上海建桥学院课程教学进度计划表

**一、基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程代码 | 0060462 | 课程名称 | 民航客舱服务与管理 |
| 课程学分 | 3.0 | 总学时 | 48学时 |
| 授课教师 | 杜丽娟 | 教师邮箱 | 18005@gench.edu.cn |
| 上课班级 | 空乘19-1-2 | 上课教室 | 112 |
| 答疑时间 | 微信可随时进行答疑 地点：122办公室 电话：15601795926 |
| 主要教材 | 民航客舱服务与管理 |
| 参考资料 | 《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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 周次 | 教学内容 | 教学方式 | 作业 |
| 1 | 客舱服务概述 | 讲课、讨论、问答 | 复习+预习重点内容 |
| 2 | 客舱乘务员的语言沟通.突发情况的处置.服务要求 | 讲课、讨论、问答 | 复习+预习重点内容；通过BB平台完成作业 |
| 2 | 飞行的四个阶段 | 讲课、讨论、问答 | 复习+预习重点内容；通过BB平台完成作业 |
| 3 | 应急出口座位的介绍演练 | 情景演练 | 背诵应急出口的介绍 |
| 4 | 演练应急出口座位 | 讨论、问答情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 4 | 模拟航前准备会 | 讨论、问答、情景演练 | 复习课后重点内容，回去预习航前准备会的所有内容 |
| 5 | 模拟航前准备会 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 6 | 国际航班服务及特殊旅客服务 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；通过BB平台完成作业 |
| 6 | 情景演练特殊旅客 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 7 | 不正常航班服务 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；BB平台完成作业 |
| 8 | 模拟航班不正常服务 | 讨论、情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 8 | 沟通技巧 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；BB平台完成作业 |
| 9 | 模拟航班中沟通的问题 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 10 | 客舱管理 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；BB平台完成作业 |
| 10 | 客舱设备管理 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；BB平台完成作业 |
| 11 | 实操客舱设备管理 | 操作并讲解 | 复习+预习重点内容 |
| 12 | 实操客舱设备管理 | 操作并讲解 | 复习+预习重点内容 |
| 12 | 机供品管理及旅客表扬投诉 | 讲课、讨论、问答 | 复习+预习重点内容 |
| 13 | 客舱服务实施 | 讲课、讨论、问答 | 复习课后重点内容；BB平台完成作业 |
| 14 | 演练安全演示 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 14 | 演练安全演示考核 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 15 | 模拟客舱服务实施 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 16 | 模拟客舱服务实施考核 | 情景演练 | 复习课后重点内容 |
| 16 | 考试 |  |  |

**三、评价方式以及在总评成绩中的比例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 期末考试（1）SJQU-QR-JW-011（A0） | 随堂考试 | 50% |
| 过程考核1（x1） | 课后作业 | 30% |
| 过程考核2（x2） | 线上案例分析及讨论 | 15% |
| 过程考核3（x3） | 线上签到及签退 | 5% |

备注：

教学内容不宜简单地填写第几章、第几节，应就教学内容本身做简单明了的概括；

教学方式为讲课、实验、讨论课、习题课、参观、边讲边练、汇报、考核等；

评价方式为期末考试“1”及过程考核“X”，其中“1”为教学大纲中规定的形式；“X”可由任课教师或课程组自行确定（同一门课程多位教师任课的须由课程组统一X的方式及比例）。包括纸笔测验、课堂展示、阶段论文、调查（分析）报告、综合报告、读书笔记、小实验、小制作、小程序、小设计等，在表中相应的位置填入“1”和“X”的方式及成绩占比。

任课教师： 杜丽娟 系主任审核： 日期：