

JFAC2001

# 空中服務員體驗課程

1天 | 適合小一或以上 | 20人成團

## 課程目標

本課程以民航客艙服務為核心，透過客艙服務、航空禮儀與安全教育課堂、艙門操作體驗及模擬客艙服務，帶領學員全面認識空中服務員的工作內容與職責，培養服務意識、溝通表達能力、責任感及應變能力。

## 學習重點

- 1 認識空中服務員在航空安全、服務及旅客溝通方面的專業角色
- 2 學習空中服務員的標準儀態、航空禮儀、客艙廣播及餐飲服務技巧和流程
- 3 透過艙門操作、客艙服務實戰及應急訓練，親身體驗空中服務員的工作內容
- 4 提升責任感、表達能力、應變意識、團隊合作及職業素養



# 空中服務員體驗課程 活動流程

## 上午

- 於福田高鐵站 KFC 門口集合
- 乘東海航空專車前往東海航空航空航天科普教育基地
- 課程啟動禮及簡介
- 參觀航空航天科普展覽廳，認識國家及世界航空航天歷史、發展成果、飛行原理及氣象知識
- 參觀波音 B737-800 全動民航認證級模擬機訓練大廳，了解飛行員訓練情景及民航專業要求
- 登上波音 B737-800 客艙模擬機，參觀水上／陸上迫降及空中顛簸等特殊情景
- 參觀水上應急模擬訓練場，體驗模擬海上雷雨及閃電天氣的聲光電場景，學習水上迫降後的自救知識，包括救生衣穿戴、救生物品使用及團隊撤離協作
- 職業體驗：由東海航空空中服務員示範艙門標準開關流程，指導學生認識客艙安全操作
- 航空安全教育：於模擬客艙學習 90 秒撤離、氧氣罩佩戴及逃生滑梯標準姿勢等應急知識
- 客艙滅火示範，認識機上火警應變的基本概念

## 午膳

- 於東海航空飛行員餐廳用膳

## 下午

- 航空禮儀課堂：航空禮儀與專業形象，包括標準站姿、坐姿、微笑服務及儀態規範
- 客艙服務課堂：認識航班廣播、餐飲服務流程及緊急情況下的基本應變程序
- 分組實戰：在東海航空空中服務員指導下，模擬完成客艙服務全流程
- 結業禮：由基地頒發課程結業證書