

<<空乘服务概论>>

图书基本信息

书名：<<空乘服务概论>>

13位ISBN编号：9787563715237

10位ISBN编号：7563715231

出版时间：2007-8

出版时间：旅游教育

作者：高宏

页数：260

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>

<<空乘服务概论>>

内容概要

随着我国经济的不断发展，我国民航事业进入了高速发展的阶段，带动了民航人才需求的急剧增长。空乘服务人才市场呈现出数量过多、质量不高的状况：一方面，在数量上，经历了从短缺到过剩的过程，空乘服务人才就业压力增大；另一方面，在质量上，仍不能达到民航服务发展的要求。人力资源作为民航发展的核心要素，已经成为进一步推动我国民航事业发展、实现民航强国战略的关键，如何培养合格的空乘人才显得尤为重要。

我国学历教育层次的空中乘务人才的培养起步于1999年。经过多年的艰辛探索与不懈努力，我们已经摸索出我国空中乘务人才培养的一些规律，并为实践所检验。目前一批专门培养空中乘务人才的学校或机构应运而生，我国空中乘务人才的培养出现了蓬勃发展的崭新格局。对空中乘务专业的培养方案、教学内容和教学方法，各方面专家的意见也各不相同，各有所长，各具特色。但长期以来，空中乘务专业的建设和发展一直在较低水平徘徊，教材建设成为空乘人才培养的基本问题。

<<空乘服务概论>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 服务与空乘服务 一、服务概念的解析 二、空乘服务概念的解析 第二节 空乘服务的核心问题与本质 一、空乘服务与一般服务的差异 二、空乘服务的核心问题⁹ 三、空乘服务的本质 第三节 空乘服务的特点 一、安全责任重大 二、服务环境特殊 三、技术性强,服务内容繁杂 四、个性呵护明显 五、对服务人员的综合素质要求高 第四节 民航事业发展对空乘服务的基本要求 一、影响民航服务发展的主要因素 二、民航事业发展对空乘服务的基本要求 三、民航事业发展对当代空乘人员的基本要求 第五节 我国空乘服务存在的主要问题与对策

第二章 空乘服务的目标 第一节 空乘服务的目标、作用与特点 一、空乘服务的目标解读 二、空乘服务目标的作用 三、空乘服务目标的特点 第二节 旅客心目中的服务——目标期望 一、服务期望的分类 二、顾客期望对于空乘服务目标的意义 三、顾客期望管理⁹ 第三节 空乘服务的目标体系 一、空乘服务的宏观目标 二、空乘服务的微观目标 第四节 实现服务目标的途径解析 一、影响空乘服务目标实现的因素 二、实现空乘服务目标的途径

第三章 空乘服务思想 第一节 空乘服务思想的内涵及作用 一、空乘服务思想的内涵 二、空乘服务思想的作用 第二节 空乘服务思想体系 一、空乘服务的核心思想 二、空乘服务的基本思想 三、空乘服务的微观思想 第三节 空乘服务思想的塑造 一、深刻理解服务内涵,不断强化服务意识 二、正确认识服务本质,明确乘务人员与乘客之间的关系 三、树立职业意识与职业精神,主动适应服务行业的要求 四、磨炼自己的意志品质,体验服务的快乐

第四章 空乘服务的内容与基本过程

第五章 空乘服务质量评体系

第六章 空乘服务的艺术

第七章 空乘服务管理与创新

第八章 家乘服务补救

第九章 空乘服务职业素质及职必道德

附录 国内主要航空公司服务理念简介

<<空乘服务概论>>

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>