

<<空乘职业规划指南>>

图书基本信息

书名：<<空乘职业规划指南>>

13位ISBN编号：9787801108234

10位ISBN编号：780110823X

出版时间：2007-11

出版时间：中国民航

作者：柳杨

页数：202

字数：161000

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>

## <<空乘职业规划指南>>

### 内容概要

本书从职业思考、服务经验与技巧、客舱安全、美丽心得四个方面，全面描述了职业的体会。这是从事空乘这项职业的工作者应该阅读的一本书。

在阅读过程中，你们会发现自己的身影，会有无限的心得，会激发起作为同行的认同，甚至于想见见柳杨讨论一番，争论一番。

柳杨是我们国航西南分公司客舱服务部的一名检查员，她高高的个子，腼腆的表情中透露出独有的刚毅和坚韧的性格。

她热爱航空事业，用心服务于航空乘务事业，全身心研究乘务专业，是我们目前几万名乘务人员中的佼佼者。

我衷心祝愿她事业顺畅，祝愿中国民航的事业发展壮大！

## <<空乘职业规划指南>>

### 作者简介

#### 作者简介

柳杨，中国国际航空公司西南分公司客舱服务部乘务检查员。

1994年进入原中国西南航空公司成都乘务部工作；1998年被评为公司年度“十佳乘务员”；2000年3月，代表全国青年文明号乘务组“蓝色旅途”参加民航西南地区管理局主办的先进班组报告会；2003年，通过乘务长竞聘；2006年，通过竞聘走上乘务检查员岗位；2007年7月获得中国航空集团公司“优秀共产党员”称号；8月，入选中国民航大学乘务学院航空公司专业教师资源库。

柳杨在工作中不断思考总结，对自己的职业有着深厚感情和深刻理解。

一些有深度的文章陆续在行业报纸和专业网站上发表，引起较大反响和广泛认可。

## <<空乘职业规划指南>>

### 书籍目录

**【第一篇 职业思考】** 怎样在狭小的客舱中找到工作乐趣 空乘, 谁是你的良师益友?  
如何做好乘务长工作(一) 如何做好乘务长工作(二) 空姐的职业生涯有多长 加强学习与职业成长 读《易中天品读汉代风云人物》看乘务长管理——晁错篇 选择外航还是选择中国民航 男乘的职场心态 劳尔摔倒以后 空乘职业装 空乘择偶漫谈 国航空姐和中国 做别人的益友 “80后”空乘成长必读**【第二篇 服务经验与技巧】** 巡视客舱还是路过客舱 怎样面对旅客的不当行为 也谈航班不正常服务 如何为漂亮女士服务 分析旅客需求 强化内部培训 空乘如何自我培养有意识的工作状态 空乘应向旅客宣传的N件事 飞行箱里的美好秘密 怎样做好黄金周的空中服务 乘务员自我息怒的心理技巧 还有一种品格叫坚韧 学习英语服务奥运**【第三篇 客舱安全】** 客舱安全与服务管理 认真接受检查确保大运行飞行安全 自愿报告客舱安全事件的案例分析 做好客舱安全管理工作的几点体会 为何在飞行期间禁止使用“飞行模式”手机 客舱内各类火灾的预防和处置 关于防机上烫伤工作的一些建议 关于处置机上吸烟事件的案例分析 高原飞行告知书 从处理旅客携带超大行李登机中的反思**【第四篇 美丽心得】** 新空姐必备的N种生活用品 空姐的职业发型 空姐的美丽护肤心得 空乘双色眼影搭配心得 护肤必备品——按摩霜 乘务员日常身心保健

## <<空乘职业规划指南>>

### 章节摘录

第一篇 职业思考 怎样在狭小的客舱中找到工作乐趣 在飞机上工作是一项非常考验忍耐力的工作。

今天，中国民航适航的飞机中，机身最长的也不过65米左右。

这样的长度对于短跑选手来说只需用几秒的时间就丈量完了。

而乘务员将在这样的空间中每天至少度过5个小时，洲际航线将要连续度过10个小时以上。

“在飞机上工作”，意味着空乘必须有较强的自我调节能力，当然通过团队的力量来将工作兴趣最大化也是在狭小的客舱中找到工作乐趣的途径之一。

一、在幽默中体验轻松的感受 空乘工作不轻松，这和秘书要熬夜写材料、老师要利用休息时间备课、飞行员无论客座率高低都要驾驶飞机一样，工作的本身就是付出，工作总是按一种模式刻板严肃地进行着。

如何调节心理状态，将负面情绪转为积极的态度，学会“幽上一默”很重要。

空乘如果能在工作中学会幽默，将会改变狭小空间中的沉闷气氛，化解服务中的冲突与压力，改善人际关系。

年轻的空乘容易受各种情绪的影响，比如失恋情绪、被批评后的抵触情绪、贪玩的情绪，这些情绪如果不能自我调节都会影响到工作质量。

空乘小张因为乘务长不合理的批评感到郁闷，飞行中总是用严肃的表情面对其他乘务员。

服务中小张一脸严肃，不苟言笑，令同事们感到压抑，工作气氛仿佛压抑得让人喘不过气来，小张的表现不仅加深了乘务长对她更加不好的印象，同时也使旅客感到不满意。

小张这种处境其实可以自己来段幽默的想象或者抽出一点时间做点可以让自己至少笑笑的事，哪怕是吃点东西来缓解一下，让自己的尽情得到瞬间的放松。

.....

<<空乘职业规划指南>>

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>