

<<客房服务员基本技能>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员基本技能>>

13位ISBN编号：9787504581990

10位ISBN编号：7504581992

出版时间：2010-2

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：曾思燕，林爱銮 主编

页数：123

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>

<<客房服务员基本技能>>

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。

职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为贯彻落实《中共广东省委、广东省人民政府关于推进产业转移和劳动力转移的决定》精神，做好广东省农村劳动力转移就业培训工作，提高培训质量，满足广东产业结构调整升级和经济发展对劳动力的需求，促进农村劳动力稳定转移就业，人力资源和社会保障部教材办公室和广东省劳动和社会保障厅共同组织编写了广东省农村劳动力转移就业培训教材，涉及二产和三产职业（工种）。

在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

教材适合15～45天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

实。

教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。

内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。

教材以技能操作和技能培训为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。

欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之外提出宝贵意见和建议。

<<客房服务员基本技能>>

内容概要

本书紧紧围绕广东省人力资源和社会保障厅制订的《客房服务员基本技能培训大纲》组织编写，主要包括客房服务基本知识、客房楼层接待服务、客房清洁与整理、客房的安全管理等内容。编写过程中充分考虑培训学员的特点，全书语言通俗易懂、图文结合、突出操作技能，同时采用丰富而恰当的酒店客房服务案例，增加了教材的趣味性。通过对本书的学习，学员能够掌握客房服务员必备的基本理论知识和操作技能，可以在酒店从事客房清洁卫生服务、客房接待服务及会议服务等工作。

本书由曾思燕、林爱銮主编。

第一单元的模块四由曾思燕编写；第三单元的模块三、四、五和第四单元由林爱銮编写；第一单元的模块一、二、三和第二单元的模块一、二、三由张鑫编写；第二单元的模块四和第三单元的模块一、二、六、七由洪小利编写。

<<客房服务员基本技能>>

书籍目录

第一单元 客房服务基本知识 模块一 客房的作用及房间种类 模块二 客房部的组织机构与岗位职责 模块三 客房服务员的素质要求 模块四 客房服务员的服务意识第二单元 客房楼层接待服务 模块一 客房接待的作用及服务要求 模块二 客人住店期间的服务 模块三 客人离店时的服务 模块四 会议布置与服务第三单元 客房清洁与整理 模块一 常用清洁剂及清洁器具 模块二 清洁整理准备工作 模块三 清扫整理基本技能 模块四 清扫整理操作程序 模块五 清扫整理客房注意事项 模块六 客房计划卫生 模块七 客房常用家具、设备的保养第四单元 客房安全管理 模块一 客房的安全制度 模块二 防盗与防火工作 模块三 客房服务安全操作 模块四 客房其他安全事故的预防与处理参考文献

<<客房服务员基本技能>>

章节摘录

模块三 客房服务员的素质要求 一、客房服务员基本素质要求 矫健的身材与端庄的容貌在酒店服务行业中也有着较为重要的作用。

客房服务员应端庄大方、机智敏捷、身体健康、时时处处面带微笑。

客房服务员要想履行好自己的工作职责，必须具备以下几个基本的素质。

1.品行端正，具有良好的职业道德 客房服务员因为工作的原因会经常出入客人的房间，从而有机会接触到客人的行李物品，其中也包括一些贵重物品。

如果客房服务员没有良好的道德品质，利用工作之便拿走客人的物品，会给酒店的形象与名誉造成损害。

这就要求客房服务员有良好的职业道德，并自觉遵守酒店的有关规定。

如不可翻阅客人的书报、信件、文件，不可随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱，不可试穿客人的衣物、鞋、帽，不可拿取客人的食物等。

2.责任心强，工作认真，能与同事愉快合作 (1) 客房服务员应时刻注意客房安全，严防火灾、盗窃和刑事案件的发生。

(2) 客房的维修、保养，房间的出租等都要求客房服务员善于与同事合作。

(3) 客房服务员应共同努力，营造一个分工明确、配合默契、相处愉快的工作环境，顺利完成本职工作。

3.具有较强的卫生意识和服务意识 客人对客房的基本要求是舒适与整洁。

客房服务员应具备较强的卫生意识和服务意识，努力为客人提供满意的服务。

4.身体健康 服务工作看起来简简单单，其实并不轻松。

有人说服务人员是“日行百里不出门”，站立、行走、端托等都要一定的腿力、臂力和腰力，所以要有健康的体格才能胜任此项工作。

具体要求是：无传染病、皮肤病和其他不适于服务工作的某些疾病，如肝炎、手癣、牛皮癣、狐臭、色盲、口吃等，身体健康，无严重生理缺陷，五官端正、容貌较好，口齿清晰，语言流畅，精神饱满，能以良好的状态投入工作。

.....

<<客房服务员基本技能>>

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>