

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115259974

10位ISBN编号：7115259976

出版时间：2011-8

出版时间：人民邮电

作者：李雯

页数：231

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>

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为原则，全面介绍了酒店客房部的各种工作事项，对酒店客房服务中的重点问题进行了详细说明。

全书内容主要包括酒店客房部岗位与规范制度设计、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共

本书适用于酒店管理人员，尤其是客房部管理人员参考、使用，也可以作为酒店客房部一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理专业的教材教辅。

书籍目录

- 第一章 客房部岗位与规范制度设计
 - 第一节 客房部服务事项与岗位设置
 - 一、客房部服务事项
 - 二、客房部岗位设置
 - 第二节 客房部岗位职责描述
 - 一、客务总监岗位职责
 - 二、客房部经理岗位职责
 - 三、客房部经理助理岗位职责
 - 第三节 客房部岗位考核量表
 - 一、客务总监绩效考核量表
 - 二、客房部经理绩效考核量表
 - 三、客房部经理助理绩效考核量表
 - 第四节 客房部服务标准与服务规范
 - 一、客房服务工作质量标准
 - 二、客房环境管理工作标准
 - 第五节 客房部精细化管理制度设计
 - 一、客房部新员工管理制度
 - 二、客房部员工工作制度
 - 三、客房部员工考勤制度
 - 四、客房部安全管理办法
 - 五、客房部工作例会管理制度
 - 六、客房部服务质量管理制度
 - 七、客房部人事管理管理制度
- 第二章 客房服务中心精细化管理
 - 第一节 客房服务中心工作任务与岗位设置
 - 一、客房服务中心工作任务
 - 二、客房服务中心岗位设置
 - 第二节 客房服务中心岗位职责描述
 - 一、客房服务中心主管岗位职责
 - 二、日常用品管理员岗位职责
 - 三、安全检查员岗位职责
 - 第三节 客房服务中心岗位绩效考核量表
 - 一、客房服务中心主管绩效考核量表
 - 二、日常用品管理员绩效考核量表
 - 三、安全检查员绩效考核量表
 - 第四节 客房服务中心工作程序与关键问题
 - 一、物资发放程序与关键问题
 - 二、物资盘点程序与关键问题
 - 三、客房钥匙管理程序与关键问题
 - 四、意外火情处理程序与关键问题
 - 五、意外跑水处理程序与关键问题
 - 第五节 客房服务中心服务标准与服务规范
 - 一、物资领取与发放规范
 - 二、客房钥匙管理规范
 - 三、客房设备管理规范

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

- 四、客房防盗管理规范
- 五、客房防火安全工作规范
- 六、客房安全检查工作规范

第六节 客房服务中心服务常用文书与表单

- 一、客用品月度计划报表
- 二、客房用品配备一览表
- 三、客房日用品领用单
- 四、物资盘点报告表
- 五、万能钥匙交接表
- 六、客房设备报修单
- 七、客房设备档案表
- 八、客房设备档案卡
- 九、设备维修记录表
- 十、客房安全检查表
- 十一、来访人员登记表
- 十二、客人遗留物品登记表
- 十三、客用品日耗统计表
- 十四、特殊客用品领用、借用记录表
- 十五、客人借用物品记录表

第七节 客房服务中心服务质量提升方案

- 一、客房用品的管理方案
- 二、客人遗留物品的处理方案
- 三、客房成本费用的控制方案
- 四、客人特殊事件的处理方案
- 五、客房工作钥匙的管理方案

第三章 楼层服务精细化管理

第一节 楼层服务工作任务与岗位设置

- 一、楼层服务工作任务
- 二、楼层服务岗位设置

第二节 楼层服务岗位职责描述

- 一、楼层主管岗位职责
- 二、楼层领班岗位职责
- 三、客房服务员岗位职责

第三节 楼层服务岗位考核量表

- 一、楼层主管绩效考核量表
- 二、楼层领班绩效考核量表
- 三、客房服务员绩效考核量表

第四节 楼层服务工作程序与关键问题

- 一、工作车整理程序与关键问题
- 二、做床程序与关键问题
- 三、开夜床程序与关键问题
- 四、加床服务程序与关键问题
- 五、电梯迎接服务程序与关键问题
- 六、迎客入房服务程序与关键问题
- 七、送毛巾欢迎茶程序与关键问题
- 八、送别客人服务程序与关键问题
- 九、进入客房工作程序与关键问题

