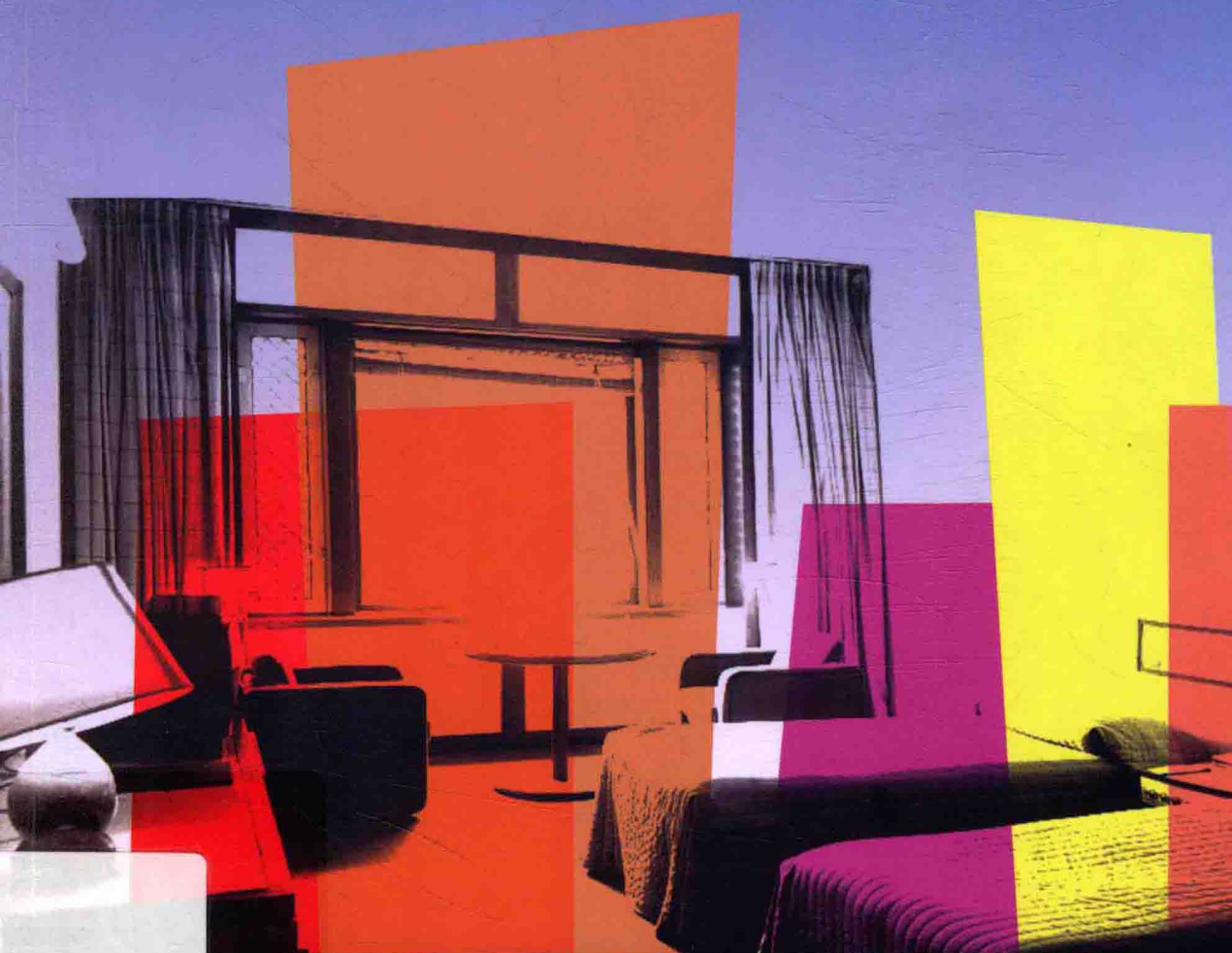


酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

Housekeeping Skills Training

客房技能训练

主编 童亚莉 董韵捷



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Housekeeping Skills Training

客房技能训练

主编 童亚莉 董韵捷



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

客房技能训练/童亚莉, 董韵捷主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5
(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0937 - 7

