论及实操

一、团队亮相

安检专业部  
梦之队、风之彩



空乘专业部  
魅力风采、仪韵典雅



### 2024 礼仪风采展演暨技能竞赛大赛

活动链接: <https://mp.weixin.qq.com/s/0Wv8uqa-Ah0kkaeL3CaHmTA>



职业礼仪风采展演总决赛如期而至，全校师生整装待发，拿出自己最好的精神面貌。比赛由开场秀拉开了序幕，同学们穿着得体的衣服配上动感音乐，吸引着大家的目光，本次大赛也开始啦！



同学们随着动感音乐开场，接下来出场的同学身穿各民族服饰为我们带来民族文化展示，随着音乐的转变，大家身穿各大航空公司制服，脸上露出微笑，自信的走在台前彰显着准民航人，为展示基本的礼仪动作和礼仪操。



专业部都派出了最有代表的精英团队，每个专业部队伍的展示，即给大家展现了她们最好的一面，请大家尽情期待他们的礼仪展示和才艺表演吧！

②学生职业技能大赛。根据专业定制化设计航空服务专业学生技能大赛，大赛目的：强专业技能，明礼仪规范，懂行业要求。形成礼仪教学与技能大赛双轮驱动的育人形式。

以青春之名，为荣誉而战。学生职业技能大赛顺利开展。空中乘务强技能，筑安全，心服务，展风采。围绕空乘专业综合素质要求，重点考察客舱安全与服务技能的综合运用情况，在现场进行了安全演示、模拟舱、应急设备使用、机上救护等实操项目比拼，职业范十足。



客舱服务及安全，礼仪形象及语言能力亦是空乘专业不容忽视的能力要求。由此，航空知识问答、系领带、盘发、广播词、英语论述也成为本次大赛的考核要点。

③礼仪考证课。开发各种类型与礼仪相关的证书考核项目，学生在考证的学习过程中，进一步习得礼仪素养。

高级礼仪师考证课程方案

课程目标：高级礼仪师项目是国家教育部为加快高素质礼仪人才培养步伐，增强中专学员及职场人士的就业能力和职业转换能力，特立项开展的“核心能力认证”项目。

该项目围绕提升涵养、塑造个人品牌、受人欢迎三大板块进行推进，课程主要采用理论与实践、实训教学相结合的形式，分阶段为受训学员展开日常交往礼仪、职场礼仪、面试礼仪、礼仪师形象塑造、礼仪师授课技巧等多方面能力提升，达到帮助学员掌握就业，再就业和职场升迁所必备的终身可持续发展。学习职业形象设计，包括着装规范、仪容仪表管理。

CVCC 高级礼仪培训教学计划	
周次	内容
第 1-2 周	礼仪概述
第 3-4 周	面试礼仪
第 5 周	着装礼仪
第 6-7 周	西餐礼仪
第 8 周	电话礼仪
第 9 周	介绍礼仪
第 10 周	办公室礼仪
第 11 周	握手礼仪
第 12 周	称呼礼仪
第 13 周	沟通礼仪
第 14-15 周	插花艺术
第 16-17 周	茶水服务礼仪
第 18 周	测评考试

#### ④化妆师培训考证课程方案

课程目标：化妆已是生活工作中的重要环节，在任何场合获得更多的印象和机遇，成为人们生活不可或缺的主题。

通过培训使学生掌握较专业的理论和技能知识，能基本掌握五官特点修饰及化妆技巧，运用美学知识掌握晚宴化妆、头发造型等，考取化妆师证书，不仅对自身形象的改善更加自信，从而提升职业能力，轻松应对面试的挑战，扩大专业知识面、拓展职业生涯规划。化妆考证课程核心内容



人社部专项新娘妆培训

时间	一班	内容	授课老师
10.30	15.00 - 16:30	理论课	贺学柳
11.1	13.20--14.50	眉毛	贺学柳
11.6	15.00 - 16:30	眉毛	贺学柳
11.8	13.20--14.50	眉毛	贺学柳
11.13	15.00 - 16:30	眉毛	贺学柳
11.15	13.20--14.50	底妆+眉毛	贺学柳
11.20	15.00 - 16:30	底妆+眉毛	贺学柳
11.22	13.20--14.50	眼妆	贺学柳
11.27	15.00 - 16:30	腮红	贺学柳
11.29	13.20--14.50	口红	贺学柳
12.4	15.00 - 16:30	全妆练习	贺学柳
12.6	13.20--14.50	全妆练习	贺学柳

### ⑤茶艺师考证课程方案

课程目标：中国人的“文化自信”与日俱增，随着新中式茶饮的兴起，越来越多的年轻人开始研究茶文化。

中高级茶艺人才在民航就业市场中备受青睐，各大航空公司和民航服务企业把拥有茶艺师资格者看作企业发展的重要因素之一，可以为企业文化带来增值效益。主要学习茶的起源与发展史，了解六大茶类（绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、黄茶、黑茶）的分类、制作工艺及功效。

茶艺培训课程的课程安排

茶叶简介	认识常用的茶具	茶叶的分类	茶叶的冲泡流程	冲泡绿茶	冲泡红茶
中外饮茶文化、风俗	茶树基本知识	中国名茶及产茶区	茶叶保管常识	冲泡白茶	冲泡普洱茶
品茶与用水的关系	品饮要义	铁观音	铁观音	冲泡铁观音	实操考试演练
笔试考试	实操考试				



#### 4. 教学条件

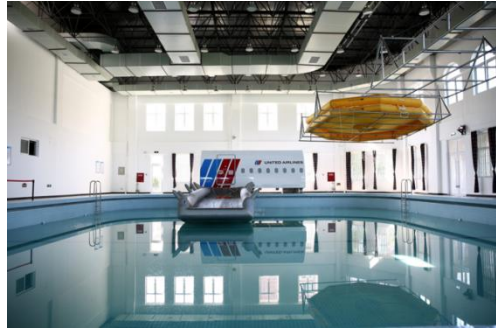
综合实训	
模拟候机中心	
B737-800飞机客舱服务训练模拟器	
舱门模拟器	



A320动态训练舱



水上训练中心



A330水上撤离训练舱



A320舱门、应急出口训练器



A320出口模拟器





A320灭火训练舱



航空急救室



安检实训室



安检模拟中心



电工与电子技术实训室





发动机与拆装实训室



飞机结构与附件维修实训室



航空件陈列室



铆接实训室



钳工与钣金实训室





航空油料实训中心



艺术与传媒实训中心



人工智能VR/AR实训室



铁道运输实训中心



无人机实训室





<p>空保实训基地</p>	
<p>话务室</p>	
<p>化妆室</p>	
<p>语音室</p>	
<p>调酒室</p>	

茶艺室



## 5. 评价反馈

### (1) 礼仪成长手册



成都泛美航空旅游中等职业技术学校

CHENGDU PANMERIT AVIATION TOURISM SECONDARY VOCATIONAL AND TECHNICAL SCHOOL



成都泛美航空旅游中等职业技术学校

CHENGDU PANMERIT AVIATION TOURISM SECONDARY VOCATIONAL AND TECHNICAL SCHOOL



# 个人礼仪成长手册



前言

航空服务的核心竞争力，藏于“礼”的细节与“仪”的温度之中——它是客舱里规范的指引手势、是地勤岗位耐心的沟通话术、更是从业者职业素养与专业精神的直观传递。对于中职航空服务专业学生而言，礼仪素养的培育绝非短期突击，而是一个从基础塑造、专业融合到职场适配的长期过程，需要系统规划、持续跟踪。

《礼仪成长手册》正是为这一成长过程量身打造，将“筑基（一年级）→提升（二年级）→发展（三年级）”三个阶段的礼仪培养需求浓缩于一本册子，形成“循序渐进、螺旋上升”的完整体系。手册打破传统礼仪教材“重理论灌输、轻实践落地”的局限，以“成长记录”为核心载体：一年级聚焦“形象规范与校园礼仪”，通过仪容仪表对比照、月度自查表夯实基础；二年级侧重“专业技能与礼仪融合”，以模拟客舱服务、地勤沟通记录实现“技礼合一”；三年级强化“职场应变与素养塑造”，通过求职面试准备、跨场景礼仪实践衔接职业需求。每一页表格、每一次打卡、每一段反思，都是学生从“礼仪初学者”到“职业服务者”转变的鲜活见证。

同时，手册贯穿“自评 + 互评 + 师评 + 家长评”的多元评价逻辑，既让学生清晰看见自身进步，也让教师、家长能全程参与成长过程，形成家校协同育人合力。希望这本手册能成为学生的“职业成长伙伴”，陪伴他们在三年中职学习中，逐步练就懂礼、知礼、用礼的专业能力，为未来驰骋航空服务职场筑牢根基，成长为兼具专业素养与服务温度的行业人才。

## 第一册：筑基—塑造. 明礼. 养习

### 模块一 成长总览

### 1.1 个人基本信息

姓名	欧歪	照片
民族	汉	
籍贯	四川·成都	
联系方式	15082275937	
我的特长	书法	
兴趣爱好	跳舞、唱歌	
我眼中的航空服务	<p>在我眼中，航空服务是一门融合专业、温度与责任的精致艺术。它贯穿于旅客从地面到空中的全流程，值机、登机、飞行中的每个细节都传递着尊重与安全感。我们需用专业知识与敏锐观察，主动将服务化为可感知的温暖。这身制服不仅代表形象，更承载着连接人心、守护旅程的使命。</p>	
家长寄语	<p>亲爱的孩子，看到你在航空服务专业的学习和成长，我们倍感骄傲。愿你将礼仪内化于心，外化于行，用真诚的微笑温暖他人，用专业的姿态承担责任。希望你在未来的蓝天上，不仅是一名服务者，更是一位安全的守护者和温暖的传递者。加油！</p>	
班主任首语	<p>作为一名未来的航空服务者，你已展现出优秀的潜质。礼仪不仅是优雅的姿态，更是扎实的专业、临场的智慧与安全的担当。愿你继续精进，将“用心服务”的理念融入每个细节，成长为一名能守护旅途安全、传递人文关怀的空中使者。期待你振翅高飞！</p>	

### 1.2 礼仪学习目标

维度	我的具体目标 (请在每个维度下，至少勾选2个本学期想要达成的目标)	<input checked="" type="checkbox"/>
仪 正	1. 学会画一款清新、得体的职业妆容。	<input checked="" type="checkbox"/>

容 仪 表	容	2. 掌握盘发技巧，发型符合职业规范。	<input checked="" type="checkbox"/>
		3. 能严格按照要求穿着实训服/制服。	<input type="checkbox"/>
		4. 保持手部清洁，无长指甲，无涂染指甲。	<input checked="" type="checkbox"/>
形 体 仪 态	正 形	1. 掌握标准站姿（“九点靠墙”能坚持10分钟以上）。	<input checked="" type="checkbox"/>
		2. 掌握标准坐姿（包括入座、离座姿态）。	<input checked="" type="checkbox"/>
		3. 走姿轻盈、平稳，能穿着皮鞋稳步行走。	<input checked="" type="checkbox"/>
		4. 蹲姿优雅，能从容不迫地拾取物品。	<input checked="" type="checkbox"/>
表 情 管 理	正 心	1. 能时刻保持真诚的微笑，避免僵硬或面无表情。	<input checked="" type="checkbox"/>
		2. 学会用“目光”与人交流，传递尊重与友善。	<input type="checkbox"/>
		3. 在不同的情境下（问候、倾听、致歉）能调整表情。	<input checked="" type="checkbox"/>
校 园 礼 仪	正 行	1. 能尊敬师长，团结同学。课堂上保持好的纪律，积极回答老师问题。	<input checked="" type="checkbox"/>
		2. 能与宿舍同学和睦相处，能主动帮助他人。	<input checked="" type="checkbox"/>
		3. 能文明就餐，不浪费餐食。	<input checked="" type="checkbox"/>
语 言 沟 通	正 言	1. 熟练掌握“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明用语。	<input checked="" type="checkbox"/>
		2. 能做到主动问候老师贺同学。	<input checked="" type="checkbox"/>
		3. 养成认真倾听他人说话的习惯。	<input type="checkbox"/>

### 1.3 学年成长规划表



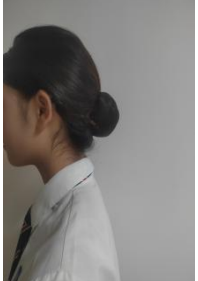
时间	核心学习内容	我的计划与行动	完成情况
9-10月	仪容规范与职业妆容	保持面部干净、妆容规范、发型标准	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始
11-1月	个人姿态训练	坚持微笑打卡、每天训练姿态10分钟	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始

3-4月	校园礼仪践行	与同学和谐相处、主动帮助他人、爱护校园环境	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始
5-6月	表情与语言沟通	与他人交流保持微笑、使用积极礼貌的语言	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始

## 模块二 个人形象规范

### 2.1我的仪容仪表基准线

#### 2.1.1仪容仪表基准照成长墙

阶段	照片要求	照片粘贴位	进步点记录	达标确认
学期初	(1) 正面全身制服照片； (2) 侧面发型特写。	 	1. 能将头发梳理盘发。 2. 能坚持在礼仪课上穿制服。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成拍摄√
学期中	(1) 正面全身制服照片； (2) 侧面发型特写。	 	1. 能将衣服下摆规范处理。 2. 能注意部分发细节。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成拍摄√
学期末	(1) 正面全身制服照片； (2) 侧面发型特写。	 	1. 能规范穿着制服、搭配规范的鞋袜、系标准的领带。 2. 能很好的处理碎发、注意发型的美观程度、能呈现符合岗位标准的职业发型。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成拍摄√

操作说明:

1. 拍摄规范:

- (1) 制服: 穿戴完整, 干净无褶皱。
- (2) 发型: 正面展示前侧发型, 侧面清晰展示发髻。

2. 达标确认:

完成拍摄后勾选“√”。

2.1.2 月度仪容仪表自查

月份	日期	发型标准	妆容得体	制服整洁	指甲规范	配饰规范	总体自评	同伴评价	教师评价
9	9月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	细节进步明显, 发型妆容更趋整洁, 值得肯定。
10	10月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	制服穿戴日趋规范, 整体形象显著提升, 很好。
11	11月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	配饰搭配开始注重细节, 彰显个性与得体。
12	12月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	妆容发型搭配协调, 仪容整洁清爽, 状态佳。
1	1月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	指甲细微处处理精致, 体现出良好自我管理。
3	3月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	整体造型已显优雅, 能自觉维持高标准。
4	4月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	仪表举止自然大方, 礼仪修养内化于行。

5	5月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	妆容配饰与场合相宜，展现出成熟审美。
6	6月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	仪容已臻得体自如，充分展现礼仪风范。
<p>填写说明：</p> <p>1. □请勾选达标项（√），未达标留空；</p> <p>2. 自评：由本人根据本月表现涂（1-5颗）；</p> <p>3. 同伴互评：同学之间根据观察按月度表现涂（1-5颗）；</p> <p>4. 教师评价：月末由教师填写评语。</p>									

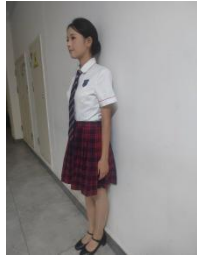
### 2.1.3 仪容仪表成长评价

对比维度	学前VS学后对比	成长评分		
		自评	他评	教师评
发型	松散 → 光滑紧实	★★★★★	★★★★★	发型规范标准符合岗位要求。
妆容	浮粉 → 自然透亮	★★★★★	★★★★★	妆容自然雅致能体现职业标准。
制服	褶皱 → 挺阔平整	★★★★★	★★★★★	制服干净整洁能体现个人气质。
整体气质	生涩 → 自信职业化	★★★★★	★★★★★	个人形象符合行业要求及标准。


## 2.2 我的仪态修炼场

### 2.2.1 个人仪态成长墙

站姿记录表			
评估维度	目标标准	改进点	照片粘贴区(粘贴侧面站姿照片)

			)
九点靠墙	后脑、肩、臀、小腿肚、脚跟、共9点贴墙。	还需要抬头挺胸、面带微笑、手型还应更自然。	
计时	10分钟	15分钟	
整体感受	呼吸平稳，身体放松	呼吸应匀速、吸气收腹	

坐姿记录表			
动作环节	目标标准	自查 (√/×)	照片粘贴区
入座	轻、稳、缓	<input checked="" type="checkbox"/>	
坐姿 (正面)	双膝并拢 (女) / 双腿平行分开 (男)，脚尖朝向正前方。	<input checked="" type="checkbox"/>	
坐姿 (侧面)	坐满椅子椅面的2/3，上身挺直。	<input checked="" type="checkbox"/>	
离座	轻稳无声，自然离座。	<input checked="" type="checkbox"/>	

走姿记录表			
评估维度	目标标准	改进点	视频二维码粘贴区
步幅	男：约40cm，女：约30cm.	步幅过长	

步速	男：110步/分钟，女：120步/分钟。	步速课适当放慢	
直线行走	双肩平稳，轨迹呈直线。	直线行走不稳定	
摆臂幅度	前摆30°，后摆15°。	摆臂还需要自然点	

蹲姿记录表			
评估维度	目标标准	自查(√/×)	照片粘贴区
姿势	高低式蹲姿一高一低使用正确。	<input checked="" type="checkbox"/>	
上身	保持挺直，勿弯腰驼背。	<input checked="" type="checkbox"/>	
拾物	自然得体，无厥臀现象。	<input checked="" type="checkbox"/>	
裙装防护	(女生)着裙装入座时，用手背扶裙坐下，并用双手压住前侧裙边。	<input checked="" type="checkbox"/>	

### 2.2.2月度个人仪态自查

月份	日期	站姿标准	坐姿得体	蹲姿规范	走姿优雅	总体自评	同伴评价	教师评价
9	9月30	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	站姿意识初立，基础姿态有待巩固。
10	10月31	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	坐姿明显规范，走姿平稳度有所提升。
11	11月30	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	蹲姿优雅度进步，走姿开始

								注重连贯。
12	12月31	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	站姿坐姿稳定，姿态持久力显著增强。
1	1月30	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	四姿衔接自然，仪态协调性初步展现。
3	3月31	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	动态走姿渐显优雅，节奏感提升。
4	4月31	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	四姿标准已成习惯，举手投足更从容。
5	5月31	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	姿态富有美感，优雅气质自然流露。
6	6月30	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	仪态娴雅大方，尽显良好风范修养。
<p>填写说明： 评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。</p>								

### 2.2.3 个人仪态成长评价



对比维度	学前VS学后对比	成长评分		
		自评	他评	教师评
站姿	<p><b>前：</b>无法坚持，身体晃动、歪斜。含胸驼背、耸肩。眼神游离。</p> <p><b>后：</b>可标准站立10分钟，身姿挺拔、稳定。双肩打开，目光平视、坚定有神。</p>	★★★★★	★★★★★	站姿挺拔稳定，展现自信精神。
坐姿	<p><b>前：</b>坐下发出声响，突然起身、动作突兀。瘫坐、倚靠、翘腿。双膝分开姿态散漫。</p>			坐姿端庄持久，保持上身挺拔。


★★★★★ ★★★★★

	后：入座离座轻盈。上身挺拔，坐椅子2/3。双膝并拢。			
走姿	前：摇摆，内外八字，步幅过大或者过小。低头行走，双臂乱晃。 后：步伐轻盈，节奏稳定，步幅均匀，直线行走。双肩平稳，摆臂自然，自信从容。	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	走姿协调轻盈，不太从容稳健。
蹲姿	前：直接弯腰、撅臀。（女生）着裙装时无防护意识。 后：动作流畅、优雅得体。从容拾物，（女生）有意识护住裙摆。	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	蹲姿优雅得体，动作自然流畅。
填写说明： 评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。				

## 2.3 微笑目光训练营

### 2.3.1 我的微笑进化史

阶段	照片要求	照片粘贴位	进步点记录	达标确认
训练初	（1）正面微笑半身照（露出6-8颗牙齿，自然不僵硬）； （2）侧面微笑特写（展现面部线条与微笑弧度）。		（1）首次掌握“露6-8颗牙齿”的标准，之前微笑要么露齿太少，要么过度咧嘴； （2）侧面照能清晰看到微笑弧度，开始注意面部肌肉放松，避免紧绷。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成拍摄√
训练中	（1）正面微笑半身照（表情自然，眼神柔和）； （2）侧面微笑特写（微笑弧度均匀，无面部紧绷）。		（1）眼神比训练初更柔和，通过“想开心的事”让目光有笑意，不再是“空咧嘴”； （2）侧面微笑弧度左右对称，之前左侧嘴角略高的问题有所改善，面部紧绷感减轻。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成拍摄√

训练末	<p>(1) 正面微笑半身照（符合航空服务礼仪标准，自信大方）；</p> <p>(2) 侧面微笑特写（微笑自然持久，面部状态放松）。</p>		<p>(1) 正面微笑时能兼顾露齿标准与眼神交流，整体更自信，不再刻意关注“是否达标”；</p> <p>(2) 侧面微笑可保持 30 秒不僵硬，面部肌肉耐力提升，放松状态更自然，符合航空服务的亲和感要求。</p>	☑完成拍摄√
<p>操作说明：</p> <p>1. 拍摄规范：</p> <p>(1) 着装：统一着制服，穿戴完整，干净无褶皱。；</p> <p>(2) 表情：避免过度用力或刻意咧嘴，微笑时配合柔和目光；</p> <p>(3) 背景：选择纯色背景（如白色、浅灰色墙面），无杂乱干扰。</p> <p>2. 达标确认：</p> <p>完成拍摄后勾选“√”，由教师审核表情是否符合礼仪标准。</p>				

### 2.3.2每日微笑打卡

基本幅度	目光配合	时长稳定	场景模拟	表情自查	总体自评	同伴评价	教师评价
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	整体表现良好，注意目光要始终注视对方眉心，避免游离。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	自查意识强，继续保持时长训练，目标突破 40 秒。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	表现稳定，可尝试在场景模拟中加入手势，让礼仪更完整。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	进步显著，已初步达到训练中期目标，继续巩固。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	应变能力强，微笑稳定性佳，下周可尝试提升时长至 50 秒。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	本周表现突出，自评与同伴评价客观，继续保持这份状态。
☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	本周综合表现优秀，下周重点训练“眼含笑意”，让微笑更有温度。

### 2.3.3 个人微笑成长评价

对比维度	学前 VS 学后	成长评分		
		自评	他评	教师评
微笑弧度	僵硬歪斜 ↓ 自然对称	★★★★★	★★★★★	通过阶段照片对比，微笑弧度问题已解决，符合标准。
妆容微笑持久度	10 秒即僵硬 ↓ 稳定保持 1 分钟以上	★★★★★	★★★★★	肌肉耐力训练有效，1 分钟微笑稳定，且妆容与表情适配。
目光配合度	目光游离 ↓ 微笑时注视对方（眉心 / 双眼）	★★★★★	★★★★★	从“无目光交流”到“主动注视”，已养成良好习惯。
整体亲和力	生硬疏离 ↓ 温暖大方	★★★★★	★★★★★	亲和力提升显著，已初步具备航空服务所需的亲切气质。
<p>填写说明：</p> <p>1. 评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。</p> <p>2. 自评：结合自身训练感受与前后对比照片评分；</p> <p>3. 他评：由同伴根据日常训练观察（如小组互动、模拟服务场景）评分；</p> <p>4. 教师评：结合训练打卡、阶段照片及礼仪考核表现评分，评分后可补充具体改进建议。</p>				

## 模块三 个人校园礼仪记录

### 2.1 我的课堂礼仪规范

#### 2.1.1 个人课堂礼仪规范记录

课前准备记录表			
评估维度	目标标准	照片墙位	自查（√/×）

<p>仪容仪表准备</p>	<p>发型、妆容符合民航职业仪容仪表规范；职业装整洁、熨烫平整；指甲、配饰等符合职业要求。</p>		<p>☑√</p>
<p>物品准备</p>	<p>课程所需资料、道具齐全且摆放规范。</p>		<p>☑√</p>
<p>环境准备</p>	<p>提前5分钟进入教室，自行检查并整理座位区域卫生，进入预备状态。</p>		<p>☑√</p>
<p>课中表现与职业素养记录</p>			
<p>评估维度</p>	<p>目标标准</p>	<p>照片墙位</p>	<p>自查（√/×）</p>
<p>姿态礼仪</p>	<p>始终保持优雅的坐姿；表情自然，保持微笑，目光专注有神。</p>		<p>☑√</p>
<p>评估维度</p>	<p>目标标准</p>	<p>自查（√/×）</p>	<p>改进点</p>





