第一图书网, tushu007.com

<<汽车客运服务员>>

图书基本信息

书名：<<汽车客运服务员>>

13位ISBN编号：9787114083730

10位ISBN编号：7114083734

出版时间：2010-5

出版时间：人民交通出版社

作者：交通专业人员资格评价中心，交通部职业技能鉴定指导中心　编

页数：256

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

当前和今后一个时期，是我国改革发展的关键时期，也是推进交通科学发展，加快发展现代交通业的重要战略机遇期。
加快建立一支与交通行业发展相适应的高技能人才队伍，提高交通行业广大从业人员服务交通、服务社会的能力和水平，迫切需要我们加快建立和实施职业资格制度，不断加强交通行业高技能人才评价工作。

交通专业人员资格评价中心自成立以来，特别是以2007年全国交通行业职业资格工作会议召开为标志，全面开展了交通行业职业资格工作，初步建立了交通行业关键专业技术岗位职业资格制度，交通行业职业技能鉴定工作也取得了实质性进展：形成了以国家职业标准、培训教材、试题库为主体的交通行业国家职业技能鉴定技术要素体系，为交通行业高技能人才建设打下了良好的基础，为开展交通行业职业技能鉴定工作提供了重要保障。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书为交通专业人员资格评价中心(交通部职业技能鉴定指导中心)组织编写的全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材之一。
内容涵盖了汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)三个等级所要求的全部知识，共十六个单元。
　本书主要用作汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)技能鉴定的辅导用书，也可作为交通类职业院校相关专业的教学参考书，还可供汽车客运服务员从业人员继续教育和自学使用。

<<汽车客运服务员>>

书籍目录

第一部分　汽车客运服务员(初级)　单元一　职业道德　　课题一　职业道德的基本知识　　模块一　职业道德的含义　　模块二　职业道德的特点　　模块三　职业道德的作用　　模块四　职业道德的形成　　课题二　职业守则　　模块一　汽车客运服务员的职业道德　　模块二　汽车客运服务员职业守则　　思考题　单元二　基础知识　课题一　汽车客运站基本知识　　模块一　汽车客运站的概念　　模块二　汽车客运站的布局　　模块三　汽车客运站的功能　　模块四　汽车客运站站务作业及其基本程序　　课题二　汽车客运服务基本知识　　模块一　汽车客运服务的内容　　模块二　汽车客运服务岗位设置及岗位职责　　课题三　汽车客运组织基本知识　　模块一　汽车客流的概念　　模块二　汽车客运班线及班次的概念　　模块三　汽车客运班线及班次的基本知识　　模块四　汽车运输生产过程　　模块五　汽车旅客运输组织　　课题四　汽车客运运价基本知识　　模块一　汽车运价及汽车客运运价　　模块二　汽车客运运输保险的概念、种类及代办手续　　模块三　汽车客运运价执行标准及运费计算……第二部分　汽车客运服务员（中级）第三部分　汽车客运服务员（高级）

章节摘录

1.调节职业交往申从业人员内部以及从业人员与服务对象的关系　　职业道德的基本职能是调节职能。
它一方面可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为，促进职业内部人员的团结与合作。
如职业道德规范要求各行各业的从业人员都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。
另一方面，职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。
如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责；站务人员怎样对乘客负责；医生怎样对病人负责；教师怎样对学生负责等。
2.有助于维护和提高行业信誉一个行业、一个企业的信誉，也就是它们的形象、信用和声誉，是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度，提高企业的信誉主要靠产品质量和服务质量，而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。
若从业人员职业道德水平不高，很难生产出优质的产品和提供优质的服务。
3.促进行业发展行业、企业的发展有赖于良好的经济效益，而良好的经济效益源于良好的员工素质。
员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面，其中责任心是最重要的。
而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的，因此，职业道德能促进本行业的发展。
4.有助于提高全社会的道德水平　　职业道德是整个社会道德的主要内容。
职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业，如何对待工作，同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现；是一个人的道德意识，道德行为发展的成熟阶段，具有较强的稳定性和连续性。
另一方面，职业道德也是一个职业集体。
甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业，每个职业集体都具备优良的道德，对整个社会道德水平的提高会发挥重要作用。

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