

<<民航客舱服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<民航客舱服务与管理>>

13位ISBN编号：9787512800281

10位ISBN编号：7512800282

出版时间：2011-7

出版时间：中国民航出版社

作者：杨桂芹

页数：200

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>

## <<民航客舱服务与管理>>

### 内容概要

《民航客舱服务与管理》是“高等院校空乘专业系列教材”的项目实践序列教材之一。

本教材根据项目课程要求，把典型工作任务分解成八大项目，分别为：航前个人准备、起飞前项目检查、客舱安全演示及安全检查、经济舱迎送客服务、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及不正常航班服务及服务提升与管理。

每个项目下设若干个模块，以学习目标、工作任务、实践操作、反思与探究以及巩固与拓展为教材基本体例。

<<民航客舱服务与管理>>

作者简介

杨桂芹，从事近30年的空中乘务员工作，高级乘务员。  
具有5年的专业培训经验，主编并出版了《飞机设备使用及处置》乘务专业培训教材。  
获得国际航协教师资格证。  
现任金通航空培训公司乘务专业教员。

## <<民航客舱服务与管理>>

### 书籍目录

序言前言项目一 航前个人准备模块一 个人业务准备模块二 个人物品准备项目二 起飞前项目检查模块一 客舱设备检查模块二 机上卫生检查模块三 餐食及机供品检查模块四 检查结果汇报项目三 客舱安全演示及安全检查模块一 安全演示模块二 客舱安全检查项目四 经济舱迎送客服务模块一 迎接乘客模块二 欢送乘客项目五 经济舱餐饮服务模块一 饮料服务模块二 餐食服务项目六 机上娱乐服务模块一 电子娱乐服务模块二 报刊杂志服务项目七 特殊乘客及不正常航班服务模块一 特殊乘客及个例服务模块二 非正常航班处置项目八 服务提升与管理模块一 两舱服务模块二 乘务长服务监控与管理附录一、飞行乘务员工作职责二、各岗位乘务员职责三、乘务工作特点四、服务的内涵五、细微服务六、客舱服务用语七、乘务工作专业术语八、乘务专业代码中英文对照九、茶的相关知识十、奶酪十一、咖啡的相关知识十二、各种酒类简介

<<民航客舱服务与管理>>

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>