

## 空中乘务专业核心课程标准

专业名称：	空中乘务
专业代码：	500405
学    制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 8 月

岳阳现代服务职业学院

## 《客舱设施与服务》

# 课 程 标 准

制定人：龚岑

数字经济管理学院

二〇二五年八月

## 目 录

### 一、课程基本信息

### 二、课程性质与任务

#### （一）课程性质

#### （二）课程任务

#### （三）学情分析

### 三、课程目标与要求

#### （一）课程目标

#### （二）课程要求

### 四、课程结构与内容

#### （一）课程结构

#### （二）课程内容

### 五、课程实施与保障

#### （一）课程实施

#### （二）课程保障

### 六、课程考核与评价

### 七、课程进程与安排

## 一、课程基本信息

课程名称	客舱设施与服务	课程代码	0624232
课程学时/学分	64/4	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	空中乘务	开设学期	第二学期
执笔人	龚岑	制定日期	2025 年 8 月
课程团队成员	龚岑、兰琳、柴紫薇、苏苏、杨柳、杨玮、梁雄运		
课程审核	教研室主任：兰琳		
	专业带头人：兰琳		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

## 二、课程性质与任务

### （一）课程性质

《客舱设施与服务》是高等职业院校空中乘务专业的专业核心课程。在课程设置上，有《民航概论》《民航服务礼仪》《职业形象塑造》《客源国概况与风俗》《机场基础知识》等先修课程，使学生具备了学习本课程所必须的基础知识和技能；同期还开设了《航空法》《民航服务心理学》《空中交通管理基础》等课程，为《客舱服务英语》《客舱播音艺术》《航空运输地理》《民航旅客安全检查》《客舱安全与应急处置》《客舱服务沟通技巧》《民航客舱救护》《民航机场地面服务》《专业综合实践》《岗位实习》《毕业设计答辩》等后续课程的学习提供了专业知识和技能基础，更为职业生涯发展奠定基础。

本课程以职业岗位群需要确定培养目标，根据高等职业教育特点，重点考虑理论知识教学和职业技能训练的有机统一，既保证高等教育所必需的知识理论要求，又突出航空服务职业教育的特点，强化职业技能训练和能力培养，做到理论教学、实验教学和教学研究相结合。通过实验教学，使学生巩固课堂理论知识，加深对航空业的基本管理原理的理解，掌握从事民航旅客服务的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。

### （二）课程任务

《客舱设施与服务》是空中乘务专业的一门专业核心课程。学生通过学习能全面了解各类客舱设施的功能和操作方法，具备提供优质客舱服务的职业能力。以客舱服

务工作中的设施使用与服务提供任务为引领确定本课程的结构，以熟练操作客舱设施 and 提供优质服务的职业能力为依据确定本课程的内容。教学实施通过把本课程所要求掌握的设施操作与服务技能按工作流程分解成若干项目并创设逼真的客舱工作情景，教学过程中坚持学做结合，在操作客舱设施和进行服务的工作过程中强化对专业知识的掌握和技能的运用，使学生能够熟练使用客舱设施，具备高效服务的能力，为后续学习更复杂的客舱服务技能打下基础，养成规范服务的习惯，增强职业能力拓展的潜力，满足职业发展需求。

### **（三）学情分析**

本课程的授课对象是空中乘务专业二年级的学生。他们在学习《客舱设施与服务》时，经过一年的专业学习有了一定基础。由于整体知识底子较薄，在记忆众多客舱设施的功能和操作规范时可能会有难度，且逻辑思维能力一般可能会在理解设施布局的合理性等方面存在挑战。不过学生渴望提升专业技能，对与实际工作紧密相关的内容积极性较高。可以利用这一特点，多采用实地观察模拟客舱或观看实际操作视频的方式进行教学，从直观感受入手。设置小组任务，让学生合作探索不同客舱设施的用途和操作方法，锻炼他们的逻辑思维能力。通过反复的实践训练，如模拟客舱服务场景，让学生熟悉客舱设施布局和服务流程，增强他们的耐心和自信心。

## **三、课程目标与要求**

### **（一）总体目标**

本课程旨在让学生全面了解各类客舱设施的功能、操作方法及客舱服务的标准流程。学生通过学习能够熟练掌握客舱设施的使用和维护，为旅客提供舒适、便捷的服务体验。培养学生具备高度的服务意识和专业素养，在不同的航班情境下能够灵活运用所学知识，高效地完成客舱服务工作，提升航空公司的服务品质。

