

#### 附件 4:

## 《民航客舱服务》课程标准

编 制 人：李博  
教研室审核人：向俊峰  
二级学院审核人：  
编 制 日 期：2023 年 5 月

### 一、课程基本信息

《民航客舱服务》课程基本信息见表 1。

表 1 民航客舱服务课程基本信息

课程名称	民航客舱服务	课程代码	RW241039
学 时	48（理论：22 实践：26）	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

本课程是航空服务专业的职业技能课。本课程的主要内容是学习航空服务从航前到航后的整个流程，熟悉每个阶段需要做的服务及管理知识。通过学习本课程，使学生全面了解客舱乘务员工作的基本状况，系统掌握客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程，为成为合格民航乘务员打下坚实基础。

### 三、课程思路

本课程以五级民航乘务员国家职业标准中对客舱服务的要求为主线，以工作任务为导向安排教学，采用示范教学法、分组讨论法实施各项任务，通过角色模拟教学时，还原实际案例实施教学，分组时注意将不同类型的学生搭配成组，努力培养学生团队合作精神，参与社会企业面试进行实战教学。

### 四、教学目标与要求

#### （一）教学目标

##### 1. 素质目标

- （1）培养学生较强的学习能力和吃苦耐劳精神。
- （2）培养学生的责任心、服务意识和团队协作能力。
- （3）培养学生严谨的工作态度及职业素养。

(4) 把民航客舱服务与爱岗敬业、文化自信、爱国主义精神、尊老爱幼、礼貌礼节等优秀品德相结合,促进学生在未来的工作中更好地做好服务工作。

## 2. 知识目标

- (1) 掌握航空服务从航前到航后的整个流程。
- (2) 熟悉航空服务从航前到航后每个阶段需要做的服务及管理知识。
- (3) 了解客舱服务与管理的基本知识。

## 3. 能力目标

- (1) 能熟练运用客舱服务与管理的基本知识,可以独立完成服务操作过程。
- (2) 可以妥善处理乘务员与旅客问题,乘务员间问题,旅客间问题,特殊旅客问题。
- (3) 掌握客舱服务规范化操作程序。

## (二) 教学要求

采取理论教学与实践教学相结合的模式,了解乘务员工作的流程,学习服务中的管理知识,掌握乘务工作的基本规范。

## 五、课程教学内容

民航客舱服务以“民航客舱服务典型工作任务与职业能力分析”为依据设置。本课程教学的总体结构包括所有航空服务,即从航前到航后的整个流程,每个阶段需要做的服务及管理知识等内容。

### (一) 教学内容与安排

《民航客舱服务》课程教学内容与安排见表 2。

表 2 《民航客舱服务》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	飞行前准备	1. 准备个人物品 2. 航前准备会	1. 了解网上准备流程并能操作系统 2. 了解个人物品准备的内容和要求 3. 了解准备会内容和要求	1. 网上准备的要求 2. 业务资料的准备 3. 个人物品的准备 4. 资料证件的准备 5. 着装要求 6. 航前准备会	讲授、互动讨论等	4	4

2	起飞前项目检查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查服务设备</li> <li>2. 检查应急设备</li> <li>3. 检查机上卫生清洁</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客舱设备检查标准</li> <li>2. 了解机上卫生清洁检查标准</li> <li>3. 了解机供品的种类及检查方法</li> <li>4. 了解检查汇报的方法和流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应急设备和服务设备检查</li> <li>2. 洗手间、厨房、客舱的卫生检查</li> <li>3. 餐食机供品检查</li> <li>4. 各岗位乘务员的汇报</li> </ol>	讲授、互动讨论、多媒体教学、分组训练等	2	4
3	经济舱迎送客服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迎客服务流程</li> <li>2. 送客服务流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解迎客的服务流程及内容</li> <li>2. 了解送客的服务流程及内容</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迎客前的准备工作及迎客中的工作要求</li> <li>2. 送客前的准备工作及送客中的细心服务</li> </ol>	讲授、互动讨论、多媒体教学、分组训练等	2	
4	客舱安全演示及安全检查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客舱安全演示</li> <li>2. 客舱安全检查</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解安全演示的流程及内容</li> <li>2. 了解各阶段安全检查内容并熟练完成</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全演示的准备及演示</li> <li>2. 四阶段的安全检查标准及内容</li> </ol>	讲授、互动讨论、多媒体教学、分组训练等	2	6
5	经济舱餐饮服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 饮料酒水服务</li> <li>2. 餐食服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解饮料基本知识并掌握服务要求及流程</li> <li>2. 了解餐食种类并掌握服务要求及流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 饮料的准备要求</li> <li>2. 饮料供应时的规范要求</li> <li>3. 回收饮料用具的使用要求</li> <li>4. 餐食的准备要求</li> <li>5. 提供餐食的规范要求</li> <li>6. 回收餐具的规范要求</li> </ol>	讲授、操作	4	6

