

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

13位ISBN编号：9787115298775

10位ISBN编号：7115298777

出版时间：2013-1

出版时间：Lynda.com

作者：段青民

页数：195

字数：150000

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>

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

内容概要

优质的客房服务可以为客人创造安全、满意的住宿环境。

段青民编著的《酒店客房服务细节与作业流程手册(图解版)》从客房总体认知、清洁服务、对客服务、公共区域服务、布草房服务、洗衣房服务、客房成本管理、客房安全管理、客房服务英语九个角度，全方位讲解了提高酒店客房服务水平的具体实施细节。

《酒店客房服务细节与作业流程手册(图解版)》适合酒店管理人员、服务人员和酒店培训人员参考阅读。

作者简介

《酒店客房服务细节与作业流程手册（图解版）》

的作者段青民为企业管理专业研究生，营销策划师、资深顾问。

他具有丰富的实践经验，从事企业管理工作十余年；为百余家企、事业单位进行了管理培训，并担任三九生化、瑞得国际等多家企业长年管理顾问；同时还担任中国劳动就业中心、中国工商管理研究院专职培训讲师。

编有《哈佛模式·生产与作业管理》、《如何进行ISO9000质量管理》、《工厂安全标准化管理操作流程》、《生产作业流程控制与管理》等管理图书和培训教材。

书籍目录

第一章 星级酒店客房总体认知

第一节 国家星级评定对客房的要求

- 一、星级酒店客房数量与面积要求
- 二、客房卫生间要求
- 三、客房设施设备要求
- 四、客房提供服务要求
- 五、床上用棉织品要求
- 六、洗衣服务要求

第二节 星级酒店客房部部门职责

- 一、客房部部门组织结构
- 二、客房服务中心工作职责
- 三、楼层服务处工作职责
- 四、公共区域处工作职责
- 五、布草房工作职责
- 六、洗衣房工作职责

第三节 星级酒店客房部岗位职责

- 一、星级酒店客房部部门岗位设置
 - 二、星级酒店客房部经理岗位职责
 - 三、星级酒店楼层主管岗位职责
 - 四、星级酒店客房服务中心主管岗位职责
 - 五、星级酒店公共区域主管岗位职责
 - 六、星级酒店洗衣房主管岗位职责
 - 七、星级酒店布草房主管岗位职责
 - 八、星级酒店客房服务中心领班岗位职责
 - 九、星级酒店楼层领班岗位职责
 - 十、星级酒店洗衣房领班岗位职责
 - 十一、星级酒店布草房领班岗位职责
 - 十二、星级酒店公共区域领班岗位职责
 - 十三、星级酒店日常用品管理员岗位职责
 - 十四、星级酒店安全检查员岗位职责
 - 十五、星级酒店客房服务员岗位职责
 - 十六、星级酒店布草收发员岗位职责
 - 十七、星级酒店布草洗涤员岗位职责
 - 十八、星级酒店烘干熨烫工岗位职责
 - 十九、星级酒店缝纫工岗位职责
 - 二十、星级酒店干洗工岗位职责
 - 二十一、星级酒店水洗工岗位职责
 - 二十二、星级酒店熨衣工岗位职责
 - 二十三、星级酒店客衣收发员岗位职责
 - 二十四、星级酒店公共区域巡检员岗位职责
 - 二十五、星级酒店公共区域保洁员岗位职责
 - 二十六、星级酒店公共区域绿化员岗位职责
- 第四节 星级酒店客房公共信息图形符号
- 一、新标准中关于酒店公共信息图形符号的规定
 - 二、星级酒店常见公共信息图形符号

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

第二章 客房清洁服务细节与作业流程

第一节 进入客房服务节点控制

- 一、住客房的进入
- 二、非住客房的进入
- 三、“请勿打扰”房的处理
- 四、特殊情况应对

第二节 撤床铺床服务节点控制

- 一、撤床操作
- 二、撤床特殊情况处理
- 三、中式铺床服务
- 四、西式铺床服务

第三节 客房清扫节点控制

- 一、走客房清扫
- 二、住客房清扫
- 三、空房清扫
- 四、维修房清理
- 五、残疾人客房清扫
- 六、“蜜月客房”清扫
- 七、贵宾房清扫
- 八、客房卫生间清扫
- 九、客房抹尘作业

