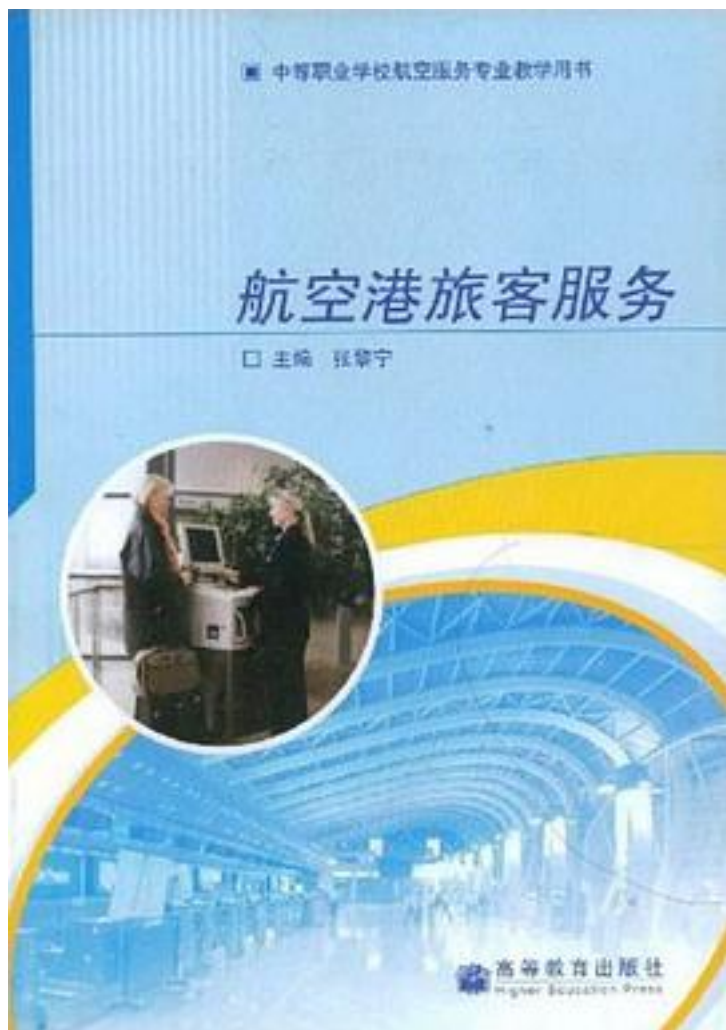


航空港旅客服务



[航空港旅客服务_下载链接1_](#)

著者:张黎宁 编

出版者:高等教育

出版时间:2008-12

装帧:

isbn:9787040211900

《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。

作者介绍:

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) 罩 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
· · · · · (收起)

[航空港旅客服务_下载链接1](#)

标签

评论

[航空港旅客服务_下载链接1](#)

书评

[航空港旅客服务_下载链接1](#)