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

- 十、客房日常清洁程序与关键问题
- 十一、客用杯子清洁程序与关键问题
- 十二、客房电话清洁程序与关键问题
- 十三、客房冰箱清洁程序与关键问题
- 十四、房门清洁保养程序与关键问题
- 十五、空调清洁保养程序与关键问题
- 十六、清洁工具消毒程序与关键问题
- 十七、客房卫生间清洁程序与关键问题
- 十八、玻璃及镜子清洁程序与关键问题
- 十九、木制家具清洁保养程序与关键问题
- 二十、为客提供擦鞋服务程序与关键问题
- 二十一、客房酒水饮料补充程序与关键问题
- 第五节 楼层服务标准与服务规范
 - 一、VIP迎宾服务规范
 - 二、客房卫生服务规范
 - 三、卫生间检查工作标准
 - 四、客人换房服务规范
 - 五、客房用品配备工作标准
 - 六、客房设备用品配备摆放规范
 - 七、客房设备用品检查工作标准
- 第六节 楼层服务常用文书与表单
 - 一、做房记录表
 - 二、布草使用环保卡
 - 三、床单被罩免洗卡
 - 四、清洁用品申领表
 - 五、房间清扫记录表
 - 六、房态检查报表
 - 七、房态更改记录表
 - 八、楼层主管报表
 - 九、楼层服务白班日志
 - 十、楼层服务夜班日志
 - 十一、楼层服务交接班记录
 - 十二、客房酒水饮料申领单
 - 十三、客房楼层领班查房表
 - 十四、楼层客人流量统计表
 - 十五、楼层物品盘存表
 - 十六、楼层领料单
 - 十七、楼层每日消耗用品汇总表
 - 十八、楼层客用品月消耗对比表
 - 十九、客人遗留物品记录表
 - 二十、住店客人意见征询表
 - 二十一、楼层访客登记表
 - 二十二、客房清扫派工单
- 第七节 楼层服务质量提升方案
 - 一、客人投诉的处理方案
 - 二、客人异常行为的处理方案
 - 三、客人要求开门的处理方案

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

- 四、客房清洁作业的控制方案
- 五、客房卫生检查的实施方案
- 第四章 公共区域服务精细化管理
 - 第一节 公共区域服务工作任务与岗位设置
 - 一、公共区域服务工作任务
 - 二、公共区域服务岗位设置
 - 第二节 公共区域岗位职责描述
 - 一、公共区域主管岗位职责
 - 二、保洁领班岗位职责
 - 三、保洁员岗位职责
 - 四、绿化领班岗位职责
 - 五、园艺工岗位职责
 - 第三节 公共区域岗位考核量表
 - 一、公共区域主管绩效考核量表
 - 二、保洁领班绩效考核量表
 - 三、保洁员绩效考核量表
 - 四、绿化领班绩效考核量表
 - 五、园艺工绩效考核量表
 - 第四节 公共区域工作程序与关键问题
 - 一、地毯干洗工作程序与关键问题
 - 二、地毯抽洗工作程序与关键问题
 - 三、地板起蜡工作程序与关键问题
 - 四、地板打蜡工作程序与关键问题
 - 五、烟灰桶清洁工作程序与关键问题
 - 六、电梯清洁保养工作程序与关键问题
 - 七、布艺沙发清洁工作程序与关键问题
 - 八、大理石清洁保养工作程序与关键问题
 - 九、吸尘器使用保养工作程序与关键问题
 - 十、公区卫生间服务工作程序与关键问题
 - 十一、修剪草坪工作程序与关键问题
 - 十二、花卉植物养护工作程序与关键问题
 - 十三、观赏鱼日常养护工作程序与关键问题
 - 第五节 公共区域服务标准与服务规范
 - 一、公共区域卫生清洁标准
 - 二、清洁设备使用保养规范
 - 三、室内插花操作规范
 - 四、室内绿植养护操作规范
 - 五、室外花木养护操作规范
 - 六、室外盆景养护操作规范
 - 七、观赏鱼养护操作规范
 - 第六节 公共区域服务常用文书与表单
 - 一、地毯清洗记录表
 - 二、卫生清洁日报表
 - 三、保洁员交接班表
 - 四、鲜花消耗日报表
 - 五、清洁设备保养记录表
 - 六、公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

