



哈尔滨市航空服务中等专业学校

教 案

2021 - 2022 学年第 一 学期

课程名称： 客舱服务（下）



任课教师： 尹紫君

教 学 内 容 计 划

周	时间	授 课 内 容	教材页码	备注
1	8月23日-8月27日	素养养成		
2	8月30日-9月3日	素养养成		
3	9月6日-9月10日	民航理论知识	民航服务手册	
4	9月13日-9月17日	乘务员岗位职责	P65--70	
5	9月20日-9月24日	客舱服务标准（一）	P71--75	
6	9月27日-10月1日	客舱服务标准（二）	P76--84	
7	10月4日-10月8日	安全演示	民航服务手册	
8	10月11日-10月15日	安全演示实训		
9	10月18日-10月22日	乘务工作的四个阶段（一）	P84--85	
10	10月25日-10月29日	乘务工作的四个阶段（二）	P86--87	
11	11月1日-11月5日	乘务工作的四个阶段实训（一）		
12	11月8日-11月12日	乘务工作的四个阶段实训（二）		
13	11月15日-11月19日	危险物品	P148--152	
14	11月22日-11月26日	广播词大集训		
15	11月29日-12月3日	航空技能大集训		
16	12月6日-12月10日	锂电池运输	民航服务手册	
17	12月13日-12月17日	复习		
18	12月20日-12月24日	考试		
19				

教案首页

课程名称	客舱服务	考试/考查	考试
课程类别	专业技能课	学期总学时	2×18=36
授课专业年级	空中乘务 20-3 学年	实训学时	10
课程教学目标	<p>客舱服务课程是我校航空专业学生的专业技能课，旨在通过对乘务员职业的认识与了解，让学生今后在工作岗位上及专业技能上有显著的提高。使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件的能力、较强的专业实践能力以及获得良好的团队合作精神和乘务员专业的职业素养。为学生在日后的工作岗位中打下夯实的基础。</p> <p>本学期的课程教学目标主要有 4 个方面：</p> <p>1) 明确客舱安全的重要性：加深学生对客舱安全的理解，强化对客舱安全管理工作的全面认知。</p> <p>2) 加强乘务工作标准要求：明确客舱服务技能的概念，加深对客舱服务技能的理解，强化学生在客舱服务中的标准。</p> <p>3) 掌握客舱服务技能的特点：了解客舱服务技能的基本要求，明确职业养成的基本问题，建立职业发展的基本思路。</p> <p>4) 非正常情况的处置方法：了解各种特殊情况的处置方式及解决对策，建立责任感、使命感，使学生明确紧急情况发生时的处置方法，增加学生的从业信心。</p>		
选用教材（含处理）和主要参考资料	<p>《客舱服务》为我校的校本教材，本书主要供航空服务专业教学使用。教学中应围绕客机安全这个核心，以客舱服务的规范为重点，突出操作技能的训练，着力于服务意识和处置各种问题能力的培养。本书参阅了有关专家的著作和国内外航空管理部门和企业的部分资料及图表，并得到了中国民航出版社的领导和编辑的指导和大力支持。</p>		

