

<<民航乘务员培训教程>>

图书基本信息

书名：<<民航乘务员培训教程>>

13位ISBN编号：9787801108012

10位ISBN编号：7801108019

出版时间：1998-1

出版时间：中国民航出版社

作者：刘玉梅

页数：368

字数：529000

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>

<<民航乘务员培训教程>>

内容概要

《民航乘务员培训教程》的编写是以民航乘务员国家职业标准为依据，以职业活动为导向，以职业技能为核心，对乘务员专业知识培训范围、培训内容、技能要求等方面提出了具体要求，并给出了明确标准。

全书共分14章，具体内容包括民用航空概况、民用航空旅客运输规则、危险品运输、民航乘务专业知识、应急处置、机上应急设备介绍等。

该教程具有科学性、实用性和灵活性的特点，符合院校培训教育工作和职业技能鉴定工作的需要。

<<民航乘务员培训教程>>

书籍目录

前言

第一章 民用航空概况

第一节 民用航空的基本概念

第二节 民用航空的历史及发展

第三节 中国民用航空的历史及发展

第四节 国际民用航空组织和国际航空运输协会简述

第五节 世界主要航空联盟和航空公司简介

第二章 民用航空旅客运输规则

第一节 民用航空法

第二节 旅客运输基础知识

第三节 票价及客票销售相关知识

第四节 旅客运输的相关规定

第五节 行李运输的相关规定

第三章 民用航空旅客管理规则

第一节 特殊旅客的服务

第二节 不正常航班的旅客服务

第三节 旅客投诉的处理

第四章 危险品运输

第一节 危险品的定义及分类

第二节 危险物品运输限制

第三节 危险品的运输准备

第五章 航空器

第一节 航空器概述

第二节 飞机分类和常用参数

第三节 航空器的基本结构

第四节 飞行简介

第五节 客舱和货舱简介

第六节 波音飞机简介

第七节 空中客车飞机简介

第六章 民航乘务专业知识

第一节 职业形象

第二节 专业术语

第三节 工作职责

第四节 服务程序

第七章 机上餐饮服务理论

第一节 中餐常识

第二节 西餐的基本知识

第三节 酒类知识

第四节 奶酪(CHEESE)知识

第五节 特殊餐食介绍

第八章 机上应急设备介绍

第一节 机上应急设备的种类

第二节 机上应急设备的使用和注意事项

第九章 应急处置

第一节 应急撤离的基本知识

<<民航乘务员培训教程>>

- 第二节 机上火灾
- 第三节 客舱释压
- 第四节 野外生存
- 第十章 客舱安全
 - 第一节 地面实施
 - 第二节 空中实施
 - 第三节 安全演示
 - 第四节 使用出口座位的程序
 - 第五节 乘客安全须知
 - 第六节 固定装置、装备
- 第十一章 礼仪
 - 第一节 礼仪概述
 - 第二节 个人礼仪
 - 第三节 交际礼仪
 - 第四节 用餐礼仪
 - 第五节 宗教礼仪
 - 第六节 各国风俗礼仪禁忌
- 第十二章 乘客心理
 - 第一节 心理学研究的意义
 - 第二节 心理学的一般知识
 - 第三节 乘客心理的特点及服务
 - 第四节 为乘客提供特色服务和个性化服务
 - 第五节 乘务员应具备的素质
 - 第六节 机上疑难问题处理
- 第十三章 医学常识
 - 第一节 航空卫生常识
 - 第二节 机上急救
 - 第三节 机上常见病
- 第十四章 民用航空地理知识
 - 第一节 航空地理知识
 - 第二节 航线知识
- 主要参考文献和资料

<<民航乘务员培训教程>>

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>