

<<航空服务实用英语>>

图书基本信息

书名：<<航空服务实用英语>>

13位ISBN编号：9787540849580

10位ISBN编号：7540849584

出版时间：2010-1

出版时间：魏全斌、刘桦、刘忠 四川教育出版社 (2010-01出版)

作者：刘桦，等编

页数：237

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>

<<航空服务实用英语>>

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和机遇，但同时，中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和竞争的激烈。

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人值得永远用行动和货币去支持的企业。

只有让航空旅客满意，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。

《航空服务实用英语》是一门用英语传授民航地面与空中服务知识、讲授操作程序以及处理民航运输事务的专业英语口语教程，是针对有一定英语基础，但又对民航服务用语不很熟悉的学生和自学者而编写的一本专业英语学习用书。

本教程编写原则旨在使学生在贴近实际工作的情景中，准确地掌握和使用民航英语口语的各种表达功能，通过语言的大量实践，从而达到能够准确和熟练地运用民航服务英语进行交际目的。

本书强调民航知识的专业性和民航专业英语口语的运用能力。

该书以英语为媒介，以专业化和口语化为主要特色，系统而全面地展示了民航服务流程的各主要环节（包括航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等）中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式。

使初学者能够通过地道的专业英语学习民航专业知识，了解航空服务中应具备的服务常识，掌握民航专业词汇和常用专业句型，提高民航专业英语的应用能力。

通过学习本书，航空服务与管理专业的学生、民航从业人员以及其他志愿投身民航服务的人员有望达到民航运营服务所应有的、既细致周到又专业化的英语服务水准。

<<航空服务实用英语>>

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。

<<航空服务实用英语>>

书籍目录

Chapter 1 At the Booking Office订票服务 / 1Unit 1 Reserving a Flight预订航班Unit 2 Confirming Reservations
确认预订Unit 3 Ticketing Service客票服务Unit 4 Requesting Special Service要求提供特殊服务Unit 5
Telephone Information 电话问询Chapter 2 At the Airport机场服务 / 45Unit 1 At the Check—in counter I在值
机柜台IUnit 2 At the Checkin counter II在值机柜台IIUnit 3 At the Check—in counter III在值机柜台IIIUnit 4
Immigration&Customs入境和海关Unit 5 Passenger Enquiries机场旅客问询Chapter 3 Conversations in the
Cabin乘务服务 / 97Unit 1 Welcome Aboard欢迎登机Unit 2 About Flying关于飞行Unit 3 Delay延误Unit 4
InFlight Meal Service飞行中的餐饮服务Unit 5 In-flight Service(I)飞行中的服务(一)Unit 6 In-flight Service(II)
飞行中的服务(二)Unit 7 In-flight Service(III)飞行中的服务(三)Unit 8 Landing at an Ahemate备降Unit 9
Langing降落Chapter 4 Baggage and Hotel Service行李与酒店服务 / 205Unit 1 Compensating for Lost Baggage
赔偿丢失的行李Unit 2 Deal With Disputes解决争端Unit 3 Hotel Reservation住宿预订附录 / 268附录1 世界
主要航空公司二字代码附录2 中国冬大城市三字代码附录3 机场主要设施附录4 机场常见图标附录5
飞机上常见英文标记附录6 机上用品

章节摘录

Why is attitude SO important? Because most companies already have their full share of multi-talented superstars who care about no one but themselves. Ask any manager who the most valuable member of his team is, and he will point NOT to the overrated superstar, but to the person who has the "can do" attitude, the person who can be counted on in any situations, and the person who truly strives for excellence. Take a team player who is achieving at 99% and the airline will take her over a flashy superstar who is running at 50% efficiency any day of the week. And SO will 99% of all be hired by managers. So don't worry if you are not "superstar" quality. If you can show, in your words and actions, that you are ready to put forth your very best effort toward achieving excellence, you will be chosen over the superstar.

The best thing you can do to prepare for an interview with a company is to talk to someone who already works there. There are two basic ways to find this person. The first is to use your network. If the meeting is the result of a network contact, call them to thank them for helping you set up the interview, then, proceed to ask for further information about the company. If you don't have anyone on your first level contact that works at the company, ask those first level contacts if they know anyone who is working there. ……

<<航空服务实用英语>>

编辑推荐

其它版本请见：《“十一五”职业教育航空专业规划教材：航空服务实用英语》

<<航空服务实用英语>>

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>