I. ①客… II. ①童… ②董… III. ①客房—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 033220 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 15.75

字 数: 383 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 38.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才,编者以“工学结合”为指导思想,引入国外先进职教理念,深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研,以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线,依托校企合作,共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位,以典型工作任务为载体,根据典型工作任务和工作过程设计学习情境,按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写,创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本,分别是:《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中,我们坚持以下原则:

一是从职业岗位群分析入手,根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准,科学确定教材内容,使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术院校酒店服务与管理专业的教学特点,合理编排教材内容,并以工作情境为切入点,采用任务驱动的编写思路,使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材,使教材具有与行业发展同步的鲜明特色,不仅适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持,教材的编审人员做了大量的工作,在此表示衷心的感谢。同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编委会

2014年3月

前言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了推动客房服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，以国家职业标准为依据，衔接行业及各类职业院校学生专业学习和鉴定考核要求，针对参加职业技能鉴定的学生群体以及酒店客房从业人员，编写了《客房技能训练》培训教材。

《客房技能训练》是以国家职业技能鉴定考核要求为依据，突出职业资格培训特色，分为应试指导、基础知识部分、中级客房服务员鉴定指南、高级客房服务员鉴定指南四大部分。主要突出基础通用知识与职业技能鉴定考核要求两者合一，并编入四级、三级客房服务员的职业资格理论和实训两大部分各三套国家题库真题，适用于四级、三级客房服

务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

《客房技能训练》由广州市轻工高级技工学校具体承担组织编写工作，由童亚莉、董韵捷担任主编，邓兰珍担任主审。

由于编者水平有限，编写时间紧迫，不足之处在所难免，恳请广大读者提出宝贵意见和建议，以便日后修订完善。

编者
2014年3月

目 录

总 序	1
前 言	1
第一编 应试指导	1
第二编 基础知识部分	4
第一章 职业道德	4
第一节 职业道德基本知识	4
第二节 职业守则	7
第二章 计量知识	10
第一节 法定计量单位	10
第二节 行业用计量器具管理和计价单位的使用	11
第三章 客房产品知识	14
第一节 客房的种类和功能布局	14
第二节 客房设备和客房用品	16
第四章 清洁设备与清洁剂	18
第一节 一般清洁器具	18
第二节 机器清洁设备	20
第三节 清洁剂	25
第四节 清洁方法	26
第五章 相关法律、法规常识	29
第一节 劳动法相关知识	29
第二节 消费者权益保护法相关知识	34
第三节 治安管理处罚条例相关知识	36
第四节 旅馆业治安管理办法相关知识	38
第五节 旅游安全管理暂行办法相关知识	40
第六节 消防安全管理相关知识	44
第七节 入境人员住宿登记规定	47

第三编 中级客房服务员鉴定指南	51
第一章 中级客房服务员理论知识部分鉴定要素细目表	51
第二章 理论知识模拟试卷	53
第三章 技能考核指导	100
第四章 技能考核模拟试卷	123
第五章 参考答案	138
 第四编 高级客房服务员鉴定指南	141
第一章 高级客房服务员理论知识部分鉴定要素细目表	141
第二章 理论知识模拟试卷	143
第三章 技能考核指导	194
第四章 技能考核模拟试卷	208
第五章 参考答案	217
 附 录	237
 参考文献	244

第一编 应试指导

职业技能鉴定是一项基于职业技能水平的考核活动,属于标准参照型考试。它是由考试考核机构对劳动者从事某种职业所应掌握的技术理论知识和实际操作能力做出客观的测量和评价。职业技能鉴定是国家职业资格证书制度的重要组成部分。

(1) 职业技能鉴定是按照国家有关规定,对劳动者专业知识和技能进行客观公正、科学规范的评价与认证。

(2) 按有关规定,从事技术职业(工种)的从业人员或准备从事技术职业(工种)的人员,都可以申报参加职业技能鉴定。

(3) 职业技能鉴定一般分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试一般采用闭卷笔试方式(部分区域已采用无纸化机试),操作技能考核多采用现场实际操作方式。

