**江苏省中等职业学校航空运输类航空服务专业**

**《客舱服务》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《民航服务礼仪》《民航服务英语》等课程基础上，开设的一门理论与实践相结合的专业课程，其任务是让学生掌握民航客舱基本设备操作以及机上经济舱服务的基础知识与基本技能，为后续《航空安全与应急处置》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、必备品格和关键能力，兼顾中高职课程衔接，高度融合民航客舱服务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，突出民航客舱基本设备识别、机上广播服务、机上经济舱服务等能力的培养，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服务专业‘工作任务与职业能力’分析表”，依据课程目标和民航乘务员等工作的岗位需求，围绕民航客舱服务关键能力，反映民航客舱服务工作的实际，体现科学性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“客舱服务中的主要工作场景”为主线，设置模块和教学单元，将民航客舱服务的基础知识、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，掌握民航客舱服务基础知识和基本技能，能独立完成客舱基础设备识别与操作、机上广播服务、迎送客服务、安全演示、经济舱餐饮服务，养成规范的操作习惯，树立良好的职业道德和职业情感。

1.熟悉客舱设备的存放位置、数量，掌握客舱设备的结构和功能，能说出客舱设备的使用方法。

2.了解机上广播的播报特点和播报时间点，能使用内话系统进行中英文广播服务。

3.熟悉经济舱饮料以及餐食的种类，掌握迎送客服务以及经济舱餐饮服务的流程和规范，能按标准流程进行迎送客服务及经济舱餐饮服务。

4.掌握客舱安全演示和安全检查的流程和规范，能按标准流程进行安全演示及安全检查。

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** |
| --- | --- | --- | --- |
| 客舱设备识别 | 客舱通讯设备识别 | 1.了解客舱通讯系统的构成；  2.熟悉客舱手持内话机的数量和位置；  3.掌握客舱手持内话机的结构与功能；  4.能在模拟客舱的环境中口述使用客舱手持内话机开展乘务员与乘务员之间呼叫、正常情况下乘务员与驾驶舱之间呼叫、紧急情况下与驾驶舱之间呼叫的方法；  5.能在模拟客舱的环境中口述使用客舱手持内话机开展客舱广播的方法 | 18 |
| 安全演示设备识别 | 1.了解客舱安全演示包的存放位置；  2.掌握客舱安全演示设备的结构与功能；  3.能在模拟客舱的环境中口述安全演示包中救生衣、氧气面罩、安全带、安全须知卡等客舱安全演示设备的使用方法 |
| 经济舱服务设备识别 | 1.了解经济舱服务设备的存放位置；  2.掌握经济舱服务设备的结构与功能；  3.能在模拟客舱的环境中口述经济舱行李架、旅客服务组件、客舱座椅等旅客服务设备的使用方法；  4.能在模拟客舱的环境中口述经济舱客舱中行李架、旅客服务组件、客舱座椅等旅客服务设备的使用方法；  5.能在模拟客舱的环境中口述经济舱卫生间水龙头、婴儿板、卫生间旅客服务组件等卫生间服务设备的使用方法；  6.能在模拟客舱的环境中口述经济舱厨房烤箱、煮水器、餐车、储物柜/箱等厨房服务设备的使用方法 |
| 机上广播服务 | 起飞前机上广播服务 | 1.了解飞机起飞前不同广播的播报特点及播报时间点；  2.掌握飞机起飞前不同广播的内容；  3.能在模拟客舱的环境中使用内话系统独立完成飞机起飞前不同广播的中英文广播服务，做到广播内容正确、语音语调准确、口齿清晰 | 24 |
| 起飞后机上广播服务 | 1.了解飞机起飞后不同广播的播报特点及播报时间点；  2.掌握飞机起飞后不同广播的内容；  3.能在模拟客舱的环境中使用内话系统独立完成飞机起飞后不同广播的中英文广播服务，做到广播内容正确、语音语调准确、口齿清晰 |
| 着陆后机上广播服务 | 1.了解飞机着陆后不同广播的播报特点及播报时间点；  2.掌握飞机着陆后不同广播的内容；  3.能在模拟客舱的环境中能使用内话系统独立完成飞机着陆后不同广播的中英文广播服务，做到广播内容正确、语音语调准确、口齿清晰 |
