

<<酒店保安员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店保安员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115298508

10位ISBN编号：7115298505

出版时间：2013-1

出版单位：人民邮电出版社

作者：袁照烈

页数：145

字数：40000

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>

<<酒店保安员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店保安员精细化操作手册(漫画图解版)》针对酒店保安员的服务准备、门卫服务、日常治安管理、巡逻检查、安全警卫和安全消防做了详细介绍，主要内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店保安员精细化操作手册(漫画图解版)》适合酒店保安部门管理人员、一线保安员尤其是新进员工以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店保安员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备3项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表步骤与规范
2. 整理仪容仪表考核评分标准

工作二：领取对讲机

1. 领取对讲机步骤与规范
2. 领取对讲机考核评分标准

工作三：交接班工作

1. 交接班工作步骤与规范
2. 交接班工作考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何规定着装
2. 如何规范服务礼仪
3. 如何划分保安员岗位职责

第二章 门卫服务7项工作

工作一：监督员工打卡

1. 监督员工打卡步骤与规范
2. 监督员工打卡考核评分标准

工作二：查验员工证件

1. 查验员工证件步骤与规范
2. 查验员工证件考核评分标准

工作三：检查员工包裹

1. 检查员工包裹步骤与规范
2. 检查员工包裹考核评分标准

工作四：引领来访人员

1. 引领来访人员步骤与规范
2. 引领来访人员考核评分标准

工作五：车辆管理

1. 车辆管理步骤与规范
2. 车辆管理考核评分标准

工作六：查验出入店物品

1. 查验出入店物品步骤与规范
2. 查验出入店物品考核评分标准

工作七：快递、邮件签收与发放

1. 快递、邮件签收与发放步骤与规范
2. 快递、邮件签收与发放考核评分标准

问题：门卫服务问题应对

1. 如何为客人开车门
2. 如何回答客人询问
3. 如何处理停车场事故
4. 如何处理酒店偷车事件
5. 如何控制酒店进出人员
6. 如何配合公安部门工作
7. 如何为客人提供叫出租车服务

第三章 日常治安管理8项工作

<<酒店保安员精细化操作手册>>

工作一：客人丢失保险柜钥匙开箱

1. 客人保险柜开箱步骤与规范
2. 客人保险柜开箱考核评分标准

工作二：配合公安机关检查

1. 配合公安机关检查步骤与规范
2. 配合公安机关检查考核评分标准

工作三：突发事件应急处理

1. 突发事件应急处理步骤与规范
2. 突发事件应急处理考核评分标准

工作四：客人行李监管

1. 客人行李监管步骤与规范
2. 客人行李监管考核评分标准

工作五：大堂秩序维护

1. 大堂秩序维护步骤与规范
2. 大堂秩序维护考核评分标准

工作六：楼层秩序维护

1. 楼层秩序维护步骤与规范
2. 楼层秩序维护考核评分标准

工作七：餐厅治安管理

1. 餐厅治安管理步骤与规范
2. 餐厅治安管理考核评分标准

工作八：公共娱乐场所治安管理

1. 公共娱乐场所治安管理步骤与规范
2. 公共娱乐场所治安管理考核评分标准

问题：日常治安管理问题应对

1. 如何辨别可疑人员
2. 如何防范诈骗事件
3. 如何防范投毒事件
4. 如何处理打架斗殴事件
5. 如何处理客人醉酒闹事
6. 如何处理客人伤病事件
7. 如何处理客人死亡事件
8. 如何应急处理停电事故

第四章 巡逻检查5项工作

工作一：巡逻指定区域

1. 巡逻指定区域步骤与规范
2. 巡逻指定区域考核评分标准

工作二：检查通道物品

1. 检查通道物品步骤与规范
2. 检查通道物品考核评分标准

工作三：制止违法行为

1. 制止违法行为步骤与规范
2. 制止违法行为考核评分标准

工作四：应对可疑人员

1. 应对可疑人员步骤与规范
2. 应对可疑人员考核评分标准

工作五：接受报警求助

<<酒店保安员精细化操作手册>>

1. 接受报警求助步骤与规范
2. 接受报警求助考核评分标准
- 问题：巡逻检查问题应对
1. 如何处理可疑爆炸物
2. 如何处理客房失窃事件
3. 如何处理食物中毒事件
4. 如何处理卖淫嫖娼事件
5. 如何处理聚众赌博事件
6. 如何处理精神病患者肇事
- 第五章 安全警卫3项工作
- 工作一：押款至银行工作
1. 押款至银行工作步骤与规范
2. 押款至银行工作考核评分标准
- 工作二：大型活动警卫工作
1. 大型活动警卫工作步骤与规范
2. 大型活动警卫工作考核评分标准
- 工作三：接待贵宾警卫工作
1. 接待贵宾警卫工作步骤与规范
2. 接待贵宾警卫工作考核评分标准
- 问题：安全警卫问题应对
1. 如何做好酒店内部押款工作
2. 如何做好重要客人的安全保卫
- 第六章 安全消防4项工作
- 工作一：消防培训
1. 消防培训步骤与规范
2. 消防培训考核评分标准
- 工作二：消防检查
1. 消防检查步骤与规范
2. 消防检查考核评分标准
- 工作三：消防安全监控
1. 消防安全监控步骤与规范
2. 消防安全监控考核评分标准
- 工作四：应对火情
1. 应对火情步骤与规范
2. 应对火情考核评分标准
- 问题：安全消防问题应对
1. 提高服务员防火意识
2. 提高厨师防火意识
3. 如何做好消防工作
4. 如何正确预防火情
5. 如何审批动用明火
6. 如何正确疏散客人
7. 如何处理电梯困人
8. 如何调查火险事故
9. 如何应对爆炸事件

<<酒店保安员精细化操作手册>>

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>