第一图书网, tushu007.com

<<加油员岗位培训教程>>

图书基本信息

书名：<<加油员岗位培训教程>>

13位ISBN编号：9787801646521

10位ISBN编号：7801646525

出版时间：2004-10

出版时间：中国石化

作者：王孚智

页数：337

字数：394000

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

第一图书网, tushu007.com

前言

《加油员岗位培训教程》现在正式出版了，这是一件有意义的事。

纵观进入21世纪头五年的发展，我们的加油站从经营的规模和油品的牌号及数、质量上，从装备和技术的先进性上，从顾客群体的多样性和服务要求更个性化上，从对WTO的入世承诺和市场竞争程度上，以及从成品油零售市场的从业人员的素质水平和企业对他们的要求上等各个方面，都正在或即将发生新的显著的变化。

这种变化必然反映到企业对人力资源的开发、培训和使用上。

加油员是成品油零售市场上的尖兵，是零售企业生存、发展的第一要素。

他们的业务素质，知识、技能以及在现场出现非常事件时的处置能力，是企业宝贵的财富，是企业管理水平和活力的表现，也是企业参与市场竞争的基础。

在国家实施加油站市场准入制度后，人的因素尤为重要。

本教程是为加油站已经在岗或准备上岗的各类从业人员的培训提高而开发的适应新世纪特点的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是《21世纪加油站丛书》之一，也是目前使用的第一本系统完善的加油员岗位培训教材。
本书结合加油站业务工作的特点和各岗位的知识、技能的需求，在内容上做了较大的创新和编选。
主要包括企业文化简介、油品基础知识、加油站设备与工艺、加油站业务流程、加油作业规范服务、加油站安全防范、加油站管理以及市场竞争和市场营销等。
每章设有复习题和参考答案，并给出培训大纲及教学参考等，规范和方便开展加油员培训工作。
　本书适用于各成品油零售企业对加油站操作员的岗位培训，也可作为职业技术学校的教学参考和员工岗位成才的自学读物。

<<加油员岗位培训教程>>

书籍目录

第一章　企业文化简介 第一节　企业概况与发展 第二节　企业文化简介 第三节　企业员工手册 第四节　加油员职业道德　一、加油站经营的特点　二、加油站员工的职业道德　第五节　加油站相关法律、法规、企业制度　一、国家有关法律、法规　二、上级主管企业的相关制度　三、加油站的管理规定或实施细则 复习题第二章　油品基础知识 第一节　汽油　一、汽油机的工作原理　二、车用汽油　三、车用汽油的牌号　四、车用汽油的选用　五、车用汽油使用注意事项　第二节　柴油　一、柴油机的工作原理　二、车用柴油的性能（质量）要求　三、车用柴油的牌号　四、车用柴油的选用　五、车用柴油储存使用注意事项　第三节　煤油　一、煤油的性能要求　二、煤油使用、销售安全注意事项　第四节 内燃机油　一、内燃机油的作用　二、内燃机油的分类　三、汽油机油　四、柴油机油　五、通用内燃机油　六、内燃机油的选用　七、内燃机油使用、推荐选用注意事项　第五节　其他润滑油　一、车辆齿轮油　二、汽车制动液（刹车油）　三、液力传动油　第六节　汽车防冻液　第七节　汽车用润滑脂　一、润滑脂的性能特点　二、汽车用润滑脂的品种和选择　三、汽车用润滑脂使用注意事项 复习题第三章　加油站设备与工艺基础 第一节　加油机　一、加油机分类　二、机械加油机　三、电脑税控加油机　四、潜油泵加油机 第二节　油罐与管道系统　一、油罐　二、管道系统 第三节 密闭式卸油油气回收系统　一、敞口式卸油　二、加油站密闭卸油系统　三、油罐车卸油密闭油气回收系统　四、加油站卸油加油油气回收系统　……第四章　加油站业务流程第五章　加油作业规范服务第六章　加油站安全防范第七章　加油站管理第八章　市场竞争和市场营销附录参考文献后记

章节摘录

三、操作程序规范化　　程序就是顺序。
操作程序就是操作顺序，就是加油员在加油作业中先干什么，后干什么的先后次序。
同上一条一样，加油站制定（或上级颁布）的加油操作规程在规定操作要领、环节步骤的同时，也就规定了操作程序。
中国石油、中国石化两大集团公司“服务统一模式”的要求规定：操作程序不得任意颠倒，可以同时完成。
加油员必须明白：这种程序上的规定，是总结了广大加油员实践中成功的经验和失败的教训，提炼而成的。
绝不能因个人的不习惯、不适应，甚至不方便而不去遵照执行。
加油员在训练时必须按操作程序进行，养成按规定程序加油操作的职业习惯，彻底摒弃投机取巧、偷工减序的偷懒、耍滑的所谓“小聪明”想法，树立干工作一丝不苟、按部就班、严格执行操作规程的敬业精神。
四、服务语言规范化　　加油员文明服务规范用语和服务忌语在本章第二节已做详细讲述。
规范化的要求就是各加油站依据上级公司管理规范的规定，尊重当地的风俗民情，确定本站加油员文明服务规范用语和服务忌语的模式；确定特殊情况时语言处理的模式；确定针对不同消费群体的不同常用文明用语。
既要体现文明、亲切、礼貌的原则，又能人乡随俗，因人而宜，不至于千篇一律，显得呆板、生硬，而失去亲切感。
规范化的另一个要求是加油员必须加强日常训练，同时加油站须完善管理，强化监督，兑现奖罚，从制度、管理上推行服务语言规范化，并持之以恒。
……

编辑推荐

其它版本请见：《21世纪加油站丛书：加油员岗位培训教程（第2版）》

第一图书网, tushu007.com

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