

<<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：9787564316686

10位ISBN编号：7564316683

出版时间：2012-3

出版时间：西南交通大学出版社

作者：邓岚，罗斌 编

页数：181

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>

<<旅客列车客运乘务>>

内容概要

《高等职业技术教育“十二五”规划教材：旅客列车客运乘务（第2版）》是根据高等职业技术学院铁道交通运营管理专业的实际需要，结合客运管理规章、新技术、新标准编写的。其主要内容有：旅客列车客运乘务基础知识、客车设备、列车乘务作业、客运服务礼仪和技巧、列车长工作、列车行包运输、旅客运输安全与应急处理等。

《高等职业技术教育“十二五”规划教材：旅客列车客运乘务（第2版）》可作为高等职业技术学院铁道交通运营管理专业的教材，也可以作为铁路成人中专、技工学校铁道运输专业及铁路客运段新职工、临时工的培训用书，还可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

<<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 旅客列车分类及编组第三节 旅客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 旅客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 涉外旅客服务第四节 客流高峰期的旅客服务第五章 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 列车班组管理第四节 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 行包的装卸和交接第三节 行包的运送第七章 旅客运输安全及应急处理第一节 概述第二节 列车乘务员作业安全第三节 旅客发生急病和意外伤害处理第四节 非正常情况的应急处理参考文献

<<旅客列车客运乘务>>

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>