

《民航地勤服务》课程标准

编制人：刘袁元
教研室审核人：向俊峰
二级学院审核人：何跃飞，曾莲英
编制日期：2023年5月

一、课程基本信息

《民航地勤服务》课程基本信息见表1。

表1 《民航地勤服务》课程基本信息

课程名称	民航地勤服务	课程代码	RW241038
学时	48（理论：26 实践：22）	学分	3
适用专业	空中乘务	课程性质	专业核心课

二、课程性质及任务

《民航地勤服务》是空中乘务类专业的专业必修课程，对学生职业能力和职业素质的养成起到了主要的支撑作用。此课程为空乘专业提供了必要的基础知识和基本技能。此课程从航空旅客运输的角度，按照旅客所能接触到的地勤服务流程来讲授航空公司、机场等相关的企业为旅客提供的各种服务。本课程旨在通过学习掌握客票业务、通用服务、值机服务、行李服务、特殊旅客服务、引导服务等服务流程、服务规定和服务标准，使学生全面了解民航地面服务各个岗位工作的基本状况，系统的掌握地面服务的基本知识，能够具备从事相应岗位的基本工作能力，同时培养学生良好的职业道德、较高的文化修养、较强的实践技能等。

本课程是民航概论、航空旅游地理、民航服务礼仪、普通话等课程的后修课程，是民航客舱服务、民航法律法规、英语国家概况等课程的先修课程。

三、课程思路

民航地勤服务课程是空中乘务专业的主干课程，是全面系统地了解民航地勤服务知识的总揽性课程，课程教学内容是基于机场地勤服务专业和中国民航局相关要求。考虑到高职高专教育“培养并输送生产、建设、管理、服务一线高素质、技能应用型人才”的培养目标，高等职业教育知识面要宽、基本理论和原理知识要适度，以及加强技术技能培养等要求，本课程在教学时讲授内容涉及民航基础建设至服务的各个环节，比较详尽地讲解了民航地勤相关环节的内容，给学生一个比较直观的观点。学生通过本课程的学习，了解并熟悉民航地勤的相关知识要点，对我国民航各部门结构和特点有深刻的认识，使其能够全面提升自己的形象和专业技能，更好地做好民航地勤服务。

四、教学目标与要求

（一）教学目标

1. 素质目标

- (1) 具备良好的政治思想素质,具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。
- (2) 树立正确的世界观、人生观和价值观
- (3) 爱岗敬业,建立良好的服务理念和服务意识。
- (4) 具有关心他人的品格,亲和力强,有爱心。
- (5) 具有良好的组织协调能力和沟通表达能力,并具有良好的安全意识。
- (6) 具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。
- (7) 具备创新精神和不断学习的能力。
- (8) 养成求真务实的科学态度,勤奋严谨的工作作风。
- (9) 养成爱护设备的良好习惯。

2. 知识目标

- (1) 了解我国民航行业的发展及面临的挑战,掌握机场地勤服务的内容,熟悉机场地勤服务的技能要求。
- (2) 掌握问询服务的分类方式,熟悉问询服务的要求,熟悉贵宾厅服务的流程和要求。
- (3) 理解订座的基本要求,熟记旅客定座记录所包含的项目,理解客票变更、签转和退票的相关规定,掌握团体旅客退票的规定及退票费的计算方法。
- (4) 掌握值机的概念、工作内容及业务模式,掌握值机的工作流程及工作要求。
- (5) 掌握特殊旅客的分类,熟悉并掌握不同类型的特殊旅客及其运输要求。
- (6) 掌握行李的定义和分类,熟悉行李的一般运输限制和特殊行李的运输规定,理解并掌握行李相关费用的计算,理解并熟悉行李不正常运输中的处理规定。
- (7) 理解安全检查、海关检查、边防检查、出入境检验检疫的定义和工作内容。
- (8) 熟记出港航班和进港航班的引导服务工作和流程。
- (9) 熟记旅客运输不正常和航班不正常的情况分类,掌握旅客运输不正常服务和航班不正常的处理方法。

3. 能力目标

- (1) 能正确回答旅客的问询,并做出指引,能根据要求为旅客提供贵宾厅相关服务。
- (2) 能判断客票变更、签转和退票情况,能独立完成团队旅客的退票费计算。
- (3) 能使用文明规范语言,按规范流程,为旅客完成值机手续办理。
- (4) 能为不同类的特殊旅客提供相应的服务,并为特殊旅客完成值机手续办理。
- (5) 能独立计算逾重行李费和声明价值附加费,能处理行李运输不正常情况。
- (6) 能为登机口旅客提供引导服务。
- (7) 能正确处理旅客运输不正常和航班运输不正常情况。

