

2022 年甘肃省职业院校技能大赛 教学能力比赛

课

程

标

准

参赛组别：中专专业技能

课程二组

专业类别：航空运输类

专业名称：航空服务

《航空乘务形体礼仪》课程标准

一、管理信息

课程名称	《航空乘务形体礼仪》	课程代码	700402
制定人	邓小倩	制定时间	

二、课程性质与任务

性质(所 属性质 后面画 “√”)	基本素质课程 ()	纯理论 A (√)	学时	16
	专业通用课程 ()	理论+实践 B (√)	适用专业	航空专业
	专业核心课程 (√)	纯实践 C ()	考核方式	闭卷及实操
	专业实践课程 (√)			
	拓展课程 ()			
先修课	乘务人员形象素质培养	后续课		
专业部(教研室)主任签字				
系(部)主任签字				

三、课程目标与要求

1、能力目标

- (1) 了解航空客运基本知识。
- (2) 熟练使用移动补票机完成相应作业,熟练使用站车无线交互系统手持终端设备完成相应作业。
- (3) 能够正确进行列车运输收入进款管理,正确处理票务问题。
- (4) 能够根据情况正确编制客运记录,能够根据情况正确拍发电报。
- (5) 能够按标准完成乘务长及客运乘务员的始发、途中、终到乘务作业。
- (6) 能够按标准完成乘务长及乘务员接待服务。
- (7) 能建立学习型、自控型乘务组。
- (8) 能判定旅客航空易发生的服务问题。

2、知识目标

- (1) 认知各型飞机、车窗、座椅、乘务室、卫生、照明、乘客信息系统。
- (2) 了解列车移动补票机中的补票类型及操作步骤,了解航班无线交互系统的功能与基本操作。
- (3) 了解运输票据的使用规定、运输收入事故处理办法、越站处理、误乘、误购处理、车票丢失处理等。
- (4) 了解客运记录的编制原则、方法及范围。
- (5) 掌握乘务长、客运乘务员始发、途中、终到的作业流程及标准。
- (6) 掌握乘务长、客运乘务员接待礼仪程序和标准。
- (7) 了解航空客运管理的意义。

3、素质目标

- (1) 具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。
- (2) 具有良好的服务意识和较强的应变能力。培养严谨、认真的职业作风。
- (3) 具有良好的思想政治素质和职业道德。
- (4) 良好的团队协作精神。
- (5) 认真踏实的工作作风。
- (6) 独立分析问题和解决问题的能力,自我学习和发展的能力。

4、要求

礼仪是人类社会在长期社交活动中所形成的行为规范,服务礼仪则要求服务人员必须依据严格的礼仪规范,约束和指导自己的服务行为,航空乘务的礼仪修养是职业

素养中的起码要求。

四、教学实施与保障

1、教学实施

学习领域				学时分配
学习情境 编号	学习情境 名称	子情境 编号	子情境 名称	
1	形体训练	(1)	准备开始	4
		(2)	伸展操以及热身操	
2	仪容仪表	(1)	标准站姿	4
		(2)	常用站姿	
3	服务礼仪	(1)	特殊旅客服务礼仪	4
4	广播通知与播报	(1)	始发起飞广播语音播报	4
		(2)	行车间车厢和客舱内播报	
		(3)	按照《航空高铁安全管理条例》 语音播报	
		(4)	即将到站降落语音播报	
合 计				16

2、教学保障

进行职业岗位（群）调研，分析确定各岗位所需要的技能，把各岗位所涉及的职业活动分解成若干相对独立的工作任务，对工作任务进行分析，对完成任务应掌握的知识、能力、素质做出较为详细的描述，设计本学习领域的学习情景。

在传统的教学模式的基础上，采用以学生为主体的“教、学、做”一体和任务驱动等教学方法，学习任务通过基于工作过程的六步教学法来完成。

动车组客运业务及客运乘务工作的学习需要在学的过程中树立系统的思想，借鉴书本内容，并结合车站实际，逐步掌握分析问题、解决问题的能力。

五、授课进程与安排

专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	民航服务与沟通	能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效地管理情绪，解决民航服务中的冲突。
2	民航服务礼仪	了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻民航服务礼仪原则；能按民航各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识。
3	民航商务运输	了解航空服务各个岗位的流程和要求；掌握禁运、限运行李的识别和一般处理的方法和手段；了解民航旅客运输的基础知识和相关法律规定。
4	航空服务通用英语	掌握常见航空服务英语词汇；能正确理解和运用航服各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语。

