

航空服务礼仪概论



[航空服务礼仪概论_下载链接1](#)

著者:宏阔

出版者:中国民航出版社

出版时间:2008-11

装帧:

isbn:9787801108333

《新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材·航空服务礼仪概论》内容简介：民航业

作为一个高端服务业，有着自身鲜明的特点，是一个技术含量高、安全程度高、服务要求高、管理规范的特殊行业。由于安全、技术及对各类设施独特的操作技能的硬性要求，以及国际化和跨地域经营的特点，其对人才的需求也较其他行业具有更加严格的要求。民航服务与管理人员作为直接和顾客打交道者，其文明礼仪素质、仪表形象、言谈举止、服务态度和技能直接给旅客留下第一印象，它不仅代表服务者自身的修养和素质，影响着企业的经营效益，而且代表着公司、行业和整个国家的形象和尊严。因此，民航服务人员需要具备更强的服务意识、更高的服务技巧和专业水准。作为从事民航服务与管理工作的人员，掌握必备的航空服务礼仪知识，塑造优雅、科学、规范的中国民航服务人员的形象，是建设安全、快捷、高效、和谐的中国民航服务窗口企业的重要组成部分。为了进一步提高中国民航业的整体竞争力，培养适应民航业快速发展所需，适应国际竞争，技能型、应用型的高素质人才，根据高等教育自学考试“民航服务与管理”专业考试大纲，我们组织业内具有丰富实践经验的专家及相关理论工作者，编写了《航空服务礼仪概论》这本专业教材。教材集理论与实际训练为一体，简洁实用，便于自学，有利于提升本专业学生的内在气质和整体形象。

作者介绍:

目录: 目录

出版前言

前言

第一章 礼仪和航空服务礼仪概述

第二章 航空服务人员职业素养礼仪

第三章 航空服务人员的职业形象礼仪

第四章 航空服务人员的仪容仪表礼仪

第五章 航空服务人员的仪态礼仪

第六章 航空服务人员微笑服务礼仪

第七章 航空服务人员规范服务礼仪

附录一：航空服务人员要多使用雅语

附录二：航空服务人员常用礼貌用语七字诀

附录三：世界各国色彩、数字、花木礼仪寓意

附录四：世界各国家、民族及宗教的风俗习惯

附录五：中外主要节日及礼仪

附录六：《航空服务礼仪概论》考试大纲

参考文献

• • • • • [\(收起\)](#)

[航空服务礼仪概论_下载链接1](#)

标签

培训资料

航空类

企业

阿达

1

评论

论文需要

[航空服务礼仪概论_下载链接1](#)

书评

[航空服务礼仪概论_下载链接1](#)