(二) 教学要求

通过理论学习和实践操作相结合的方式,提高学生的操作能力和实际应用能力。课程内

容以项目教学为单元，每一个项目在理论学习之后都安排有实训，通过情景模拟、角色扮演等方式解决特定情景下的问题。对于值机、问询、贵宾厅等服务还可同时充分利用VR实训室，让学生能处于更虚拟现实的状态下进行地勤服务的练习。

五、课程教学内容

本课程教学内容涵盖了民航地勤人员的各种工作内容，且注重对各项能力的培养。为此课程教学总体结构和教学内容以项目教学为导向，围绕旅客乘机的不同过程所需的服务创设不同的情境和问题，让学生通过角色扮演利用理论知识来解决不同的问题，提高教学内容的实用性和学生地面服务技能。

（一）教学内容与安排

《民航地勤服务》课程教学内容与安排见表2。

表2 《民航地勤服务》课程教学内容与安排

序号	学习任务	子任务	教学目标	教学内容	教学方法	学时	
						理论	实践
1	第一章 民用航空概述	第一节 民用航空 第二节 民用航空的历史和发展 第三节 中国民用航空业的发展	1. 激发学生的爱国主义热情和职业自豪感。 2. 了解民航地勤服务的主要内容及重难点。 3. 理解民航运输的定义，能说出民航运输的分类。 4. 理解民用航空在航空工业中的地位和作用。 5. 了解我国民航的发展史，熟悉重大民航历史事件。	1. 民航地勤服务的主要内容 2. 民航运输的定义和分类 3. 我国民航的发展史	讲授法 案例分析法 讨论法	2	0
2	第二章 机场系统	第一节 机场系统的组成 第二节 机场的分类和等级 第三节 飞行区的构成及功能 第四节 机场的管理模式	1. 理解机场的定义，掌握机场的分类和构成。 2. 理解机场飞行区的构成及功能。 3. 掌握不同标准机场的分类和等级划分。 4. 了解机场的管理模式。	1. 机场的定义，掌握机场的分类和构成 2. 机场飞行区的构成及功能 3. 机场的分类和等级划分 4. 机场的管理模式	讲授法 练习法	2	0
3	第三章 航站楼管理及流程	第一节 航站楼的功能、设施及布局 第二节 航站楼旅客服务流程	1. 熟悉航站楼的主要设施和功能。 2. 明确航站楼的水平布局和纵向布局的种类。 3. 掌握国内、国际进出港航班旅客服务流程。	1. 航站楼的主要设施和功能 2. 航站楼的水平和纵向布局的种类 3. 国内、国际进出港航班旅客服务流程	讲授法 练习法	2	2

4	第四章 通用服务	第一节 进出机场地面交通服务 第二节 民航公共信息标志服务 第三节 候机楼问询服务	1.了解进出机场地面交通服务。 2.能识别民航主要公共信息标志。 3.能说出问询服务的分类和工作流程。	1. 进出机场地面交通服务 2. 民航主要公共信息标志 3. 问询服务的分类和工作流程	情景模拟角色扮演	0	2
5		第四节 候机楼广播服务 第五节 候机楼商业零售服务	1.了解航站楼广播的操作流程，能按照规范流利的朗读广播词。 2.了解候机楼商业零售业的基本情况	1.航站楼广播的操作流程 2.航站楼广播范例 3.候机楼商业零售业	练习法	0	2
6		问询、广播服务实训	1.能用文明礼貌用语和正确手势提供问询服务。 2.能按照规范流利的朗读广播词。	1.问询服务 2.航站楼广播	练习法	0	2
7	第五章 售票服务	第一节 订座及订座系统 第二节 电子客票	1.培养学生严谨的工作态度及良好的民航服务意识。 2.了解订座及订座系统。 3.理解旅客订座记录的含义和组成。 4.能识读电子客票上的主要信息，了解电子客票的特点及优势。	1.订座及订座系统的含义和组成 2.旅客订座记录的含义和组成 3.电子客票的定义、特点及优势	讲授法 讨论法 项目教学法	2	0
8		第三节 售票服务流程	1.培养学生严谨的工作态度及良好的民航服务意识。 2.掌握购票的证件种类，熟悉售票流程及客票使用方面的规则。	1.购票的证件种类 2.售票流程及客票使用方面的规则	讲授法 讨论法 项目教学法	2	0
9	第六章 值机与行李服务	第一节 值机服务基础知识	1.培养学生主动服务的意识。 2.熟悉值机服务的基本知识。 3.了解值机员工作要求。	1.值机服务的基本知识 2.值机员工作要求	讲授法 讨论法 项目教学法	2	0
10		第二节 办理乘机手续的程序和要求	1.培养学生的沟通能力和严谨的工作态度。 2.掌握办理乘机手续的程序和要求。 3.掌握旅客乘机有效证件的种类及机上座	1.办理乘机手续的程序和要求 2.旅客乘机有效证件的种类 3.机上座位安排的原则	讲授法 讨论法 项目教学法	0	2

