

《机场服务概论》

图书基本信息

书名：《机场服务概论》

13位ISBN编号：9787801107893

10位ISBN编号：7801107896

出版时间：2007-05-01

出版社：中国民航出版社

作者：田静

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

《机场服务概论》

内容概要

《机场服务概论》是为高等教育自学考试“民航服务与管理专业”学生编写的一本专业教材，也可以作为民航机场工作人员业务学习用书。

本书以内容实用、逻辑清晰、业务内容全面并便于阅读与使用为特色，系统而全面地展示了民航运输服务流程的各主要环节。通过学习本书，学生能够全面了解国际、国内旅客机场服务所需要的业务知识，了解民航运营实况及民航运输服务中应具备的服务常识，掌握民航机场旅客服务的基本技能。通过学习本书，学生能够具备国际机场服务人员的业务素质，达到为旅客提供满意服务的目的。本书编排合理，反映民航运营实况，集知识性、实用性于一体，是一本极具民航特色的专业运输业务学习用书。

书籍目录

目录	
出版前言	
前言	
第一章 民航机场业务介绍	
第一节 机场候机楼的布局和功能	
第二节 民航国内旅客运送流程	
第三节 民航国际旅客运送流程	
第二章 旅客订座与客票销售	
第一节 旅客订座	
第二节 国内客票销售	
第三节 国际客票销售	
第三章 机场旅客服务	
第一节 计算机离港系统	
第二节 旅客运送	
第三节 特殊旅客服务	
第四节 不正常航班的处理	
第五节 误机、漏乘、错乘与衔接错失	
第四章 行李运输	
第一节 国际与国内旅客行李运输的基本概念和定义	
第二节 行李运输的一般规定	
第三节 国际行李运输	
第四节 不正常行李处理	
第五章 配载与平衡简介	
第一节 飞机配载与平衡介绍	
第二节 飞机最大业务载重量的计算	
第三节 飞机的平衡计算	
第四节 配载表与平衡图的填制	
第五节 载重电报（LDM报）和随机业务文件	
第六章 旅客运送责任与赔偿	
第一节 航班延误时航空公司的责任	
第二节 承运人对旅客、行李的赔偿	
第三节 旅客运输保险	
附录1 民生人寿保险股份有限公司的《航空旅客人身意外伤害保险条款》	
附录2 《机场服务概论》考试大纲	
附录3 题型举例	

《机场服务概论》

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:www.tushu111.com