

آموزش مقدماتی مهمانداری پرواز (جلد اول)

گردآوری و تألیف:

احسان زاله، مهدی بیانی



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	ژاله، احسان، ۱۳۵۶- Zhale, Ehsan
عنوان و نام پدیدآور	آموزش مقدماتی مهمانداری پرواز/ احسان ژاله، مهدی میبیدی.
مشخصات ناشر	مشهد: خیزران، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۲۳۳ ص.
شابک	۴۵۰۰۰۰ ریال ۹-۲۱-۸۵۹۷-۹۶۴-۹۷۸.
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	مهمانداران هواپیما
موضوع	Flight attendants
موضوع	هواپیمایی (خطوط) -- خدمات مشتری
موضوع	Airlines -- Customer services
موضوع	حمل و نقل هوایی -- مسافران
موضوع	Aeronautics, Commercial -- Passenger traffic
شناسه افزوده	مبیدی، مهدی، ۱۳۴۹- HDA۰۳۹
رده بندی کنگره	۷۴۲/۳۸۷
رده بندی دیویی	۵۹۲۳۹۶۷
شماره کتابشناسی ملی	

آموزش مقدماتی مهمان‌داری پرواز
جلد اول

احسان ژاله • مهدی میبیدی

سرور استار و مدیر داخلی: سید خلیل حسینی

چاپ اول، ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۵۹۷-۲۱-۹

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

۴۵,۰۰۰ تومان



فهرست

پیشگفتار	۲۱
آشنایی با سازمان‌ها، آژانس‌ها و اتحادیه‌های هوانوردی	۲۶
سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری (ICAO)	۲۶
تاریخچه	۲۶
آژانس‌های حمل مسافر و بار	۲۶
مقرراتی ضمیمه نوزده‌گانه ایکائو	۲۷
تاریخچه مقررات هوانوردی	۳۴
آژانس ایمنی سمانداران اروپا (EASA)	۳۷
مقررات پایه EASA	۳۸
مقررات ۱۱۳۹/۲۰۱۸ اتحادیه اروپا - قوانین مشترک در زمینه حمل و نقل هوایی و تأسیس EASA	۳۹
مقررات اتحادیه اروپا برای خدمه هوایی کشوری	۴۴
آشنایی با بخش‌های مختلف از مقررات EASA	۴۵
قوانین و مقررات سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران و آژانس ایمنی هوانوردی اروپا درباره مهمانداران (Annex V (Part CC)	۵۰
آموزش‌های مختلف مهمانداران	۵۳
انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی (IATA)	۵۴
اهداف یاتا	۵۵
کمیته‌های یاتا	۵۵
سایر بخش‌ها	۵۶

۵۷.....	اداره هوانوردی فدرال (FAA)
۵۸.....	اتحادیه بین‌المللی فرودگاه‌ها (ACI)
۵۸.....	تاریخچه اتحادیه
۵۹.....	اهداف اتحادیه
۵۹.....	ساختار اتحادیه بین‌المللی فرودگاه‌ها
۶۰.....	دفاتر منطقه‌ای اتحادیه
۶۰.....	فعالیت‌های اتحادیه
۶۲.....	سازمان هواپیمایی کشوری (CAO)
۶۳.....	شرح وظایف سازمان هواپیمایی کشوری
۶۷.....	مهمانداری، وظایف و مسئولیت‌ها
۶۷.....	تاریخچه
۷۰.....	واژه‌شناسی
۷۲.....	وظایف و مسئولیت‌های مهماندار
۷۲.....	تعریف مهماندار
۷۲.....	شرایط برای اختصاص وظایف
۷۳.....	صلاحیت
۷۳.....	شاخص توده بدنی
۷۴.....	مسئولیت‌های خدمه
۷۵.....	مدارک همراه
۷۶.....	گواهینامه خدمه (CMC)
۷۶.....	کارت چک پزشکی

