

<<民航乘务服务教程>>

图书基本信息

书名：<<民航乘务服务教程>>

13位ISBN编号：9787300121345

10位ISBN编号：7300121349

出版时间：2010-8

出版时间：中国人民大学

作者：赵影 编

页数：158

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>

## <<民航乘务服务教程>>

### 前言

随着全球经济一体化时代的到来，国内、国际旅游、经贸往来日益频繁，这极大地促进了民航运输的发展。

特别是近年来，中国的民航运输业以年均15%左右的速度高速发展，已成为世界民航大国。

中国民航的发展，使国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈。

在这种竞争中，民航服务的质量和水平显得越来越重要。

航空公司服务水平的提高很大程度上依赖于乘务员服务水平和质量的提高。

民航乘务服务的对象是不同国家和地区、不同文化层次、不同职业、年龄、地位、不同风俗习惯的旅客，为了满足国内外不同旅客对服务的需求，乘务员只有不断提高自身的文化修养，掌握丰富的专业知识和技能，努力学习掌握不同旅客的服务需求特点，才能做好乘务工作。

更重要的是，乘务员应以安全为本，在任何紧急情况下，能及时发挥其维护旅客安全的作用。

本书是以国内航空公司对民航乘务员初级养成培训的内容为基础，结合当前民航局客舱管理委员会对民航客舱服务的要求和国内各航空公司的业务要求编写而成。

经过编者十年的教学实践与调查，并多次修改而成现在的版本。

在编写过程中，参考借鉴了许多专家学者的优秀研究成果，参考和引用了他们的部分资料，极大地丰富了本书的内容，与此同时，得到广大专家和民航从业人员的支持与指导，在此特作说明并谨致谢忱。

。

## <<民航乘务服务教程>>

### 内容概要

本书内容以国内航空公司对民航乘务员初级养成培训内容为基础，结合国家民航局客舱管理委员会对民航客舱服务的要求和国内各航空公司对乘务员的业务要求编写而成。

主要包括：民航客机的设备及使用、客舱服务规范、民航特殊旅客服务、机上医疗服务、机上应急处置等。

本书既可以作为高等职业院校民航乘务专业的教材，也可以作为民航业的乘务人员培训用书。

## <<民航乘务服务教程>>

### 书籍目录

第一章 民航客机的设备及使用(B737型客机) 第一节 客舱设备简介 第二节 客舱灯光及通讯 第三节 机上卫生间 第四节 机上厨房 第五节 客舱舱门第二章 客舱服务规范 第一节 乘务员的专业化形象管理 第二节 飞行乘务工作流程 第三节 乘务员工作职责 第四节 客舱服务基本规范 第五节 饮品服务 第六节 餐食服务 第七节 客舱服务管理第三章 民航客舱管理 第一节 客舱中的旅客管理 第二节 客舱安全管理规范 第三节 客舱纠纷处理第四章 民航特殊旅客服务 第一节 需要日常照料旅客的服务 第二节 需要专门帮助的特殊旅客服务第五章 机上医疗服务 第一节 机上急救的处理 第二节 机上外伤急救 第三节 与航空活动有关的疾病 第四节 机上常见疾病医疗服务第六章 机上应急处置 第一节 机上逃生出口及设施 第二节 机上应急设备 第三节 紧急脱离的准备工作 第四节 紧急脱离的处置 第五节 机上火灾的处置 第六节 客舱释压的处置 第七节 劫机、炸机事件的处置附录一 B737型客机简介 附录二 客舱服务实训指导书 附录三 客舱广播词

## <<民航乘务服务教程>>

### 章节摘录

二、客舱中旅客管理原则 如有旅客违反了旅客管理规则，应按航空公司的政策方针委婉地劝告他们并要求执行，如旅客遵守就没有进一步行动的必要时；如果旅客拒绝或不能遵守法规，可能会被解释成干扰机组的工作，应立即通知机长寻求合适的解决方法。

三、旅客行为不当严重情况下的处理 严禁任何旅客袭击、威胁、恐吓或干扰机组成员执行工作，这样一种违规可以被认为严重的行为不当。

航空公司对此采用适当的手段，包括执法人员的介入来处理行为严重不当的旅客。

(1) 用身体攻击、踢、撞旅客或对航空公司合法人员攻击和殴打都可能会受到犯罪起诉。

(2) 有意识的毁坏、损坏、偷窃航空公司财产或机组的个人财产是一种犯罪行为，可能做犯罪起诉，如果财产属于航空公司，航空公司将提出指控，如果财产属于个人，法律要求须由个人提出指控。

乘务员一经发现严重的旅客行为不当要立即报告给乘务长 / 主任乘务长。

乘务长 / 主任乘务长通告并与机长协商决定处置方案。

如果决定需要强制性的法律帮助，机长将通知有关部门。

乘务长 / 主任乘务长从目击者中获得旅客的记录信息，并将情况报告安全保卫部门。

<<民航乘务服务教程>>

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>