



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（上）

任课教师： 韩旭 张健 徐可

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	网络教学		
2	8月30日-9月3日	客舱服务的含义	P1--8	
3	9月6日-9月10日	乘务员的职业素养	P8--21	
4	9月13日-9月17日	安全管理	P56--59	
5	9月20日-9月24日	机供品和卫生管理	P59--64	
6	9月27日-10月1日	重要旅客服务	P93--99	
7	10月4日-10月8日	特殊旅客管理（一）	P100--103	
8	10月11日-10月15日	特殊旅客管理（二）	P103--110	
9	10月18日-10月22日	特殊旅客管理实训	P110--117	
10	10月25日-10月29日	非正常旅客管理（一）	P117--122	
11	11月1日-11月5日	非正常旅客管理实训	P122--128	
12	11月8日-11月12日	乘务员沟通技巧	民航服务手册	
13	11月15日-11月19日	服务技巧和特情处理	民航服务手册	
14	11月22日-11月26日	机上灭火程序（一）	P142--132	
15	11月29日-12月3日	机上灭火程序（二）	P133--144	
16	12月6日-12月10日	模拟舱实训		
17	12月13日-12月17日	复习		
18	12月20日-12月24日	考试		

教案首页

课程名称	客舱服务（上）	考试/考查	考试
课程类别	专业技能课	学期总学时	32
授课专业年级	空乘 20-9 级	实训学时	4
课程教学目标	<p>通过学习，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。通过学习使学生掌握良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神与职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到客舱服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。同时通过案例分析、实训操作等，全面认识客舱服务的职业性，为更好地适应未来航空服务职业要求而努力。</p>		
选用教材（含处理）和主要参考资料	<p>1、校本教材《客舱服务》 2、各大航空公司的服务手册和行为规范</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	客舱服务的含义/乘务员的职业素养	授课日期	2021.9.6 2021.9.13
主备教师	韩旭	课 时	2
参备教师	张健 徐可		
教学目标	明确客舱服务的概念与特点，重点掌握客舱服务的内容。通过学习，加深学生对客舱服务的认识，培养学生的理解分析能力与知识归纳总结能力。通过学习客舱服务的含义，培养学生的整体认知能力，增强学生的专业能力，并树立客舱服务的安全意识和良好的职业形象。		
课程思政 (含思政目 标、方法、效 果)	通过对乘务员定义的理解，明确其工作职责，不仅仅是服务工作，将保障客舱安全为前提，完善自身工作职责，提高思想意识，加强业务能力。		
教学重点	客舱服务的概念（SERVICE）和空乘服务的特点		
教学难点	客舱服务的内容和乘务员应具备的职业素质		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学）</p> <p>发布课程预告，通知学生学习内容：客舱乘务员服务工作的含义及客舱乘务员应具备的职业素养。</p> <p>客舱服务的概念：</p> <p>1. 狭义：客舱服务是按照民航服务的内容、规范和要求，以满足乘客需求为目标，为航班乘客提供相应服务的过程。</p> <p>二、熟悉资源（我知道）</p> <p>通过案例教学引出客舱乘务员的客舱服务概念和空中服务的特点。</p> <p>空乘服务的特点</p> <p>1. 安全责任高于一切</p> <p>2. 服务更加复杂</p> <p>3. 旅客的期望值高</p> <p>三、组织学习（我明白）</p> <p>细化客舱服务内容：</p> <p>1. 礼仪服务</p> <p>2. 技术服务</p> <p>3. 安全服务</p> <p>4. 餐饮服务</p> <p>5. 救助服务</p>		<p>一、线上教学：多媒体运用</p> <p>1、视频导入：南方航空公司的2014宣传片。</p> <p>2、谈话法：提问视频中体现的是哪个行业，哪个公司的宣传？你能对这个公司进行简要介绍吗？</p> <p>二、线下教学：案例教学法</p> <p>视频——紧急时速，惊天撤离</p> <p>思考：在此案例中是如何体现空乘服务中安全责任高于一切的？</p> <p>三、情景模拟教学：通过情景模拟让学生练习不同情景乘务员的不同服务：</p> <p>1. 模拟迎客服务</p> <p>2. 旅客安抚</p> <p>3. 服务抱小孩的旅客</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>礼仪修养的基本要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 个人卫生良好 2. 仪表美 3. 追求秀外慧中 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p> 利用对乘务员仪容仪表要求，细化具体表现：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 化妆：底妆、眼妆、眉部、唇妆、头发发髻 2. 服饰：优雅、大方、得体，无褶皱、无油渍等。男士西装搭配深色袜子，女士丝袜不要勾丝等。 <p>乘务员应具备的素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 政治素质 2. 业务素质 3. 文化素质 4. 心理素质 5. 身体素质 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p> 总结本堂课内容：</p> <p>强化乘务员行为规范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站姿 2. 坐姿 3. 走姿 4. 蹲姿 5. 其他礼仪姿态 	<p>四、分组讨论法： 分小组讨论乘务员礼仪修养的基本要求</p> <p>五、视频导入 《乘务员的一天》，通过观看视频掌握乘务员对仪容仪表的要求</p> <p>六、讲授法：教师通过讲授的方法将乘务员应具备的素质进行举例分析并与曾经的实践经验相结合。</p> <p>七、训练法：通过膝盖夹书、食箸训练等方法来强化学生的礼仪姿态。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 默写客舱服务 SERVICE 每个字母代表的含义 2. 背诵乘务员应具备的职业素质
教学效果 分析	<p>通过本次课程学习之后，学生首先清楚的了解到乘务员的工作内容和性质。由于结合很多客舱中发生的实际案例，同时在课堂上渐渐融入自主、合作、探究的学习方式，激发了学生浓厚的学习兴趣。学生对本堂课的重难点内容掌握的也很好，对知识的吸收率很高。</p>

