**课程培养目标**

 **（一）课程总目标**

学生掌握基本的礼仪姿态，设置了礼仪的起源与发展、校园礼仪、服务礼仪、表情训练、沟通礼仪、会议礼仪、宴会礼仪、出行礼仪、办公商务礼仪、面试求职礼仪等等项目，以学习目标、工作任务、实践操作、反思与探究、巩固与拓展为基本体例。增加知识拓展以拓展学生的视野和提高其专业素养，提高学生的文化自信、语言运用、审美能力等，为航空服务岗位培养优秀的适合岗位需求的实用型人才。

 **（二）课程分目标**

 **1．知识目标**

1）掌握基本的服务礼仪姿态。

2）掌握基本的服务人员外在形象塑造。

3）了解家庭礼仪、校园礼仪等素质礼仪的知识内容。

4）了解商务礼仪内容（电梯礼仪、出行礼仪、会议礼仪等）。

5）了解交际礼仪内容（会议礼仪、接待礼仪、宴会礼仪等）。

6）熟悉办公礼仪（办公室礼仪、接打电话礼仪等）。

7）了解不同国家的民俗礼仪。

8）熟悉服务礼仪内容（特殊旅客服务、重要旅客服务等）。

9）熟悉服务语言（神奇服务语言、肢体语言等）。

10）熟悉乘务员服务流程中的姿态要求。

11）掌握求职面试礼仪的相关内容。

2．能力目标

1）能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务。

2）具有较强的语言表达能力，善于与人沟通。

3）具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力。

4）具有面试求职的基本能力。

5）具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。

6）能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

3．思政目标

1）养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。

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

3）具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

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