### **（二）具体目标**

#### **1. 素质目标**

- （1）能养成遵守操作规程，工作整洁、有序、爱惜设施设备的良好习惯。
- （2）能遵章守纪，坚持学习，注意安全，形成良好的工作作风和安全意识。
- （3）能认真负责、实事求是、坚持原则，形成良好的职业素养。
- （4）能爱岗敬业、团结协作，具备良好的职业道德。

## 2. 知识目标

- (1) 能明确机上服务设备的操作方法和注意事项。
- (2) 能了解乘务员工作职责及岗位要求。
- (3) 能明确客舱服务四个阶段的工作内容及工作流程、标准。
- (4) 能明确机上特殊情况下的处置要点。

## 3. 能力目标

- (1) 能依据操作规范正确地使用服务设备设施。
- (2) 能依据乘务服务礼仪要求、流程及标准进行乘务服务工作。
- (3) 能依据专业知识妥善处理各类突发事件。

### (三) 课程要求

#### 1. 坚持立德树人

《客舱设施与服务》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

#### 2. 提升专业技能

在教学设计时，基于民航乘务员、客运员等岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

#### 3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

## 四、课程结构与内容

### (一) 课程结构

《客舱设备与服务》是一门实践性较强的专业核心课程，根据空中乘务岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入空中乘务职业资格证书和相关服务技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，

精心设计 “客舱服务基本知识” “机上设备操作” “航前准备工作” “直接准备工作” “地面实施工作” “空中实施工作” “航后讲评工作” 七个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了多个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表 1 课程结构一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
1	客舱服务基本知识	乘务工作内容； 乘务员岗位介绍。	4
2	机上设备操作	波音及空客机型介绍； 机上服务及安全设备操作； 紧急出口及舱门设备的操作	12
3	航前准备工作	个人准备工作； 集体准备工作。	6
4	直接准备工作	机上各项物品检查及准备工作。	6
5	地面实施工作	迎客及人数清点； 起飞前安全设备演示； 客舱安全检查	14
6	空中实施工作	行、还礼，报纸服务；餐饮服务； 特殊餐食	18
7	航后讲评工作	清舱工作； 航后讲评会议	4
合计			64

## （二）课程内容

本课程总课时 64 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	工作项目	工作任务	素质要求	知识要求	能力要求	课时
1	客舱服务基本知识	乘务工作内容； 乘务员岗位介绍。	忠于职守、遵守规章制度，严格执行作业流程与规范	能了解客舱乘务员的职业化形象要求； 能了解乘务员工作的内容及特点	能制定乘务员培训计划； 能描述乘务员具备的基本素质； 能根据乘务员职业化形象的要求进行妆容打造。	4
2	机上设备操作	波音及空客机型介绍； 机上服务	忠于职守、遵守规章制度，严格执行作业流程与规范	能了解机上各项设备的具体位置和构成； 能了解各项设备	能掌握不同设备的使用方法和操作注意事项； 能独立操作各项机	12

		及安全设备操作；紧急出口及舱门设备的操作	范	的使用方法和注意事项。	上设备。	
3	航前准备工作	个人准备工作；集体准备工作。	具备良好的职业技能与职业素养，爱岗敬业，为旅客尽心服务	能描述网上准备的流程； 能描述个人物品准备的内容； 能描述航前准备会的内容。	能制定航班飞行计划，进行网上准备； 能进行个人物品的准备； 能根据仪容仪表的规范与标准进行仪容仪表的检查； 能根据航空公司的要求召开航前准备会。	6
4	直接准备工作	机上各项物品检查及准备工作。	树立“安全第一”思想意识	能描述客舱设备检查的标准； 能描述起飞前机上卫生检查的标准； 能描述航前机供品检查的内容。	能根据航班飞行要求进行起飞前客舱设备检查； 能根据航班飞行要求进行起飞前机上卫生检查； 能根据航班飞行要求进行起飞前机上餐食及机供品检查； 能根据航班安全卫生执行标准对起飞前各项目检查的结果进行及时登记及汇报。	6
5	地面实施工作	迎客及人数清点；起飞前安全设备演示；客舱安全检查	树立“安全第一”思想意识及民航的三个敬畏精神	了解客服服务的流程及内容； 明确迎客时各乘务员的站位； 掌握引导旅客就座的规范流程； 掌握客舱安全演示的内容、流程及标准； 了解安全检查的内容； 了解乘务员自身安全检查内容； 掌握客舱安全检查的标准；	能根据迎客服务标准热情有礼问候乘客并协助旅客； 能够按照演示的步骤，团结协作进行安全设备示范演示工作； 能依据客舱安全检查标准及内容，在巡舱过程中，观察乘客需求及安全状况，处理特殊情况，提供及时、周到的服务。	14



