

“送客服务”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>从乘务员迎送客的基本仪态要求切入,系统地介绍送客服务礼仪的相关内容,并针对工作中容易出现的突发状况,有的放矢地给出应对措施。送客服务礼仪主要包括:乘务员送客的仪态要求、乘务员送客时的站位要求、乘务员服务用语要求。根据民航服务的特点,本部分将重点放在了乘务员送客的仪态要求方面,具体而详尽地介绍了乘务员送客的仪态要求,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
空乘人员仪态与服务礼仪训练	洪涛/杨静	北京旅游教育出版社	2014年08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
职业生涯规划与管理	石建勋	清华大学出版社	2012年01月