注：1. 课程类别指公共基础课、专业领域课、专业技能课等。

2. 学期总学时：周学时乘以周数，如：2×18=36

课时计划（一）

课 题	民航理论知识/乘务员岗位职责	授课日期	2021.9.6 2021.9.17
主备教师	尹紫君	课时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：使学生对本学期所学专业内容有清晰的认识 2. 能力目标：使学生了解一些关于飞机的基础理论知识 3. 情感目标：培养学生对于本专业的整体认知能力，增强学生的学习信心为以后就业打下坚实的基础。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	通过学习乘务员岗位职责，可以使同学们更好的更直观感受乘务员工作的辛苦与意义，为日后的学习打下了坚实的基础。		
教学重点	飞机种类的划分		
教学难点	乘务员具体的岗位职责		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
航空理论知识 一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：飞机相关理论知识。 二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示飞机的常用参数 三、组织学习（我明白） （一）飞机种类的划分 1. 按用途：民用航空飞机和国家航空飞机。 2. 按发动机：螺旋桨飞机和喷气式飞机。 3. 按发动机数量：单发、双发、三发和四发。 4. 按飞行速度划分：亚音速飞机和超音速飞机。 5. 按航程远近划分：近程、中程和远程。 （二）飞机常用参数 1. 机长：指飞机机头最前端至飞机机尾尾翼最后端之间的距离。 2. 机高：指飞机停放在地面时，飞机尾翼最高点的离地距离。		1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。 2. 线下教学任务驱动法：讲授法进行基础知识的讲授。利用基础知识的讲解，使学生了解空乘人员在工作中的工作内容是什么以及具体的操作方法。 3. 设计意图：通过上述活动让学生练习以便加深印象，让学生更好的理解本学期所学课程的具体内容。	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>（三）乘务员职责</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主任乘务长职责 2. 区域乘务长职责 3. 头等舱乘务员职责 4. 普通舱乘务员职责 5. 厨房乘务员职责 6. 广播员职责 <p>（四）客舱乘务员岗位职责</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主任乘务长岗位职责 2. 二号乘务员岗位职责 3. 三号乘务员岗位职责 4. 四号乘务员岗位职责 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p>舱安全检查的项目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系好安全带（包括无人座位） 2. 收起并扣好小桌板 3. 调直座椅靠背 4. 检查行李架，走廊及出口处不得堆放行李 5. 禁止吸烟 6. 打开遮光板 	<p>4. 活动名称：通过情景模拟法让学生进行训练。 学生5--6人为一个小组，分组讨论练习，请同学们分别扮演客舱内各号位乘务员，模拟每一位乘务员应做到的岗位职责。</p> <p>5. 设计意图：通过实际操作让学生明确各号位的岗位职责，加深学生的实操技能，更好的为以后机上服务打好基础。</p> <p>6. 信息反馈（我能行） 组织学生观看视频《乘务员的一天》，了解乘务员在飞机上真实的工作流程以及具体各号位乘务员的号位职责。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 飞机可着陆的气象条件？ 2. 各号位乘务员的具体职责？
教学效果 分析	<p>通过本节课的学习，使学生了解民航基础知识，了解飞机的基本参数与相关常识问题，以及机上乘务员各号位的职责与具体工作内容。</p>

课时计划（一）

课 题	客舱服务标准（一）/客舱服务标准（二）	授课日期	2021.9.20 2021.10.1
主备教师	尹紫君	课 时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：了解客舱服务中乘务员语言规范的内容并掌握客舱服务基本操作要领 2. 能力目标：学会客舱服务基本操作要领的相关技能，并能熟练操作。 3. 情感目标：通过学习增强学生的专业服务技能，引导学生从更深层次的角度去认识服务的内涵，养成积极主动的服务、规范服务流程的意识。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	通过学习本节课程，让学生实际掌握客舱服务的技巧，增加同学们日后工作的使命感与责任感		
教学重点	掌握客舱服务基本操作要领		
教学难点	客舱服务中乘务员语言规范的运用		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：客舱服务标准。 二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示乘务员的客舱服务标准 三、组织学习（我明白） （一）乘务员语言规范 1. 主动热情的问候 2. 友好善意的提示 3. 细致耐心的介绍 4. 体贴的征询 5. 和蔼委婉的拒绝 （二）国内航线普通舱服务标准 1. 引导旅客就坐，协助安放行李 2. 提供报纸杂志 3. 提供免费耳机 4. 提供多种冷、热饮 5. 提供冰镇啤酒、果汁 6. 提供两种热食供旅客选择和提供特殊餐食服务		1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。 2. 线下教学任务驱动法：教师讲授法 图片导入：以一张旅客在机上熟睡，此时飞机已经下降的图片为列，请同学们思考，如果你是客舱乘务员你会怎么做？同学回答之后，先请学生进行互评，之后教师对此进行总结。 3. 活动名称：情景模拟法 找学生进行角色扮演，飞机即将降落时，一旅客提前取行李，导致行李落下砸伤了另一名旅客，请问如果你是一名空乘人员你该如何处理？	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>四、实践运用（我会做）</p> <p>（一）国内航线头等舱服务标准</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客登机前，打开头等舱所有行李架 2. 旅客登机时，协助旅客安放行李，将衣物挂好 3. 提供当日报纸、各种杂志 4. 提供起飞前饮料、餐巾纸及杯垫 5. 提供拖鞋服务 6. 提供多种冷、热饮 7. 提供两种热食选择 8. 对旅客实行尊称、姓氏服务 <p>（二）特殊餐食</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 素食（VGML） 2. 糖尿病餐（DBML） 3. 婴儿餐（BBML） 4. 印度餐（HNML） 5. 犹太餐（KSML） 6. 儿童餐（CHML） 7. 穆斯林餐（MOML） <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>餐食供应的注意事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客在飞机起飞前至少 24 小时提出要求 2. 根据“特殊食品通知单”做好相应的标记 3. 带班乘务长要将特殊餐食单独保管 4. 婴儿用餐时，乘务员要将餐食提供给她监护人。 	<p>4. 活动名称：案例分析法 结合以前的飞行经验，用飞行中遇到的实际案例请同学们分析，一个年轻男性让乘务员帮忙放箱子，乘务员拒绝并转身离开，请问该名乘务员的行为是否符合客舱服务标准。</p> <p>5. 头等舱送餐程序：送餐普—铺桌布—送餐前酒水、果仁、餐巾纸—送套装冷盘—送面包—送主菜—送餐中酒水—送热食—收套装冷盘。</p> <p>6. 训练：客舱送饮服务 请同学以 5—6 人为一组，按照各号位乘务员的职责进行机上送饮服务训练。综合运用客舱服务基本操作要领。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱服务基本操作要领？ 2. 客舱送饮的原则？
教学效果 分析	<p>通过本次课程使学生更加明确机上客舱服务标准，国内及国际普通舱、头等舱的服务标准，以及特殊餐食的种类及分类。</p>