6	空中实施工作	行、还礼， 报纸服务； 餐饮服务； 特殊餐食	树立服务意识	了解各号位乘务员的站位； 了解不同航线报纸发放的种类及规范； 了解不同航线饮品及餐食的种类、服务流程和标准； 了解餐饮服务时的操作规范；	能够按照规定站位行礼； 能够观察旅客情况，及时处理特殊、安全类事件； 能够按照规范对旅客进行报纸的发放； 能够根据要求进行餐饮服务。工作。	18
7	航后讲评工作	清舱工作； 航后讲评会议	树立“安全第一、预防为主”的安全意识，提升应急能力与责任感	能描述航班安全卫生执行标准； 能描述清舱服务的知识要点。	能根据航班安全卫生执行标准对起飞前各项检查的结果进行及时的登记及汇报； 能根据清舱服务知识熟练清点机供品并填写相关单据。	4

## 五、课程实施与保障

### （一）课程实施

#### 1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

#### 2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式教学模式。

教学方法：课堂上采用体验式教学方法、把学以致用充分的结合起来，创设教学环境，情境教学、图片视频展示教学等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云、中国大学慕课等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、空中乘务教学软件、动画、空中乘务专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教

学策略和个别辅导提供依据。

### 3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生学习心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

### 4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

## （二）课程保障

### 1. 教学团队

研究生及以上学历或中级及以上职称的交通运输大类相关专业的教师，有在企业工作经验的优先任教。

#### （1）课程负责人

具有讲师及以上职称，能够较好地把握国内外民航相关行业、专业发展，能广泛联系行业企业，如湖南航空、南方航空、长沙黄花国际机场等，了解行业企业对本专业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

#### （2）专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输、民航服务等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，能承担该专业课程教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务。

### （3）兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担相关专业课程教学，乘务员、安检员、地面服务人员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

## 2. 教学设施

### （1）专业教室

主要采用多媒体教室，应设有 50 个座位，能满足理论教学、广播训练等教学功能。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，高速互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

### （2）校内实验/实训室

表 3 校内实验/实训室要求

实训室名称	实训实习项目	设备及功能	容量(一次性容纳人数)
航空服务实训中心	用于民航旅客机上、机下服务训练，应急救护、礼仪训练、职业形象塑造等	1.配备模拟客舱，包括座椅、行李架、呼叫按钮等，高度还原真实客机环境，以满足学员进行客舱服务流程、餐饮服务等训练需求； 2.配备值机柜台模拟设备，让学员熟悉值机手续办理流程； 3.配备专业的急救训练模型，如心肺复苏模拟人、创伤包扎模型等，确保学员能够熟练掌握各种紧急情况下的救护技能； 4.配备形体训练镜、礼仪展示台、化妆台等设备，帮助学员提升自身形象和礼仪素养。	50

### (3) 校外实习实训基地

表 4 校外实习实训基地

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	湖南空港实业股份有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、货运员等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
2	深圳宝安国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
3	元翔国际航空港集团(福建)有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
4	首都机场集团有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、客户服务管理、行李与货物管理、航班运营协调、要客服务等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	100

### 3. 教学资源

(1) 教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

《民航客舱服务与管理》（第三版） 作者：韩瑛

出版社：化学工业出版社

出版时间：2022 年 8 月

(2) 教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《民航客舱服务》

作者：洪沁

出版社：中国民航出版社

出版时间：2020 年 1 月

(3) 数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

[https://www.icve.com.cn/portal\\_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=uakwadsmkjhoep2gkferka](https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=uakwadsmkjhoep2gkferka)

[https://www.icve.com.cn/portal\\_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=gzxasqyqrjo66obkjdrw](https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=gzxasqyqrjo66obkjdrw)

## 六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 5 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		20
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	40