课时计划（一）

课 题	安全管理/机供品和卫生管理	授课日期	2021.9.20 2021.9.27
主备教师	徐可	课 时	2
参备教师	韩旭 张健		
教学目标	安全管理的主要内容，客舱环境卫生标准。培养学生的归纳整理与知识运用的能力。熟练掌握客舱安全管理知识，履行工作岗位职责，以保证飞行安全。同时掌握客舱卫生标准以及卫生清洁技巧和要求。		
课程思政 (含思政目 标、方法、 效果)	通过学习了解乘务员工作的责任制分工，提升团结协作的思想意识，加强工作态度严谨性。		
教学重点	1. 根据飞行的不同阶段掌握相应的安全要求和原则。 2. 了解并掌握机供品的管理步骤 3. 掌握客舱卫生标准		
教学难点	1. 六项安全检查的内容和标准 2. 客舱内、洗手间以及厨房的卫生要求		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学）</p> <p>发布课程预告，通知学生学习内容：安全管理细则及机供品和卫生管理要求。</p> <p>应急设备检查：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海伦灭火器 2. 氧气瓶 3. 洗手间灭火系统 4. 防烟面罩 5. 应急医疗箱 6. 手电筒 7. 麦克风、内话机和广播器 <p>航前清舱：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清舱的负责人；乘务员和安全员 2. 清舱的时间：所有地面工作人员离开机舱后，旅客登机之前。 3. 注意事项：若发现可疑物品，乘务员不要随意触动，及时报告给乘务长和机长，最后由机长做处理决定。 <p>二、熟悉资源（我知道）</p> <p>通过讲授教学法引导学生熟知旅客登机阶段安全规定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 观察旅客的状况 2. 旅客的行李管理 		<p>一、线上自学：视频导入法根据微课让学生们对客舱的应急设备进行简单的了解，并通过课堂活动，让学生掌握服务设备和安全设备的区别。</p> <p>二、线下教学讲授法：教师来讲授清舱的负责人员和具体的清舱方法，并将注意事项进行分析和讲解。</p>	

