

《民航地勤服务实训》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

《民航地勤服务实训》课程基本信息见表 1。

表 1 《民航地勤服务实训》课程基本信息

课程名称	民航地勤服务实训	课程代码	RW214022
学 时	16（理论：0 实践：16）	学 分	1
适用专业	空中乘务	课程性质	专业必修课

二、课程性质及任务

《民航地勤服务实训》是培养和提高空中乘务专业学生机场地面服务能力和素质的实训课程，对学生职业能力和职业素质的养成起到了重要的支撑作用。通过实训，学生对课程学到的知识加以应用，运用理论知识去处理机场地面服务中面临的各种问题，充分掌握各项服务工作的流程及工作内容，提高沟通表达能力，熟练掌握机场地面服务的各项规定，从而具备从事相应岗位的基本工作能力，为学生今后在相关岗位从事服务工作打下坚实的基础。

本课程是民航概论、民航服务礼仪、普通话、民航地勤服务等课程的后修课程，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、课程设计思路

本实训以旅客运送流程中所需的各项服务工作为任务，组织学生进行具体工作的情景模拟，通过问询服务、值机服务、候机服务、特殊旅客值机服务、贵宾厅服务、航班延误处理等任务的实施，使学生能够全面提升专业素质和能力，具备良好的职业形象，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，更好地做好民航地勤服务。

在情景模拟和角色扮演等方法之外，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。

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、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）爱国爱岗敬业，具备良好的服务理念和服务意识。

(4) 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。

(5) 养成爱护设备的良好习惯。

2. 知识目标

(1) 掌握售票服务、通用服务、值机和行李服务、特殊旅客服务和不正常服务的工作流程和工作内容。

(2) 能区分安全检查、海关检查、边防检查和出入境检验检疫的不同。

(3) 掌握客票变更的种类、特殊旅客和行李的分类。

(4) 掌握客票退费、逾重行李费和声明价值附加费的计算。

3. 能力目标

(1) 具有良好的职业道德、沟通表达能力和服务意识。

(2) 能运用所学知识,使用文明规范语言,按规范流程,为旅客提供售票、问询、值机、接送机、航班延误等服务,帮助旅客解决在乘机过程中遇到的实际问题。

(二) 教学要求

根据空中乘务专业人才培养方案要求、课程特点及学生的职业面向,在教学过程中将坚持理论与实践的紧密结合,坚持提高学生的职业素养和职业道德,注重培养学生的服务意识和正确的服务理念。通过角色扮演和 VR 虚拟仿真的双线练习,提高学生的综合应用能力和专业技能。

五、课程教学内容

本实训的项目涵盖了民航地勤人员的主要工作内容,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,围绕旅客乘机流程中所需的服务创设不同的情境和问题,让学生通过角色扮演和情景模拟练习利用理论知识来解决不同的问题,提高学生的地面服务技能。

(一) 教学内容与安排

《民航地勤服务实训》课程教学内容与安排见表 2。

表 2 《民航地勤服务实训》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	值机服务	任务 1 办理乘机 手续	1.具有良好的服务意识和沟通表达能力。 2.能按照正确的流程为旅客进行完整的值机服务,能为旅客进行合理的座位安排。 3.	1.模拟为一般旅客办理登机牌和行李托运。 2.模拟为特殊旅客办理登机牌和行李托运。	讨论法、情景模拟法、角色扮演法、虚拟仿真		2
2		任务 2 为特殊旅	能根据特殊旅客的不同,准确为旅客提供值	1.特殊旅客乘机证件和运输条件。	情景模拟法、角色扮		2

