HSZ-001



**黑龙江省优质中职学校建设项目**

**哈尔滨市航空服务中等专业学校**

2. **打造优质专业**

2.3启动建设实施工作，落实实训项目安排，确定实训课程。

2.3.2 实训课授课计划

客舱服务（上） 实训授课计划

专业：航空服务 年级： 空乘21-9级 实训教师：韩旭、陈曦、尹紫君

 教研室主任：韩旭、陈曦 2022年8月 28 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：对盲人旅客餐饮服务的要求。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 | 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。实训任务：掌握非正常旅客的处置方式。了解机上非正常旅客的种类与类别。 | 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。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。 | 模拟机舱、毛毯、水杯 |
| 3 | 服务技巧与特情处置 | 2 | 11.16-11.20 | 实训内容：带领学生解决机上工作可能遇到的实际问题。 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餐食洒到旅客身上。  | 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。实训要求：能够有能力解决机上各种可能出现的特殊情况。 | 模拟机舱、行李架 |
| 4 | 机上火灾 | 2 | 11.30-12.4 | 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。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。 | 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。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。 | 灭火舱、行李架、洗手间、毛毯 |