

# 《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：9787122148704

10位ISBN编号：712214870X

出版时间：2012-10

出版社：化学工业出版社

作者：韩瑛 编

页数：253

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](http://www.tushu000.com)

# 《民航客舱服务与管理》

## 内容概要

《民航客舱服务与管理》依据空中乘务和航空服务专业“十二五”规划教材出版要求编写而成，介绍了民航客舱服务与管理的相关理论与实践。全书把客舱服务和客舱管理的内容分为上下两篇，共十三章。上篇“客舱服务”包括：客舱服务概述、客舱乘务员、客舱服务实施、国际航班服务、特殊旅客服务、不正常航班服务和沟通技巧七章；下篇“客舱管理”包括：飞行四阶段管理、客舱管理、客舱设备管理、机供品管理、旅客表扬与投诉和机上急救六章。

《民航客舱服务与管理》为高职高专空中乘务和航空服务专业教材，也可供行业培训及相关空中乘务人员参考。

## 书籍目录

上篇 客舱服务第一章客舱服务概述第一节 服务的概述一、服务的定义二、服务的特性三、服务的要素第二节 客舱服务阐述一、客舱服务的定义二、客舱服务的意义三、客舱服务与一般服务的差异四、客舱服务的要点五、客舱服务的内容第二章客舱乘务员第一节 客舱乘务员的定义一、专业术语解释二、乘务员的配备三、乘务员的资质要求四、乘务员的形象要求第二节 客舱乘务员的职业素养一、职业素养的内容二、职业素养的养成第三节 乘务员的专业技能一、专业训练内容二、专业技能要求第三章客舱服务实施第一节 迎送服务一、迎接旅客二、送别旅客第二节 广播服务一、广播服务的重要性二、广播员的职责三、广播要求第三节 餐饮服务一、餐饮服务的意义二、餐饮类别三、两舱餐饮服务四、经济舱餐饮服务五、特殊餐服务六、国内与国际航线的差异第四节 机上娱乐服务一、电子娱乐服务二、报纸杂志服务第四章国际航班服务第一节 国际航班的定义一、国际航班相关内容二、国际航班相关法规三、外交名词简介第二节 免税品服务一、免税品服务的意义二、免税品服务的要求三、免税品服务的注意事项第三节 国际航班注意事项一、航班管理要求二、尊重各国文化习俗第五章特殊旅客服务第一节 需要专门照顾的特殊旅客一、无成人陪伴儿童二、孕妇旅客三、婴儿旅客四、残障旅客五、重要旅客第二节 需要特别关注的旅客一、老年旅客二、晕机旅客三、醉酒旅客四、押解犯罪嫌疑人第六章不正常航班服务第一节 不正常航班的定义和影响一、不正常航班的相关定义二、不正常航班的类别三、不正常航班时的旅客心理分析第二节 不正常航班服务一、不正常航班旅客的服务需求二、不正常航班的相关处置三、不正常航班服务的注意事项第七章沟通技巧第一节 沟通的目的与意义一、沟通的重要性二、沟通的必要性第二节 沟通的途径与方法一、语言沟通二、非语言沟通第三节 沟通的原则与技巧一、沟通的原则二、沟通的技巧下篇 客舱管理第八章飞行四阶段管理第一节 预先准备阶段一、个人准备二、集体准备第二节 直接准备阶段一、设备检查二、机供品交接第三节 飞行实施阶段一、工作内容二、注意事项第四节 航后讲评阶段一、讲评的重要性二、讲评内容第九章客舱管理第一节 客舱管理的概念一、管理与客舱管理的定义二、客舱资源管理三、客舱管理的意义第二节 人为因素影响一、冲突二、差错三、压力第三节 客舱管理的内容与要求一、旅客管理二、餐食管理三、机供品管理四、厨房管理五、盥洗室管理六、飞行机组服务第十章客舱设备管理第一节 厨房设备及操作一、厨房概述二、厨房设备第二节 客舱设备介绍及操作一、行李架二、旅客服务单元三、旅客座椅四、客舱照明五、乘务员座椅六、通信系统七、前后舱乘务员控制面板八、盥洗室九、衣帽间十、音乐及预录广播控制面板第十一章机供品管理第一节 机供品的介绍一、机供品含义二、机供品类别三、机供品管理的意义第二节 机供品管理要求一、掌握配备标准二、航前仔细清点三、加强过站监控四、航后回收交接第十二章旅客表扬与投诉第一节 旅客表扬一、表扬的作用二、接受表扬第二节 旅客投诉一、投诉的影响二、投诉的一般处置第三节 投诉的处置原则与方法一、处置原则二、处置方法第十三章机上急救第一节 机上急救处置一、人的生命四大体征二、机上急救一般原则三、机上急救程序四、机上急救注意事项五、疾病处理六、心肺复苏第二节 机上外伤处置一、出血与止血二、颈、背部损伤的处理三、擦伤(挫伤)的处理四、损伤伤口的包扎五、骨关节损伤与固定六、关节扭伤的表现及处理七、脱位的表现及处理第三节 机上常见病处置一、普通病症的医疗服务二、糖尿病三、心脏病四、烧伤、烫伤五、惊厥/抽搐六、晕厥七、腹部疼痛(急性腹膜炎)八、癫痫九、呼吸系统十、休克的医疗处理十一、内脏损伤十二、传染病的医疗处理附录一《中华人民共和国出境入境边防检查条例》附录二《中华人民共和国公民出境入境管理法》附录三《中华人民共和国海关法》附录四《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》参考文献

# 《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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)