**江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业**

**《民航服务人际沟通》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业必修的一门专业核心课程，是在《航空运输基础》《民航服务礼仪》等课程基础上，开设的一门理论与实际相结合的专业课程，其任务是让学生掌握民航服务人员心理调节和民航服务人际沟通的基础知识和基本技能，为后续《航空播音训练》等课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出专业核心素养和关键能力，兼顾中高职课程衔接，高度融合民航服务心理和人际沟通所涵盖的知识技能学习和职业精神培养。

1.依据《江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业指导性人才培养方案》中确定的培养目标、综合素质、职业能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出服务沟通与航空服务口语交际等能力的培养，结合本课程的性质和职业教育课程教学的最新理念，确定本课程目标。

2.根据“江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业‘工作任务与职业能力’分析表”，依据课程目标和乘务员、安检员、客运员等工作的岗位需求，围绕服务沟通关键能力，反映航空服务工作的实际，体现科学性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“从业人员自我心理调节以及对客服务人际沟通”为主线，设置模块和教学单元，将民航服务人员心理调节与人际沟通的基础知识、基本技能和职业素养有机融入，遵循学生认知规律，结合学生的生活经验，确定学习内容的顺序。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握民航服务人际沟通的基础知识，能在民航对客服务过程中做好情绪调控与管理，以及处理民航突发事件，树立良好的职业道德和职业情感。

1.熟悉影响民航服务人员工作质量的心理因素，能在民航对客服务过程中做好情绪调控与管理，并能运用口语沟通及身体语言沟通技能与普通旅客进行有效沟通。

2.掌握特殊旅客的服务要求，能运用特殊旅客沟通技巧与婴儿旅客、儿童旅客、孕妇旅客、病残旅客等进行有效沟通。

3.理解旅客运输出现不正常的原因，能对旅客运输中误机、漏乘、错乘、登机牌遗失、航班超售等旅客运输不正常情况与旅客进行有效沟通。

4.理解航班运输出现不正常的原因，能对航班延误、取消、中断、返航、备降等航班运输不正常情况与旅客进行有效沟通。

5.具备爱岗敬业和耐心细致的工作态度，具备规范操作的职业素养和良好的职业道德，具有职业责任感和团队精神。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 民航服务人员心理调节 | 民航服务人员情绪情感的认知 | 1.了解情绪的含义、特征及类型，知道情绪对身心的影响；  2.理解民航服务人员常见的情绪困扰，能在工作中认识到情绪困扰问题 | 20 |
| 影响民航服务人员情绪的因素 | 1.熟悉影响民航服务人员的心理因素，能判断自身是否符合健康情绪的标准；  2.理解产生不良情绪的原因，能认识到不良情绪对民航服务的消极影响 |
| 民航服务人员心理调节的方法 | 1.掌握心理调节的方法；  2.能运用恰当的心理调节方法进行民航服务人员的心理调控 |
| 普通旅客服务与沟通 | 普通旅客的认知 | 1.掌握普通旅客的一般心理特征，知道沟通的作用及其原则；  2.熟悉不同旅客的个性特征，能根据旅客特征提供个性化服务 | 24 |
| 与普通旅客沟通的技巧 | 1.了解沟通技巧对民航服务人员的重要性，掌握沟通的强迫性、回避、迁就、协商和合作五种态度；  2.掌握民航服务中的沟通策略和技巧，能使用沟通技巧解决服务中遇到的问题，并能与旅客进行有效沟通 |
| 与普通旅客沟通的语言艺术 | 1.熟悉服务语言的艺术化，能区分不同场景中使用的服务用语；  2.掌握常用艺术性服务语言，能使用艺术性的礼貌服务用语与旅客进行有效沟通 |
| 与普通旅客沟通的身体语言 | 1.了解身体语言沟通的特点，能区分不同场景中使用的身体语言；  2.熟悉身体语言的类型，能使用恰当的身体语言沟通技巧与旅客进行有效沟通 |
| 特殊旅客服务与沟通 | 特殊旅客的认知 | 1.掌握特殊旅客类型及心理特征；  2.能根据特殊旅客的心理特征提供个性化服务 | 24 |
| 特殊旅客的服务要求 | 1.掌握特殊旅客对售票、选座等地面服务的要求；  2.掌握特殊旅客对空中服务的要求；  3.能在不同服务场景中开展特殊旅客服务 |
| 特殊旅客的沟通技巧 | 1.掌握特殊旅客沟通的技巧；  2.能与婴儿旅客、儿童旅客、孕妇旅客、病残旅客等特殊旅客进行有效沟通 |
| 旅客运输不正常情况的沟通 | 旅客运输不正常的情形认知 | 1.了解误机、漏乘、错乘、登机牌遗失、航班超售等旅客运输不正常情况的类型及含义；  2.能判断旅客运输不正常情况的类型 | 20 |
| 旅客运输不正常的原因分析 | 1.熟悉影响旅客运输不正常的因素；  2.能分析导致旅客运输中误机、漏乘、错乘、登机牌遗失、航班超售等不正常情况的原因 |
| 旅客运输不正常情况的沟通 | 1.了解不同服务场景的沟通类型、特点以及常见问题，能运用沟通技巧在电话咨询、值机处、候机室、空中服务、行李提取处等场景中与旅客有效沟通；  2.掌握旅客运输不正常的处置方法，能在旅客运输中误机、漏乘、错乘、登机牌遗失、航班超售等不正常情况下，使用不同处置方法，并与旅客进行有效沟通 |
| 航班运输不正常情况的沟通 | 航班运输不正常的情形认知 | 1.了解航班延误、取消、中断、返航、备降等航班不正常情况的类型及含义；  2.能判断航班运输不正常情况的类型 | 20 |
| 航班运输不正常的原因分析 | 1.熟悉影响航班运输不正常的因素；  2.能分析导致航班运输中航班延误、取消、中断、返航、备降等航班不正常情况的原因 |
| 航班不正常情况的沟通 | 1.了解不正常航班的沟通方法，能针对航班延误、取消、中断、返航、备降等情况与旅客进行有效沟通；  2.掌握不正常航班的处置方法，能针对航班延误、取消、中断、返航、备降等不正常情况，使用不同处置方法，并与旅客进行有效沟通 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程民航人的“精益求精”“社会责任”“服务意识”“实践创新”等思政元素，积极开展课程思政教育活动，将立德树人根本任务贯穿于课程实施全过程。