3. 确认紧急出口的人员

乘务员舱门操作：

1. 舱门关闭操作的步骤
2. 舱门开启操作的步骤

三、组织学习（我明白）

（一）安全检查内容

1. 收起小桌板
2. 调直座椅靠背
3. 打开遮光板
4. 关闭行李架
5. 电子设备处于飞行模式或者关机

三、小组讨论法：五人一组，分析讨论在旅客登机阶段，乘务员都要做哪些事情呢？

四、训练法：学生通过实际训练掌握开关舱门的方法，并进行练习。

五、安全检查（任务驱动法）分配任务给学生进行查找，学生思考：

1. 安全检查包括几个方面？
2. 如何进行检查？

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>(二) 客舱卫生要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 头等和公务舱：毛毯放于行李架，靠枕放于座椅上 2. 座椅整洁、安全带一字摆放 3. 座椅口袋内配备安全须知卡及清洁袋 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p>利用实践运用教学引导学生具体了解厨房卫生和洗手间卫生要求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台面、地面整洁无污渍、无水渍 2. 水池内无杂物下水通畅 3. 食品及供应品归类摆放 4. 垃圾箱及时清理，盖板及时关闭 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>总结本堂课内容关于洗手间卫生要求和客舱清扫整理方法。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 镜面、台面、地面无水渍，马桶、洗手池擦洗干净 2. 护肤用品及卫生用品摆放整齐 3. 禁止将咖啡、茶叶果汁等倒入马桶 4. 服务用品及时补充，卫生纸折成三角形 5. 普通舱每三人打扫一次，头等舱每人次都要打扫。 <p>客舱清扫整理方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱清扫整理的基本原则： 2. 从上到下，由里到外，环形整理， 3. 干湿分开，注意边角， 4. 不同区域清洁工具分开。 	<p>六、任务驱动法：学生思考</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱包括哪些区域？ 2. 各区域卫生清理的要求有哪些？ <p>七、任务驱动</p> <p>讨论自学客舱卫生、厨房卫生、洗手间卫生的要求，掌握客舱主要场所卫生要求。</p> <p>八、小组讨论（课堂活动）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 将学生分为六组，每两组选择一个题目 2. 每组准备一张纸 <p>要求有研讨，有记录</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 小组选出代表向其他小组的学生阐述讲解所研讨的观点。 <p>九、训练法：</p> <p>带学生去训练清扫的方法和技巧</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 航前清舱的注意事项 2. 洗手间卫生检查和清洁的要求 3. 六项安全检查的内容
教学效果 分析	<p>通过本堂课的学习，使学生清楚客舱、洗手间和厨房的卫生清洁要求，以及安全检查的规定，学生从意识上清楚地了解到安全责任高于一切，同时在课堂上进行德育渗透，学生呼吁出“敬畏生命，敬畏原则，敬畏规章”等口号。</p>

课时计划（一）

课 题	重要旅客服务/特殊旅客管理（一）	授课日期	2021. 10. 8 2021. 10. 13
主备教师	张健	课时	2
参备教师	韩旭 徐可		
教学目标	了解重要旅客和特殊旅客的范围，理解特殊旅客和特殊旅客的服务要求。掌握特殊旅客的服务能力，区分特殊旅客。通过学习培养学生的服务意识，服务能力。		
课程思政 （含思政目 标、方法、效 果	通过学习，要求学生能正确掌握和操作各项工作的内容，提升责任心和业务能力，加强预先准备会的细节，提升工作认真态度和敬畏心。		
教学重点	重要旅客和特殊旅客的范围		
教学难点	重要旅客和特殊旅客的服务要求		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学）</p> <p>发布课程预告，通知学生学习内容：重要旅客的范围和特殊旅客的范围。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VVIP——最高等级的贵宾，如国家领导人 2. VIP——省部级领导人，包括我国和其他国家（Very Important Passenger） 3. CIP——各部、委以上单位 <p>二、熟悉资源（我知道）</p> <p>通过举例教学法使学生了解重要旅客的心理特征。</p> <p>重要旅客的心里特征：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自尊、自我意识强烈，希望得到与他地位相对应的礼遇。 2. 更注重环境的舒适和接受服务时心理上的感觉。 3. 更高的安全需求。 		<p>一、线上自学：重要旅客范围讲述法：</p> <p>教师通过语言和图片的配合，讲解重要旅客的分类，简称等。</p> <p>二、线下教学小组讨论法：重要旅客的心理特征</p> <p>通过分组进行讨论，让学生探讨出重要旅客一般具有哪些心理，并进行点评讲解</p> <p>三、重要旅客服务要求：情景模拟法</p> <p>从准备会开始，根据不同的飞行阶段来进行模拟重要旅客的服务阶段，通过生生互评，师生点评等来讲解重点内容。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>三、组织学习（我明白）</p> <p>组织学生情景模拟如何区分特殊旅客的类型和服务的基本要求。</p> <p>（一）特殊旅客的类型范围</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定义：年龄、身体条件、疾病、精神状态等原因需要特殊照顾 2. 范围：病患旅客/残疾旅客/老年旅客/儿童旅客/孕妇旅客/婴儿旅客/晕机旅客/遗失物品旅客 <p>（二）特殊旅客服务的基本要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主动服务 2. 健康愉快的心情 3. 甜美的微笑、真诚的服务 4. 懂得与特殊旅客沟通 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p>小组训练法让学生熟悉正规服务流程中特殊旅客的接收和处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘务员不参与接收和处理特殊旅客 2. 订座位时说明自身特殊情况确定是否接受 3. 同一排不得安排两名特殊旅客 4. 应急能力 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>总结本堂课内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、熟悉重要旅客的分类范围及服务要求 2、了解特殊旅客的区分和具体服务规范 	<p>四、特殊旅客的类型范围：多媒体运用，通过观看视频，总结特殊旅客的范围</p> <p>五、服务的基本要求：讲授法讲解今天课程的主要知识提纲及其重要知识点，并举例分析。</p> <p>六、小组讨论法：5人一组，讨论特殊旅客的接收和处理事项，并整理出来写到纸上，由组长进行汇报。</p> <p>七、任务驱动法：教师布置任务，将特殊旅客的交接步骤进行总结和归纳。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特殊旅客的范围 2. 特殊旅客的基本要求 3. 重要旅客的心理需求
教学效果 分析	<p>通过学习学生掌握了特殊旅客的范围，同时以及特殊旅客的心里特征，心理需求等等，希望学生在今后的不管生活还是工作中，都能做到爱心、耐心、细心，给我们的残障人士多一份关爱。</p>

