

<<客舱服务技能与训练>>

图书基本信息

书名：<<客舱服务技能与训练>>

13位ISBN编号：9787563717798

10位ISBN编号：756371779X

出版时间：2009-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：贾丽娟

页数：263

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>

<<客舱服务技能与训练>>

内容概要

客舱服务，是空乘服务人员与乘客面对面、直接打交道的一个过程。是空乘服务环节中的重中之重。

客舱服务水平的高低将直接影响乘客对航空公司的印象。

并很大程度上决定着他们是否会再次选择乘坐某个航空公司的航班。

客舱服务人员作为航空公司的形象代表，对客服务中的一言一行都是至关重要的。而且。

客舱服务是一个实践性很强的工作，需要在掌握服务知识的基础上。

经过大量的模拟训练。

依据这些需求。

我们特组织编写了“全国空中乘务专业规划教材”系列之《客舱服务技能与训练》。

教育，尤其是高等教育。

应该是知识理解和技能训练的积累，因此，本教材将强调客舱服务的基本概念、典型案例和主要应用，而避免只是大量资料的堆积、缺少分析和理解。

我们尝试清晰地表述基础知识、基本概念，以使读者能在未来的实际工作中创造性地运用书中所学知识和技能，提高分析和解决实际问题的能力。

就内容而言，本教材既包含了客舱服务的主要内容，同时也特别突出了技能培训在教学中的重点。

例如，对迎候客人、安排客人就座、安置客人行李、递送餐食饮料、巡舱等。

都用较大篇幅作了较为详细的说明。

另外，本教材选用的案例都是真实的案例。

本教材既可作为高校空中乘务专业的教材，也可作为空乘人员的培训用书，还可供有志于投身空乘服务事业的人士参考阅读。

本教材共有七章。

另有附录一篇。

前两章是对客舱服务技能的概述及要素分析与基础训练；第三、第四、第五章是客舱服务的理论知识，包括空中乘务的工作程序、客舱服务技能、客舱安全与旅客管理；第六、第七章主要是客舱服务专业技能培训的内容。

包括客舱中的应急处置和客舱服务模拟训练。

附录主要介绍的是飞机客舱设备与系统。

<<客舱服务技能与训练>>

书籍目录

第一章 客舱服务技能概述 第一节 技能、服务技能与客舱服务技能 一、什么是技能 二、技能的分类 三、服务技能 四、客舱服务技能 第二节 客舱服务技能的特点 一、程序标准化 二、操作特殊化 三、乘务工作的特点 第三节 客舱服务技能的基本要求 一、民航事业发展对客舱服务的基本要求 二、民航事业发展对客舱服务员的基本要求 第四节 当代客舱服务技能的发展趋势 一、影响民航服务发展的主要因素 二、当代客舱服务技能的发展趋势

第二章 客舱服务技能要素分析与基础训练 第一节 客舱服务技能的要素构成 一、服务技能要素 二、客舱服务技能的要素构成分析 第二节 服务技能的要素培养与基本训练 一、服务意识的训练 二、服务心态的培养与养成 三、应变能力的培养复养成 四、发现问题能力的培养与训练 五、解决问题能力训练 六、服务中的技术方法 七、服务中的技术规范 八、服务中的技巧

第三章 空中乘务的工作程序 第一节 客舱服务的内容 一、基本内容 二、延伸服务 第二节 客舱服务的基本程序 一、预先准备阶段 二、直接准备阶段 三、飞行实施阶段 四、飞行后讲评阶段 五、航空安全员工作程序 第三节 乘务服务各岗位工作职责 一、客舱乘务员职责 二、厨房乘务员职责 三、广播员职责 四、消防员职责 五、乘务长(主任乘务长)职责 六、宽体客机区域乘务长职责 七、要客服务职责 八、专/包机工作职责

第四章 客舱服务技能 第一节 有声语言服务技能 一、服务用语规范 二、客舱服务语言技巧 第二节 无声语言服务技能 一、迎客并安排旅客就座……

第五章 客舱安全与旅客管理

第六章 客舱中的应急处置

第七章 客舱服务模拟训练

附录

<<客舱服务技能与训练>>

章节摘录

第一章客舱服务技能概述 第一节技能、服务技能与客舱服务技能 一、什么是技能 上课记笔记时，我们专心想的只是记下听讲的内容，而对写字过程本身却很少考虑。但是，我们初学写字时，情况却大不相同。那时要注意一笔一画地照着写，写起来很吃力，有时还会写错。以后由于反复练习，写字的动作就达到近乎自动化的程度。这种由于练习而近乎自动化了的动作，我们称为技能。这是有意识的活动中近乎自动化了的部分。

本来，技能既包括技能形成的初级阶段，即初步学会的阶段，也包括技能形成的高级阶段，即形成熟练技巧的阶段。

这里所说的技能主要是指后者。

就教学的目的要求来看，所谓培养技能，实际上也是要使形成一定的熟练技巧。

技能的生理机制，是由于在大脑皮层运动中枢的神经细胞之间形成了牢固的联系系统，所以以后只要在一定刺激的作用下，一系列的动作便可以一个接一个地、自动地产生出来。

二、技能的分类 技能，可分为动作技能和心智技能。

动作技能，主要是肌肉运动。

它表现在外部行动上，表现在对事物的直接行动中。

例如，操作机器、写字、弹琴、打球等技能都属于这一类。

心智技能，主要是认识活动，包括感知、记忆、想象和思维，而以思维为表现形式。

例如，解题、心算、阅读、作文等的技能都属于这一类。

掌握正确的思维方法，是心智技能的主要特点。

这两种技能是不能截然分开的，只是看活动中哪一方面起主导作用。

写字、体操、生产劳动等操作技能，主要是动作技能；而阅读、作文、计算等技能，则主要是心智技能。

<<客舱服务技能与训练>>

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>