

哈尔滨市航空服务中等专业学校  
《航空港旅客服务》课程标准  
(2021年9月新版)

## 一、课程信息

课程名称 (中文)	航空港旅客服务	课程名称 (英文)	Airport Passenger Service
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	40/2.5	其中实训学时	0
考核方式	考查	课程类别	专业核心课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

## 二、概述

### (一) 课程性质

航空港是航空运输的基本设施，其服务对象为航空公司、旅客驻场单位、货运单位等。其主要功能是为航空运输企业（航空公司）及旅客提供各种配套服务和飞行保障，是一个地区的公众服务设施和窗口，其服务质量的好坏不仅影响到航空港自身的发展，也影响所在地区的发展。

### (二) 课程理念

1. 以培养学生了解机场与航空港几乎是同义词，但从专业角度来看，他们之间存在着一定的区别。航空港（简称空港）是民航客货运输的重要设施，为做好旅客服务，首先应该了解航空港的基本结构，服务设施与设备，旅客服务内容以及服务流程等，初步形成航空港旅客服务知识框架和服务理念。

2. 基于《航空港旅客服务》是客货运输的民用机场及其一系列配套服务设施，是飞机安全起降的基地和旅客，货运和空中运

输的集散地。

3. 建立基于对航空港的学习和航空服务工作过程的“岗位标准+模拟实践+航线体验”的课程体系，培养学生实践技能和学习。

### **三、课程目标**

#### **(一) 课程总目标**

航空港是民航客货运输的重要设施。为了做好旅客服务工作，应该首先了解航空港的基本结构、服务设施与设备、旅客服务内容以及服务流程等，初步形成航空港旅客服务的知识框架和服务理念。

#### **(二) 课程分目标**

##### **1. 知识目标**

- (1) 掌握航空港的主要功能；
- (2) 学会运用航空港候机与值机服务；
- (3) 掌握航空港旅客行李运输服务的基本技能；
- (4) 提升航空港联检与安检服务；
- (5) 掌握航空港信息服务的途径和主要内容；
- (6) 探索研究世界知名航空港服务简介

##### **2. 能力目标**

- (1) 掌握航空港候机与值机服务的基本要求；
- (2) 掌握航空港信息服务；
- (3) 掌握航空港旅客行李运输服务；
- (4) 掌握航空港票务服务；
- (5) 熟悉航空港商业服务

##### **3. 思政目标**

- (1) 塑造良好的个人知识修养和基本信息；

- (2) 具有团队合作意识,较强的服务意识;
- (3) 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质
- (4) 具备良好的航空乘务员职业意识(形象意识、服务意识、协作意识等)、职业道德。

#### 四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	航空港及其旅客服务概述	一、航空港主要功能 二、航空港旅客服务设施 三、航空港旅客服务概述 四、航空港发展趋势与服务创新	8
模块二	航空港候机与值机服务	一、候机服务内容及其规范 二、值机服务内容及其规范 三、重要旅客服务 四、特殊旅客服务 五、中转与经停服务	8
模块三	航空港联检与安检服务	一、联检服务 二、安检服务 三、货物安全检查 四、行李运输检查	8
模块四	航空港旅客行李运输服务	一、旅客行李运输概述 二、行李处理系统和设施 三、行李运输过程服务 四、行李查询与行李损失的赔偿处理	6
模块五	航空港商业服务	一、航空港商业服务布局 二、航空港商业服务内容 三、航空港商业服务质量要求	2
模块六	不正常航班的服务	一、不正常航班的含义 二、不正常航班的处置方案和程序 三、不正常航班的服务内容与规范	2
模块七	航空港信息服务	一、航空港信息服务的意义与原则 二、航空港信息服务的途径和主要内容	4

		三、航空港信息的呈现样式 四、问讯服务的内容及规范	
模块八	航空港票务服务	一、机票的种类 二、电子客票的概述 三、航班座位与购票服务管理	2
合计	40 学时		

## 五、课程实施建议

### （一）教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，尽快形成课程完整的教材系列。在深入研究校本教材的基础上，鼓励教师开发反映专业领域新知识、新技术、新工艺、新方法以及体现“任务引领”理念的特色教材，力求做到统筹规划、全员参与、全程实施、整体推进、重点突破，提升教育教学实效，推进学校发展。

### （二）教学方法和手段

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因将施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1. 通过案例、小组讨论、模拟场景等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。

2. 突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式，。

3. 以我校的实训基地为实训教室，进行在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，现场观摩教学、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，进行技能比赛，展开自评、互评活动。

4. 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

### **(三) 考核方法与评定**

#### **1. 考核方法**

1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核为设计模拟的服务情境进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性。

3) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

#### **2. 成绩评定**

评价方式		所占比例
形成性评价与终结性评价	平时成绩	30%
	期中考试成绩	30%

价相结合	期末考试成绩		40%
基础知识 评价与专业技 能评价相结合	基础知识（笔试）		40%
	专业技能 （操作与竞赛）	职业形象	10%
		团队意识	20%
		操作技能	30%

## 六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《航空港旅客服务》 高等教育出版社