(4) 职业技能鉴定理论知识考试和操作技能考核均采用百分制,成绩均达到60分以上者为合格,80分以上为良好,90分以上为优秀。

(5) 职业技能鉴定合格者,可获得相应工种的职业资格证书。

一、客房服务员职业技能鉴定简介

客房服务员职业技能鉴定是以客房服务员国家职业标准为依据,在人力资源和社会保障部行政部门领导下,由各地职业技能鉴定中心组织实施,依托各职业技能鉴定站,对酒店从业人员的理论、技能水平进行考核、评价和认定。

客房服务员职业技能考试分为理论考试和技能考核两部分。理论考试采用无纸化机试、电脑阅卷的形式进行,主要考查从业人员的职业道德、相关法律法规知识、客房产品知识、清洁剂与清洁设备知识、楼层维护保养、客房日常接待服务、客房安全知识、服务心理和沟通技巧、前厅部基本知识、餐饮部基本知识、客房服务英语等知识的理解和掌握程度。考试时间为120分钟,满分为100分,60分为合格。技能考核主要考查从业人员楼层迎送服务、客房清洁保养、楼层计划卫生、对客服务、会议服务和客房用品管理等方面的实际操作能力。技能考核以酒店客房和楼层或职业技能鉴定站的模拟客房和楼层为背景,从业人员模拟应对工作中出现的各种问题,其操作的正确性、规范性、安全性、合理性等,都是技能考核的评分依据。操作技能时间因考核内容的不同有差异,满分为100分,60分为合格。

二、客房服务员职业技能鉴定的试卷构成

1. 理论知识考试的试卷构成

目前,本职业初级、中级和高级理论知识考试均采用标准化试卷,每个级别考试的试卷有“选择题”和“判断题”两大类题型。

(1) 理论考试采用答题卡形式:理论知识考试试卷由试题问卷和答题卡组成,答题卡上需用蓝色、黑色签字笔或圆珠笔填写考生信息(姓名、单位、准考证号码),并用2B铅笔涂黑相关数字。作答时,学生需用2B铅笔将选择题、判断题的相应答案涂黑。考试结束后,交回试题问卷和答题卡,由计算机对答题卡统一阅卷并评分。

试题问卷由试卷名称、注意事项、记分栏和试题正文构成。

(2) 理论考试采用机试形式:理论考试需在计算机上完成,考生阅读题目后选择正确答案,并点击相应选项作答。考试结束后,由计算机统一阅卷并评分。

例:

【选择题】

住店宾客经常向话务员询问有关电话号码或通过电话找人。当客人要求总机帮助找人时,总机()。

- A. 不能代为找人,并致歉 B. 停下手中工作设法帮助找到客人
C. 婉拒客人的要求,并致歉 D. 在不影响正常工作的前提下,尽力帮忙

【判断题】

() 对待醉酒客人,通常应尽量将其安置回客房休息,但要注意房内动静。

客房服务员理论考试部分的题型、题量和配分方案如下表所示。

题型	题量和配分	分数	考试时间
选择题	160 题（每题 0.5 分）	80 分	120 分钟
判断题	40 题（每题 0.5 分）	20 分	
总分	100 分		

2. 技能考核试题形式

技能考核试卷由考场准备、考生准备、试卷和评分表构成。

考场准备是根据试题内容对进行职业技能鉴定的考场设施设备及物品准备的要求,基本上都是以模拟客房或模拟客房楼层为基础,准备相应的表格、文具、客房用品、清洁工具等物品。

考生准备是参与职业技能鉴定的考生在操作考试前应进行的仪容仪表及物品准备。

试卷是从操作题库中抽选的两到三套操作考试题目，包含试题正文、考核时间、考核方式、考核要求、注意事项等。

评分表包含考核项目、考核内容及要求、配分、评分标准、扣分、得分、考试时间、考评员签名、核分人签名等项目。

例：

序号	试题名称	配分（权重%）	得分	备注
1	走客房的清洁	40		
2	墙纸清洁	10		
...	...			