			位安排的原则。				
11		VR 值机实训	1.培养学生的沟通能力及严谨的工作态度。 2.能按照规范和标准完成值机的口头阐述,能使用文明礼貌用语。		讲授法 情景模拟法	0	2
12		第三节 行李运输的一般规定(1)	1.培养良好的服务意识和严谨的工作态度。 2.掌握行李的定义和分类。 3.能准确判断旅客的行李是否符合相关的运输规定。 4.熟悉各类特殊行李的运输规定。	1.行李的定义和分类 2.行李的运输规定 3.各类特殊行李的运输规定	讲授法 情景模拟法	2	0
13		第三节 行李运输的一般规定(2)	1.培养严谨的工作态度。 2.理解并掌握国内/国际免费行李额规定。 3.理解并掌握逾重行李费和声明价值附加费的计算。	1.国内/国际免费行李额规定 2.逾重行李费和声明价值附加费的计算	讲授法 案例分析法 练习法	0	2
14		第四节 行李收运的流程	1.培养学生严谨的工作态度。 2.熟悉行李的包装及收运要求。 3.能识别不同的行李标牌。 4.了解行李的保管、退运和交付的规定。	1.行李的包装及收运要求 2.行李标牌 3.行李的保管、退运和交付的规定	讲授法 案例分析法 练习法	2	0
15		第五节 行李不正常运输 第六节 行李赔偿	1.能说出行李不正常运输的类别,并进行正确处理。 2.理解行李的赔偿责任归属。 3.理解并掌握行李赔偿的地点、时限、限额要求。 4.理解并掌握办理行李赔偿的程序和要求。	1.行李不正常运输的类别 2.行李的赔偿责任 3.行李赔偿的地点、时限、限额要求 4.办理行李赔偿的程序和要求	讲授法 案例分析法 练习法	2	0
16	第九章 特殊旅客运输服务	第一节 重要旅客运输 第二节 婴儿、儿童与孕妇服务	1.培养学生良好的服务意识。 2.明确重要旅客的分类标准。 3.熟悉并掌握不同类型的特殊旅客及其运输要求。 4.明确重要旅客的范	1.重要旅客的分类 2.不同类型的特殊旅客及其运输要求 3.无陪儿童的定义和服务要求 4.孕妇服务要点及注意事项	讲授法 案例分析法 练习法	0	2

			围和分类，熟悉并掌握重要旅客的乘机手续办理。 5.掌握无陪儿童的定义和服务要求。 6.掌握孕妇服务要点及注意事项。				
17		第三节 病残旅客服务	1.培养良好的服务意识和严谨的工作态度。 2.掌握病残旅客的定义和分类。 3.掌握病残旅客的接收承运条件。 4.掌握担架旅客、失明旅客、聋哑旅客、精神病人的运输。	1.病残旅客的定义和分类 2.病残旅客的承运条件 3.担架旅客、失明旅客、聋哑旅客、精神病人的运输	讲授法 案例分析法 练习法	0	2
18		第四节 其他特殊旅客服务	1.培养良好的服务意识和严谨的工作态度。 2.熟悉老年旅客、犯人、酒醉旅客、额外占座旅客的运输条件和限制。	老年旅客、犯人、酒醉旅客、额外占座旅客的运输条件和限制	讲授法 案例分析法 练习法	0	2
19		特殊旅客值机服务实训	进一步掌握特殊旅客服务和值机服务的流程及服务要点。	特殊旅客值机流程及服务要点	讲授法 情景模拟法	0	2
20	第七章 安检服务	第一节 机场安检工作机构和人员 第二节 机场安检工作的应知规定 第三节 安检工作的任务和流程	1.理解安检的定义。 2.理解民航机场安检机构和人员的设置。 3.熟悉安检的工作流程和主要内容。 4.明确物品检查的范围和禁止携带的物品种类。	1.安检的定义 2.民航机场安检机构和人员的设置 3.安检的工作流程和主要内容 4.物品检查的范围和禁止携带的物品种类	讲授法 案例教学法 项目教学法	2	0
21	第八章 联检服务	第一节 海关 第二节 边防 第三节 检验检疫	1.了解海关对入出境物品管理的规定。 2.了解边防检查主要证件的基本知识。 3.了解动植物检疫的相关规定。	1.海关对入出境物品管理的规定。 2.边防检查的证件 3.动植物检疫的相关规定	讲授法 案例教学法 项目教学法	2	0
22	第十章 不正常运输服务	第一节 旅客运输不正常服务	1.能说出旅客运输不正常情况的分类。 2.理解误机、漏乘及错乘等相关概念的区别。 3.能对旅客运输不正常情况做出正确的处理。	1.旅客运输不正常情况的分类 2.误机、漏乘及错乘等相关概念 3.旅客运输不正常情况的处理程序	讲授法 案例分析法 讨论法	2	0
23		第二节 航班运输不正常服务	1.培养良好的服务意识和精准的服务标	1.不正常航班概念、分类	讲授法 案例分析法	2	0