2.贯彻以学生为中心的教学理念，突出学生的主体地位，注重启发学生思考，调动学生学习服务与沟通技巧的主动性。

3.教学过程中，对于民航服务人员心理调节方法等理论性较强的教学难点，宜采用启发式、探究式教学方法，运用动画、慕课等信息化手段辅助教学；对于旅客运输不正常、航班运输不正常情况的沟通等实践性较强的教学重点，应注重引进典型案例、创设民航服务职业情景，并配以视频、案例分析、现场示范等辅助教学手段，规范职业技能，培养学生的民航服务与人际沟通能力，提升其综合职业能力。

4.教学中根据实际需要可以采用多媒体联机演示、网络教学等多种教学手段，使课堂教学生动活泼、引人入胜，引领学生进入民航人的角色，锻炼其服务与沟通能力，提高教学效果。

5.将职业岗位要求融入教学。鼓励通过引企入校，让行业、企业技术人员参与教学。加强学生诚信服务、严格执行工作规范和操作规程等的教育，注重沟通能力的培养，使学生养成良好的职业品质和职业素养。

**（二）评价建议**

1.注重过程评价与结果评价并重、定性评价与定量评价相结合，要充分发挥评价的激励作用。

2.根据不同的学习内容，确定评价重点，可以是典型学习任务的完成质量、阶段作品质量或汇报成果等。

3.评价标准参考相关职业岗位技能鉴定标准、行业企业职业岗位要求，评价标准与学生综合职业能力提高相结合。要发挥教师、学生、家长、实训基地人员、企业技术人员、行业专家以及专业建设指导机构等不同评价主体在评价中的作用。

4.注重将评价结果及时、客观向学生反馈，指出被评价者需要改进的地方，师生共同商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性，根据学生反馈及时调整教学方法。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材编写与选用必须依据本标准。

2.教材编写要吸纳行业、企业专家共同参与，对接岗位职责，突出工作过程导向，紧密贴合职业资格标准，充分考虑服务心理和人际沟通对服务质量的影响。

3.教材呈现方式应符合中职生的年龄特征与认知规律，图文并茂，增强学生阅读教材的兴趣，为学生提供思考的空间。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师是首要的课程资源，教师应不断接受新知识、新方法和新理念，加强专业学习和企业研修学习，提高专业实践技能和教学能力。

2.注重票务设备技术手册、说明书等技术资料的配置和利用。注重挖掘校外实训场地、设施设备、工具器具、仪器仪表等优质资源。聘请有实践经验的行业、企业专家、工程技术人员、能工巧匠等担任兼职教师。

3.充分发挥现代信息技术优势，利用仿真软件和多媒体课件辅助教学，开发和利用校园网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，建立学习资料库，推荐国内外与专业相关的网址，培养学生自主学习、资料查询等能力。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业指导性人才培养方案》编制，适用于江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业（三年制）学生。

**（开发人员及单位：**谢雨辰、王欣悦，江苏省扬州旅游商贸学校；姜军、袁冬梅，南京交通职业技术学院；许赟，南京旅游职业学院；杨海霞、刘伟，南京金陵高等职业技术学校；白杨，江苏省交通技师学院；朱正华、张雨荷，南京蓝天教育集团有限公司）