			全	准	礼	标			
9	9月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	课堂礼仪规范，是同学的榜样。
10	10月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	本月在课前准备和倾听习惯上进步巨大。
11	11月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	能很好地遵守课堂纪律，专注度高。下次可尝试更积极地发言。
12	12月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	懂得尊重老师和同学，发言有序。后期可更主动地参与小组讨论。
1	1月30	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	课前准备充分，课堂笔记可以记得更详细些。
3	3月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	倾听他人发言时非常专注，体现了良好的修养。
4	4月31	☑√	☑√	☑√	☑√	☑√	★★★★★	★★★★★	发言积极，思路清晰。注意在讨论中勇敢表达

									出自己的观点。
5	5月31	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	★★★★★	★★★★★	整理桌面，保持环境整洁。良好的习惯会让你受益终生。
6	6月30	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	★★★★★	★★★★★	在小组活动中，是一位优秀的伙伴。试着更主动地组织讨论、分担任务，让你的领导力和合作精神闪光。
<p>填写说明：</p> <p>1. □请勾选达标项（√），未达标留空；</p> <p>2. 自评：由本人根据本月表现涂星（1-5颗）；</p> <p>3. 同伴互评：同学之间根据观察按月度表现涂星（1-5颗）；</p> <p>4. 教师评价：月末由教师填写评价。</p>									


### 2.1.3 个人课堂礼仪成长评价

评价维度	自评	同伴评价	教师评价
仪容仪表准备	★★★★★	★★★★★	着装规范，精神面貌饱满，展现了职业形象与礼仪。
物品准备	★★★★★	★★★★★	课前准备非常充分，课本、文具摆放有序，效率高。
环境准备	★★★★★	★★★★★	桌面整洁，还能主动维护班级环境卫生，看到纸屑能随手捡起，责任心强。
姿态礼仪	★★★★★	★★★★★	坐姿端正，专注的眼神始终追随着老师，姿态大方得体。
语言沟通	★★★★★	★★★★★	发言声音洪亮、表达清晰，能使用礼貌用语。
倾听与回应	★★★★★	★★★★★	倾听的同时，可以试着边听边思考，提出自己的疑问或补充，让互动更有深度。

团队协作	★★★★★	★★★★★	小组合作时，可以尝试扮演不同的角色，锻炼全方位的协作能力。
空间整理	★★★★★	★★★★★	能自觉将桌椅摆放整齐，清理座位周边的垃圾，个人空间始终整洁有序。
任务确认	★★★★★	★★★★★	对老师布置的课堂任务和要求理解清晰，并能按时、有质量地完成，执行力强。
综合评价等级	★★★★★		
针对性总结	亮点	各项任务按要求完成，能够清晰地阐述礼仪行为背后的意义，在小组活动中，能够尊重队友意见，积极倾听，展现了良好的团队合作精神和共情能力。	
	改进方向	在某些高压或突发情境的模拟中，需要加强在非标准场景下的灵活应变能力，避免过于拘谨。	
	实践建议	建议利用课余时间，与同学或家人进行角色扮演，模拟薄弱环节的完整流程，反复演练直至形成肌肉记忆。	

## 2.2 我的宿舍礼仪规范

### 2.2.1 个人宿舍礼仪规范记录

卫生规范记录			
评估维度	目标标准	照片墙位	自查 (√/×)
个人床品摆放	床单平整无褶皱，被子叠放整齐（建议叠成方形），枕头摆放统一。个人区域干净整洁，垃圾及时清理；注重个人卫生，妆容发饰卸除保养符合职业要求。		<input checked="" type="checkbox"/> √



<p>个人物品摆放</p>	<p>无杂物；物品规整个，人物品（制服、鞋帽、飞行箱、化妆品）分类收纳，摆放有序、整齐划一，无乱放现个人卫生象。</p>		<p>☑√</p>
<p>个人其他区域</p>	<p>个人区域干净整洁，垃圾及时清理。</p>		<p>☑√</p>
<p>公共卫生</p>	<p>自觉维护洗漱间、淋浴间、地面、阳台等公共区域卫生干净无死角。</p>		<p>☑√</p>
<p><b>安全规范及宿舍交往记录</b></p>			
<p>评估维度</p>	<p>目标标准</p>	<p>自查（√/×）</p>	<p>改进点</p>
<p>公共安全</p>	<p>严格遵守宿舍用电规定，不私拉乱接电线，不使用违禁电器，人走断电，安全意识强。</p>	<p>☑√</p>	<p>始终保 持较 强安 全意 识。</p>
<p>作息纪律</p>	<p>严格遵守作息时间，熄灯后保持安静，不影响他人休息，设备音量控制得当。</p>	<p>☑√</p>	<p>共 同 建 立 寝 室 作 息 公 约 ， 并 严 格 遵 守</p>
<p>互助与协作</p>	<p>交流使用文明用语，语气温和，善于沟通；不开过分玩笑，不背后议论，不争吵起冲突；尊重他人生</p>	<p>☑√</p>	<p>发 扬 寝 室 协 作 精 神 ， 主 动 关</p>

	活习惯，未经允许不擅动他人物品；能包容个体差异，营造和谐氛围。		心帮助有困难的舍友，积极参与宿舍集体活动。
--	---------------------------------	--	-----------------------

### 2.2.2 月度综合评价

月份	日期	总体自评	同伴评价	教师评价
9	9月30日	★★★★★	★★★★★	整理床铺标准规范。
10	10月31日	★★★★★	★★★★★	使用完物品后及时放回原处，整洁有序。
11	11月30日	★★★★★	★★★★★	值日时认真负责，责任感强，能提醒和带动室友一起保持，共同营造宿舍环境。
12	12月31日	★★★★★	★★★★★	时刻保持警惕，如发现安全隐患，能第一时间向老师或宿管报告，为集体的安全贡献一份力量。
1	1月30日	★★★★★	★★★★★	自律性很强，为宿舍创造了良好的休息环境。
3	3月31日	★★★★★	★★★★★	主动帮助新同学熟悉宿舍规范，真诚、有力。
4	4月31日	★★★★★	★★★★★	可以尝试为不同季节的衣物做简单分类，让个人空间既整洁又高效。
5	5月31日	★★★★★	★★★★★	继续做遵守规章的模范，同时学会用积极、正向的方式与室友沟通，共同维护和谐友爱的宿舍氛围。
6	6月30日	★★★★★	★★★★★	主动帮助有困难的室友，在集体活动中乐于分担任务，继续保持规律的作息。

填写说明：

1. 自评：由本人根据本月表现涂（1-5颗）；
2. 同伴互评：同学之间根据观察按月度表现涂（1-5颗）：
  - 5★（卓越）：内务、纪律、人际各方面均称典范；
  - 4★（符合期望）：各项均稳定达标，无违纪现象；
  - 3★（有待改进）：基本达标，但个别项目需多次提醒；
  - 2★（未达标）：出现违纪或多次不达标项，需警告。

3. 教师评价：月末由教师填写评价。

### 2.2.3 个人宿舍礼仪成长评价

评价维度	自评	同伴评价	教师评价
个人床品摆放	★★★★★	★★★★★	床铺总是整洁，被子叠放方正，枕头枕巾摆放有序，展现了出色的内务能力。
个人物品摆放	★★★★★	★★★★★	柜内物品、桌面用品分类清晰，摆放整齐划一，空间利用合理。
个人其他区域	★★★★★	★★★★★	个人空间既整洁又高效，体现了你做事有条不紊的好习惯。
公共卫生	★★★★★	★★★★★	值日时认真负责，能主动维护宿舍公共区域的卫生，地面有垃圾会随手清理，集体荣誉感非常强。
公共安全	★★★★★	★★★★★	严格遵守宿舍安全规定，不使用违禁电器，具备很强的安全意识。
作息纪律	★★★★★	★★★★★	遵守作息时间，熄灯后能迅速安静，不影响他人休息，自律性很强。
互助与协作	★★★★★	★★★★★	富有爱心，经常主动帮助有困难的室友，在集体活动中乐于分担任务。
综合评价等级	★★★★★		
针对性总结	亮点	内务整洁，个人空间管理有序；遵守公德，集体意识强；能严格遵守宿舍作息时间，爱护公物，责任心强。	
	改进方向	遇到问题或不满时，有时会选择沉默或私下抱怨，而非及时、坦诚地与室友沟通。鼓励更积极的沟通方式，将问题解决在萌芽状态。	
	实践建议	共同制定并遵守“宿舍公约”：主动与室友商议，明确值日、作息、费用分摊等具体规则，并相互督促执行。这是培养规则意识和契约精神的绝佳实践。	

## 2.3 我的就餐礼仪规范

### 2.3.1 个人就餐礼仪规范记录

评估维度	元素	目标标准	自查 (√/×)	改进点
餐前准备	个人卫生	餐前洗手，保持手部清洁。妆容发型保持完整，制服整洁。	☑√	保持
	有序入场	轻声慢步进入餐厅，有序排队，不奔跑、不喧哗，模拟机组人员入场。	☑√	保持

与仪态	姿态端正	入座时动作轻缓，坐下后保持上身挺直，双膝并拢，身体与餐桌保持适当距离。	☑√	注意放餐椅时动作轻缓
餐中举止与礼节	餐具使用	正确使用中西餐餐具（勺、筷、刀、叉），动作规范、安静，不发出碰撞声。	☑√	保持
	进餐礼仪	细嚼慢咽，闭嘴咀嚼，不发出声响。食物或汤汁不洒落。口内有食物时不说话。	☑√	交谈时注意无咀嚼
	交流沟通	与人交谈时轻声细语，内容得体。需要服务时使用“请”“谢谢”等礼貌用语。	☑√	保持音量
	公共礼仪	就餐时注意手肘和脚位不放桌上，不影响他人就餐。公共餐具使用文明，不争抢食物。	☑√	就餐全程注意脚位
餐后整理与反馈	餐具归位	用餐完毕后，将个人餐具、餐盘、垃圾按规定分类放置到回收处，减轻工作人员负担。	☑√	餐盘及时归位
	桌面清洁	保持个人就餐区域桌面清洁，如有洒落及时清理，为后续同学留下整洁环境	☑√	随身携带纸巾，保持桌面清洁
	有序离席	轻推椅子归位，向同桌人员致意，轻声离场。	☑√	保持

### 2.3.2 月度综合评价与日志

月份	日期	总体自评	同伴评价	教师评价
9	9月30日	★★★★★	★★★★★	能快速从假期状态调整，在餐厅安静排队，有序进出。
10	10月31日	★★★★★	★★★★★	用餐习惯良好，并能提醒身边同学遵守纪律。你的榜样作用为班级创造了良好的就餐氛围。
11	11月30日	★★★★★	★★★★★	用餐时更加专注，对食堂工作人员的劳动也常怀感恩之心，能礼貌地说“谢谢”。
12	12月31日	★★★★★	★★★★★	安静、迅速。餐后能自觉将桌椅归位，细节之处见修养。希望你继续积蓄能量，温暖过冬。

1	1月30日	★★★★★	★★★★★	能安静用餐，还能主动为同学传递餐盘，体现了互助友爱的精神。餐后桌面保持得很干净。
3	3月31日	★★★★★	★★★★★	人卫生习惯保持得很好，餐前坚持洗手，餐后主动清理桌面。
4	4月31日	★★★★★	★★★★★	保持个人就餐区域桌面清洁，及时清理，为后续同学留下整洁环境。
5	5月31日	★★★★★	★★★★★	餐时全程注意手肘和脚位不放桌上，不影响他人就餐。
6	6月30日	★★★★★	★★★★★	细嚼慢咽，注意就餐交流细节，食物或汤汁不洒落，口内有食物时不说话。
<p>填写说明：</p> <p>1. 自评：由本人根据本月表现涂（1-5颗）；</p> <p>2. 同伴互评：同学之间根据观察按月度表现涂（1-5颗）：</p> <p>5★（卓越）：在沟通、协作、情绪管理各方面均表现卓越，是团队的润滑剂和榜样；</p> <p>4★（符合期望）：交往行为得体，能良好地融入团队，无负面冲突；</p> <p>3★（有待改进）：基本友好，但在某些沟通技巧或团队合作方面需提升；</p> <p>2★（未达标）：出现人际交往矛盾或多次有不专业、不礼貌的言行。。</p> <p>3. 教师评价：月末由教师填写评价。</p>				

### 2.3.3 个人就餐礼仪成长评价

评价维度	自评	同伴评价	教师评价
餐前准备与仪态	★★★★★	★★★★★	能提前做好就餐准备，安静有序地排队前往餐厅，餐前洗手习惯坚持得很好。进入餐厅后能安静入座，耐心等待，展现了良好的餐前仪态。
餐中举止与礼节	★★★★★	★★★★★	排队时基本遵守秩序。在座位上能够较快地安静下来，为用餐做好了准备。需注意在这个过程中减少与同学的交谈。
餐后整理与反馈	★★★★★	★★★★★	能自觉将桌面清理干净，做到“人走桌净”。并能轻拿轻放，将餐具分类归还到指定位置，整个流程井然有序。
综合评价等级	★★★★★		

针对性总结	亮点	用餐姿态的端正，餐后能主动清理自己的餐盘，将骨头等杂物归置到一处，初步建立了“自己的事情自己负责”的责任感。
	改进方向	整体姿态良好，但偶尔在投入地吃饭时，脚位会不自觉地放在横架上。建议未来有意识地进行自我提醒，让优雅的细节成为一种自然。
	实践建议	可以制作一张小卡片，写上“坐姿端正、细嚼慢咽、餐具轻拿轻放”等几个关键点，放在餐桌上时常提醒自己，直到养成习惯。

## 2.4 我的交往礼仪规范

### 2.4.1 个人交往礼仪规范记录

职业化沟通与表达			
评估维度	目标标准	自查 (√/×)	改进点
语言规范	坚持使用敬语（“请”“您好”“谢谢”“对不起”）；普通话标准，语调柔和亲切；能进行基本英文礼貌问候。	☑√	继续保持
积极倾听	与人交流时目光专注，微笑点头呼应，不随意打断对方，能复述并回应对方的关键信息。	☑√	注意目光交流的时长
表达清晰	说话条理清晰，内容简练准确；能自信、从容地表达自己的观点和建议。	☑√	提升逻辑训练
团队协作与互助精神			
评估维度	目标标准	自查 (√/×)	改进点
角色意识	在团队任务中明确自身角色，积极完成份内工作，具备强烈的责任心和补位意识。	☑√	坚持责任意识和主动意识
尊重包容	尊重团队成员的不同观点和习惯，能求同存异，虚心接受他人合理的批评和建议。	☑√	虚心坦然接受批评和建议
主动互助	主动发现并帮助遇到困难和同事或同学，乐于分享知识和经验，共同进步。	☑√	留心观察，进行“无声的学习”。
冲突与情绪管理			

评估维度	目标标准	自查 (√/×)	改进点
冷静克制	在发生分歧或误解时，能保持冷静和理智，语气平和，不对他人进行人身攻击。	<input checked="" type="checkbox"/> √	保持理性状态
积极解决	能主动沟通，坦诚表达自己的想法，并积极寻求双赢的解决方案，或愿意寻求第三方调解。	<input checked="" type="checkbox"/> √	增加主动意识
情绪稳定	能有效管理个人情绪，不将负面情绪带入团队和工作，始终保持职业化的积极状态。	<input checked="" type="checkbox"/> √	保持积极状态

#### 2.4.2 月度综合评价与日志

月份	日期	总体自评	同伴评价	教师评价
9	9月30日	★★★★★	★★★★★	课堂上，思维活跃，发言质量高；活动中，积极参与，勇于担当；与同学相处时，真诚友善，乐于助人。
10	10月31日	★★★★★	★★★★★	展现了可贵的友爱精神，能主动关心和帮助身边同学，交往中充满温暖。你的善意如同春日暖阳，照亮了集体。
11	11月30日	★★★★★	★★★★★	交往礼仪也在进步。本月你更能主动使用文明用语，尊重他人的想法，知行合一，展现了良好的职业素养。
12	12月31日	★★★★★	★★★★★	展现了出色的团队精神和担当意识。在集体活动中，不仅能积极完成自己的任务，还能主动协调、帮助同伴，是团队中可靠

				的“黏合剂”。
1	1月30日	★★★★★	★★★★★	迅速进入状态，在交往中不仅能尊敬师长，更能团结友爱同学，起到了很好的榜样作用，为班级营造了正向的交往氛围。
3	3月31日	★★★★★	★★★★★	临近期末，学业压力增大，依然能很好地控制情绪，在与同学有微小分歧时，能尝试冷静沟通。
4	4月31日	★★★★★	★★★★★	更懂得感恩同伴的帮助，更能体谅老师的辛苦，心怀感恩的交往。
5	5月31日	★★★★★	★★★★★	在本月的团队任务中，你展现了更强的协作意识，懂得换位思考，追求共赢，交往的深度和效果都有了显著提升。
6	6月30日	★★★★★	★★★★★	希望在来期继续保持这份温文尔雅，以更自信、更成熟的姿态迎接新的学年。
<p>填写说明：</p> <p>1. 自评：由本人根据本月表现涂（1-5颗）；</p> <p>2. 同伴互评：同学之间根据观察按月度表现涂（1-5颗）：</p> <p>    5★(卓越):在沟通场景中均表现出专业与成熟；</p> <p>    4★(符合期望):沟通能力全面达标，能良好地完成各项沟通任务；</p> <p>    3★(有待改进):基本达标，但在1-2个维度上存在明显短板，需加强练习；</p> <p>    2★(未达标):在多个沟通维度上存在困难，需制定个人改进计划并重点辅导。</p> <p>3. 教师评价：月末由教师填写评价。</p>				

### 2.4.3 个人交往礼仪成长评价

评价维度	自评	同伴评价	教师评价
语言规范	★★★★★	★★★★★	文明用语，语言得体规范，与人交流时语调平和，让人如沐春风。
积极倾听	★★★★★	★★★★★	在他人发言时能保持专注，用点头或简短回应给予反馈，让对方感受到充分的尊重。
表达清晰	★★★★★	★★★★★	尝试在倾听后，用自己的话复述一下对方的观点以确保理解，这会让沟通更高效。
角色意识	★★★★★	★★★★★	发言条理清晰，能围绕中心意思表达，语言流畅。
尊重包容	★★★★★	★★★★★	具有很强的角色意识，在不同场合能迅速调整沟通方式，既勇于担当，也懂得配合。
主动互助	★★★★★	★★★★★	能真心尊重并包容不同的想法和习惯，当同伴观点新颖甚至与你不同时，你表现出的是好奇与欣赏。
冷静克制	★★★★★	★★★★★	在遇到分歧或意外情况时，你总能先冷静下来，控制好自己的情绪。
积极解决	★★★★★	★★★★★	集合众人的智慧，让问题解决的过程也成为团队成长的契机。
情绪稳定	★★★★★	★★★★★	情绪稳定是一种强大的力量。请继续保持，并可以在同伴情绪低落时，用稳定去感染和安慰同学。
综合评价等级	★★★★★		
针对性总结	亮点	情绪管理与冲突化解能力的提升，能够开始识别并尊重他人的差异与边界。	
	改进方向	鼓励与拒绝他人的艺术，学习如何更具体、真诚地赞美他人，有礼貌、有原则地拒绝不合理的要求，清晰地表达自己的底线和立场。	
	实践建议	与家人或好友针对“如何拒绝别人”“如何提出批评建议”等棘手场景进行角色扮演，提前准备和练习，能让你在真实情境中更从容。	

## 模块四 个人沟通礼仪记录

### 3.1 我的言谈礼仪记录

### 3.1.1 常用礼貌用语使用

类别	礼貌用语	使用场景	自评	他评
基础十字礼貌用语	您好	见面问候时最基本、最通用的用语。	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标
	请	提出请求时，如“请出示您的登机牌”“请坐”。	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标
	谢谢	接受任何帮助、服务或配合后。	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标
	对不起	打扰他人、表示歉意或请对方让路时。	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标
	再见	分别时，应像问候一样热情、真诚。	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标

### 3.1.2 倾听小感悟

倾听要素	自评	感悟事例备注
专注力：全程保持注意力集中	☆☆☆☆☆	通过倾听的学习，我真正体会到了“倾听的力量”。我的倾听不仅让同学感觉被尊重，愿意分享更多，更重要的是，他的想法最终被小组采纳，成为了我们项目最大的亮点。我意识到，最好的想法有时来自于最安静的声音，而倾听就是发现这些宝藏的钥匙。
目光接触：保持自然、友善的眼神交流	☆☆☆☆☆	
身体语言：采用开放、前倾的姿势	☆☆☆☆☆	
不打断：让对方完整表达后才回应	☆☆☆☆☆	
给予反馈：通过点头、微笑表示理解	☆☆☆☆☆	
确认理解：复述关键信息以确保理解正确	☆☆☆☆☆	
控制情绪：对不同意见时不急于反驳	☆☆☆☆☆	

倾听感悟	我最成功的倾听表现	在一次小组项目讨论中，一位同学提出了一个与大家不同的想法。当她发言时，我停下了手中记录的笔，身体转向他，并保持目光接触，用点头和“嗯”表示我在跟进。即使觉得他的想法有些复杂，我也没有中途打断，而是耐心听他完整阐述。听完后，我没有立刻评价，而是尝试复述他的核心意思：“所以，你的意思是说，我们可以尝试从XX角度入手，而不是YY角度，对吗？”“这个角度很有趣，你能再多说说我们具体可以怎么做吗？”这鼓励他提供了更多细节。
	我发现的倾听障碍	我发现自己经常在对方还没说完时，就已经在心里组织语言，准备回应了，这导致我会错过对方后半段的关键信息。
	从倾听中获得的新发现	每一个人都是一本值得翻阅的书，而倾听就是阅读这本书的方式。当我们放下自己的成见，真正去倾听时，我们收获的远不止信息，更是对他人更深刻的理解、对世界更广阔的认识，以及意想不到的友谊和灵感。

### 3.1.3 个人言谈成长评价


维度	要素	期初自评	期末自评	教师评价	成长关键事件
言谈基础素养评价	语音语貌	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	语音清晰悦耳，音量适中，语速恰到好处，并能通过语调的起伏传递情感，展现了出色的语言表现力。	1. 在课堂辩论活动中，能迅速抓住对方逻辑漏洞，展现了逻辑思维和临场应变能力。 2. 新同学对班级规则不熟悉，耐心讲解，体现了同理心和解释说明能力。
	语言规范性	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	能自觉使用普通话进行交流，用词准确、规范，极少出现口语化的随意表达。	
	表达逻辑性	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	表达条理清晰，在应对即兴提问时，可以先在内心快速构建一个“观点-论据”	

				的简单框架。
场景化 言谈应用评价	问候与接待	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	除了常规问候，可以学习一些关心他人的问候语。
	询问与解答	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	在提问时态度谦和，表述清晰；解答他人问题时更是充满耐心。
	道歉与致谢	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	及时的致谢能让关系更融洽，勇敢的道歉能化解许多不必要的矛盾。
	指令与告知	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	在小组活动中，发布指令或传达信息时简洁、明确。
	中英文应用	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	注意两种语言的文化差异和表达习惯，避免“中式英语”或“英式中文”。
阶段性 成长反 思记录	在言谈的逻辑性和场景适应性上取得了飞跃。下一阶段的目标，希望成为一名卓越的“沟通者”——不仅清晰表达自我，更能洞察他人需求，灵活运用语言艺术化解矛盾、建立深度连接。建议多观察生活中的沟通高手，并尝试在更广泛的阅读中提升语言的深度与美感。			
填写说明： 评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。				

### 3.2 我的问候礼仪体验

#### 3.3.1 称呼、问候练习记录

维度	要素	照片或视频上传位	期初自评	期末自评	教师评价
----	----	----------	------	------	------

称呼练习	称谓准确性，与微笑目光，情景适应性		★★★★★	★★★★★	称呼练习中能根据对方的身份和场合，准确、自然地使用尊称，并始终伴随真诚的微笑和友好的目光接触。
问候练习记录	微笑与目光，语音语调，姿态鞠躬自然情景适应性。		★★★★★	★★★★★	掌握了问候的精髓。可以思考如何创造性地运用问候来关心他人，让自己的问候更具温度。
达标确认	<input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标 注：评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。				

### 3.3.2 场景化模拟记录

维度	要素	期初自评	期末自评	教师评价
称呼、问候前的准备	职业化仪容仪表	★★★★★	★★★★★	职业形象符合职业规范，着装整洁、得体，发型、配饰等细节处理得当。
	心态与情绪准备	★★★★★	★★★★★	能以积极、专注的职业心态投入任务，情绪稳定且富有韧性。
称呼、问候中的表现	语言表达	★★★★★	★★★★★	语言表达逻辑清晰、用词精准专业，且善于根据沟通对象调整表达方式。能做到言简意赅。

