

<<公交职业道德与乘务礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<公交职业道德与乘务礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787801895226

10位ISBN编号：7801895223

出版时间：2006-6

出版时间：中国人事

作者：程东利 主编

页数：275

字数：250000

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>

<<公交职业道德与乘务礼仪规范>>

内容概要

《公交职业道德与乘务礼仪规范》是城市公交行业岗位培训教材。

内容翔实，注重科学性、系统性、实用性、操作性的统一，比较全面的阐述了城市公交员工职业道德、礼仪规范的要求，在有关章节设立了问题与讨论、经典案例、分析提示、实训题和自测题。

便于教师组织教学和员工自学。

详细阅读和掌握书中的内容，能使员工提高职业道德，在认识礼仪、贴近礼仪和实践礼仪过程中展现公交人的精神风貌和服务技能，提高企业整体服务水平。

<<公交职业道德与乘务礼仪规范>>

书籍目录

- 第一章 职业道德
 - 第一节 道德概述
 - 第二节 职业与职业道德
 - 第三节 社会主义职业道德
 - 第四节 加强职业道德建设的意义
- 第二章 城市公共交通职业道德
 - 第一节 城市公共交通的性质及服务特点
 - 第二节 公交职业道德的特点及基本内容
 - 第三节 公交职业道德规范
 - 第四节 职业道德修养
- 第三章 职业理想
 - 第一节 理想是人生的精神支柱
 - 第二节 职业理想是职业生涯的力量源泉
- 第四章 职业纪律
 - 第一节 职业纪律的特点及内容
 - 第二节 公交职业纪律
- 第五章 职业精神与职业文明
 - 第一节 职业精神
 - 第二节 职业责任与职业技能
 - 第三节 职业文明
- 第六章 职业礼貌修养
 - 第一节 礼的基本概念
 - 第二节 礼的起源与发展
 - 第三节 礼仪的功能、原则和特征
 - 第四节 礼仪的性质、作用和意义
 - 第五节 职业礼貌修养的养成途径
- 第七章 公交乘务心理
 - 第一节 乘务员的作用
 - 第二节 最佳服务是用心用情服务
 - 第三节 优质服务要满足乘客的心理需要
 - 第四节 锤炼乘务员的内在美
 - 第五节 特殊乘客的心理特点及服务
- 第八章 乘务语言规范
 - 第一节 学习乘务语言的必要性
 - 第二节 乘务语言的分类及功能
 - 第三节 乘务语言的基本特点和要求
-
- 第九章 乘务行为规范
- 第十章 正确处理乘务矛盾
- 第十一章 涉外乘务礼仪

<<公交职业道德与乘务礼仪规范>>

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>