课时计划（一）

课 题	安全演示/安全演示实训	授课日期	2021. 10. 4 2021. 10. 15
主备教师	尹紫君	课时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：掌握安全演示示范的动作要领，了解安全演示的注意事项 2. 能力目标：通过学习，熟练掌握演示应急设备的使用方法 3. 情感目标：通过本节课的学习，引导学生从更深层次的角度去体会到乘务员的责任，提高学生在未来工作中的安全意识		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	本节课对机上安全至关重要，通过安全演示的学习，使学生们可以更好的掌握机上安全方面的实际技能。		
教学重点	安全演示示范的整体展示		
教学难点	广播词与安全演示的完美结合		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：客舱安全演示</p> <p>二、熟悉资源（我知道） 通过视频展示乘务员在客舱进行安全演示示范</p> <p>三、组织学习（我明白） (一) 安全演示实施</p> <p>1. 进入客舱：当广播员开始广播时，乘务员面带微笑，整齐列队进入客舱。通常分别站于头等舱第一排、普通舱第一排、紧急窗口及客舱倒数第二排通道处。</p> <p>2. 放置物品：将演示物品放于右脚侧面（前方10公分）或右边乘客的小桌子上。右腿后撤半步下蹲，与前方的乘务员保持一致。</p> <p>(二) 安全演示内容</p> <p>1. 救生衣演示</p> <p>2. 氧气面罩演示</p> <p>3. 安全带演示</p> <p>4. 应急出口演示</p> <p>5. 紧急照明指示灯演示</p> <p>6. 《安全须知卡》演示</p>		<p>1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。</p> <p>2. 线下教学任务驱动法：视频导入法 首先播放海航葫芦娃版安全演示及新西兰航空指环王版安全演示，这两个视频生动有趣，利用这两个视频可以激发学生的学习兴趣，引出本节课的主题。</p> <p>3. 活动名称：教师示范法 教师将安全演示示范用的视频及模拟教具进行示范性的向学生进行展示，让同学们通过更直观的学习，掌握安全演示示范动作的标准性及根本要领。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>（三）安全演示的相关规定</p> <p>每一航班的每一个航段，关舱门后，客舱乘务员通过播放《安全须知录像》或人工安全演示的方式向旅客介绍以下客舱安全规定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 氧气面罩的位置及脱落后使用方法 2. 安全带的操作 3. 应急出口位置及其引导标志和灯光 4. 提示旅客尽早阅读《安全须知卡》 5. 延伸跨水飞行——距最近的海岸线 93 公里（50 海里）的飞行，需介绍救生设备和其他漂浮物品的位置及操作方法 6. 遵守“系好安全带”信号灯的指示 <p>（四）安全演示站位原则</p> <p>紧急情况下乘务员安全演示站位的划分原则：按乘务员配备数量，除保留一名广播员、一名两舱乘务员外，其他乘务员要平均划分普通舱区域。</p> <p>四、实践运用（我会做）</p> <p>安全演示训练要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站位：及时、面带微笑、安全感； 2. 广播与动作一致； 3. 演示者需体现专业化、动作标准、整齐划一，训练有素。 4. 示范时，监控客舱，找好心目中的援助者。 5. 乘务员的站位根据实际机型而定。 6. 演示结束后，右转身，统一退回前舱服务间，再出客舱按分工进行各自服务工作。 	<p>4. 活动名称：教师讲授法</p> <p>教师对安全演示示范教学内容进行系统的讲解，从广播词到动作及两者的结合三方面进行讲解，这一教学方法是以教师为主导，通过教师向同学们讲解所有理论知识，结合实际教学内容，使学生更好的接受本堂课所学的具体内容。</p> <p>信息反馈（我能行）</p> <p>小组练习法：</p> <p>请同学们分好小组，以 5--6 人为一组，在教师的指导下，每组到前面进行模拟练习，请剩下的同学进行评价。在学习的过程中通过不断地练习，对动作的纠正，很好的巩固了理论知识，引导学生将理论与实际相结合，培养学生的自学能力，提高同学的服务意识。</p>
作 业	安全演示的动作要领
教学效果 分析	通过安全演示示范的实际操作训练，使学生了解和掌握机上安全演示示范的具体动作要领和方法，并更好的应用于日后实际的服务工作当中。