	非语言沟通	★★★★★	★★★★★	善于运用非语言沟通。保持恰当的目光接触、自信的姿态和开放的肢体语言。
	称谓与致意	★★★★★	★★★★★	根据对方的身份、职位熟练、准确地使用尊称，致意的时机和分寸把握。
称呼、问候后的衔接	观察与反馈	★★★★★	★★★★★	能洞察他人的需求与情绪变化，能提供具体、中肯且易于接受的反馈。
	服务的自然过渡	★★★★★	★★★★★	尝试绘制并优化你所参与服务的“客户旅程图”，找到每一个可能提升体验的接触点。
	留下积极的最终印象	★★★★★	★★★★★	设计一个属于你自己的、标志性的结束方式。
学生反思记录	我能记住所有科任老师的姓，并大声问好。在很多人面前单独问候一位老师时，还是会有点紧张，声音变小。有一次我主动问候了来访的嘉宾，他特别高兴地夸我有礼貌，我也很开心。			
教师发展性评价	已经牢固掌握了称呼与问候的基本规范，行为举止日趋得体。目前的成长重点是从“完成礼仪动作”向“展现礼仪气质”升华，让每一次问候都成为一次积极、温暖的人际互动。			
填写说明： 评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。				

### 3.3.3 个人问候成长评价

维度	要素	自评	同伴评价	教师评价	成长关键事件
----	----	----	------	------	--------



问候礼仪核心维度成长轨迹	职业仪态	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	可进一步注意在不同场合的仪态差异，增强仪态的场合适应性。	在问候中加入称呼，如“**老师，早上好！”，并能在雨天问候时自然关心同学或老师，体现了表达的进阶。
	语言表达	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	语言表达条理清晰、用词准确，能够根据对象和情境调整语气与内容，表达流畅自然。	
	情景应变	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	在面对突发情况或未预料的问题时，能保持冷静，迅速理解核心矛盾。	
	真诚感染力	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	达充满真诚，能通过眼神交流、微笑交流。	
场景化言谈应用评价	问候与接待	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	能主动、得体地问候他人，并根据对方身份和情境选择恰当的称呼与欢迎语。	在小组项目讨论中，向组员提问时会说“请问，关于这个数据，你的来源是？”；在向同学解释规则时，能条
	询问与解答	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	注意询问时能抓住关键，表述明确；解答他人疑问时耐心细致，能换	

				位思考。	理分明，并主动问“我这样说清楚吗？”。
	指令与告知	★★★★★	★★★★★	在传达复杂指令时，可辅以书面摘要或步骤清单，帮助对方记忆和执行。	
	中英文应用	★★★★★	★★★★★	需注意中英文思维习惯的差异，避免直译。	
学生阶段性成长反思记录	从过去的“等待被问候”转变为能够主动、先行地向老师、同学问好。声音清晰可闻，告别时也能主动说“再见”，展现了积极的交往意愿。在问候时，能注意伴随相应的肢体语言，如停下脚步、身体转向对方、保持微笑和目光接触，使问候显得更加尊重和专注。				
教师综合表现与发展性评价	留心观察身边榜样，分析他们的语调、表情和时机，有意识地借鉴学习。将学校所学的问候礼仪带回家，每天出门前、回家后都主动、正式地向家人问好。思考一句真诚的问候如何能改变自己和他人的一天的心情。希望你能继续保持这份主动与真诚，让良好的问候习惯成为你个人名片上最亮眼的一笔，为你赢得更多的友谊与机遇。				
<p>操作注意事项：</p> <p>1. 评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标。</p> <p>2. 问候时身姿挺拔，微笑自然，目光真诚友善，鞠躬姿态标准；</p> <p>3. 普通话标准，用语规范（使用您/请/您好等敬语），语调亲切柔和，音量适中；</p> <p>4. 能根据场合、时间、对象（旅客/同事/领导）灵活调整问候语，恰到好处；</p> <p>5. 问候发自内心，能通过综合表现传递温暖与关怀，让接收者感到舒适。</p>					

## 模块五 个人评价与反馈

### 5.1 自我礼仪素养评分表

评价维度	评价标准	自评得分	评分说明
------	------	------	------

仪容仪表 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制服穿戴完整、干净无褶皱；</li> <li>2. 发型符合标准（正面前侧整齐、侧面发髻清晰）；</li> <li>3. 妆容自然得体（无浮粉、妆容持久）；</li> <li>4. 指甲修剪规范、无违规配饰；</li> <li>5. 整体气质自信，符合职业规范。</li> </ol>	18分	达标项：1、2、4、5；3项扣2分（偶尔浮粉）
微笑礼仪 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 微笑弧度自然对称（露出 6-8 颗牙齿）；</li> <li>2. 微笑持久稳定（可保持 1 分钟以上无僵硬）；</li> <li>3. 目光配合到位（微笑时注视对方眉心 / 双眼，无游离）；</li> <li>4. 整体亲和力（符合航空服务礼仪标准，温暖大方）；</li> <li>5. 场景模拟过程中保持微笑，话术衔接恰当。</li> </ol>	18分	达标项：1、2、4、5；3项扣2分（偶尔目光短暂飘移）
仪态表现 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站姿 / 坐姿 / 走姿/蹲姿标准规范；</li> <li>2. 肢体动作（如：手势）自然协调，无多余小动作；</li> <li>3. 仪态保持持久，无松懈；</li> <li>4. 面部表情与整体仪态适配（如微笑自然，眼神专注）</li> <li>5. 符合职业场景仪态要求。</li> </ol>	16分	达标项：1、4、5；2项扣2分（手势偶尔僵硬）、3项扣2分（站姿久了轻微含胸）
沟通礼仪 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常用礼貌用语熟练运用；</li> <li>2. 倾听专注（不中断、及时回应）；</li> <li>3. 问候称呼准确恰当；</li> <li>4. 表达清晰、语气温和；</li> <li>5. 尊重文化与个体差异（如不同地域、身份沟通适配）。</li> </ol>	18分	达标项：1、3、4、5；2项扣2分（偶尔着急会打断他人）
综合素养 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常礼仪执行一致性（无明显波动）；</li> <li>2. 礼仪习惯养成度（无需刻意提醒）；</li> <li>3. 对自身礼仪问题的改进主动性；</li> <li>4. 职业礼仪意识（理解礼仪与职业形象关联）</li> <li>5. 能向他人正向传递礼仪知识与价值。</li> </ol>	18分	达标项：1、2、3、4、；5项扣2分（传递知识时不够主动）
总评得分 (共100分)		90 (分)	
填写说明： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照评分标准，每小点4分，共计100分。</li> <li>2. 将自评得分点的序号标注在评分说明栏内。</li> </ol>			

## 5.2 同学互评礼仪表现记录

被评人姓名	欧歪	评价人姓名	丘惠琳	评价日期 (评价学年)	
评价维度		评价等级 (优秀/良好/合格/待改进)		具体评价内容	
仪容仪表		★★★★★		1. 制服整洁度 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 发型妆容规范性 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 细节 (指甲 / 配饰) <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 4. 整体气质自信 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
微笑礼仪		★★★★★		1. 微笑自然度 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 微笑持久稳定 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 目光配合情况 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 4. 场景中微笑运用 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
仪态表现		★★★★★		1. 日常仪态规范性 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 仪态持久度 <input type="checkbox"/> 符合√ 3. 与他人互动时仪态 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 4. 符合职业场景仪态要求 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
沟通礼仪		★★★★★		1. 礼貌用语使用 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 倾听态度 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 问候回应恰当性 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 4. 表达清晰, 尊重差异 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
综合评价	整体 (学年) 礼仪表现亮点:	1. 仪容仪表始终保持高标准, 细节管理到位, 是班级里的 “形象标杆”; 2. 微笑礼仪进步最大, 从初期的目光游离到现在的自然亲和, 感染力强; 3. 沟通时倾听专注、礼貌用语熟练, 与同学、老师相处都很融洽。			
	可改进建议:	1. 走姿时注意控制手臂摆动幅度, 避免过大, 让仪态更优雅; 2. 面对陌生人时, 可更主动开口问候, 提升沟通主动性; 3. 场景模拟中可加入更多手势配合, 让礼仪动作更完整。			

填写说明:

1. 请勾选达标项 (√), 未达标留空;
2. 评分标准: 评分标准: 1星=无进步, 2星=略有进步, 3星=明显进步, 4星=较好达标, 5星=优秀达标。
3. 综合评价根据学年表现填写。

### 5.3 教师综合评价与指导建议

学生姓名	欧歪	班级	22k3	评价日期 (评价学年)	2023.6
评价维度	评价结果			教师评语	
仪容仪表	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>			本学期仪容仪表表现突出, 制服始终整洁平整, 盘发规范且持久, 淡妆自然得体, 细节(指甲、配饰)管理严格, 完全符合航空服务职业形象要求, 是班级同学的良好榜样。	
微笑礼仪	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>			从训练初的“空咧嘴、无目光”到现在的“自然持久、眼含笑意”, 微笑礼仪成长显著。能稳定露出 6-8 颗牙齿, 保持 1 分钟以上微笑不僵硬, 场景模拟中与话术衔接流畅, 亲和感十足。	
仪态表现	优秀 <input type="checkbox"/> / 良好 <input checked="" type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>			站姿、坐姿、蹲姿标准规范, 能长时间保持无松懈, 整体气质挺拔。但走姿时偶尔出现手臂摆动幅度过大的问题, 需加强细节训练, 让仪态更显优雅专业。	
沟通礼仪	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>			礼貌用语运用熟练, 倾听专注且不打断他人, 能根据沟通对象调整称呼与语气, 表达清晰温和。面对同学请教问题时, 耐心且有条理, 沟通能力较强。	
综合评价等级	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>				
针对性指导建议	需巩固的礼仪要点:			1. 走姿手臂摆动幅度控制, 确保动作优雅; 2. 面对陌生人的主动沟通意识, 打破害羞壁垒。	
	下一阶段提升方向: (如微笑持久度、职场沟通礼仪)			1. 尝试将微笑、仪态、沟通整合, 在复杂场景(如模拟旅客咨询)中灵活运用; 2. 学习简单的双语服务用语, 为下一学期的专业融合做准备。	

	<b>实践建议：</b> <b>（如多模拟服务场景、加强同伴互评）</b>	利用课余时间模拟“机场咨询”场景，邀请同学扮演旅客，练习综合礼仪； 每天花 10 分钟学习基础英文服务用语，并结合微笑练习。
--	--	---

#### 5.4 家长观察反馈表

基本信息				
学生姓名	学年	反馈日期	家长姓名	联系电话
欧歪	第一年	2023.6	欧常贵	19182010383
反馈信息				
观察维度	家庭 / 日常场景表现		与入学前对比变化→家长评价	
仪容仪表习惯	1. 在家是否保持整洁着装： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 是否主动整理发型、注意个人卫生： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 对自身形象的关注度。 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		1. 形象整洁度变化； 2. 个人卫生习惯改进； 3. 对“职业形象”的认知变化	
微笑与沟通	1. 与家人交流时是否主动微笑： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 是否使用礼貌用语： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 倾听家人说话时的态度较好。 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		1. 沟通时的亲和力变化； 2. 礼貌意识的提升； 3. 表达能力的改进	
仪态与行为	1. 坐姿 / 站姿是否规范： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 日常行为是否文明（如不随地扔垃圾、轻声说话）： <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 对待他人的态度（如尊重长辈、帮助家人）。 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		1. 行为规范性变化； 2. 文明意识的提升； 3. 人际交往中的礼仪表现	
整体成长感受	孩子在礼仪素养上的最大进步：		与人交往中经常使用微笑和礼貌用语，学习礼仪后，孩子整个人的气质都变好了。	
	孩子对礼仪学习的态度（主动 / 被动）：		学习态度主动。每天会主动打卡微笑训练，回家还会和我们分享礼仪知识，学习积极性很高。	
	礼仪学习对孩子生活的积极影响：		不仅让孩子的形象和行为更规范，还让她变得更自信、更懂事，和家人的关系更融洽，也更受亲戚朋友的喜欢。希望孩子继续保持，未来成为专业的航空服务人员。	
填写说明： 1. □请勾选达标项（√），未达标留空； 2. 评分标准：评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标； 3. 整体成长感受根据孩子学年表现填写。				

## 模块六 个人反思与总结

### 6.1 月度礼仪学习心得

月份	学习重点	实践经历	问题与不足	改进措施	心得感悟
9月	仪容仪表基础规范（制服穿戴、发型标准）	1. 拍摄学期初仪容仪表基准照； 2. 学习发型梳理技巧	1. 制服领口易歪斜，需反复调整； 2. 盘发后发髻不够紧实，下午会松散。	1. 每天早上提前10分钟整理制服，用隐形别针固定领口； 2. 睡前练习盘发1次，熟练使用发卡固定技巧。	原来职业形象的细节这么重要，整齐的制服和发型不仅让自己精神，也能给人专业的第一印象，以后要养成提前准备的习惯。
10月	微笑基础训练（弧度、牙齿露出数量）	1. 每日微笑打卡（正面/侧面照）； 2. 镜前练习“眼含笑意”	1. 微笑时容易只咧嘴，眼神无笑意； 2. 保持标准微笑20秒后面部开始僵硬。	1. 练习时盯着镜中自己的眉心，心里想开心的事，让眼神变柔和； 2. 每天分3次练习，每次保持微笑30秒，逐步提升面部肌肉耐力。	微笑不是简单的“咧嘴”，而是要让眼神有温度。现在和家人说话时主动微笑，家人都说我比以前更亲切了，这让我很有成就感。
11月	仪态修炼（站姿、坐姿标准）	1. 班级仪态展示； 2. 月度仪态自查	1. 站姿时容易含胸，双手不知如何摆放； 2. 坐姿时会不自觉跷二郎腿。	1. 靠墙站立练习，后脑勺、双肩、臀部贴墙，双手自然垂于体侧； 2. 上课前在座位上贴便签提醒自己，发现跷二郎腿立即调整。	标准的仪态能让人更自信，之前站久了会累，现在通过练习，站姿保持3分钟也不觉得吃力，而且整个人的气质好像都变挺拔了。
12月	沟通礼貌用语（日常问候、倾听技巧）	1. 课堂小组沟通练习； 2. 宿舍问候实践	1. 请教问题时会打断同学说话； 2. 回应他人时偶尔忘记用“好的，谢谢”等礼貌用语。	1. 倾听时双手交叠放在身前，眼神注视对方，等对方说完再开口； 2. 把常用礼貌用语写在便利贴上，贴在书桌前提醒自己。	礼貌用语和认真倾听能让沟通更顺畅，之前打断同学说话会让对方尴尬，现在注意这些细节后，和同学的相处更融洽了。



1月	仪容仪表 月度自查 (综合规范)	1. 1月仪容 仪表全项自查 ; 2. 同伴互评 整改	1. 淡妆容易浮 粉, 下午妆面 不完整; 2. 制服袖口有 轻微污渍, 自 己未及时发现 。	1. 化妆前做好 皮肤保湿, 选 择轻薄的粉底 , 随身携带小 粉饼补妆; 2. 每天晚上检 查制服, 有污 渍及时清洗, 周末提前熨烫 好下周要穿的 制服。	细节决定成败, 之前忽略的袖口 污渍、浮粉问题 , 其实都会影响 整体形象。通过 自查和互评, 我 学会了更细致地 管理自己的仪容 仪表。
3月	微笑与目 光配合 (场 景模拟)	1. 模拟航空 服务问候场景 ; 2. 每日微笑 打卡升级	1. 模拟问候时 , 目光会不自 觉飘向别处; 2. 微笑和话术 衔接不自然, 说完话才想起 微笑。	1. 练习时找同 学面对面, 保 持目光对视 3 秒后再开口说 话; 2. 把“微笑 - 开口”的顺序 记在心里, 先 微笑再讲问候 语。	在服务场景中, 微笑和目光配合 很重要, 眼神游 离会让对方觉得 不真诚。现在练 习多了, 能自然 地边微笑边说话 , 感觉离专业的 服务者更近了一 步。
4月	仪态与微 笑结合 (综 合展示)	1. 班级礼仪 综合展示; 2. 教师点评 整改	1. 站姿和微笑 结合时, 身体 会轻微晃动; 2. 问候时手势 不够规范, 手 指未并拢。	1. 练习时双脚 分开与肩同宽 , 膝盖打直, 减少身体晃动 ; 2. 对着镜子练 习指引手势, 确保掌心向上 、五指并拢。	礼仪是“形”和 “神”的结合, 不仅要仪态标准 、微笑自然, 还 要让动作和表情 协调。这次展示 让我明白, 只有 反复练习, 才能 让礼仪动作变成 自然的习惯。
5月	沟通与微 笑整合 (服 务模拟)	1. 模拟客人 咨询场景; 2. 沟通礼仪 自查	1. 回答问题时 , 微笑会逐渐 消失; 2. 遇到没听过 的问题, 会紧 张得忘记礼貌 回应。	1. 回答时在心 里提醒自己“ 保持微笑”, 直到说完最后 一句话; 2. 遇到不会的 问题, 先微笑 说“您稍等, 我帮您确认一 下”, 再找老 师或同学帮忙 。	在实际沟通中, 会遇到各种突发 情况, 不能只靠 “背话术”。保 持微笑和礼貌的 态度, 即使暂时 无法解决问题, 也能让对方感受 到尊重, 这是我 这个月最大的收 获。
6月	全项礼仪 整合 (学 年总结)	1. 学年礼仪 考核; 2. 前后对比 回顾	1. 全流程展示 时, 衔接不够 流畅, 会有短 暂停顿; 2. 面对考核老 师时, 微笑比 平时稍显僵硬	1. 把全流程拆 分成“仪容 - 微笑 - 仪态 - 沟通”4个环 节, 每天连贯练 习2次; 2. 考核前找老	一年的礼仪学习 让我变化很大, 从一开始不会盘 发、不会微笑, 到现在能完成全 流程展示。虽然 还有不足, 但我

			师模拟提问，适应和陌生人交流的场景，减少紧张感。	能清晰看到自己的进步，未来要继续巩固这些技能，向更专业的方向努力。
填写说明：每月月底根据实际情况填写				

## 6.2 学期礼仪成长亮点与不足

学期	成长亮点	存在不足	改进方向
第一 学期 (一 年 级)	1. 仪容仪表：从“制服褶皱、发型松散”到“穿戴完整、发型紧实”，学期末基准照达标； <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	1. 仪态方面：站姿时双手摆放仍不够自然，坐姿偶尔会弯腰； 2. 微笑持久度：在模拟服务场景中，微笑最多保持40秒，未达到1分钟标准； 3. 沟通主动性：面对陌生人时，不会主动开口问候，容易害羞。	1. 每天利用课间靠墙站2分钟，练习双手自然垂放，周末在家练习坐姿； 2. 分阶段提升微笑时长，先目标保持45秒，再逐步增加到1分钟； 3. 从向食堂阿姨、超市收银员主动问候开始，锻炼沟通主动性
	2. 微笑礼仪：掌握基础微笑弧度（露出6-8颗牙齿），每日打卡完成率100%，目光配合度提升； <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		
	3. 沟通礼仪：熟练掌握10+常用礼貌用语，宿舍/课堂问候规范； <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		
	4. 习惯养成：养成每日自查仪容仪表的习惯，月度自查达标率从80%提升到95%。 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		
第二 学期 (一 年 级)	1. 仪容仪表：月度自查全项达标，整体形象从“生涩”转向“职业化”； <input type="checkbox"/> 符合√	1. 特殊场景应对：遇到同学抱怨“礼仪练习太累”，不知道如何回应，只能沉默； 2. 仪态细节：行走时手臂摆动幅度偶尔过大，不够优雅； 3. 妆容细节：眼妆	1. 学习简单的共情话术，如“我理解练习很累，但坚持下来会有进步，我们可以一起加油”，模拟类似场景练习； 2. 走路时在手臂上绑轻物（如
	2. 微笑礼仪：微笑持久度突破1分钟，模拟服务场景中能自然结合目光与话术； <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		
	3. 仪态表现：站姿/坐姿规范，班级仪态展示获“良好”评价； <input checked="" type="checkbox"/> 符合√		

	<p>沟通礼仪：能根据场景调整问候方式（如对长辈用“您”，对同学用名字）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>符合√</p>	<p>容易晕染，尤其是下午运动后。</p>	<p>小沙袋），练习小幅度摆臂，每天放学路上刻意调整；</p> <p>3. 选择防水防汗的眼影和眼线笔，运动前用定妆喷雾补妆，减少晕染。</p>
<p>填写说明：</p> <p>1. 根据学期学习成果，结合成长亮点栏中的罗列项，<input type="checkbox"/>请勾选达标项（√），未达标留空；</p> <p>2. 根据学期学习成果和成长亮点勾选情况，填写存在不足与改进方向。</p>			

### 6.3 典型错误案例分析与改进计划

案例类型	错误案例描述	原因分析	改进计划	改进效果验证 (时间 / 方式)
仪容仪表类	<p>案例 1： 学期中仪容仪表检查，制服袖口有污渍，发型侧面发髻松散。</p>	<p>1. 前一天晚上未检查制服，袖口污渍是吃饭时不小心沾上的；</p> <p>2. 盘发时侧面未用足够的发卡固定，长时间活动后松动。</p>	<p>1. 预防措施： 每天晚上睡前，将第二天要穿的制服挂好，检查是否有污渍、褶皱；</p> <p>2. 整改步骤： 检查是否有污渍、褶皱；盘发时多准备2-3个发卡，重点固定侧面发髻。</p>	<p>1. 验证时间：1月 - 3月</p> <p>2. 验证方式： - 月度自查表中“制服整洁”“配饰规范”“指甲长度”项达标率； - 教师随机检查评价。</p>
	<p>案例 2： 12月自查，佩戴非规定项链，指甲长度超过1cm。</p>	<p>1. 觉得项链款式简单，不会被发现，存在侥幸心理；</p> <p>2. 忘记修剪指甲，平时也没关注指甲长度是否符合标准。</p>	<p>1. 预防措施： 将规定配饰清单贴在书桌前，睡前取下非规定饰品；每周日晚上固定修剪指甲，用尺子测量长度。</p> <p>2. 整改步骤： 立即取下项链，当天晚上修剪指甲；之后每天早上自查时，特意检查是否佩戴违规饰品、指甲长度是否合格。</p>	
微笑礼仪类	<p>案例 1： 模拟航空服务问候，微笑时只咧嘴无眼神交流，10秒后</p>	<p>1. 练习时只关注“露牙齿”，忽略了眼神配合；</p> <p>2. 面部肌肉耐力不足，平时练习时长不够。</p>	<p>1. 预防措施： 微笑练习时对着镜子，先盯着自己的双眼，再调整微笑弧度；每天分3次练习，每次保持微笑30秒，逐步增加时长。</p>	<p>1. 验证时间：2月 - 4月</p> <p>2. 验证方式： - 微笑进化史阶段照片</p>



	表情僵硬。		2. 整改步骤： 重新学习“眼含笑意”技巧，找同学互相监督，问候时必须眼神交流；每次练习后记录微笑保持时长，目标逐步提升到1分钟。	对比（弧度、目光）； - 模拟服务考核中“微笑礼仪”得分。
	案例 2： 每日微笑打卡照片，侧面照显示微笑弧度歪斜（左侧嘴角高）。	1. 平时练习时只看正面，没关注侧面角度；2. 左侧面部肌肉发力不均匀，导致嘴角歪斜。	1. 预防措施： 打卡时先拍正面照，再拍侧面照，对照标准检查弧度；每天练习时，用手轻轻按压左侧嘴角，调整发力，让两侧嘴角高度一致。 2. 整改步骤： 重新拍摄当天的打卡照片，确保微笑弧度对称；之后每次练习，让同桌从侧面观察，及时提醒调整。	
仪 态 表 现 类	案例 1： 课堂坐姿，身体前倾靠桌，双腿分开超过肩宽。	1. 长时间上课容易疲劳，不自觉放松坐姿；2. 没意识到坐姿不规范会影响形象，缺乏自我提醒。	1. 预防措施： 在座位上贴便签，写上“坐直、双腿与肩同宽”；每节课间起身活动，缓解身体疲劳，避免上课因累而弯腰。 2. 整改步骤： 上课时刻意调整坐姿，双手放在大腿上，双腿并拢后再分开与肩同宽；让同桌帮忙监督，发现前倾或腿分开过大时提醒自己。	1. 验证时间：3月 - 5月 2. 验证方式： - 月度仪态自查表评分； - 教师课堂仪态随机点评。
	案例 2： 走廊行走时，低头含胸，手臂摆动幅度大。	1. 走路时习惯看地面，担心撞到人； 2. 平时没注意手臂摆动幅度，觉得“自然就好”。	1. 预防措施： 走路时抬头看前方，目光平视，心里提醒自己“挺胸抬头”；练习走路时，双手自然握拳，控制手臂摆动幅度 2. 整改步骤： 放学路上刻意抬头走路，让同行同学观察并提醒自己是否含胸；每天早上从宿舍到教室的路上，练习规范摆臂。	
沟 通 礼 仪 类	案例 1： 同学请教问题时，打断对方说“我知道了”。	1. 急于分享答案，没意识到打断别人不礼貌； 2. 缺乏倾听意识，觉得“知道答案就不用听完”。	1. 预防措施： 倾听时双手交叠放在身前，眼神注视对方，在心里数“1、2、3”，等对方说完再开口；每次想打断时，先深呼吸，提醒自己“听完再说”。	1. 验证时间：4月 - 6月 2. 验证方式： - 同伴互评中“沟通