课时计划（一）

课 题	特殊旅客管理（二）/特殊旅客管理（三）	授课日期	2021.10.18 2021.10.25
主备教师	韩旭	课时	2
参与教师	张健 徐可		
教学目标	掌握特殊旅客的交待和安排，明确特殊旅客的服务要求。培养学生对特殊旅客服务的应变能力，培养学生的服务意识。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	明确各自分工并熟知特殊旅客服务工作，确保具有责任心和保持高度注意力完成此项工作。		
教学重点	明确特殊旅客的服务要求		
教学难点	掌握特殊旅客的心理以及服务时注意事项		
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：关于细化特殊旅客管理工作细则</p> <p>1. 视频无陪伴儿童的旅客的乘机基本程序</p> <p>2. 提问：无人陪伴儿童的乘机手续有哪些？</p> <p>二、熟悉资源（我明白） 通过多媒体导入法使学生了解病患旅客的分类。</p> <p>1. 病患（伤）旅客</p> <p>2. 担架旅客</p> <p>3. 脑溢血旅客</p> <p>三、组织学习（我明白） 通过小组训练使学生理解病患旅客的服务要求</p> <p>1. 服务要贯穿整个飞行过程，上下飞机主动帮忙拿行李。</p> <p>2. 主动搀扶旅客，协助旅客就座</p> <p>3. 及时提供枕头、毛毯等，服务要做到细心、耐心、周到。</p> <p>四、实践运用（我会做） 利用实际训练让学生亲身模拟理解残疾旅客的分类</p>		<p>一、线上自学：多媒体视频导入</p> <p>1、通过视频导入无陪伴儿童旅客的乘机程序，引出特殊旅客的服务要求。</p> <p>2、需要准备什么手续，确定什么信息</p> <p>二、线下教学讲述法：病患旅客分类：讲解病患旅客的分类服务及航空公司对病患旅客的承运要求</p> <p>三、病患旅客的服务要求：（讲述法和示范法）教师通过讲述和示范来讲解病患旅客的服务要求。</p> <p>四、残疾旅客的分类（小组讨论法）</p> <p>5人一组，讨论一下残疾旅客都有哪些类型？</p>	