		务	准。 2.理解与不正常航班概念相关的基本定义。 3.能说不正常航班的种类。 4.能对不正常航班旅客提供相应的服务。 5.理解承运人原因和非承运人原因造成的航班不正常处理在原则上的差异。	2.不正常航班的服务 3.不正常航班产生的原因	讨论法		
--	--	---	--	----------------------------	-----	--	--

(二) 实训安排

课程中开设的实训见表 3。

表 3 实训安排表

实训一：	实训目的	掌握问询服务的流程，能用文明礼貌用语和正确手势提供服务；能按照规范流利的朗读广播词
	实训内容	模拟问询服务，进行候机楼广播
	仪器设备	无
	场地要求	多媒体教室
	成果形式	问询服务模拟视频，候机楼广播音频
	考核	随机抽取小组进行考核
	学时	2
实训二：	实训目的	掌握值机服务的流程
	实训内容	值机服务
	仪器设备	VR 虚拟系统
	场地要求	VR 实训室
	成果形式	每人完成值机服务操作
	考核	上机操作值机服务流程
	学时	2
实训三：	实训目的	掌握特殊旅客的运输条件、座位安排及行李的相关规定
	实训内容	特殊旅客值机服务
	仪器设备	无
	场地要求	多媒体教室
	成果形式	特殊旅客值机服务视频
	考核	随机抽取小组进行考核
	学时	2

(三) 课程思政教学建议

本课程以社会主义核心价值观为指导，坚持知识传授与价值引领相结合，在理论知识传授和实训过程中，通过地勤工作人员的实际工作、优秀代表和劳动模范的案例的学习，培养学生树立正确的世界观、人生观和价值，做好学生的理念信念教育，培养学生的爱国情怀、爱岗敬业的精神。其次通过多次的主题任务实训，培养学生的团队协作精神，提高沟通表达

能力，建立服务意识。最后在 VR 实训室的实训练习，培养学生的规范意识和安全意识，并养成爱护设备的习惯。

《民航地勤服务》课程思政教学设计见表 4。

表 4 《民航地勤服务》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	我国民航行业的发展现状，对民航地勤人员的要求	通过了解我国民航行业的发展现状，激发学生的爱国情怀。通过地勤工作人员的实际工作情况及对工作的要求，培养学生的爱岗敬业、吃苦耐劳的精神，建立服务意识和理念。
2	问询服务，贵宾厅服务	通过实训练习，明确广播和问询服务的评价标准，并在练习过程中培养学生的服务意识和关心、关爱他人的品格，培养学生的沟通表达能力和团结协作精神。
3	客票计算，客票变更、签转和退票	通过处理不同情况下的客票业务，培养学生运用所学解决实际问题的能力，并在客票相关计算中，培养学生严谨的工作态度和爱岗敬业的精神。
4	值机服务	通过了解值机新模式，激发学生不断创新，养成不断学习的习惯。在模拟值机过程中，提高学生的沟通表达能力和逻辑性。通过观看值机操作视频，帮助学生树立榜样，并培养学生爱岗敬业精神和工匠精神。
5	特殊旅客服务	通过各航司服务特殊旅客的案例，培养学生关心、关爱他人的品格，树立全心全意为人服务的理念，使学生能爱岗敬业，培养工匠精神和不断创新的精神。
6	行李费用计算	通过行李费用的计算，使学生认识到严谨的工作态度的重要性，并激励学生不断提高自身的各项能力，提高自主学习的能力。在完成行李实训任务时，培养学生建立安全意识。
7	安检与联检服务	通过了解安检与联检的各项工作，让学生认识到精益求精、严谨工作态度的重要性，建立安全意识，并养成求真务实的科学态度，教导学生要养成吃苦耐劳的精神和爱岗敬业、勤奋严谨的工作作风。
8	不正常运输服务	通过不同情境下的模拟练习，提高学生运用所学解决实际问题的能力，并提高沟通表达能力，培养学生的服务意识和关心、关爱他人的品格。

