

<<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

## &lt;&lt;客房服务员&gt;&gt;

## 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>