

“接受电话预定”项目教材内容

一、推荐教材

教材名称	主编(著)姓名	出版社名称	出版日期
民航服务礼仪	付坤伟	上海交通大学出版社	2017年6月
<p>从基本的礼仪切入,系统地介绍服务礼仪的相关内容,并针对民航服务工作中容易出现的问题,有的放矢地给出解决方案,《民航服务礼仪》主要包括礼仪、民航服务、民航服务礼仪有关的概念和知识,民航服务人员的仪容、仪态,服饰,语言及其他礼仪几个方面。详细阐述常见的在服务岗位上对服务人员的具体要求。根据民航服务的特点,本书将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及的礼仪方面,具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪,对规范服务人员的行为举止有重要的指导作用。</p>			

二、推荐参考书

教材名称	主编(著)姓名	出版社名称	出版日期
民航服务礼仪实训	侯苏容	中国人民大学出版社	2011年09月
<p>本书充分运用现代教育理念与服务理念,采用了情境任务式礼仪技能训练,化地突出了民航服务的礼仪规范的实用性,具有较强的可操作性,以期把学生逐渐培养为具有的理论基础和良好的职业礼仪素养、适应市场经济需求、具备职业的应用型人才。</p>			
民航服务礼仪实务	马晓虹	国防工业出版社	2013年09月
<p>结合民航服务的行业特点及相关岗位的服务规范,系统介绍了民航服务礼仪的相关内容。全书共分为六个学习单元,主要内容包括民航服务礼仪概述、民航服务人员形象礼仪、民航服务语言礼仪、民航服务接访礼仪、民航岗位服务礼仪、民航服务礼仪综合测试题。可作为高等院校、高职院校民航运输、民航安检、空中乘务等专业的学生用书,也可作为各类民航企事业单位相关人员的培训用书、自学用书。</p>			
民航服务礼仪	刘永俊、陈淑君	清华大学出版社	2012年09月

中国民航发展史简明 教程	李永	中国民航出版社	2011年07月
职业素养	封智勇	福建人民出版社	2014年7月
职业素养提升	宁焰、虞筠	西北工业大学出版社	2012年09月
职业生涯规划与自我 管理	张伯喜	中国人民大学出版社	2016年8月
通用职业素养指导与 训练	李华宾、张丽芳	中国人民大学出版社	2015年9月
民航服务礼仪	盛美兰	中国民航出版社	2012年9月
民航服务礼仪	刘宇虹	高等教育出版社	2011年7月
民航服务礼仪	丁永玲 胡萧	重庆大学出版社	2012年5月