残疾旅客的分类

1. 轮椅旅客 (WCHR/WCHS/WCHC)
2. 盲人旅客服务
3. 聋哑旅客服务

老年旅客的分类和服务

1. 身体并未患病，年龄超过 70 岁
2. 身体虚弱
3. 冠心病、高血压、

儿童旅客的服务要求

1. 年龄范围：2-12 岁
2. 分类：有成人陪伴和无成人陪伴
3. 乘机条件：不可安排在出口座位处；地面必须跟乘务员做好交接；过站时不允许儿童旅客离开飞机

五、老年旅客（任务驱动法）
课前布置的作业，利用多媒体
查找老年旅客的分类及乘机注
意事项

六、（任务驱动法）教材查看儿
童旅客的分类及可能的突发状
况

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>总结本堂课内容关于各类特殊旅客的服务要求。</p> <p>孕妇旅客服务要求：</p> <p>1. 孕期限制：32周以下：按一般旅客承运</p> <p>32周-35周：需县级以上三甲医院证明</p> <p>35周以上：不予承运</p> <p>2. 服务细则：乘务员主动帮忙拿行李、安放物品；不可以安排在紧急出口座位；及时提供毛毯、清洁袋等。</p> <p>婴儿旅客的服务要求：</p> <p>1. 年龄：指满14天以上至2岁以内的婴幼儿。</p> <p>2. 要求：协助婴儿父母；不可安排在紧急出口位置；如需要提供婴儿摇篮和毛毯；不能在婴儿头上递送任何物品；下机时协助婴儿父母，必要时送达到地面工作人员处。</p>	<p>七、孕妇旅客服务要求：小组讨论法 五人一组，分组讨论针对不同孕期的孕妇旅客我们应该有哪些服务注意事项和细节，由各组组长统一汇报。</p> <p>八、婴儿旅客的服务要求：讲授法 教师讲授婴儿旅客的年龄限制，以及必要时婴儿摇篮的使用方法、奶粉冲泡方法等。</p> <p>九、遗失物品旅客的服务要求：情景模拟训练法；4人一组，分别饰演乘务员，旅客群体，和遗失物品旅客，通过学生们的本色出演纠正不足之处和优点，做到师生点评、生生互评。</p>
作 业	<p>1. 将残疾旅客、盲人旅客还有晕机旅客的服务要求和服务禁忌写在笔记本上</p> <p>2. 课后练习孕妇旅客和婴儿旅客的服务方法</p>
教学效果分析	<p>通过本堂课的学习，学生掌握了特殊旅客的分类，并且通过练习、教师讲解大部分同学掌握了残疾、孕妇、婴儿、晕机等特殊旅客的服务技巧，为今后的职业生涯奠定良好的基础。</p>

课 时 计 划（一）

课 题	非正常旅客管理（一）/非正常旅客管理（二）	授课日期	2021. 11. 1 2021. 11. 8
主备教师	徐可	课 时	2
参备教师	韩旭 张健		
教学目标	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，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。		
课程思政 (含思政目标、方法、效果)	通过在客舱服务过程中的训练，了解旅客心理状态，提高服务意识认知，以达到提高客舱服务质量。		
教学重点	非正常旅客服务方式的细节把握及处理		
教学难点	为非正常旅客提供正确的服务并能够处理机上发生的紧急事故		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 设 计 意 图	
<p>一、发布预告（我要学）</p> <p>发布课程预告，通知学生学习内容：非正常旅客的应对。</p> <p>醉酒旅客</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 起飞前：有权利让其下机 2. 航行中：不可以再提供酒精饮品，准备呕吐袋等 3. 到达目的地：如行为不当移交执法部门 <p>二、熟悉资源（我知道）</p> <p>通过多媒体教学法引出机上失窃事件的应对方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 丢失物品及其价值 2. 失窃是在机上发生的 3. 是否在有可能丢失的地方查找过 4. 到达目的地后，旅客是否要报案 <p>三、组织学习（我明白）</p> <p>利用课堂小组讨论组织学生练习责令下机旅客的处理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 登错飞机者 2. 违反《航空安全管理条例》 3. 座位超售的旅 		<p>一、线上自学：要求学生了解醉酒、服用麻醉品等非正常旅客的服务要求：（讲授法）</p> <p>根据飞行的不同阶段，分步骤讲解每个阶段针对醉酒、麻醉品旅客的服务要求以及注意事项</p> <p>二、线下教学情景模拟法，机上失窃事件的应对：</p> <p>三、责令下机旅客的处理（案例分析）：例举客舱内对于责令下机旅客处理，给出正反两种案例的处理方式，请同学们进行分析，让同学们掌握对于此类旅客处理的基本原则，提醒大家面对特殊旅客要沉着冷静，正确分析，妥善处理。</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>利用讲授法让学生学习可不接受的旅客的处理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是或者像是中毒者 2. 已知是传染病患者 3. 精神病患者 4. 更换座位的旅客 5. 拒绝人身或物品安全检查者 <p>自带武器等违禁物品旅客的处理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 迅速报告乘务长和机长 2. 机长通知有关部门机场公安部门前往机上处理。 <p>在相关公安部门到达之前，应将旅客携带的武器等违禁物品临时交由机上安全员保管</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 航空安全员和乘务员应进行突发事件处置和反劫机准备。 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>总结本堂课内容：</p> <p>掌握对待非正常旅客的处理手法和注意要点，强调针对性的对待不同非正常旅客的服务要求和技巧。</p>	<p>四、可不接收的旅客处理（讲授法）教师根据民航法规定，讲授可不接受旅客的类别和原因。</p> <p>五、自带武器等违禁物品旅客的处理（小组讨论法）4人一组，小组内讨论针对自带违禁品旅客，应如何处理和注意事项</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1、醉酒旅客的处理方式 2、情景模拟机上失窃时间，作为乘务员处理的规范和要求
教学效果 分析	<p>通过本堂课的学习，学生掌握非正常旅客的范围，以及针对这些类型的旅客处理方式和技巧，大部分同学都能掌握服务时的技巧和方式，但在实训课真正实操的过程中，学生们由于紧张可能显示没有特别的熟练应对，所以在以后的学习过程中将更多的时间留给学生实践，效果会更好。</p>

