

《怎样做一名宾馆服务员》

图书基本信息

书名：《怎样做一名宾馆服务员》

13位ISBN编号：9787562440130

10位ISBN编号：7562440131

出版时间：2007-4

出版社：重庆大学

作者：丁劲

页数：123

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《怎样做一名宾馆服务员》

前言

党的“十六大”报告明确提出：“农村富余劳动力向非农产业和城镇转移，是工业化和现代化的必然趋势。”转移农村劳动力，实现农村城镇化，是我国的一个重要国策。随着农村改革的不断深入，以及工业化、城市化、现代化的大力推进，实现农村劳动力的充分就业，是农业社会向工业社会发展进程中的一个阶段，是加快农村经济发展，实现农民增收的关键措施。加强对农村劳动力的职业技能培训，是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作，因此，为了适应农民朋友进城务工的需要，为他们学好技术，达到上岗就业的要求，重庆大学出版社推出了这套《进城务工实用知识与技能丛书》。本书是这套书中的一本。众所周知，旅游业是一个综合性劳动密集型行业，可为广大进城务工人员提供更多的就业机会，考虑到多数进城务工人员文化基础薄弱，并结合进城务工人员自身的特点，编写这本书时，侧重培养进城务工人员在宾馆业中所需要的职业素质和职业能力。本书以模块的形式编写，增强了学习的实用性、可操作性；专业理论知识以实用、够用为度，岗位针对性强；以强化应用为主线，淡化理论，语言易懂，注重融会贯通；本书内容和宾馆业工作实际相结合，与宾馆职业资格鉴定紧密衔接，增强了实用性。

《怎样做一名宾馆服务员》

内容概要

《怎样做一名宾馆服务员》共8章。内容包括宾馆常识、怎样做一名门童、怎样做一名行李员、怎样做一名接待员、怎样做一名客房服务员、怎样做一名洗衣服务员、怎样做一名公共区域清洁员、客房安全事故预防与处理。《怎样做一名宾馆服务员》内容简洁，层次清楚，理论联系实际，可操作性强，语言通俗易懂，符合广大进城务工人员实际需要，希望能帮助、引导他们规范地、系统地学会一定的宾馆服务知识和技能，提高就业能力。

《怎样做一名宾馆服务员》

书籍目录

第一章 宾馆常识 第一节 宾馆的服务岗位 第二节 宾馆服务员的服务礼仪 第三节 宾馆服务员日常上班工作要求第二章 怎样做一名门童 第一节 散客的门前迎送服务 第二节 团队的门前迎送服务第三章 怎样做一名行李员 第一节 散客行李服务 第二节 团队行李服务 第三节 行李寄存保管服务第四章 怎样做一名接待员 第一节 接待散客的步骤和方法 第二节 团队入住接待服务第五章 怎样做一名客房服务员 第一节 怎样对住客进行服务 第二节 客房的日常清扫整理方法 第三节 客房服务员卫生自查 第四节 客房家具设备的保养方法 第五节 客房的消毒第六章 怎样做一名洗衣服务员 第一节 住店客人衣物的洗涤 第二节 布件的洗涤 第三节 员工制服的洗涤第七章 怎样做一名公共区域清洁员 第一节 公共区域的清洁范围 第二节 公共区域的清洁方法第八章 客房安全事故预防 第一节 客房火灾的预防 第二节 客房盗窃预防 第三节 预防其他安全事故参考文献

《怎样做一名宾馆服务员》

章节摘录

一、到店团队行李服务

1. 准备工作 (1)根据团队客人办理入住手续的预约表，与总台负责办理团队手续的人员联系，报告团队到达的时间、乘坐的交通工具、人数、行李等情况。(2)如果是人数多的大型团队，需要事先安排好行李员。

2. 团队行李车到店时 (1)及时卸下行李，由行李处(大厅服务处)领班与送行李的人清点行李件数，检查行李的破损情况。(2)然后填写“团队行李进出店登记单”，写明以上交接情况，并请来人签字。

3. 送行李房 (1)送行李到行李房后，必须整齐排放，拴上行李牌。(2)等待总台接待处“团队分房表”，如等待的时间较长，就要用行李网把行李罩住。

4. 为行李分房 (1)根据“团队分房表”上的排房名单核对行李签名，查出住客房号，并醒目地写在行李牌上，以便分送到各位客人的房间。(2)将标有房号的行李按楼层分别排列存放。(3)清洁弄脏的行李外表。

5. 分送行李 行李分房完毕后，要迅速送行李到房。

《怎样做一名宾馆服务员》

精彩短评

1、不错的内容，蛮实用的，讲的挺细。

《怎样做一名宾馆服务员》

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：www.tushu000.com