

<<星级酒店客房部经理案头手册>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店客房部经理案头手册>>

13位ISBN编号：9787501784936

10位ISBN编号：7501784930

出版时间：2008-5

出版时间：中国经济出版社

作者：中国酒店员工素质研究组

页数：180

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>

## <<星级酒店客房部经理案头手册>>

### 内容概要

本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。

从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。

该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

## &lt;&lt;星级酒店客房部经理案头手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 客房部概述 1.1 客房部的地位及作用 1.2 客房部的工作内容及特点第2章 客房部工作人员岗位职责 2.1 客房部经理 2.2 管家部经理 2.3 公共区域主管 2.4 保洁领班 2.5 保洁员 2.6 保养领班 2.7 保养员 2.8 洗衣房领班 2.9 干洗水洗熨烫工 2.10 布草保管员 2.11 工服房服务员 2.12 客衣收发员兼文员 2.13 客房楼层主管 2.14 库房保管员 2.15 客房中心文员 2.16 客房楼层领班 2.17 客房清洁员 2.18 中班楼层服务员 2.19 楼层值班员 2.20 夜班楼层服务员 2.21 替班楼层服务员第3章 客房部工作规范 3.1 客房服务员工作规范 3.2 VIP房服务工作规范 3.3 VIP迎宾服务工作规范 3.4 迎送客人服务工作规范 3.5 电梯迎接服务工作规范 3.6 送客进房工作规范 3.7 做夜床工作规范 3.8 铺西式床工作规范 3.9 铺中式床工作规范 3.10 客房开夜床工作规范 3.11 客房报修工作规范 3.12 房态更改工作规范 3.13 客房杯具消毒工作规范 3.14 客房送茶服务工作规范 3.15 客房清扫工作规范 3.16 客房清洁服务工作规范 3.17 走客房清扫工作规范 3.18 住人房清洁整理工作规范 3.19 清扫空房工作规范 3.20 挂有“请勿打扰”牌的客房处理工作规范 3.21 客房物品清洁工作规范 3.22 客房检查工作规范 3.23 对客饮料服务工作规范 3.24 客人离店服务工作规范 3.25 洗衣服务(收送客衣)工作规范 3.26 看护婴儿服务工作规范 3.27 对客小服务工作规范 3.28 客房小整理工作规范 3.29 访客服务工作规范 3.30 会客服务工作规范 3.31 重要客人会见服务工作规范 3.32 客房服务中心工作规范 3.33 财产物料管理工作规范 3.34 工作服收调、报损及保管工作规范 3.35 布草收调、报损及保管工作规范 3.36 水洗工作规范 3.37 干洗工作规范 3.38 熨烫工作规范 3.39 大堂清洁工作规范 3.40 公共区域清洁工作规范 3.41 公共卫生间清洁工作规范 3.42 后台区域清洁保养工作规范 3.43 地毯、沙发清洁工作规范 3.44 绿化布置、养护及清洁工作规范 3.45 客房用品配备规范 3.46 客房卫生达标工作规范 3.47 客房酒水服务工作规范 3.48 工作间设备配置工作规范 3.49 客房接待服务工作规范 3.50 客房房务信息处理工作规范 3.51 洗衣房工作设备用品管理工作规范 3.52 客房服务工作安全工作规范 3.53 客人遗留物品处理工作规范 3.54 客人报失物品处理工作规范 3.55 对客租借物品服务工作规范 3.56 床保养工作规范 3.57 沙发保养工作规范 3.58 木质家具保养工作规范 3.59 客房床上用品选购工作规范 3.60 客房卫生间毛巾的选购工作规范 3.61 室内分体式空调工作规范 3.62 分体式空调保养工作规范 3.63 小冰箱的清洁保养工作规范 3.64 吸尘器使用和维护工作规范 3.65 使用消毒剂工作规范 3.66 清洁浴缸工作规范 3.67 客房抹尘工作规范 3.68 客房防火工作规范 3.69 客房防盗工作规范 3.70 客房部各环节安全工作规范 3.71 客房楼层安全保卫工作规范 3.72 客房突发事件处理工作规范第4章 客房部管理制度模板 4.1 客房服务质量管理制度模板 4.2 安全管理制度模板 4.3 钥匙管理制度模板 4.4 财产物资管理制度模板 4.5 经营预算和经济活动分析管理制度模板 4.6 成本管理制度模板 4.7 员工考勤制度模板 4.8 员工培训制度模板 4.9 人事管理制度模板 4.10 工作例会制度模板 4.11 客房小酒吧酒水管理制度模板 4.12 客人遗留物品保管制度模板 4.13 客人损坏或带走酒店财物的处理制度模板第5章 客房部工作实用表格举例 5.1 客房清洁报表 5.2 客房用品每日消耗情况表 5.3 客房服务员工作情况日报表 5.4 客房报修记录表 5.5 客房房态更改记录表 5.6 客房情况记录表 5.7 客人借用物品借出记录表 5.8 特殊客用品领用借用记录表 5.9 客房部客人流量表 5.10 客房客用品盘存表 5.11 客房楼层客用品周提货表 5.12 客房楼层客用品计划报表 5.13 鲜花消耗日报表 5.14 客房饮料领用明细单 5.15 地毯、沙发洗涤登记表 5.16 洗衣房客衣收费日报表 5.17 工作服洗涤登记表 5.18 布草洗涤周转日报表 5.19 VIP顾客接待情况一览表 5.20 客人投诉登记表 5.21 客房日志表 5.22 借用物品交接明细表 5.23 客房部各楼层万能钥匙交接表 5.24 遗留物记录表 5.25 楼层台班工作报告表 5.26 楼层单日事项登记表 5.27 客房房间清扫派工单 5.28 公共区域主管考核表 5.29 公共区域服务员考核表 5.30 洗衣房领班考核表 5.31 洗衣房服务员考核表 5.32 客房楼层主管、领班考核表 5.33 楼层服务员考核表

