

<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115197313

10位ISBN编号：7115197318

出版时间：2009-3

出版时间：人民邮电

作者：袁照烈

页数：179

字数：120000

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>

前言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则，细化了酒店保安部的各工作事项。本书内容包括酒店保安部岗位设置与岗位职责、保安部办公室精细化管理、前厅保安组精细化管理、客房保安组精细化管理、餐厅保安组精细化管理、康乐保安组精细化管理、消防组精细化管理、外保组精细化管理八个方面。

本书适合酒店管理人员、酒店保安人员、高校酒店管理专业师生参考和使用，也可作为酒店保安人员的培训教材。

<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

书籍目录

第一章 岗位设置与岗位职责	第一节 保安部服务事项与岗位设置	一、保安部服务事项
二、保安部岗位设置	第二节 保安部目标分解与岗位职责	一、保安部目标分解与绩效考核
二、保安部经理岗位职责与目标考核	三、保安部副经理岗位职责与目标考核	
四、内保主管岗位职责与目标考核	五、消防主管岗位职责与目标考核	六、外保主管岗位职责与目标考核
第三节 保安部精细化管理制度设计	一、酒店安全管理制度	二、保安工作管理制度
三、酒店用火管理制度	四、酒店防火管理细则	五、酒店安全检查管理制度
六、酒店消防安全管理制度	七、保安业务培训管理规定	八、保安装备使用管理制度
九、外来单位进店施工安全管理制度	第二章 保安部办公室精细化管理	
第一节 办公室岗位职责与绩效目标	一、办公文员岗位职责与目标考核	二、职工通道保安员岗位职责与目标考核
第二节 办公室工作程序与关键问题	一、对讲机收发程序与关键问题	二、接受客人报案程序与关键问题
三、酒店备用钥匙领还程序与关键问题	四、职工通道保安员查包程序与关键问题	五、职工通道保安员查证程序与关键问题
六、处理店内一般安全事故的工作程序与关键问题	第三节 办公室服务标准与服务规范	一、紧急疏散处理规范
二、特别保安工作标准	三、突发事件处理规范	四、保安员对客服务标准
五、保安员警械使用规范	六、保安员对讲机使用规范	七、保安员宿舍内务管理规范
八、保安员值班用品管理规范	九、职工通道保安员工作标准	第四节 办公室服务常用文书与表单
一、保安部值班日志	二、客人投诉记录表	三、案件发破登记表
四、发案情况月报表	五、物品出店登记表	六、安全检查记录表
七、保安部交接记录表	八、值勤保安员安排表	九、保安部工作检查表
十、保安员出勤月报表	十一、安全隐患整改通知单	十二、酒店备用钥匙领用单
十三、酒店钥匙遗失登记表	十四、酒店钥匙领还登记表	十五、酒店门锁钥匙增配单
十六、夜间员工通道检查表	十七、外来施工单位登记表	十八、员工出入酒店登记表
第三章 前厅保安组精细化管理	第一节 前厅保安组岗位职责与绩效目标	一、前厅保安领班岗位职责与目标考核
二、前厅保安员岗位职责与目标考核	第二节 前厅保安组工作程序与关键问题	一、回答客人询问的工作程序与关键问题
二、代叫出租车服务的工作程序与关键问题	第三节 前厅保安组服务标准与服务规范	一、前厅保安员值班服务标准
二、前厅保安员迎接乘车客人服务标准	第四节 前厅保安组服务常用文书与表单	一、来访客人登记表
二、前厅保安员值勤记录表	第五节 前厅保安工作质量提升技巧与方案	一、前厅保安员工作技巧
二、精神病患者、醉酒者等闹事事件的处理方案	第四章 客房保安组精细化管理	
第一节 客房保安组岗位职责与绩效目标	一、客房保安领班岗位职责与目标考核	二、客房保安员岗位职责与目标考核
第二节 客房保安组工作程序与关键问题	一、可疑人员盘查程序与关键问题	二、客房房门未关处理程序与关键问题
三、受理客人报失程序与关键问题	四、违法客人处理程序与关键问题	五、过道行李物品报查程序与关键问题
六、客房内死亡事故处理程序与关键问题	第三节 客房保安组服务标准与服务规范	一、客房保安员巡逻工作标准
二、客房楼层安全保卫工作标准	第四节 客房保安组服务常用文书与表单	一、夜查客房楼层记录表
二、客人财物被窃登记表	三、贵重物品上交登记表	四、客房楼层安全检查表
五、客人丢失物品访问记录表	六、贵重遗失物品认领登记表	第五节 客房保安工作质量提升技巧与方案
一、客房内死亡事件处理方案	二、客房内丢失财物处理方案	第五章 餐厅保安组精细化管理
第一节 餐厅保安组岗位职责与绩效目标	一、餐厅保安领班岗位职责与目标考核	二、餐厅保安员岗位职责与目标考核
第二节 餐厅保安组工作程序与关键问题	一、醉酒客人的处理程序与关键问题	二、客人遗留物品的处理程序与关键问题
第三节 餐厅保安组服务标准与服务规范	一、餐厅保安员工作标准	二、餐厅安全管理工作标准
第四节 餐厅保安组服务常用文书与表单	一、餐厅安全检查表	二、餐厅安全隐患记录表
三、餐厅客人遗留物品登记表	第五节 餐厅保安工作质量提升技巧与方案	一、餐厅保安员工作技巧
二、食物中毒事件处理方案	第六章 康乐保	

