

中国交通教育研究会

交教研字〔2022〕39号

关于发布《民航客舱服务实训教学规范》《民航客舱设备实训教学规范》团体标准的通知

标准化技术委员会，各分会、各研究机构、各会员单位及相关单位：

按照中国交通教育研究会团体标准管理办法相关规定，2021年由我会标准化技术委员会（以下简称“标委会”）立项编制的团体标准——《民航客舱服务实训教学规范》《民航客舱设备实训教学规范》（详见附件）业已完成编制和评审工作。该团体标准在北京广慧金通教育科技有限公司、沈阳航空航天大学、内蒙古师范大学、云南师范大学、西北师范大学、山东师范大学主要发起单位专家的共同努力下编写，历经数次修改和评议，顺利通过了专家组审定，所形成的报批稿于2022年10月22日由标委会采用网络投票的形式表决通过。现予以发布。

为及时宣贯《民航客舱服务实训教学规范》《民航客舱设备实训教学规范》，发挥其在行业职业教育和人才培养方面的积极作用，请“标委会”遵照国家标准化管理委员会、

民政部制定的《团体标准管理规定》要求，尽快完成以上两个标准在国家标准信息公共服务平台自我声明公开该标准的相关程序，并同步公开出版。

附件：《民航客舱服务实训教学规范》《民航客舱设备实训教学规范》（报批稿框架）



附件

ICS 03.220.50

V 51

CICE

团 体 标 准

T/CICE001—2022

民航客舱服务实训教学规范

Training Teaching Specification
on Cabin Service of Civil Aviation

2022-10-30 发布

2022-11-30实施

中国交通教育研究会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 实训教学项目	3
6 课时及考核要求	6
参考文献	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国交通教育研究会提出并归口。

本文件起草单位：北京广慧金通教育科技有限公司、沈阳航空航天大学、内蒙古师范大学、云南师范大学、西北师范大学、山东师范大学、山西师范大学、重庆师范大学、河北师范大学、内蒙古民族大学、贵州民族大学、北京城市学院、南京旅游职业学院、武汉职业技术学院、山东旅游职业学院、芜湖职业技术学院、黑龙江职业学院、内蒙古师范大学青年政治学院、北京财贸职业学院、天津交通职业学院、吉林交通职业技术学院、贵州交通职业技术学院、上海吉祥航空股份有限公司、华夏航空有限公司、奥凯航空有限公司。

本文件主要起草人：李青谦、李宏、薛继生、续子荷、闫信达。

本文件为首次发布。

民航客舱服务实训教学规范

1 范围

本文件规定了民航客舱服务实训教学项目的标准和要求，针对民航乘务员航前准备、客舱设备检查、客舱服务准备、迎送客服务、客舱安全管理、客舱餐饮服务、客舱娱乐服务、特殊类型服务、特殊情况服务、航后讲评提出了基础要求，为实施民航客舱服务实训教学提供了依据和规范。

本文件适用于航空服务类专业院校、培养民航乘务从业人员的社会机构或中国民用航空运输公司。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民航乘务员

从事民用航空器客舱安全管理和旅客服务工作的人员。

[来源：GZB4-02-04-01，1.3]

3.2

客舱服务

在航班飞行中，乘务员在民用航空器内为旅客提供的服务。

3.3

安全检查

飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或紧急情况下，为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查。

