

《航空港旅客服务》

图书基本信息

书名：《航空港旅客服务》

13位ISBN编号：9787040211900

10位ISBN编号：7040211904

出版时间：2008-12

出版社：高等教育

作者：张黎宁 编

页数：146

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.tushu000.com

《航空港旅客服务》

前言

民航业是现代服务业的重要组成部分。它科技含量高，体系庞大，人员素质要求高，迫切需要有关院校加快人才专门化培养。航空港服务在整个民航业中又是一个重要的环节，其旅客服务则是这个环节中的核心。因此，航空港旅客服务应成为民航服务专业的重要课程之一。本书应航空服务专业教学急需而编写。编者将重点放在航空港旅客服务理念、基本知识、工作规范和服务技能等的系统介绍。为使本书资料丰富且具实用性，编者团队付出了许多创造性劳动，因此，希望这本书的出版能为航空服务专业的航空港旅客服务课程教学提供一个基本的蓝本。全书共八章，教学中要结合国家和有关部门的民航法律法规进行，突出学习各项服务规范和技能，要安排足够的课时组织学生到航空港见习并模拟实训。本书采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

《航空港旅客服务》

内容概要

《航空港旅客服务》是中等职业学校航空服务专业系列教材之一。《航空港旅客服务》共分八章，主要内容包括航空港及其旅客服务概述、航空港候机与值机服务、航空港联检与安检服务、航空港旅客行李运输服务、航空港商业服务、不正常航班的服务、航空港信息服务、航空港票务服务。《航空港旅客服务》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《航空港旅客服务》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。《航空港旅客服务》同时配套学习卡资源，按照《航空港旅客服务》最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明，上网学习，下载资源。《航空港旅客服务》适合中等职业学校航空服务专业学生使用，也可供相关专业师生和岗位培训人员学习参考。

《航空港旅客服务》

书籍目录

第一章 航空港及其旅客服务概述 第一节 航空港主要功能 第二节 航空港旅客服务设施 第三节 航空港旅客服务概述 第四节 航空港发展趋势与服务创新 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 史基浦机场自我测评与模拟训练第二章 航空港候机与值机服务 第一节 候机服务内容及其规范 第二节 值机服务内容及其规范 第三节 重要旅客服务 第四节 特殊旅客服务 第五节 中转与经停服务 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 新加坡樟宜国际机场 自我测评与模拟训练第三章 航空港联检与安检服务 第一节 联检服务 第二节 安检服务 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 中国香港国际机场 自我测评与模拟训练第四章 航空港旅客行李运输服务 第一节 旅客行李运输概述 第二节 行李处理系统和设施 第三节 行李运输过程服务 第四节 行李查询与行李损失的赔偿处理 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 哥本哈根国际机场 自我测评与模拟训练第五章 航空港商业服务 第一节 航空港商业服务布局 第二节 航空港商业服务内容 第三节 航空港商业服务质量要求 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 法兰克福国际机场 自我测评与模拟训练第六章 不正常航班的服务 第一节 不正常航班的含义 第二节 不正常航班的处置方案和程序 第三节 不正常航班的服务内容与规范 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 东京成田国际机场 自我测评与模拟训练第七章 航空港信息服务 第一节 航空港信息服务的意义及原则 第二节 航空港信息服务的途径和主要内容 第三节 航空港信息的呈现样式 第四节 问讯服务的内容及规范 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 迪拜国际机场 自我测评与模拟训练第八章 航空港票务服务 第一节 机票的种类 第二节 电子客票概述 第三节 航班座位与购票服务管理 (知识链接·世界知名航空港服务简介) 悉尼国际机场 自我测评与模拟训练参考文献

第二节航空港旅客服务设施 航空港旅客服务设施是为了方便旅客候机、登机、下机、转机的需要而设置的，其主体是候机楼。旅客服务功能区是候机楼的主体功能区之一。

一、旅客服务功能区设计的基本原则 航空港旅客服务功能区是旅客活动的主要区域，在设计时应遵循“以人为本、功能第一、安全第一”，即“安全性、舒适性、协调性”的基本原则。航空港旅客服务功能区的设计要以旅客为中心，将满足旅客的需求、方便旅客使用作为功能区设计的出发点。在各种服务设施的设计上要考虑旅客的实际需要。例如各种信息标识、卫生间、吸烟室、饮水机、无障碍设施、母婴休息室等设施的设置，都体现了“以人为本”的原则。航空港旅客服务设施的设计要注意功能性和适用性，旅客服务设施的主要功能是满足乘客候机、登机、下机、转机等方面的需要。因此，在空间的处理、设备设施的配备、照明、标识等方面都应考虑旅客的实际需求。例如，候机厅配备足够的座椅，可满足候机旅客甚至滞机旅客的需要。宽敞、顺畅的停车场可保证进出港旅客的有序集散。

航空港旅客服务设施的安全性主要表现在对火灾的预防上。首先，选用的建筑装饰材料必须具备阻燃性能。其次，应设置足够的火灾报警系统和自动喷洒设备。除了预防火灾外，航空港旅客服务设施设计时还应注意防爆。

舒适性主要通过视觉、听觉、嗅觉、味觉和触觉来体现的。旅客服务设施的设计应考虑到旅客的整体感觉，在色彩、隔音、照明、空间尺寸、装修风格、服务功能等方面给旅客以舒适感。

《航空港旅客服务》

编辑推荐

其他版本请见：《中等职业学校航空服务专业教学用书：航空港旅客服务》

《航空港旅客服务》

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.tushu000.com