



## 客舱服务（上） 实训授课计划

学校：哈尔滨市航空服务中等专业学校

专业：航空服务 年级：空乘 209 级

实训教师：韩旭、张健

教研室主任：韩旭

2021 年 8 月 20 日

序号	实训项目名称	课时	计划时间	实训内容与任务	实训目的与要求	主要实训设备
1	特殊旅客管理	2	10.19 -10.23	实训内容：训练学生对各种特殊旅客服务的标准与技巧。 实训任务： 1. 对盲人旅客餐饮服务的要求。 2. 对老年登机阶段的服务标准。	实训目的：掌握特殊旅客的范围、特殊旅客服务基本要求及服务技巧。 实训要求：明确特殊旅客的心理特点与服务技巧。	模拟机舱、水杯、托盘、餐盒

2	非正常旅客服务	2	11.2-11.6	<p>实训内容： 要求学生掌握醉酒、麻醉品作用下旅客的应对及机上失窃事件的应对。</p> <p>实训任务： 1、掌握非正常旅客的处置方式。 2、了解机上非正常旅客的种类与类别。</p>	<p>实训目的：掌握非正常旅客的范围以及应对策略，通过学习能够熟练的进行非正常旅客的服务。</p> <p>实训要求：提高同学们对乘务员服务工作的了解和服务意识，为以后工作打下良好的基础。</p>	模拟机舱、毛毯、水杯
3	服务技巧与特殊情况处置	2	11.16-11.20	<p>实训内容：带领学生解决机上工作可能遇到的实际问题。</p> <p>实训任务：旅客要求冰镇食品或药品、旅客需要加餐及不小心将</p>	<p>实训目的：通过本次学习，让学生掌握沟通的概念和沟通技巧，为今后就业奠定良好的基础。</p>	模拟机舱、行李架

				餐食洒到旅客身上。	实训要求：能够有能力解决机上各种可能出现的特殊情况。	
4	机上火灾	2	11.30 -12.4	<p>实训内容：掌握机上火灾的分类，机上灭火的具体工具及灭火的步骤。</p> <p>实训任务：明确三人灭火小组的职责与分工，掌握灭火者的主要工作任务。</p>	<p>实训目的：让学生能够很好的掌握灭火流程，了解火灾的种类以及不同火灾所使用的不同灭火装置。</p> <p>实训要求：每名学生掌握灭火的动作要领，熟记灭火流程及三人灭火小组的职能。</p>	灭火舱、行李架、洗手间、毛毯