

<<保安员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<保安员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115183811

10位ISBN编号：7115183813

出版时间：2008-8

出版单位：人民邮电出版社

作者：滕宝红 主编

页数：145

字数：120000

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>

<<保安员岗位作业手册>>

内容概要

本书从酒店保安员岗位工作实际出发，系统介绍了酒店保安员的岗位职责、安保服务作业程序和具体作业内容，以及安保服务过程中常用到的日常英语等内容。

为保安员工作提供了可参照的工作标准和工作规范。

本书主要适用于酒店的保安作业人员和欲从事安保服务工作的人员及酒店旅游培训机构的人员。

<<保安员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 保安员岗位要求 1-1 保安员素质要求 一、职业道德 二、基本素质 三、专业素质 1-2 保安员岗位职责 一、保安员岗位职责 二、酒店正门前保安员岗位职责 三、商场警卫岗位职责 四、巡逻队主管岗位职责 五、巡逻队队员岗位职责 六、酒店大堂保安员岗位职责 七、消费娱乐场所保安员岗位职责 八、车场交通保安员岗位职责 九、警卫班主管岗位职责 十、警卫人员岗位职责 1-3 保安员作业内容 一、保安服务内容 二、保安服务要求 1-4 保安员日常礼仪 一、仪容仪表 二、仪态礼仪 三、表情仪态 四、言谈礼仪

第2部分 保安服务作业 2-1 交接班管理 一、着装上岗 二、交接班时间 三、保安交接班程序 四、交接班要求 2-2 对讲机使用 一、调试对讲机 二、使用对讲机 2-3 进出人员管理 一、入口处的安全 二、接待来访人员 三、查验证件 四、观察进出人员 五、劝阻无关人员进入楼层 2-4 酒店秩序维护 一、大堂秩序维护 二、楼层秩序维护 2-5 可疑人员和物品的处理 一、可疑人员查问 二、可疑物品处理 2-6 客人行李监管 一、监护 二、提醒 三、查找 2-7 VIP客人接待保卫

第3部分 附录 附录1 保安服务管理条例(草案) 附录2 保安服务英语 参考文献

<<保安员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 保安员岗位要求 1-1 保安员素质要求 本部分主要讲述保安员必备的素质。通过本部分的学习，保安员将了解到做一名优秀保安员应具备的各种素质要求和条件。

优秀的酒店保安员应当具备相应的素质，否则难以胜任保安工作。

通常而言，一个优秀的酒店保安员应当具备以下几方面的素质。

一、职业道德 (一) 爱岗敬业，尽职尽责 酒店保安员要树立“安全第一，客人至上”的宗旨，尽自己所能为客人服务，做好本职工作。

保安人员还要有较强的服务意识，当客人有事求助时，要热情帮助，为其排忧解难，关键时刻挺身而出。

(二) 热情服务，举止文明 保安员在某种意义上可以说是酒店的“门面”。保安员的言谈举止，既能反映出员工的道德素质，又直接代表酒店的形象，因此，在工作中一定要做到服装整洁、态度和蔼、语言文明、姿态端正、按原则办事、文明值勤。

(三) 光明磊落，遵纪守法 保安员群体是协助公安机关维护社会治安的一支辅助力量，其人员应当具有较强的遵纪守法意识和清正廉洁的高尚品质，严格遵守国家的各项法律法规、政策和店规、店纪，不意气用事，不做超越职权范围的事，自尊自重，不做有损国格、人格的事情。

二、基本素质 (一) 身体素质要求 保安员身体素质的最基本要求是身体健康、体格健全。身高、体重符合一定的标准，男子身高一般应不低于1.70米，女子身高一般应不低于1.65米，并且体态要匀称、结实。

(二) 心理素质要求 保安员的心理素质，是指其在工作中应具备的心理品质，包括保安员的认知水平、情感意志特点、个性心理特征和整体心理健康水平等。

保安员的心理素质与业务能力有着极为密切的关系，人的心理对人的行为起支配作用，良好的心理品质能帮助保安员敏锐地观察事物，周密地分析问题，尤其是在情况紧急、问题复杂的时候，能保持清醒的头脑。

<<保安员岗位作业手册>>

编辑推荐

《保安员岗位作业手册》从酒店保安员岗位工作实际出发，系统介绍了酒店保安员的岗位职责、安保服务作业程序和具体作业内容，以及安保服务过程中常用到的日常英语等内容。

为保安员工作提供了可参照的工作标准和工作规范。

可作为酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；职业旅游学院及培训机构的培训教材。

职业素质训练，让酒店服务更加专业，作业流程细化，让酒店服务更加高效，专用英语汇编，让酒店服务更加丰富。

丛书特色：模块化编写，让培训课程计划安排更加灵活；职业素质要求和作业流程细节相结合，同时提升服务人员的专业水平和做事效率；丰富的案例和要点提示，让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围：酒店餐厅对其基层服务人员进行的内部培训； 配套增值：服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册；各相关岗位职业测评考试的参考书。

各岗位职业英语汇编，为读者适应新时代背景下的酒店服务要求，提供了有效的工具。

《酒店服务人员岗位培训丛书》涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

<<保安员岗位作业手册>>

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>