三、应试指导

1. 做好考前的针对性复习

按照《客房服务员鉴定要素表》的要求进行理论、技能复习。（详见中级、高级部分）

2. 熟悉考场

提前熟悉考场环境和设备及各种表格、用具。

3. 仪容仪表的准备

考生参加技能考核前应按饭店客房部员工的角色定位，做好相应的考前准备，比如化淡妆和穿职业装、头发盘束，按照饭店员工的仪容仪表要求做好准备。

4. 考试提示

（1）考生必须听从职业技能鉴定站工作人员的统一指挥，按照准考证的要求进入指定的考场、考位；

（2）携带准考证、身份证等证件；

（3）仪表仪容、着装符合专业要求，便于操作；

（4）仔细阅读试卷，明确考题和考核要求，形成正确的操作思路；

（5）心态稳定、镇静、自信；

（6）严格遵守考场纪律；

（7）严格按照操作程序进行；

（8）合理安排答题时间，以免因时间不够而影响考核成绩；

（9）考核过程中一旦发生事故，要沉着冷静，积极配合考务人员做好处理工作。

第二编 基础知识部分

第一章 职业道德

第一节 职业道德基本知识

一、道德与职业道德

1. 道德的内涵

通常讲的道德是指人们在一定的社会里，用于衡量、评价一个人的思想、品质和言行的标准。它的确切含义是指：人类社会生活中依据社会舆论、传统习惯和内心信念，以善恶评价为标准的意识、规范、行为和活动的总和。从其定义可以看出，道德的特性是依据社会舆论、传统文化和生活习惯来判断一个人的道德品质的，它不是由专门机构制定、专门机构执行的一种规范，而主要是依靠人们自觉的内心信念来维持的。

2. 职业道德的概念

职业，就是人们在社会生活中所从事的相对稳定并作为主要生活来源的工作，同时也是每个劳动者在社会中的具体角色。职业道德是人们在长期的职业活动中形成的行为准则和规范的总和。它与国家的法律、法规不同，它是以意识形态存在于职业活动的、不成文的行为原则，是由人们的职业责任感、职业义务感和社会舆论的影响来保证的。

3. 职业道德的特点

社会主义职业道德的精髓是爱岗敬业、无私奉献、团结协作、遵章守纪、精益求精、勇于创新。随着我国步入社会主义市场经济，特别是加入世界贸易组织后，为建立健康有序的市场竞争环境，职业道德的内容也在不断丰富，增加了不少内容，如保守商业机密、保护知识产权、不损害本企业利益、避免不正当竞争等。职业道德的特点主要表现在以下几方面：

(1) 职业道德具有鲜明的行业特性。职业道德不是指一般概念的社会公德，而是指带有行业特性的道德。每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务，由于各种职业的职业责任和职业义务不同，从而形成了具有各自特点的职业道德的具体规范。

(2) 职业道德具有发展的历史继承性。职业道德由于历史的继承缘故,形成了它的连续性。时代在前进,历史在延续,今天形成的职业道德也随着社会主义现代化建设的步伐,必将不断地得到充实、提高,达到更高的境界。

(3) 职业道德表达形式也多种多样。由于各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此其表达形式也多种多样,往往采取诸如制度、守则、须知、保证、条例等多种形式。

(4) 职业道德与企业各项规章制度之间的一致性和互补性。一方面,企业是靠人经营的,人是经营的主体,而驱动人们行为的内在根源在于职业道德所规范的、人们共同追求的价值、信念和思维方式,所以职业道德的原则和企业为保障其发展所规定的一系列规章制度的精神实质是一致的。另一方面,遵守职业道德主要靠人们的自觉性,而遵守规章制度则有一定的强制性。因此,从业人员的道德自觉性越高,越能遵守规章制度,而这种良好的法制观念和纪律性又有助于提高从业人员的道德修养。可见,职业道德与企业的规章制度之间,又有相辅相成、相得益彰的互补性。

4. 职业道德的衡量

人们对职业道德的评价和衡量,主要是通过个人信念、传统习惯和社会舆论等方式来进行的。

(1) 信念存在于人们的内心世界,是一种被人们普遍接受的道德准则和真诚信仰,也就是人们常说的良知。信念是一种长期教育、培养的结果。在职业生活中,职业道德教育表现为一个先内化、再外化的过程。它首先是道德的“内化”,把学到的道德知识、规范用于陶冶自身情操。其次,它通过“外化”,使人们形成的职业道德信念转化为自觉的职业道德行为,并且通过从业人员的作为,去促进和影响自身工作环境乃至整个社会环境的改善。

