

<<客房服务员上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906700

10位ISBN编号：7511906702

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：薛永刚，李红丽 编著

页数：148

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>

<<客房服务员上岗手册>>

内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、李红丽编著的《客房服务员上岗手册》从客房服务基层岗位进行了编写，重点是讲解客房服务员的基本技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

<<客房服务员上岗手册>>

作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

李红丽，硕士研究生学历。

从事酒店相关行业管理工作十余年，现为山西旅游职业学院酒店管理系讲师，主讲客房服务与管理、前厅服务与管理等课程。

教学之余，为多家五星级酒店提供培训服务并挂职锻炼，现为中国饭店业高级职业经理人。

<<客房服务员上岗手册>>

书籍目录

导读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向
- 二、为何要以就业为导向
- 三、客房服务岗位的就业导向目标

第一部分 客房服务员上岗须知

须知01 客房服务员职责

- 一、客房部的任务
- 二、客房服务员岗位职责
- 三、客房服务员一日工作流程

须知02 客房服务员岗位要求

- 一、必备服务知识
- 二、必备能力要求
- 三、必备素质要求

第二部分 酒店业工作常识

常识01 良好的职业态度

- 一、及时了解国家对酒店的新规定
- 二、认知和理解酒店目标
- 三、行动以客为先
- 四、面带微笑
- 五、服务从我开始，到我为止
- 六、尊重和关注宾客
- 七、把每一次宾客投诉视作改善服务的机会
- 八、运用授权解决宾客的困难
- 九、不要把责任推给其他部门或同事
- 十、爱护酒店财产，维护酒店设备设施
- 十、严守部门秘密

常识02 仪表仪容及举止行为

- 一、仪容仪表
- 二、仪态、表情、言谈
- 三、礼貌服务
- 四、行为规范自检

常识03 每日当班工作要求

- 一、步入酒店时
- 二、进入岗位时
- 三、在工作时
- 四、接听电话时
- 五、当上级对下级布置工作时
- 六、当接受上级任务时
- 七、当向上级汇报工作时
- 八、遇到客人或同事时
- 九、行走中遇到客人或上级时
- 十、当客人向服务员询问时
- 十一、准备下班时
- 十二、接受酒店治安管理时

第三部分 客房服务技能培训

<<客房服务员上岗手册>>

技能01 客房清扫、整理

- 一、客房清扫的基本方法
- 二、客房清洁整理前置作业
- 三、走客房清扫
- 四、住客房清扫

技能02 计划卫生

- 一、计划卫生的项目
- 二、房间计划卫生项目保养
- 三、浴室内计划卫生项目保养
- 四、床垫与地毯保养操作

技能03 客房对客服务

- 一、迎客服务
- 二、送客服务
- 三、夜床服务
- 四、换房服务
- 五、客人借用物品
- 六、客房遗留物品
- 七、客房餐饮服务
- 八、小酒吧服务
- 九、客衣服务

技能04 客房服务安全防范

- 一、客房安全管理的特点
- 二、客房安全事故类型
- 三、操作安全预防
- 四、防盗措施
- 五、进行自我安全防护
- 六、设备安全事故预防
- 七、火灾预防与处理

技能05 特殊客人服务

- 一、VIP（贵宾）服务
- 二、醉客服务
- 三、残疾人服务
- 四、病客服务

技能06 特殊情况处理

- 一、DND（请勿打扰）房作业
- 二、对客人异常行为的处理
- 三、对客人投诉的处理

技能测试

主要参考文献

<<客房服务员上岗手册>>

章节摘录

版权页：插图：“美女，拿酒来。

”1618房客人冲着当班服务员小杨和小罗大喊，并斜着眼看着小罗。

喝得醉醺醺的客人看上去四十多岁，在走廊橘黄色的灯光下，可以看到他面色通红、额上几根被酒力所激发的青筋在凸动。

小罗答应一声，跟服务中心联系后，拿了一瓶酒。

这时，小罗要求小杨跟她同去1618房。

谁想刚进客人房间，客人却指着小杨说：“你进来干什么？

我只要她送酒，你出去！

”小杨一愣，随即退回到门口等小罗。

小罗小心翼翼地走到客人的旁边，将酒放下，正想抽身离去，不想客人却一拍桌子道：“美女，你怎么啦？

还不快为我斟酒！

”小罗十分戒备地劝客人道：“先生，请你不要再喝了，过量饮酒会伤身的，是不是……”客人瞪着眼：“我没醉，再来两瓶也不会醉。

”小罗吓得倒退半步。

客人看小罗亭亭玉立，洋溢着女性的青春魅力，便一手拿过酒，身体向前一倾，一把将小罗拉过来，并揽住她的腰说：“小姐，你真美，陪我喝酒吧。

”小罗大惊失色，小杨马上对着对讲机喊：“领班，请您带保安员到1618房。

”随即冲入房间。

客人见到小杨，便喊：“你进来干什么？

出去！

”小杨急中生智，忙对客人说：“先生，您酒杯里怎么有些会动的东西？

好像有虫子掉进去了。

”客人心里一惊，马上往酒杯望，揽住小罗腰的手自然松了。

小杨赶紧用力拉小罗挣脱客人的手，并说道：“真对不起！

我们还要招呼其他客人呢。

”这时，领班和保安员已来到1618房。

客人嘴里仍在叫着：“美女，你别走，别耍我，我要你陪我喝酒。

”领班见状，火气上升，但仍耐着性子上前对客人说：“先生，您需要些什么？

”客人说：“你别管，我只要她陪我。

”领班没有责怪他，极力沉住气说：“先生，您累了，先安静地休息一下，我们给您倒杯水来。

”领班立即用眼神示意小杨去拿水。

小杨给客人送上一杯可以醒酒的果汁，哄他喝了下去。

<<客房服务员上岗手册>>

编辑推荐

《客房服务员上岗手册》：就业方向+岗位须知+管理常识+管理技能+技能测试。

<<客房服务员上岗手册>>

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>