课题计划（一）

课 题	乘务员沟通技巧/服务技巧和特情处置	授课日期	2021. 11. 15 2020. 11. 22
主备教师	张健	课 时	2
参备教师	韩旭 徐可		
教学目标	通过本次学习让学生想掌握乘务员沟通技巧，为今后就业奠定良好的基础		
课程思政 (含思政目 标、方法、效 果)	具有良好的沟通交流能力，冷静处理意外事件，具有良好的团队合作 精神与职业道德。		
教学重点	沟通的概念和沟通技巧的六点要素，处理特殊事件的处置原则		
教学难点	五个常用服务反问句以及聆听技巧，语言技巧及处置方法		
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：沟通的概念 沟通是指运用语言、文字或一些特定的语言行为（指外表、脸部表情、肢体动作），想自己的想法、要求等等。</p> <p>二、熟悉资源（我知道） 通过引导教学法使学生理解沟通的重要过程。 恰当的表达方式 语言：你在说什么（7%） 声音：你是怎么说的（38%） 视觉：你的肢体语言带给对方的感受（55%）</p> <p>三、组织学习（我明白） 有效的熟悉空乘沟通的技巧 1. 尊重沟通乘客，创造亲和效应 2. 学会用心聆听 3. 精确的提问技巧</p>		<p>一、线上教学（任务驱动法） 沟通的概念教师布置任务利用多媒体搜索沟通的概念，然后以小组为单位进行汇报。</p> <p>二、线下教学（讲授法） 沟通的过程教师根据大数据，讲解沟通过程中不同的表达方式，以及如何恰当的表达和所占比重。</p> <p>三、有效的空乘沟通技巧（多媒体） 通过导入微课，将有效的6个沟通技巧展现出来，并针对每一个技巧进行讲解和示范。</p> <p>空乘的聆听技巧（小组讨论法） 五人一组，教师布置任务，每组发放一张白纸，将各自讨论的结果写在纸上，问题是你认为正在聆听别人说话的时候应该怎样做呢？有哪些注意事项呢？然后由每组派一名代表进行总结，最后针对不足的地方教师进行补充、总结和示范。</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>利用情景模拟法训练学生在空乘服务中经典服务用语。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 你真不简单 2. 我很感谢你 3. 我很佩服你 4. 你很特别 5. 你说的很有道理 6. 我理解你的心情 7. 我了解你的意思 8. 感谢你的建议 9. 我认同你的观点 10. 你这个问题问得很好 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <p>总结在航班延误中遇到各类特情乘务人员的处理方式。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对待旅客要做到用心服务、细心照顾，以客为尊。 2. 谨慎回答旅客的问询 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。 4. 当班乘务长要及时向机长客舱详细情况，沉着冷静地处理突发情况。 	<p>四、乘务服务经典用语（情景模拟法）针对这几句话常用的场景让学生进行模拟，通过不同的对话让学生谈一下有何不同的感受。通过不同的用于进行练习和训练。</p> <p>五、航班延误（讲授法）教师针对航班延误常出现的旅客情绪波动进行化解矛盾，分解示范，语言规范。</p>
作 业	男女生分组，分号位练习在机上对待不同旅客该如何使用服务语言和特殊技巧。
教学效果 分析	利用讲述法和情形模拟法充分让学生在学习当中将理论与实践相结合，起到了寓教于乐的成果。

