**专业课课程教学大纲**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**《民航客舱服务与管理》**

**Service and management of civil aviation passenger cabin**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：**0060462

**课程学分：**3.0

**面向专业：**航空服务系;空乘和空服专业

**课程性质：**该课程是系级必修课，是一门职业核心课程，也是包含了理论加实操的专业课程。◎

**开课院系：**航空服务系

**使用教材：**

**教材：**《民航客舱服务与管理》韩瑛主编。化学工业出版社2017年8月

**参考书目：**《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

**课程网站网址：**https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/portal/execute/tabs/tabAction?tab\_tab\_group\_id=\_2\_1

**先修课程：**民航基础知识0060462（3）

二、课程简介（必填项）

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要确保航班安全、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。

通过对本课程中理论和实践的学习，能够让即将踏入航空乘务岗位的学员更深入地了解乘务员具体工作的内容，我们要以应用为目的，以“掌握概念.强化应用.培养技能为教学重点”对客舱乘务员的职业有一个准确的定位和方向，为今后的空乘职业生涯奠定一个良好的基础。

三、选课建议（必填项）

该课程适合空乘、空服专业一年级学生

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 | 关联 |
| LO11：能领会旅客诉求，正确表达自己的观点，具备书面和口头表达的能力。 |  |
| LO21：学生能根据环境需要及自身需求设定自己的学习目标，制定学习计划。 |  |
| LO31：能用流利的外语与国外乘客交流，进行双语广播。 |  |
| LO32：能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。 |  |
| LO33：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。 | ● |
| LO34：能从事服务、化妆、礼仪方面的工作。 |  |
| LO41：遵守纪律、守信守责；具有耐挫折、抗压力的能力。 |  |
| LO51：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出新设想。 | ● |
| LO61：具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术解决问题。 |  |
| LO71：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。 | ● |
| LO81：具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

**五、课程目标/课程预期学习成果（必填项）（预期学习成果要可测量/能够证明）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期****学习成果** | **课程目标****（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO33 | 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突出应用能力和综合素质的培养 | 理论与实践的相结合 | 纸笔测试实操测试 |
| 2 | L051 | 了解行业前沿知识技术 搜集民航业的最新资讯和信息加以了解和讨论 | 航空业发展及为迅速，了解最新资讯，案例分享，加以讨论 | 课堂提问 |
| 3 | LO71 | 具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力培养服务意识和强烈的社会责任感 | 案例分享及航空公司案例视频 | 课堂提问写观后感 |

1. **课程内容**

**上篇**

**第一单元 客舱服务概述**

教学目标：

1.理解服务的内含；

2.理解客舱服务的内含。

教学难点：

1. 结合某图通过观察不同的角度，来谈论服务技巧中用心观察的重要性。
2. 客舱服务的重要性，与一般服务的个性化具体差异。

**第二单元 客舱乘务员**

教学目标：

1.理解客舱乘务员的定义；

2.理解客舱乘务员的职业素养；

3.掌握乘务员的专业技能。

教学难点：

1.运用乘务员的专业训练内容

**第三单元 客舱服务实施**

教学目标：

1.掌握迎送服务内容及动作要领；

2.掌握广播服务的要求；

3.掌握餐饮服务的知识内容及动作要领；

4.掌握机上娱乐服务的内容。

教学难点：

1.模拟客舱实施阶段

2.理解各个阶段的服务要领

**第四单元 国际航班服务**

教学目标：

1.理解国际航班的定义；

2.理解免税品服务的意义、要求和注意事项；

3.掌握国际航班注意事项。

教学难点：

1.知道外交名词的定义

2.国际航班的相关法规

3.理解国际航班与国内航班的差异化

**第五单元 特殊旅客服务**

教学目标：

1.掌握需要专门照顾的特殊旅客的种类和相关知识；

2.掌握需要特别关注的旅客的种类和相关知识。

教学难点：

1.记住特殊旅客的代码

**第六单元 不正常航班服务**

教学目标：

1.理解不正常航班的定义和影响；

2.理解不正常航班服务的相关知识。

教学难点：

1.分析不正常航班的服务要求和处置办法

**第七单元 沟通技巧**

教学目标：

1.理解沟通的目的与意义；

2.理解沟通的途径与方法；

3.理解沟通的原则与技巧。

教学难点：

1.掌握沟通技巧

下篇

**第八单元 飞行四阶段管理**

教学目标：

1.掌握预先准备阶段的内容；

2.掌握直接准备阶段的内容；

3.掌握飞行实施阶段的内容；

4.掌握航后讲评阶段的内容。

教学难点：

1.理解什么是预先准备阶段，直接准备阶段，飞行实施阶段，航后讲评的阶段;

2.掌握理论与实际相结合，综合评价其运用。

**第九单元 客舱管理**

教学目标：

1.理解客舱管理的概念；

2.理解人为因素对航班生产的影响；

3.理解客舱管理的内容与要求。

教学难点：

1.对于客舱管理的认知。

**第十单元 客舱设备管理**

教学目标：

1.掌握厨房设备及操作；

2.掌握客舱设备及操作。

教学难点：

1.熟悉运用厨房和客舱的各个区域以及专业术语。

**第十一单元 机供品管理**

教学目标：

1.理解机供品的含义、类别及管理意义；

2.掌握机供品管理要求。

教学难点：

1.对于机供品的认知及管理。

**第十二单元 旅客表扬与投诉**

教学目标：

1.理解旅客表扬的作用；

2.理解旅客投诉的影响和一般处置；

3.理解投诉的处置原则与方法。

教学难点：

1.运用和分析投诉的处理原则和方法。

**第十三单元 机上急救**

教学目标：

1.掌握机上急救处置；

2.熟悉机上外伤处置；

3.熟悉机上常见病处置。

教学难点：

1.知道机上急救程序；

2.分析机上常见病的特征及处置。

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验时数 | 实验类型 | 备注 |
| 1 | 应急出口的确认 | 了解应急出口座位的确认要求 | 4 | 演示型 |  |
| 2 | 航前准备会 | 知道航前准备会的要求和准备工作 | 4 | 演示型 |  |
| 3 | 客舱设备操作 | 掌握A330机型厨房及客舱设备的操作方法 | 4 | 演示型 |  |
| 4 | 安全设备演示 | 可以熟练的进行机上安全设备演示 | 6 | 演示型 |  |
| 5 | 客舱服务实施 | 模拟飞行实施阶段的全过程 | 4 | 演示型 |  |
| 6 | 模拟不正常航班 | 模拟不正常航班的几种情况 | 2 | 演示型 |  |
| 7 | 情景演练特殊旅客 | 模拟对于特殊旅客的服务 | 2 | 演示型 |  |
| 8 | 模拟航班中沟通的问题 | 场景演练去如何更好地沟通 | 2 | 演示型 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 |  随堂考试 | 50% |
| X1 | 课后作业 | 30% |
| X2 | 案例分析及讨论 | 15% |
| X3 | 线上签到及线下签到 | 5% |

八、评价方式与成绩（必填项）

撰写人： 杜丽娟 系主任审核签名：

审核时间：