

《民航乘务模拟舱服务》

图书基本信息

书名：《民航乘务模拟舱服务》

13位ISBN编号：9787512802455

出版时间：2015-9

作者：梁秀荣

页数：204

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.tushu111.com

《民航乘务模拟舱服务》

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

为了满足航空运输市场发展的需求，保证广大乘务学员进行有针对性的学习，特编写《民航乘务模拟舱服务》一书，以民航乘务业务为载体进行模拟舱实操教学。教材共分9章，分别为民航乘务模拟舱概述、模拟舱实操机供品、模拟舱乘务员岗位职责、模拟舱服务标准、模拟舱餐饮服务、模拟舱服务规范、模拟北京至上海航线服务程序、特殊旅客服务、客舱案例分析等。

《民航乘务模拟舱服务》彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，将岗位所涉及的能力要求和知识融入到各个情境中。本书注重理论联系实际，注意培养学生分析问题和解决问题的能力，重点培养学生的模拟舱实操能力，同时通过对有关问题或有关领域的延展思考，启迪学生的想象空间。

《民航乘务模拟舱服务》设置的专业内容，既属于知识学科，又属于技能训练，学生通过学历教育和职业技能的模拟实训，可系统了解民航客舱服务的基本知识、基本技能。

《民航乘务模拟舱服务》采集了7家航空公司的43个案例和9个知识链接展现在教材之中，使教材的编写内容与实际相吻合。使学生在模拟舱实操中贴近真实的空中服务工作，在实践航空运输企业的运行流程中达到理论知识与实践的融合。在教学方法上，以乘务组为主体，突出微型教学，培养乘务组成员独立制定客舱服务计划、独立实施客舱服务程序和独立评估服务工作的能力，同时培养学生具有良好的职业道德、优秀的团队合作精神和沟通协作精神。

《民航乘务模拟舱服务》是中国航空运输协会“民航乘务员服务技能实训教材”之一，基于民航客舱服务的实际并结合大专院校专业课程标准，按照行为导向教学方法和模拟舱实操过程进行系统化开发，有明确的教学目标，侧重解决在模拟舱实操中的难点、重点。本教材可作为模拟实训的依据和实操应用指南，是民航乘务学员需要的“教、学、做”一体化教材。

本书以民航乘务业务为载体进行模拟舱实操教学，打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，理论联系实际，是民航乘务专业学生需要的“教、学、做”一体化教材。

《民航乘务模拟舱服务》

《民航乘务模拟舱服务》

作者简介

梁秀荣，从事空中乘务工作20余年，历任国航乘务员、乘务队队长、乘务大队副大队长，中国国际航空公司培训部副部长、部长等职务。

曾执行过周恩来、邓小平、李先念、华国锋、赵紫阳、胡耀邦等中国国家领导人及尼克松、田中角荣、西哈努克亲王等外国元首和领导人的专机任务。

1990至2010年，参与中国民航客舱管理委员会和中国航协飞行乘务员委员会的组建工作，并任中国航协客舱管理委员会秘书长和飞委会总干事。

曾任“蓝天之梦”“中国空姐”“国际航空小姐”等赛事活动的裁判委员会副裁判长，并参与航空知识的裁判工作。

曾主编《民航高级乘务员职业技能考试指南》《未来空姐指南》《民航客舱安全与管理》及《中国航协乘务员培训教程》等图书。

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。

《民航乘务模拟舱服务》

书籍目录

目录

前言

第一章 民航乘务模拟舱概述

第二章 模拟舱实操机供品

第三章 模拟舱乘务员岗位职责

第四章 模拟舱服务标准

第五章 模拟舱餐饮服务

第六章 模拟舱服务规范

第七章 模拟北京至上海航线服务程序

第八章 特殊旅客服务

第九章 客舱案例分析

《民航乘务模拟舱服务》

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.tushu111.com