课时计划（一）

课 题	乘务工作的四个阶段（一）/乘务工作的四个阶段（二）	授课日期	2021.10.18 2021.10.29
主备教师	尹紫君	课 时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：掌握乘务工作四个阶段的具体内容 2. 能力目标：通过学习，使学生能够熟练掌握各阶段的工作内容 3. 情感目标：提高学生客舱服务技能，提高机上服务质量，培养乘务员的职业使命感		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	本节课主要的课程内容为乘务员机上工作的展现，通过情景模拟使学生更加明确机上工作的流程与标准，更好的与日后工作紧密相连。		
教学重点	乘务工作四个阶段的具体内容		
教学难点	空中飞行实施阶段的具体工作内容		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：乘务工作四个阶段</p> <p>二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示乘务员在客舱里面的具体工作</p> <p>三、组织学习（我明白） (一) 预先准备阶段 预先准备阶段是指乘务员从接受任务开始至乘务员自己登机前所做的各项准备工作</p> <p>1. 个人准备 查看任务书、确认次日签到、准备会及乘车时间 了解本航班飞行任务性质、航班号、机型、机号、起飞时间、机长、乘务长及机组人员情况</p> <p>(二) 直接准备阶段</p> <p>1. 检查紧急设备并报告</p> <p>2. 检查机上娱乐系统和服务系统</p> <p>3. 检查旅客服务设施</p> <p>4. 检查厨房设备</p> <p>5. 检查安全演示用的设备</p> <p>6. 检查洗手间和客舱卫生</p> <p>7. 检查并签收餐食及供应品</p> <p>8. 检查洗手间及卫生用品</p> <p>9. 检查结果报告乘务长</p>		<p>1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。</p> <p>2. 线下教学任务驱动法：情景模拟法 作为乘务员的你，在接收到飞行任务到飞行前，你需要做哪些准备？请同学进行模拟，演示预先准备阶段中，个人准备的内容，在同学展示后，老师进行点评。</p> <p>3. 活动名称：小组讨论法 一位乘务员在个人准备会时携带了体检合格证、登机牌、训练合格证，以及笔、检查单、围裙，那么如果乘务长进行检查，这位乘务员能否顺利进入客舱？如果不能，原因是什么？</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>四、实践运用（我会做）</p> <p>飞行实施阶段是指旅客开始登机至旅客到达目的地下飞机完毕的阶段</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘务员在指定位置迎客 2. 与地面人员核对旅客人数 3. 报告机长关门 4. 广播安全规定 5. 进行紧急设备演示 6. 进行起飞前的安全检查 7. 准备餐前水和摆放水车 8. 巡视客舱，清理洗手间 9. 进行落地广播 10. 飞机等待落地 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>航后讲评是指飞行服务结束后，由乘务长组织乘务员进行的本航班服务的讲评，它是乘务组总结经验、提高服务质量和水平的重要途径。会议结束后乘务长将当次航班的情况填写《乘务工作日志》上或填写《问题反映单》</p>	<p>4. 活动名称：知识拓展</p> <p>集体准备阶段分为乘务组准备及机组准备。乘务组准备为乘务长带领乘务员进行会议、介绍航班任务、航线特点、旅客人数、工作要求、号位分工、业务通过的学习等。</p> <p>机长主持的机组会议为介绍航路上的天气情况，飞行情况及航向经纬度等航线知识。</p> <p>5. 活动名称：情景模拟法</p> <p>通过两节课的学习，请学生以每组 5—6 人为一个小组，分别担任各号位乘务员。从航前准备到航后讲评，实际操作机上流程，再请同学加以点评，老师进行总结。</p>
作 业	乘务工作四个阶段的具体含义
教学效果 分析	通过本次课程使学生明确机上工作的四个阶段具体内容是什么。怎样才能飞好一个航班。飞行前都需要准备什么以及旅客登机前后具体的工作职责及流程。