			2. 整改步骤： 立即向同学道歉，说明自己不该打断；之后同学请教问题时，先听完，再耐心回答，结尾加上“你还有没明白的地方吗”。	礼仪”得分： - 日常沟通中礼貌用语使用频率。
案例 2： 对食堂阿姨问候时，说“喂，给我打饭”。	1. 着急吃饭，没注意用词； 2. 觉得和食堂阿姨熟悉，不用太正式，忽略了礼貌用语。	1. 预防措施： 排队打饭时，在心里提前想好问候语“阿姨您好，麻烦给我打一份 XX”；把常用礼貌用语写在手机备忘录里，偶尔翻看提醒自己。	2. 整改步骤： 下次打饭时，主动对阿姨说“阿姨您好，麻烦给我打饭，谢谢”；之后每次和食堂阿姨、超市收银员沟通，都使用礼貌用语。	
		填写说明：根据实际案例填写		

## 第二册：提升—精技、应变、融合

### 模块一 成长总览

#### 1.1 一年级礼仪成长回顾

一年级获得的礼仪勋章/贴纸（如：微笑达人、仪态之星、礼貌先锋）	
一年级最具代表性的一张仪态考核照片（或附二维码链接观看视频）	
一句话感悟：简述自己一年级的最大收获与一个待改进的缺点。	最大收获：熟练掌握职业妆容与标准站姿，能在校园中自然运用礼貌用语； 待改进缺点：遇到突发情况时，容易紧张，沟通应变不够灵活。

<p><b>我最自豪的一件事：记录一个运用礼仪解决问题的小故事。</b></p>	<p>一年级参与校级活动礼仪接待，我作为“引导员”，用标准微笑和手势引导来访嘉宾，老师反馈“很亲切，像小空姐”。</p>
--	--

## 1.2 礼仪学习目标

维度		我的具体目标 (请在每个维度下，至少勾选2个本学期想要达成的目标)	<input checked="" type="checkbox"/>
地面 服务 礼仪	正言、 正形、 正行	1. 能模拟接听旅客电话问询，使用标准开场白和结束语。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		2. 掌握现场问询岗位的站姿、手势与微笑服务标准。	<input type="checkbox"/> ✓
		3. 能规范执行值机岗位的证件查验与行李提示礼仪。	<input type="checkbox"/>
		4. 熟悉安检岗位的引导语与安全检查手势，做到既严谨又友善。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		5. 掌握贵宾接待的引导手势、语言表达和服务礼仪。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
客舱 服务 礼仪	正心 正行	1. 能模拟登机前迎客流程，保持微笑并使用标准欢迎语。	<input type="checkbox"/> ✓
		2. 掌握客舱餐饮服务中的托盘使用、递送与回收礼仪。	<input type="checkbox"/> ✓
		3. 能规范执行客舱巡视礼仪，注意姿态、眼神与乘客需求响应。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		4. 熟悉送别旅客时的站位、鞠躬角度与告别语使用。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
沟通 与应 变能 力	正言	1. 能在模拟服务中应对旅客抱怨，保持情绪稳定、语言得体。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		2. 能使用中英文双语进行基本服务用语表达（如问候、指引、致谢）。	<input type="checkbox"/> ✓
		3. 能在团队协作中主动沟通、明确分工，体现职业协作意识。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
职业 形象 进阶	正形 正容	1. 能在不同服务场景中灵活调整妆容与发型，保持职业形象一致性。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		2. 能穿着高跟鞋/皮鞋进行长时间站姿与行走训练，提升职业耐力。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓
		3. 能在服务过程中保持表情自然、目光专注，避免僵硬或分神。	<input checked="" type="checkbox"/> ✓

## 1.3 专业礼仪能力提升规划


我的专业： 航空服务

时间	核心学习内容	我的计划与行动	完成情况
9-10月	地面服务礼仪基础	1. 每天早晚各练 10 分钟值机手势（掌心向上指引、双手递接证件）；2. 熟记地面服务常用敬语，课间与同学模拟问询场景；3. 每周观看 1 个机场值机服务示范视频	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始
11-1月	地面服务核心技能 地面服务综合实训与复习	1. 参与班级“值机 - 安检”串联模拟，每周 2 次；2. 整理行李超规、航班延误等常见问题的应对话术；3. 期末前完成 3 次完整地面服务流程模拟，找教师点评	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始
3-4月	客舱服务入门	1. 学习客舱座椅调节、行李架开启的规范动作；2. 模拟迎客场景，练习“您好，欢迎登机，您的座位在这边”的语调和姿态；3. 熟记客舱安全提示关键语句	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始
5-6月	客舱服务核心与综合	1. 练习托盘递送（先空托盘练平衡，再加水杯模拟）；2. 参与“客舱餐饮服务 + 应急广播”综合模拟；3. 总结客舱服务中易出错的细节（如忘记旅客特殊需求）	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 进行中 <input type="checkbox"/> 未开始

## 模块二 专业技能礼仪运用


### 2.1 主要服务岗位礼仪要点清单

#### 2.1.1 值机服务岗位礼仪要点

任务阶段	礼仪技能要点	我的实践记录 (视频二维码粘贴)
准备阶段 (旅客到达前)	1. 仪容自检：制服整洁平整，工牌佩戴规范，发型妆容符合标准。 2. 环境准备：保持柜台干净整洁，电脑、登机牌、行李条等物料摆放有序，设备运行正常。 3. 心态准备：调整情绪，面带微笑，准备进入服务状态。	
迎客阶段 (目光接触至旅客到达柜台)	1. 目光迎接：在旅客步入视线范围时，主动用目光迎接，传递关注。 2. 微笑问候：旅客接近柜台时，主动起身或身体微前倾，微笑问候。 3. 主动示意：使用标准手势（掌心向上，五指并拢）示意旅客前往自己的柜台。	

<p>办理阶段 (核对信息与办理手续)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沟通确认：双手接过证件，目光注视旅客，“请问您乘坐的是XX航班吗？”</li> <li>2. 主动询问：“请问您有托运行李吗？”、“请问您靠窗还是靠过道的座位？”</li> <li>3. 专业操作：低头办理手续时，动作迅速准确，期间可抬头与旅客进行眼神交流，避免长时间沉默。</li> <li>4. 清晰提示：清晰告知行李限额、登机口、登机时间等关键信息，特别是行李检查提醒。</li> </ol>	
<p>问题处理阶段 (遇到特殊情况)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 耐心倾听：如遇航班超售、座位不满、行李超规等问题，耐心倾听旅客诉求，不打断。</li> <li>2. 致歉与共情：首先表示歉意和理解（如：“非常抱歉给您带来不便。”）。</li> <li>3. 解决方案：清晰解释原因，并提供1-2个可行的解决方案。</li> <li>4. 情绪管理：保持冷静、专业，不受旅客负面情绪影响。</li> </ol>	
<p>送客阶段 (手续办理完毕)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 递交证件：双手将证件、登机牌递给旅客，确保所有物品交还。</li> <li>2. 指引方向：使用标准手势为旅客指明后续方向。</li> <li>3. 真诚祝福：微笑并致以祝福语。</li> <li>4. 目光送别：目送旅客离开，直至下一位旅客上前，自然过渡到下一次服务。</li> </ol>	

### 2.1.2 安检服务岗位礼仪要点

任务阶段	礼仪技能要点	我的实践记录 (视频二维码粘贴)
<p>准备阶段 (旅客到达前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仪容仪表整洁，制服平整，佩戴工牌。</li> <li>2. 安检设备开启并自检，通道整洁无障碍。</li> <li>3. 心态调整，进入服务状态。</li> </ol>	
<p>迎客阶段 (旅客进入安检区域)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 微笑注视，主动问候：“您好，请出示登机牌和身份证。”</li> <li>2. 手势引导旅客放置随身物品。</li> <li>3. 语言温和，态度亲切。</li> </ol>	

<p>检查阶段 (执行安检程序)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用标准用语提示：“请您抬手/转身。”</li> <li>2. 动作轻柔，尊重旅客隐私。</li> <li>3. 发现可疑物品时礼貌提示，避免引起恐慌。</li> </ol>	
<p>问题处理阶段 (遇到特殊情况)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持冷静，按流程上报。</li> <li>2. 用语委婉，避免冲突：“请您配合我们进一步检查。”</li> <li>3. 维护秩序，安抚其他旅客情绪。</li> </ol>	
<p>送客阶段 (检查完毕)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 微笑致谢：“检查完毕，祝您旅途愉快。”</li> <li>2. 协助旅客取回物品。</li> <li>3. 目送旅客离开，保持关注直至下一位旅客到来。</li> </ol>	

### 2.1.3 客舱服务岗位礼仪要点

任务阶段	礼仪技能要点	我的实践记录 (视频二维码粘贴)
<p>航前准备阶段 (旅客登机前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客舱整洁，行李架开启，座椅归位。</li> <li>2. 仪容仪表规范，妆容发型得体。</li> <li>3. 复习航班信息和服务流程。</li> </ol>	  
<p>迎客阶段 (旅客登机)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站姿优雅，微笑迎宾：“您好，欢迎登机。”</li> <li>2. 主动协助旅客安置行李。</li> <li>3. 引导旅客就座，手势明确。</li> </ol>	
<p>飞行服务阶段 (航行中)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐饮服务时托盘平稳，递送姿势规范。</li> <li>2. 用语礼貌：“请问需要什么饮料？”</li> <li>3. 巡视客舱时姿态轻盈，眼神关注旅客需求。</li> </ol>	
<p>问题处理阶段 (突发情况)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遇颠簸时冷静安抚旅客：“请您系好安全带。”</li> <li>2. 处理旅客不适时体贴周到。</li> <li>3. 紧急情况按流程操作，保持专业冷静。</li> </ol>	

送客阶段 (旅客下机)	1. 立于舱门两侧，微笑送别：“再见，欢迎再次乘坐。” 2. 鞠躬角度适中，目光真诚。 3. 确保所有旅客安全离机后方可离开岗位。	
----------------	---	--

## 2.1.4 月度服务岗位礼仪自查

自查项目	9月	10月	11月	12月	1月	3月	4月	5月	6月	
<b>职业形象</b>										
1. 制服整洁，发型妆容符合标准	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
<b>微笑与目光</b>										
2. 能主动微笑迎接旅客/乘客	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
3. 能与旅客/乘客保持自然的目光交流	<input type="checkbox"/> ×	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
<b>语言礼仪</b>										
4. 能使用标准问候语和敬语	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
5. 语言清晰，音量适中	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
<b>姿态与手势</b>										
6. 服务过程中保持标准站姿/坐姿	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
7. 能使用规范、优雅的手势进行指引	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
<b>服务流程</b>										
8. 能完整、流畅地执行核心服务	<input type="checkbox"/> ×	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √

流程									
<b>应变能力</b>									
9. 遇到突发情况能保持冷静	<input type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
10. 能尝试运用沟通技巧处理简单疑问或抱怨	<input type="checkbox"/> ×	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input checked="" type="checkbox"/> √	<input type="checkbox"/> √
本学期我在服务礼仪方面做得最好的一点是:	职业形象保持稳定, 妆容持久度需提升(下午略有浮粉)					职业形象与语言礼仪配合度高, 沟通时“微笑+敬语+手势”同步到位			
下学期我最需要改进的一点是:	敬语使用熟练, 可增加“麻烦您”“辛苦您”等灵活表达					突发情况的应变速度与解决方案的丰富度(目前仅提供1种方案)			
(可选)本次自查的参考视频二维码:									

### 2.1.5 个人服务岗位礼仪成长评价

对比维度	评价标准说明	学前水平	学后水平	成长评分			
				自评	他评	教师评	企业评
职业形象保持力	仪容仪表、制服、发型的标准符合度与持久性	<input type="checkbox"/> 1. 需反复提醒, 未能形成习惯 <input type="checkbox"/> 2. 需偶尔提醒, 保持不稳定 <input type="checkbox"/> 3. 基本合格, 但细节需完善	<input type="checkbox"/> 4. 能自觉保持良好, 符合手册标准 <input type="checkbox"/> 5. 能成为典范, 并影响他人	4	4	4	3
流程执行流畅度	服务流程的熟练、规范与完整程度	<input type="checkbox"/> 1. 流程生疏, 常遗漏步骤 <input type="checkbox"/> 2. 记得流程, 但操作僵硬 <input type="checkbox"/> 3. 能完成流程, 但不够自信	<input type="checkbox"/> 4. 能流畅、规范地完成全流程 <input type="checkbox"/> 5. 操作行云流水, 极具专业美感	3	4	3	3

沟通表达亲和力	微笑、目光、敬语、语调、双语的综合运用效果	<input type="checkbox"/> 1. 沟通机械，缺乏情感连接 <input type="checkbox"/> 2. 能使用礼貌用语，但不够自然 <input type="checkbox"/> 3. 态度友好，但主动性不足	<input type="checkbox"/> 4. 能主动、自然、亲切地沟通，富有感染力 <input type="checkbox"/> 5. 沟通极具亲和力，能有效安抚旅客情绪	3	3	3	3
应变处理成熟度	面对突发情况或旅客抱怨时的冷静、专业与解决问题的能力	<input type="checkbox"/> 1. 遇事容易慌张，依赖他人 <input type="checkbox"/> 2. 能保持冷静，但不知如何处理 <input type="checkbox"/> 3. 能尝试处理，但方法常不得当	<input type="checkbox"/> 4. 能冷静分析，并按流程妥善处理常见问题 <input type="checkbox"/> 5. 能灵活、创新地解决复杂问题，赢得信任	3	4	4	3
服务意识主动性	超越流程之外的预见性服务、团队协作与职业认同感	<input type="checkbox"/> 1. 仅完成指令性任务 <input type="checkbox"/> 2. 能完成本职工作，较少关注他人 <input type="checkbox"/> 3. 有协作意识，能配合他人	<input type="checkbox"/> 4. 能主动发现并满足旅客潜在需求，积极参与协作 <input type="checkbox"/> 5. 具有极强的服务热忱和领导力，能主动提升团队服务品质	4	4	4	4

## 2. 2特殊情景应对记录

### 2. 2. 1 情景案例一：值机服务——面对“证件不符”的焦急旅客

岗位：值机员

情景名称：《“名”差一线的困境》

情景背景：一位旅客购买的机票姓名与本人有效身份证件上的姓名有一个同音字（如“张潇”与“张骁”），系统无法通过，旅客情绪激动，航班即将截止办理。

角色扮演：

A（值机员）：需冷静处理，既要遵守规章，又要尽力帮助旅客。

B（旅客王先生）：商务旅客，非常着急，认为同音字问题不是自己的错，言语中带有抱怨和指责。

C（值机主任）：A在无法解决时求助的对象，拥有更高权限和处理经验。

情景模拟流程：

1. 旅客递交证件：王先生急匆匆递上身份证和护照（购票用的是护照上的英文名，但拼音与身份证不符）。

2. 发现问题：值机员A核对后发现姓名不一致，系统报错。

3. **旅客情绪爆发：**王先生表示一直这么坐飞机都没问题，指责航空公司系统死板，耽误其重要会议。
4. **值机员应对：**A首先道歉安抚，立即查询公司最新关于姓名差异的处理规定，同时轻声呼叫主任C支援。
5. **提供解决方案：**主任C到场后，首先致歉，然后提供两个方案：① 立即通过权威小程序为旅客开具《旅客姓名差异证明》；② 协助旅客联系购票平台，以“证件信息有误”为由，申请紧急修改。
6. **圆满解决：**在主任的协助下，快速开具证明，顺利办理值机，并指引旅客走急客通道。旅客表示感谢和歉意。

#### 情景案例——礼仪解析与应对技巧：

礼仪维度	具体应对技巧	禁忌
情绪管理	<b>保持冷静：</b> 不被旅客的负面情绪带动，语气始终保持平稳。	与旅客争辩，语气强硬，面露不耐烦。
共情沟通	<b>先道歉，后解决：</b> “非常抱歉给您带来困扰，您先别急，我们马上帮您看如何最快解决。” <b>认可感受：</b> “我完全理解您着急的心情。”	说“这是规定，我没办法”、“你买票的时候怎么不看清楚”。
主动负责	<b>主动寻求解决方案：</b> 而不是把问题抛给旅客。立即呼叫上级，展现团队协作。	对旅客说“你去找售票处”
专业形象	<b>举止得体：</b> 即便在忙碌中，依然保持微笑（眼神微笑），手势指引清晰。	动作慌乱，摔打键盘，唉声叹气。“这个我管不了”。

#### 2.2.2 案例二：安检服务——遇到携带“特殊物品”的旅客

**岗位：**安检员

**情景名称：**《爷爷的“老酒”》

**情景背景：**一位老年旅客的随身行李中，有一瓶包装精美的白酒，是带给远方孙子的礼物。老人对民航禁带液体规定不了解，且情绪非常抵触，认为安检员在为难他。

**角色扮演：**

**A（安检员）：**需要耐心解释规定，并体贴老人情感，提供人性化解决方案。

**B（老爷爷）：**情绪激动，觉得东西没问题，不理解为什么不能带，甚至有些伤心。

C（开包检查员）：协助A进行处理。

### 情景模拟流程：

1. **发现违禁品：**X光机操作员发现行李中有瓶装液体，通知开包员C检查。
2. **老人不解：**老爷爷打开箱子，拿出那瓶酒，解释说这是给孙子的礼物，很贵重。
3. **情绪对抗：**被告知不能携带后，老人声音提高，认为这是好酒不是危险品，指责规定不近人情。
4. **安检员应对：**安检员A蹲下身，与坐着的老人平视，耐心倾听。然后用最通俗的语言解释：“爷爷，不是因为酒不好，是因为飞机上气压变化，瓶子万一破了，酒精会非常危险，为了所有乘客的安全，咱们不能带上去。”
5. **提供人性化方案：**A提出解决方案：“爷爷，您看这样行不行，咱们可以帮您办理‘暂存手续’，回程的时候再来取。或者，我们帮您用快递寄回家，这样您孙子也能收到，还省得您一路提着。”
6. **情感共鸣：**老人选择暂存。A小心地将酒包好，填写暂存单，并双手递给老人：“爷爷，您这礼物选得真好，您孙子肯定特别喜欢。”
7. **化解心结：**老人最终理解，表示感谢后离开。

### 情景案例——礼仪解析与应对技巧：

礼仪维度	具体应对技巧	禁忌
尊重与耐心	<b>蹲下平视：</b> 与老人、儿童等沟通时，保持视线平等。 <b>耐心倾听：</b> 让其充分表达。	居高临下地喊话，打断对方说话。
解释技巧	<b>通俗化解释：</b> 用“瓶子会破”代替“液态物品气化爆炸”等专业术语。 <b>强调安全为了他：</b> 让旅客感到规定是为了保护自己。	冰冷地复述规定条文：“就是不能带”。
人性化服务	<b>提供替代方案：</b> 给出暂存、邮寄等切实可行的选择，体现服务的灵活性。	只有“不能”没有“能”，让旅客感到绝望。
情感关怀	<b>认可物品价值：</b> 对旅客的礼物表示赞赏，保护其情感价值。	对物品表现出不屑或忽视。

### 2.2.3 案例三：客舱服务——乘客突发“疾病不适”

岗位：乘务员

情景名称：《万米高空的“急”护》

**情景背景：**航班平飞后，一位中年旅客突然面色苍白、呼吸急促、冒冷汗，其同行家属大声呼救，引起周围旅客恐慌。

**角色扮演：**

A（乘务长）：现场指挥，冷静专业。

B（乘务员1）：负责取用应急设备（氧气瓶、应急医疗箱）、广播寻找医生。

C（乘务员2）：负责安抚周边旅客，维持客舱秩序。

D（旅客）：病人和一名惊慌失措的家属。

**情景模拟流程：**

- 1. 突发状况：**家属大声呼叫：“救命啊！他怎么啦！快来人啊！”
- 2. 快速响应：**乘务长A立即赶到，同时指挥B：“取氧气瓶和医疗箱！广播寻医！”指挥C：“安抚大家，请大家保持安静，回到座位！”
- 3. 专业处置：**A蹲在病人身边，握住他的手（如允许），“先生，先生，能听到我说话吗？我是乘务长，我们在帮您。”B为旅客提供氧气。
- 4. 寻求专业帮助：**广播后，一位医生旅客前来协助。乘务组配合医生，提供所需设备，并记录相关情况。
- 5. 沟通与安抚：**A持续与家属沟通：“您别怕，医生在了。我们在给他吸氧，情况在稳定。”C向周围旅客解释：“各位旅客，我们有医生在协助处理，请大家放心，在座位上坐好，以免影响救治通道。”
- 6. 后续安排：**根据医生建议，是否需要备降。同时为病人和家属调换至后排空座，让其能平躺休息。

**情景案例——礼仪解析与应对技巧：**

礼仪维度	具体应对技巧	禁忌
冷静专业	<b>语调镇定：</b> 即使内心紧张，指令和沟通必须清晰、冷静。 <b>分工明确：</b> 展现训练有素的团队协作。	表现出惊慌失措，大声喊叫，团队行动混乱。
隐私保护	<b>建立保护圈：</b> 用毛毯、身体遮挡，避免病人被围观。 <b>低声沟通：</b> 与病人、家属、医生沟通时声音控制在最小范围。	放任其他旅客围观、拍照，大声讨论病情。
共情与安抚	<b>肢体接触：</b> 在合适情况下，轻握病人或家属的手，传递力量。 <b>持续沟通：</b> 不断向家属通报“我们正在做什么”	忽视家属情绪，只关注病人；对周围旅客不闻不问。

	，让其感到被重视。	
权威沟通	对周围旅客：使用“请”、“感谢配合”等礼貌但坚定的话语维持秩序。	用命令式的、不礼貌的语气要求其他旅客。

#### 2.2.4: 特殊情景礼仪运用自查表（学生现场模拟使用）

学生姓名：     欧歪                          模拟情景：     现场问询服务礼仪    

模拟日期：     10.16    

请根据你的实际表现，在对应的框内打勾（√）

序号	自查项目	完成情况
1	情绪管理：我是否在整个过程中保持了冷静和镇定？	<input type="checkbox"/> √优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 需改进
2	第一反应：我的第一句话是否是道歉或共情（如“您先别急”），而非辩解或拒绝？	<input checked="" type="checkbox"/> √是 <input type="checkbox"/> 否
3	倾听能力：我是否耐心听完了对方的诉求，没有中途打断？	<input checked="" type="checkbox"/> √是 <input type="checkbox"/> 否
4	语言表达：我的解释是否清晰、准确？是否使用了“请”、“您”、“谢谢”等敬语？	<input type="checkbox"/> √优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 需改进
5	解决方案：我是否为旅客提供了至少一种明确的解决方案或下一步行动指南？	<input type="checkbox"/> √是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
6	身体语言：我的表情是否真诚（微笑/关切）？手势指引是否规范、优雅？	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> √良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 需改进
7	团队协作：在需要时，我是否及时、有效地向同事或上级求助？	<input type="checkbox"/> √是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
8	隐私与尊严：我是否注意保护旅客隐私，避免了让旅客感到难堪或被围观？	<input checked="" type="checkbox"/> √是 <input type="checkbox"/> 否

本次模拟中，我做得最好的一点是：

情绪没有被旅客的焦虑带动，始终保持冷静，且主动保护旅客隐私

下次模拟，我一定要改进的一点是：

开证明的具体流程不够熟悉，下次需提前记清“证明所需材料”，避免求助时耽误时间。

#### 2.2.5: 特殊情景礼仪运用个人成长评价表（教师/企业导师/同学评估使用）

学生姓名：     欧歪                          模拟情景：     现场问询服务礼仪    

评价日期：     10.16    

评价维度	评分标准（5分制）	自评	他评	教师评	企业评	具体反馈与改进建议（举例说明）
情绪管理与亲和力	1-情绪失控 2-略显紧张 3-基本镇定 4-沉着冷静 5-沉着且能有效安抚他人	4	4	4	4	在旅客抱怨时，能保持微笑并点头回应，很好。