(2) 传统习惯是一种人们在长期的社会生活中形成的,具有相对稳定性和广泛认同感的心理趋势。与信念相比,它是一种更为长期的、稳定的社会心理,是一种社会群体行为,积极的传统习惯有助于形成和保持全社会优良淳朴的民风与行业风气。

(3) 社会舆论主要是指社会公众的心理倾向和议论评价,以及报刊、广播、影视、文学艺术等宣传工具创造的社会舆论环境,它们共同对人们的意识和行为有着强大的社会影响力。信念是一种内在的规范方式,而社会舆论和传统习惯则是一种来自外部的约束力。

二、饭店职业道德

饭店职业道德是饭店企业及其从业人员在经营、服务活动中约定俗成的行为规范和准则的总和。

1. 饭店职业道德的特点

与其他行业相比较,饭店职业具有以下显著特点:

(1) 国际性。饭店业属于外向型行业,从其出售的产品、面向的市场,以及接待的主要消费客源和旅游消费方式来划分,具有明显的国际化特征。而且,随着改革开放的不断深入和中国加入世贸组织,饭店业的国际化,中外合资、外商独资饭店的增多,外籍员工也参与了饭店的经营管理。

(2) 服务性。饭店业是与人打交道的行业,以出售餐饮、住宿、康乐等服务为主要业务。饭店从业人员从事的服务工作是一种面对面的双向交流过程,体现的是对客人从精神到物质的无微不至的关怀,无论是经营理念、管理方式,还是操作规程、服务标准,饭店企业及从业人员都应当充分体现服务精神,主动为客人提供帮助。

(3) 安全性。对于出门在外的客人来说,饭店是客人的“家外之家”。饭店作为客人的临时居所,除了为客人提供其所需要的服务外,还应做好安全保卫工作,确保客人住店期间的安全。

(4) 具体工作的差异性、多样性。饭店是一个服务综合体,根据其经营内容、服务岗位的不同,具体工作也存在一定的差异性、多样性。例如:客房部服务员和前厅部服务员所承担的工作、担负的责任就有共同之处,但因岗位不同又有所区分。

(5) 社会公益性。饭店业是以自己的服务产品直接面对客人的产业,同时也与该地区、社会以及其他国家和地区的社会有着千丝万缕的联系。饭店在其经营过程中,必须处理好这些关系,创造良好的发展环境,为社会公益作出应有的贡献。

2. 饭店职业道德建设的重要性

(1) 饭店职业道德建设是推动饭店物质文明建设的重要力量。中国旅游业已发展到了文化竞争、特色竞争、品牌竞争的阶段,特别是随着全球经济一体化,竞争无国界化的进一步加深,当前,不同的企业文化和职业道德建设正在成为中外企业进行争夺和抗衡的关键领域。加强企业职业道德建设可以促使饭店经营者和从业人员遵纪守法,在市场公平竞争中严格自律、专心致志地发展自己,同时处理好与相邻企业和竞争对手的关系,不去侵犯别人的权益。

(2) 职业道德建设是形成饭店良好形象的重要保证。饭店形象是品牌的一种体现。消费者对品牌的认可度、信任度、忠诚度都直接影响饭店企业的经营。饭店员工的职业道德素质优劣直接关系到饭店的形象好坏。所以,一个饭店是否重视职业道德建设,是否成功地引导、鼓励员工以良好的职业道德风貌诚招天下客,是否形成具有自己特色的企业文化氛围和领先于同行业的职业道德风尚,将决定其能否在竞争中取得独特优势。

