

Guía para el Chequeo de Servicio a Bordo

Normas:

El instructor encargado de el chequeo será el guía en todo momento de la tripulación que estará ejecutando dicho servicio, indicándoles cuándo realizar cada paso, ya que algunas fases del vuelo serán omitidas por razones de practicidad y tiempo de la evaluación.

Antes de comenzar el chequeo, la tripulación debe realizar el mise en place de todo lo que utilizarán durante el servicio (dejar bandejas y trolley listos) con la finalidad de optimizar el tiempo durante el chequeo. Los estudiantes deberán traer listo todo el material que vayan a utilizar para su práctica como: boarding pass, identificadores de asientos, vasos, entre otros. No se permitirá que lo hagan en clase.

Desarrollo:

En tierra:

Los alumnos ubicarán el Amenity Kit en cada asiento de primera clase.

Una vez las bandejas de primera clase estén servidas y el trolley esté armado, el instructor autorizará el embarque, iniciando por primera clase.

Cuando los pasajeros de primera clase estén sentados, los alumnos ofrecerán el Welcome Drink.

Se procederá con el embarque de clase turista.

Cuando los pasajeros de primera clase hayan terminado su bebida, se retirarán las copas. Antes del despegue.

El tripulante N° 2 dará el discurso de Embarque.

Se procede al cierre de puertas, y se dará el discurso de bienvenida omitiendo el discurso de demostración de equipos de emergencia. (La tripulación procede a chequear la cabina). Avión despegue.

En vuelo:

Al apagarse el aviso de cinturones, los tripulantes atenderán primera clase (un pasajero a la vez), para esto la bandeja estará previamente servida y de esa misma forma se entregará al pasajero. Seguidamente atenderán clase turista y al finalizar esperarán un tiempo prudencial para que los invitados consuman los alimentos. Mientras los estudiantes irán haciendo mise en place de lo que utilizaron durante el servicio.

Transcurrido un tiempo, los tripulantes retirarán la bandeja del servicio de primera clase y del servicio de clase turista con el trolley.

El tripulante asignado dará el discurso de aproximación y los todos los tripulantes chequearán la cabina.

Al aterrizar el tripulante asignado dará el discurso de despedida.

Finalizada la actividad los invitados y el evaluador darán el feedback, observaciones y recomendaciones correspondientes a los alumnos.

Esta actividad práctica tendrá un valor del 70% de la asignatura.

Discurso antes del servicio a bordo

Damas y Caballeros:

En breves momentos un servicio de bebidas y (snacks / comidas) les será ofrecido. Para su comodidad pueden hacer uso de las mesas plegables que se encuentran en sus respectivos apoyabrazos o frente a usted. Por su amable atención, gracias.

Ladies and Gentlemen,

In a few minutes we will offer a (snack / food / drink) service. For your comfort, you can use the tables located inside your armrest or in front of you. Thanks for your attention.