6	机上娱乐服务	1. 机上娱乐服务 2. 报刊服务	1. 了解电子娱乐服务内容 2. 掌握播放程序与要求 3. 了解报刊杂志种类 4. 掌握提供方法和时间	1. 播放音乐和预录广播 2. 提供耳机音乐服务 3. 提供视频服务 4. 检查报刊杂志种类 5. 摆放报刊杂志要求 6. 提供报刊杂志方法	讲授、互动讨论、多媒体教学、分组训练等	2	
7	特殊乘客及非正常航班服务	1. 特殊乘客服务 2. 非正常航班服务	1. 了解特殊旅客的构成及服务原则 2. 能区别不同类型旅客,掌握服务的要点 3. 了解不同类型的非正常航班处理的内容及方法	1. 特殊旅客的种类和概念 2. 各阶段特殊旅客的服务要求及注意事项 3. 非正常航班的类别 4. 航班延误、飞行颠簸、返航、备降、取消的处置程序及要求	讲授、讨论、角色扮演	2	6
8	服务提升与管理	1. 两舱服务规范 2. 表格的填写	1. 了解两舱服务的内容、流程及服务规范 2. 了解乘务长管理的内容 3. 熟练各种表格的填写	1. 迎接旅客的服务要求 2. 饮料服务的动作规范要求 3. 餐食服务的流程和要求 4. 送客服务 5. 乘务长与各部门的沟通服务 6. 相关表格填写的规范及要求	讲授、讨论	4	

## (二) 实验(实训)安排

课程中开设的实验(实训)见表3。

表3 实验(实训)安排表

实验一:	实验目的	了解准备会内容、要求和操作
	实验内容	航前准备会
	仪器设备	模拟舱内设备

	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位进行航前准备会
	学时	4
实验二：	实验目的	了解起飞前项目检查
	实验内容	起飞前项目检查
	仪器设备	模拟舱内设备
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位进行起飞前项目检查
	学时	4
实验三：	实验目的	了解安全演示及安全检查
	实验内容	客舱安全演示及安全检查
	仪器设备	模拟舱内设备
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位进行客舱安全演示及安全检查
	学时	6
实验四：	实验目的	了解客舱餐饮服务
	实验内容	客舱餐饮服务
	仪器设备	模拟舱内设备
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位进行客舱餐饮服务
	学时	6
实验五：	实验目的	了解特殊旅客服务
	实验内容	特殊旅客服务
	仪器设备	模拟舱内设备
	场地要求	模拟舱
	成果形式	小组实操展示
	考核	以 4 人乘务组为单位进行特旅服务

	学时	6
--	----	---

### （三）课程思政教学建议

培养学生对特殊情况的应变能力和较强的心理素质；培养学生团队合作意识，较强的服务意识；培养学生严谨的工作态度及职业素养；把民航客舱服务与爱岗敬业、文化自信、爱国主义精神、尊老爱幼、礼貌礼节等优秀品德相结合，促进学生在未来的工作中更好地做好服务工作。

《民航客舱服务》课程思政教学设计见表4。

表4 《民航客舱服务》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	飞行前准备	通过准备个人物品和航前准备会，培养学生良好的科学学习态度，吃苦耐劳的精神以及帮助学生树立爱岗敬业、严谨细致的工作作风。
2	起飞前项目检查	通过学习检查服务设备、应急设备和机上卫生清洁，培养学生优良的团队合作意识和严谨的工作态度。
3	经济舱迎送客服务	通过机上迎客和送客的学习，培养学生养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。
4	客舱安全演示及安全检查	通过安全演示和安全检查的训练，细扣演示每一个动作，让学生明白差之毫厘谬以千里的道理，培养学生认真的学习态度和严谨的工作态度。
5	经济舱餐饮服务	通过学习在机上给乘客提供餐饮服务，培养学生良好的语言表达与沟通协调能力。
6	机上娱乐服务	通过机上娱乐服务设施的使用和提供送报刊服务，培养学生培养学生较强的服务意识。
7	特殊乘客及非正常航班服务	通过学习特殊旅客的构成及服务原则，能区别不同类旅客，掌握服务的要点，了解不同类型的非正常航班处理的内容及方法，培养学生有特殊情况的应急处理能力、应变能力和较强的心理素质。
8	服务提升与管理	通过了解两舱服务的内容、流程及服务规范，乘务长管理的内容以及熟练各种表格的填写，培养学生耐心细致、严肃认真的工作态度。

## 六、实施和保障

### （一）教师要求

需要有工作责任心、对学生有耐心，具有丰富工作经验教师来担任教学工作，老师自身要有一定的学习能力，能够将所从事的工作结合理论传授给学生，力求做到“双师型”人才。

## （二）实践教学条件要求

多媒体教室，建议配备 CBT 软件教学和模拟舱，模拟一个客舱的整体环境，需要配备一套安全演示用具，服务用的餐车、托盘、桌布、壶、水杯、报刊、餐盒、饮料等。

## （三）教学方法建议

1. 本课程采用行动导向、任务驱动的教学模式进行教学设计。
2. 教师采用讲授法、分组练习、现场示范实施教学任务。

## （四）教材选用和编写建议

1. 编制与本课程标准相配套的校本教材并出版；
2. 教材编写中增设实际的案例；
3. 联合开设该专业院校或企业来编写教材。

## （五）课程资源

1. 建立与各工作任务相关的案例库；
2. 建立实际操作或示范教学的视频资料。

## 七、考核与评价

评价项目	评价内容	评价权重
平时成绩	课堂纪律	10%
	出勤情况	10%
	操作练习	10%
期终成绩	期末考试笔试	30%
	期末考试实操	40%

## 八、其他

课时分配是一个指导性方案，教学过程中在保证达到教学基本要求的前提下，可自行调整。