沟通与共情能力	1-无共情 2-共情生硬 3-能表达理解 4-共情自然 5-共情深刻，能引导旅客情绪	3	4	3	4	“我理解您很着急”这句话说得非常真诚。
专业知识与执行力	1-知识错误 2-知识模糊 3-准确但生硬 4-准确且流畅 5-准确、流畅并能主动提供额外信息	3	4	3	3	对行李规定的解释准确。但可补充一句：“我帮您查一下最快能改签的航班”，会更显主动。
问题解决与主动性	1-无作为 2-被动响应 3-能执行指令 4-主动提供1个方案 5-主动提供多个优选方案	4	4	4	4	想到了开具证明的方案，很好！若能同时告知旅客开具证明所需时间和地点，就更周全了。
职业形象与举止	1-仪态失当 2-仪态不稳 3-仪态规范 4-举止优雅 5-举止优雅且能增强旅客信任感	3	4	4	4	双手递接证件的行为非常标准。指引方向时，手掌可更并拢一些，手臂伸直，会显得更专业。
团队协作与应变	1-忽视团队 2-需提示才协作 3-能有效求助 4-主动协作 5-能预见问题并协调资源	2	3	2	2	下次可通过对讲机低声呼叫，避免引起其他旅客不必要的关注。

**综合评分：3**

**本次模拟亮点：**情绪管理、共情沟通、隐私保护表现突出，已具备问询岗位基础服务素养

**核心成长建议：**1. 强化“服务规定 + 解决方案 + 耗时”的同步传递，提升信息完整性；2. 优化团队沟通方式（如对讲机使用），贴合真实岗位场景

## 2.3中英文双语服务礼仪展示

### 2.3.1机上广播情景

中文广播词	英文广播词	视频二维码
“尊敬的旅客朋友们，大家好！欢迎乘坐XX航空公司航班，本次航班目的地是北京，预计飞行时间为两小时三十分。请您系好安全带，调直座椅靠背，收起小桌板。我们将为您提供餐食和饮料服务，稍后乘务员将为您发放餐单。感谢您的配合，祝您旅途愉快！”	“Ladies and gentlemen, welcome aboard XX Airlines. Our flight destination is Beijing, with an estimated flight time of two hours and thirty minutes. Please fasten your seatbelt, adjust your seatback to the upright position,	

	<p>and stow your tray table. We will be providing meal and beverage service shortly, and our flight attendants will distribute the menu. Thank you for your cooperation, and we wish you a pleasant journey!”</p>	
<p>拍摄说明： 1. 穿着职业装，保持仪容整洁； 2. 使用清晰、自然的语音语调； 3. 配合适当的表情和手势。</p>		

### 2.3.2 餐饮问询情景

中文广播词	英文广播词	视频二维码
<p>乘务员：“您好，我们今天有鸡肉米饭和牛肉面条两种主食，请问您需要哪一种？”</p> <p>旅客：“我要鸡肉米饭，谢谢。”</p> <p>乘务员：“好的，这是您的餐食，请慢用。需要饮料吗？”</p>	<p>乘务员：“Hello, we have chicken with rice and beef with noodles today. Which one would you prefer?”</p> <p>旅客：“I’ ll have the chicken with rice, thank you.”</p> <p>乘务员：“Certainly, here is your meal. Enjoy! Would you like something to drink?”</p>	
<p>拍摄说明： 1. 穿着职业装，保持仪容整洁； 2. 递送餐食时保持托盘平稳，手势规范； 3. 语气亲切，眼神与旅客自然交流，全程保持微笑。</p>		

### 2.3.3 双语服务礼仪运用自查

检查项目	中文标准 <input type="checkbox"/> /未达标 <input type="checkbox"/>	英文标准 <input checked="" type="checkbox"/> /未达标 <input type="checkbox"/>	总体自评	同伴互评	教师评价
1. 基础问候用语	<input type="checkbox"/> √准确使用“您好”“欢迎登机”等中文敬	<input checked="" type="checkbox"/> √准确使用“Good morning/afternoon” “Welcome			中文问候亲切，英文问候重音标准；建议英文





	语，语气温和	aboard”等英文问候，发音清晰。			增加 “Have a nice flight”（祝您旅途愉快），丰富结尾语
2. 核心服务用语	<input type="checkbox"/> √ 餐饮/指引等场景用词规范（如“请问需要饮品吗？”“这边请”）	<input checked="" type="checkbox"/> √ 服务场景用词准确（如“Would you like a drink?”“This way, please”），语法正确	★★★★★	★★★★★	核心服务用语中英对应准确；建议餐饮问询时英文增加“we have coffee, tea and juice”（我们有咖啡、茶和果汁），提供更多选择
3. 应急/致歉用语	<input checked="" type="checkbox"/> √ 致歉/安抚用词恰当（如“非常抱歉”“请您稍等”），态度诚恳	<input checked="" type="checkbox"/> √ 致歉/安抚表达得体（如“I’m sorry for the inconvenience”“Please wait a moment”），语气真诚	★★★★★	★★★★★	致歉用语中英语气一致，均显诚恳；建议应急时英文增加“we’re handling it right away”（我们正在立即处理），传递紧迫感
4. 双语切换流畅度	<input checked="" type="checkbox"/> √ 中英文转换自然，无卡顿或用词混淆	<input checked="" type="checkbox"/> √ 切换时逻辑连贯，符合场景需求（如先中文后英文重复关键信息）	★★★★★	★★★★★	双语切换流畅自然，关键信息重复到位；建议避免“中文+英文单词”混杂（如“请出示boarding pass”），保持句式完整
5. 礼仪动作配合	<input checked="" type="checkbox"/> √ 说话时配合标准手势（掌心向上指引）、微笑自然	<input checked="" type="checkbox"/> √ 英文表达时眼神专注，手势与语言同步（如指引时说“Here you are”配合递接动作）	★★★★★	★★★★★	语言与礼仪动作同步度高；建议英文沟通时，手势幅度可略小（符合国际服务习惯），更显

					专业
填写说明： 1. □请勾选达标项（√），未达标留空； 2. 自评：由本人根据本周表现涂星（1-5颗）； 3. 同伴互评：同学之间根据观察按每周表现涂星（1-5颗）； 4. 教师评价：周末由教师填写评语。					

### 2.3.4 双语服务礼仪运用个人成长评价

对比维度	学前VS学后表现对比	成长评分			
		自评	他评	教师评	企业评
发音准确性	前：中文发音模糊/英文重音错误； 后：中文吐字清晰/英文发音标准，符合航空服务语调	4星	4星	4星	4星
用语规范性	前：中英文用词错误； 后：术语使用准确	4星	4星	4星	4星
场景话术适配度	前：通用话术套用所有场景； 后：根据场景调整	4星	4星	4星	4星
双语切换流畅度	前：中英文混杂、卡顿； 后：切换自然，逻辑连贯	4星	4星	4星	4星
礼仪动作融合度	前：语言与手势/微笑脱节； 后：双语表达时配合标准手势、眼神交流	4星	4星	4星	4星
填写说明： 1. 评分标准：1星=无进步，2星=略有进步，3星=明显进步，4星=较好达标，5星=优秀达标； 2. 自评/他评需结合日常自查记录与模拟服务视频； 3. 教师评/企业评需参考双语场景考核表现，重点标注“发音/用词/场景适配”的具体改进点。					

## 模块三 沟通与应变训练场

### 3.1 沟通案例库

案例卡	
案例情境1	电话问询岗位服务礼仪（失物招领）
我的应对策略（事前）	我计划首先了解处理流程，然后准备沟通话术。
实战演练/复盘后（事后）	我意识到，最重要的是要有共情能力。如果我当时能站在旅客角度安慰他，效果可能会更好。
感悟	真正的沟通礼仪，是倾听。

案例卡
-----

案例情境2	值机岗位服务礼仪（老年旅客）
我的应对策略（事前）	我计划首先做好上岗前准备，然后尽可能多地帮助老年旅客。
实战演练/复盘后（事后）	我意识到，最重要的是要多复述，强调关键。如果我当时能正对老年人再耐心细致，效果可能会更好。
感悟	真正的沟通礼仪，是复述确认。

案例卡	
案例情境3	安检岗位服务礼仪（特殊物品）
我的应对策略（事前）	我计划首先准备好安检仪器，然后调整姿态。
实战演练/复盘后（事后）	我意识到，最重要的是要有耐心和温和的语气。如果我当时能转换语言表达，效果可能会更好。
感悟	真正的沟通礼仪，是传递温暖服务。

### 3.2沟通情景运用

#### 3.2.1 “沟通与应变”情景模拟任务书

**课程目标：**通过模拟真实岗位中常见的沟通挑战，提升学生的共情沟通、信息核实、主动服务与灵活应变能力。

**任务形式：**3人一组，分角色扮演，用手机等设备录制模拟过程（约5-8分钟/情景）。

**成果提交：**每组提交3个情景的模拟视频，及每位成员填写的《自查表》。

#### 沟通情景案例

**情景一：安抚焦虑的旅客（核心技能：共情与安抚）**

**背景：**一位旅客在登机口询问航班是否准点，他需要转乘一个间隔时间很短的国际航班，情绪非常焦虑。

**角色：**

**A（地服人员）：**你无法控制航班是否延误，但需要管理旅客情绪并提供有效帮助。

**B（旅客）：**你非常焦虑，不停地看表，言语中充满担心和质疑。（“如果赶不上我就完了！你们必须保证准点！”）

**C（观察员/拍摄者）：**负责录制视频，并在模拟结束后提供反馈。

### 情景二：解释模糊的规定（核心技能：信息核实与清晰表达）

**背景：**一位旅客携带一件尺寸处于规定临界值的行李（如19.8寸，规定20寸以内可登机），在登机口被拦下，认为工作人员故意刁难。

**角色：**

**A（登机口工作人员）：**你需要执行规定，但旅客情绪激动，认为你死板。

**B（旅客）：**你认为自己的箱子绝对没问题，以前都这么带的，感觉被针对了，很生气。

**C（观察员/拍摄者）：**负责录制，并观察A的解释是否清晰、有据。

### 情景三：应对意外的请求（核心技能：主动服务与灵活应变）

**背景：**一位旅客在飞机平稳后，提出需要一杯热水服药，但此时客舱服务尚未开始，餐车被卡在通道。

**角色：**

**A（乘务员）：**你正在为服务做准备，收到此请求。需要在不违反安全规定的前提下，尽快满足旅客需求。

**B（旅客）：**你身体不适，急需服药，语气可能因不适而显得急促。

**C（观察员/拍摄者）：**录制并关注A的解决方案是否灵活、高效。

### 3.2.2 沟通应变情景模拟自查表（学生用）

学生姓名：\_\_\_欧歪\_\_\_ 模拟情景：\_\_\_值机岗位服务礼仪\_\_\_

—

完成日期：\_\_\_11.20\_\_\_

请在你认为做到的项目后打勾（√），并写下简单证据（如：我说了哪句话）

关键沟通技巧	我做到了吗？	我的表现证据（我的话/我的动作）
1. 倾听与共情： 没有打断，并用语言/点头表示理解	<input checked="" type="checkbox"/> √	我说了：“我看您很着急赶后续航班，我们先一起查一下这趟航班的准点情况，再想办法，您别慌”，同时点头回应旅客的抱怨
2. 情绪管理： 我的语气和表情始终保持冷静	<input checked="" type="checkbox"/> √	即使旅客说“你们必须保证准点，不然我投诉”，

		我仍用平和语气说：“我非常理解您的担心，我们会尽力帮您协调”
3. 清晰确认： 我复述或确认了对方的问题/需求	<input checked="" type="checkbox"/> √	我复述了旅客需求：“您是担心这趟航班延误，赶不上 14:00 的国际航班，对吗？”
4. 提供方案： 我给出了1个以上的具体建议或下一步行动	<input checked="" type="checkbox"/> √	我提供了两个方案：“一是我帮您查后续航班的空余座位，若延误可改签到 13:00 的航班；二是您先登机，我帮您联系地面工作人员，落地后走急客通道”
5. 积极语言： 我多用“我们”“请”“可以”，少用“不行”“但是”	<input checked="" type="checkbox"/> √	我说“我们一起想办法”“麻烦您提供一下后续航班信息”“您看改签到 13:00 可以吗？”，没有说“不行”“但是”
本次模拟，我最满意的进步点是：能在旅客焦虑时，先共情再解决问题，而不是直接说“规定就是这样”，旅客（同伴）反馈“感觉被理解了”		
观看视频后，我发现可以改进的地方是：提供方案时，没有说清每个方案的风险（如“改签到 13:00 的航班，需要您登机后补差价”），下次需补充关键信息		

### 3.2.3 沟通与应变能力成长评价表（教师/评估者用）

被评价学生姓名：\_\_欧歪\_\_ 评价情景：\_\_值机岗位服务礼仪\_\_

评价人角色：教师 同伴 企业导师

评价日期：\_\_11.20\_\_

能力维度	评价标准与等级（1-5分）	得分	具体反馈与成长建议（请结合视频内容具体说明）
共情与安抚能力	1. 无共情 2. 有共情但生硬 3. 语言共情 4. 语言+表情共情 5. 能有效引导对方情绪	4	你在第 30 秒时说“我特别理解赶不上航班的焦虑，我之前也有过类似经历”，用自身经历拉近距离，共情效果极佳；建议下次可加入轻拍手臂（征得同意）的肢体安抚，增强效果
信息传达清晰度	1. 表述混乱 2. 能听懂 3. 清晰 4. 清晰且有条理（首先/其次） 5. 清晰有条理且易于接受	3	解释方案时用“首先/其次”分层：“首先帮您查准点情况，其次提供改签方案”，逻辑清晰；建议补充方案的“时间/成本”（如“改签需补 50 元差价，耗时 5 分钟”），信息更完整
主动性与解决力	1. 被动回应 2. 被动解决 3. 主动执行 4. 主动提供1个方案 5. 主动提供多个优选方案	3	主动提出“联系地面工作人员走急客通道”，超出基础服务范围，主动性优秀；建议提前

			记清“急客通道的申请流程”，避免需要时临时求助
职业形象与礼仪	1. 仪态失当 2. 仪态不稳 3. 仪态规范 4. 举止得体 5. 举止优雅增强信任感	4	全程保持“微笑+站姿挺拔”，即使低头查信息，也没有含胸驼背，职业形象佳；建议查信息时，对旅客说“麻烦您稍等1分钟，我马上查好”，避免让旅客等待时无回应
语言表达	1. 多禁忌语 2. 平淡 3. 使用敬语 4. 敬语+积极语言 5. 积极语言有效引导对话	4	用“我们一起解决”“您看这样可以吗”引导旅客参与决策，而非单向告知，语言引导力强；建议减少“可能”“大概”等模糊词汇（如“大概10分钟能查好”），用“10分钟内”更显专业
综合得分	4		
最具潜力之处（亮点）	共情能力与主动服务意识突出，能让旅客感受到“被重视”，具备优秀航空服务人员的核心素养		
最需改进之处	方案的“细节信息传递”（如成本、流程）不够完整，需加强“服务信息完整性”的训练		

### 3.2.4 任务执行流程建议：

1. 分组与准备：学生3人一组，抽取情景，阅读任务书并进行5-10分钟的剧本简单设计和分工。
2. 模拟与录制：开始模拟并录制视频。鼓励即兴发挥，不必完全照搬剧本。
3. 自查与复盘：每位学生观看自己组的视频，填写《自查表》。
4. 提交与评估：提交视频和《自查表》。教师或小组互换观看视频，填写《成长评价表》。
5. 反馈与提升：教师将评价表反馈给学生，学生根据反馈进行反思，明确下一个情景的改进目标。

## 模块四 团队协作礼仪镜

### 4.1 团队协作项目记录

团队协作项目记录表			
项目名称	我在团队中的角色	表现记录	照片粘贴区(或粘贴视频二维码链接)

值机服务礼仪 实训1	值机员	1. 负责核对旅客证件信息、办理登机牌；2. 发现旅客行李超规时，及时呼叫同伴（副值机员）协助称重；3. 实训结束后，主动整理柜台物料，帮同伴检查制服整洁度	
值机服务礼仪 实训2	值机员	1. 协助主值机员引导旅客排队，维持秩序；2. 帮旅客放置随身行李，主动询问“您的行李需要托运吗？”；3. 主值机员处理证件问题时，主动向后续旅客解释“麻烦您稍等，前面旅客需要补填信息，很快就好”	
安检服务礼仪 实训	开包检查员	1. 负责检查旅客随身行李中的特殊物品，用“麻烦您打开这个包，我们需要检查一下”引导；2. 发现“疑似违禁品”（模拟）时，及时呼叫安检员（同伴），不得擅自下结论；3. 检查完毕后，帮旅客整理行李，说“您的物品都在里面，请收好”	
客舱服务礼仪 实训1	客舱乘务员 （后舱）	1. 负责后舱 30 个座位的迎客引导，帮老年旅客调节座椅；2. 餐饮服务时，协助前舱乘务员（同伴）推餐车，递餐食时说“小心烫，请慢用”；3. 巡视客舱时，发现旅客水杯空了，主动询问“需要帮您加杯水吗？”	
客舱服务礼仪 实训2	客舱乘务员 （前舱）	1. 负责航前广播、餐饮服务流程把控；2. 发现旅客（同伴）面色苍白时，立即呼叫后舱乘务员拿温水，同时蹲下询问“您是不是不舒服，需要吸氧吗？”；3. 服务结束后，与同伴一起整理客舱，确保座椅归位、垃圾清理干净	

#### 4.2 团队协作月度自查

自查项目	9月	10月	11月	12月	1月	3月	4月	5月	6月
------	----	-----	-----	-----	----	----	----	----	----

1. 我做到了积极倾听，不随意打断同伴的发言。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我能清晰地表达自己的观点，并积极参与讨论。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我尊重不同的意见，能理性分析而非情绪化反对。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我主动承担了属于自己的那份任务和责任。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 当同伴遇到困难时，我愿意主动提供帮助和支持。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我能按时完成团队分配给自己的任务节点。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在团队中，我能保持积极、正向的情绪和态度。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我会真诚地赞美同伴的好的想法和贡献。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>本学期，我在团队协作中做得最好的一点是：</b>	有责任心，主动积极完成团队分配的任务；认可团队伙伴的付出与贡献。					协作更高效，更能理解不能的看法，并理性地对待。				
<b>下学期，我希望在团队协作中改进的一点是：</b>	更多表达自己的想法，并多倾听，让沟通更高效					担任负责人时，提高自己的统筹规划能力，考虑更全面。				

#### 4.3 团队协作个人成长评价

对比维度	评价标准说明	成长评分			
		自评	他评	教师评	企业评
角色担当能力	能明确并胜任自己在团队中的角色	5分	4分	4分	3分
沟通表达能力	能清晰、有条理地表达观点，并能有效倾听他人	5分	4分	4分	4分

责任履约能力	能按时、保质保量地完成自己分内的任务	5分	4分	4分	4分
冲突处理能力	在出现分歧时，能理性沟通，寻求共识，推动问题解决	4分	3分	4分	3分
互助支持精神	主动分享资源、知识，乐于并能够为同伴提供帮助	5分	5分	4分	4分
团队礼仪素养	遵守团队规则，尊重每一位成员，态度积极友善	5分	5分	4分	4分
综合得分均值	25分	29分	25分	24分	22分

## 模块五 个人评价与反馈

### 5.1二年级“五正”礼仪素养发展性评价表

评价维度	评价内容（细化）	第一学期	第二学期
正心	1. 尊重所有同学、老师及模拟旅客	★★★★★	★★★★★
	2. 真诚服务，富有同理心与耐心	★★★★★	★★★★★
	3. 主动维护团队和谐与公平	★★★★★	★★★★★
正形	1. 行走、站立姿态符合职业标准，持久稳定	★★★★★	★★★★★
	2. 手势规范、优雅、指引明确	★★★★★	★★★★★
	3. 蹲姿、拾物姿态得体	★★★★★	★★★★★



正容	1. 发型、妆容始终符合手册标准	★★★★★	★★★★★
	2. 制服整洁平整，饰品合规	★★★★★	★★★★★
	3. 精神面貌积极阳光	★★★★★	★★★★★
正言	1. 普通话/英文发音标准、清晰	★★★★★	★★★★★
	2. 服务用语规范、恰当使用敬语	★★★★★	★★★★★
	3. 沟通主动及时，能有效倾听与回应	★★★★★	★★★★★
正行	1. 能完整、流畅完成指定服务流程	★★★★★	★★★★★
	2. 能灵活运用礼仪知识处理突发情况	★★★★★	★★★★★
	3. 能将“德”与“技”自然融合于服务中	★★★★★	★★★★★

## 5.2 同学互评礼仪表现记录

被评价同学姓名：\_\_\_欧歪\_\_\_ 评价学年：\_\_\_2023\_\_\_ 至 \_\_\_2024\_\_\_ 学年

各位同学：请本着客观、公正、友善的原则，根据你平时的观察，为你的同学进行评价。请在符合的选项下打勾（√）。

评价维度	评价内容	总是如此 (5分)	经常如此 (4分)	有时如此 (3分)	很少如此 (2分)	从未见过 (1分)
------	------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

		)		)	)	
职业形象 (正容)	1. 在日常学习生活中,能始终保持制服整洁、发型妆容符合标准。	√				
	2. 言行举止端庄大方,有职业人的风范。		√			
团队协作 (正心)	3. 在小组活动中积极倾听他人意见,不随意打断别人。	√				
	4. 乐于分享自己的知识和技巧,主动帮助遇到困难的同学。		√			
	5. 能很好地完成自己承担的小组任务,责任心强。	√				
沟通交流 (正言)	6. 与同学沟通时总是使用“请”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语。	√				
	7. 能清晰、有条理地表达自己的观点,态度友善。		√			
仪态举止 (正形)	8. 在教室、走廊等公共场所,总能保持优雅的走姿、站姿和坐姿。		√			
	9. 手势规范得体,不指指点点,不勾肩搭背。	√				
综合印象	10. TA是我心中的(请勾选一项): <input checked="" type="checkbox"/> 微笑天使 <input checked="" type="checkbox"/> 仪态标兵 <input type="checkbox"/> 沟通达人 <input type="checkbox"/> 协作之星 <input type="checkbox"/> 礼仪模范					

我最欣赏TA的一点(举例说明): 随时随地都会保持良好的仪态,例如周末外出乘车,也会注意自己的坐姿。

我给TA的一个小建议: 分享自己想法时,可以更勇敢自信。

### 5.3 教师综合评价与指导建议

学生姓名: 欧歪 班级: \_\_\_\_\_

评价学年: 2023 至 2024 学年

评价维度	评价等级	具体表现述评 (请结合课堂、实训、考试等表现进行描述)	未来成长建议
专业技能掌握度(对应手册模块二)	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待提高	值机、安检、客舱服务三大核心流程操作娴熟精准,模拟舱实训中能独立高效完成全流程,动作规范度高,展现了扎实的技能基础。	关注服务流程中的细节
礼仪规范内化度(五正素养)	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待提高	“五正”素养表现突出,微笑真诚有感染力,仪态优雅持久。能将礼仪内核与专业技能自然融合,服务呈现具有美感。	注重在疲劳状态下的情绪与仪态管理
沟通与应变能力(对应手册模块三)	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待提高	在情景模拟中,共情沟通能力极佳,能迅速安抚旅客情绪。表达清晰有条理,面对突发状况能冷静分析并提出有效解决方案。	解决复杂问题的灵活、创新性需提升

评价维度	评价等级	具体表现述评 (请结合课堂、实训、考试等表现 进行描述)	未来成长建议
团队协作精神 (对应手册模 块四)	<input type="checkbox"/> √ 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待提高	在小组项目中主动分担任务，乐于助人，能巧妙化解组内分歧，推动团队高效达成目标。	可进一步发挥领导才能，与组员共同进步。
学习态度与韧性	<input type="checkbox"/> √ 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待提高	学习主动性极强，善于反思，每次实训后都能主动复盘改进。面对挑战性任务展现出不畏难、肯钻研的优秀品质。	鼓励将良好的学习习惯系统化、理论化。
职业发展潜力	<input type="checkbox"/> √ 潜力巨大 <input type="checkbox"/> 潜力良好 <input type="checkbox"/> 潜力一般 <input type="checkbox"/> 需努力挖掘	综合素质全面，对行业有高度认同感和热情，服务意识发自内心，已初步具备一名优秀航空服务人员的核心潜质。	建议利用假期争取地面服务岗位见习，提前感受真实工作节奏与压力，为实习和就业