3.4

机供品

为旅客和机组配备的航班上需要的物品的总称。

3.5

特殊餐食

航空公司为了满足旅客宗教信仰、健康需求,根据乘客个人提出的特殊要求而专门制作的餐食。

4 基本要求

4.1 教师

4.1.1 教师应具有3年以上民航客舱乘务工作经历,取得航空服务类专业教师资格证书,具有深厚的客舱乘务专业理论知识,具备扎实的专业技能和实训教学指导能力。

4.1.2 教师应根据航空服务类专业人才培养目标,针对专业课程的教学内容和特点,结合现代教学理念、训练设备设施,编制实训教学大纲和指导书。

4.1.3 实训前,教师应确保实训教学场所环境稳定安全,实训设备设施运行良好,保证实训教学的正常运行。

4.1.4 实训中,教师应严格按照实训教学指导书组织训练,并根据学生的具体情况特点,科学合理安排教学进程,做到因材施教。

4.1.5 实训结束后,教师应对实训教学进行考核验收,以便检验教学效果,保证教学质量。

4.2 受训对象

4.2.1 受训者为航空服务类专业院校学生或民航乘务从业人员。

4.2.2 受训者应掌握民航客舱服务与管理、民航客舱设备操作与管理、民航客舱安全管理的相应专业基本理论知识。

4.2.3 受训者的仪容、仪表应符合空中乘务专业形象的要求,训练期间应严格遵守实训教学纪律,服从指导教师及管理人員的安排。

4.2.4 实训前,受训者应提前进行实训准备,明确实训的目的和要求,了解实训内容和步骤,并按照要求做好分组及分工。

4.2.5 实训中,受训者应认真听取和观看教师的讲解和示范,严格按照规范流程进行实训操作,并按要求完成实训的验收考核。

4.2.6 实训结束后,受训者应认真对实训内容进行分析和总结,高质量完成实训学习报告。

4.3 教学设施

ICS 03.220.50

V 51

CICE

团 体 标 准

T/CICE002—2022

民航客舱设备实训教学规范

Training Teaching Specification
on Cabin Equipment of Civil Aviation

2022-10-30 发布

2022-11-30 实施

中国交通教育研究会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 实训教学项目	3
6 课时及考核要求	9
参考文献	10

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国交通教育研究会提出并归口。

本文件起草单位：北京广慧金通教育科技有限公司、沈阳航空航天大学、内蒙古师范大学、云南师范大学、西北师范大学、山东师范大学、山西师范大学、重庆师范大学、河北师范大学、内蒙古民族大学、贵州民族大学、北京城市学院、南京旅游职业学院、武汉职业技术学院、山东旅游职业学院、芜湖职业技术学院、黑龙江职业学院、内蒙古师范大学青年政治学院、北京财贸职业学院、天津交通职业学院、吉林交通职业技术学院、贵州交通职业技术学院、上海吉祥航空股份有限公司、华夏航空有限公司、奥凯航空有限公司。

本文件主要起草人：李青谦、李宏、薛继生、续子荷、闫信达。

本文件为首次发布。

民航客舱设备实训教学规范

1 范围

本文件规定了民航客舱设备实训教学项目的标准和要求,为实施民航客舱设备实训教学提供了依据和规范。

本文件适用于航空服务类专业院校、培养民航乘务从业人员的社会机构或中国民用航空运输公司。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

人社厅发〔2019〕110号 民航乘务员国家职业技能标准(4-02-04-01)

GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量评定 5.3 飞机客舱

GB/T 18764-2002 民用航空旅客运输术语 3.5 运输飞机

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

滑梯

飞机发生紧急情况时,用于旅客快速撤离飞机的设备。

3.2

翼上出口

指机械锁固定的拱形门,分别位于飞机机翼上方的左右两侧,也叫非地板高度出口。

3.3

通讯系统

具备功能性的呼叫系统,以便驾驶舱与客舱、客舱与客舱之间进行通话。

4 基本要求

4.1 教师

4.1.1 教师应具有3年以上民航客舱乘务工作经历,取得航空服务类专业教师资格证书,具有深厚的客舱乘务专业理论知识,具备扎实的专业技能和实训教学指导能力。

4.1.2 教师应根据航空服务类专业人才培养目标，针对专业课程的教学内容和特点，结合现代教学理念、训练设备设施，编制实训教学大纲和指导书。

4.1.3 实训前，教师应确保实训教学场所环境稳定安全，实训设备设施运行良好，保证实训教学的正常运行。

4.1.4 实训中，教师应严格按照实训教学指导书组织训练，并根据学生的具体情况特点，科学合理安排教学进程，做到因材施教。

4.1.5 实训结束后，教师应对实训教学进行考核验收，以便检验教学效果，保证教学质量。

4.2 受训对象

4.2.1 受训者为航空服务类专业院校学生或民航乘务从业人员。

4.2.2 受训者应掌握民航客舱服务与管理、民航客舱设备操作与管理、民航客舱安全管理的相应专业基本理论知识。

4.2.3 受训者的仪容、仪表应符合空中乘务专业形象的要求，训练期间应严格遵守实训教学纪律，服从指导教师及管理人員的安排。

4.2.4 实训前，受训者应提前进行实训准备，明确实训的目的和要求，了解实训内容和步骤，并按照要求做好分组及分工。

4.2.5 实训中，受训者应认真听取和观看教师的讲解和示范，严格按照规范流程进行实训操作，并按要求完成实训的验收考核。

4.2.6 实训结束后，受训者应认真对实训内容进行分析和总结，高质量完成实训学习报告。

4.3 教学设施

4.3.1 应当具有满足民航客舱乘务基本技能训练的场所，具有足够的场地与空间满足训练设备设施的安放，且应当数量充足，设计合理规范，并根据实训教学需要配备多媒体设备。

4.3.2 应配备满足实训教学需要的 A330/A320 或 B737-800 等现役主流机型的客舱模拟器及其它训练设备设施。配备的客舱模拟器的客舱布局及训练设备设施的外观、结构、操作方式应与所模拟机型一致，符合《教学质量国家标准》对于民航客舱乘务训练的基本要求。