

机场运行服务与管理专业核心课程标准

专业名称：	机场运行服务与管理
专业代码：	500408
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

《民航服务沟通技巧》

课 程 标 准

制定人：杨柳

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	民航服务沟通技巧	课程代码	0624350
课程学时/学分	64/4	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	机场运行服务与管理	开设学期	第四学期
执笔人	杨柳	制定日期	2025 年 8 月
课程团队成员	杨柳、兰琳、苏苏、龚岑、柴紫薇、唐燕、谭一飞		
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

《民航服务沟通技巧》是高等职业院校机场运行服务与管理专业的专业核心课程。在课程设置上，有《民航服务心理学》《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》《航空法》《机场旅客服务》《空中交通管理基础》《机场运行资源管理》《机场应急救援》《航空运输地理》《专业英语》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《民航旅客安全检查》《机坪运行管理》《机场货物运输保障》等课程，为《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，掌握从事机场运行与管理的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。

（二）课程任务

《民航服务沟通技巧》是机场运行服务与管理专业的一门专业核心课程。学生通过学习，掌握与旅客有效沟通的技巧以及理解沟通背后的心理因素。以民航服务沟通

任务为引领确定课程结构，以良好沟通满足旅客心理需求的能力为基础确定课程内容。将沟通技巧中的心理分析分龚岑具体项目，创设真实沟通场景，让学生在实践中提升沟通能力和心理洞察力。培养学生具备与旅客建立良好关系、解决沟通问题的能力，为提高民航服务质量奠定基础。

（三）学情分析

本课程的授课对象是机场运行服务与管理专业二年级的学生，他们在理解沟通心理理论时可能有难度。他们对实际沟通案例感兴趣，可借此引导学习。学生渴望提升沟通技能，展示心理学在沟通中的作用能激发学习热情。课程设置小组讨论和沟通模拟活动，锻炼学生语言表达和倾听能力，提升其在沟通中的耐心和自信心。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过学习，使学生有效的民航服务沟通技巧，深入理解旅客在沟通中的心理期望和反应，能够运用恰当的语言和非语言沟通方式与旅客建立良好的关系，准确把握旅客需求并给予积极回应；培养学生具备出色的语言表达能力和倾听能力，以良好的沟通化解矛盾、解决问题，提升旅客对民航服务的认可度。

（二）具体目标

1. 素质目标

- （1）培养学生弘扬爱岗敬业、忠于职守的职业精神。
- （2）激发心系国家建设，勇担时代使命的爱国情怀。
- （3）强化责任意识，培养“旅客至上”的服务理念。
- （4）培养吃苦耐劳的品质和不计得失、乐于奉献的精神。
- （5）培养爱岗敬业、尊老爱幼的品质，增强服务意识。
- （6）深化真情服务理念，树立人文关怀意识。
- （7）树立高度责任意识，培养敢于担当的品质。
- （8）培养精湛的专业技能和严谨的工作作风。
- （9）培养集体荣誉感和团队协作精神，提升灵活应变能力。

(10) 培育“旅客至上”的服务理念，内化以“三个敬畏（敬畏岗位、敬畏职责、敬畏生命）”为内核的民航精神。

2. 知识目标

- (1) 了解沟通的内涵和特点
- (2) 了解沟通在民航服务中的重要作用
- (3) 熟悉民航服务沟通的基本礼仪和注意事项
- (4) 掌握民航服务沟通的基本原则
- (5) 了解旅客的需求，同时掌握询问旅客需求的方法。
- (6) 明白倾听的重要性，同时掌握倾听的技巧。
- (7) 掌握有效表达的准则。
- (8) 明白如何表达才能让旅客想听。
- (9) 掌握传递坏消息和拒绝无理要求的沟通技巧。
- (10) 了解冲突产生的原因并熟记化解冲突的步骤。
- (11) 掌握处理投诉的原则和步骤。
- (12) 了解特殊旅客的群体特征和服务需求。
- (13) 了解民航服务工作中内部沟通的重要性、原则和形式。
- (14) 知晓民航服务工作中上行沟通、下行沟通和平行沟通的内容。
- (15) 掌握民航服务工作中上行沟通、下行沟通和平行沟通的要点。

3. 能力目标

- (1) 能在实际沟通中遵循民航服务沟通的基本原则。
- (2) 能灵活运用民航服务沟通基本礼仪。
- (3) 能在实际沟通中有效避免文化差异、固有经验、情绪等带来的消极影响。
- (4) 能在实际沟通中了解旅客的真实需求。
- (5) 能在实际沟通中做到有效倾听。
- (6) 能在实际沟通中做到有效表达。
- (7) 能在实际沟通中巧妙化解冲突。
- (8) 能在实际沟通中有效处理投诉。
- (9) 能够在工作中为特殊旅客提供温暖、周到的服务。

