

<<民航服务概论>>

图书基本信息

书名：<<民航服务概论>>

13位ISBN编号：9787040323184

10位ISBN编号：7040323184

出版时间：2011-8

出版时间：高等教育出版社

作者：汪燕 编

页数：90

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>

## <<民航服务概论>>

### 内容概要

《中等职业学校航空服务专业教材：民航服务概论》是中等职业学校航空服务专业系列教材之一。本书共分八章，主要内容包括：民用航空发展概述、民用航空器及环境设施、民航服务基本内容、国际民用航空组织及相关公约法规、民航安全管理、民航服务的思想基础与职业素养、民航服务艺术、民航服务产品的开发及质量控制。

《中等职业学校航空服务专业教材：民航服务概论》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。

## <<民航服务概论>>

### 书籍目录

第一章 民用航空发展概述第一节 民用航空的诞生与发展第二节 近代民用航空第三节 现代民用航空思考题第二章 民用航空器及环境设施第一节 民用航空器第二节 主要民用客机第三节 民航机场概述思考题第三章 民航服务基本内容第一节 民航服务概述第二节 客票服务第三节 机场服务第四节 客舱服务第五节 航空物流服务思考题第四章 国际民用航空组织及相关公约法规第一节 国际民用航空组织第二节 国际民航公约第三节 中国民航相关法规思考题第五章 民航安全管理第一节 民航安全管理概述第二节 空中交通管理第三节 机场安全管理第四节 客舱安全管理第五节 危机事件及处理措施思考题第六章 民航服务的思想基础与职业素养第一节 民航服务思想体系第二节 民航服务人员的职业素质第三节 民航服务人员的职业形象思考题第七章 民航服务艺术第一节 民航服务艺术的内涵与作用第二节 民航服务艺术化的交流方式第三节 提高民航服务艺术的途径思考题第八章 民航服务产品的开发及质量监控第一节 民航服务产品的设计与开发第二节 民航服务质量监控思考题主要参考书目

## <<民航服务概论>>

### 章节摘录

(3) 检查员不履行本规定由所在单位给予行政处分；对徇私舞弊、索贿受贿涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

(4) 拒绝、妨碍检查员履行职责，触犯《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由民航公安部门依照该条例处罚；使用暴力或暴力威胁涉嫌犯罪，依法追究刑事责任。

(二) 《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》 为了加强对旅客、行李国际航空运输的管理，保护承运人和旅客的合法权益，维护正常的国际航空运输秩序，根据《中华人民共和国民用航空法》，自1998年4月1日起施行。

1.客票规定 客票是承运人与旅客之间的运输凭证，也是旅客乘机交运行李的凭证，客票只限客票上列出姓名的旅客本人使用。

此客票不得转让，有效期为一年。

2.乘机规定 乘坐国际、地区航班的旅客，必须在规定的时间（国际航班提前120分钟、国内航班提前90分钟）到达指定的机场，凭有效身份证明、签证办理乘机及出境等各项手续。

旅客没有按规定的时间到达指定机场或携带护照、签证不符合规定，而未办妥乘机和出境等各类手续所造成的一切损失由旅客自负。

无成人陪伴儿童、无自理能力旅客，孕妇或者患病者乘机，应当经承运人同意，并事先作出安排。

.....

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>