专业（技能）方向课
空中乘务

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	形体训练	通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识，在形体训练中掌握身体各部分的名称，能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态，掌握形体训练的基本方法。
2	航线地理	掌握中国地理位置、地形特征和区位优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况，掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等。能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询。
3	化妆	掌握化妆的基本理论知识，能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理。能按要求完成生活妆、空乘职业妆的整体造型。
4	乘务英语	能够阅读和理解乘务员工作流程中英文业务文件与资料，机上服务设备的英语说明，应急处置、应急医疗、危险品处置等相关的英文资料。能较熟练地运用英语为旅客提供服务。
5	医疗急救	掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能。
6	客舱服务	了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练地按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。
7	客舱应急	掌握飞行前应急设备的检查、使用方法和注意事项；掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序；掌握客舱火警处置程序和方法；掌握客舱释压处置程序和方法；掌握陆地、水上应急撤离程序；掌握危险品处置程序。
8	客舱保洁	熟练进行客舱、厕所、厨房的清洁；完成食用器具的清洗和回收工作；并能按照要求进行各区域的环境保洁。
9	广播词与机上情景对话	能熟练地在飞行各个阶段按服务程序用中、英文朗读机上常用广播词和紧急情况下的广播词；能流利地与旅客进行日常对话。

民航安全检查

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	安检岗位知识	能掌握民航安全检查的一般理论，能按规定程序实施安全检查，能对民用航空器实施监护；能与有关人员办理交接手续、填写记录，能进行飞机的清舱和隔离区的清场，能按要求进行班前准备和实施交接班并撰写工作情况报告，能对安检勤务工作中出现的各种常见情况进行处置并解答问题。
2	安检仪器操作	能掌握便携式X射线检查仪基本原理及使用；能掌握便携式爆炸物检查仪基本原理及使用，金属探测门基本原理与操作，手持金属探测器原理与操作，X射线机原理与操作；能掌握X射线机图像识别的正确方法；能利用X射线图像识别各种限运、禁运行李；能利用X射线图像识别各种限运、禁运货物。
3	航线地理	掌握中国地理位置、地形特征和区位优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况，掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询。
4	化妆	掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理；能按要求完成生活妆、空乘职业妆的整体造型。
5	乘务英语	能够阅读和理解乘务员工作流程中英文业务文件与资料，机上服务设备的英语说明，应急处置、应急医疗、危险品处置等相关的英文资料；能较熟练地运用英语为旅客提供服务。
6	医疗急救	掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救，掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能，掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能。
7	客舱服务	了解客舱布局，了解客舱乘务员的基本岗位职责，熟练操作机上服务设，熟练地按服务程序进行机上旅客服务，掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务，掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。
8	客舱应急	掌握飞行前应急设备的检查、使用方法和注意事项，掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序，掌握客舱火警处置程序和方法，掌握客舱释压处置程序和方法，掌握陆地、水上应急撤离程序，掌握危险品处置程序。
9	客舱保洁	熟练进行客舱、厕所、厨房的清洁，完成食用器具的清洗和回收工作，并能按照要求进行各区域的环境保洁。
10	广播词与机上情景对话	能熟练地在飞行各个阶段按服务程序用中、英文朗读机上常用广播词和紧急情况下的广播词，能流利地与旅客进行日常对话。

空港地面服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	民航货物运输	掌握空运货物进出港（口）的基本操作流程；能根据托运书正确填制航空货运单；能掌握运输文件要求；掌握包装要求；会制作和贴挂标签标记；掌握空运货物待运知识与要求；掌握货物装机与卸机基本要求；掌握中转货物的处理要求；能掌握特种货物运输要求；能对到达货物和文件进行交接；能进行不正常运输查询；会进行货物赔偿处理；会进行货物运输变更的处理；掌握邮件运输基本要求；了解包机包舱的运输规定；了解航空快递的一般操作流程。
2	民航商务英语	了解旅客运输、货物运送存储等的具体服务、操作程序及要求；能读懂与正确处理英文客货运输业务文件；能较熟练运用英语开展客票销售业务、提供办理乘机手续等旅客抵离港服务；能较熟练运用英语为货运客户提供服务。
3	民航旅客运输	能掌握国内和国际客票的基本知识；会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座记录信息；能正确识别国内和国际旅行证件，能正确阅读旅游信息，会查阅 TIM 资料；能正确办理国内及国际旅客的乘机手续；能正确处理旅客的行李，能进行行李不正常的处理；能为旅客提供抵离港服务；会拍发客运的业务电报。
4	民航危险品运输	能掌握危险品的分类和行李运输中关于危险品限制的相关规定；了解危险品包装材料和类型的要求；熟练掌握危险品标记和标签使用规则；会填写危险品申报单和收运核查单；掌握危险品装卸规定，能对危险品进行分类储存；熟练掌握《危险品运输规则》的使用。
5	载重平衡	会计算飞机可用业载；会进行实际业载配算；会填制飞机载重表；能填开飞机装载通知单；掌握通过填制各类机型的平衡图计算飞机的重心及配平；基本掌握计算机平衡系统的操作及控制；能拍发 LDM、CPM 业务电报。
6	离港操作	会使用离港操作指令；能熟练查阅和输入各种离港相关信息；能进行散客和团队旅客接收和取消的操作；会使用旅客行李重量显示指令；掌握登机口系统操作。
7	民航货运操作	能掌握航空货运单证系统的操作；能从系统中生成托运书和航空货运单；能掌握航空公司和货站进出港模拟系统的操作；掌握空港货运单证处理、库区收运、仓储及理货等操作流程。