		客办理乘机手续	机服务。	2. 特殊旅客值机流程。	演法、		
3	通用服务	任务 1 问询服务	1.具有良好的服务意识和沟通表达能力。 2.熟练掌握问询服务的行为规范。	模拟问询服务。	讨论法、虚拟仿真		2
4		任务 2 航站楼广播服务	能正确并准确的根据航班动态广播航班信息，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。	候机楼广播。	情景模拟法、角色扮演法、		2
5		任务 3 贵宾厅服务	掌握贵宾厅服务要点	贵宾厅服务流程。	虚拟仿真		2
6	引导服务	候机厅服务	能正确处理候机厅的各种突发状况，做好旅客服务工作。	候机厅服务。	情景模拟法、角色扮演法、		2
7	不正常服务	任务 1 旅客运输不正常服务	1.具有良好的服务意识、应变能力和沟通表达能力。 2.能正确处理旅客运输不正常情况。	旅客不正常服务。	讨论法、情景模拟法、角色扮演法		2
8		任务 2 航班延误服务	1.具有良好的服务意识、应变能力和沟通表达能力。 2.能正确处理航班运输不正常情况。	航班不正常情况处置。	讨论法、情景模拟法、角色扮演法		2

(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	掌握值机服务，特别是为特殊旅客办理值机服务的流程，掌握特殊旅客的乘机条件。
	实训内容	普通旅客值机服务，特殊旅客值机服务
	仪器设备	虚拟仿真一体机
	场地要求	VR 实训室，多媒体教室
	成果形式	一体机考核及特殊旅客值机服务视频
	考核	机上操作，小组模拟
	学时	4
实训二：	实训目的	掌握问询服务、候机楼广播和贵宾厅服务的要点，能使用文明礼貌用语与旅客进行沟通交流，能使用正确的手势辅助服务。
	实训内容	问询服务，候机楼广播和贵宾厅服务
	仪器设备	虚拟仿真一体机

	场地要求	VR 实训室，多媒体教室
	成果形式	一体机考核及广播音频
	考核	机上操作，小组模拟
	学时	6
实训三：	实训目的	掌握处理候机厅内的指引、问询、特殊旅客服务、行李等相关问题的流程，提高语言表达能力和随机应变的能力。
	实训内容	候机厅送机服务
	仪器设备	无
	场地要求	多媒体教室
	成果形式	根据情景进行问题的处理
	考核	随机抽取小组完成情景模拟
	学时	2
实训四：	实训目的	掌握不正常情况处置的流程，提高主动服务和爱心服务的意识。
	实训内容	旅客误机、漏乘处理，航班延误的旅客服务
	仪器设备	无
	场地要求	多媒体教室
	成果形式	根据情景进行问题的处理
	考核	随机抽取小组完成情景模拟
	学时	4

（三）课程思政教学建议

本实训以社会主义核心价值观为指导思想，以价值为引领方向，坚持知识传授与提高技能相结合，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，使学生具备爱岗敬业的精神，培养职业素养，让其成为德才兼备、全面发展的民航服务高端技能型服务人才。通过在 VR 实训室的虚拟仿真模拟，培养学生的规范意识和安全意识，并养成爱护设备的习惯。

《民航地勤服务实训》课程思政教学设计见表 4。

表 4 《民航地勤服务实训》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	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。
2	值机服务	通过在模拟值机过程中，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。
3	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。
4	引导服务	通过模拟练习，提高学生的沟通表达能力，并培养学生的服务意识和关心、关爱他人的品格。
5	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，从事高职教学、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。实训场所主要在中多媒体教室和VR实训室。VR实训室配备VR实训教学一体机6台，配备VR民航地勤服务模拟教学实训软件，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。

（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，进行实训实操，并充分利用现代化教学手段和虚拟仿真系统，采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。根据学生特点和认识规律，因材施教，充分发挥学生学习的主体作用，“以学生为主体，教师做好引导”，调动学生的积极性、主动性、创造性。

（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) 各航空公司和机场的官网

2. 书籍资源

(1) 何蕾.《民航机场地面服务》第三版. 化学工业出版社.

(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. 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

实训考核包含职业素养（10%）和过程性考核（90%），职业素养包括考查学生的课堂行为规范和专业素养，过程性考核包括考查学生的出勤、实训任务完成情况和作业完成质量。具体考核组成形式及比例如下表：

表 5 《民航地勤服务实训》考核项目

考核项目	考核组成形式	比例
职业素养	行为规范和专业素养	10%
过程性考核	考勤	5%
	作业	20%
	实训任务完成情况	50%
	课堂综合表现	15%
合计		100%