

民航客舱服务



[民航客舱服务_下载链接1](#)

著者:张黎宁//刘丽新

出版者:高等教育

出版时间:2007-7

装帧:

isbn:9787040211245

《民航客舱服务》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《民航客舱服务》，可以使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》适合民用航空服务专业的学生使用，也可供其他相关专业师生学习参考。

作者介绍:

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
· · · · · · [\(收起\)](#)

[民航客舱服务_下载链接1](#)

标签

丹丹的天空

1

评论

很多书摘抄集合本

[民航客舱服务_下载链接1](#)

书评

[民航客舱服务_下载链接1](#)