#### 5.4 家长观察反馈表

尊敬的家长：感谢您一学年来对学校工作的支持！礼仪教育重在知行合一。恳请您根据孩子在家中的表现，协助我们完成此次评价。

学生姓名： 欧常贵 评价学年： 2023 至 2024 学年

观察维度	反馈内容	进步显著	有所进步	变化不大	有待加强
个人形象管理	1. 比以前更注重个人卫生和仪表整洁。	√			
家庭礼仪	2. 更主动地与家人问候、交流，礼貌用语（如“您好”、“请”、“谢谢”）使用频率增加。	√			
	3. 能主动承担力所能及的家务，责任感增强。		√		
情绪与沟通	4. 与家人沟通时更有耐心，能更好地控制自己的情绪。	√			
生活习惯	5. 作息、物品整理等更有条理。		√		
社会交往	6. 在家庭聚会或外出时，待客、做客的礼节有所提升。	√			

本学期，您觉得孩子在礼仪修养方面最让您惊喜的一个变化是（请具体描述）：

最让我们惊喜的，是孩子将“礼貌”真正内化成了骨子里的“体贴”。以前说“谢谢”可能只是习惯，现在她会在下班时主动接过我的包，并递上一杯水；餐桌上

会留意给长辈夹菜。这种变化不仅仅是规范的遵守，更是发自内心的共情与关爱，让我们真切感受到礼仪教育带给他的温暖人心的力量。

您希望孩子在未来可以继续努力或改进的方面是：

我们希望他能在未来继续提升在压力情境下的情绪稳定性。比如，当遇到计划外的突发状况或多任务处理时，能像平时一样保持从容不迫的风度和耐心。学会更好地管理自己的精力消耗，确保在任何时候都能展现出最专业的职业形象，这将让他未来的职业道路走得更稳、更远。

家长签名：欧常贵

日期：2024年6月26日

### 5.5 企业综合点评

学生姓名：欧歪

评价场合： 企业观摩  校园招聘  阶段性实习  综合实训

评价企业/导师：李清

行业核心素养	考核要点	等级评价	企业导师评语（请基于观察，给出具体、可操作的反馈）
职业认同感	对航空服务行业是否有向往、有敬畏、有热情？	<input checked="" type="checkbox"/> √优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不足	眼神中充满对行业的向往，服务时自然流露出的自豪感极具感染力。
服务意识	是否能主动发现需求？服务是否真诚、发自内心？	<input checked="" type="checkbox"/> √优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不足	能主动预判旅客需求，服务真诚不做作，展现了出色的主动性。
专业技能	操作流程是否熟练、规范？是否符合安全与效率标准？	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> √良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不足	流程熟练规范，但特情处置时可更果断，减少请示环节以提升效率。
职业稳定性	仪容、仪态、语言是否能在长时间、高强度工作中保持稳定输出？	<input checked="" type="checkbox"/> √优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不足	全程考核中微笑、仪态、语调保持稳定，展现了优秀的职业耐力。
应变与协作	面对突发情况或旅客抱怨，能否冷静应对？能否与同事高效协作？	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> √良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不足	沟通安抚能力佳。建议加强跨部门协作流程的模拟，提升大局观。
发展潜力	综合评估，该生是否是一名“好苗子”？	<input checked="" type="checkbox"/> √重点推荐 <input type="checkbox"/> 推荐	综合素质突出，是可塑性极强的“好苗子”，具备未来培养为骨干的潜质。

		<input type="checkbox"/> 试用观察	
		<input type="checkbox"/> 暂不推荐	

整体评价与录用建议：综合表现优异，高度契合我司服务理念，予以重点推荐，建议优先录用。

企业导师签名：李清

## 模块六 个人反思与总结

### 6.1 我的高光时刻

讲述一个本学期你最骄傲的、成功运用专业技能和礼仪解决问题的故事。（可包含：情境、任务、行动、结果）

**情境：**在一次模拟中转服务考核中，我扮演引导员，遇到一位首次乘机、听力不佳的老奶奶，她因找不到转机柜台而急得满头大汗，情绪非常焦虑。

**任务：**我需要在不耽误航班的前提下，安抚奶奶的情绪，并清晰引导她完成所有中转手续。

**行动：**我没有单纯用手指方向，而是立即蹲下身，与坐着的奶奶平视，用缓慢的语速和简单的手势向她说明。我全程挽着她的手臂，亲自引导她办理登机牌，并通过手势和书写的方式，与她孙子通电话确认接机细节。过程中，我始终保持微笑和耐心的目光接触。

**结果：**老奶奶紧绷的神情终于放松，紧紧握着我的手连声道谢，顺利登机。那一刻我深深感到，专业的价值不在于流程多熟练，而在于能用真诚的服务，为他人带来安心与温暖。这次经历让我无比骄傲。

### 6.2 我的成长与收获：

- ✓ 技能上：我掌握了完整的中英文客舱广播与送餐服务这项专业技能，并能让它看起来更优雅。
- ✓ 心态上：我变得更加从容与自信，不再害怕面对旅客的质疑和突发状况。
- ✓ 认知上：我真正理解了“礼仪”不再是表面的微笑，而是发自内心的尊重、共情与专业素养的自然流露。

### 6.3 给未来自己的一封信：

即将进入实习岗位，你对未来的自己有什么期待和提醒？请写下来。

亲爱的未来的我：

当你翻开这封信，想必已身处万米高空，真正成为了一名空中使者。希望你不要忘记第一次穿上制服时的敬畏与激动。请永远记得，你端起的不仅是餐盘，更是一份沉甸甸的责任；你绽放的微笑，应是驱散旅客旅途疲惫的阳光。提醒你，无论飞行多久，都不要让服务变成机械的流程。请保持学习的热情，用心去倾听每一位旅客的需求，用专业去守护每一次起落安妥。愿你能始终眼里有光，心中有爱，用最好的姿态，守护这片蓝天。  
加油！

—— 永远相信你的，现在的我

### 第三册：发展一匠心、引领、塑品

#### 模块一： 成长总览

#### 1.1 前两年礼仪成长全景回顾

##### 1.1.1 成长自评表

评价维度		两年前 VS 两年后	成长评分			
			自评	他评	教师评	企业评
仪容仪表	正容	发型散乱， 衣服皱褶、 妆容脏、乱	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
		↓ 盘发标准， 衣服平整、 干净、妆容 干净、自然				
形体仪态	正形	晃动、歪 斜、不自然	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
		↓ 自信、大 方、标准				
表情管理	正心	僵硬	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
		↓ 自然、大 方、亲切				

语言沟通	正言	逻辑乱、语言组织差、表达不清晰 ↓ 称呼恰当、倾听专注、表达清晰	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	正心 正行	礼仪执行力、礼仪主动性差 ↓ 礼仪意识强、主动传递礼仪知识与价值	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<p>填写说明：            评分标准：1星（无进步）、2星（略有进步）、3星（明显进步）、4星（较好达标）、5星（优秀达标）；            2. <b>自评</b>：结合自身训练感受与前后对比评分；            3. <b>他评</b>：由同伴根据日常训练观察（如小组互动、模拟服务场景）评分；            4. <b>教师评</b>：结合训练打卡、阶段照片及礼仪考核表现评分，评分后可补充具体改进建议。            5. <b>企业评</b>：结合整体表现评分。</p>						

## 1.2 职业礼仪能力目标

### 1.2.1 个人职业礼仪能力目标

能力维度	我的目标 (请在每个维度下，选择你想达成的目标)	<input checked="" type="checkbox"/>
一、职业形象塑造	1、我能快速完成发型和妆容的修饰，达到行业标准。	<input checked="" type="checkbox"/>
	2、我能贴合职业场景，快速搭配好着装，做到整洁无污渍破损，配饰简约适度	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. 我能站立挺直、坐姿端正，行走稳健，	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. 我会手势自然规范，表情亲切、眼神专注	<input checked="" type="checkbox"/>
	1. 我能熟练掌握“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明用语。	<input checked="" type="checkbox"/>

二、沟通与表达	2. 我能做到主动问候老师和同学。	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. 我能认真倾听他人说话的习惯。	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. 我能敏锐察觉自身及他人情绪，有效调节负面情绪（遇冲突、压力时，保持冷静，用积极方式化解）	<input type="checkbox"/>
三、职业素养礼仪	1. 我能提前规划准备，准时参与、履约，合理安排时间进度，不拖延关键任务	<input type="checkbox"/>
	2. 我能不随意谈论、泄露他人隐私，资料妥善保管，对外交流谨守保密边界	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. 我能向需要帮助的同学主动提供协助，服务过程耐心、热情，注重与同学间的关系维护	<input checked="" type="checkbox"/>

### 1.3 职场礼仪竞争力提升规划

#### 1.3.1 自我能力提升规划表

#### 模块二 跨场景礼仪整合应用

阶段	时间	我要达成的小目标	我每天 / 每周要做的小事	我怎么知道自己进步了？（即时反馈）
第一阶段： 入门练手期	1-2 个月 每周抽 3-4 天练	熟练掌握基本礼仪规范，姿态标准，微笑自然	每次花 5-10 分钟时间练习站姿和微笑	穿衣好看了，人更自信了
第二阶段： 实战闯关期	3-8 个月 每天坚持 1-2 小时	能在不同的社交场景中熟练运用礼仪	每天选择一个礼仪点（如握手、递物）进行 10 分钟实操练习。每周参加一次班级或者校园活动	活动中他人对自己礼仪表现的认可（如微笑称赞、主动模仿等）
第三阶段： 习惯养成期	9-12 个月 每天坚持 15-20 分钟	形成礼仪习惯，能在各种场合自然展现优雅得体的礼仪素养。	每天用 15 分钟回顾当天礼仪表现并做简短记录。参与学校礼仪活动	自己在无意识中能自然做出礼仪动作。同学主动向自己请教礼仪问题。

#### 2.1 航空+旅游全流程礼仪串联模拟记录

阶段	具体岗位	评价标准	完成度
----	------	------	-----

			自评	他评
一、出发前	线上咨询	沟通清晰、信息准确、耐心引导	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标
二、值机与候机	机场柜台、安检、贵宾室	主动问候、高效办理、尊重隐私、保持环境安静	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标
三、登机与飞行	登机口、客舱内	微笑迎宾、主动协助、细微服务、尊重乘客空间	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标
四、抵达与中转	入境检查、行李提取、中转柜台	专业指引、耐心等待、解决问题	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标
五、旅游与住宿	酒店、景区、交通	文化尊重、遵守秩序、保护环境、得体着装	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标
六、返程与反馈	送机、离境、后续跟进	真诚送别、感谢选择、期待再见	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标

### 2.1.1航空+旅游全流程礼仪串联模拟记录自评表

### 2.2大型活动（展会、赛事）礼仪服务实践

#### 2.2.1大型活动礼仪实践成长评价表

评价维度	具体评价指标	成长评分			改进建议
		自评	他评	教师评	
仪容仪表	发型、妆容整洁、得体，符合活动要求	★★★★★	★★★★★	★★★★★	仪容仪表规范，部分细节需注意（衣服皱褶等）
	制服/着装平整、干净、合身，饰品简洁	★★★★★	★★★★★	★★★★★	



行为举止	站姿、坐姿、走姿、蹲姿优雅规范	★★★★★	★★★★★	★★★★★	姿态端正，但偶尔有小动作，需多加练习调整。
	姿态挺拔，精神饱满，微笑自然	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
沟通表达	口齿清晰，音量适中，语速平稳	★★★★★	★★★★★	★★★★★	整体表达较好，在部分用词稍有不恰当，需多加练习措辞
	倾听耐心，能准确理解他人需求	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
	能进行简单清晰的活动介绍和路线指引	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
	用语礼貌、规范（请、谢谢、您好等）	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
专业与执行力	准时到岗，恪尽职守，有责任心	★★★★★	★★★★★	★★★★★	执行力强，准备充分，但在处理紧急情况下稍有欠缺。需多加强对应急事情的案例分析，增加自己的应急反应能力。
	团队协作意识强，能主动补位	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
	面对突发情况能保持冷静，并寻求正确帮助	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
加分项	主动提供超值服务，获得好评灵活机智	★★★★★	★★★★★	★★★★★	无
	成功处理棘手问题	★★★★★	★★★★★	★★★★★	

操作说明：

1. 评分标准：☆（无进步）、☆☆（略有进步）、☆☆☆（明显进步）、☆☆☆☆（较好达标）、☆☆☆☆☆（优秀达标）
2. 自评：结合自身沟通实践感受与前后表现对比评分
3. 他评：由同事根据日常工作沟通场景（如项目讨论、跨部门协作等）观察评分
4. 教师评：结合工作沟通任务完成情况、礼仪规范表现等评分，评分后可补充具体改进建议

### 模块三：职业礼仪素养塑造

#### 3.1 求职面试礼仪准备记录

##### 3.1.1 面试礼仪自检表

检查类别	具体礼仪要点	完成 (√)	待改进 (×)
简历礼仪准备	1. 简历排版整洁，无错别字、涂改痕迹	√	
	2. 简历内容真实，重点突出（与岗位匹配）	√	
	3. 简历载体规范（用质感好的 A4 纸打印）	√	
	4. 简历携带方式得体（用文件袋 / 文件夹装）	√	
面试表现准备	1. 着装符合岗位要求（整洁、得体）	√	
	2. 仪容整洁（发型利落、妆容淡雅）	√	
	3. 开场礼仪（主动问好、递简历姿势正确）	√	
	4. 沟通礼仪（眼神专注、不中断发言）		×
	5. 应答礼仪（回答专业、体现礼仪意识）		×
	6. 离场礼仪（主动致谢、整理座椅）	√	

整体准备复盘	1. 提前模拟面试（至少 1 次）	√	
	2. 时间规划（提前 15-30 分钟到面试地点）	√	

### 3.1.2 面试模拟表

面试模拟准备	维度	自我评价	教师评价	
面试前准备	简历针对性	<input type="checkbox"/> 优秀（完全匹配岗位需求） <input checked="" type="checkbox"/> 良好（基本匹配，有 1-2 处可优化） <input type="checkbox"/> 一般（匹配度低，需大幅调整）	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	
	着装形象	<input checked="" type="checkbox"/> 符合岗位要求 <input type="checkbox"/> 基本符合，细节需改进 <input type="checkbox"/> 不符合，需重新准备	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	
	公司 / 岗位调研：	<input type="checkbox"/> 充分（掌握核心业务及岗位职责） <input checked="" type="checkbox"/> 一般（了解基本信息） <input type="checkbox"/> 不足（缺乏调研）	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	
面试中表现记录	行为礼仪：	<input checked="" type="checkbox"/> 准时到场 <input checked="" type="checkbox"/> 敲门入场 <input checked="" type="checkbox"/> 站姿 / 坐姿得体 <input type="checkbox"/> 眼神交流自然 <input checked="" type="checkbox"/> 小动作控制	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	
	良好沟通礼仪	<input checked="" type="checkbox"/> 问好主动礼貌 <input checked="" type="checkbox"/> 自我介绍简洁准确 <input type="checkbox"/> 回答逻辑清晰 <input checked="" type="checkbox"/> 不中断他人 <input checked="" type="checkbox"/> 提问恰当	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	
	重点问题回答情况	1. 请介绍一下你自己：	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进
		2. 你为什么选择我们公司：	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进
		3. 你最大的优势是什么	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 待改进

		:	
面试后跟进	跟进内容评价	<input type="checkbox"/> 规范得体 <input checked="" type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 需优化	

### 3.1.3 面试成长评价记录

对比维度	学前VS学后对比	成长评分		
		自评	他评	教师评
自我介绍	僵硬、逻辑混乱 ↓ 流畅、重点突出、逻辑清晰	★★★★★	★★★★★	整体表现良好，在语言表达上面注意措辞。
问题回答	思路窄、表达不清楚 ↓ 角度多元、表达有条理	★★★★★	★★★★★	在回答问题时较为常规，注意回答问题的技巧，以及逻辑性。
应变能力	慌张、无措 ↓ 冷静、灵活应对	★★★★★	★★★★★	在反应能力上稍有欠缺，思考时间不宜太久。
肢体语言	僵硬、不自然 ↓ 自然、大方、有亲和力	★★★★★	★★★★★	大部分挺好，偶尔会有一些小动作流出，需多对镜子练习几次。
整体气质	紧张、畏缩 ↓ 从容、自信、有感染力	★★★★★	★★★★★	整体气质佳，礼仪姿态和表情配合好。感染力强。

### 3.2 职场沟通（上下级、同事）礼仪实践

#### 3.2.1 职场沟通礼仪实践成长评价表

对比维度	学前 VS 学后	成长评分			改进建议
		自评	他评	教师评	
沟通语速节奏	过快/过慢，影响信息传递 ↓ 适中平稳，清晰传达内容	★★★★★	★★★★★	★★★★★	无



语言规范度	表述口语化、有不当措辞 ↓ 简洁专业、礼貌得体	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	语言表达能力欠缺，需多加加强语言练习。
倾听专注度	打断他人、分心走神 ↓ 耐心倾听、适时回应	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	无
情绪把控力	遇分歧易急躁、情绪化 ↓ 冷静理性，平和沟通	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	对于表情管理欠缺，多对镜练习表情管理
跨级沟通礼仪	拘谨/随意，不知分寸 ↓ 尊重得体，符合职场层级	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	动作稍有拘谨，需多与人交流练习。
<p>1、评分标准：☆（无进步）、☆☆（略有进步）、☆☆☆（明显进步）、☆☆☆☆（较好达标）、☆☆☆☆☆（优秀达标）</p> <p>2、自评：结合自身沟通实践感受与前后表现对比评分</p> <p>3、他评：由同事根据日常工作沟通场景（如项目讨论、跨部门协作等）观察评分</p> <p>4、教师评：结合工作沟通任务完成情况、礼仪规范表现等评分，评分后可补充具体改进建议</p>					

### 3.3 职业形象长期管理计划

#### 3.3.1 每日职业形象打卡表

日期 (三年)	着装规范(是否符合职场着装要求)	妆容得体(妆容自然、整洁)	仪态端正(站姿、坐姿等符合职业仪态)	配饰适宜(配饰简约、与职业形象适配)	总体自评 (1-5星)	同伴评价(1-5星)	教师评价
------------	------------------	---------------	--------------------	--------------------	----------------	------------	------



第一年	第一阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第二阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第三阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星
	第四阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星
第二年	第一阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第二阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第三阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第四阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星
第三年	第一阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	4星
	第二阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星
	第三阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星
	第四阶段	√/ ×	√/×	√/×	√/×	★★★★★	★★★★★	5星

**1. 着装规范:** 遵循所在职业领域着装要求, 正式场合着正装, 商务休闲场合服装整洁、得体, 避免过于随意或夸张服饰。

**2. 妆容得体:** 职场妆容以自然、清新、整洁为主, 面部干净, 底妆均匀, 根据职业性质适度化眼妆、唇妆等, 展现专业精神面貌。

**3. 仪态端正:** 站姿挺拔, 挺胸抬头, 双肩放松; 坐姿端正, 不弯腰驼背、跷二郎腿; 行走时步伐稳健、姿态优雅, 体现职业素养。

**4. 配饰适宜:** 配饰简约、低调, 与整体职业形象协调, 如职场常用简约项链、耳钉, 避免过于华丽、夸张或影响工作的配饰。

**填写说明：**

1. 符合标准项勾选“√”，未达标留空；
2. 自评：本人依据当日职业形象呈现，从1 - 5星（1星为最差，5星为最佳）进行评价；
3. 同伴互评：同学/同事间观察，按上述星级标准评价；
4. 教师评价：每日结束后，由教师针对当日职业形象表现，给出简洁评语，如“着装规范，仪态需更挺拔”等。

## 模块四 个人服务风格塑造

### 4.1 个人服务风格展示

#### 4.1.1 个人服务风格测评表

评价维度	具体表现描述	成长评分		
		自评	他评	导师评
一、情感温度	微笑自然真诚	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	眼神专注有光	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	能传递温暖与关怀	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	让旅客感到被欢迎	★★★★★	★★★★★	★★★★★
二、专业精准	操作流程规范标准	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	语言专业准确	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	时间把握得当	★★★★★	★★★★★	★★★★★
	细节无误	★★★★★	★★★★★	★★★★★
三、主动关怀	能敏锐观察旅客需求（如阅读灯、毛毯）	★★★★★	★★★★★	★★★★★



	主动上前提供帮助	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
四、沟通协调	表达清晰、耐心倾听	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	能有效化解小摩擦	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	与团队配合默契	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
五、应变风格	遇事不慌，沉着冷静	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	能积极寻找解决方法	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	及时上报	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
六、个性特色	在标准之上，形成个人独特魅力（如：用幽默化解尴尬、记住常客喜好等）	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
综合服务风格定位（导师填写）根据以上评价，该同学目前呈现出： <input type="checkbox"/> 温暖亲切型 <input type="checkbox"/> 干练效率型 <input type="checkbox"/> 沉稳可靠型 <input type="checkbox"/> 阳光活力型 <input type="checkbox"/> 综合发展型 导师综合建议（导师填写）针对性的发展建议：				

## 4.2 品牌形象大使模拟

### 4.2.1 品牌形象大使模拟测评表

评价维度	评价指标	成长评价			改进建议
		自评	他评	教师评	
仪容仪表	发型、妆容整洁、得体，符合形象要求	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	无
	制服/着装平整、干净、合身，饰品简洁	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
行为	站姿、走姿、	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	偶有小动作，需



举止	鞠躬、指引手势优雅规范				多对镜练习姿态。
	站姿、走姿、鞠躬、指引手势优雅规范	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
沟通表达	广播词：发音标准、语调柔和、流畅富有感染力	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	对服务用语的表达能力有点欠缺，多加练习，增强语言表达能力。
	情景对话：用语符合航司规定，体现品牌个性	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
	倾听与回应：耐心倾听，回答精准，体现共情能力	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
服务理念	能准确阐述该航司的服务理念和文化	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	服务表现良好，危机回应可更主动，建议多观察高分案例，精进细节。
	行为体现：在模拟服务中，行为能自然体	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	

	现其理念 (如: 东方航空“精准、精致、精细”)				
--	-----------------------------	--	--	--	--

#### 4.3 服务案例深度反思报告

##### 4.3.1 服务案例深度反思报告表

反思人/部门	欧歪/话务部	客户信息	李先生	案例发生时间	2025年7月
服务渠道	电话	服务业务	电话问询	案例地点	话务中心
案例主题	话务沟通				
案例详情	2023年7月10日上午,李先生致电南航话务中心,询问自己乘坐的航班具体起飞时间,明确表达自己可能会迟到或误机,话务员接到信息后并没有采取任何补救办法帮助李先生挽救损失,因此最终李先生到达机场时,被告知特价机票无法退票和改签,最终李先生投诉。				
最终结果	最终协商支付票面30%的改签手续费				
客户反馈	李先生在机场因机票原因滞留3小时,很费力、费时				
直接原因分析	话务员未及时将李先生可能误机的信息上报,且未进行任何预案,导致与旅客沟通失败				
深层根本原因	流程层面:未按照误机流程进行有效处理				
	人员/培训层面:在新员工培训中缺乏反馈与及时交流				
	工具/系统层面:话务员在接听电话时,未及时转接误机处理				
	政策/规则层面:对于旅客购买特价机票误机的价格及登机时限应与民航局规定为准				
经验教训	部门之间交流需要更加紧密,将旅客信息共享和及时更新;对于误机后旅客情绪的安抚最核心的是帮助其快速解决问题				
改进措施	设立误机专线,专注解决旅客改签、退票问题,最大限度给予旅客				

	优质高效的服务	
根本解决方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 强化新员工反馈机制，及时掌握新员工工作困扰；</li> <li>2. 设立误机专线高效解决改签、退票问题；</li> <li>3. 设立旅客情绪缓解流程，营造轻松愉悦的环境</li> </ol>	
综合评价等级	优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 待改进 <input type="checkbox"/>	
针对性指导建议	需巩固的礼仪要点：	双向沟通能力、话务沟通技巧
	下一阶段提升方向： (如灵活应变、职场沟通礼仪)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迅速帮助旅客解决问题的能力；</li> <li>2. 关注旅客动态，及时更新系统消息</li> </ol>
	实践建议： (如多模拟服务场景、加强同伴互评)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 强化训练突发情况处理；</li> <li>2. 强化训练情绪疏导；</li> <li>3. 强化训练团队协作。</li> </ol>

### 模块五：个人评价与反馈

#### 5.1 职场礼仪素养评分表

评价维度	评价标准	自评得分 (1—5分)	评分说明
职场形象 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 着装贴合职场风格（正式场合着正装，商务休闲场合得体协调）；</li> <li>2. 发型整洁干练（无杂乱、怪异造型）；</li> <li>3. 妆容/面容清爽（男性面部整洁，女性妆容简约自然）；</li> <li>4. 配饰简约合规（无夸张、违规饰品）；</li> <li>5. 整体形象展现专业、自信气质。</li> </ol>	18分	达标项：1、2、3、4；5项扣2分（自信缺乏）
面试礼仪 (20分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 简历制作简洁清晰（内容突出优势，排版规整）；</li> <li>2. 面试守时（提前到达或准时参与，备齐材料）；</li> </ol>	16分	达标项：1、2、4、5；3项扣4分