表 6 课程考核内容一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
1	客舱服务基本知识	乘务员岗位介绍	乘务员的职责范围、工作要求、职业发展等。	清晰阐述乘务员岗位的重要性的特点，明确自身职业定位。	5
		波音及空客机型介绍	波音和空客各主要机型的特点、参数、客舱布局等。	准确区分不同机型，熟悉其客舱设施和服务要点。	5
2	机上设备操作	机上服务及安全设备操作	各类服务设备（如烤箱、饮料机等）和安全设备（如氧气面罩、灭火器等）的使用方法和注意事项。	熟练操作机上服务和安全设备，确保旅客安全和服务质量。	5
		紧急出口及舱门设备的操作	紧急出口和舱门的开启条件、操作流程、注意事项。	在紧急情况下正确操作紧急出口和舱门，保障旅客生命安全。	5

		个人准备工作	仪容仪表整理、业务知识复习、心理状态调整等。	以良好的形象和状态投入工作,做好个人准备。	5
3	航前准备工作	集体准备工作	机组协同沟通、任务分配、应急预案讨论等。	积极参与集体准备,与同事协作配合,确保航班顺利进行。	5
		机上各项物品检查及准备工作	检查应急设备、服务用品、清洁用品等是否齐全、完好。	认真检查机上物品,及时补充和维护,为旅客提供良好的服务环境。	5
4	直接准备工作	迎客及人数清点	热情迎接旅客,准确清点人数,确保航班信息准确。	以微笑和热情服务旅客,高效完成人数清点工作。	5
5	地面实施工作	起飞前安全设备演示	熟练进行安全设备演示,讲解清晰、动作规范。	生动地演示安全设备使用方法,提高旅客安全意识。	10
		客舱安全检查	检查旅客安全带、行李摆放、紧急出口等是否符合安全要求。	细致进行客舱安全检查,及时纠正不安全行为。	10
		行、还礼	掌握正确的行礼方式和时机,展现良好的职业素养。	在服务过程中适时行、还礼,体现对旅客的尊重。	5
6	空中实施工作	报纸服务	了解报纸种类、分发流程、注意事项。	有序分发报纸,满足旅客阅读需求。	5
		餐饮服务	熟悉餐饮种类、供应流程、特殊饮食需求处理。	提供优质的餐饮服务,满足旅客口味需求。	10
		特殊餐食服务	掌握特殊餐食的种类、预订流程、配送要求。	准确提供特殊餐食,满足旅客特殊饮食需求。	10
		清舱工作	检查客舱是否有遗留物品,确保航班结束后的清洁和安全。	认真进行清舱工作,保障下一班次的正常运行。	5
7	航后讲评工作	航后讲评会议	总结航班服务和安全情况,提出改进意见。	积极参与航后讲评,分享经验,不断提升服务质量。	5

## 七、课程进程与安排

表 7 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	客舱服务基本知识（一）	2	0	航空服务实训中心	1

2	客舱服务基本知识（二）	1	1	航空服务实训中心	1
3	机上设备操作（厨房设备、洗手间设备）	2	2	航空服务实训中心	2
4	机上设备操作（客舱设备）	2	2	航空服务实训中心	3
5	机上设备操作（紧急出口）	1	1	航空服务实训中心	4
6	机上设备操作（舱门）	1	1	航空服务实训中心	4
7	航前准备工作（个人准备）	1	1	航空服务实训中心	5
8	航前准备工作（集体准备）	2	2	航空服务实训中心	5-6
9	直接准备工作（设备检查）	0	2	航空服务实训中心	6
10	直接准备工作（工作流程）	2	2	航空服务实训中心	7
11	地面实施工作 （迎客及安全演示一）	2	2	航空服务实训中心	8
12	地面实施工作（安全演示二）	1	1	航空服务实训中心	9
13	地面实施工作（安全演示三）	1	1	航空服务实训中心	9
14	地面实施工作（安全演示四）	1	1	航空服务实训中心	10
15	地面实施工作（安全检查）	1	1	航空服务实训中心	10
16	地面实施工作（安全检查）	1	1	航空服务实训中心	11
17	起飞前客舱模拟实训	2	2	航空服务实训中心	11-12
18	空中实施工作(餐饮前工作一)	1	1	航空服务实训中心	12
19	空中实施工作(餐饮前工作二)	1	1	航空服务实训中心	13
20	餐饮服务（饮品服务）	1	1	航空服务实训中心	13
21	餐饮服务（餐食服务）	0	2	航空服务实训中心	14
22	餐饮服务（收餐服务）	1	1	航空服务实训中心	14
23	餐饮服务（工作流程）	2	2	航空服务实训中心	15
24	航后讲评	2	2	航空服务实训中心	16
合计		32	32		