第一图书网, tushu007.com

<<空乘服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<空乘服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787540849542

10位ISBN编号：7540849541

出版时间：2008-8

出版时间：四川出版集团，四川教育出版社

作者：刘桦 等 著

页数：145

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

第一图书网, tushu007.com

<<空乘服务礼仪>>

前言

“十五”期间，我国的国民经济保持了持续快速的增长，伴随产业的重组，我国民航业进入了第二个高速发展期，逐步呈现出迅猛发展的趋势。
根据中国民航总局的规划，“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。
许多国外航空公司开辟了中国航线，对中国航空服务人才的需求也在不断增加。
这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。
中国民航迎来了前所未有的发展机遇，但同时，中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。
在硬件技术差距越来越小的航空市场，市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争，服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。
航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。
只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。
只有让航空乘客满意，航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展，对航空服务人才的大量需求，使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养，发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针，适应职业院校人才培养和素质教育的需要，同时适应中等职业学校课程设置要求，我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

我们编写的《空乘服务礼仪》教材，以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘服务专业，树立良好的职业道德和服务意识，掌握空乘服务工作的特点、服务程序、服务方法及服务要求，了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及空乘管理方面的基础知识，培养学生在空乘服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力，使学生掌握空乘服务的操作技能和技巧，成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。
教材的编写，力求体例新颖，在重视空乘服务礼仪规范的同时，结合学生实际和行业要求，有针对性地训练学生的空乘服务礼仪技能，注重教学实践环节，突出教材的可操作性、教法的灵活性，贴近社会，贴近行业，具有较强的时代感和鲜明的职教特色。
本课程实践性较强，涉及的知识面较广。
在教学中应注意吸收国内外空乘服务的经验和教训，紧密联系实际、突出重点、精讲多练、加强直观教学，注重对学生的能力培养和基本功训练。

第一图书网, tushu007.com

<<空乘服务礼仪>>

内容概要

民航业的快速、多样化发展，对航空服务人才的大量需求，使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养，发展成为多层次的职业学校的培养模式。

第一图书网, tushu007.com

<<空乘服务礼仪>>

书籍目录

第一章 梦想从这里起飞第一节 揭开空乘神秘的面纱第二节 魅力空乘必备条件思考训练第二章 空乘服务礼仪训练第一节 仪态是你的美丽语言第二节 空乘人员优雅的职业形象第三节 空乘人员得体的职业语言第四节 空乘人员日常生活中的礼节礼貌思考训练第三章 闪亮登场——客舱服务技能第一节 客舱服务的基本内容第二节 客舱服务的基本程序第三节 客舱服务技能及注意事项第四节 飞行过程中乘客服务技能与训练第五节 冲突与投诉化解的技巧思考训练第四章 部分国家习俗及礼仪部分国家习俗及礼仪常识思考训练附录参考文献

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

（二）航空头等舱服务程序　　1.头等舱服务人员进入头等舱休息室后，首先打开电源开关，把空调开到适宜的温度，打扫环境卫生并打开水，同时检查服务用具是否到位，并按每周卫生计划值日表重点清理，保持室内空气清新，了解当天哪些航班有头等舱客人，准备迎接头等舱旅客的到来。

2.头等舱旅客到来时，头等舱服务人员应主动迎上前问好：“您好，请出示您的登机牌。”并把头等舱旅客引进头等舱休息室，然后把事先准备好的各种饮料放在托盘内，单手托盘礼貌地送至客人面前：“您好！
请问您需要喝些什么？
这儿有绿茶、咖啡、可乐等等。
”同时送上一份精美的小点心，服务时一定要面带笑容，直到头等舱乘客离开头等舱休息室。

3.填写交接班本、小食品登记本、饮料使用本等等。
填写旅客费用结算单，通知问询处某某航班有几位头等舱旅客，先行通知头等舱旅客登机。

4.当问询处通知头等舱旅客可以登机时，还要了解此航班在几号登机口或是远机位，然后通知头等舱旅客登机，并引导旅客至登机口。

5.头等舱旅客离开后应及时打扫卫生，看看有无旅客遗留的物品，如有请立即送上飞机交还给旅客或交给问询处记录保管。

6.下班前要清点物品，切断电源，并将门锁好。

……

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

其它版本请见：《职业教育航空专业规划教材：空乘服务礼仪》

第一图书网, tushu007.com

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