## <<星级酒店客房部经理案头手册>>

### 章节摘录

第1章 客房部概述1.1 客房部的地位及作用客房部又称房务部或管家部，是酒店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修保养，并承担客房及酒店公共区域的清洁卫生工作。

客房是酒店的主要产品，是酒店最基本的物质基础，是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。其服务活动也是酒店服务活动的主体。

现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿要求这一个最根本、最重要功能基础上的延伸。

所以，客房服务质量直接关系到客人对酒店产品的满意程度，对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房部是酒店的基本设施和主体部分，是酒店的主要创收和创利部门。

客房部的经营管理和水准，直接影响着酒店的形象、声誉和经营效益。

客房部在整个酒店中的重要地位和作用主要表现在如下几个方面：1．客房部是酒店的重要组成部分在现代社会中，酒店的功能虽然已由最初为在旅途中的人们提供单一的住宿服务转变为向客人提供住宿、购物、餐饮、娱乐、健身、商务等综合性服务，并形成了拥有各种不同等级、类型规模、经营方式的众多酒店组成的酒店业，但是客房仍然是酒店最基本的物质基础，客房部是接纳客人的最主要的场所，是带动和促进酒店其他部门运转的重要枢纽和中介。

2．客房服务是酒店服务的主体客房是宾客留住酒店时的主要活动场所与生活的区域，也是客人在酒店中逗留时间最长的地方。

客人下榻酒店在客房的时间一般超过60%，酒店对其的服务活动也是酒店服务活动的主体。

现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿要求这一个最根本、最重要功能基础上的延伸。

现代酒店客房部的服务系统不断的调整和完善，已形成了一个全面而高效的运作体制，因此酒店的客房服务是酒店的一个不可或缺的组成部分。

<<星级酒店客房部经理案头手册>>

编辑推荐

《星级酒店客房部经理案头手册》由中国经济出版社出版。

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>