	<p>3. 自我介绍精准（突出能力与岗位适配，1 - 2分钟清晰表述）；</p> <p>4. 回答问题逻辑清晰（有条理，结合实例）；</p> <p>5. 离场礼貌得体（感谢面试官，有序收尾）。</p>		（介绍时口语化词太多）
大型场合礼仪	<p>1. 活动前准备充分（了解流程、着装适配场合）；</p> <p>2. 就座/站位规范（遵循活动安排，不随意僭越）；</p> <p>3. 互动得体（发言简洁有价值，鼓掌、交流符合氛围）；4. 离场有序（不提前离场，遵循引导）；</p> <p>5. 维护场合秩序（不大声喧哗、随意走动）。</p>	18分	达标项：2、3、4、5；1项扣2分（流程准备不充分）
职场沟通礼仪（20分）	<p>1. 常用职场礼貌语熟练（“请、谢谢、劳驾”等自然运用）；2. 倾听专注（不打断，适适用眼神、点头回应）；</p> <p>2. 称呼准确（依职级、岗位恰当称呼）；</p> <p>3. 表达清晰（条理分明，语气温和专业）；</p> <p>5. 跨文化/跨部门沟通适配（尊重差异，调整沟通方式）。</p>	18分	达标项：1、2、3、4；5项扣2分（沟通方式欠缺，有待提高）
综合素养（20分）	<p>1. 日常礼仪执行稳定（不同场景礼仪表现一致）；</p> <p>2. 礼仪习惯养成（无需他人提醒，自然践行）；</p> <p>3. 礼仪问题改进主动（发现不足，积极调整优化）；</p> <p>4. 礼仪知识拓展（主动学习新场景、新领域礼仪）；</p> <p>5. 礼仪正向影响（带动同事关注、践行职场礼仪）。</p>	16分	达标项：1、2、3、4；5项扣4分（传递知识时不够主动）
总评（共100分）	-----86-----分		
<p>评分标准： 1分（不符合）、2分（略有符合）、3分（符合）、4分（基本符合）、5分（完全符合）</p>			

## 5.2 同学职场礼仪表现记录

被评人姓名	欧歪	评价人姓名	邱惠琳	评价日期 (评价学年)	
评价维度		评价等级 (优秀/良好/合格/待改进)		具体评价内容	
职业形象 (着装、妆容、配饰)		★★★★★		1. 着装是否符合职场规范 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 妆容是否整洁、得体 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 配饰是否简约、恰当 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
微笑礼仪		★★★★★		1. 微笑自然、真诚 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 微笑在交流中是否恰当运用 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
仪态表现		★★★★★		1. 站立、坐姿是否端正、优雅 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 与他人交流时肢体语言是否自然、礼貌 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 在办公场景中仪态是否符合职业要求 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
沟通礼仪		★★★★★		1. 礼貌用语使用 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 2. 倾听态度 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√ 3. 表达清晰，尊重差异 <input checked="" type="checkbox"/> 符合√	
综合评价	整体(学年)职场礼仪表现亮点:	着装规范, 仪态自然, 表达能力清晰			
	可改进建议:	思维能力可以再灵活一点			
评分标准: 1星(待改进)、3星(合格)、4星(良好)、5星(优秀) 填写说明: 1. □请勾选达标项(√), 未达标留空; 2. 具体评价内容达标一项则对应涂一颗星; 3. 综合评价根据学年表现填写。					

## 5.3 教师综合评价与指导建议



评价维度	评价结果	教师评语
仪容仪表	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>	本学期仪容仪表突出，职业装平整、干净，盘发规范，妆容自然，符合航空服务职业形象要求，是班级同学的好榜样。
微笑礼仪	优秀 <input type="checkbox"/> / 良好 <input checked="" type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>	从开始的僵硬到现在的自然有亲和力，进步非常大。
仪态表现	优秀 <input type="checkbox"/> / 良好 <input checked="" type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>	姿态标准规范，整体气质佳
沟通礼仪	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>	礼貌用语运用熟练，认真倾听他人讲话，沟通力强
综合评价等级	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> / 良好 <input type="checkbox"/> / 合格 <input type="checkbox"/> / 待改进 <input type="checkbox"/>	
针对性指导建议	需巩固的礼仪要点：	1、在某些场合礼仪知识运用不是很熟练，需加强运用 2、和他人相处中，需打破尴尬感。
	下一阶段提升方向： (如微笑持久度、职场沟通礼仪)	多参加班级、校园活动，增加礼仪的运用，增强自身礼仪素养
	实践建议： (如多模拟服务场景、加强同伴互评)	利用假期，多去实地取景，熟知岗位规范，利用岗位知识灵活运用礼仪技能。

## 模块六 个人反思与总结（学年）



学期	学习重点	个人评价	他评	问题与不足	改进措施	心得感悟
第一学期（一年级）	职业形象管理	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	发型有待加强	多练习盘发	提升自我气质
第二学期（一年级）	专业素养	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	关于职业成就感的体验较低	多进行情景演练，感知职业特点	多摸索学习优质案例
第一学期（二年级）	沟通表达艺术	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	沟通的艺术性不够	多练习普通话表达技巧	多读书
第二学期（二年级）	团队协作	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	在团队协作中出现相互推诿的情况	需要先进行细化分工	加强团队凝聚力建设
第一学期（三年级）	实践能力	<input checked="" type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	无法完全进行情景模拟，缺道具	去真实的机场或者客舱	多利用视频方式感知工作环境
第二学期（三年级）	综合实践能力	<input type="checkbox"/> 优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 未达标	对工作流程熟练程度不够	总结服务流程	学习参考成熟的工作流程管理

填写说明：每学期期末根据实际情况填写

• 指导教师总体评语：

该生职业形象端正，专业基础扎实，展现出良好的综合素质与发展潜力。

• 亮点与优势：

仪表得体，态度严谨，语言表达清晰流畅，逻辑性强，具备强烈的团队意识，积极主动分担任务，将理论知识灵活运用与实践，注重细节，追求实效，成果显著。

• 成长与进步：

三年来，进步显著，从初期的略显拘谨到如今的自信从容，沟通的主动性与技巧均有大幅提升。

• 未来发展与建议：

1. 深化与拓展：建议在现有专业优势上，进一步探索前沿领域，拓宽知识边界，形成更具深度的见解。

2. 挑战与突破：鼓励在团队中勇于承担更具挑战性的核心任务，进一步锤炼决策能力和抗压能力。

3. 持续反思：继续保持善于总结的习惯，将实践中的经验系统化、理论化，实现能力的螺旋式上升。

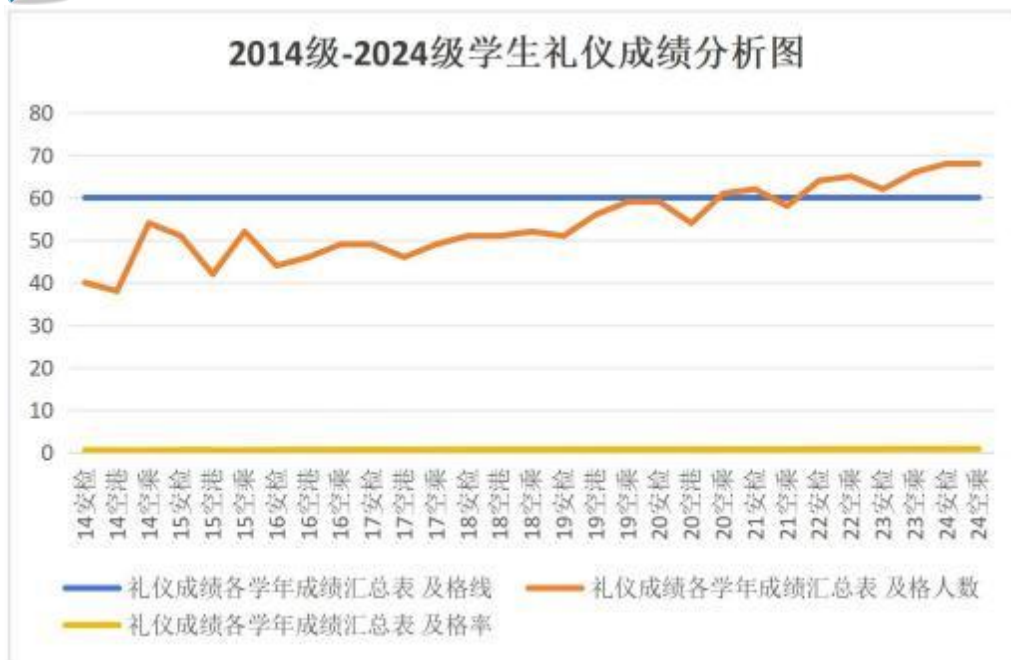
(2) 五正评价表

评价阶段	照片粘贴位	制服规范 (1-5分)	发型规范 (1-5分)	妆容/细节规范 (1-5分)	改进建议
学期初		★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	1. 领带未系紧 2. 衬衣领口未整理 3. 鞋面有灰尘
		★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	1. 头发不整齐 2. 指甲未修剪 3. 鞋面有灰尘
学期中		★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	1. 制服基本整洁 2. 鞋面有灰尘
		★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	1. 头发不整齐 2. 指甲未修剪 3. 鞋面有灰尘
学期末		★★★★★	★★★★★	★★★★★	1. 制服整洁 2. 鞋面干净
		★★★★★	★★★★★	★★★★★	1. 职业形象显著提升 2. 仪容仪表规范

学生角色	任务实践 (粘贴照片)	技能要点评分 (1-5分)	实践表现评分 (1-5分)	同伴反馈	教师点评	最终得分
机场引导岗工作人员1号		1. 问候旅客 ★★★★★	1. 引导服务的工作流程 ★★★★★	有亲切的笑容，很客气	1. 路线问题 2. 礼仪规范 3. 服务意识	4分
		2. 了解需求的规范 ★★★★★	2. 指引手势的规范 ★★★★★	礼貌用语，耐心倾听	2. 可主动提供帮助 3. 服务意识	
		3. 手势指引 ★★★★★	3. 引领行进中的礼仪 ★★★★★	手势清晰，指引明确	4. 服务意识	
		4. 引导前行 ★★★★★	4. 岗位服务用语的规范 ★★★★★	礼貌用语，语气平和	5. 服务意识	
		5. 展现温情服务 ★★★★★	5. 完成帮助 ★★★★★	主动提供帮助，态度亲切	6. 服务意识	

(3) 班级礼仪评价表





(6)教师教案评价表：融入礼仪要素的评价指标

成都泛美航空旅游中等职业技术学校教案检查评分标准细则		
指标项目	评价标准	评分细则
教案提前量 (超周备课)	按时上交, 有1周课提前量, 未出现备大课情况。	1. 未按时上交扣2分。 2. 每少1次提前量扣1分。 3. 三节课以上连备的扣1分, 每多1节连备加扣 0.5分。
教案完整性、规范性	新课教学所有环节到位, 规范; 书写工整, 清晰。 教案设计中能体现“以礼育人”的教学环境与氛围创设意图。	1. 教案上每缺1个内容环节栏目(首页各项、流程设计、教学后记等)扣1分。 2. 书写潦草或者不规范者每处扣1分。 3. 教案详略不当或太简, 酌情扣2—4分。 4. 教学设计中无师生礼仪互动、课堂礼仪规范或文化传承环节等“以礼育人”相关考量的, 扣3分。
教学目标的确立及重难点分析	教学目标指向明确, 具有可测性; 教学重点与难点体现了课程需要, 符合学生实际。能将“礼仪素养”、“职业规范”、“文化自信”等“以礼育人”核心要素有机融入知识、能力与素养目标。	1. 教学目标指向不明确的扣2分。 2. 重点不突出, 重难点没有侧重分析或未体现学生需要及实际者扣3分。 3. 教学目标设计中, 未能结合课程内容挖掘“礼”的教育元素(如: 沟通之礼、协作之礼、职业之礼、工匠之礼、文化之礼等)并明确表述的, 扣3分。

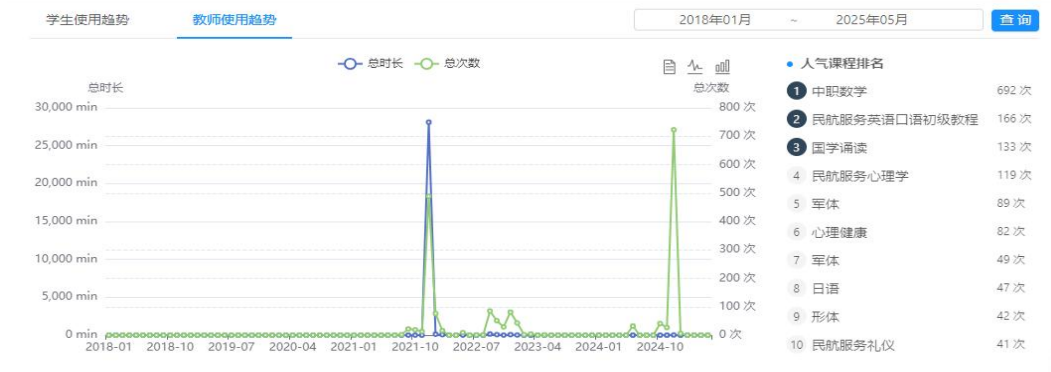
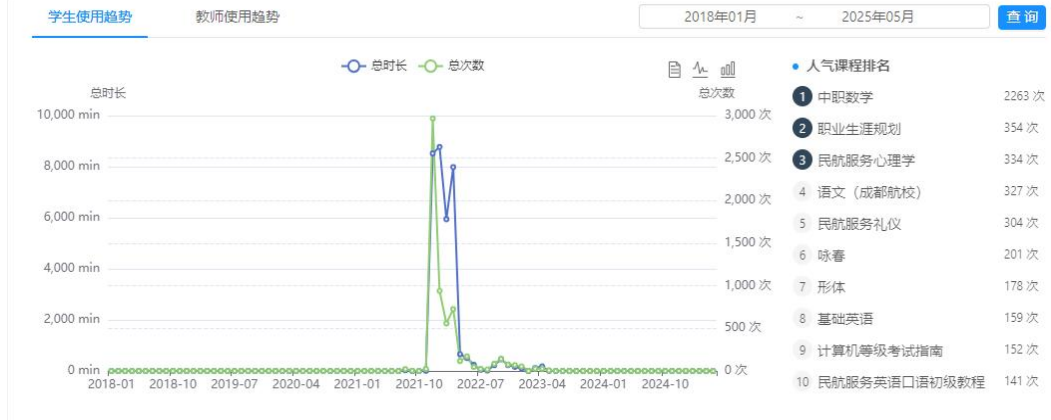
<p>教学过程设计</p>	<p>教学过程导入、新课、小结完备；新课教学部分能够突出难点和重点；教学方式选择恰当；详略得当；作业布置体现了分层要求。教学设计能自然融入“以礼育人”环节，做到寓礼于教、礼教相融。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学过程导入、新课、小结环节不全者，每缺1项扣2分。</li> <li>2. 新课导入牵强附会者扣2分。</li> <li>3. 教学内容未根据课改要求做调整变动，或照搬教材者1次扣5分。</li> <li>4. 教学方法选择不恰当者1次扣5分。</li> <li>5. 作业布置未达到次数（每次课布置一次作业），每少1次扣2分；未体现分层要求（难易结合）者扣2分。</li> <li>6. 教学过程中，未设计任何与“礼”相关的互动、情景模拟、案例分析、文化讲解等环节的，扣5分。</li> <li>7. 未对学生的课堂行为规范（如问答礼仪、讨论礼仪、操作礼仪等）提出明确要求和设计的，扣3分。</li> </ol>
<p>教学反思</p>	<p>教学反思能体现课堂实施的优点及不足，并能提出改进意见。应包含对本次课“以礼育人”实施效果的评价与改进思路。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课后反思不及时，扣2分。</li> <li>2. 中心不突出或流于形式，扣1分。</li> <li>3. 没有反思，扣4分。</li> <li>4. 教学反思中未对“以礼育人”环节的设计合理性、学生接受度、教学效果等进行总结和反思的，扣3分。</li> </ol>
<p>教学进度</p>	<p>在可控范围内。</p>	<p>集体研究酌情控制。</p>

6. 数字化支撑：

①泛美教育学习 APP



②碎片资源：



## 民航服务与礼仪:

知识图谱:



碎片数: 93

- 民航人员个人形象
  - 民航人员表情 1 6
    - 目光的解读 2
    - 微笑的分类 2
    - 微笑的含义 1
    - 微笑的训练 4
    - 微笑的注意事项 2
  - 民航人员发型 8
    - 男女士发型要求 4
    - 女士发型塑造 3
  - 民航人员妆容 11
    - 护肤 3
    - 底妆 11
    - 眉毛 5
    - 眼妆 13

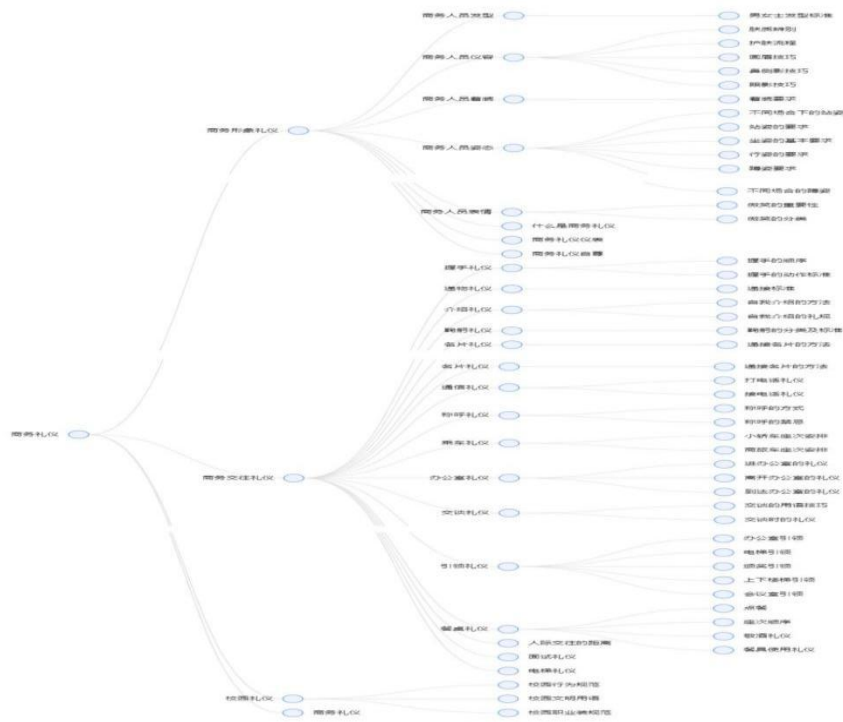
碎片 试题

碎片条数 271

标题	碎片上传者	上传时间
音视频 校园文明用语.mp4 校园文明用语.mp4	成都航校 暂无上传者信息	2020/11/25
音视频 校园就餐区礼仪.mp4 校园就餐区礼仪.mp4	成都航校 暂无上传者信息	2020/11/25
音视频 校园办公室礼仪.mp4 校园办公室礼仪.mp4	成都航校 暂无上传者信息	2020/11/25
音视频 校园宿舍礼仪.mp4 校园宿舍礼仪.mp4	成都航校 暂无上传者信息	2020/11/25

商务礼仪:

知识图谱:



碎片数: 67



The screenshot shows a course tree on the left with categories like '商务形象礼仪' (Business Image Etiquette) and '商务人员仪容' (Business Personnel Appearance). The right side displays a list of video fragments with columns for '标题' (Title), '碎片上传者' (Fragment Uploader), and '上传时间' (Upload Time). The uploader for all listed items is '成都航校 杨利华' (Chengdu Aviation School Yang Lihua).

标题	碎片上传者	上传时间
音视频 妆容之修容 修容	成都航校 杨利华	2022/12/7
音视频 妆容之腮红 腮红	成都航校 杨利华	2022/12/7
音视频 女女士发型标准 发型标准	成都航校 杨利华	2021/12/6
音视频 肤质的辨别 辨别肤质	成都航校 杨利华	2021/12/6

7.学校礼育活动实施情况

# 成都航空旅游职业学校文件

(2017) -10 (发)

## 校园礼仪岗实施方案

校园礼仪岗是学校开展文明礼仪教育、培养学生良好行为习惯的重要实践平台，通过设立专门岗位引导学生在校园生活中践行礼仪规范，营造文明和谐的校园氛围，根据学校实际情况特制定校园礼仪岗实施方案。

### 一、校园礼仪岗实施方案核心内容

设立目的旨在通过学生自主管理与实践，强化礼仪意识，规范校园行为（如问候师长、维护秩序等），促进学生将文明礼仪内化为自觉行动，同时发挥榜样示范作用，带动全校形成“人人讲文明、处处守礼仪”的风气。

### 二、组织架构

组长：唐昕（分管德育副校长）

副组长：陈华强（分管学生工作副处长） 罗梓文 骆明祥 聂洪永 阿米丽熙

组员：全体学管干事、全体班主任、学生会礼仪部

工作职责：负责方案制定、统筹协调及监督评估。

执行团队：各班选拔“礼仪岗志愿者”，经培训后上岗，分工包括校门口迎送岗、走廊秩序岗、教室门口等，每日轮值并记录情况。

### 三、校园礼仪岗实施步骤

#### 1. 准备阶段

制定详细方案，明确岗位职责及考核标准，通过班会、广播宣传动员学生报名。

对志愿者进行培训，内容包括礼仪规范（如站姿、问候语）、应急处理（如冲突调解）等，可结合《中学生文明礼仪规范》开展情景模拟。

#### 2. 试运行阶段

按班级轮值制启动岗位工作，每日由礼仪老师现场指导，记录问题并优化流程。通过“礼仪岗日志”收集反馈，例如：楼梯楼道安全提示及文明礼仪督导、校门口岗需增加雨天引导措施，走廊岗需细化对“课间轻声”的提醒方式。

#### 3. 正式运行与评估

每周评选“礼仪之星”，通过橱窗、校园网公示事迹，激励学生参与。

每月召开总结会，分析问题（如岗哨缺勤、职责执行不到位），调整岗位设置或加强培训。

### 四、保障措施

1. 培训支持：定期组织礼仪专题讲座、观看文明礼仪教育视频，邀请优秀志愿者分享经验。

2. 家校协同：向家长发放《礼仪岗致家长的一封信》，争取家庭对学生参与岗位工作的支持。

3. 安全保障：岗位设置避开危险区域，轮值时间避免与上课冲突，配备应急联络卡（含班主任、学生处电话）。

### 五、激励机制

将礼仪岗表现纳入“礼仪标兵”“三好学生”“礼仪标兵班”“综合素质A等生”等评选指标，对突出贡献者给予表彰。

通过系统化的校园礼仪岗建设，可有效将文明礼仪教育从理论学习转化为实践行动，助力学生在服务他人中提升自我修养，推动校园礼仪建设落地见效。



# 成都航空旅游职业学校文件

{2017} -09 (发)

## 开课仪式实施方案

为了全面贯彻方针，实施素质教育，建立特色学校，达到全方位育人目标，以人为本，突破文本主义思想，全面提高学生综合素质，培养跨岗作业能力。开课仪式是课堂礼仪的重要开端，是进行礼仪教育和营造良好校园氛围的重要契机，能够帮助学生明确礼仪规范，提升文明素养，为新学期的学习和生活奠定良好基础。根据学校实际情况特制定课堂开课仪式礼仪实施方案。

### 一、目的与意义：

1. 认知目标：让学生了解开课仪式的基本礼仪规范，如问候礼仪、倾听礼仪、着装礼仪等，认识到礼仪在人际交往和校园生活中的重要性。
2. 行为目标：引导学生在开课仪式中践行礼仪规范，做到言行举止文明得体，例如正确佩戴领带、保持安静听讲、主动向师长问好等。
3. 情感目标：培养学生对礼仪的认同感和自觉意识，激发学生争做文明有礼中学生的积极性，营造和谐、文明的校园氛围。

