

<<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



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>