

<<保安部部门经理实务手册>>

图书基本信息

书名：<<保安部部门经理实务手册>>

13位ISBN编号：9787563718047

10位ISBN编号：7563718044

出版时间：2009-3

出版时间：旅游教育出版社

作者：袁义

页数：160

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>

<<保安部部门经理实务手册>>

内容概要

我国奥运会的成功举办和旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高的要求。作为饭店产品中层管理人员的部门经理,其素质高低直接影响人们对中国饭店业的整体评价。因此,饭店积极开展部门经理岗前培训和在岗培训势在必行,而一套好的培训教材更是十分必要。

为适应新的饭店业培训的需要,我们邀请全国各知名旅游院校的老师 and 旅游行业经验丰富的管理者,一起编写了这套针对部门经理的培训用书。

全套教材共有9册,分别涉及餐饮部、营销部、客务部、保安部等9个主要部门,与同类出版物相比,此套书具有以下特色: 第一,实用性强。

全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,切实解决饭店部门经理在实际工作中遇到的难题难点,力争使读者从本套书中能直接得到解决问题的具体方法。

第二,针对性强。

此套教材的读者群是饭店各部门部门经理以及即将担任部门经理的人员。

提炼的问题也是部门经理在实际工作中遇到的或可能遇到的难点,剔除了服务人员层次和更高一级管理人员的内容,因而更具有针对性。

第三,体例新颖。

此套教材避免了与其他教材类似的传统体例,对于理论知识讲得很少,而是根据部门经理在实际工作中所遇到的真实难点提炼出若干个问题,从具体问题展开分析,旨在解决实际问题,而非笼统地传授理论知识。

值得一提的是,我们在要求作者提炼问题时,特别强调问题不能太“大”或过于宽泛,这样有利于更深入地探讨。

<<保安部部门经理实务手册>>

书籍目录

模块一 保安部的安全管理工作 一、如何做好饭店的安全管理? 二、如何做好VIP和重要活动的保安工作? 三、如何预防和处理员工的偷盗行为?模块二 饭店内部控制与管理 一、如何做好前厅安全管理? 二、如何做好客房安全管理? 三、如何做好餐饮安全管理? 四、如何做好财务安全管理? 五、如何做好娱乐安全管理? 六、如何做好要害部门和部位的安全管理? 七、如何做好工程、设备安全管理? 模块三 饭店常见事故、事件的预防与处理 一、如何预防饭店的事故? 二、客房常发生哪些案件,如何预防? 三、餐厅常发生哪些安全问题,如何预防? 四、如何处理客人报失事件? 五、客人物品被盗、被骗如何处理? 六、如何处理国内客人违法事件? 七、如何处理境外客人违法事件? 八、如何处理扰乱饭店经营秩序事件? 九、如何处理突发暴力事件? 十、如何处理食物中毒事故? 十一、如何处理停电事故? 十二、如何处理客人伤、病事件? 十三、如何处理重大安全事故? 十四、如何处理国内客人死亡事件? 十五、如何处理国外客人死亡事件? 十六、如何保护命案现场? 十七、如何做好防炸弹敲诈及防爆管理? 十八、如何处理好涉外案件? 十九、如何对案件和事故、事件现场进行保护? 模块四 饭店消防管理 一、饭店火灾原因及预防措施有哪些? 二、如何进行消防组织管理? 三、如何组织饭店义务消防队? 四、消防计划有哪些内容?如何制订? 五、如何做好前厅部的防火工作? 六、如何做好客房部的防火工作? 七、如何做好洗衣房的防火工作? 八、如何做好餐饮部的防火工作? 九、如何做好厨房的防火工作? 十、如何做好库房的防火工作? 十一、如何做好电气设备的防火工作? 十二、如何做好电、气焊的防火工作? 十三、如何做好锅炉房的防火工作? 十四、如何做好娱乐场所的防火工作? 十五、如何做好会议厅、礼堂、剧场的防火工作? 十六、发生火、灾时如何报警? 十七、发生火灾时消防委员会如何行动? 十八、发生火灾时义务消防队如何行动? 十九、发生火灾时保安部如何行动? 二十、发生火灾时前厅部如何行动? 二十一、发生火灾时客房部如何行动? 二十二、发生火灾时餐饮部如何行动? 二十三、发生火灾时工程部如何行动? 二十四、发生火灾时如何进行疏散? 模块五 饭店涉法问题 一、客人要求饭店进行财物赔偿怎么办? 二、客人车辆被盗或损坏要求赔偿怎么办? 三、客人要求饭店进行人身损害赔偿怎么办? 四、客人在饭店死亡要求饭店赔偿怎么办? 五、客人在饭店遭受人身损害赔偿金如何计算? 六、客人要求精神损害赔偿怎么办?附录

<<保安部部门经理实务手册>>

章节摘录

插图：模块一 保安部的安全管理工作参考方法四：依靠各部门通力合作，对饭店实行全方位安全管理饭店的部门比较多，比如，前厅部，一般负责客人的接待等工作；客房部，一般负责客房的清扫等工作；餐饮部，一般负责客人的用餐等方面的接待服务工作，所以，保安部的工作涉及的部门比较复杂。

因此，保安部应当依靠各部门的通力合作，对全饭店的各部门和岗位实行全方位的安全管理，只有这样才能有效地确保饭店的正常运转。

基本对策：步骤一：实行安全管理责任制。

实行安全管理责任制，是饭店搞好安全工作行之有效的措施之一。

要确保饭店的绝对安全，就应当按照“领导负责，分级管理，各负其责”的原则，做好饭店的安全管理工作。

按照“谁主管，谁负责”的原则，确定各部门的安全管理责任人。

由饭店的保安部代表饭店方，同饭店的各个部门签订安全责任书，以确保饭店各部门的安全工作。

具体的安全管理责任如下：1. 按照“谁主管，谁负责”的原则，饭店总经理兼任治安保卫委员会和消防委员会的主任，全面负责饭店的安全管理工作。

2. 前厅区域的治安、消防管理工作由前厅部经理负责。

3. 客房区域的治安、消防管理工作由客房部经理负责。

4. 洗衣房的设施、设备安全和消防管理工作由洗衣房主管负责。

5. 餐厅区域的治安、消防管理工作由餐饮部经理负责。

6. 厨房区域的安全和消防管理工作由厨师长负责。

7. 舞厅、桑拿、按摩等娱乐场所的治安、消防管理工作由康乐部经理负责。

8. 饭店内的各种设备、设施安全管理工作由工程部经理负责。

9. 消防监控室内的消防、报警系统和闭路电视监控室的安全监控系统由保安部经理负责。

10. 全体员工的安全消防培训和考核工作由保安部、人事培训部及所属部门经理共同负责。

<<保安部部门经理实务手册>>

编辑推荐

《保安部部门经理实务手册》为饭店部门经理实务手册系列丛书之一。

<<保安部部门经理实务手册>>

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>