(10) 能够在工作中熟练运用特殊旅客服务沟通技巧。

(11) 能灵活运用内部沟通技巧进行上行沟通、下行沟通和平行沟通。

(12) 能通过有效的内部沟通解决旅客的问题，进而提高服务质量。

(三) 课程要求

1. 坚持立德树人

《民航服务沟通技巧》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

《民航服务沟通技巧》是一门实践性较强的专业核心课程，根据民航客运员、民航安检员岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入民航客运员、民航安检员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“认识民航服务沟通”“掌握实用沟通技巧”“做好冲突应对与投诉处理”“做好特殊旅客服务沟通”“做好内部沟通”“综合实训”六个模块，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	认识民航服务沟通	1. 认识沟通 2. 认识民航服务沟通	2
2	掌握实用沟通技巧	1. 了解旅客需求 2. 学会倾听 3. 学会有效表达	12
3	做好冲突应对与投诉处理	1. 巧妙化解冲突 2. 有效处理投诉	8
4	做好特殊旅客服务沟通	1. 重要旅客服务沟通 2. 老年旅客服务沟通 3. 儿童旅客服务沟通 4. 孕妇旅客服务沟通 5. 病残旅客服务沟通	22
5	做好内部沟通	1. 内部沟通基础知识 2. 民航服务人员上行沟通的技巧 3. 民航服务人员下行沟通的技巧 4. 民航服务人员平行沟通的技巧	6
6	综合实训	民航服务岗位沟通情景实训	14
			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	认识民航服务沟通	1. 认识沟通 2. 认识民航服务沟通	1. 培养学生的职业素养，树立民航服务的专业形象意识。 2. 激发学生对民航服务工作的热爱，增强服务意识。 3. 强化学生的团队合作意识，培养协作精神。	1. 了解沟通的基本概念和特点。 2. 理解民航服务沟通的重要性及其对民航服务质量的影响。 3. 熟悉民航服务的基本规范与要求。	1. 能够准确理解民航服务沟通的基本概念和重要性。 2. 能够识别并遵守民航服务的基本规范与要求。 3. 能够在模拟情境中展示基本的职业形象和服务态度。	2

2	掌握实用沟通技巧	1. 了解旅客需求 2. 学会倾听 3. 学会有效表达	1. 培养学生的耐心和细致，提高服务质量。 2. 强化学生的同理心，增强与旅客的情感共鸣。 3. 提升学生的应变能力，灵活应对各种沟通情境。	1. 掌握倾听、表达、反馈等沟通技巧的基本原理。 2. 熟悉民航服务中常用的沟通技巧和策略。	1. 能够在实际沟通中有效运用倾听技巧，准确理解旅客需求。 2. 能够清晰、准确地表达自己的意见和想法，增强沟通效果。 3. 能够灵活运用各种沟通技巧和策略，妥善处理各种沟通问题。	12
3	做好冲突应对与投诉处理	1. 巧妙化解冲突 2. 有效处理投诉	1. 培养学生的情绪管理能力，保持冷静和理智。 2. 强化学生的问题解决能力，提升服务效率。 培养学生的责任心，勇于承担并解决问题。	1. 了解冲突产生的原因及其影响。 2. 掌握冲突应对的基本原则和步骤。 3. 学习投诉处理的方法和技巧，了解投诉处理的重要性。	1. 能够在冲突发生时迅速识别问题，并采取有效措施进行应对。 2. 能够妥善处理旅客投诉，使旅客满意并恢复信任。 3. 能够在处理冲突和投诉过程中保持冷静和理智，不被情绪左右。	8
4	做好特殊旅客服务沟通	1. 重要旅客服务沟通 2. 老年旅客服务沟通 3. 儿童旅客服务沟通 4. 孕妇旅客服务沟通 5. 病残旅客服务沟通	1. 培养学生的关爱之心，关注特殊旅客的需求。 2. 增强学生的社会责任感，提升服务质量。 3. 培养学生的细心和耐心，确保特殊旅客得到周到的服务。	1. 了解特殊旅客的群体特征和服务需求。 2. 掌握特殊旅客服务的基本礼仪和注意事项。 3. 学习针对不同特殊旅客的沟通技巧和服务策略。	1. 能够在服务过程中识别特殊旅客，并提供个性化的服务方案。 2. 能够熟练运用特殊旅客服务沟通技巧，确保沟通顺畅。 3. 能够在特殊情况下迅速做出决策，为特殊旅客提供及时有效的帮助。	22
5	做好内部沟通	1. 内部沟通基础知识 2. 民航服务人员上行沟通的技巧 3. 民航服务人员下行沟通的	1. 培养学生的团队协作精神，促进部门间的沟通与协作。 2. 强化学生的大局观念，增强整体服务意识。 3. 提升学生的沟通效率，确保信息传递的准确性	1. 了解民航服务工作中内部沟通的重要性、原则和形式。 2. 掌握上行沟通、下行沟通和平行沟通的基本技巧和要点。 3. 学习如何运用内部沟通解决旅	1. 能够在团队中积极沟通，促进团队协作和共同进步。 2. 能够熟练运用内部沟通技巧进行上行、下行和平行沟通。 3. 能够通过有效的内部沟通解决	6