<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

安组精细化管理 第一节 康乐保安组岗位职责与绩效目标 一、康乐保安领班岗位职责与目标考核 二、康乐保安员岗位职责与目标考核 第二节 康乐保安组工作程序与关键问题 一、客人纠纷的处理程序与关键问题 二、客人意外受伤的处理程序与关键问题 三、客人损坏康乐设施的处理程序与关键问题 第三节 康乐保安组服务标准与服务规范 一、康乐保安员工作规范 二、歌舞厅保安员工作规范 三、桑拿房保安员工作规范 第四节 康乐保安组服务常用文书与表单 一、康乐场所安全巡查记录表 二、康乐部库房安全检查登记表 第五节 康乐保安工作质量提升技巧与方案 一、康乐场所打架斗殴事件的处理方案 二、KTV包房治安事件的处理方案 第七章 消防组精细化管理 第一节 消防组岗位职责与绩效目标 一、消防员岗位职责与目标考核 二、监控员岗位职责与目标考核 第二节 消防组工作程序与关键问题 一、火警处理程序与关键问题 二、监控员工作程序与关键问题 三、火灾事故的调查程序与关键问题 四、接到消防报警系统报警的工作程序与关键问题 第三节 消防组服务标准与服务规范 一、消防员工作标准 二、监控员工作标准 三、消防设备维护保养工作标准 四、施工现场安全检查工作规范 五、客房楼层消防安全巡查工作标准 六、酒店餐饮部消防安全检查工作标准 第四节 消防组服务常用文书与表单 一、动火审批单 二、安全隐患汇报表 三、消防工作月报表 四、灭火器材配置表 五、火灾发生记录表 六、监控室值班记录表 七、防火安全检查记录表 八、消防设备检修记录表 九、消防系统报警记录表 十、消防检查整改通知书 十一、施工现场动火检查表 十二、消防水泵测试记录表 十三、安全指示灯检查记录表 十四、重点部位防火安全检查表 十五、消防监控系统运行登记表 十六、消防自动喷水设备检查表 十七、班后消防安全检查情况表 第五节 消防工作质量提升技巧与方案 一、消防安全培训方案 二、火灾事故处理方案 第八章 外保组精细化管理 第一节 外保组岗位职责与绩效目标 一、巡逻队长岗位职责与目标考核 二、巡逻员岗位职责与目标考核 三、停车场保安员岗位职责与目标考核 第二节 外保组工作程序与关键问题 一、巡逻工作程序与关键问题 二、一般车辆纠纷的调解程序与关键问题 三、店内一般交通事故的处理程序与关键问题 第三节 外保组服务标准与服务规范 一、巡逻员工作标准 二、停车场保安员工作标准 第四节 外保组服务常用文书与表单 一、巡逻检查签到表 二、客人停车登记表 三、车辆事故记录表 四、车辆出入酒店记录表 五、夜间安全巡查记录表 六、夜间员工通道巡查表 七、店内过夜车辆停车检查记录表 第五节 外保工作质量提升技巧与方案 一、酒店巡逻工作方案 二、停车场事故处理方案

章节摘录

(2) 客房保安员在客房保安领班的领导和指挥下对失窃现场进行取证, 并展开调查。主要工作内容包括以下五项。

查看现场是否遭到破坏, 如现场完好, 立即进行拍照。

认真听取失主对现场情况的陈述, 查看失主物品被翻动的情况, 注意发现有无犯罪分子遗留或抛弃的物品, 以及可能留下指纹的纸张、杯子、皮夹等。

如有, 要带好手套或用干净的软纸小心提取, 然后放入干净的塑料袋或纸盒内以备技术鉴定用。如需提取客人物品做鉴定, 必须征得客人同意。

要详细记录以下内容。

A. 失主的姓名、年龄、性别、国籍、职务、来访目的、来离店日期和具体时间、去向等。

B. 丢失财物的大概时间。

C. 最后见到财物的时间。

D. 丢失财物的大概地点和位置。

E. 丢失物品的名称、种类、型号、数量、特征、新旧程度、特殊标记、有无上保险等; 丢失现金的数量等。

F. 财物丢失前是否有人来过房间, 如亲朋探望、打扫房间、工程维修、洗送衣物等情况。

G. 失主有无具体的怀疑对象及怀疑根据等。

H. 失主有何要求, 例如开具丢失证明、要求酒店赔偿等。

再次对现场进行仔细检查。

保安员应对客房的床上床下、衣柜里外、床头柜、酒柜、电视柜里外、沙发、窗帘、浴室、浴室顶棚、冰箱等处进行检查。

委婉地征得客人同意后对其行李进行检查。

楼道里的服务车和有关部位也要检查。

通过检查, 没有发现客人丢失的物品后, 保安部应协同客房部门领导一起进行深入调查。

A. 与案件涉及人员进行谈话, 调查了解案发时的情况, 包括接触现场的所有人员, 谁先进入、谁先离开等情况; 接触现场的时间、工作程序、所处的位置、现场状态的回忆等情况。

B. 与物品丢失时的当班服务员逐一谈话, 如已下班, 立即将其从家中找回; 涉及两人以上的, 要分别谈话并注意保密, 以防串供。

c. 通过调查排出的重点嫌疑人员, 要尽快取证, 做到情节清楚, 准确无误。

D. 调查处理时, 要摆事实、讲道理、重证据、严格注意政策。

E. 根据情况提出处理意见, 并请领导批准。

<<酒店保安部精细化管理与服务规范>>

编辑推荐

《酒店保安部精细化管理与服务规范》适合酒店管理人员、酒店保安人员、高校酒店管理专业师生参考和使用，也可作为酒店保安人员的培训教材。

职责与目标 明确岗位职责，找出绩效目标 程序与关键 给出工作程序，指出关键问题
标准与规范 制定执行标准，细化操作规范 文书与表单 制作工具表单，列出文书示范 技巧
与方案 提升操作技巧，提供解决方案

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>