| 经济舱迎送客服务 | 经济舱迎客服务 | 1.了解经济舱迎客服务的重要性；  2.掌握经济舱迎客服务的流程及规范；  3.能辨识旅客纸质登机牌和电子登机牌；  4.能在模拟客舱的环境中开展经济舱迎客服务，做到流程正确、服务规范、对客服务语言准确、组员间配合默契 | 18 |
| 经济舱送客服务 | 1.了解经济舱送客服务的重要性；  2.掌握经济舱送客服务的流程及规范；  3.能在模拟客舱的环境中开展经济舱送客服务，做到流程正确、服务规范、对客服务语言准确、组员间配合默契 |
| 客舱安全演示与安全检查 | 客舱安全演示 | 1.了解客舱安全演示所需的物品；  2.掌握客舱安全演示的流程及规范；  3.能在模拟客舱的环境中完成客舱安全演示前的准备，物品齐全、动作标准、流程正确；  4.能在模拟客舱的环境中，广播员与演示乘务员配合完成客舱安全演示，做到演示广播清晰、演示流程正确、演示动作规范、组员间配合默契 | 24 |
| 客舱安全检查 | 1.了解客舱安全检查的原则；  2.掌握客舱安全检查的内容；  3.能在模拟客舱的环境中完成飞行不同阶段的客舱安全检查，做到检查项目齐全、检查流程正确、检查动作规范、对客语言交流正确且清晰、组员间配合默契、检查结果汇报语言规范 |
| 经济舱餐饮服务 | 经济舱饮料服务 | 1.了解经济舱饮料的种类及其适用旅客；  2.掌握经济舱饮料服务的流程与规范；  3.能在模拟客舱的厨房环境中将不同种类的饮料摆放至饮料车，做到饮料种类齐全、摆放流程正确、摆放位置规范；  4.能在模拟客舱的环境中完成经济舱饮料服务，流程正确、服务规范、语言清晰、组员间配合默契；  5.能在模拟客舱的环境中处置经济舱饮料服务中出现的突发情况，做到处置及时、方法正确、流程规范、语言清晰、组员间配合默契 | 24 |
| 经济舱餐食服务 | 1.了解经济舱餐食的种类；  2.掌握经济舱餐食服务的流程与规范；  3.能在模拟客舱的环境中完成经济舱热食的烘烤并将不同种类的餐食摆放至餐车，做到餐食种类齐全、热食烘烤温度及时间设置正确、烘烤方法及流程正确、热食摆放流程正确、摆放位置规范；  4.能在模拟客舱的环境中完成经济舱餐食服务，做到流程正确、服务规范、语言清晰、组员间配合默契；  5.能在模拟客舱的环境中处置经济舱餐食服务中出现的突发情况，做到处置及时、方法正确、流程规范、语言清晰、组员间配合默契 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程“工匠精神”“民航精神”“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，调动学生学习的主动性。

3.教学过程中，对于客舱手持内话机的结构与功能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、虚拟仿真等信息化手段辅助教学；对于经济舱饮料服务的流程与规范等实践性较强的教学重点，应注重引入民航乘务员客舱服务的典型案例，创设民航乘务员客舱服务工作情景，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，提高教学效果。

5.将民航乘务员职业岗位要求融入教学。鼓励通过引企入校，让民航业、航空公司技术能手参与教学。加强学生真诚服务、严格执行民航客舱服务工作规范和操作规程等的教育，注重服务意识的培养，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，确定不同的评价重点，可以是典型学习任务的完成质量、阶段工作质量或汇报成果等。

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。

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.注重航空公司《客舱乘务员手册》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、工具器具等优质资源。聘请有实践经验的行业、企业专家、有长期飞行经验人员等担任兼职教师。

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：**许赟，南京旅游职业学院；姜军、袁冬梅，南京交通职业技术学院；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；谢雨辰，江苏省扬州旅游商贸学校；朱正华、刘家丽，南京蓝天航空技术有限公司）