

<<民航乘务岗位技能实务（上）>>

图书基本信息

书名：<<民航乘务岗位技能实务（上）>>

13位ISBN编号：9787506654258

10位ISBN编号：7506654253

出版时间：2009-8

出版时间：中国标准

作者：杨怡

页数：167

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>

## <<民航乘务岗位技能实务（上）>>

### 内容概要

全书共分上下两册，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。

## <<民航乘务岗位技能实务（上）>>

### 作者简介

杨怡，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火要求

## <<民航乘务岗位技能实务(上)>>

### 书籍目录

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

章节摘录

第一章 民航基础常识 第一节 空中乘务员的由来 在民用航空业的发展史上，世界上第一个定期商业航班出现在1914年1月1日。

提供航班服务的公司叫做圣彼得斯堡/坦帕水上飞机公司，它用一架双座水上飞机提供从美国佛罗里达的坦帕飞往圣彼得斯堡的服务，航程35千米，飞行时间23分钟，这就是最早的民用航班。

而最早的乘务工作则是由副驾驶来兼任的，其时间是从1919年至1930年，长达21年。

乘务工作发生变化是在1930年5月，美国波音公司驻旧金山董事史蒂夫·斯廷帕森（S·A·Stimson）偶然去一家医院看朋友，随后同该医院护士埃伦·丘奇小姐聊天。

埃伦好奇地向他询问飞机上的有关事宜，史蒂夫遗憾地表示，由于旅客们大都对飞机的性能不了解，为安全起见，他们喜欢坐火车，而不愿意乘飞机；即使在飞机上的少量乘客中，也是什么样的人都有，需要各种服务，副驾驶一个人实在忙不过来。

埃伦不由得想起她所照料的那些病人，便提出自己的想法，建议航空公司雇用一些女乘务员来担任服务土作，因为姑娘们天生心细，是可以改变这一现状的。

这个建议得到了史蒂夫的认同，并很快的给波音公司主席的年轻助手帕特发了一封电报，提议招聘一些聪明漂亮的姑娘充当机上服务员，还给她们起了个美誉——“空中小姐”。

.....

<<民航乘务岗位技能实务（上）>>

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>