

## <<前厅服务员>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504585998

10位ISBN编号：7504585998

出版时间：2010-9

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：169

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>

## &lt;&lt;前厅服务员&gt;&gt;

## 前言

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·前厅服务员》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对前厅服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《前厅服务员（基础知识）》《前厅服务员（初级）》《前厅服务员（中级）》《前厅服务员（高级）》4本。

《前厅服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别前厅服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是前厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别前厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是各级别前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

中国就业培训技术指导中心

## <<前厅服务员>>

### 内容概要

本书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·前厅服务员》(2009年修订)要求编写，是前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了各级别前厅服务员应掌握的基础知识，涉及职业道德、前厅服务基础、计算机使用知识、安全服务知识、前厅英语基本接待用语、相关法律法规等内容。

## &lt;&lt;前厅服务员&gt;&gt;

## 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 思考题第2章 前厅服务基础 第1节 前厅接待礼仪 第2节 我国主要少数民族生活习俗和禁忌 第3节 主要客源国的宗教信仰和习俗 第4节 服务心理 第5节 前厅服务质量 思考题第3章 计算机使用知识 第1节 计算机基础知识 第2节 计算机网络基础知识 第3节 酒店前台系统操作基础知识 思考题第4章 安全服务知识 第1节 消防常识 第2节 公共场所卫生常识 第3节 安全操作知识 第4节 突发事件应急处理 思考题第5章 前厅英语基本接待用语 第1节 总机服务 Operator Service 第2节 预订服务 Room Reservations 第3节 礼宾服务 Concierge 第4节 总台接待 Reception 第5节 问讯服务 Information 第6节 结账服务 Checking out 第7节 大堂经理 Assistant Manager第6章 相关法律、法规 第1节 《中华人民共和国合同法》相关知识 第2节 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识 第3节 《中华人民共和国旅馆业治安管理办法》相关知识 第4节 《外国人入境出境管理法》相关知识参考文献

## &lt;&lt;前厅服务员&gt;&gt;

## 章节摘录

即从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的自觉意识和自我评价活动。

人们所从事的职业和岗位的不同，其职业良心的表现形式往往也不同。

例如，商业人员的职业良心是诚实无欺，医生的职业良心是治病救人。

从业人员能做到这些，内心就会得到安宁；反之，内心则会产生不安和愧疚感。

(6) 职业荣誉 即社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定的评价，以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。

当一个从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时，就会由此产生荣誉感；反之，就会产生耻辱感。

(7) 职业作风 即从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。

从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、诚实守信、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等，都属于职业作风。

职业作风是一种无形的精神力量，对所从事事业的成功具有重要作用。

3. 职业道德的特征 职业道德作为职业行为的准则之一，与其他职业行为准则相比，体现出以下特征：

(1) 鲜明的行业性 行业之间存在差异，各行各业都有特殊的道德要求。例如，商业领域的职业道德要求是“买卖公平，童叟无欺”，会计行业的职业道德要求是“不做假账”，驾驶员的职业道德要求是“遵守交规、文明行车”等，这些都是职业道德行业性特征的表现。

<<前厅服务员>>

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>