第一图书网, tushu007.com

<<旅客列车客运乘务>>

图书基本信息

书名：<<旅客列车客运乘务>>

13位ISBN编号：9787564300364

10位ISBN编号：7564300361

出版时间：2008-8

出版时间：西南交通大学出版社

作者：邓岚，罗斌 编

页数：265

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

内容概要

随着高等职业教育的迅速发展，为了更好地落实教育部《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革和教材规划”的要求，满足铁路现场生产单位对高职人才知识和技能的新需要，湖南交通工程职业技术学院组织了一批铁道运输专业骨干教师，对铁路交通运输的新近发展情况以及人才需求进行了调查研究，决心编写本书以填补旅客列车客运乘务领域缺少合适教材的这样一个空白。
此外，铁路客运段每年春运、暑运都要培训大量临时参与列车客运乘务工作的人员，也缺乏相应的教学资料。
所以，本书的出版具有一定的意义。
在本书的编写内容安排上，以全面介绍旅客列车客运乘务工作为主，以现行铁路有关规章、国家标准、铁道部行业标准为依据，按照理论少而精、充分联系实际的原则，及时将铁路运输技术的发展和管理制度及方法的更新纳入到教材之中，力求体现教材的科学性、系统性，使教材更加符合铁路现代化、管理科学化和高职培养应用型人才的各项要求。
通过本教材的课堂理论教学、校内客运礼仪的训练、现场生产实习，力求让学生们学会运用规章处理旅客列车客运工作的有关问题，掌握旅客列车各工种的基本技能。

<<旅客列车客运乘务>>

书籍目录

第一章 客运乘务的基础知识第一节 客运乘务工作的意义第二节 客运列车分类及编组第三节 客运列车乘务组工作第二章 客车设备第一节 概述第二节 客车内部服务设施第三节 客车安全设施第三章 列车乘务作业第一节 车厢服务第二节 列车广播第三节 餐车经营第四节 列车服务质量管理第四章 客运服务礼仪和技巧第一节 概述第二节 客运服务的基本礼仪第三节 涉外服务礼仪第四节 客流高峰期的旅客服务第五章 客运列车长工作第一节 列车长的条件和素质第二节 列车长客运业务第三节 班组管理第四节 列车运输收入管理第六章 列车行包运输第一节 行包运输方案第二节 行包装卸和交接第三节 行包运送第七章 旅客运输安全和应急处理第一节 概述第二节 列车乘务员作业安全第三节 旅客发生疾病和意外伤害的处理第四节 非正常情况的应急处理参考文献

<<旅客列车客运乘务>>

章节摘录

第一章 客运乘务的基础知识　　铁路是我国国民经济的大动脉，其主要任务是运输旅客和货物，为工农业生产、国防建设和人民生活服务。
旅客运输是整个铁路运输的重要组成部分，随着国民经济的快速发展和人民生活水平的不断提高以及国际交流往来的日益频繁，铁路客运量在逐年增长。
旅客运输对于沟通国际和国内各地区的文化交流、密切城乡联系，改善人民生活起着越来越重要的作用。
铁路旅客列车是我国完成旅客运输的重要运载工具，列车乘务组的工作笼统地讲，是用一系列的服务，将旅客安全、迅速、准确地送达目的地。
第一节 客运乘务工作的意义　　铁路旅客运输生产，既有组织管理工作，也有客运服务工作。
前者包括编制旅客运输计划、铺画列车运行图、开行旅客列车、制定客运规章以及具体组织旅客乘车等内容；后者包括旅客从购买车票、托运行李包裹、问讯、小件寄存、候车到乘车旅行、饮食、旅途文化生活等全过程。
这些都离不开客运基层生产单位——车站和列车的服务工作。
全国铁路有4000多个客运营业站，每天开行1000多对旅客列车，有几十万客运职工日夜奋斗在岗位上。
旅客列车乘务工作人员从迎接旅客上车、安排坐席、吃饭用水，到安全下车出站，从一般接待，到照顾重点旅客，都洒满了辛勤的汗水，他们的工作平凡而伟大。
……

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