

<<诗词吟咏艺术>>

图书基本信息

书名：<<诗词吟咏艺术>>

13位ISBN编号：9787504345585

10位ISBN编号：750434558X

出版时间：2005-02-01

出版时间：中国广播电视出版社

作者：赵冰梅 著

页数：264

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>

<<诗词吟咏艺术>>

内容概要

随着我国加入WTO后与国际交往的逐步加深,我国民航服务业迎来了一个飞速发展的黄金时代,但新的市场形势使我国民用航空服务业面临着严峻的挑战。

尤其是对民航空乘服务人员的基本素质和服务技能提出了更高的要求。

以乘客的需求为中心,重视乘客的生理感受和心理感受,严格服务规程和技能要求,已成为民航从业人员的必备条件。

《民航空乘服务技巧与案例分析》是作者积六年空乘专业办学的丰富经验,参阅和收集了大量的民航空乘服务技能和案例资料,针对有关民航空乘服务的知识和技能等问题,精选了大量案例,并加以深入浅出的分析,精心设计并编写而成。

全书共分八大篇章,涉及民航空乘服务的概论、技能等主要业务知识,以通俗易懂的形式解答民航空乘服务工作中的常见的疑问、困惑与困难。

作者尽量使《民航空乘服务技巧与案例分析》融知识性、科学性、专业性和实用性为一体,使其既可以作为民航空乘服务培训的参考教材,也可以成为有志于民航乘务服务工作的年轻朋友的良师益友。

书籍目录

导言一、我国航空企业发展历史概况二、我国民航空乘服务业需要高素质的人才三、国内部分航空公司特色服务【案例资料】第一章 民航空乘人员的职业素养一、民航空乘职业的基本要求二、民航空乘人员的部分专业术语【案例资料】第二章 民航空乘服务的工作程序一、民航空乘服务的工作程序二、客舱服务职责三、民航旅客运输常识【案例资料】第三章 民航空乘人员的服务技巧一、客舱安全管理二、客舱卫生标准及客舱环境管理三、客舱餐食服务四、特殊情况下的服务技巧五、特殊旅客的服务技巧【案例资料】第四章 民航空乘人员的心理常识一、掌握民航旅客心理学知识的意义二、空乘人员心理品质的培养三、心理服务的技巧与方法四、特殊旅客的心理特点及服务的特点【案例资料】第五章 民航空乘人员的医疗卫生常识一、民航空乘人员应具备的医疗卫生常识二、机上常见病症及处置三、常见传染病的防治【案例资料】第六章 民航空乘人员的礼仪修养一、空乘人员礼仪修养的基本要求二、空乘人员的仪表礼仪三、空乘人员的仪态礼仪【案例资料】第七章 民航空乘人员的语言技巧一、空乘人员语言能力的培养二、空乘人员口才应用技巧三、空乘服务中语言表达技巧【案例资料】第八章 民航空乘人员应具备的相关知识一、民航组织机构简况二、国内外主要航空公司简况三、国际航空运输组织概况四、飞机的有关知识五、航线知识六、民俗与异国风情【案例资料】后记

章节摘录

2.飞行中禁止吸烟的规定和检查为确保飞行安全,在以下时间、地点和情况下禁止吸烟:飞机滑行、起飞、下降时;当“禁止吸烟”信号灯亮时;客舱过道内;紧急放出燃油或其他危险的条件下;紧急供氧时;坐在医用氧气设备10英尺范围内;在飞机厕所内;在非吸烟区内;在吸烟区内,不允许吸雪茄和烟斗;出现火情时;在接近氧气储存区内;飞机在地面时。

在非吸烟区内不得吸烟的规定由乘务员监督和检查。

乘务员发现旅客在非吸烟内吸烟,必须要求旅客停止吸烟。

旅客不听,要报告乘务长再次劝阻。

旅客仍继续吸烟,要对他讲明将此事报告机长;如旅客仍坚持吸烟,报告地面有关部门,根据有关规定对该旅客进行处罚,同时将该情况填入机上事件报告单中。

3.系好安全带的有关规定在下列情况下,乘务员应检查或广播通知旅客系好安全带:飞机滑行、起飞、降落时;“系好安全带”信号灯亮时;遇有颠簸时;在夜间飞行时;遇有劫机者劫机时;乘务员在起飞和着陆过程中;乘备品必须按规定坐在其值勤位置上,并系好安全带和肩带。

在航班旅客登机完毕,关机门后,乘务员通过演示或录像向旅客介绍客舱安全规定,内容如下:安全带的操作;紧急出口位置;氧气面罩的储藏位置及使用方法;吸烟的规定;收直椅背,扣紧餐桌;旅客安全须知;限制使用的电子设备,滑梯的使用;紧急撤离灯光;延伸跨水飞行或距最近的海岸线50海里飞行,需介绍救生衣、救生设备、救生筏的设置及使用方法;为残疾旅客做安全知识介绍;为坐在紧急出口处的旅客做应急出口演示介绍;为未成年的无人陪伴儿童进行单独介绍。

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>