

<<民航客舱服务>>

图书基本信息

书名：<<民航客舱服务>>

13位ISBN编号：9787040211245

10位ISBN编号：7040211246

出版时间：2007-7

出版范围：高等教育

作者：张黎宁//刘丽新

页数：160

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<民航客舱服务>>

内容概要

本书为中等职业学校民用航空服务专业的必修课程教材。
主要内容为客舱的各项服务知识与技能，包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等。
通过学习本书，可以使学生具有基本的空客服务、客舱安全及机上急救的技能技巧。

<<民航客舱服务>>

书籍目录

第一章 客舱服务对乘务员的基本要求第一节 客舱乘务员应具备的素质第二节 客舱乘务员的职业形象
第三节 民航发展趋势与服务创新自我测评与模拟训练第二章 飞机客舱布局及其主要设备设施第一节
飞机客舱基本布局第二节 客舱主要设备设施及其操作方法第三节 客舱应急设备及操作方法动手设计
与模拟训练第三章 民航客舱管理与乘务员职责第一节 客舱服务专业术语第二节 客舱乘务员岗位职责
第三节 客舱饮品和食品配备第四节 机载物品管理第五节 客舱卫生管理动手设计与模拟训练第四章 民
航客舱服务操作第一节 客舱乘务员服务规范第二节 客舱服务操作第三节 客舱服务标准第四节 非正常
航班处置自我塑造与模拟训练第五章 客舱安全管理第一节 客舱安全规定及检查第二节 客舱安全演示
自我塑造与模拟训练第六章 客舱应急处置第一节 应急撤离的基本知识第二节 机上火灾的处置第三节
客舱释压第四节 危险物品第五节 机上急救动手设计与模拟训练第七章 重要旅客与特殊旅客服务第一
节 重要旅客的服务第二节 特殊旅客的服务第三节 非常态旅客的应对与矛盾的化解自我测评与模拟训
练第八章 民航客舱播音及信息服务第一节 客舱播音的重要性和基本要求第二节 客舱播音的基本功训
练第三节 客舱播音的内容第四节 客舱信息服务的其他形式自我塑造与模拟训练

<<民航客舱服务>>

编辑推荐

<<民航客舱服务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>