

附件 4:

《空乘 1+X 职业技能等级证书考证实训》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

《空乘综合职业技能实训》课程基本信息见表 1。

表 1 空乘综合职业技能实训课程基本信息

课程名称	空乘综合职业技能实训	课程代码	RW241074
学 时	28（理论：0 实践：28）	学 分	1.5
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

本课程是空中乘务专业的专业必修课。课程的任务是切实促进空中乘务专业 1+X 证书的课证融通，将空中乘务职业技能等级证书的考核内容及要求有机地融入课程，以助推三教改革，有效推进 1+X 证书制度试点工作与考核的有效进行，将职业技能等级标准有关内容及要求有机融入空中乘务专业课程体系的相关课程教学内容，优化人才培养方案，进而提高空中乘务专业人才培养质量。

三、课程设计思路

为了推进空中乘务专业“1”+“X”的有机衔接，提高空中乘务专业人才培养质量，本课程按五大项目内容来设计，帮助学生了解空中乘务知识、职业技能与职业素养目标以及最新的空中乘务服务理念，树立良好的真情服务意识，使学生掌握安全保障、应急处置、应急医疗处置、机上服务、语言运用五大模块知识与技能。

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和对特殊情况的应变能力。

(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) 掌握机上释压、颠簸、失火的种类；
- (2) 掌握应急撤离的相关理论知识和舱门操作程序；
- (3) 熟悉经济舱的服务流程；
- (4) 了解机上常见疾病的处置方法；
- (5) 掌握客舱服务基础英语会话话术和常规中英文广播词。

3. 能力目标

- (1) 能正确判断机上释压、颠簸、失火的种类，采取恰当的自我保护措施，具备根据指令或程序进行客舱安全保障以及应急处置的一般能力；
- (2) 能在正常情况下开启舱门；
- (3) 熟悉经济舱的服务流程并能处理服务中的常见问题；
- (4) 能正确实施 CPR（心肺复苏）操作；
- (5) 具备客舱服务基础英语会话能力，能根据广播词进行常规中英文广播。

(二) 教学要求

本课程采用行动导向、任务驱动的教学模式进行教学设计。教师采用讲授法、分组练习、现场示范实施教学任务。以 1+X 空中乘务职业技术等级证书培训与考核的主要内容，设计为 5 个情境，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用。

五、课程教学内容

本课程以“1+X 空中乘务职业技术等级证书考核标准”为依据设置。本课程教学的总体结构包括 1+X 空中乘务职业技术等级证书培训与考核的主要内容。

(一) 教学内容与安排

《空乘综合职业技能实训》课程教学内容与安排见表 2。

表 2 《空乘综合职业技能实训》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	安全保障	1. 应急设备使用及	1. 能准确说出应急设备的使用时	1. 应急设备； 2. 安全介绍与评估；	讲授、模拟 客舱训练室		6

		<p>要求；</p> <p>2. 安全介绍与评估；</p> <p>3. 安全检查；</p> <p>4. 舱门操作。</p>	<p>间、使用方法及注意事项。</p> <p>2. 能对出口座位旅客进行安全介绍,并对其进行安全评估。</p> <p>3. 能根据厨房、洗手间安全检查的标准,进行厨房、洗手间的安全检查。</p> <p>4. 能根据不同的机型舱门操作的方法及操作规定,进行舱门安全操作及评估。</p>	<p>3. 安全检查；</p> <p>4. 舱门操作。</p>	<p>教学、分组训练等。</p>		
2	应急处置	<p>1. 颠簸处置；</p> <p>2. 释压处置；</p> <p>3. 失火处置。</p>	<p>1. 能根据飞机姿态及客舱现象,辨别中度及重度颠簸并进行处置。</p> <p>2. 能根据释压类型及要求,采取相应处置措施。</p> <p>3. 能根据不同的火灾类型选择相应的灭火设备。</p>	<p>1. 颠簸处置；</p> <p>2. 释压处置；</p> <p>3. 失火处置。</p>	<p>讲授、模拟客舱训练室教学、分组训练等。</p>		6
3	应急医疗处置	<p>机上基本医学处置</p>	<p>能根据机上急救的理论及实操知识,正确实施 CPR 操作。</p>	<p>1. 心肺复苏的定义；</p> <p>2. 心肺复苏的基本原则；</p> <p>3. 心肺复苏的操作方法。</p>	<p>讲授、分组训练等。</p>		6
4	机上服务	<p>1. 旅客登机前准备；</p> <p>2. 迎客登记；</p> <p>3. 空中服</p>	<p>1. 能根据厨房预先准备工作程序及要求,完成厨房的地面准备工作。</p>	<p>1. 旅客登机前的准备；</p> <p>2. 迎客登机；</p> <p>3. 空中服务准备；</p> <p>4. 特殊旅客服务；</p>	<p>讲授、模拟客舱训练室教学、分组训练等。</p>		6

		务。	2. 能根据民航客舱服务与管理的相关知识,及时疏通过道引导旅客入座。 3. 能根据服务规范,为不同旅客提供相应的服务。	5. 特殊餐食服务			
5	语言运用	1. 中英文客舱服务沟通; 2. 中英文广播。	1. 能根据广播器的使用规定及方法,熟练使用广播器。 2. 能根据民航客舱服务英语的相关知识,运用中英文进行服务沟通。 3. 能依据广播词进行常规中英文广播。	1. 情景对话; 2. 广播词。	讲授、分组训练。		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	了解客舱安全保障内容并操作
	实验内容	安全保障
	仪器设备	应急设备、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应急设备检查、安全评估、厨房洗手间检查、舱门操作。
	学时	6
实验二:	实验目的	了解客舱应急处置内容并操作
	实验内容	应急处置
	仪器设备	应急设备、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颠簸、释压、失火处置。
	学时	6
实验三：	实验目的	了解应急医疗处置并练习
	实验内容	应急医疗处置
	仪器设备	应急医疗材料
	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医疗处置训练。
	学时	6
实验四：	实验目的	了解客舱机上服务全流程并练习
	实验内容	机上服务
	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全流程。
	学时	6
实验五：	实验目的	使学生能了解中英文客舱服务沟通方法和能进行中英文广播
	实验内容	语言运用
	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中英文客舱服务和中英文广播。
	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。

《空乘综合职业技能实训》课程思政教学设计见表 4。

表 4 《空乘综合职业技能实训》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	安全保障	通过学习检查服务应急设备、安全介绍与评估、安全检查和舱门操作，培养学生严谨认真的工作态度，竖立安全第一的工作理念。
2	应急处置	通过学习应急处置的方法，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。
3	应急医疗处置	学习心肺复苏的实施，这个过程需要各个乘务员之间的配合，并不断安抚旅客，由此培养学生的协作能力和沟通能力。
4	机上服务	通过机上各个服务环节的学习，培养学生培养学生较强的服务意识，让学生了解团队合作的重要性。
5	语言运用	通过学习在机上英语情景对话，培养学生良好的语言表达与沟通协调能力。

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、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	平时训练	30%
	期末实操考查	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。