(3) 职业道德建设是建立高素质员工队伍的基础。人们的职业生涯,是社会价值与自我价值同步实现的过程。在饭店的经营活动中,职业道德不仅表现为员工的自我完善,而且表现为职业道德群体意识的建立。特别是在市场经济的新形势下,饭店管理层应把员工真正作为企业的成员而不是单纯的雇员来对待,引导、激发员工的参与意识和自我价值的实现意识,提升“以人为本”的企业文化竞争力,创造理解人、尊重人、培育人、人尽其才的价值观和良好的文化氛围,全面提高员工素质,充分发挥员工的聪明才智和创造精神,从而创建一支有理想、有道德、有文化的高素质员工队伍,实现由单纯制度管理向制度管理与文化管理、道德管理相结合的转变,努力寻求企业目标与员工目标的一致性,建立双向沟通与信任,在员工中形成“我与饭店同舟共济,饭店与我共同发展”的共同价值取向,形成内求团结、外求发展的凝聚力和向心力,将企业精神、经营理念、职业道德、员工信念和各种规章制度,由企业家的追求变成全店上下的共同意志。

第二节 职业守则

饭店员工的职业守则主要有：热情友好、宾客至上；遵纪守法、诚实守信；文明礼貌、优质服务；以客为尊、一视同仁；团结协作、顾全大局；钻研业务、提高技能；安全操作、注重环保。

一、热情友好、宾客至上

出售良好服务产品的一项重要内容，是为宾客提供各种便利，让宾客从生理到心理全方位享受。这种服务已经成为衡量一个饭店经营管理和服务水平的重要标志。

热情友好是一种道德情感，它要求饭店员工在对客服务工作中投入积极的个人情感，对每一位客人心怀感激之情，主动热情、耐心周到地为客人提供优质服务，使客人从服务人员的一言一行、一举一动中深切感受到自己受到欢迎、重视、尊重，在内心享受饭店带给自己的轻松和愉悦。热情友好是树立良好的饭店形象、吸引回头客的条件之一，是培育“忠诚”顾客所必需的服务态度。

宾客至上是指在饭店接待与服务中，一切都要以客人为中心，一切为客人着想，一切服务均以客人满意为标准，这是每一位饭店从业人员应尽的职业责任和道德义务。

二、遵纪守法、诚实守信

遵纪守法、诚实守信是饭店业职业道德的一项重要规范，既是行政和法律规范的要求，又是道德规范的要求。两者的区别在于：作为行政和法律规范，遵纪守法、诚实守信是一种带有强制性的要求；作为道德规范，遵纪守法、诚实守信是一种自觉性的要求，而且是一种重要品德。从根本上讲，遵纪守法、诚实守信也是集体主义原则的一种体现。法律和职业道德共同构筑了两道职业秩序保护线：法律是维护社会秩序的底线，通过国家行政部门和执法部门的强制手段确保执行；职业道德是法律基本要求之外，企业或者行业内为保证正常的工作秩序，全体从业人员约定俗成、共同认可的公约，或者由管理部门或组织颁布的制度、法则和规定，按职责要求予以履行。

诚实守信是处理饭店业与消费者之间实际利益关系的行为准则。它要求每名饭店从业人员都必须认真维护客人的实际利益，做到真诚相待、办事公道、讲究信用、不弄虚作假、不欺骗或刁难客人。

1. 按质论价、收费合理

饭店业是高投入、高消费行业，客源和行业性质决定了其消费水平要高于社会平均水平。所以，同样的商品在饭店里的销售价格往往高于市场零售价格。这是因为饭店产品定价中包含了一部分看不见的价值，如环境空间的价值、服务人员附加劳动的价值等。

2. 诚实守信、知错必改

饭店要想真正赢得客人尤其是回头客，诚实守信地对待客人十分重要。我们在工作中

由于工作经验有限或粗心大意等原因,不可避免地会犯错误。当这些错误涉及客人的利益时,饭店和当事人除了立即纠正、采取补救措施外,还应当主动向客人表示歉意,争取客人的谅解。这样做反而会让客人觉得这位员工诚实、不虚伪,给客人留下好印象。客人最讨厌、最不能容忍的就是做错了事却不肯承认,反而找各种理由来推卸责任。只有知错必改,才能不断进步。

三、文明礼貌、优质服务

服务员的文明礼貌是指服务人员出于对客人的尊重和友好,在服务中注重礼仪、礼节,讲究仪表、举止、语言,执行服务操作规范。文明礼貌是服务人员主动、热情、周到服务的外在表现,是客人在精神上能感受到的服务形式。文明礼貌要求服务人员做到:举止大方、站立服务;表情真切,微笑服务;说话和气,敬语服务;态度和蔼,真诚服务。