课时计划（一）

课 题	乘务工作的四个阶段（一）实训/乘务工作的四个阶段（二）实训	授课日期	2021. 11. 1 2021. 11. 12
主备教师	尹紫君	课 时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：通过实训掌握乘务工作四个阶段的重要性 2. 能力目标：通过实训，使学生更好的把理论和实际操作相结合 3. 情感目标：通过本节课的学习，带领学生在模拟机舱进行实际操作训练，增加学生的职业技能。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	本节课主要的课程内容为乘务员机上工作的展现，通过情景模拟使学生更加明确机上工作的流程与标准，更好的与日后工作紧密相连。		
教学重点	注重实际操作的培训，飞行实施阶段所需要完成的工作内容		
教学难点	个人准备及集体准备需要注意的事项		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：乘务工作四个阶段的实训</p> <p>二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示乘务员在客舱里面的具体工作</p> <p>三、组织学习（我明白） (一) 航前准备会的具体内容及流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 签到 2. 酒精测试 3. 确认飞行任务 4. 领取各类单据 5. 乘务长监控 6. 乘务长检查组员证件 <p>(二) 机组协同会的内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 飞行任务的确认 2. 组员介绍 3. 驾驶舱联络 4. 颠簸处置 5. 指挥权交替 6. 反劫机预案 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。 2. 线下教学任务驱动法：教师讲授法 乘务员在执行航班时所需携带的证件有： 《中国民航空勤登机证》、 《客舱乘务员训练合格证》、 《客舱乘务员体检合格证》， 除此之外安全员还需携带《航空安全员执照》 3. 活动名称：分组讨论法 请同学以小组的形式，每组5—6人，分别扮演机长及各号位乘务员，按照所学习的机组协同会内容进行角色扮演，再请其他同学进行点评，最后教师进行总结与评价。 	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>四、实践运用（我会做） 迎客时乘务员具体的工作职责</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘务员站位 2. 引导旅客入座 3. 监控旅客就坐情况 4. 确认应急出口旅客资格 5. 手提行李的确认 6. 旅客人数的清点 7. 广播确认 <p>五、空中监控驾驶舱的要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 原则 2 小时（含）以上航班每 30 分钟进入一次驾驶舱（涉疆航线除外） 2、根据机组协同要求进入（重要） 3、进入要求：前舱必须 2 人（含安全员） 4、舱车的挡法 5、出驾驶舱的要求 6、如果洗手间有旅客是否可以进入驾驶舱 <p>六、信息反馈（我能行） 航后讲评要求及内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 时间：十分钟（含）以上 2. 地点：准备室、退场车上 3. 航后重点讲评内容：安全、服务 4. 乘务长严格按照《乘务日志》内容讲评，如果有特殊事件及时上报中队并在乘务日志上注明 	<p>4. 活动名称：知识拓展 关舱门----机舱门关闭和锁定程序 舱门关闭必须由舱门第一责任人亲自进行操作。 确认：观察门区情况，确认没有杂物、舱门警示带已收回并松开阵风锁。 实施关门程序操作。</p> <p>5. 活动名称：知识拓展 航后讲评阶段乘务长重申安全薄弱环节及总结客舱安全情况、安全检查是否到位、紧急出口的介绍、监控、汇报是否符合规定及颠簸等特殊情况的处置。</p> <p>6. 活动名称：教师讲授法 教师示范旅客登机时，乘务员各号位的迎客位置及过道拥堵时应该如何疏通过道，并且引导旅客安放行李其及时入座。</p>
作 业	模拟飞行实施阶段机上操作流程
教学效果 分析	通过本节课的学习，使学生明确飞行实施阶段与航后讲评阶段的具体工作内容。并在实际操作中掌握乘务工作的四个阶段的重点与难点，使理论与实践相结合，真正做到融会贯通。

