

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787504588241

10位ISBN编号：7504588245

出版时间：2011-1

出版时间：中国劳动

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：194

字数：241000

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>>

内容概要

《客房服务员（基础知识）》由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·客房服务员》（2009年修订）要求编写，是各级别客房服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

《客房服务员（基础知识）》介绍了各级别客房服务员应掌握的基础知识，涉及职业道德、客房产品知识、清洁剂与清洁器具知识、面层维护知识、安全生产与环境保护知识、服务心理学与沟通技巧、客房服务常用英语、相关法律法规等内容。

<<客房服务员>>

书籍目录

第1章 职业道德

第1节 职业道德基本知识

第2节 职业守则

第2章 客房产品知识

第1节 客房产品的特性与要求

第2节 客房的种类及功能布局

第3节 客房设备和客房用品

第3章 清洁剂与清洁器具知识

第1节 清洁剂知识

第2节 清洁器具知识

第4章 面层维护保养

第1节 地面面层维护保养

第2节 墙面面层维护保养

第5章 安全生产与环境保护知识

第1节 安全操作规程

第2节 防火防盗知识

第3节 绿色饭店知识

第6章 服务心理学与沟通技巧

第1节 服务心理学

第2节 沟通技巧

第7章 客房服务常用英语

第1节 客房服务常用英语词汇

第2节 客房服务常用英语200句

第3节 客房服务常用英语情景会话

第8章 相关法律法规知识

第1节 《中华人民共和国合同法》相关知识

第2节 《中华人民共和国消防法》相关知识

第3节 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识

第4节 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识

第5节 《旅游安全管理暂行办法》相关知识

第6节 《旅馆业治安管理方法》相关知识

参考文献

<<客房服务员>>

章节摘录

二、职业道德的基本原则及要求 1.职业道德的基本原则道德原则是道德意识的一种表现形式，通常用极其概括的方式表现某种道德要求。

例如，爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义是社会主义道德建设的基本要求，实际上也就是社会主义道德原则。

集体主义道德原则是我国职业道德的基本原则，它要求每个从业人员在其职业活动中要有严格的组织纪律观念，发扬团结协作精神，反对个人主义、利己主义和拜金主义，纠正行业中的不正之风，培养个人的高尚品德。

饭店职业道德的基本原则，首先必须体现社会主义道德的基本要求，同时必须体现饭店范围内各种道德关系的本质，还必须体现旅游职业道德活动的基本方向和要求，成为旅游从业人员道德品质的核心和道德行为的纲领性准则。

根据这些要求，饭店职业道德的基本原则包括以下内容：（1）严格的组织纪律观念从整个社会生活到每个具体的工作单位，都是一个有机的整体，必须有严格的纪律，培养自己具有严格的组织纪律观念，是集体主义精神的具体表现。

严格的组织纪律是搞好饭店服务工作的保证。

这是因为：第一，客人多样性和复杂性的特点使得饭店业在提供服务的过程中，需要一定的组织纪律来约束员工的言行。

第二，饭店业各部门分工较细，不同岗位、不同部门的工作内容、规范要求不同，需要一定的组织纪律来统一和协调。

第三，饭店业属劳动密集型行业，人员众多，如何使员工按照规范要求进行工作，也需要组织纪律来加以保证。

所以，饭店从业人员应具有严格的组织纪律观念和法制观念，自觉遵守规章制度和员工守则，注重培养严于律己的工作作风和自觉的服从意识。

（2）团结协作精神 团结协作是集体主义精神的另一个重要内容，其基本要求是：同事之间、部门之间、上下级之间，要相互理解、相互支持、顾全大局、积极合作，共同实现优质服务。

…

<<客房服务员>>

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>