- 七、公共区域卫生检查记录表
- 八、公共洗手间检查记录表
- 第七节 公共区域服务质量提升方案
 - 一、公共区域保洁的控制方案
 - 二、公共区域污渍的清洁方案
 - 三、雨天卫生清洁的应急方案
- 第五章 洗衣房精细化管理
 - 第一节 洗衣房工作任务与岗位设置
 - 一、洗衣房工作任务
 - 二、洗衣房岗位设置
 - 第二节 洗衣房岗位职责描述
 - 一、洗衣房主管岗位职责
 - 二、洗衣房领班岗位职责
 - 三、客衣收发员岗位职责
 - 四、干洗工岗位职责
 - 五、水洗工岗位职责
 - 六、熨烫工岗位职责
 - 第三节 洗衣房岗位考核量表
 - 一、洗衣房主管绩效考核量表
 - 二、洗衣房领班绩效考核量表
 - 三、客衣收发员绩效考核量表
 - 四、干洗工绩效考核量表
 - 五、水洗工绩效考核量表
 - 六、熨烫工绩效考核量表
 - 第四节 洗衣房工作程序与关键问题
 - 一、客衣收取工作程序与关键问题
 - 二、客衣检查工作程序与关键问题
 - 三、客衣打号工作程序与关键问题
 - 四、客衣去污工作程序与关键问题
 - 五、客衣水洗工作程序与关键问题
 - 六、客衣干洗工作程序与关键问题
 - 七、衬衫熨烫工作程序与关键问题
 - 八、衬衫折叠工作程序与关键问题
 - 九、西服上衣熨烫工作程序与关键问题
 - 十、西服裤子熨烫工作程序与关键问题
 - 十一、T恤衫熨烫工作程序与关键问题
 - 十二、客衣送回工作程序与关键问题
 - 第五节 洗衣房服务标准与服务规范
 - 一、洗衣房员工工作规范
 - 二、客衣洗涤质量标准
 - 三、客衣熨烫质量标准
 - 四、客衣包装工作规范
 - 第六节 洗衣房常用文书与表单
 - 一、客衣洗衣单
 - 二、客衣登记表
 - 三、客衣送回确认单
 - 四、客衣洗衣收费日报表

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

五、洗衣房营业月报表

第七节 洗衣房服务质量提升方案

- 一、转房客衣的处理方案
- 二、客衣纠纷预防与处理方案
- 三、特殊客衣的服务方案

第六章 布草房精细化管理

第一节 布草房工作任务与岗位设置

- 一、布草房工作任务
- 二、布草房岗位设置

第二节 布草房岗位职责描述

- 一、布草房主管岗位职责
- 二、布草房领班岗位职责
- 三、布草房收发员岗位职责
- 四、洗涤工岗位职责
- 五、烘干熨烫工岗位职责
- 六、缝纫工岗位职责

第三节 布草房岗位考核量表

- 一、布草房主管绩效考核量表
- 二、布草房领班绩效考核量表
- 三、布草收发员绩效考核量表
- 四、洗涤工绩效考核量表
- 五、烘干熨烫工绩效考核量表
- 六、缝纫工绩效考核量表

第四节 布草房工作程序与关键问题

- 一、客房布草收取程序与关键问题
- 二、布草调换工作程序与关键问题
- 三、布草洗涤工作程序与关键问题
- 四、厨衣洗涤工作程序与关键问题
- 五、床单烫平工作程序与关键问题
- 六、口布烫平工作程序与关键问题
- 七、毛巾烘干工作程序与关键问题
- 八、布草折叠工作程序与关键问题
- 九、布草报损工作程序与关键问题

第五节 布草房服务标准与服务规范

- 一、布草房管理规范
- 二、布草收发管理规范
- 三、布草报损管理标准
- 四、缝纫工日常工作规范
- 五、巾类布草折叠包装工作规范

第六节 布草房服务常用文书与表单

- 一、布草洗涤收取单
- 二、工服洗涤收取单
- 三、工服洗涤登记表
- 四、布草洗涤记录单
- 五、特殊布草记录表
- 六、布草报损记录表
- 七、客房布草月盘点表

八、餐厅布草月盘点表

第七节 布草房服务质量提升方案

- 一、布草服务的控制方案
- 二、布草二次污染的防范方案
- 三、布草报损处理的实施方案

编辑推荐

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列第2版的编写延续了第1版编写的总体原则，即分部门、精细化。

规范化、实用化，而在具体的编写结构上较第1版更加清晰和模块化。

在总体原则的指导下，第2版针对酒店各个职能部门的服务事项，从工作任务出发，明确了各部门各类事项的主要任务，并根据工作任务设计岗位名称和岗位数量，进行了岗位描述，给出了各岗位的绩效考核量表，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对服务中的重点问题进行了详细说明，较第1版更加细化和层次化，更加切合酒店从业人员开展工作的需要。

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>