### 实施原则

4. 教育与管理相结合：在开课仪式前后，通过宣传教育让学生明白礼仪要求，同时加强现场管理，及时纠正不文明行为。

5. 明理与践行相结合：不仅要让学生知晓礼仪知识，更要组织学生在开课仪式的实际场景中进行演练和实践加深对礼仪的理解和运用。

## 二、课前准备阶段

1. 所有人规范好着装，按照上什么课，着什么标准的衣服。

2. 做好课前的准备工作，提前拿出当堂课的书籍和笔记本。

3. 值日生把黑板擦干净，清点好学生人数，填好出勤记录。

4. 上课前，当天值日生在教室门口迎接老师，礼仪课代表先上讲台，准备好开课前的职业形象检查工作。

5. 迎接老师进入课堂。

## 三、开课仪式

1. 全场起立礼仪：礼仪课代表发布指令，全体起立迅速调整站好站姿，姿态端正。

2. 问候礼仪：当礼仪课代表宣布仪式开始，师生相互问候时，学生应声音洪亮、态度真诚地回应。

3. 倾听礼仪：在老师讲话时，学生应保持安静，认真倾听，不随意打断他人讲话，不做与仪式无关的事情。

4. 互动礼仪：仪式中有互动环节，学生应积极参与，遵守规则，展现良好的精神风貌。

## 四、仪式结束

仪式结束后，所有学生安静坐下，减少凳子与地面摩擦的声音，规范做好，不讲话，配合老师完成本堂课教学内容。



# 成都航空旅游职业学校文件

〔2017〕-08（发）

## 学生日常校园行为规范

学生日常行为规范关系着学生综合素质及学校整体办学水平的提升，为强化社交能力培养，提高职业化素质，构建文明温馨校园，努力使学生成为优秀的社会主义接班人。

1. 爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强，敬业奉献。
2. 学生应具有素质：
  - ①丰富的文化知识；
  - ②较强的社交能力；
  - ③灵活机变的工作能力；
  - ④干练的工作作风；
  - ⑤高贵大方的气质；
  - ⑥成熟的理财能力。
3. 参加升、降国旗仪式，仪表要规范，仪态要庄重，脱帽肃立，行军礼或注目礼；唱国歌要严肃、准确，声音洪亮有激情。
4. 以合格的中学生标准要求自己，仪表端庄，着装整齐，头发干净自然。男生一律蓄平头；女生不烫发、不染发、不佩戴饰物、不穿高跟鞋
5. 坐正、立直、行走稳健；谈吐文明，不说脏话
6. 使用规范语言，讲普通话；正确使用好文明礼貌用语：“请、您好、谢谢、对不起、没关系、再见”等。
7. 使用好体态语言：微笑、点头、鞠躬、行军礼、握手、鼓掌、右行礼让、回答问题要起立，递送或接受物品，要起立并用双手。
8. 尊敬师长。见到老师要面带微笑，轻声招呼，行鞠躬礼，主动问好；上下课起立向老师行注目礼，齐声向老师问好道别；课堂上，发言先举手，回答

问题要站直；进老师办公室，喊报告或轻声敲门，经允许后再进入，不随意翻弄老师的东西；离校时与老师、同学道别说：“再见”。

9. 尊敬长辈、孝敬父母。与长辈共同进餐，要请长辈先入座；离家或回家与长辈打招呼，未经长辈同意不得在外住宿；长辈离家或回家时，要主动打招呼和递接物品；对长辈有意见，应礼貌地提出，不闹脾气、不要个性、不顶撞。称呼高年级学生要呼“学长”、“学姐”，学长应回应“学弟”或“学妹”。

10. 团结同学。同学之间团结互助，相互理解宽容，正常交往，关心爱护比自己小的同学，不取绰号。禁止以大欺小，不说脏话；发生矛盾，多找自己的原因，不要过多指责别人。

11. 礼貌待客。对待宾客要以礼相待，起立迎送；与外宾接触不卑不亢，维护国家尊严，邻居有困难时主动关心、帮助。

12. 尊重老、弱、病残者。行走让路，乘车让座，购物让先，主动帮助残疾人。

13. 守信守时，尊重他人人格。答应别人的事要按时做到，做不到时表示歉意；借他人钱物要及时归还；与他人谈话时声音适度；聆听别人讲话时精力要集中、专心倾听、不随意打断别人讲话。

14. 文明就餐、就寝。就餐时，主动排队，相互礼让，爱惜粮食，不铺张浪费；寝室布置规范、整洁，遵守宿舍制度，服从管理，节约水电，养成良好的就寝习惯。

15. 参加集会、活动时，要肃静，尊重他人劳动；观看演出、比赛或听报告时，适时适度鼓掌致意，不起哄滋扰，不喝倒彩，不提前退席。

16. 不随地吐痰，不乱扔果皮纸屑，不喧哗吵闹，自觉遵守公共秩序和规则；爱护公共设施，爱护花草树木，不在文物古迹建筑物上涂抹刻画，自觉保护好环境。

17. 不吸烟，不喝酒，不赌博，不进营业性电子游戏厅、歌舞厅、迪厅、网吧、酒吧和音乐茶座。

18. 不看不健康的书刊、音像，不听封建迷信和歪理邪说；见义勇为，对违反社会公德的行为要进行劝阻或向有关部门报告。

19. 关心体贴父母。假期回家，要承担自己力所能及的家务劳动，主动为父母服务，表达对父母的孝心，尽可能地减轻他们的负担。

20. 进父母房间要先敲门，经允许后进入，不得随意翻动父母的个人用品。
21. 自己的事自己做。学会生活自理，经济自理，提高自己的理财能力。
22. 讲究生活规律，注重个人卫生，做到勤洗衣被。
23. 勤奋学习。勤于思考，追求上进；专心听讲，积极回答问题、发言要举手；主动学习，创造性地学习。
24. 课间文明休息，不追逐打闹；课余积极参与文明健康的文体活动、兴趣小组或社会实践。
25. 正确行使民主权利。主动与老师沟通交流，积极提出建议和意见；善于表扬别人，主动争取受到别人的关注和尊敬；与别人发生矛盾时，要学会把握和调控好自己的情绪和言行。
26. 关注学校发展，注重中队集体名誉。任劳任怨，脚踏实地的学习和工作；吃苦在前，奉献在先，勇于承担责任。
27. 追求独立生存、独立学习、独立生活的人格个性。有主见、不随大流，能把握自己的目标。





8. 学校经典活动计划

# 成都泛美航空旅游中等职业技术学校文件

成航校〔2024〕1号

## “以礼育人”十大经典活动总方案（融合社团学分制）

### 一、方案背景与意义

为深化落实学校“以礼育人”课程体系（成航校〔201520号〕与“五正五美·礼塑匠心”社团建设要求（成航校〔20243号〕），进一步打通“课程 - 社团 - 活动 - 评价”育人链条，将礼仪素养培育从课堂延伸至实践场景，从技能训练升维至品格塑造，特整合学校经典活动资源，构建“礼遇育人”十大经典活动体系，并融入社团学分制管理，实现“以活动促素养、以学分强激励、以成果验成效”的育人目标，为培养高素质航空服务技术技能型人才奠定坚实基础。

### 二、总体目标

1. 素养目标：通过十大活动，让学生深度理解“五正”（正心、正形、正容、正言、正行）内涵，外化“五美”（真情之美、仪态之美、气韵之美、亲和之美、职业之美）表现，实现从“知礼”“懂礼”到“用礼”的转变。

2. 技能目标：强化学生民航服务礼仪、传统礼仪、职业技能等核心能力，达到行业岗位标准与职业资格认证要求。

3. 学分目标：建立活动与社团学分挂钩机制，引导学生主动参与实践，完成规定学分要求，激发参与积极性与持续性。

4. 成果目标：形成可展示、可检验、可推广的礼仪教育成果，提升学生职业竞争力与用人单位满意度，打造学校“礼遇育人”特色品牌。

### 三、十大经典活动（融合社团学分制）

#### （一）学生职业礼仪风采暨技能竞赛

1. 活动内容：围绕民航服务场景，开展仪态展示（站姿、坐姿、走姿）、服务话术模拟（客舱广播、旅客沟通）、职业技能实操（急救技能、客舱服务流程）等竞赛项目，邀请行业专家担任评委。

2. 关联社团：礼仪队、模特社、军事小组（负责急救技能辅助训练）。

3. 学分设置：参与校级竞赛计2学分，获校级奖项计3学分，获集团级及以上奖项计4学分；社团成员作为志愿者参与组织工作计1学分。

4. 教育教学成果：检验学生职业礼仪与专业技能融合水平，提升岗位适配能力，为“民航客运员”“礼仪师”职业资格考证积累实践经验。

#### （二）泛美航空职教集团职业技能大赛（民航专项）

1. 活动内容：聚焦空乘核心技能，设置客舱服务、广播词播报、应急急救、职业形象展示等集团级竞赛项目，与行业标准无缝对接。

2. 关联社团：礼仪队、模特社、军事小组（急救模块）。

3. 学分设置：入选校级代表队参与集团赛计3学分，获集团奖项计4-5学分（一等奖5学分，二等奖4学分，三等奖3.5学分）；社团指导教师带领参赛计相应教学学分。

4. 教育教学成果：推动校际礼仪技能交流，对标集团顶尖水平，强化学生“匠心精神”，提升学校在航空职教领域的礼仪教育影响力。

### （三）“五美风采周” 校园礼仪大使选拔赛

1. 活动内容：分为仪态展示（正形）、礼仪知识问答（正言）、情景模拟服务（正行）、传统文化礼仪展示（正心）四大环节，评选“校园礼仪大使”。

2. 关联社团：礼仪队（主导策划）、模特社（仪态指导）、汉服社（传统文化展示）、茶艺社（茶道礼仪辅助）。

3. 学分设置：报名参与计1.5学分，进入决赛计2.5学分，获“礼仪大使”称号计3.5学分；社团成员参与节目编排、现场服务计1-2学分。

4. 教育教学成果：全方位展示学生“五正五美”素养，搭建礼仪风采展示平台，营造“人人讲礼、处处见礼”的校园文化氛围。

### （四）清明祭祖礼仪活动

1. 活动内容：组织学生身着传统服饰，开展祭祖仪式（揖礼、献花）、国学经典诵读（《论语》《弟子规》选段）、感恩主题分享会，传承华夏礼仪文化。

2. 关联社团：汉服社（服饰与传统礼仪指导）、青协（活动组织与现场服务）。

3. 学分设置：参与活动计1.5学分，作为礼仪人员主持仪式计2.5学分，提交感恩主题心得并获评优秀计2学分。

4. 教育教学成果：强化学生感恩思源意识，培养尊重生命、敬畏传统的品格，实现中华优秀传统文化礼仪文化的当代传承。

### （五）五四礼仪时装秀（新国潮主题）

1. 活动内容：结合五四青年节，设计“国潮+职业”融合服饰（如民航制服元素与传统纹样结合），通过T台秀展示“野生超模力”，融入礼仪动作（站姿、转身、微笑）。

2. 关联社团：模特社（主导走秀）、礼仪队（礼仪动作指导）、汉服社（国潮元素顾问）。

3. 学分设置：参与走秀计2学分，参与服饰设计计2.5学分，获“最佳风尚奖”等单项奖计3学分；社团成员参与后台统筹计1学分。

4. 教育教学成果：创新礼仪展示形式，将传统国潮与职业礼仪结合，提

升学生审美素养与创新能力，展现当代青年多元风采。

#### （六）“时尚快闪·青春有礼” 校园快闪活动

1. 活动内容：以舞蹈、礼仪操为主要形式，在校园广场、食堂等场所开展快闪表演，融入民航服务礼仪动作（如迎客手势、指引礼仪），传递青春态度与礼仪素养。

2. 关联社团：舞蹈社（编排快闪舞蹈）、礼仪队（融入礼仪动作）、健身社（形体辅助训练）。

3. 学分设置：参与表演计1.5学分，参与编排计2学分，快闪视频在校级平台播放量超5000次额外加0.5学分；社团成员参与现场组织计1学分。

4. 教育教学成果：以轻量化、趣味性形式传播礼仪文化，打破传统礼仪教育场景限制，增强学生礼仪实践的主动性与创新性。

#### （七）军体运动会（礼仪与协作专项）

1. 活动内容：除常规体育项目外，增设“队列礼仪竞赛”（正形、纪律）、“团队协作挑战赛”（正行、协作），要求参赛队伍展现军人般的仪态与团队精神。

2. 关联社团：军事小组（队列指导）、健身社（体能训练辅助）、青协（赛事服务）。

3. 学分设置：参与项目计1.5学分，获团体奖项计2.5-3.5学分（一等奖3.5学分，二等奖3学分，三等奖2.5学分）；担任裁判或志愿者计1学分。

4. 教育教学成果：在体育锻炼中培养学生合作、尊重、挑战自我的品质，强化“正形（纪律）”“正行（协作）”素养，塑造坚韧品格。

#### （八）“礼塑匠心” 新生发现之旅文艺汇演

1. 活动内容：以“新生”为核心主体，围绕“初识礼仪、融入校园、探索职业”三大主题，打造沉浸式文艺汇演。节目设计聚焦“礼仪认知启蒙”与“校园文化认同”，具体包括：

2. 礼仪启蒙篇章：由礼仪队、模特社联合呈现“职业礼仪初体验”情景剧（模拟新生入学礼仪、课堂礼仪、民航服务基础手势），搭配《礼仪基础课》核心知识点互动问答（如“正确站姿的3个要点”），帮助新生建立礼仪认知；

3. 校园探索篇章：舞蹈社编排“校园打卡”主题舞蹈（融入教学楼、实训室、礼仪广场等校园场景，穿插“五正五美”社团特色元素），青协成员以朗诵形式分享等公共礼仪）；

4. 关联社团：礼仪队（主导礼仪启蒙节目策划与表演）、模特社（职业形象展示）、舞蹈社（校园主题舞蹈编排）、青协（朗诵与互动环节组织）、汉服社（传统礼仪展示）、茶艺社（茶道礼仪演示）、军事小组（队列礼仪表演）。

5. 学分设置：社团成员参与展演计2学分，提交成果报告（如训练日志、展演总结）计1学分，展演节目获“最佳成果奖”计3学分；观众提交观后感并获评优秀计0.5学分。

4. 教育教学成果：对新生：实现“礼仪教育第一课”的场景化渗透，帮助新生快速理解校园礼仪规范与职业礼仪核心，建立“知礼、学礼”的初始认知，为后续“以礼育人”课程学习奠定基础；

5. 对社团：强化社团成员“礼仪传播者”角色意识，通过指导新生、编排启蒙类节目，深化自身对礼仪内涵的理解，提升礼仪技能的输出与转化能力；

6. 对学校：搭建“社团 - 新生”双向互动桥梁，将社团礼仪教育成果转化为新生入学教育的核心内容，推动“礼遇育人”理念从新生阶段落地，营造“代代传礼”的校园文化氛围。

#### （九）新年晚会（礼仪主题篇章）

1. 活动内容：在新年晚会中设置“礼仪之光”主题篇章，编排礼仪情景剧（客舱服务场景）、礼仪歌舞、职业礼仪朗诵等节目，展现“正行（协作）、行为美、仪态美”。

2. 关联社团：礼仪队（情景剧主演）、舞蹈社（礼仪歌舞编排）、模特社（职业形象展示）。

3. 学分设置：参与节目表演计2学分，参与节目编排计2.5学分，节目获“最佳主题奖”计3学分；社团成员参与后台礼仪服务（如引导嘉宾）计1学分。

4. 教育教学成果：以文艺形式呈现礼仪教育成果，增强学生团队协作能力与舞台表现力，传递“礼仪即生活”的理念。

#### （十）军训汇报表演（礼仪与纪律专项）

1. 活动内容：军训结束后，开展队列展示、内务整理评比、礼仪动作展演（如标准站姿、敬礼），检验军训期间“正形（纪律）、仪态美”培养成效。

2. 关联社团：军事小组（辅助军训指导）、礼仪队（礼仪动作示范）。

3. 学分设置：参与汇报表演计2学分，获“优秀学员”称号计2.5学分，所在连队获“礼仪标兵连”计3学分；社团成员作为示范兵参与展示计2学分。

4. 教育教学成果：强化学生纪律意识与规范意识，将军训成果转化为日常礼仪习惯，为后续职业礼仪学习奠定基础。

#### 四、社团学分制管理细则

（一）学分认定主体 成立“礼遇育人”学分认定工作组，由教务处、学生处、社团指导教师代表组成，负责审核活动参与情况、评定学分、公示结果。

（二）学分记录方式 1. 为每位学生建立“礼仪成长档案”，同步记录活动参与情况、社团表现、学分获取进度，档案内容纳入学生综合素质评价。 2. 利用学校数字化平台（如校园APP），实时上传活动参与证明（签到记录、获奖证书、成果报告），实现学分线上申报、审核、查询。

#### （三）学分要求与毕业挂钩

1. 学生在校期间，需累计获得至少15个“礼遇育人”活动学分（其中职业礼仪类活动学分不少于8分，传统文化礼仪类学分不少于3分），方可满足毕业综合素质评价要求。

2. 学分不足者，可通过补参与后续活动、提交礼仪实践报告（如社区礼仪服务记录）等方式补修学分。

#### （四）学分激励机制

1. 学年末评选“礼仪学分之星”，对学分排名前10%的学生给予表彰，优先推荐参加集团级竞赛、企业实习。

2. 社团学分纳入“五正之星”评选标准，学分达标且表现优异者，优先获得社团骨干、学生干部竞选资格。

#### 五、教育教学成果评估体系

##### （一）学生层面评估

1. 素养评估：通过“礼仪成长档案”，对比学生活动前后的仪态、言行、服务意识变化，采用“学生自评 + 同学互评 + 教师评价 + 企业评价”四维方式打分。

2. 技能评估：统计学生“民航客运员”“礼仪师”职业资格考证通过率，对比活动参与率与考证通过率的相关性；跟踪毕业生在企业的礼仪服务满意度评分。

## （二）活动层面评估

1. 参与度评估：统计每类活动的报名人数、社团参与率、学分获取率，分析活动吸引力与覆盖面。

2. 成果评估：收集活动照片、视频、获奖证书、媒体报道等素材，形成“礼遇育人”成果集；开展活动满意度调研（学生、教师、企业代表），满意度需 $\geq 90\%$ 。

## （三）学校层面评估

1. 品牌评估：跟踪学校在航空职教领域的礼仪教育口碑，统计外校参观学习次数、上级部门表彰次数，评估“礼遇育人”品牌影响力。

2. 模式评估：总结“活动 + 社团 + 学分”的育人模式经验，形成可复制、可推广的中职礼仪教育方案，为同类学校提供参考。

## 六、保障措施

（一）组织保障 成立“礼遇育人”十大活动领导小组，由校领导牵头，教务处、学生处、社团联合会、专业部协同推进，明确各部门职责（如教务处负责学分管理，学生处负责活动组织，社团联合会负责社团联动）。

### （二）资源保障

1. 经费保障：设立“礼遇育人”专项经费，用于活动道具采购（如传统服饰、礼仪教具）、奖项设置、场地布置、数字化平台维护。

2. 师资保障：整合礼仪队教师、社团指导教师、行业专家（如民航企业乘务长）组成师资团队，定期开展活动指导与培训。

3. 场地保障：优先开放礼仪实训室、形体房、大礼堂、校园广场等场地，满足活动排练与举办需求。

### （三）宣传保障

1. 利用校园官网、公众号、短视频平台（如抖音、视频号）宣传十大活动动态，展示学生礼仪风采与活动成果。

2. 邀请家长、企业代表、兄弟学校嘉宾参与重点活动（如成果汇报展演、职业技能大赛），扩大活动影响力。

## 七、预期成效

1. 学生发展：学生礼仪素养与职业竞争力显著提升，职业资格考证通过率提高 20% 以上，毕业生用人单位满意度达 95% 以上。

2. 社团建设：“五正五美” 社团活力显著增强，社团成员参与活动率达 100%，形成“人人练礼、社社创礼”的良好局面。

3. 学校品牌：形成“礼遇育人”特色育人模式，成为区域乃至全国中职学校礼仪教育的示范标杆，吸引更多同类学校学习借鉴。

共青团成都泛美航空旅游中等职业技术学校委员会

2024年4月15日



**主题词：以礼育人 经典活动 实施方案**

学校经典活动				
序号	活动名称	活动时间	礼仪素养	展示图片
1	学生职业礼仪风采暨技能竞赛	5月	正形、正言；仪态美、语言美；专业技能与礼仪修养，从来都是职业发展的双翼。	
2	首届泛美航空职教集团职业技能大赛	9月	1.正心（专注）、心灵美；展现专业素养与职业礼仪风采 2.客舱服务、广播词播报、急救技能等是一位合格乘务员的必备技能，亦是空乘学子在日常中反复加以训练的实操课程，传递职业礼仪与匠心精神。	
3	校园歌手大赛	10月	正行（专注）、心灵美展示自我的舞台。	
4	清明祭祖	4月	1.清明祭祖“仪式在传承华夏文明的同时，也是对我们感恩思源的教育。敬祖感恩。 2.感念先祖留给我们的物质财富和精神财富，不断完善自己的人格修为，尊重生命，敬畏生命，爱护自己，关爱家人和同学，做一名合格的中华文明的传承者。	
5	五四礼仪时装秀	5月	见证时尚T台上走出新国潮，感受红毯秀上的野生超模力，培养学生拓展礼仪礼节。	
6	时尚快闪青春来袭	5月	1、学子素养与青春态度的双重展示，当代青年的多元风采更以充满张力的礼仪艺术形式与时尚态度来展示。	
7	社团成果汇报展演	学期末	验社团礼仪培养成效，呈现“五正五美”育人成果，为学生礼仪成长档案积累关键素材	
8	军体运动会	11月	在体育锻炼中学会合作、学会尊重、学会挑战自我”	
9	新年晚会	12月	正行（协作）、行为美、塑造仪态美与行为美	
10	军训汇报表演	9月	正形（纪律）、仪态美；	

## 9. 社团实施方案及过程资料

# 成都泛美航空旅游中等职业技术学校文件

成航校〔2024〕3号

## “五正五美·礼塑匠心”主题社团实施方案

### 一、总体目标

以社团为载体，通过“正心、正形、正容、正言、正行”（五正）与“真情之美、仪态之美、气韵之美、亲和之美、职业之美”（五美）为核心，培养学生在礼仪修养、文化自信、职业素养中的“匠心”精神，打造特色德育品牌。

### 二、社团分类与特色定位

将社团分为四大模块，分别对应不同维度的“礼仪”培养：

模块名称	核心内容	关联社团	培养方向	课程设计及展示
职业礼仪模块	民航服务礼仪、职场形象管理、标准仪态	礼仪队、模特社、化妆、军事小组	职业形象美、行为美	课程（理论课/讲座/沙龙）+综合实践（训练/实操/活动/展演/参赛等）
传统文化礼仪模块	传统礼仪（汉服礼仪、茶道礼仪）	汉服社、茶艺社	文化传承、语言美、仪态美	
国旗仪礼模块	升旗仪式规范、队列纪律、爱国主义教育	国旗队、仪仗队、青协	纪律性、仪式感、团队协作	
形体与健康礼仪模块	形体训练、健康体态、舞蹈礼仪	健身社、舞蹈社	形体美、健康美、气质提升	

### 三、具体实施步骤

#### 1. 基础培养阶段（学期初）

统一礼仪课程：所有社团成员必修《礼仪基础课》（含站姿、手势、表情管理、职场用语等），由礼仪队教师团队授课。

### 分社特色训练：

汉服社/茶艺社：学习传统揖礼、茶道礼仪，结合国学经典诵读。

军事小组/国旗队：军事训练+国旗礼仪文化宣讲。

模特社/化妆社：职业形象设计（如面试妆发、服装穿搭）。

### 2. 融合实践阶段（学期中）

社团联动活动：

“五美风采周”：

礼仪队+模特社开展“校园礼仪大使”选拔赛（考核仪态、即兴问答）。

茶艺社+汉服社举办“传统文化开放日”，展示宋代点茶、汉服形制礼仪。

公益实践：青协联合舞蹈社到社区表演，传递“微笑服务”（真情之美、亲和之美）。

匠心工作坊：

邀请非遗传承人等开展讲座，如“礼仪中的工匠精神”（如茶艺中的水温控制、国旗护卫队的训练细节）。

### 3. 成果展示阶段（学期末）

“礼塑匠心”成果汇报展演：

动态展示：礼仪队+仪仗队升旗仪式、汉服社传统成人礼、舞蹈社礼仪操。

静态展示：军事小组的礼仪训练日志、化妆社的“职业妆容对比图集”。

评选“五正之星”：根据日常表现（如青协服务时长、茶艺社活动参与度）颁发奖项。

## 四、保障机制

1. 师资整合：联合学生处、团委、形体组、礼仪组、军体组教师成立指导委员会。

2. 资源支持：为汉服社、茶艺社采购传统文化教具（如仿古茶具、礼仪手册）。

3. 宣传推广：通过短视频记录社团训练过程，突出“细节打磨”（如国旗队护旗动作分解）。

成都泛美航空旅游中等职业技术学校

2024年3月9日



### 旦旦音乐社



### 蓝天精英社



### 舞蹈社

