

#### 附件 4:

## 《民航客舱服务实训》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

《民航客舱服务实训》课程基本信息见表 1。

表 1 民航客舱服务实训课程基本信息

课程名称	民航客舱服务实训	课程代码	RW241069
学 时	16 (理论: 0 实践: 16 )	学 分	1
适用专业	空中乘务	课程性质	其他专业必修课

### 二、课程性质及任务

本课程是根据专业人才培养目标而开设的,是空中乘务专业的专业实践课程,起承上启下作用,是民航乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。

### 三、课程思路

1. 课程根据国家五级空中乘务员职业标准中对服务礼仪的要求,以乘务工作为主线,结合飞行基本常识、飞机客舱布局、客舱紧急设备、以及客舱服务工作程序等内容,设计为四个情境、八个学习任务,在任务驱动中充分发挥学生的主体作用,强调学生的自我技能实践,要求学生能够独立或分组实践,能按照礼仪要求进行服务操作,完成服务任务。

2. 采用示范教学、角色模拟等操作性强的教学方式。

3. 创建以过程考核与终结考核相结合的评价体系。把过程考核“嵌入”到整个教学过程,建立过程与终结相结合的评价体系。采用服务情境模拟,小组互评,教师考核相结合的评价方法,从知识、专业能力、职业素养等多个方面进行综合评价。

### 四、教学目标与要求

#### (一) 教学目标

##### 1. 素质目标

(1) 培养学生对特殊情况的应变能力和较强的心理素质。



1	航前准备	1. 乘务员专业形象塑造 2. 客舱设备认知 3. 航前准备会	1. 能够按照乘务员出差标准做好自身形象准备。 2. 掌握机上设备操作方法和检查要求。	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	2
2	应急撤离	1. 应急设备操作 2. 异常情况撤离	1. 能够对机上应急设备操作及检查。 2. 能熟练按照撤离流程完成异常情况下撤离。	1. 应急设备的检查和操作。 2. 异常情况撤离的程序。	讲授、模拟客舱训练室教学、分组训练等	4
3	客舱服务	1. 一小时内航班服务 2. 五小时内航班服务 3. 五小时外航班服务	1. 能运用中、英文进行广播。 2. 牢记并能实操服务程序及过程。 3. 能熟练完成舱门操作。	1. 中英文广播词 2. 客舱服务各个环节 3. 舱门操作	讲授、互动讨论、模拟客舱训练室教学、分组训练等	6
4	头等舱服务	1. 头等舱服务 2. 填写航后报告	1. 能够按照头等舱服务要求完成。 2. 熟练填写航后报告。	1. 头等舱服务要点。 2. 航后报告的填写。	讲授、互动讨论、模拟客舱训练室教学、分组训练等	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	掌握机上设备操作方法和检查要求
	实验内容	航前准备
	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，创设一定的工作场景，通过角色扮演来进行

		航前准备。
	学时	2
实验二：	实验目的	能够对机上应急设备操作及检查；能熟练按照撤离流程完成异常情况下撤离。
	实验内容	应急撤离
	仪器设备	应急设备
	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，创设一定的工作场景，通过角色扮演来进行应急设备检查和应急撤离。
	学时	4
实验三：	实验目的	牢记并能实操服务程序及过程
	实验内容	客舱服务
	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，创设一定的工作场景，通过角色扮演来进行客舱服务。
	学时	6
实验四：	实验目的	能够按照头等舱服务要求完成服务
	实验内容	头等舱服务
	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，创设一定的工作场景，通过角色扮演来进行头等舱服务。
	学时	4

### （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。

《民航客舱服务实训》课程思政教学设计见表 4。

表4 《民航客舱服务实训》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	航前准备	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	应急撤离	通过学习应急设备操作和异常情况撤离，培养学生为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。
3	客舱服务	通过学习客舱服务的各个环节，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。
4	头等舱服务	通过学习头等舱服务和填写航后报告，培养学生较强的语言表达能力和严谨的工作态度，并能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

## 六、实施和保障

### （一）教师要求

1. 该课程任课教师必须具有丰富的理论知识和实践经验，能按照设计的教学情境组织实施教学。
2. 能对学生工作过程进行控制、对工作结果进行评价和修改完善。
3. 能根据教学目标、学生的需要以及教学条件，积极地和有创造性地探索有效的教学方法。
4. 能准确把握本课程标准的理念、内容和目标，运用教育学和心理学理论，根据学生的心理特征和技能水平，选择和调整教学策略。
5. 教师要善于引导，培养学生学习的自主性和创造性。

### （二）实践教学条件要求

客舱模拟舱，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**

### **1. 考核方法**

(1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核为设计模拟的服务情境进行分项目分组考核及考勤记录，终结考核为全流程实操考核；

(2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性；

(3) 评价要结合组间互评、教师点评二个方面进行。

### **2. 成绩评定**

(1) 以小组为单位进行各单项任务，成绩评定包括过程和结果两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分为 100 分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩 80%。

(2) 学生独立完成综合任务，根据完成情况进行综合测评，总分为 100 分，占总成绩 20%。

### **3. 考核内容**

- (1) 基础知识掌握情况。
- (2) 专业技能掌握情况。
- (3) 各工作任务的完成情况。
- (4) 工作方法的掌握程度。
- (5) 工作态度和职业道德。

## **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。