

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《客舱设备基础》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	客舱设备基础	课程名称 (英文)	Basic of Cabin Facility
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	10
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

客舱设备是我校航空服务专业的一门主干专业课程，也是乘务员岗前培训的课程之一。本课程的主要任务是通过任务引领和项目活动使学生掌握民用客机客舱设备的相关知识，包括旅客服务设备、应急设备、急救设备、波音 737-800 型客机客舱设备及空客 A320 型客机的相关知识，训练学生客舱服务的操作技能，培养学生具备从事服务工作的能力及适应行业发展与职业变化的能力，为成为一名优秀的空中乘务人员奠定职业能力基础。该门课程要以《空乘礼仪》、《客舱服务》等课程的学习为基础，也是进一步学习《航空港旅客服务》、《航空地理》等课程的基础。

(二) 课程理念

1. 以培养学生客舱服务、应急处置、紧急撤离、舱门训练、灭火训练等空中乘务岗位能力为核心的素能结合的人才培养模式。

2. 基于《民航乘务员》培训行业标准和国家职业标准，以空中乘务服务岗位技能培养为导向，培养学生在真实工作环境中客舱服务与紧急处置能力。

3. 建立基于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。

三、课程目标

(一) 课程总目标

学生掌握以波音 737-800 飞机及空客 320 飞机为主要机型，设置了飞机舱门及自备梯操作、客舱服务设备操作、客舱应急设备操作三个项目，以学习目标、工作任务、实践操作、反思与探究、巩固与拓展为基本体例。增加知识拓展以拓展学生的视野和提高其专业素养。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握波音 737 系列飞机客舱布局及相关设备的使用方法。
- 2) 掌握空客 320 系列飞机客舱布局及相关设备的使用方法。
- 3) 了解波音 737 系列飞机应急设备的使用方法。
- 4) 了解空客 320 系列飞机应急设备的使用方法。
- 5) 熟悉紧急撤离的相关知识。
- 6) 了解校内客舱设备实训设施的使用方法。

2. 能力目标

- 1) 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务。
- 2) 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通。
- 3) 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力。
- 4) 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服

务的能力。

5) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

3. 思政目标

1) 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。

2) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。

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	概述	一、飞机的基础知识 二、客舱设备运行与管理概述	2
模块二	旅客服务系统	一、座椅 二、旅客行李架 三、旅客服务设备 四、衣帽间 五、窗口及遮光板 六、婴儿摇篮 七、残疾旅客服务设备	4
模块三	机上厨房设施	一、断路器 二、厨房内的设备	2
模块四	客舱通信系统	一、概述 二、旅客广播系统和娱乐系统 三、乘务员控制板 四、机上服务内话和内话呼叫系统 五、水系统	3
模块五	洗手间设施	一、洗手间内的设备 二、供轮椅旅客使用的厕所 三、禁止使用卫生间情况	3
模块六	舱门	一、舱门结构 二、滑梯杆的操作方法	8

		三、机门的操作方法 四、舱门、滑梯第一负责人 五、滑梯操作口令及回复口令形式 六、波音 737 型飞机自备梯 七、对靠客梯车操作流程	
模块七	应急设备	一、灭火设备 二、客舱氧气系统 三、紧急撤离设备 四、其他辅助设备	4
模块八	A320 飞机	一、A320 飞机概述 二、客舱 三、出口设置及操作 四、滑梯/浮艇 五、滑梯筏内的设施 六、乘务员控制面板和客舱通信系统	6
模块九	客舱服务	一、飞行安全 二、客舱服务 三、客舱乘务组工作 四、乘务员形象及乘务员的合格要求	4
模块十	紧急撤离	一、紧急撤离的基本原则 二、撤出时间 三、撤离前有充分的准备时间 四、紧急撤离程序	4
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。在我校已有的《客舱设备》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

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，进行乘务员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

1) 以小组为单位进行各单项任务，成绩评定包括过程和结果两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分为 100 分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩 70%。

2) 学生独立完成综合任务，根据完成情况进行综合测评，总分为 100 分，占总成绩 30%。

3) 总评 = 过程评价 70 % + 期终评价 30%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《民航客舱设备操作实务》 中国民航出版社
2. 参考教材：《民用航空客舱设备教程》 清华大学出版社
3. 参考资料：《民航乘务员》培训行业标准和国家职业标准