课时计划（一）

课 题	危险物品/锂电池运输	授课日期	2020.11.15 2020.11.26
主备教师	尹紫君	课 时	2
参备教师			
教学目标	1. 知识目标：掌握危险物品的九种分类 2. 能力目标：通过学习，使学生了解危险品的分类及锂电池的运输危险 3. 情感目标：通过本堂课的学习，使学生了解机上携带危险物品的危害，增强学生的安全意识。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	本节课主要的课程内容为危险物品和锂电池运输，通过学习危险品的分类，了解民航安全的重要性，为日后机上服务做好准备工作。		
教学重点	危险物品按照危险性的九大分类		
教学难点	危险物品及锂电池的处理原则		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：危险物品和锂电池的运输 二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示危险物品的分类 三、组织学习（我明白） 危险物品的概念 危险物品是指在航空运输中对健康、安全或财产构成严重危害的物品和材料。 （一）危险物品的种类 1. 爆炸物品 2. 压缩气体 3. 易燃液体 4. 易燃固体 5. 氧化物和有机过氧化物 6. 有毒和传染物质 7. 放射性物质 8. 腐蚀物 9. 各种各样的危险品		1. 线上自学：学生自行在网络搜索相关课题并进行初步自学。 2. 线下教学任务驱动法：图频导入法  通过图片导入的形式向学生提出问题，上图中哪些是不可以带上飞机的？图上这些物品统称是什么？引出今天的课题。 3. 活动名称：教师讲授法 教师通过讲解危险物品的九大分类，让学生认识危险品了解危险品，以及在机上碰到危险品时对危险品的处理原则。	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>（二）锂电池安全隐患的根源</p> <p>锂电池，无论是锂离子电池，还是锂金属电池，由于其具有以下特性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 出现内/外短路、错误操作或其他情况下会导致电池运行体系被破坏，从而出现发热、起火等情况。 2. 发热或者起火的锂电池能产生足够的热，使毗邻的锂电池出现发热或者起火的现象。 <p>研究表明：海伦灭火器通常可以扑灭锂电池产生的火焰，但无法阻止电池之间的热扩散。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 在航空运输中，锂电池被归为第9类杂项危险品。 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p>锂电池按性质分为两类：锂金属电池（包括锂合金电池）和锂离子电池（包括锂聚合物电池）。</p> <p>锂金属电池通常是不可充电的，内含金属态锂。</p> <p>锂离子电池是可以充电的，不含有金属态的锂。</p> <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>从航空运输角度看，锂电池被装入飞机，共有四种途径：</p> <p>做为随身行李或机供品被装入飞机。</p> <p>做为货物被装入飞机。</p> <p>做为邮件被装入飞机。</p> <p>做为飞机的部件被装入飞机。</p>	<p>4. 活动名称：视频导入法</p> <p>课上给学生观看一段关于飞机运载过多的锂电池，大量锂电池碰撞引发了火灾，导致飞机失火坠机的视频，请同学们看后分析一下坠机的原因，引出本堂课的主题。同时复习上节课所学内容，锂电池属于危险品中的第九类危险品。</p> <p>5. 活动名称：知识拓展</p> <p>锂电池运输的主要问题：</p> <p>国内生产的锂电池质量参差不齐。</p> <p>部分旅客对锂电池航空运输知识不了解，不清楚锂电池航空运输时可能带来的风险，携带山寨锂电池乘机。</p> <p>行李中锂电池运输的数量太大，难免出现问题。</p> <p>部分航空公司对锂电池航空运输风险还没有清醒的认识。</p>
作 业	机上发现危险品的处理方法
教学效果 分析	通过本节课的学习，使学生了解锂电池运输的一些风险，及如果出现突出情况时具体的应对措施。加深学生的安全意识。

