第一图书网, tushu007.com

<<铁路旅客运输服务>>

图书基本信息

书名：<<铁路旅客运输服务>>

13位ISBN编号：9787113090258

10位ISBN编号：7113090257

出版时间：2008-7

出版时间：中国铁道出版社

作者：周平 编

页数：158

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

第一图书网, tushu007.com

前言

本书是在2006年出版的普通高等教育“十一五”国家级规划教材《铁路旅客运输服务》的基础上修订而成的，是高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材和铁路职业教育铁道部规划教材，由铁道部教材开发小组统一规划、铁路职业教育铁道运输专业教学指导委员会组织编写并由铁路职业教育铁道运输专业教材编审组审定。

2007年4月18日铁道部实施了第六次大提速，开行了140对时速200km及以上的“和谐号”国产化动车组列车。

以“像风一样快”、“贴地飞行”、“公交化频率”、“航空式服务”为标志的动车组列车的开行，树立了铁路

第一图书网, tushu007.com

内容概要

提高旅客运输服务工作的质量已成为铁路客运企业当务之急。
《铁路旅客运输服务(第2版)》结合铁路旅客运输现状，引入铁路客运系统近年来大量的典型案例，系统讲述旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、服务企业文化和公共关系等理论与实践，力求系统、简明、实用。
《铁路旅客运输服务(第2版)》是中等职业学校铁道运输管理专业教材，也可作为铁路成人中专、职工学校运输专业及客运站段的教学用书，并可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

<<铁路旅客运输服务>>

书籍目录

第一章 铁路旅客运输服务概述复习思考题第二章 旅客运输服务与服务质量第一节 旅客运输产品与质量特征第二节 铁路旅客运输服务复习思考题第三章 铁路旅客运输服务质量标准和服务标准化第一节 服务质量问题的分类、责任与处理第二节 铁路旅客运输服务质量标准与服务标准化复习思考题第四章 铁路旅客运输服务工作质量管理第一节 客运工作全面质量管理第二节 铁路客运服务质量保证体系第三节 铁路旅客满意度复习思考题第五章 铁路旅客服务心理第一节 概述第二节 铁路旅客心理第三节 铁路客

章节摘录

第一章　铁路旅客运输服务概述　　◆【主要内容】　　◆【重点掌握】　　介绍了铁路旅客运输的性质、特点和基本任务，明确了研究服务工作的意义及客运服务工作研究的主要内容。

铁路旅客运输的特点及旅客运输服务工作的主要内容。

一、旅客运输业的性质　　社会各类产业部门分为三大部门，即第一产业、第二产业和第三产业。

第一产业包括农业、林业、畜牧业及渔业等，第二产业包括采矿业、制造、电力、燃气、水的生产及供应及建筑业等，第三产业包括运输业、通信业、金融业、仓储业、批发和零售贸易、教育新闻及社会服务等。

编辑推荐

《铁路旅客运输服务(第2版)》是在2006年出版的普通高等教育“十一五”国家级规划教材《铁路旅客运输服务》的基础上修订而成的，是高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材和铁路职业教育铁道部规划教材，由铁道部教材开发小组统一规划、铁路职业教育铁道运输专业教学指导委员会组织编写并由铁路职业教育铁道运输专业教材编审组审定。

第一图书网, tushu007.com

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