

《民航乘务服务礼仪》

图书基本信息

书名：《民航乘务服务礼仪》

13位ISBN编号：9787512802609

出版时间：2015-9

作者：吕志军

页数：143

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《民航乘务服务礼仪》

内容概要

总序

中国民航业的快速发展需要强有力的人才支撑。构建现代民航职业教育体系，全面提高民航职业教育质量，成为中国民航局和相关院校及企事业单位关注的焦点和工作的重点。民航业作为高端服务行业，具有科技含量高、服务要求高、安全程度高、管理规范、要求严格等特点。民航乘务服务岗位是航空运输企业直接面对旅客、展示民航精神的第一窗口，是构

建民航与旅客和谐关系的桥梁。

为贯彻国家大力推进职业教育改革与发展的指示精神，适应我国民用航空运输高速发展对航空服务人才的迫切需求，充分发挥中国航空运输协会开展航空职业教育具有丰富经验的优势，更好地为民航运输企业服务，中国航空运输协会邀请了多年从事航空企业客舱服务和管理及乘务员培训工作的资深人士，以民航乘务员国家职业鉴定标准为依据，参照航空企业客舱服务标准和要求，编写了本套民航乘务员服务技能实训教材。教材主要包含五门课程：《民航乘务服务礼仪》《民航客舱安全管理》《民航飞机客舱设备》《民航乘务模拟舱服务》和《民航客舱乘务英语》。此套民航乘务员服务技能实训教材内容丰富，实用性强，基本涵盖了民航乘务员所需掌握的基本知识和技能，重点突出乘务员模拟舱服务的实训教学内容，是民航乘务服务专业实训的首选培训教材。

本套教材延续了中国航空运输协会职业培训教材的“五个统一”原则，即统一大纲和教材、统一施教标准、统一收费标准、统一考试、统一颁发证书的管理规定，做到有章可循，有据可依。

中国民航业处于高速发展时期，其行业知识具有更新快、变动多、变化大等特点，本套教材在日后的教学使用中还将不断查漏补缺、整合更替，也希望读者不吝赐教，使其日臻完美。

“民航乘务员服务技能实训教材”编审委员会

2015年6月

前言

航空公司是面向广大旅客的服务型、开放性交通运输窗口，民航乘务员（以下简称“乘务员”）的个人形象从一个侧面反映着航空公司的整体形象。乘务员通过优质周到、体贴入微的服务得到广大旅客的赞许和褒奖的首要条件就是熟练掌握、灵活运用好中国的传统礼仪文化，作为一名乘务员，既是礼仪的执行者也是传承者，除要具备良好的职业道德、爱岗敬业的精神外，还要兼备良好的礼仪规范和礼貌修养。乘务员要把每一个工作场合、生活环境都当成展示自己个人魅力的大舞台，按照礼仪的要求学用结合，恰到好处地展示自己的礼仪修养和职业形象。

《民航乘务服务礼仪》一书是中国航协民航乘务员服务技能实训系列教材之一，是一本对学习礼仪、运用礼仪具有指导性、遵循性、职业性和可操作性的全面塑造乘务员礼仪文化修养的基础教材。

《民航乘务服务礼仪》一书从礼仪的基础理论到实操练习课程，详细地分析、阐述了礼仪在社会、人际交往和服务中的作用及要求，使学生可以遵循礼仪规范和礼仪习俗，系统地、有针对性地学习民航乘务礼仪，结合实操课程内容，提高学生对礼仪理论知识的认识和实际操作能力，为打造乘务员与众不同、优雅气质的职业形象奠定良好的礼仪基础。

《民航乘务服务礼仪》

作者简介

吕志军,从事空中乘务工作30余年,历任国航乘务员、主任乘务长,乘务队业务科副科长、科长,乘务部经理、高级经理、书记等职务。

曾两度赴德国汉莎航空公司参加客舱管理、服务管理、服务技能培训并获得合格证书。获得乘务员高级职业资格证书、世界民航组织IATA教员资格证书、中国航空运输协会教员证书、新加坡航空公司乘务行业管理培训合格证书以及乘务员专业技能培训师资格证书。

曾执行过江泽民、胡锦涛、李先念、李鹏、乔石、万里、刘华清、耿飚等中国国家领导人及一些外国元首的专(包)机任务。

曾编写中国航空乘务员基础教材之《乘务服务英语》。

中国航空运输协会简介

中国航空运输协会(简称:中国航协。英文译名:CHINA AIR TRANSPORT ASSOCIATION;缩写:CATA。)成立于2005年9月9日,是依据我国有关法律规定,由八家航空运输企业和一家民航院校共同发起设立,经中华人民共和国民政部核准登记注册,以民用航空公司为主体,由企、事业法人和社团法人自愿参加组成的、行业性的、不以营利为目的的全国性社团法人。截至2014年11月,协会会员1908家,本级会员79家,分支机构会员1829家。行业主管部门为中国民用航空局。2009年和2015年连续被民政部评为全国5A级社会组织,2010年被民政部评为全国先进社会组织。

中国航空运输协会致力于为行业和会员发展服务。坚持以中国特色社会主义理论为指导,紧密围绕行业发展和会员需要开展工作,促进科学发展、促进持续安全,维护会员权益、维护市场秩序,强化职业培训、强化合作交流,充分发挥引导协调、支持保证和桥梁纽带作用,努力建设研究型、协同型、服务型社会组织,为实现建成民航强国目标贡献力量。

《民航乘务服务礼仪》

书籍目录

目录

前言

第一章 礼仪概述

第二章 职业礼仪

第三章 服务语言礼仪

第四章 着装礼仪

第五章 职业发型

第六章 化妆

第七章 日常交际礼节

第八章 涉外礼仪

第九章 不同场合的礼仪规范

第十章 用餐礼仪

《民航乘务服务礼仪》

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：www.tushu000.com