六、课程结构与内容

（一）结构：

①公共基础课和专业核心课：必须全修且严格按照《专业课程设置与教学进度表》中规定的学时数完成教学任务。

②专业（技能）方向课：教学点可以根据具体的培养方向，从专业（技能）方向课中选取若干门课程。

③综合实训：实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校外实训、顶岗实习等多种形式。顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求。

④选修课：教学点可以根据学生知识结构情况，全学程选修若干门课程。

⑤技能考证：于相应学期组织完成，成绩合格者获取相应的职业资格证书。

（2）内容：

每学期教学时间为 18 周（含复习考试）。周学时一般为 30 学时，包含公共基础课、专业核心课、专业（技能）方向课、综合实训和选修课五个部分的学时数。全学程总学时数不低于 1080 学时。

军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动未列入《专业课程设置与教学进度表》中，由各教学点自行安排。

专业技能课中的“综合实训”在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学期。

七、学生考核与评价

①教学管理：实行“五统一”的教学管理模式，即统一专业培养方案、统一教学大纲、统一教材、统一考试、统一评分标准。专业培养方案、教学大纲由省校统一制定；教材及辅导资料的版本由省校统一指定；统考课试题及其评分标准由省校统一命制。

②考核方式：课程考试采用过程性考核（即形成性考核）和终结性考核（即期末考试）相结合的考核模式，实行由省校“统考”和教学点“自考”两种考核方式。公共基础课程、专业技能课程依据专业培养方案中规定的考核方式进行。统考课程由省校统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，各教学点在省校规定的统一时间内组织考试，并于期末考试前上报形成性考核成绩；自考课程由教学点统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，课程成绩按学期报送省校教务教学部。自考课试卷教学点留档备查。

③评价：

在校学生修完专业培养方案规定的必修课程，完成毕业实习，经考核成绩合格，思想品德合格，颁发经省教育厅验印的甘肃省广播电视中等专业学校或甘肃信息工程技术中等专业学校毕业证书，国家承认其学历，享受中专待遇。

八、航空中二班 2021-2022 学年第二学期授课计划表

		序号	科目	课时	教学性质	每周课时				
专业（技能）方向课	空中乘务方向	1	形体训练	216	必修	4	4	4		
		2	航线地理	36	必修				2	
		3	化妆	36	必修			2		
		4	乘务英语	144	必修			4	4	
		5	医疗急救	72	必修				4	
		6	客舱服务	108	必修			6		
		7	客舱应急	108	必修				6	
		8	客舱保洁	36	必修	2				
		9	广播词与机上情景对话	36	必修				2	
		小计	792		6	4	16	18		
		民航安全检查方向	1	安检岗位知识	108	必修	6			
	2		安检仪器操作	36	必修				2	
	3		安检法规	36	必修		2			
	4		X射线机图像识别	144	必修			4	4	
	5		安检英语	108	必修			6		
6	违禁物品识别及处置		72	必修			4			
7	警体训练		72	必修			2	2		
8	证件检查		36	必修				2		

	9	人身检查	36	必修				2
	10	开箱包检查	36	必修				2
		小 计	684		6	2	16	14
空港 地面 服务 方向	1	民航货物运输	144	必修			4	4
	2	民航商务英语	144	必修			4	4
	3	民航旅客运输	180	必修	4	4	2	
	4	民航危险品运输	72	必修			4	
	5	载重平衡	72	必修				4
	6	离港操作	36	必修				2
	7	民航货运操作	72	必修			2	2
		小 计	720		4	4	16	16
选修课	1	航空气象	36	选修				2
	2	客舱服务案例分析	36	选修				2
	3	民航法律	36	选修				2
	4	民航安全	36	选修				2
	5	多式联运实物	36	选修				2
技能考证	1	普通话培训及考证	72				4	
	2	本专业相关证书考证			于相应学期组织完成			
课时达标数			2016		28	28	28	28

九、使用教材

使用教材；

- 1、《民航服务礼仪》中国民航出版社 焦殿成
- 2、《民航客舱服务与管理》中国民航出版社 杨桂

