

آموزش مقدماتی مهمانداری پرواز

(جلد سوم)

گردآوری و تألیف:

احسان ژاله، مهدی میبدی



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	۳۱۰ ص.
شابک	۴۵۰۰۰۰ ریال ۹-۲۱-۸۵۹۷-۹۶۴-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	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
شناسه	مبیدی، مهدی، ۱۳۲۹-
رده‌بندی کتبی	۳۹
رده‌بندی دیویی	۳۸۱/۷۴۲
شماره کتابشناسی ملی	۹۷۳۹۶

آموزش مقدماتی مهمانداری پرواز

جلد سوم

احسان ژاله • مهدی میبیدی

سرپرستار و مدیر داخلی: سیدخلیل حسینی

چاپ اول، ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۵۹۷-۲۷-۱

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

۵۵,۰۰۰ تومان



فهرست

۲۵.....	پیشگفتار
۲۸.....	نجات و بقا
۲۸.....	مقدمه
۲۸.....	عوامال بقاء
۲۸.....	تصمیم به ماندن یا رفتن
۲۹.....	جستجو و نجات
۲۹.....	وضعیت اضطراری
۳۰.....	مراحل وضعیت اضطراری
۳۰.....	سیگنال‌های اضطراری
۳۰.....	سیگنال‌های هشدار
۳۱.....	سیگنال‌های اضطراری
۳۱.....	سیگنال‌های جستجو و نجات
۳۱.....	سیگنال‌های بصری زمین به هوا توسط نجات‌یافتگان
۳۳.....	سرویس‌های زمینی امداد و نجات
۳۳.....	مناطق با دسترسی دشوار در تجسس و نجات
۳۳.....	تجهیزات بقا
۳۴.....	تجهیزات بقای اضافه
۳۵.....	اصول بقا
۳۶.....	بقا در خشکی
۳۶.....	اقدامات فوری بعد از خروج اضطراری

۳۶	اقدامات بعدی
۳۷	موقعیت
۳۷	آب
۳۸	بقا در دریا
۳۸	اقدامات بعد از سوار شدن به قایق نجات
۳۹	ارسال سیگنال
۳۹	بهداشت
۳۹	بیماری‌های دریا
۴۲	بقا در بیابان
۴۲	لباس مناسب
۴۲	ذخیره انرژی
۴۲	آسیب‌های شدید ناشی از گرما
۴۴	محافظت از صورت
۴۴	ارسال سیگنال
۴۵	پناهگاه
۴۵	آب
۴۶	بقا در جنگل
۴۶	اقدامات اولیه بعد از فرود
۴۶	کمک‌های اولیه
۴۶	پناهگاه
۴۷	لباس

۴۷	برنامه‌ریزی و اقدامات ثانویه
۴۷	منابع آب
۴۸	مواد غذایی جامد
۴۹	بقا در مناطق قطبی
۴۹	آمادگی برای فرود اضطراری
۴۹	دورالعمل خروج اضطراری
۵۰	اقدامات اولیه بعد از خروج
۵۰	توصیه‌های برار بقاء
۵۱	خطرات مناطق قطبی
۵۴	ضربه روحی
۵۴	اختلال استرس پس از حادثه
۵۴	واکنش‌های رایج به اختلالات استرسی
۵۸	مقدمه
۵۸	آشنایی با ساختمان بدن انسان
۵۸	سلول
۵۸	بافت
۵۸	عضو یا اندام
۵۹	دستگاه
۵۹	آشنایی مختصر با چند دستگاه بدن
۵۹	دستگاه حواس ویژه
۶۴	دستگاه دفع ادرار

۶۴	 کلیه
۶۴	 مثانه
۶۶	 دستگاه تنفس
۶۷	 چگونگی عمل تنفس
۶۷	 دستگاه گوارش
۶۸	 ضمیمه دستگاه گوارش
۶۹	 دستگاه گردش خون
۷۱	 دستگاه اسکلتی
۷۲	 دستگاه عضلانی
۷۲	 ماهیچه‌های غیرارادی
۷۲	 ماهیچه‌های ارادی
۷۴	 دستگاه عصبی
۷۷	 آشنایی با مفاهیم کمک‌های اولیه
۷۷	 مقدمه
۷۷	 تعریف کمک‌های اولیه
۷۷	 اهداف کمک‌های اولیه
۷۸	 جعبه کمک‌های اولیه
۷۸	 محتویات جعبه کمک‌های اولیه
۸۰	 جعبه تجهیزات پزشکی اضطراری
۸۰	 محتویات جعبه تجهیزات پزشکی اضطراری
۸۵	 اقدامات اولیه

