

《民航客舱管理案例解析》

图书基本信息

书名：《民航客舱管理案例解析》

13位ISBN编号：9787512803524

出版时间：2016-5

作者：于蓉,刘爽

页数：163

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

《民航客舱管理案例解析》

内容概要

客舱服务在航空公司服务运营中起着至关重要的作用，保证客舱安全和提供优质服务是客舱乘务员两项最重要的工作。依据空中乘务专业建设与培养高质量客舱管理人才的需求，《民航客舱管理案例解析》精选了171个案例，分为“客舱服务管理”与“客舱安全与应急管理”两大板块。客舱服务管理篇涵盖了服务意识、服务语言、服务补救等多项内容，对于行李置放、航班延误、特殊旅客等易引起客舱冲突的方面单独归类，分为9个小节详细解析；客舱安全与应急管理篇包含了非法干扰、违规使用电子设备、出口座位管理、机上物品遗失、机上失火、客舱救护、紧急撤离等10个小节，对客舱安全与应急管理的基本方法进行归纳和分析。本书紧跟行业发展的新变化，注重理论层次的加强，期望通过全案解析抛砖引玉，使读者汲取到相对系统的客舱管理知识，引发更深入的思考，同时掌握正确的客舱管理技能。

《民航客舱管理案例解析》

作者简介

于蓉，女，硕士研究生学历，副教授，现为中国民航飞行学院空中乘务学院客舱管理教研室主任，国家级高级礼仪培训师，省级普通话测试员，中级茶艺师，中国航空运输协会乘务教员，研究方向为旅游管理、客舱管理。近五年来，主持和参研民航局、省级、校级课题多项，在CSSCI、北大中文核心、EI等期刊和民航类核心期刊上发表论文多篇。

刘爽，女，硕士研究生学历，毕业于西南财经大学，现为中国民航飞行学院空中乘务学院讲师。从事民航客舱管理方向以及公共政策、政府企业公共关系等研究。

《民航客舱管理案例解析》

书籍目录

前言

上篇 客舱服务管理

行李置放

言语与沟通

职责与协调配合

服务意识与旅客需求

延误处理

特殊旅客服务

投诉与预防

服务补救

调解旅客之间的关系

下篇 客舱安全与应急管理

出口座位及舱门的管理

违规使用电子设备

机上火灾和危险品运输

颠簸管理

旅客客舱内意外受伤

客舱救护

客舱安全的防范与监控

旅客不文明行为与非法干扰

客舱内的物品遗失

失压、迫降、撤离

参考书目

《民航客舱管理案例解析》

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