		技巧 4. 民航服务人员平行沟通的技巧	和及时性。	客问题和提高服务质量。	旅客问题，提高服务质量和效率。	
6	综合实训	民航服务岗位沟通情景实训	1. 提升学生的实践能力和职业素养，为将来的职业生涯做好准备。 2. 增强学生的自信心和应变能力，能够在实际工作中游刃有余。 3. 培养学生的创新思维和解决问题的能力，适应民航业的新业态和新趋势。	1. 能够在模拟的民航服务岗位沟通情景中熟练运用所学沟通技巧和策略。 2. 能够迅速识别并应对各种沟通问题，确保服务质量和效率。 3. 能够在实训中不断提升自己的沟通能力和职业素养，为将来的职业生涯奠定坚实的基础。	1. 能够在模拟的民航服务岗位沟通情景中熟练运用所学沟通技巧和策略。 2. 能够迅速识别并应对各种沟通问题，确保服务质量和效率。 3. 能够在实训中不断提升自己的沟通能力和职业素养，为将来的职业生涯奠定坚实的基础。	14

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、民航服务教学软件、动画、航

空服务专业实训设备、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 and 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

序号	实训室名称	面积（m ² ）	工位（个）	主要设备名称	数量（台/套）	主要实训项目
1	机运化妆实训室	70	60	专业化妆镜台、多媒体投影设备等	60 工位配套	化妆、形象设计等职业形象塑造训练。
2	形体训练实训室	150	60	大型墙面镜、扶杆把手、音箱设备等	60 工位配套	瑜伽、健美操、舞蹈等形体训练；站姿、坐姿、走姿等仪态训练。

3	安全急救实训室	70	60	CPR 人模、CPR 屏障消毒、面膜三角巾、弹力绷带、敷料等	10 套	心肺复苏训练； 止血、包扎、固定、搬运等外 伤急救训练； 使用便携式氧气瓶训练。
4	服务礼仪实训室	150	60	全身镜、无靠背方凳、中餐餐具、西餐餐具、马蹄形沙发组、会议桌、签字仪式用具、剪彩仪式用具、颁奖仪式用具、投影仪、投影幕布、功放、音箱、电脑、中控等	1 间	仪态举止礼仪； 交际礼仪； 中餐礼仪； 西餐礼仪； 贵宾接待服务； 商务会议礼仪； 商务仪式礼仪等。
5	安检模拟实训室	150	60	民航智能识别安检系统软件、安检柜台、安检终端、安检岗位指示牌、随身行李安检仪、安检门等	1 间	证件检查； 箱包检查； 人身检查； X 光检查； 机场护卫素养养成等。
6	机场地面服务与管理实训室	200	60	民航订票模拟软件、民航广播软件、订票/问询/广播综合柜台、订票/问询/广播岗位指示牌、订票/问询/广播终端、机场广播台、民航前端值机软件、值机柜台、值机终端等	1 间	旅客订票模拟； 票价计算； 出票； 国内值机服务； 国际值机服务； 不正常货物收运与处理等。
7	体能训练实训室	200	60	2 公斤哑铃、哑铃架、体操垫、10 公斤杠铃杆、杠铃片、跑步机、综合训练器（固定式）等	1 间	上肢基础力量训练； 腰腹力量提高练习； 下肢基础力量训练； 平衡稳定性练习； 柔韧度练习； 爆发力训练； 肌肉耐力训练。
8	茶艺实训室	70	60	前置过滤器、茶桌、茶椅、电磁炉与随手泡、茶叶罐、茶巾、赏茶碟、茶盆、茶道六君子、冰箱、投影仪等	1 间	茶道礼仪； 绿茶冲泡技艺； 红茶冲泡技艺； 乌龙茶冲泡技艺； 茶道表演训练。

(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。

推荐教材：《民航服务沟通技巧》 作者：安心

出版社：北京理工大学出版社 出版时间：2021 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：

《民航服务沟通技巧（第 2 版）》 作者：王建辉

出版社：航空工业出版社 出版时间：2022 年 10 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://mooc.icve.com.cn/course.html?cid=MHFXA340833>

