

<<值机业务与行李运输实务>>

图书基本信息

书名：<<值机业务与行李运输实务>>

13位ISBN编号：9787118081534

10位ISBN编号：7118081531

出版时间：2012-6

出版时间：国防工业出版社

作者：慕琦 编

页数：156

字数：231000

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>

<<值机业务与行李运输实务>>

内容概要

本书依据民航客运员国家职业技能标准，提炼出乘机登记、旅客服务、行李服务三个部分的工作内容和技能要求作为全书知识体系展开的框架。

本教材共分五个学习单元：学习单元一讲解了民航行业标准；学习单元二讲解了乘机登记业务的各项工作内容；学习单元三讲解了旅客服务业务的各项工作内容；学习单元四讲解了行李运输业务的各项工作内容；学习单元五为职业技能综合训练单元。

本书的特色是从案例分析入手，以国内各大航空公司和民航机场相关业务手册为参考，用全新的视角和最新的知识展现相关教学内容。

本书可作为职业院校民航运输、机场运行、空中乘务、航空服务等专业相关课程的教材，也可作为航空公司、民航机场、服务代理等民航旅客服务主体单位的培训教材。

<<值机业务与行李运输实务>>

书籍目录

学习单元一 民航行业标准解析

第一节 民航客运员国家职业标准概述

- 一、民航客运员职业概况及基本要求
- 二、民航客运员工作要求
- 三、值机业务与行李运输业务范畴

第二节 值机业务与行李运输概述

- 一、值机业务与行李运输经典案例
- 二、值机业务基础知识
- 三、行李运输业务基础知识

学习单元二 乘机登记业务

第一节 国内值机业务

- 一、国内值机工作岗位职责
- 二、国内乘机登记办理
- 三、国内值机操作异常情况处理
- 四、航班不正常处理

第二节 国际值机业务

- 一、国际值机工作岗位职责
- 二、国际票证基础知识
- 三、国际旅客运输基础知识
- 四、国际乘机登记办理

第三节 离港系统控制指令

- 一、离港系统简介
- 二、离港系统指令介绍
- 三、乘机登记操作

学习单元三 旅客服务业务

第一节 高端旅客服务

- 一、高端旅客服务基础知识
- 二、高端旅客服务业务流程
- 三、重要旅客运输服务
- 四、高端旅客服务产品简介

第二节 旅客中转服务业务

- 一、旅客中转服务基础知识
- 二、旅客中转服务业务流程
- 三、航空公司中转服务产品简介

第三节 特殊旅客服务业务

- 一、特殊旅客服务概述
- 二、特殊旅客服务知识

学习单元四 行李服务业务

第一节 行李运输业务

- 一、行李运输的一般规定
- 二、免费行李额的一般要求
- 三、逾重行李相关知识
- 四、行李声明价值
- 五、行李的收运要求
- 六、特殊行李的运输

<<值机业务与行李运输实务>>

七、可作为行李的危险物品运输

八、行李的交付要求

九、行李的不正常运输

第二节 行李查询业务

一、行李查询系统的发展

二、环球行李查询系统介绍

三、旅客、行李运输业务电报

学习单元五 职业技能综合训练

第一节 值机业务职业技能训练

一、乘机登记业务经典习题

二、乘机登记业务课堂实验

三、旅客服务业务经典习题

四、旅客服务业务课堂实验

第二节 行李运输职业技能训练

一、行李运输经典习题

二、行李运输课堂实验

附表

附表1 常见城市三字代码

附表2 民航业务部门二字代码

附表3 机型代码

附表4 行李查询电报简语

附表5 电报缩写

参考文献

<<值机业务与行李运输实务>>

章节摘录

版权页：插图：2.非承运人的原因（1）机场设施原因。

由于机场资源不足而带来的航班延误或取消。

例如，跑道少、导航设备差、停机位不足、登机口少、摆渡车少或周转位置太小等原因影响到飞机正常运行。

（2）航空管制原因。

由于空域资源稀缺而带来的航班延误或取消。

例如，航管控制方面、航线管理方面等原因导致飞机无法正常起降。

（3）旅客自身原因。

由于旅客自身原因而带来的航班延误或取消。

例如，旅客缺乏乘机知识，到达机场较晚又不清楚办理乘机手续的程序，推迟了截止办理乘机手续时间和载重结算的时间，使其后工作不能及时完成，导致航班延误。

也可能因为旅客证件不符合规定，被拒绝乘机，按规定需要将该旅客的交运行李从飞机上找到并卸下，耽误了时间。

旅客的东西丢失，因寻找丢失的东西而影响登机。

旅客在隔离厅看书报或购买物品而未听见登机通知，造成寻找该旅客而使飞机延误。

发生旅客漏乘时，按规定必须将该旅客已交运的行李从飞机上卸下来，因行李的确认和卸下浪费时间而影响航班按时起飞。

旅客的手提物品超大、超重、超件，占用客舱过道，使登机过程长，处理争执费时。

需要重新办理行李托运手续，使飞机不能按时起飞。

因旅客违反有关法律和规定，处理时间长，使飞机不能按时起飞。

（4）自然原因和突发事件。

由于天气不适航和相关原因而带来的航班延误或取消。

例如，天气原因，如如遇雨雪、大雾天气，造成跑道湿滑、能见度低，使飞机不能起飞或降落；突发事件，如自然灾害、战争、罢工等造成机场关闭。

航班延误和取消是航空公司和旅客都不期望遇到的，但又是不可避免的。

随着我国旅客运输量的快速增加，航班延误和取消发生的次数明显增加，航空公司如何做好航班延误和取消后旅客的疏导和控制工作，是目前航空公司面临的新挑战。

普通航空公司处理延误和取消情况的工作要求如下：（1）航班延误后，为了缩短延误时间，减少因延误造成的影响，各业务部门和航班空勤人员应积极配合，尽量缩短过站经停时间。

（2）各保障部门、生产调度和运输服务部门应及时准确地向航行调度部门通报本部门所掌握的保障情况和旅客、货物、邮件等信息，以便航行调度部门在研究航班取消或延误时从大局出发进行全面斟酌。

（3）如因飞机调配原因取消、延误航班，相关值班领导应组织生产调度、机务、航行调度、运输服务部门根据航班沿途各站客货运量情况，研究调配飞机补班。

在本公司无运力的情况下，报告上级或商请相关航空公司支援。

各单位应从全局出发，互相支持，密切配合。

（4）由于天气等原因造成航班大量延误，旅客大量滞留的，生产调度部门可根据实际情况决定是否办理未开办航班的乘机手续并疏散旅客。

但对外已公布延误的航班，不得早于公布起飞时间前30分钟截止办理乘机手续。

（5）飞机不在本站的航班取消后，已安排旅客住宾馆的，应等待明确起飞时间后方可通知接送旅客到机场。

<<值机业务与行李运输实务>>

编辑推荐

<<值机业务与行李运输实务>>

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