

《客房服务员岗位作业手册》

图书基本信息

书名：《客房服务员岗位作业手册》

13位ISBN编号：9787115182364

10位ISBN编号：7115182361

出版时间：2008-7

出版社：人民邮电

作者：腾宝红 编

页数：163

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《客房服务员岗位作业手册》

内容概要

《客房服务员岗位作业手册》

书籍目录

第1部分 客房服务员岗位要求 1-1 客房服务员素质要求 一、思想素质 二、身体素质 三、必备知识 四、服务要求 1-2 客房服务员岗位职责 一、白班服务员 二、夜班服务员 1-3 客房服务员作业内容 一、提供热情周到的服务 二、保持客房干净、整齐和舒适 三、加强客房设施设备的维修和保养 四、为客人的生命和财产安全提供保障 五、客人衣服的洗涤、收发 1-4 客房服务员日常礼仪 一、仪容要求 二、着装要求 三、举止要求 四、礼貌要求第2部分 客房服务作业 2-1 到岗前的准备工作 一、更换工作服 二、接受检查 三、签到 四、接受任务 五、领取钥匙和呼叫机 六、钥匙控制 2-2 到岗后的准备工作 一、核实客房状况 二、确定客房清扫整理顺序及标准 三、准备器具用品 2-3 进入客房服务 一、住客房的进入 二、非住客房的进入 三、“请勿打扰”(Do Not Disturb, DND)房的处理 四、特殊情况应对 2-4 撤床服务 一、了解撤床的有关规定 二、明确撤床操作流程 三、撤床特殊情况处理 2-5 西式铺床 一、西式铺床操作规定 二、西式铺床操作程序 2-6 中式铺床 一、中式铺床操作规定 二、中式铺床操作程序 2-7 客房清扫作业 一、客房清扫的一般原则 二、客房清扫规定 三、客房清扫程序 2-8 客房卫生间清扫作业 一、客房卫生间清扫的基本要求 二、客房卫生间清扫操作流程 2-9 开夜床服务 一、开夜床的基本要求 二、开夜床服务程序 2-10 加床服务 一、加床服务规定 二、加床服务程序 2-11 换房服务 一、分析换房原因 二、空房(已预订将迁入者)换房作业 三、续住房换房作业 2-12 贵宾服务 一、贵宾服务的基本要求 二、贵宾服务的规格标准 三、贵宾接待服务程序 2-13 会客服务 一、对访客的管理要求 二、访客接待程序 2-14 洗衣服务 一、洗衣服务规范 二、洗衣单填写要求 三、洗衣服务程序 四、做好特殊情况的处理 2-15 小酒吧服务 一、客房小酒吧管理规定 二、客房小酒吧服务程序 2-16 租借物品服务 一、租借物品服务的相关规定 二、租借物品服务程序 三、租借物品的管理 2-17 擦鞋服务 一、擦鞋服务处理原则 二、擦鞋服务操作程序 2-18 托婴服务 一、托婴服务处理原则 二、托婴服务作业流程 三、看护期间的注意事项 2-19 查房服务 一、查房服务的目的 二、查房服务程序 三、查房服务中常遇情况处理 2-20 客房设备及各类用具的清洁与保养服务 一、客房设备及各类用具清洁与保养范围 二、客房设备及各类用具清洁与保养要领 2-21 防火处理 一、火灾的预防 二、火灾发生时的操作原则 三、火灾发生时的操作程序 2-22 财物安全问题 一、加强对客人的管理 二、健全员工的管理制度 三、盗窃事件的处理 四、对客人损坏酒店财物事情的处理 五、服务员意外损坏客人物品的处理程序 2-23 意外事件处理 一、遇到自然灾害的处理 二、突然停电的处理 三、客人意外受伤的处理 四、客人食物中毒的处理 五、客人死亡的处理 六、住客违法行为的预防及处理 七、住客受侵扰事件的预防及处理 八、自我安全防护 九、服务员工伤事故的预防及处理 2-24 客房钥匙管理 一、发放钥匙 二、保管钥匙 三、交还钥匙第3部分 附录 附录1 客房服务员技术等级标准 附录2 客房服务常用英语参考文献

《客房服务员岗位作业手册》

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:www.tushu111.com