۸۵.....	ارزیابی اولیه
۸۵.....	وظایف مهماندار
۸۶.....	برخورد مناسب با مصدوم
۸۶.....	معاینه و ارزیابی مصدوم
۸۷.....	چگونگی وقوع حادثه
۸۷.....	علائم
۸۷.....	نشانه‌ها
۸۸.....	مراحل ارزیابی
۸۸.....	ارزیابی سریع (اولیه) مصدوم
۸۸.....	ارزیابی ثانویه
۹۰.....	ارزیابی علائم حیاتی
۹۱.....	سطح هوشیاری، نحوه تکلم و رفتار
۹۲.....	نبض
۹۶.....	تنفس
۹۷.....	فشارخون
۹۹.....	درجه حرارت بدن
۱۰۰.....	اقدامات درمانی
۱۰۱.....	حمایت‌های حیاتی پایه
۱۰۱.....	مقدمه
۱۰۲.....	مراحل احیای قلبی - ریوی
۱۰۳.....	فشردن قفسه سینه

۱۵۷	علائم مسمومیت با الکل
۱۵۷	اقدامات اولیه
۱۵۹	آسیب‌های ناشی از عوامل محیطی
۱۵۹	مقدمه
۱۵۹	آسیب‌های گرمایی
۱۶۰	کمبود آب
۱۶۰	علائم و نشانه‌ها
۱۶۱	اقدامات اولیه
۱۶۱	گرم‌زدگی
۱۶۲	علائم و نشانه‌ها
۱۶۲	اقدامات اولیه
۱۶۳	سرم‌زدگی
۱۶۳	آسیب‌های ناشی از سرما
۱۶۳	علائم و نشانه‌ها
۱۶۴	اقدامات اولیه
۱۶۵	یخ‌زدگی
۱۶۵	علائم و نشانه‌ها
۱۶۶	اقدامات اولیه
۱۶۷	روش گرم کردن اندام یخ‌زده
۱۶۹	زایمان در پرواز
۱۶۹	مقدمه

۱۶۹	تولد زودرس
۱۶۹	سقط جنین
۱۶۹	اقدامات اولیه
۱۷۰	سفر هوایی مادر باردار
۱۷۰	اقدامات اولیه
۱۷۱	مراقبت زایمان
۱۷۴	فیزیولوژی هوازدگی
۱۷۴	مقدمه
۱۷۴	کابین با تنظیم فشار
۱۷۵	اثرات ارتفاع در خدمه به دلیل کمبود اکسیژن
۱۷۵	تأثیر ارتفاع در شرایط سلامتی
۱۷۶	اکسیژن و سیستم تنفسی
۱۷۶	مصرف اکسیژن
۱۷۷	حجم و ظرفیت ریوی
۱۷۸	ترکیب اتمسفر استاندارد
۱۷۸	اتمسفر استاندارد
۱۷۸	ترکیب اتمسفر
۱۷۸	تعریف رطوبت و رطوبت نسبی
۱۸۰	خلاصه آستانه نیاز به اکسیژن
۱۸۱	هایپوکسی
۱۸۱	مقدمه

- علائم هایپوکسی ۱۸۱
- مراحل / مناطق هایپوکسی ۱۸۲
- مهم ترین عوامل تعیین کننده احتمال ابتلای فرد به هایپوکسی ۱۸۴
- هایپوکسی خفیف ۱۸۴
- استعمال، دخانیات و هایپوکسی خفیف ۱۸۵
- خطرات هایپوکسی ۱۸۵
- رساندن اکسیژن ۱۸۵
- جلوگیری از هایپوکسی ۱۸۵
- زمان هوشیاری مفید (T/C) ۱۸۶
- زمان کارایی مؤثر (EPT) ۱۸۷
- بازدم بیش از حد ۱۸۷
- نشانه های بازدم بیش از حد ۱۸۸
- درمان بازدم بیش از حد ۱۸۹
- هایپوکسی یا بازدم بیش از حد؟ ۱۸۹
- فشار کابین ۱۹۰
- افت فشار داخل کابین ۱۹۰
- بیماری های افت فشار (DCS) ۱۹۱
- بیماری افت فشار در پرواز و درمان آن ۱۹۲
- پرواز در آسمان و غوطه وری در دریا ۱۹۳
- اعلام خاموش کردن وسایل الکترونیکی در هنگام سوارشدن به هواپیما ۱۹۶
- اعلام مطابقت داشتن صندلی با کارت پرواز در هنگام سوارشدن به هواپیما ۱۹۷

۱۹۸.....	اعلام سرشماری مسافرين
۱۹۹.....	دعاى سفر
۲۰۰.....	اعلام خوش آمد در ايستگاه مبدأ
۲۰۲.....	اعلام خوش آمد در ايستگاه مبدأ (تاخير بيش از ۱۵ دقيقه)
۲۰۴.....	اعلام ترش آمد در ايستگاه‌هاى ترانزيت
۲۰۶.....	اعلام عدم تغيير جاى مسافران در ايستگاه بين راه
۲۰۷.....	اعلام خوش آمد گويى در ايستگاه مبدأ در ماه مبارك رمضان
۲۱۲.....	اعلام چك نهايى كابين
۲۱۳.....	اعلام عدم استفاده از موابا
۲۱۴.....	حفظ حجاب اسلامى در پرواز
۲۱۵.....	كم كردن نور كابين
۲۱۶.....	تاخير در روى زمين
۲۱۸.....	تاخير در پرواز هواپيما
۲۱۹.....	اعلام‌هاى در طول پرواز
۲۱۹.....	اعلام مخصوص بستن كمربندها در (طول پرواز)
۲۲۰.....	اعلام سرويس غذايى پروازهاى بين‌المللى
۲۲۱.....	تكان هاى شديد هواپيما (توربلاىس)
۲۲۲.....	اعلام عذرخواهى ندادن سرويس
۲۲۳.....	اعلام نكشيدن سيگار در پروازهاى داخلى
۲۲۴.....	نظافت كابين
۲۲۴.....	تردد مسافرين در كابين

