

《客舱服务》课程标准

一、课程性质与任务

（一）课程性质：

本课程是根据航空服务专业人才培养方案而开设的，是航空服务专业学生必修的一门核心课程。是学生获取专业能力的一门关键课程，在教学体系中起着重要作用。结合中职学校特点，旨在培养学生具备民航乘务员职业岗位能力和专业素质。希望学生通过中职阶段的学习为将来上高职航空院校打下基础。

（二）课程任务：

课程根据航空服务乘务员职业标准中对服务礼仪的要求，以乘务工作为主线，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的专业技能实践，要求学生能够独立或分组实训，能按照礼仪要求进行规范化、标准化、人性化的客舱服务操作，完成客舱服务任务。

二、核心素养与课程目标

（一）学科核心素养

- 1、能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务。外塑形象、内练修养、气质高雅。
- 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规范化、标准化的客舱服务。
- 6、专注服务、乐学善学、团队合作、互相学习、大胆展示、注重评价、发现问题、分析解决、乐于反思、不断提升、

（二）素质目标

- 1、养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。
- 2、团队合作意识， 细致认真、主动热情的服务意识。
- 3、较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我。
- 4、特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

（三）课程目标

- 1、掌握客航乘服务员应具备的职业礼仪素养和仪表仪容美的基本要求。

- 2、掌握客航乘服务员标准的姿态动作。
- 3、掌握客航乘服务员应用工作原则和程序。
- 4、掌握客航乘服务员常用的服务规范。
- 5、熟悉客舱服务中常见问题及处理流程。

三、课程结构

项目	课时分配
项目一 客舱服务对乘务员的基本要求	20
项目二 客舱服务操作	20
项目三 客舱管理	8
项目四 客舱安全管理	8
项目五 重要旅客和特殊旅客的服务	12
项目六 民航客舱播音及信息服务	14
合计	72

四、课程内容

（一）项目一：客舱服务对乘务员的基本要求

- 1、了解客舱服务。
- 2、客舱乘务员应具备的基本素质。
- 3、客舱乘务员的职业形象。
- 4、客舱乘务员服务规范。

教学环境：模拟客舱训练室、舞蹈室。

（二）项目二：客舱服务操作

- 1、客舱服务操作技能。
- 2、客舱服务程序及服务标准。

教学环境：模拟客舱训练室

工具：广播词、餐车、托盘、杯子。

（三）项目三：客舱管理

- 1、客舱服务专业术语。

2、客舱饮品和食品配备。

3、机载物品管理

教学环境：模拟客舱训练室

工具：航后报告表。

（四）、项目四：客舱安全管理

1、客舱安全运行规则。

2、客舱安全运行程序。

3、客舱安全演示。

（五）项目五：重要旅客和特殊旅客服务

1、重要旅客的服务。

2、特殊旅客的服务。

3、非常态旅客的应对与矛盾的化解。

教学环境：模拟客舱训练室

（六）项目六：民航客舱播音及信息服务

1、客舱播音的重要性及基本要求。

2、客舱播音基本功训练。

3、客舱播音的内容。

4、客舱信息服务的其他形式。

教学环境：客舱模拟室、电脑室。

五、课程实施建议

（一）教学建议

1、以民航公司对民航乘务员客舱服务的要求为主线，以工作任务为导向安排教学。

教学设计突出“目标引领，任务融合”

2、采用示范教学法、小组学习法、模拟实训法、展示演练法等进行教学，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

3、教学过程突出“合作学习、积极探究、模拟实训”角色模拟教学时，还原实际案例实施教学。

4、参与社会以及各实习单位面试进行实战教学。

（二）考核评价

1、目的和功能

教学评价以过程和终结并重的方针，学生考核评价多元、多样化。

2、原则：

建立包括教学质量目标的确立、教学质量标准的制订、教学质量信息的收集和教学质量的评价与反馈的全过程评价体系。

3、方法建议：

（1）教学评价主要以学习态度、过程考核为主，学分 100 分，具体比例如下：

学习态度（20%）：课堂表现（10%）出勤（10%）

过程考核（80%）：实践报告（10%）阶段性展示成果（60%）

（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。

（三）教材编写要求

1、编制与本课程标准相配套的校本教材。

2、教材编写中增设实际的案例。

3、联合开设该专业院校来编写教材。

4、课程资源开发与利用

（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。

六、教学设备要求及实训项目任务清单

（一）、教学设备：航空模拟舱、形体房、化妆室、电脑室、

（二）、任务清单：

1、航空模拟舱：

用于学生进行航空服务动作姿态、语言规范、客舱服务操作技能的练习，相配套的有一系列服务用具，如餐车、餐具、饮料瓶、水壶、水杯、咖啡壶等用具，要求学生在模拟舱内进行规范化、标准化的专业技能训练。

2、形体房：

训练学生形体姿态，是航空礼仪学习的重要环境，主要培训学生的站姿、走姿、坐姿、以及进行形体训练、锻炼学生动作的协调性、表现力、美感，提高学生气质风度。

3、化妆室：

用于航空服务专业学生化妆课的学习，是学生进行衣容衣表礼仪培训的重要场所。

4、电脑室：

客舱文字、图片信息的传递。了解个别信息服务技巧。