

<<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>