

课程教学进度计划表

一、基本信息

课程名称	民航客舱服务与管理				
课程代码	0060462	课程序号	5455	课程学分/学时	3/48
授课教师	丁雅	教师工号	19144	专/兼职	专职
上课班级	空乘 23-1、2	班级人数	24	上课教室	健康 112
答疑安排	周二 78 节 周四 5678 节 11 号楼 434/线上工作时间皆可				
课程号/课程网站	超星平台				
选用教材	《民航客舱服务与管理》 韩瑛主编 ISBN:9787122406774 化学工业出版社, 2022 年 1 月第三版				
参考教材与资料	《民航客舱服务》张黎宁 高等教育出版社 2007 年 7 月 1 日 《民用航空客舱设备教程》周为民 苗俊霞 清华大学出版社 2014 年 6 月 《客舱服务技能与训练》贾丽娟 旅游教育出版社 2009 年 4 月				

二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	4	客舱服务概述 客舱乘务员	讲课、讨论、 问答	复习+预习 重点内容
2	2	飞行四阶段	讲课、讨论、 问答	复习+预习 重点内容
3	4	飞行四阶段 应急出口座位的介绍	讲课、讨论、 问答、情景 演练	背诵应急 出口的介绍
4	2	情景演练应急出口座位	情景演练	复习+预习 重点内容

5	4	航前准备会讲解及准备 模拟航前准备会	情景演练	复习+预习 重点内容
6	2	客舱服务实施	讲课、讨论、 问答	复习+预习 重点内容
7	4	客舱服务实施 国际航班服务	课堂展示	复习+预习 重点内容
8	2	特殊旅客服务	课堂展示	复习+预习 重点内容
9	4	情景演练特殊旅客服务 不正常航班服务	情景演练	复习+预习 重点内容
10	2	情景演练不正常航班服务	情景演练	复习+预习 重点内容
11	4	情景演练不正常航班服务 客舱设备管理及实操	情景演练、 讲课、讨论、 问答	复习+预习 重点内容
12	2	客舱设备管理及实操	实操	小论文
13	4	客舱设备管理及实操 演练安全演示	情景演练	复习+预习 重点内容
14	2	演练安全演示	情景演练	复习+预习 重点内容
15	4	机上急救 模拟客舱服务实施	情景演练、 讲课、讨论、 问答	复习+预习 重点内容
16	2	模拟客舱服务实施 总复习	情景演练 总复习	复习+预习 重点内容

三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
1	50%	期终笔试
X1	20%	实操考核
X2	20%	小论文
X3	10%	课堂展示

丁雅

任课教师:

(签名)

系主任审核:

(签名)

日期: 2023. 3