

《民航客舱服务与管理》课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	民航客舱服务与管理				
	Cabin Service and Management of Civil Aviation				
课程代码	0060462	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	20	实践学时	28
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		航空服务系一年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
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			是否为 马工程教材	否
先修课程	《民航基础知识》0060462 (3)				
课程简介	<p>客舱服务是所有航空公司都非常重视的服务环节,其服务质量也直接影响到航空公司的形象,它一直都是航空公司和乘客群体关注的焦点。同时在航班生产过程中为了确保航班安全、实现优质服务、提高运行效率,客舱管理也是必不可少的。本课程包括了客舱服务和客舱管理两大部分。通过本课程理论与实践的学习,帮助未来将踏入航空乘务岗位的学生更深入地了解乘务员具体工作的内容。课程以应用与实操为目的,以掌握概念、强化应用与培养技能为教学重点,使学生对客舱乘务员的职业有准确的定位和方向,为今后的空乘职业生涯奠定良好的基础。</p> <p>课程以润物细无声的方式将爱岗敬业融入整个教学过程,并将爱心与奉献结合客舱服务以及特殊旅客服务,在教学与实操过程中引导学生关怀他人,奉献爱心。同时本课程诸多实操演练以小组形式呈现,在此过程中引导学生团结合作,能够同群体保持良好的合作关系,做集体中的积极成员;善于从多个维度思考问题,利用自己的知识与实践来提高民航客舱服务水准</p>				
选课建议与学习要求	本课程适合航空服务专业一年级学生,具有基本的民航知识后学习。				
大纲编写人	丁雅	制/修订时间		2024.1	
专业负责人	杨丹	审定时间			

学院负责人	(签名)	批准时间	
-------	------	------	--

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	了解民航客舱服务的主要内容与流程
	2	理解民航客舱管理的主要内容与方式
技能目标	3	能操作客舱服务设备和应急设备，并为旅客提供客舱及地面服务
	4	能够同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提高民航客舱服务水准
素养目标 (含课程思政目标)	5	愿意服务他人、服务企业、服务社会；为人热忱，富于爱心，懂得感恩。
	6	专业知识与德育元素自然和谐，明确爱国、诚信、敬业、友爱的精神，建立符合社会主义道德要求的价值观

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	民航客舱应急出口确认	演示型	4	4	8
2	航前准备会议	综合型	4	4	8
3	客舱设备操作	综合型	2	4	6
4	安全设备演示	演示型	2	4	6
5	客舱服务实施演练	综合型	4	4	8
6	模拟不正常航班服务	综合型	2	4	6
7	模拟特殊旅客服务	综合型	2	4	6

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1：民航客舱应急出口确认

教学目标：掌握民航客舱基本服务概念并能够确认客舱应急出口旅客要求，向乘客介绍应急出口相关要求

教学内容：

1. 客舱服务概述
2. 客舱乘务员概述
3. 客舱应急出口位置介绍，客舱应急出口乘客确认及演练

教学要求：

1. 了解服务的概念
2. 了解客舱服务的概念
3. 理解乘务员的定义、职业素养、技能
4. 能够正确确认民航客舱应急出口，能够向应急口座位乘客正确讲解座位要求

实验 2：航前准备会议

教学目标：能够掌握民航客舱乘务工作的四阶段主要内容，掌握国际航班的主要服务内容，并能够以小组形式完整开展航前准备会议

教学内容：

1. 客舱服务实施的内容与流程
2. 飞行四阶段各部分主要工作流程
3. 小组模拟开展航前准备会议

教学要求：

1. 了解客舱服务实施的主要内容
2. 掌握飞行四阶段的主要工作流程与内容
3. 能够以小组形式模拟开展完整的航前准备会议

实验 3：客舱设备操作

教学目标：能够了解、认识机上的主要客舱设备并能够正确使用、操作

教学内容：

1. 客舱设备
2. 厨房设备
3. 机供品及其管理
4. 客舱设备实操

教学要求：

1. 了解机上设备
2. 能够正确实操客舱设备

实验 4：安全设备演示

教学目标：能够了解、正确认识机上的各种安全设备，理解客舱管理的意义与内容，并能够进行起飞前安全演示

教学内容：

1. 客舱管理
2. 人为因素对航班的影响
3. 安全设备
4. 起飞前安全设备演示

教学要求：

1. 能够理解客舱管理的意义与内容
2. 能够理解人为因素对航班的影响

<ul style="list-style-type: none"> 3. 了解机上安全设备 4. 能够实操起飞前安全设备的演示
实验 5：客舱服务实施演练
<p>教学目标：能分析客舱服务实施各个阶段的主要内容，并能掌握各服务阶段的要领，运用沟通技巧进行客舱服务，了解国际航班的定义以及免税品服务，掌握国际航班的服务教学内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 客舱服务流程 2. 国际航班服务 3. 客舱服务实操 4. 沟通的技巧 <p>教学要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 能够理解客舱服务的主要内容及流程 2. 掌握国际航班的服务内容及要领 3. 能够以小组形式实操客舱内的服务
实验 6：模拟不正常航班服务
<p>教学目标：了解不正常航班的定义与影响，掌握不正常航班的服务，能以模拟解决不正常航班的服务</p> <p>教学内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 不正常航班的定义和影响 2. 不正常航班服务的技巧要领 3. 模拟解决不正常航班的服务 <p>教学要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 能够理解不正常航班的定义和影响 2. 能够掌握不正常航班的服务要领 3. 能运用技能正确处理不正常航班的服务
实验 7：模拟特殊旅客服务
<p>教学目标：能够了解机上各种类特殊旅客的特点，掌握特殊旅客代码，能够正确服务各种类特殊旅客</p> <p>教学内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 需要专门照顾的特殊旅客的种类和相关知识 2. 需要特别关注的旅客的种类和相关知识 3. 特殊旅客服务模拟 <p>教学要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 能够掌握需要专门照顾的特殊旅客种类及相关知识 2. 能够掌握需要特别关注的旅客种类及相关知识 3. 熟记特殊旅客代码 4. 能够运用知识正确服务特殊旅客

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称 \ 课程目标	课程目标					
	1	2	3	4	5	6
民航客舱应急出口确认	√	√	√		√	√
航前准备会议	√			√	√	√
客舱设备操作		√	√	√	√	√
安全设备演示	√		√	√	√	√
客舱服务实施演练	√		√	√	√	√
模拟不正常航班服务	√		√	√	√	√
模拟特殊旅客服务	√		√	√	√	√

四、课程思政教学设计

本课程作为专业核心课程，以民航客舱的服务与管理为主要教学内容，将以润物细无声的方式将爱岗敬业融入整个教学过程，并将爱心与奉献结合客舱服务以及特殊旅客服务，在教学与实操过程中引导学生关怀他人，奉献爱心。同时本课程诸多实操演练以小组形式呈现，在此过程中引导学生团结合作，能够同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提高民航客舱服务水准。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
1	50%	期终笔试	30	30			20	20	100
X1	20%	实操考核			30	30	20	20	100
X2	20%	小论文	20	20			30	30	100
X3	10%	课堂展示	30	30		20	10	10	100

六、其他需要说明的问题

无