

民航客舱服务与管理

项目	节/知识点	是否录制微课	微课形式	负责人	录课教师		
项目一 绪论	1.1课程依据（人才培养目标、课	否	word文档	丁春红			
	1.2课程培养目标	否	word文档	丁春红			
	1.3课程学习指南	否	word文档	丁春红			
	1.4课程成绩评定	否	word文档	丁春红			
	1.5课程思政浸润路径	否	图片	丁春红			
项目二 客舱服务 实施	2.1迎送服务	2.1.1迎接旅客服务	是	慕课	郭岩丹	陈曦	1
		2.1.2送别旅客服务	否	PPT	丁春红		
	2.2餐饮服务	2.2.1餐饮服务的意义及类别	否	PPT	丁春红		
		2.2.2两餐餐饮服务-国际远程航班头等舱起飞前服务流程	是	慕课	陈曦	陈曦	2
		2.2.3经济舱餐饮服务-经济舱供饮服务	是	慕课	张健	张健	3
		2.2.4特殊餐服务及国内与国际航线的差异	否	PPT	丁春红		
	2.3机上娱乐服务	是	慕课	丁春红	张健		4
项目三 特殊旅客 服务	3.1需要专门照顾的特殊旅客	3.1.1无成人陪伴儿童	是	慕课	高鑫	张健	5
		3.1.2孕妇旅客	否	PPT	郭岩丹		
		3.1.3婴儿旅客	否	PPT	郭岩丹		
		3.1.4残障旅客—盲人	是	慕课	陈曦	陈曦	6
		3.1.4残障旅客—聋哑人、担架旅客	是	慕课	郭岩丹	陈曦	7
	3.2需要特别关注的旅客	3.1.5重要旅客	是	慕课	陈馨	张健	8
		3.2.1老年旅客	是	慕课	郭岩丹	张健	9
		3.2.2晕机旅客	否	PPT	郭岩丹		
		3.2.3醉酒旅客	否	PPT	郭岩丹		
		3.2.4押解犯罪嫌疑人	否	PPT	郭岩丹		
项目四 沟通与播音技巧	4.1空乘服务沟通技巧		是	慕课	陈馨	陈馨	10
	4.2客舱播音语言内部技巧训练		是	慕课	陈馨	陈馨	11
	4.3客舱播音语言外部技巧训练		是	慕课	陈馨	陈馨	12
	4.4英文广播词播报技巧（一）		是	慕课	高鑫	陈曦	13
	4.5英文广播词播报技巧（二）		是	慕课	高鑫	陈曦	14
项目五 飞行四阶段管理	5.1预先准备阶段		是	慕课	陈曦	陈曦	15
	5.2直接准备阶段		是	慕课	张健	张健	16
	5.3飞行实施阶段—起飞前服务		是	慕课	丁春红	陈曦	17
	5.4飞行实施阶段—服务环节		是	慕课	陈曦	陈曦	18
	5.5航后讲评阶段		否	PPT	郭岩丹		
	6.1厨房设备及操作		是	慕课	张健	张健	19
		6.2.1行李架、旅客服务单元	是	慕课	丁春红	张健	20
		6.2.2旅客座椅	否	PPT	郭岩丹		

项目六 客舱设备 管理	6.2客舱设备介绍 及操作	6.2.3客舱照明	否	PPT	郭岩丹		
		6.2.4乘务员座椅	否	PPT	郭岩丹		
		6.2.5通信系统	否	PPT	郭岩丹		
		6.2.6前后舱乘务员控制面板	否	PPT课件	高鑫		
		6.2.7盥洗室	是	慕课	张健	张健	21
		6.2.8衣帽间	否	PPT	高鑫		
		6.2.9音乐及预录广播控制面板	否	PPT	高鑫		
		6.2.10客舱灭火设备	是	慕课	韩旭	陈曦	22
		6.2.11客舱氧气系统	是	慕课	韩旭	陈曦	23
		6.2.12舱门——B 737-800	是	慕课	韩旭	顾修磊	24
		6.2.13舱门——A 320	是	慕课	韩旭	顾修磊	25
项目七 应急处置	7.1应急撤离——陆地	7.1.1应急撤离——陆地	是	慕课	陈曦	陈曦	26
		7.1.2应急撤离——水上	是	慕课	张健	张健	27
	7.2客舱失火		否	PPT	高鑫		
	7.3客舱释压		是	慕课	陈曦	丁春红	28
项目八 机上急救	8.1机上急救处置	8.1.1人的生命四大体征		word文档	高鑫		
		8.1.2机上急救一般原则		PPT	高鑫		
		8.1.3机上急救程序		PPT	高鑫		
		8.1.4机上急救注意事项		PPT	高鑫		
		8.1.5疾病处理		表格	高鑫		
		8.1.6心肺复苏	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	29
	8.2机上外伤处置	8.2.1出血与止血	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	30
		8.2.2颈背部损伤的处理	否	word文档	高鑫		
		8.2.3擦伤处理与损伤伤口的包扎	否	PPT	韩旭		
		8.2.4脱位的表现及处理	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	31
	8.3机上常见病处置	8.3.1普通病症的医疗服务-耳压痛	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	32
		8.3.2普通病症的医疗服务-晕机	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	33
		8.3.3糖尿病	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	34
		8.3.4心脏病	否	PPT	韩旭		
		8.3.5烧伤、烫伤	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	35
		8.3.6惊厥/抽搐	否	PPT	韩旭		
		8.3.7晕厥	否	PPT	韩旭		
		8.3.8腹部疼痛（急性腹膜炎）	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	36
		8.3.9癫痫	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	37

	8.3.10呼吸道堵塞	否	word文档	韩旭		
	8.3.11休克的医疗处理	是	慕课	夏晓桐	夏晓桐	38
	8.3.12机上疫情防控	否	PPT	韩旭		
	8.3.13机上防疫应急处置	否	PPT	韩旭		