کارت شناسایی.....	۷۷
وسایل لازم برای زمان پرواز.....	۷۷
وظایف مهمانداران در هواپیما.....	۷۸
وظایف و مسئولیت‌های خلبان.....	۷۸
جایگاه افراد در هواپیما.....	۷۹
مهماندار.....	۷۹
اعضای خدمه کابین (مهمانداران).....	۸۰
افراد یا خدمه به‌جز مهمانداران در قسمت مسافران.....	۸۱
فعالیت در مدل‌های مختلف هواپیما.....	۸۲
مقررات خدمه.....	۸۳
لباس فرم و وضعیت ظاهری.....	۸۳
چمدان و کیف خدمه.....	۸۵
حمل و نقل خدمه.....	۸۶
مدت زمان فعالیت پروازی.....	۸۶
حداکثر مدت زمان پایه فعالیت پروازی.....	۹۰
مدت زمان خدمت و ساعات پروازی.....	۹۱
زمان استراحت.....	۹۱
تعداد و ترکیب مهمانداران.....	۹۲
اختصاص صندلی مسافر برای مهماندار.....	۹۳
جلسه توجیهی خدمه.....	۹۳
حضور در بریفینگ.....	۹۳

- ۱۳۱..... ناتوانی خدمه پرواز
- ۱۳۵..... مفهوم زمان و مکان در هوانوردی
- ۱۳۵..... سامانه‌های اندازه‌گیری
- ۱۳۶..... مایل دریایی یا میل دریایی (ناتیکال مایل)
- ۱۳۶..... واحدهای اندازه‌گیری سرعت
- ۱۴۰..... جغرافیای هوانوردی
- ۱۴۰..... مختصات جغرافیایی
- ۱۴۰..... سیستم مختصات جغرافیایی
- ۱۴۱..... انواع سیستم مختصات
- ۱۴۵..... ژئوئید
- ۱۴۶..... مبنای مسطحاتی یا دیتوم
- ۱۴۷..... سامانه ژئودتیک جهانی ۱۹۸۴
- ۱۴۷..... انواع مختلف جهت شمال
- ۱۴۹..... زمان و کاربرد آن در هوانوردی
- ۱۵۰..... منطقه زمانی
- ۱۵۰..... اندازه‌گیری زمان
- ۱۵۱..... ساعت هماهنگ جهانی (UTC)
- ۱۵۳..... ساعت رسمی ایران (کد بین‌المللی IRST یا IT)
- ۱۵۴..... مقایسه و تبدیل زمان کشورها
- ۱۵۵..... محاسبه مدت زمان مسافرت و پرواز
- ۱۵۶..... خط روز گردان یا خط بین‌المللی زمان (IDL)

آشنایی با هواپیما و اصول پرواز.....	۱۶۱
تاریخچه پرواز.....	۱۶۱
تاریخچه پرواز در ایران.....	۱۶۴
اولین خلبان ایران.....	۱۶۵
واژه‌شناسی.....	۱۶۷
رجح متری با علامت ثبت هواپیما.....	۱۶۹
مقاومه.....	۱۶۹
آیین‌نامه علائم علامت و ثبت بر روی هواپیما در ایران (CAO. IRI - CAD 4108).....	۱۶۹
محل ترسیم علامت ثبت بر روی سطح خارجی وسایل پرنده.....	۱۷۰
شناسه شرکت‌های ترافیکی.....	۱۷۲
کد شناسه نوع هواپیما.....	۱۷۳
طبقه‌بندی هواپیماها.....	۱۷۴
طبقه‌بندی از دیدگاه کلاس وزنی.....	۱۷۴
طبقه‌بندی از لحاظ Wake Turbulence.....	۱۷۵
طبقه‌بندی عمومی از لحاظ برد پرواز.....	۱۷۵
قسمت‌های مختلف هواپیما.....	۱۷۷
جراغ‌های هواپیما.....	۱۷۷
ساختار هواپیما.....	۱۸۲
نیروی برا و آئرو دینامیک پایه.....	۱۸۲
قسمت‌های اصلی هواپیما.....	۱۸۴
بدنه.....	۱۸۵