课时计划（一）

课 题	复习/考试	授课日期	2021. 11. 29 2021. 12. 10
主备教师	尹紫君	课 时	2
参备教师			
教学目标	考核本学期的所有知识点		
课程思政 (含思政目标、 方法、效果)	结合本学期所学习的所有内容，结合日后工作，向学生传达学习和考试的重要性，引起学生的注意，增加认同感。		
教学重点	掌握本学期所学的所有知识点		
教学难点	重点知识点的理解与背诵		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 设 计 意 图	
<p>一、发布预告（我要学） 发布课程预告，通知学生学习内容：复习本学期所学内容</p> <p>二、熟悉资源（我知道） 通过图片展示本学期所学重要知识点</p> <p>三、组织学习（我明白） 本学期所学内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民航理论知识 2. 乘务员岗位职责 3. 客舱服务标准 4. 乘务工作的四个阶段及实训 5. 危险物品 6. 锂电池运输 7. 安全演示及实训 8. 紧急出口介绍及实训 9. 应急撤离基本知识 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上自学：学生通过钉钉群搜索相关内容并进行初步自学。 2. 线下教学任务驱动法： 活动名称：教师讲授法 本节课是一节考试课，教师带领同学们一起回顾一下本学期所学过的所有知识，帮助同学们唤醒记忆，梳理知识点。并且设置了选择、填空、判断、名词解释、简答、画图及案例分析七题型对学生进行考核。 3. 活动名称：多媒体教学法 根据本学期的教学内容总结出本学期的教学重难点，根据具体内容进行具体分析，考试内容囊括本学期所有学生应掌握的内容，重点内容重点强调，进行分类考核，强化知识点。 	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>四、实践运用（我会做）</p> <p>题型设计</p> <p>以情景模拟问答题提问学生知识要点</p> <p>1. 乘务员服务时的个人卫生</p> <p>（1）出勤前晚和工作中不应吃有刺激性气味的食物</p> <p>（2）给旅客送饮料及食品时必须洗手</p> <p>（3）给旅客分发食品和药品时，不应用手直接接送</p> <p>（4）食品应包装好或用夹子取送，药品应用药袋装好送给旅客</p> <p>（5）回答旅客事宜时，不应近面交谈</p> <p>2. 航班延误</p> <p>（1）对待旅客要做到用心服务、细心照顾，以客为尊。</p> <p>（2）谨慎回答旅客的问询。</p> <p>（3）在遇到异常情况时及时向乘务长和安全员报告（按规定标准程序汇报），不得擅自处理。</p> <p>（4）乘务长要及时向机长报告客舱详细情况，沉着冷静地处理突发情况。</p>	<p>3. 不小心将餐饮洒到旅客身上</p> <p>（1）首先诚挚表示歉意，并为旅客擦拭，征得旅客谅解。</p> <p>（2）同时，询问旅客是否有更换衣服。</p> <p>（3）如有必要，可视情况给旅客干洗衣服并将其寄还旅客。</p> <p>（4）并将情况进行记录。</p> <p>4. 丢失物品的处置方法</p> <p>（1）首先要沉着冷静，稳定情绪，正确分析，妥善处理问题。</p> <p>（2）其次要询问旅客丢失物品的位置、丢失物品的特征，及时报告乘务长。</p> <p>（3）安慰旅客情绪，要从理解和同情旅客的角度出发，不急不恼，认真查找。</p>
作 业	背诵本学期所学重点知识点。
教学效果 分析	对本学期所学知识点进行总结与汇总，通过情境问答对知识点进行梳理，最终对学生进行考核。