

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787535240460

10位ISBN编号：7535240461

出版时间：2009-8

出版时间：湖北科学技术出版社

作者：章慧 主编

页数：170

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>>

前言

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。

我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。

但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。

专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。

一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。

<<客房服务员>>

内容概要

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责，为提高农村劳动力的职业技能和就业能力，编者针对湖北省的实际情况，组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》，涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位，对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。

全省各有关机构要适应形式的发展要求，积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性，大力推动湖北省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

本书为其中之一的《客房服务员》，书中具体包括了：对客服务工作、客房的清洁保养等内容。

<<客房服务员>>

书籍目录

第一章 客房服务员的素质及岗位职责 一、客房服务人员的职业道德规范 二、客房服务人员的基本素质 三、客房服务人员的岗位职责 四、相关的法律、法规知识第二章 客房概述 一、客房产品概述 二、客房的种类 三、客房的功能设计 四、客房设备及客房用品的配备第三章 对客服务工作 一、对客服务的模式和特点 二、对客服务的内容和程序 三、对客服务中特殊情况的处理 四、客人投诉的处理第四章 清洁器具和清洁剂 一、清洁器具 二、清洁剂第五章 客房的清洁保养 一、客房清扫的准备 二、客房的清洁整理 三、客房的计划卫生第六章 饭店公共区域及面层材料的清洁保养 一、饭店公共区域的清洁保养 二、地面材料的清洁保养 三、墙面材料的清洁保养第七章 客房安全工作 一、客房安全概述 二、客房安全服务规范培训机构名称、地址

<<客房服务员>>

章节摘录

第一章 客房服务员的素质及岗位职责 一、客房服务人员的职业道德规范 (一) 热情友好。

宾客至上 热情友好。

热情友好是酒店职业道德最基本和最具特色的一项道德规范和行为准则。

真诚、热情、友好地接待每一位客人，是从业人员高尚道德情感在职业活动中的体现。

宾客至上。

在为客人提供服务时，把客人放在首位，从客人角度考虑问题。

“客人永远不会错”、“客人永远是对的”以及“以顾客为中心”，这些格言已经成为酒店从业人员进行服务的指导思想。

其具体要求如下： 谦虚谨慎，尊重顾客。

热情友好，态度谦恭。

乐于助人，牢记宗旨。

遵循道德，规范行为。

(二) 真诚公道，信誉第一 真诚公道，信誉第一是酒店职业道德的重要规范，也是热情友好、宾客至上的继续和保证。

真诚，就是指真实诚恳、信守诺言、协议和合同、不弄虚作假，不欺骗和刁难客人。

公道，就是买卖公平合理，只赚取合法合理的利润，既不能“宰”客，也不能损害酒店利益。

信誉是酒店的生命。

只有真诚公道地对待每一位客人，向他们提供优质的服务，才能树立酒店良好的声誉和形象，才会有越来越多的客人光临。

具体要求如下： 广告宣传，真实有效。

信守承诺，履行职责。

童叟无欺，合理收费。

诚实可靠，拾金不昧。

坚持原则，实事求是。

规范服务，有错必纠。

<<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>