۱۸۵	بال‌ها
۱۸۸	مجموعه دم
۱۹۰	آرایه‌های فرود
۱۹۰	منبع نیرو
۱۹۷	سایر قسمت‌ها
۱۹۹	اصول پرواز
۱۹۹	هوا سیال است
۱۹۹	چسبناکی
۲۰۰	اصطکاک
۲۰۱	فشار
۲۰۱	فشار اتمسفر
۲۰۳	ارتفاع فشاری
۲۰۳	ارتفاع چگالی
۲۰۵	تأثیر فشار بر چگالی
۲۰۵	اثر درجه حرارت بر چگالی
۲۰۵	اثر رطوبت بر چگالی
۲۰۶	نظریه‌های تولید نیروی برا
۲۰۷	قوانین پایه حرکت نیوتن
۲۰۸	اصل فشارهای متمایز برنولی
۲۱۰	طراحی هواپر
۲۱۳	فشار کم سطح بالایی

۲۱۴.....	فشار زیاد سطح پایینی
۲۱۴.....	توزیع فشار
۲۱۵.....	رفتار هوا بر
۲۱۶.....	بعد سوم
۲۱۹.....	تئوری هواشناسی
۲۱۹.....	اتمیسفر
۲۱۹.....	تأثیر اتمیسفر
۲۲۱.....	جریان اتمیسفر
۲۲۲.....	فشار اتمیسفر
۲۲۳.....	نیروی کوریولیس
۲۲۶.....	اندازه‌گیری فشار اتمیسفر
۲۲۸.....	ارتفاع و فشار اتمیسفر
۲۲۸.....	ارتفاع و پرواز
۲۲۹.....	ارتفاع و بدن انسان
۲۳۰.....	باد و جریانات هوا
۲۳۰.....	الگوی باد
۲۳۲.....	جریانات همرفتی
۲۳۴.....	تأثیر موانع بر باد
۲۳۶.....	چینش باد ارتفاع پایین
۲۳۸.....	پایداری اتمیسفر
۲۳۹.....	وارونگی

۲۸۲	 رویال کلاس
۲۸۳	 فرست کلاس
۲۸۳	 بیزینس کلاس
۲۸۴	 پذیرایی در پروازها
۲۸۵	 نحوه سرویس دادن در تکان های هواپیما
۲۸۵	 تغذیه کاد پرواز
۲۸۵	 صبحا:
۲۸۷	 غذا و بهداشت
۲۸۷	 پذیرش لوازم سرو غذا
۲۸۸	 توجه سرویس برای خدمه
۲۸۸	 بهداشت و سلامت
۲۸۸	 خطرات و پیشگیری
۲۸۹	 بهداشت شخصی
۲۹۰	 شستن دست‌ها
۲۹۰	 تجهیزات آشپزخانه
۲۹۰	 نظافت خاص
۲۹۱	 ایمنی غذا
۲۹۱	 دمای مناسب
۲۹۲	 نگهداری مواد غذایی در دمای مناسب
۲۹۲	 پروازهای تأخیری
۲۹۲	 گرم کردن

۲۹۳.....	حشرات و مواد خارجی
۲۹۳.....	مسمومیت مشکوک به مواد غذایی
۲۹۳.....	نحوه برخورد با مواد حساسیت‌زا
۲۹۳.....	وعده‌های غذایی ویژه
۲۹۴.....	حمل آب و یخ
۲۹۵.....	بازدید از مسافران و خدمه
۲۹۵.....	نظارت نارضایتی از ارائه خدمات
۲۹۶.....	اختصارات
۳۰۱.....	منابع و مآخذ

پیشگفتار

یکی از مشاغل حائز اهمیت در صنعت هوانوردی، حرفه مهمانداری پرواز است. مهماندار هواپیما جلوه و نمادی از شرکت هواپیمایی است و به همین خاطر باید دارای نظم و انضباط خاص باشد. افزون برداشتن دانش و تخصص مورد نیاز این حرفه، هر مهماندار باید از فیزیک جسمانی مناسب برای این حرفه برخوردار باشد. رفتار اجتماعی شایسته در برخورد با مسافران را دارا باشد. به همین خاطر مهمانداری پرواز، آمیزه‌ای از علم و هنر است.

