

<<客舱服务训练教程>>

图书基本信息

书名：<<客舱服务训练教程>>

13位ISBN编号：9787118062861

10位ISBN编号：7118062863

出版时间：2009-7

出版时间：国防工业出版社

作者：廖正非，孔庆棠 主编

页数：168

字数：249000

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>

<<客舱服务训练教程>>

前言

当前，以高等职业教育为代表的中国职业教育正面临着新的突破性发展。

截至2007年末，全国已有高职院校1145所，在人数和规模方面已经占据了高等教育的半壁江山。

高等职业教育改革已经从宏观逐步发展到微观，即根据专业所针对的岗位群的能力需要设置课程整体框架，面向岗位工作过程设定课程内容，根据学生的认知规律进行“课程整体教学设计”和“课程单元教学设计”。

在进行课程改革的过程中，我们明显感觉到，原有的以理论知识的逻辑线索为依据的教材已无法满足课程整体能力目标实现的需要，也就是说，原有的教材只考虑了课程所需的理论知识，而并没有考虑教师如何教以及学生如何学等问题。

我们理想中的教学，特别是针对高职教育的教学应该是知识理论、能力训练和实践尽可能一体化进行，老师需要明确学生对于知识理论的掌握以适用于完成实际岗位的操作，解决实际岗位工作中可能遇到的问题。

本教材就是从高职教学改革的实际出发，针对民航乘务员岗位的客舱服务工作而编写的，旨在为高职教育文科类课程改革、研究与实践探索出一条新路。

本书主要针对初级乘务员岗位客舱服务的工作需要，按照岗位实际工作过程及学生认知规律，从掌握客舱服务相关的基本知识开始，以航班飞行实际工作任务为载体，将航运知识与客舱服务工作有机地结合起来。

内容从最简单的短航线服务训练开始，逐步到、客舱餐饮服务训练、特殊旅客服务训练直至比较复杂的航班延误服务训练。

我们还以国际地区航班飞行的形式，增加了中级乘务员所需的部分知识技能训练；以客舱飞行管理的形式，增加了少部分高级乘务员所需的知识技能训练作为提高。

训练内容由浅入深，通俗易懂，并附有大量的照片为学生学习和教师辅导提供参考，实用性很强。

而训练项目由易到难，并在重复训练中逐步加深难度，具有易操作性。

<<客舱服务训练教程>>

内容概要

本书从专业的角度全方位揭示了民航乘务员（空中乘务员）岗位的工作内容、工作程序、注意事项及要求。

本书共7章，用五项航班飞行任务作为载体，包括民航乘务员基础知识、客舱服务技能、特殊旅客服务、特殊情况（航班延误）处置等内容。

涵盖了民航乘务员服务工作所涉及到的各个方面。

本书内容实用、丰富，按照民航乘务员岗位工作实际和学生认知学习的规律安排了适当的训练项目，最终引导学生，应用知识，掌握岗位技能，逐步具备民航乘务员岗位的专业能力和综合素质。

本书可以作为高职院校空中乘务、航空服务专业的教材，也可作为普通高等学校相关专业教材，以及从事航空旅客服务的专业工作人员的参考书。

<<客舱服务训练教程>>

书籍目录

第1章 乘务员基础知识 1.1 乘务员应具备的专业素质 1.2 乘务员的专业形象及行为规范 1.2.1 专业形象 1.2.2 行为规范 1.3 乘务员部分专业术语 1.4 乘务员常用英文代码 1.5 乘务相关的安全知识 1.5.1 客舱紧急设备 1.5.2 客舱安全规定 1.6 乘务相关的航空运输知识 1.6.1 客票的一般规定 1.6.2 特殊旅客 1.6.3 行李运输 1.6.4 飞机颠簸 1.7 相关案例 1.8 思考题 1.9 知识链接第2章 一个小时以内的国内线普通舱服务 2.1 训练情境 2.2 前期知识 2.2.1 客舱服务设备 2.2.2 客舱安全设备 2.3 训练内容 2.3.1 预先准备阶段 2.3.2 直接准备阶段 2.3.3 飞行实施阶段 2.3.4 航后讲评阶段 2.3.5 训练指导 2.4 相关案例 2.5 思考题 2.6 知识链接 2.6.1 九寨沟 2.6.2 成都 2.6.3 九寨黄龙机场 2.6.4 成都双流国际机场第3章 一个半小时左右的国内线普通舱服务 3.1 训练情境 3.2 前期知识 3.2.1 客舱服务设备 3.2.2 客舱安全设备 3.3 训练内容 3.3.1 预先准备阶段 3.3.2 直接准备阶段 3.3.3 飞行实施阶段 3.3.4 航后讲评阶段 3.4 练习指导 3.5 思考题 3.6 案例分析 3.7 知识链接第4章 两个小时左右的国内线普通舱服务 4.1 训练情境 4.2 前期知识 4.2.1 特殊旅客 4.2.2 航班飞行资料 4.2.3 客舱设备介绍 4.2.4 标准服务程序 4.3 训练内容 4.3.1 预先准备阶段 4.3.2 直接准备阶段 4.3.3 飞行实施阶段 4.3.4 航后讲评阶段 4.4 相关案例 4.5 单元练习 4.5.1 预先准备阶段 4.5.2 直接准备阶段 4.5.3 飞行实施阶段 4.5.4 航后讲评阶段第5章 三个小时以上的航班 5.1 训练情境 5.2 前期知识第6章 国际地区航班第7章 客舱服务管理附录参考文献

<<客舱服务训练教程>>

章节摘录

第1章 乘务员基础知识 1.9 知识链接 早在1914年2月，世界上就有了首次航班飞行。在1919年6月14日~15日，进行了世界上第一次国际飞行。

自1919年8月25日起，定期国际航班开始通航。

但在长达21年的时间内，飞机上的乘客一直是由副驾驶兼顾照料的。

1930年5月的一天，在美国旧金山一家医院内，波音航空公司驻旧金山董事史蒂夫·斯迁柏森到医院看朋友，并和护士埃伦·丘奇小姐聊天。

出于好奇，护士埃伦·丘奇小姐问了许多飞机上的事情。

闲谈中，史蒂夫表示，由于旅客们对飞机的性能不了解，为安全起见，旅客们更喜欢坐火车而不是乘飞机。

而且即使乘坐飞机的少数旅客，还是会在飞行中提出各种各样的要求，副驾驶有时根本忙不过来，可是挑剔的乘客还是牢骚满腹，意见不断。

这时埃伦·丘奇小姐想起自己所照顾的那些病人，不由得插话说：“先生，您为什么不雇用一些女乘务员呢？姑娘的天性完全可以胜任对旅客的服务工作呀！”

埃伦·丘奇小姐的话使董事先生茅塞顿开，随后史蒂夫与波音公司主席取得联系，提议招一些聪明、漂亮的护士充当机上服务员。

公司主席采纳了史蒂夫的意见，还授权他先招八位姑娘，建立一个服务机组。

史蒂夫将这一消息告诉了埃伦·丘奇小姐，埃伦·丘奇小姐又高兴地告知了其他一些护士。

在10天之后，埃伦·丘奇小姐与其他7名女护士作为世界上第一批空中小姐走上了美国民航客机，并于1930年5月15日执行从旧金山到芝加哥的航班飞行。

其他民航公司见到波音公司的做法后，纷纷效仿，大选“空中小姐”。

以后，这一做法很快风行全球，空中乘务员迅速发展成为一个全新的职业。

<<客舱服务训练教程>>

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>