 哈尔滨市航空服务中等专业学校

**教 案**

**2022 - 2023 学年第 一 学期**

**课程名称： 客舱服务（上）**

**任课教师： 陈曦**

教 学 内 容 计 划

2022年 9 月 20 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业 | 航空服务 | 教材名称 | 客舱服务 | 周学时 | 2 |
| 班级 | 空乘219级 | 任课教师 | 陈曦 | 总学时 | 2×18=36 |
| 周 | 时 间 | 授 课 内 容 | 备注 |
| **1** | **8.22-8.26** | **素养养成** |  |
| **2** | **8.29-9.2** | **客舱服务的含义** |  |
| **3** | **9.5-9.9** | **乘务员的职业素养** |  |
| **4** | **9.12-9.16** | **安全管理** |  |
| **5** | **9.19-9.23** | **机供品和卫生管理** |  |
| **6** | **9.26-9.30** | **重要旅客服务** |  |
| **7** | **10.3-10.7** | **特殊旅客服务（一）** |  |
| **8** | **10.10-10.14** | **特殊旅客服务（二）** |  |
| **9** | **10.17-10.21** | **特殊旅客管理（三）** |  |
| **10** | **10.24-10.28** | **非正常旅客管理（一）** |  |
| **11** | **10.31-11.4** | **非正常旅客管理（二）** |  |
| **12** | **11.7-11.11** | **乘务员沟通技巧** |  |
| **13** | **11.14-11.18** | **服务技巧和特情处置** |  |
| **14** | **11.21-11.25** | **机上灭火程序（一）** |  |
| **15** | **11.28-12.2** | **机上灭火程序（二）** |  |
| **16** | **12.5-12.9** | **释压程序** |  |
| **17** | **12.12-12.16** | **复习** |  |
| **18** | **12.19-12.23** | **考试** |  |
| **19** |  |  |  |