课时计划（一）

课 题	机上灭火程序/复习	授课日期	2021. 11. 29 2021. 12. 6
主备教师	徐可	课 时	2
参备教师	韩旭 张健		
教学目标	了解火灾分类，掌握机上火灾处理能力，提高学生的心理素质。		
课程思政 (含思政目 标、方法、效 果)	通过机上灭火的学习，所有乘务员都必须认识到自身在处理特情时的优点和不足，从正面客观的评价自身需改进的方面，提升自我判定能力和应变能力。		
教学重点	掌握火灾的分类和海伦灭火器的使用方法		
教学难点	一般机上火灾的处理方法和洗手间失火处置		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、发布预告（我要学）</p> <p>发布课程预告，通知学生学习内容：机上火灾的分类：</p> <p>A类：为可燃烧的物质，如织物，纸，木材，纤维，塑料、橡胶等燃烧引起的火灾</p> <p>B类：为易燃液体，如汽油，润滑油，油脂，溶剂，油漆等燃烧引起的火灾</p> <p>C类：主要是电器设备燃烧引起的火灾</p> <p>D类：易燃固体，如镁，钛，钠等金属物质</p> <p>二、熟悉资源（我知道）</p> <p>通过实际案例分析了解机上灭火步骤：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、寻找火源、确定火的性质 2、切断电源 3、取用相应的灭火设备（如：海伦灭火器、防烟面罩） 4、向机长报告：所用应急设备数量，监视情况，保证余火灭尽 <p>海伦灭火器使用方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、拔下安全销 2、喷嘴对准火源根部 3、按下触发器和手柄 4、水平喷射 		<p>一、线上教学：机上火灾的分类（分组讨论法）</p> <p>学生自行分配4人一组，当机上发生火灾时，如何判断火灾的类型，以及各个类型的火灾，你应该如何进行处理？在处理时，又有哪些需要注意的事项</p> <p>二、线下教学：情景模拟法，机上灭火步骤：</p> <p>飞行任务执行时，你所负责的厨房烤炉发生火灾，这时作为负责人的你，应该如何处理？</p> <p>三、海伦灭火器的组成：（多媒体运用）</p> <p>利用多媒体查找海伦灭火器的组成部分，学生结合所自学的的内容，在黑板上找到海伦灭火器零件相对应的位置</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>三、组织学习（我明白）</p> <p> 回顾本学期所学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱服务的含义 2. 乘务员的职业素养 3. 安全管理 4. 机供品管理和卫生管理 5. 重要旅客服务 6. 特殊旅客管理（一） 7. 特殊旅客管理（二） 8. 特殊旅客管理（三） 9. 非正常旅客管理（一） 10. 非正常旅客管理（二） 11. 乘务员沟通技巧 12. 服务技巧和特情处置 13. 机上灭火程序 <p>四、实践运用（我会做）</p> <p> 利用多媒体教学法复习本学期所学重点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘务员的职业素养：站姿、坐姿、走姿、蹲姿及其他姿势的标准仪态 2. 重要旅客的服务：明确VIP、VVIP及CIP的概念与分类，知道英文缩写代表的含义 3. 特殊旅客的管理：轮椅旅客的分类、老人旅客、盲人旅客、残疾旅客的服务方法 4. 乘务员沟通技巧：懂得怎么说话与如何避免旅客纠纷 5. 机上灭火：火灾的种类及灭火瓶的正确使用方法 <p>五、信息反馈（我能行）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握机上灭火的基本处置原则和要点 2. 复习本学期所学内容，进行归纳和总结 	<p>四、教师讲授法：</p> <p>本节课是一节复习课，教师带领同学们一起回顾一下本学期所学过的所有知识，并且采用点名提问的形式让学生回忆每一节课的重难点，帮助同学们唤醒记忆，梳理知识点。并且设置了选择、填空、名词解释、简答及案例分析五题型对学生考核。</p> <p>五、多媒体教学法</p> <p>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。</p>
作 业	掌握及背诵所有的复习题
教学效果 分析	带领学生进行期末复习，回顾本学期所学内容，通过复习题让学生们进行查缺补漏，梳理知识点及重难点，重点问题重点强化，以巩固学生们的记忆点，争取取得一个好的成绩。