

上海建桥学院课程教学进度计划表

一、基本信息

课程代码	0060474	课程名称	民航服务礼仪
课程学分	2.0	总学时	32
授课教师	徐仁芳	教师邮箱	18044@gench.edu.cn
上课班级	空乘 23-1、2	上课教室	112 (航空实训室)
答疑时间	时间：周四 5、6、7、8 节； 地点：高职 434 室 电话：15800879068		
主要教材	《民航服务礼仪》编者：洪沁、郝姚丹 出版社：中国民航出版社		
参考资料	1.《民航服务与人际沟通》编者：宋文静、余辉 出版社：科学出版社 2.《服务礼仪标准培训》编者：纪亚飞 出版社：中国纺织出版社出版社 3.《礼仪学》华中师范大学出版社出版		

二、课程教学进度

周次	教学内容	教学方式	作业
4	1、礼仪概述 礼仪的起源、演变及发展 礼仪的概念、作用及特性 礼仪的内容及原则	讲课、演练、课内实操	作业：观察生活寻找生活中和校园中不文明现象
5-6	2、民航服务 民航服务的内容 服务意识与服务礼仪 民航服务中的心理效应	讲课、演练、课内实操	作业：看电影，学礼仪
7	3、民航员工服饰礼仪 服装的起源及作用 着装的基本原则及礼仪 配饰的技巧及礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：检查定妆照 (服装、妆容)

	民航员工职业着装		
8	4、民航服务仪容仪态礼仪 民航服务仪表要求 民航服务仪态礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：小作品
9-10	5、民航服务语言礼仪 民航服务语言 服务沟通艺术 民航服务情态语言	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业
11-12	第六章 社交礼仪 第一节 日常社交礼仪 第二节 公共礼仪 第三节 职场礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业
13-14	第七章 商务礼仪 第一节 商务涉外礼仪 第二节 商务接待礼仪 第三节 商务会议礼仪 第四节 商务仪式礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业
15	第八章 餐饮礼仪 第一节 中餐礼仪 第二节 西餐礼仪 第三节 机上餐饮服务礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业
16	第九章 宗教礼仪 第一节 宗教礼仪概述 第二节 佛教 第三节 基督教 第四节 伊斯兰教	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业

	第五节 道教与三教合一		
17	第十章 中外习俗礼仪 第一节 中国民俗礼仪 第二节 亚洲习俗礼仪 第三节 欧美澳习俗礼仪 第四节 非洲习俗礼仪	讲课、演练、课内实操	作业：小组作业
18	复习、考试	讲课、考试	闭卷考试

三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成（全X）	过程考核1 (X1)	过程考核2 (X2)	过程考核3 (X3)	过程考试4 (X4)	合计
评价方式	校园和生活中不文明现象 (PPT)	礼仪操 (视频)	课堂表现 (考勤、发言、纪律)	试卷	
1与X两项所占比例%	20%	20%	10%	50%	100%

任课教师：徐仁芳 系主任审核：杨丹
日期：2023年8月3日