از این رو، آژانس ایمنی هوانوردی اروپا، استانداردها و مقررات خاصی در مورد خدمه کابین (مهمانداران) وضع کرده است. این مقررات شامل شرایط جسمی، وظایف و دستورالعمل‌ها و آموزش مهمانداران است. در بسیاری از کشورها این قوانین در حال اجرا شدن هستند. سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران نیز، قوانین و مقررات خود را بر اساس مصوبات آژانس ایمنی هوانوردی اروپا، تدوین کرده است که در قالب «مقررات هواپیمایی» عملیاتی» ارائه شده است. بر اساس این مقررات، آموزش‌های مهمانداری پرواز به چند بخش تقسیم شده است که اولین قسمت آن، آموزش‌های پایه و مقدماتی مهمانداری است. به منظور یک رانختی و ارتقای سطح ایمنی، موارد آموزشی هر قسمت قیدشده است.

با توجه به اهمیت بالای آموزش و نقش آن در ایمنی و از آنجاکه تاکنون کتاب جامعی در خصوص آموزش مهمانداری در کشورمان تألیف نشده بود، بر آن شدیم تا با کمک منابع موجود داخلی و خارجی و باهمت اساتید این صنعت، کتاب آموزش مقدماتی مهمانداری پرواز را گردآوری و تألیف نماییم.

این مجموعه در سه جلد تهیه شده است که تمام مفاد آموزشی مورد نیاز در آموزش پایه و مقدماتی مهمانداری را بر اساس قوانین و مقررات آژانس ایمنی هوانوردی اروپا و سازمان هواپیمایی کشوری، در برمی گیرد. هرچند سعی شده تا مطالب جامع و کامل باشد اما بدون نقص نیست که امیدواریم با توصیه اساتید گران قدر این حرفه و فراگیران عزیز در ویرایش های بعدی تصحیح گردد.

بر خود لازم می دانیم از زحمات و رهنمودهای اساتید محترم که در ویرایش و گردآوری مطالب ما را یاری نمودند، تشکر و قدردانی کنیم.

همچنین از جناب کاپیتان عبدالله پور، ریاست هواپیمایی تابان و جناب دکتر بهلولی، ریاست مرکز آموزش تابان که با در اختیار قرار دادن منابع علمی و مالی در تهیه کتاب ما را مساعدت نمودند، سپاسگزاریم.

جلد اول کتاب آموزش مقدماتی مهمانداری، مشتمل بر شش فصل است که به بیان مفاهیم پایه در صنعت هوانوردی و آشنایی مختصری با سازمان ها و نهادهای این صنعت می پردازد. آنچه شما در این جلد فرا خواهید گرفت:

فصل اول، آشنایی با سازمان ها و مقررات هوانوردی - در این فصل توضیح مختصری درباره سازمان ها، آژانس ها و اتحادیه های مطرح هوانوردی داده شده است و به قوانین و مقررات آژانس ایمنی هوانوردی اروپا در مورد مهمانداران اشاره شده است.

فصل دوم، مهمانداری، وظایف و مسئولیت ها - این فصل به تاریخچه مختصری در مورد حرفه مهمانداری، صلاحیت ها و وظایف و مسئولیت های یک مهماندار در طول پرواز می پردازد.

فصل سوم، مفهوم زمان و مکان در هوانوردی - در این فصل با سیستم های اندازه گیری، واحدهای سرعت، سیستم مختصات جغرافیایی و زمان و کاربرد آن در هوانوردی آشنا می شوید.

فصل چهارم، آشنایی با هواپیما و اصول پرواز - فصل چهارم به توضیح مختصری در مورد تاریخچه پرواز، قسمت های مختلف هواپیما، علامت ثبتی و شناسه هواپیما و نیروهای وارد بر هواپیما می پردازد.

فصل پنجم، تئوری هواشناسی - در این فصل با اتمسفر، ترکیب و لایه‌های مختلف آن، پدیده‌های جوی، جبهه‌ها، انواع ابرها و توده‌های هوا و تأثیر آن بر پرواز آشنا می‌شوید.

فصل ششم، کترینگ و اصول پذیرایی در هواپیما - در فصل ششم با قسمت‌های مختلف کترینگ، اصول برنامه‌ریزی و انواع کلاس پذیرایی، غذا و بهداشت آشنا می‌شوید.

www.ketab.ir