

<<航空旅客运输>>

图书基本信息

书名：<<航空旅客运输>>

13位ISBN编号：9787540849559

10位ISBN编号：754084955X

出版时间：2008-8

出版时间：四川教育出版社

作者：魏全斌 等编

页数：171

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>

<<航空旅客运输>>

前言

“十五”期间，我国的国民经济保持了持续快速增长，伴随产业的重组，我国民航业进入了第二个高速发展期，逐步呈现出迅猛发展的趋势。

根据中国民航总局的规划，“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。

许多国外航空公司开辟了中国航线，对中国航空服务人才的需求也在不断增加。

这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

中国民航迎来了前所未有的发展和机遇，但同时，中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。

在硬件技术差距越来越小的航空市场，市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争，服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。

航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。

只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。

只有让航空乘客满意，航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展，对航空服务人才的大量需求，使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养，发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针，适应职业院校人才培养和素质教育的需要，同时适应中等职业学校课程设置要求，我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

我们编写的《航空旅客运输服务》一书，系统地介绍了民航国内和国际旅客运价、电子客票销售业务、退票与运输变更、特殊旅客运输、行李运输、航空运输过程中的责任和赔偿以及国际航空旅客运输等相关专业知识。

本教材在编写过程中注重理论与实践的结合，编写时都尽可能用案例导入、知识链接、阅读思考等丰富多样的形式，深入浅出地介绍专业知识，具有真实性、可操作性。

理论叙述通俗易懂，表达准确。

通过学习，可以了解民航旅客运输业务的专业知识和基本技能、相关的行业技巧，为实际工作打下基础。

本教材由刘洋老师编写第一章、第六章；万曦老师编写第二章；雷朝晖老师、马咏梅老师编写第三章，参与编写了第四章；贺文宁老师、向红英老师编写第四章；刘红斌老师编写了第五章；张奇志老师编写的第七章。

由雷朝晖老师统稿，刘红斌老师、万曦老师对本书的图片处理给予了很大帮助。

全书在编写过程中，得到相关行业专家的指正，得到四川西南航空专修学院，成都航空旅游职业学校，成都礼仪职业中学，成都华夏旅游商务学校，成都经济技术学校，成都华盛航空港职业学校的大力支持和指导，在此，谨向给予本书支持帮助的专家、同仁，致以衷心的感谢。

编写中我们参考、采纳了国内外专家、学者多种论文专著，在此我们一并对他们表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促，我们在参考引用某些文献时未能征得原作者的同意，原作者见书后，请与我们联系，以便我们寄奉稿酬或样书，并在重版时对书稿相关事项予以弥补。

<<航空旅客运输>>

内容概要

本书系统地介绍了民航国内和国际旅客运价、电子客票销售业务、退票与运输变更、特殊旅客运输、行李运输、航空运输过程中的责任和赔偿以及国际航空旅客运输等相关专业知识。

本教材在编写过程中注重理论与实践的结合，编写时都尽可能用案例导入、知识链接、阅读思考等丰富多样的形式，深入浅出地介绍专业知识，具有真实性、可操作性。

理论叙述通俗易懂，表达准确。

通过学习，可以了解民航旅客运输业务的专业知识和基本技能、相关的行业技巧，为实际工作打下基础。

<<航空旅客运输>>

书籍目录

- 第一章 民用航空运输的常识
 - 第一节 中国民用航空运输业的发展历史和现状
 - 第二节 航空运输的特点和作用
 - 第三节 我国航空运输管理体系
 - 第四节 民航运输业务的工作内容
 - 第五节 常用航行术语
 - 第六节 民航运输常用代码
- 第二章 航空国内旅客运价
 - 第一节 民航国内旅客运价的发展
 - 第二节 民航国内旅客运价的制定
 - 第三节 民航国内旅客运价
- 第三章 国内客运销售
 - 第一节 电子客票销售
 - 第二节 退票
 - 第三节 团体旅客客票销售
- 第四章 航空国内旅客运输服务
 - 第一节 值机服务
 - 第二节 安全检查基本知识
 - 第三节 特殊旅客运送
 - 第四节 旅客运输非正常情况的处理
- 第五章 行李运输
 - 第一节 行李运输的常识
 - 第二节 行李的收运、保管与交付
 - 第三节 行李的声明价值
 - 第四节 特殊行李的运输
- 第六章 航空运输过程中的责任与赔偿
 - 第一节 航班延误的责任与赔偿
 - 第二节 旅客人身伤害的责任与赔偿
 - 第三节 行李不正常运输的责任与赔偿
 - 第四节 航空保险
- 第七章 国际航空旅客运输
 - 第一节 国际航空运输概述
 - 第二节 国际航空运输实务

<<航空旅客运输>>

章节摘录

第四节 民航运输业务的工作内容 中国民航的基本方针是“安全第一，正常飞行，优质服务”，依据这一方针，组织民航运输生产的基本指导思想是科学合理使用动力；高效地组织客货运输；为旅客、货主提供优质服务；尽可能地满足社会需要，提高企业经济效益。

航空运输生产是一个系统工程，航空运输业务工作是航空运输生产大系统中的一个子系统。民航运输是使用现代化运输工具的多工种综合作业。

一般来说，航空港包括海关、边防、联检、公安等部门，以保证航空运输的正常运行。

运输业务部门只是参加组织航空运输的部门之一。

它处于生产的第一线，代表航空公司负责担负客货销售、具体组织旅客运输、货物运输、装卸作业、旅客服务等方面的工作。

一、民航运输业务工作的性质 民航运输业务工作既是经济工作（经营对策、市场销售），同时又是服务工作（地面服务、空中服务）。

它是航空公司的重要生产部门，所承担的主要工作是：经营管理航空运输业务；对内对外有关运输业务的联系；调查研究社会上各部门对航空运输的需求；调节和平衡动力和运量之间的矛盾；组织客货运输生产；处理承运人与旅客、货主之间的权利和义务的关系。

民航运输业务工作政策性极强，必须根据党和国家的路线、方针、政策和社会主义企业的经营原则，用经济方法来管理和组织，认真贯彻落实中国民航“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常”的服务宗旨，不断提高运输服务质量，多快好省地完成和超额完成运输计划，为实现社会主义现代化建设服务。

二、民航运输业务的基本要求 第一，必须在党的领导下，坚持社会主义经营方向，认真贯彻“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常”的方针，安全迅速、舒适、便利地完成旅客和行李、货物、邮件运输任务，为社会主义现代化建设服务，为国际交往、人民生活服务。

第二，切实按照有关规定，确保旅客、货物、行李安全运输，防止和打击犯罪分子利用航空运输进行破坏和违法活动。

严防劫机事件，确保空防和飞行安全。

第三，积极进行客货源调查，掌握运输量增长规律，认真做好运输组织、业务宣传和生产调度工作，不断提高飞机日利用率，增加营业收入，厉行节约。

<<航空旅客运输>>

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>