六、实施和保障

（一）教师要求

课程负责人：必须具有讲师（中级）及以上职称，从事高职教学、科研工作 5 年以上，坚持正确的政治方向，作风正派，工作责任心强，有较强的实践能力，课堂教学经验丰富。主持《民航地勤服务》课程教学 3 年及以上，或具备从事机场地勤工作 2 年及以上经历的。

任课教师：必须具有初级及以上职称，从事教学、科研工作，有坚定的政治信仰，作风正派，责任心强，课堂教学经验丰富。有主持民航相关课程经验 1 年以上，或具备从事机场地勤工作 1 年及以上经历的。任课教师要在授课的基础上，能多与学生沟通，解决学生课业方面的疑问，加强对学生的指导和职业上的引导。

（二）实践教学条件要求

本课程教学的实践教学主要是通过创设情景,通过角色扮演、模拟的方法,培养学生从事各种地勤具体工作的能力。主要的实训是 VR 实训室,配备 VR 实训教学一体机 4 台,教师控制端电脑 1 台,空调 3P 功率 2 台,互联网 WiFi 环境,并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态,符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。配备 VR 民航地勤服务模拟教学实训软件。

(三) 教学方法建议

本课程以项目教学为导向,实施情景化教学,结合实训实操,教学过程中主要采用的教学方法有:讲授法、讨论法、情景模拟法、角色扮演法、案例教学法以及练习法等。具体来说:

1. 本课程具有简明、实用、综合性强的特点,讲课时应注重理论讲授与实践相结合。
2. 充分运用图片、视频、多媒体技术等教学方法,增强学生的感性认识,启迪学生的科学思维,增大教学信息量。
3. 根据学生特点和认识规律,因材施教,灵活采用多种教学方法,充分发挥学生学习的主体作用,调动学生的积极性、主动性、创造性。
4. 充分利用 VR 实训室进行任务训练。

(四) 教材选用和编写建议

严格执行国家教育部和湖南省教育厅关于教材选用的有关规定,完善教材选用制度,经过规范程序选用教材,优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材,根据需要编写校本特色教材,禁止不合格的教材进入课堂。此外,还可根据学生学情,形成部分特色校本课程教材的编写标准,并依据编写标准组织人员进行校本课程教材的编写,形成特色校本教材。

(五) 课程资源

1. 网络资源

- (1) 中国民航网: <http://www.caacnews.com.cn/>
- (2) 中国民用航空网: <https://www.ccaonline.cn/>
- (3) 中国民用航空局: <http://www.caac.gov.cn/index.html>
- (4) 民航资源网: <http://www.carnoc.com/>
- (5) 中国知网: <https://www.cnki.net/>
- (6) 各个航空公司和机场的官网

2. 书籍资源

- (1) 卢竹、廖金雄、赵静.《民航机场地勤服务》第一版.上海交通大学出版社
- (2) 翟静、魏丽娜和杨长进.《民航旅客地面服务实务》第一版.上海交通大学出版社
- (3) 赵影.《民航旅客运输》人民交通出版社.2014.8
- (4) 马松伟.《民用航空地面服务与管理》.清华大学出版社.2015.8

3. 网络课程

智慧职教：长沙航空职业技术学院《民航机场地面服务》

七、考核与评价

本课程的考核包括过程性考核和终结性考核两部分，过程性考核占总成绩的40%，终结性考核占总成绩的60%。具体考核组成形式及比例如下表：

表5 《民航地勤服务》考核项目及形式

考核项目	考核组成形式	比例
过程性考核	考勤	5%
	作业	5%
	任务完成情况	25%
	课堂综合表现	5%
终结性考核	期末闭卷考试	60%