

<<旅游饭店安全管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店安全管理实务>>

13位ISBN编号：9787503242205

10位ISBN编号：7503242205

出版时间：2012-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：中华人民共和国国家旅游局

页数：223

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>

<<旅游饭店安全管理实务>>

内容概要

本丛书是一套具有系统性、知识性、操作性和时代性的旅游安全培训教材与知识读本，它涵盖了旅游行业安全管理、旅行社安全管理、旅游饭店安全管理、旅游景区安全管理、旅游者安全管理等业务内容和旅游安全的基础理论知识。

丛书系统地总结了我国旅游安全管理的实务经验、操作方法和知识内容，形成了结构完整的旅游安全知识培训体系，能较好的适用于我国旅游企业、旅游行政管理部门和旅游院校的旅游安全培训与教学。

《旅游饭店安全管理实务》总结了饭店业较具代表性的安全操作与实务管理经验，并结合饭店实践应用和教学培训的需要进行选材。

本书对饭店安全管理的观念与方法、安全组织建设、安全预防与分级管理等进行了介绍，并重点从业务导向和问题导向出发，阐述了饭店部门安全管理业务和饭店突发事件的管理预案，同时介绍了饭店典型的安全纠纷及法律解决方式。

本书可作为饭店安全管理的实务培训教材，也可作为旅游院校相关专业的教材和参考用书。

<<旅游饭店安全管理实务>>

书籍目录

- 第一章 饭店安全管理概述
 - 第一节 饭店安全管理的任务目标
 - 第二节 饭店安全管理的常见误区
 - 第三节 饭店安全问题的发生特点和成因
 - 第四节 饭店安全管理的主要观念
 - 第五节 饭店安全管理的常用方法
 - 第六节 饭店安全管理的保险保障
- 第二章 饭店安全管理的组织建设
 - 第一节 饭店安全管理网络和组织机构
 - 第二节 饭店各级管理人员的安全职责
 - 第三节 饭店安全教育与文化建设
- 第三章 饭店安全事故的预防与分级管理
 - 第一节 饭店安全事故的预防管理
 - 第二节 饭店安全事故的分级管理
- 第四章 饭店部门的安全管理
 - 第一节 饭店前厅的安全问题与管理
 - 第二节 饭店餐饮的安全问题与管理
 - 第三节 饭店客房的安全问题与管理
 - 第四节 饭店康乐的安全问题与管理
 - 第五节 饭店工程的安全问题与管理
 - 第六节 饭店保安部工作指南
- 第五章 饭店安全突发事件与处置预案
 - 第一节 饭店突发事件的主要类型
 - 第二节 饭店突发安全事故的处置预案
 - 第三节 饭店公共卫生事件的处置预案
 - 第四节 饭店刑事治安案件的处置预案
 - 第五节 饭店自然灾害事故的应急处置预案
- 第六章 饭店安全纠纷的法律解决
 - 第一节 饭店安全管理的主要法律法规基础
 - 第二节 饭店安全类法律纠纷的解决
- 参考文献
- 后记

<<旅游饭店安全管理实务>>

章节摘录

版权页：插图：2.致伤类一般事故的处置（1）由保安部经理出任事故现场的总指挥，由事发部门经理协助处置事故。

- （2）大堂副理负责处理对客的安抚工作。
- （3）针对事故状态采取应急管理措施，避免伤害的继续扩大。
- （4）必要时设置警戒线，控制人群流动。
- （5）立即对受伤人员实施紧急救助，事故现场有严重受伤人员则应立即联系医疗急救单位。
- （6）在前厅、保安、医疗等部门的协作下将受伤人员运送至医疗急救单位救助和鉴定。
- （7）PA、工程等部门负责事故现场的清扫、整理工作，恢复事故现场的设施状态。
- （8）事发部门恢复营业服务状态，通过委婉的方式回答其他顾客的疑问，消除顾客疑虑。
- （9）由大堂副理负责事故的善后工作，必要时由大堂副理、事发部经理和保安部经理联合协商善后方案。
- （10）事发时应立即上报至饭店总经理，事发后形成完整的事故报告上报至饭店总经理。
- （11）事发部门和保安部应分析事故原因，并提出和落实整改措施，确保同类问题不再发生。
- （12）针对同类事故的预防和管理措施形成制度，进入饭店的制度管理体系。

<<旅游饭店安全管理实务>>

编辑推荐

《旅游饭店安全管理实务》是旅游安全管理培训系列丛书之一。

<<旅游饭店安全管理实务>>

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>