第一图书网, tushu007.com

<<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：9787115204486

10位ISBN编号：7115204489

出版时间：2009-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：李雯

页数：190

字数：110000

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

“ 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。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为原则，细化了酒店客房部五大工作事项。

全书内容包括酒店客房部岗位设置与岗位职责、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共区域服务精细化管理、洗衣房服务精细化管理、布草房服务精细化管理6个部分。

本书适用于酒店管理人员、酒店客房从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店客房从业人员培训的实务教材。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店客房部精细化管理与服务规范>>

书籍目录

第一章　客房部岗位与制度设计　　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　客房部目标分解与岗位职责　　一、客房部目标分解与绩效考核　　二、客务总监岗位职责与目标考核　　三、客房部经理岗位职责与目标考核　　四、客房部副经理岗位职责与目标考核　　第三节　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　第二章　客房服务中心精细化管理　　第一节　客房服务中心岗位职责与绩效考核　　一、客房服务中心主管岗位职责与目标考核　　二、日常用品管理员岗位职责与目标考核　　三、安全检查员岗位职责与目标考核　　第二节　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　　第三节　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　　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　　第四节　客房服务中心服务常用文书与表单　　一、日用品领用单　　二、物资盘点报告表　　三、万能钥匙交接表　　四、客房设备报修单　　五、客房安全检查表　　六、来访人员登记表　　七、客人遗留物品登记表　　第五节　客房服务中心服务质量提升技巧与方案　　一、客人遗留物品处理方案　　二、客房成本费用控制方案　第三章　楼层服务精细化管理　　第一节　楼层服务岗位职责与绩效考核　　一、楼层主管岗位职责与目标考核　　二、楼层领班岗位职责与目标考核　　三、客房服务员岗位职责与目标考核　　第二节　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　　……第四章　公共区域服务精细化管理　第五章　洗衣房精细化管理　第六章　布草房精细化管理

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

二、客房钥匙管理规范　　1．为妥善保管客房钥匙，按规定正确领取、使用、收回客房的钥匙，特制定本规范。

2．平时所有的钥匙必须锁在保险箱中。

3．客房服务员每天6：00领取楼层客房的万能钥匙和楼层工作间的钥匙，22：00送回，并在《客房钥匙交接表》上签字。

4．客房钥匙领用人领用钥匙时，必须详细填写领用时间、钥匙号码、领用数量和自己的姓名，签名后负责钥匙的使用与保管工作。

5．22：00以后不准随意领用楼层客房的万能钥匙和楼层服务间的钥匙。特殊情况需使用时，须经夜班楼层主管签字、批准。

6．服务员工作期间须做到钥匙不离身，不得乱丢、乱放客房及服务间的钥匙。

7．钥匙不可带离酒店范围或交与他人，如钥匙领用人因公离店，领用人须先将钥匙交还客房服务中心，返回酒店时再重新领取。

8．如发现钥匙损毁，应立即向客房服务中心报告并将损毁钥匙交回，之后领取备用钥匙，随后再申请重新配制一把备用钥匙。

9．客房钥匙丢失时，须马上报告主管、领班，并要在第一时间寻找；钥匙无法找到时，部门须立即对门锁做相应的处理，避免发生安全事故，并处理丢失钥匙的责任人。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《酒店客房部精细化管理与服务规范》适用于酒店管理人员、酒店客房从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店客房从业人员培训的实务教材。

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

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