

<<民航机场地面服务概论>>

图书基本信息

书名：<<民航机场地面服务概论>>

13位ISBN编号：9787801107459

10位ISBN编号：7801107454

出版时间：2006-12

出版时间：北京民航图书发行部（原中国民航出版社）

作者：李永

页数：295

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>

<<民航机场地面服务概论>>

内容概要

本书内容包括：机场概述、机场的部门构成及功能、机场候机楼管理及流程、机场值机服务等。

民航运输业的高质量服务是其区别于其他运输方式的一个重要方面，但这种高质量的服务不应仅仅局限于空中，而应从空中延伸到地面，使旅客在旅行全过程中都能享受到优质的服务。这种地面服务就属于“地勤”的范畴了。

“地勤”一词原本是民航系统内一个比较宽泛的概念，它是相对于“空勤”而言的所有地面服务工作的总称。

广义地说，地勤服务应该包括机场、航空公司及其代理企业为旅客、货主提供的各种服务，以及空管、航油公司、飞机维修企业等向航空公司提供的服务。

本书从航空旅客运输的狭义角度，将地勤服务的范围限定在航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务，如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务等。

教材的基本框架也是这样展开的，其用意是尽量按照旅客所能接触到的地勤服务流程来编排本书的内容。

鉴于民航地勤服务的知识体系比较复杂，而目前国内系统介绍民航地勤服务的书籍较少，本书的框架安排也算是一种新的尝试。

在编写过程中。

参考了国内其他民航院校的相关教材和部分航空企业的规章及培训教材，在本书出版之际，谨向上述有关单位和个人表示衷心的感谢，同时还要特别感谢旅游教育出版社的领导和编辑。

正是在他们的组织和帮助下才有本书的问世。

<<民航机场地面服务概论>>

作者简介

李永，江苏人，1965年生。

1985年中国人民大学毕业后，先后从事高校教学、企业管理、政府部门工作，并写出《张学良生活实录》、《何香凝传》、《不悔的合作：毛泽东与彭德怀》等十几本畅销书。

1995年从中国航空油料总公司调入中国民航出版社，担任编辑部副主任，在对民航行业的了解、观察和学习过程中，先后策划了《中国民航飞机全集》、《空乘礼仪漫谈》、《民航英语工程系列教材》（公共、运输、乘务、航行、机电、电子）及试题集、《中外名机珍藏》等图书，并撰写了《与您同飞——中国民航旅行伴读》、《两航起义领导人刘敬宣传》、《空乘礼仪教程》、《最新中国民航完全手册》、《民航基础知识教程》、《民航服务心理学》等著作。

现任中国民航出版社文化事业部负责人。

朱天柱，江苏人。

2001年毕业于中国民用航空学院，论文《孙子兵法与战略管理在民航中的应用》获院优秀毕业论文。

毕业后分配到北京首都国际机场工作，先后在机场监控指挥中心、机场飞行区管理部、机场航空业务部工作，现任北京首都国际机场客户发展业务经理。

工作中注重思考和研究，曾经发表过《孙子兵法与战略管理理想浅析》、《首都机场的市场》等文章，并获2004年北京首都国际机场集团公司青年论文大赛一等奖。

2004年考取北京大学光华管理学院MBA，就读至今，主要学习方向为战略管理与民航企业应用。

<<民航机场地面服务概论>>

书籍目录

第一章 机场概述第一节 机场的发展过程第二节 机场的分类和等级第三节 机场的管理体制第四节 机场在国家及经济发展中的地位 and 作用第二章 机场的部门构成及功能第一节 飞行区构成及功能第二节 候机楼区的构成及功能第三节 机场地面运输区的构成及功能第四节 机场的运营和管理第五节 机场具体工作部门设置及职责第三章 机场候机楼管理及流程.....第四章 机场值机服务第五章 机场安全检查服务第六章 机场候机服务第七章 机场商业服务概况第八章 民用机场特种车辆和专用设备概览第九章 中国民航通过机场基本概况附录

<<民航机场地面服务概论>>

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:<http://www.tushu007.com>