

# 民航乘务岗位技能实务（上）



[民航乘务岗位技能实务（上） 下载链接1](#)

著者:杨怡

出版者:中国标准

出版时间:2009-8

装帧:

isbn:9787506654258

《民航乘务岗位技能实务(上)》共分上下两册，分别从职业、服务、航空环境和应急几个角度展开论述，其中，上册主要介绍了空中乘务员的职业要求与服务，包括民航基础知识、空中乘务员的职业道德、空中乘务员的岗位、空中乘务员的形象与要求、民航业的服务特征、餐食与酒水饮料、空中乘务员的职责及其工作流程等内容；下册主要介绍了空中乘务员的应急处置和相关操作，包括航空常识与生理知识、飞行安全要求和规则、应急处置、机组资源管理、常见主力机型等内容。

## 作者介绍:

女，1994年进入航空公司乘务队，飞行时间历经9年，拥有国际航线飞行资格。2003年离开航空公司，赴英国留学攻读“旅游与休闲管理”专业，并获得硕士学位，留学期间多次参与英国社会研究调查，拥有国际五星级酒店的实际工作经历，熟知国内外航空公司的招聘流程和用人要求。2007年返回中国，现从事空中乘务专业的教学与培训工作。所获资格证书：国家民航局乘务考评员资质、国际航协IATA乘务教员证书、英国教师资格证书、广东省教育厅高职高专“酒店管理”专业教学指导委员会委员。

目录: 第一章 民航基础常识 第一节 空中乘务员的由来 第二节 中国民航业的发展 第三节 国内航空公司概况与公司代码  
第二章 服务人员的职业道德 第一节 职业道德的内容  
第二节 空中乘务行业的职业道德 第三章 空中乘务员岗位 第一节 空中乘务员的特点  
第二节 乘务员的培养 第三节 乘务员的行为和品质 第四章 乘务员的形象与要求 第一节 职业形象的重要性 第二节 空乘人员礼仪标准 第三节 空乘的职业要求 第五章 民航业的服务特征 第一节 服务的解析 第二节 服务意识的培养 第三节 服务品牌战略  
第四节 语言与微笑的魅力 第五节 心理学与不同的服务对象 第六节 服务失误与服务补救  
第六章 餐食与酒水饮料 第一节 餐食服务 第二节 机上非酒精饮品  
第三节 酒水知识 第七章 客舱设备 第一节 旅客设备的使用 第二节 乘务员设备的使用  
第三节 驾驶舱的应急设备 第八章 空中乘务员的职责 第一节 乘务员的职责 第二节 主任乘务长／乘务长职责 第三节 公务舱乘务员的职责 第四节 客舱乘务员的职责  
第五节 厨房乘务员的职责 第六节 广播员的职责 第七节 专职安全员职责 第九章 空乘人员的工作流程 第一节 航班任务的安排与确认 第二节 服务的第一阶段——预先准备 第三节 服务的第二阶段——上机后的直接准备 第四节 服务的第三阶段——服务实施 第五节 服务的第四阶段——飞行后讲评附录：客舱常用中英文广播词参考文献  
· · · · · (收起)

[民航乘务岗位技能实务（上）](#) [下载链接1](#)

## 标签

## 评论

[民航乘务岗位技能实务（上）\\_下载链接1](#)

书评

[民航乘务岗位技能实务（上）\\_下载链接1](#)