

学生活动任务书：任务六课后任务安排

课程名称：民航双语礼仪服务 · 项目二：“湾区领航”——空中乘务礼仪服务

学习任务：评价反馈与反思提升（共 2 学时）

对应岗位：空中乘务员（Cabin Crew – Service Evaluation & Reflection）

授课班级：_____ 任务日期：_____

一、任务背景 Background

航班服务结束后，乘务组需对全程服务质量进行总结与改进。本环节旨在通过自评、互评与 AI 测评相结合的方式，引导学生从服务行为、沟通技巧、文化适配与职业态度等角度进行系统反思，促进学习闭环与职业成长。

二、终极成果与汇报要求 Final Deliverables & Reporting

终极成果 Final Deliverables：

- 《个人学习反思报告 Personal Reflection Report》
- 《团队服务绩效分析表 Team Performance Analysis Sheet》
- 《AI 智能测评反馈报告 AI Evaluation Report》

汇报要求 Reporting Requirements：

- 以小组为单位展示服务总结及反思成果，使用中英双语汇报。
- 汇报内容需包含个人反思要点、团队绩效改进方向及 AI 测评分析。

三、任务阶段与具体内容 Task Phases & Activities

以下为小组在课前、课中、课后需完成的任务流程，最终导向服务反思与优化展示。

阶段 Stage	时间节点 Time	核心任务 Core Task	具体学生活动与输出成果 Activities & Outputs	学习资源 Learning Resources
----------	-----------	----------------	----------------------------------	-------------------------

第一阶段：课前准备 Pre-class Preparation	课前 24 小时 Before Class	学习服务反馈与测评标准 Learn Evaluation Standards & Criteria	- 阅读《航班服务评价手册》，了解服务反馈体系与测评维度。 - 准备个人服务日志，总结任务表现与心得。	- 《航班服务评价手册》 - 学习通资料库 - AI 分析工具
第二阶段：课中总结与展示 In-class Reflection & Sharing	课内 (2 学时) In Class	开展自评、互评与 AI 测评 Conduct Self, Peer & AI Evaluation	活动一：个人自评 Self-evaluation - 填写《个人服务表现自评表》，识别优势与待改进项。 活动二：小组互评 Peer Evaluation - 小组成员互相反馈服务质量与沟通表现。	- AI 平台 (DeepSeek/Kimi) - 课堂展示视频 - 小组互评表模板
			活动三：AI 辅助测评 AI-assisted	

Evaluation
- 使用 AI 工具
分析语言流畅
度、礼仪用语
准确度及文化
适配性。

第三阶段：课后反思与优化 Post-class Reflection

课后 24 小时 After Class

撰写反思报告 Write Reflection Report & Improvement Plan

与改进计划总结学习成果与成长点。
- 每位学生完成《个人学习反思报告》，
- 小组整理《服务改进计划表》，提交至学习通平台。

- 学习通平台 - Office 软件

四、评价标准 Evaluation Criteria

评价维度	评价要点
反思深度与改进意识 (30%)	能深刻分析个人优劣势，提出具体改进措施。
语言表达与思维逻辑 (30%)	中英双语表达清晰，逻辑严谨，条理清楚。
团队互评与反馈质量 (30%)	互评真实、客观，能提出具有建设性的意见。

评价维度	评价要点
AI 测评运用与创新 (10%)	善用 AI 工具进行数据分析与表达优化，体现数字化学习能力。

五、学习资源 Learning Resources

核心文件：《航班服务评价手册》《学习反思指导表》

学习素材：《服务反馈与职业成长》微课、AI 测评操作视频

计划工具：自评表模板、反思报告模板、改进计划模板

技术支持：AI 工具（DeepSeek/Kimi）、学习通平台

小组名称：_____

小组成员及角色签字：

乘务长 (Purser) : _____

前舱乘务员 (Front Cabin Attendant) : _____

后舱乘务员 (Aft Cabin Attendant) : _____

安全员 (Safety Attendant) : _____

服务质量评估员 (Service Evaluator) : _____

信息记录员/AI 助理员 (Information Recorder / AI Supporter) : _____