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	认识民航服务沟通	认识沟通	沟通的定义、重要性、基本要素等	理解沟通在不同场景中的作用，能够准确识别沟通要素	5
		认识民航服务沟通	民航服务沟通的特点、目的、挑战等	掌握民航服务沟通的特殊性，能够应对各种沟通挑战	5
2	掌握实用沟通技巧	了解旅客需求	旅客需求的类型、影响因素、识别方法等	准确判断旅客的不同需求，为提供个性化服务奠定基础	5
		学会倾听	倾听的技巧、重要性、障碍等	能够专注倾听旅客的意见和需求，克服倾听障碍	5
		学会有效表达	表达的原则、方法、技巧等	清晰、准确地表达自己的想法和观点，让旅客易于理解	5

3	做好冲突应对与投诉处理	巧妙化解冲突	冲突的原因、类型、化解方法等	在冲突发生时,能够冷静分析原因,采取有效的化解措施	5
		有效处理投诉	投诉的原因、处理原则、流程等	妥善处理旅客投诉,提高旅客满意度	5
4	做好特殊旅客服务沟通	重要旅客服务沟通	重要旅客的特点、服务需求、沟通要点等	为重要旅客提供专属、高效的服务沟通	5
		老年旅客服务沟通	老年旅客的特点、需求、沟通方式等	给予老年旅客关怀和耐心,满足其特殊需求	5
		儿童旅客服务沟通	儿童旅客的特点、需求、沟通技巧等	与儿童旅客建立良好的互动,确保其安全和舒适	5
		孕妇旅客服务沟通	孕妇旅客的特点、需求、注意事项等	为孕妇旅客提供贴心的服务和沟通	5
		病残旅客服务沟通	病残旅客的特点、需求、特殊服务等	关注病残旅客的身体状况,提供必要的帮助和沟通	5
5	做好内部沟通	内部沟通基础知识	内部沟通的重要性、方式、原则等	理解内部沟通在民航服务中的作用,掌握基本的沟通方式	5
		民航服务人员上行沟通的技巧	向上级汇报的方法、技巧、注意事项等	能够有效地向上级传达信息,争取支持和资源	5
		民航服务人员下行沟通的技巧	对下级传达指令、反馈的方法和技巧等	清晰地向下级传达工作要求,及时给予反馈和指导	5
		民航服务人员平行沟通的技巧	与同事协作的沟通方法、技巧等	与同事进行良好的沟通协作,提高工作效率	5
6	综合实训	民航服务岗位沟通情景实训	模拟各种服务场景,进行沟通实践	在实际场景中运用所学沟通技巧,提高服务质量	20

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	认识民航服务沟通	2	0	机场地面服务与管理实训室	1
2	了解旅客需求	1	1	机场地面服务与管理实训室	1
3	学会倾听	2	2	机场地面服务与管理实训室	2
4	学会有效表达	2	2	机场地面服务与管理实训室	3
5	巧妙化解冲突	2	2	机场地面服务与管理实训室	4
6	有效处理投诉	2	2	机场地面服务与管理实训室	5
7	重要旅客服务沟通	2	2	机场地面服务与管理实训室	6
8	老年旅客服务沟通（一）	2	2	机场地面服务与管理实训室	7
9	老年旅客服务沟通（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	8
10	儿童旅客服务沟通（一）	2	2	机场地面服务与管理实训室	8-9
11	儿童旅客服务沟通（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	9
12	孕妇旅客服务沟通	2	2	机场地面服务与管理实训室	10
13	病残旅客服务沟通（一）	2	0	机场地面服务与管理实训室	11
14	病残旅客服务沟通（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	11
15	民航服务人员上行沟通的技巧	2	0	机场地面服务与管理实训室	12
16	民航服务人员下行沟通的技巧	2	0	机场地面服务与管理实训室	12
17	民航服务人员平行沟通的技巧	2	0	机场地面服务与管理实训室	13
18	民航服务岗位沟通情景实训（一）	1	1	机场地面服务与管理实训室	13
19	民航服务岗位沟通情景实训（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	14
20	民航服务岗位沟通情景实训（三）	0	2	机场地面服务与管理实训室	14
21	民航服务岗位沟通情景实训（四）	0	2	机场地面服务与管理实训室	15
22	民航服务岗位沟通情景实训（五）	0	2	机场地面服务与管理实训室	15
23	民航服务岗位沟通情景实训（六）	0	2	机场地面服务与管理实训室	16
24	民航服务岗位沟通情景实训（七）	0	2	机场地面服务与管理实训室	16
合计		32	32		