第四节 客房清洁整理检查

- 一、客房五级检查
- 二、客房门口区检查
- 三、客房卧室检查
- 四、客房浴室检查

第五节 客房计划卫生管理

- 一、单项计划卫生
- 二、客房周期大清洁
- 三、季节性或年度性大扫除
- 四、计划卫生检查记录

第三章 客房对客服务细节与作业流程

第一节 对客服务节点控制

- 一、开夜床服务
- 二、加床服务
- 三、物品租借服务
- 四、晚间物品提供服务
- 五、客人遗留物处理
- 六、客房送餐服务
- 七、客房小酒吧服务
- 八、托婴服务
- 九、擦鞋服务
- 十、冰块供应服务
- 十一、退房检查服务

第二节 对客服务质量控制

- 一、建立对客服务质量标准
- 二、实行岗位责任制

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

- 三、与其他部门协调好
- 四、管理客房原始记录
- 五、广泛征求客人的意见
- 六、开展对客服务质量检查

第三节 客人投诉控制

- 一、客人投诉产生的原因
- 二、客人投诉处理
- 三、常见客人投诉

第四章 公共区域服务细节与作业流程

第一节 公共区域清洁节点控制

- 一、地面清洁
- 二、电梯清洁
- 三、地毯清洁
- 四、墙面清洁
- 五、沙发清洁
- 六、烟灰桶清洁
- 七、公共洗手间清洁
- 八、公共洗手间站岗跟踪服务

第二节 公共区域绿化节点控制

- 一、花木更换
- 二、宴会绿化布置
- 三、室内植物清洁
- 四、施肥
- 五、室内淋水
- 六、室外全面喷药
- 七、草坪管理
- 八、机械剪草和碎枝

第五章 布草房服务细节与作业流程

第一节 布草和员工制服管理细节

- 一、布草房与洗衣房制服交接
- 二、楼层布草发放
- 三、员工制服更换
- 四、布草洗涤常见问题

第二节 布草日常管理

- 一、布草收发管理
- 二、客房布草报废和再利用

第六章 洗衣房服务细节与作业流程

第一节 洗衣房服务节点控制

- 一、客衣收取
- 二、客衣干洗
- 三、客衣水洗
- 四、客衣烘干
- 五、衬衣熨烫
- 六、西服熨烫
- 七、西服裙熨烫
- 八、连衣裙熨烫
- 九、客衣的洗涤整理及送回

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

第二节 常见衣物洗涤、晾晒及熨烫标志

- 一、常见衣物洗涤标志
- 二、常见衣物晾晒标志
- 三、常见衣物熨烫标志

第七章 客房成本管理细节与作业流程

第一节 客房客用品控制

- 一、确定客用品消耗定额
- 二、确定客用品配备标准
- 三、客用品日常管理
- 四、减少客用品流失
- 五、落实奖惩政策
- 六、尽量减少客用品使用量
- 七、客用品再利用
- 八、客用品循环使用

第二节 客房人工成本控制

- 一、人工成本失控原因
- 二、合理配备服务人员
- 三、做好员工工作日程安排
- 四、采用持续轮班系统
- 五、采用机动排班系统
- 六、对新员工进行指导培训

第三节 客房物品和墙面保养

- 一、客房电器设备保养
- 二、客房家具保养
- 三、客房织物保养
- 四、客房门窗保养
- 五、墙面保养
- 六、保养检查

第四节 客房节能降耗

- 一、制订节能降耗计划
- 二、节能降耗具体措施
- 三、节能降耗日常管理

第八章 客房安全管理细节与作业流程

第一节 客房常规安全管理

- 一、职业安全
- 二、防盗工作
- 三、防火工作

第二节 客房异常情况处理

- 一、“请勿打扰”房(DND房)
- 二、拒绝任何服务房(NNS房)
- 三、住客房无人无行李
- 四、走客房有人或有行李
- 五、待售房有人或有行李

第三节 特殊天气应急处理

- 一、特殊天气应对程序
- 二、大雾天气应对措施
- 三、暴雨天气应对措施

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

四、雪天应对措施

五、大风天气应对措施

六、台风天气应对措施

第四节 客房部应急处理预案

一、火灾应急预案

二、停电应急预案

三、停水应急预案

四、客人死亡应急预案

五、客人报失应急预案

六、醉酒客人处理

第九章 客房服务英语专题培训

第一节 酒店常用英语

一、欢迎问候语

二、感谢应答语

三、征询语

四、致歉语

五、提醒语

六、祝福语

七、方向表达用语

第二节 客房服务常用英语

一、带领客人到房间

二、客房服务

三、洗衣服务

参考文献

<<酒店客房服务细节与作业流程手册>>

编辑推荐

《酒店客户服务细节与作业流程手册（图解版）》依据最新星级划分与评定标准编写 一目了然的标准流程 一学就会的操作细则 一看就懂的现场图片

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>