四、以客为尊、一视同仁

1. 顾客是上帝

新世纪的服务是以客人需求为中心的服务,因此,需要我们去创造一种全新的服务模式,这就是规范化服务与个性化服务相结合的模式。我们的服务工作不仅要到位,还要针对客人的需求,不断深化、细化,创造出更多的服务项目和内容,以适应多样化、个性化的客人需求。

2. 来者都是客

树立“顾客是上帝”的观念,首先要解决对不同身份、地位的客人一视同仁的问题,同时这也是关系到职业道德的根本问题之一。在工作中,我们应绝对避免以貌取人、以关系或权力定亲疏等现象的出现。

五、团结协作、顾全大局

饭店对客服务工作是一个有机的整体,并非某个部门或某一个人做好就能完成的。因此,同事之间、部门之间、上下级之间要相互理解、相互支持、团结协作。

1. 团结友爱、互相尊重

作为一名饭店员工,应当为人正直,谦虚谨慎,戒骄戒躁,严于律己,宽以待人;要互相尊重,善于倾听别人的意见,取人之长补己之短;要重事业、淡名利,做到不利于团结的话不说,不利于团结的事不做,共同创造一个良好的工作环境。

2. 密切配合、互相支持

(1) 理顺管理体系,健全机制。避免或减少职能交叉,严格贯彻执行垂直领导、逐级负责的经营管理责任制,做到职责明确,各司其职,分工不分家。

(2) 坚持规范化和制度化管理。注意加强岗位之间、工种之间、部门之间的横向联系和沟通,建立正式沟通渠道,互通情报,交流经验,快速反应,协调合作。

(3) 树立全局意识、合作意识、换位意识。建立和完善一心为客人、全店为一线的“一条龙”服务链,共同创造一个优良的服务待客环境。

3. 发扬风格、互相关心

饭店业是以提供劳务为主要手段的服务性行业,加之客人的流动性大、要求高,所以工作是比较辛苦和劳累的。这就特别需要员工之间宽宏大量,具有包容性,提倡把方便让给别人、把困难留给自己的风格;提倡换位思考,互相关心体谅,工作出了纰漏,要先行补救,再追查责任,而不是文过饰非、互相推托、互相指责,减少不必要的“内耗”。

六、钻研业务、提高技能

饭店管理者必须提倡刻苦钻研业务技术,鼓励发明创新;员工也应当树立积极进取的劳动态度,努力做到精益求精、一专多能,这对于提高职业技能和工作效率具有十分重要的作用。

1. 要有崇高的职业理想和坚强的道德意志

崇高的理想是人生的精神支柱,是人生奋斗的目标,也是人生前进的动力。实现职业理想的过程,就是从业者追求人生价值的过程。因此,在职业生活中,树立正确的职业理想,并付之以坚韧不拔的道德意志,是引导和帮助有志者走向成功的关键。

2. 具有强烈的职业责任感

职业责任感是饭店员工在职业活动中,对社会、对饭店、对客人所承担的义务,是社会和企业赋予员工的责任,而职业责任感则是员工自觉把本职工作做好的主动意识。应该说,职业责任感是员工自觉地将自己的人生价值与本职工作完美结合的一种高尚境界。

3. 要有正确的途径和方法

钻研业务、提高技能、争取成为事业的成功者是许多青年的理想。要想取得成功,需要做到热爱本职工作、用心专注、不怕吃苦、不断学习。

七、安全操作、注重环保

有资料证明,客房操作安全事故中有70%是由于服务员不遵守操作规程、粗心大意、工作不专心、精神不集中造成的,只有30%是因为设备原因所致。因此,提高安全意识、安全操作、防止事故发生,逐步成为饭店员工的职业守则之一。

做好环保工作,对于饭店乃至全人类的生存和发展,都有非常重要的意义。在环保意识高涨的今天,客房部员工在日常工作中为饭店节约“一滴水”、“一度电”、“一张纸”,都是注重环保的具体表现。