

<<饭店客房标准操作程序即查即用手册>>

图书基本信息

书名：<<饭店客房标准操作程序即查即用手册>>

13位ISBN编号：9787563718658

10位ISBN编号：7563718656

出版时间：2010-1

出版时间：旅游教育

作者：侣海岩 编

页数：226

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>

前言

锦江（北方）管理有限公司，是锦江国际集团在北方地区的一家地区性饭店管理公司，已有15年的发展历程。

在这15年里，我们在管理方面始终高度关注饭店的待客服务品质，高度关注热情待客、温馨服务的文化氛围，坚持培养和打造一支为客人提供优质服务的员工队伍。

实践证明，员工提供优质服务的基石，一是先进的服务理念，二是科学、严谨、标准化的操作程序。本套书籍，集中推出了锦江（北方）管理有限公司通过多年服务实践形成的饭店三大核心产品（前厅、客房、餐饮）的运作程序和标准，其突出特点是简洁、实用、便于检索和操作。

这套运作程序和标准，体现了高星级饭店服务的特点，融入了国际先进饭店管理的经验，提炼了锦江多年的较为成熟的管理经验和操作标准。

从目前中国大陆地区饭店业的发展态势看，饭店管理质量的提升，必须经过一个国际化、标准化、程序化的进程。

我们的做法是：要求员工在日常技能培训中，依照每一个岗位的标准操作程序反复练习，并对其反复考核，使工作标准化成为员工的行为习惯。

在各种服务质量管理和检查活动中，必须依照标准操作程序进行检查衡量，促使员工将操作程序牢记在心，熟练运用。

只有在标准化、程序化成为员工操作的习惯动作之后。

<<饭店客房标准操作程序即查即用手册>>

内容概要

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》包括客房楼层操作标准程序、客房服务中心操作标准程序、公共区域操作标准程序、布巾制服房操作标准程序，共4大部分、137个操作程序、379项操作要点、17份工作表单、25幅相关图片。

这些操作程序，以昆仑饭店多年使用的行之有效的客房专业操作程序为依据，吸收国际先进饭店操作程序的精华，并合理地予以改进和融合，更加体现了现代性、人性化服务的特点，更加贴近中国人自己管理的高星级饭店的服务特色，更加符合饭店客房专业通用的工作标准。

这本手册的主要特点是：程序叙述简洁，操作标准规范，员工易学易用，索引明晰，查找方便。

书籍目录

客房楼层操作标准程序 1.客房类型及代码介绍 2.对客房房态的认识 3.房态管理运行的程序 4.报
维修房程序 5.核对房态的程序 6.客房工作车的使用及配备要求 7.抹布的使用 8.进入客房前敲房
门的操作程序 9.客房迷你吧的操作程序 10.预离房客房迷你吧检查程序 11.客房服务员每日工作单
(白班)的填写标准和运用要求 12.客房房间清扫工作程序 13.客房卫生间清扫工作程序 14.客房
房间清洁标准 15.客房做床操作程序 16.清洁客房面盆、浴盆操作程序 17.清洁客房恭桶的操作程
序客房服务中心操作标准程序公共区域操作标准程序布巾制服房操作标准程序表格索引图片索
引标准操作程序索引

章节摘录

插图：

<<饭店客房标准操作程序即查即用手册>>

编辑推荐

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》按照客房运作管理的四个主要业务口进行了归纳编写，分为客房楼层操作标准程序、客房服务中心操作标准程序、公共区域操作标准程序及布巾制服房操作标准程序。

共4大部分、136个操作程序、379项操作要点、17份工作表单，并配有解说性强的图片。

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》还依照工作单元的拼音首字母顺序编制了索引，读者可在索引中快速查找到各工作单元所包含的各个工作步骤的操作标准与操作要点。

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》既可作为员工标准操作培训用书，也可作为管理人员质量检查的参考用书。

饭店标准操作程序即查即用手册锦江(北方)管理有限公司

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>