۳۱۹.....	مقابله با استرس
۳۱۹.....	هوشیاری استرس
۳۲۰.....	مقابله عملی
۳۲۰.....	مقابله شناختی
۳۲۱.....	مقابله با علائم
۳۲۱.....	مقابله با استرس در پرواز
۳۲۲.....	مدیریت استرس ارجاز کابین هواپیما
۳۲۳.....	خلاصه‌ی استرس
۳۲۵.....	خواب و خستگی
۳۲۵.....	خواب
۳۲۶.....	مراحل خواب
۳۲۷.....	عملکرد و هوشیاری
۳۲۹.....	مشکلات خواب مرتبط با ساعت بیولوژیک و زیست‌ریتم
۳۳۰.....	پرواززدگی
۳۳۱.....	شیفت کاری
۳۳۲.....	شب‌زنده‌داری
۳۳۳.....	سحر خیزی
۳۳۳.....	بیماری
۳۳۳.....	خستگی
۳۳۴.....	مدیریت خستگی
۳۳۵.....	علائم خستگی

۳۳۵	 اثرات خستگی
۳۳۶	 اقدامات پیشگیرانه
۳۳۶	 استراتژی مقابله با پرواززدگی
۳۳۷	 شخصیت و تفاوت‌های فرهنگی
۳۴۰	 خدمه
۳۴۰	 تأثیر گروه‌ها و تیم‌ها (هماهنگی، کار تیمی، نقش‌ها و تصمیمات گروهی)
۳۴۰	 مقدمه
۳۴۱	 تعریف تیم
۳۴۱	 انواع تیم
۳۴۲	 توان بالقوه تیم
۳۴۲	 مزایای کار تیمی
۳۴۲	 مشکلاتی که تیم‌ها با آن روبه‌رو هستند
۳۴۳	 گروه و اثربخشی گروهی
۳۴۴	 تفاوت تیم و گروه
۳۴۵	 تیم‌سازی یا شکل‌گیری گروه
۳۴۵	 رهبری
۳۴۶	 ویژگی‌های رهبری در پرواز
۳۴۷	 ارتباطات (ارتباطات، زبان، به اشتراک‌گذاری مدل‌های ذهنی، قاطعیت و مداخله کلامی)
۳۴۷	 ارتباطات
۳۴۸	 زبان
۳۴۹	 اشتراک اطلاعات و مدل‌های ذهنی

۳۴۹ قاطعیت و مداخله

۳۵۱ منابع و مآخذ

www.ketab.ir

پیشگفتار

یکی از مشاغل اساسی 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. علاوه بر داشتن علم و تخصص مورد نیاز این حرفه، هر مهماندار باید از فیزیک جسمانی مناسب برای این حرفه برخوردار باشد و آداب و 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، مصوبات و مقررات خاصی در مورد خدمه کابین (مهمانداران) وضع کرده است. این مقررات شامل آموزش 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 گواهینامه‌های 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 یکنواختی و ارتقای سطح ایمنی، موارد آموزشی هر قسمت قید شده 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 با همت 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 سرانجام قرار دادن منابع علمی و مالی در تهیه کتاب ما را مساعدت نمودند، سپاسگزاریم.

جلد سوم کتاب آموزش مقدماتی مهمانداری، مشتمل بر چهار فصل است که به نجات و بقا و کمک های اولیه و مدیریت منابع انسانی می پردازد. آنچه شما در این جلد فرا خواهید گرفت:

فصل اول، نجات و بقا - در این فصل توضیح و تصریح در مورد سیگنال ها و پیام های اضطراری، نجات و بقا در خشکی، بیابان، دریا، جنگل و مناطق قریب، همچنین تأثیرات حوادث و سوانح هوایی بر بازماندگان و نجات یافتگان داده شده است.

فصل دوم، کمک های اولیه - این فصل به آشنایی با ساختمان بدن انسان، آشنایی با مفاهیم کمک های اولیه و اقدامات درمانی می پردازد.

فصل سوم، اعلام به مسافران - این فصل اعلام ها و پیام های مختلفی که در طول پرواز به مسافران گفته می شود، پرداخته است.

فصل چهارم، مدیریت منابع انسانی - فصل چهارم به عوامل انسانی و نقش آن در بروز سوانح هوایی، عملکرد و محدودیت های انسان و رفتارهای فردی و تیمی می پردازد.