

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《民航客舱服务与管理》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	民航客舱服务与管理	校企共同开发 企业专家	韩亚航空 李命姝
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	80/4	其中实训学时	44
考核方式	考试	课程类别	专业核心课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

民航客舱服务与管理是我校航空服务专业的一门主干专业课程，也是乘务员岗前培训的课程之一。本课程的主要任务是通过任务引领和项目活动使学生掌握民用客机客舱服务的相关知识，包括乘务员应具备的素养、客舱管理与乘务员职责、客舱服务操作、旅客管理、应急处置及机上急救的相关知识，训练学生客舱服务的操作技能，培养学生具备从事服务工作的能力及适应行业发展与职业变化的能力，为成为一名优秀的空中乘务人员奠定职业能力基础。该门课程要以《客舱设备》等课程的学习为基础，也是进一步学习《航空港旅客服务》等课程的基础。

(二) 课程理念

1. 以培养学生客舱服务、安全管理、旅客管理、应急处置、机上急救训练等等空中乘务岗位能力为核心的素能结合的人才培养模式。

2. 基于《民航乘务员》培训行业标准和国家职业标准，以空中乘务服务岗位技能培养为导向，培养学生在真实工作环境中客舱服务与紧急处置能力。

3. 建立基于航空服务工作过程的“岗位标准+模拟实践+航线体验”的课程体系，培养学生实践技能。

三、课程目标

(一) 课程总目标

学生掌握以乘务员应具备的素养、乘务员的职业形象、机上安全管理、机上机供品管理、乘务员的岗位职责、旅客管理及应急处置等课程，增加知识拓展以拓展学生的视野和提高其专业素养。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握乘务员应具备的素质。
- 2) 掌握乘务员应具有的职业形象。
- 3) 了解机上安全管理与机供品管理。
- 4) 了解乘务员岗位职责。
- 5) 熟悉客舱乘务员服务规范。
- 6) 了解重要旅客的服务。
- 7) 熟知特殊旅客的管理。
- 8) 明确紧急情况时的应急处置。

2. 能力目标

- 1) 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务。
- 2) 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通。
- 3) 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力。

4) 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。

5) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

3. 思政目标

1) 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。

2) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。

3) 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

4) 具备良好的航空乘务员职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	概述	一、客舱服务的含义 二、乘务人员应具有素质 三、客舱乘务员的职业形象和行为规范	4
模块二	飞机客舱布局及其主要设备设施	一、飞机客舱基本布局 二、客舱主要设备设施及其操作方法 三、客舱应急设备及操作方法	4
模块三	客舱安全与乘务员职责	一、安全管理 二、机供品管理 三、卫生管理 四、客舱乘务员岗位职责	8
模块四	客舱服务操作	一、客舱乘务员服务规范 二、乘务工作的四个阶段 三、客舱服务标准	10
模块五	旅客管理	一、重要旅客服务 二、特殊旅客服务 三、非正常旅客服务	6
模块六	应急处置	一、应急撤离的基本知识	4

		二、机上火灾 三、客舱释压 四、危险物品	
模块七	机上急救	一、机上常见疾病 二、心肺复苏 三、外伤急救 四、紧急救护程序	4
合计		40 学时	

五、课程实施建议

（一）教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，尽快形成课程完整的教材系列。在我校已有的《民航客舱服务与管理》教材的基础上，鼓励教师开发反映专业领域新知识、新技术、新工艺、新方法以及体现“任务引领”理念的特色教材，力求做到统筹规划、全员参与、全程实施、整体推进、重点突破，提升教育教学实效，推进学校发展。

（二）教学方法和手段

1. 通过案例、小组讨论、模拟场景等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。
2. 突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式，。
3. 以我校的实训基地为实训教室，进行乘务员在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，现场观摩教学、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，进行技能比赛，展开自评、互评活动。
4. 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、

生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

(三) 考核方法与评定

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组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

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) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

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70%。

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30%。

3) 总评 = 过程评价 70 % + 期终评价 30%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《民航客舱服务与管理》 中国民航出版社

2. 参考资料：《民航乘务员》培训行业标准和国家职业标准