

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

图书基本信息

书名：《酒店工程部精细化管理与服务规范》

13位ISBN编号：9787115198044

10位ISBN编号：7115198047

出版时间：2009-4

出版社：人民邮电出版社

作者：刘俊敏

页数：199

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.tushu000.com

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

前言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

内容概要

《酒店工程部精细化管理与服务规范》以精细化、规范化、实用化为原则，细化了酒店工程部各工作事项。《酒店工程部精细化管理与服务规范》内容包括酒店工程部岗位设置与岗位职责、办公室精细化管理、动力组精细化管理、强电组精细化管理、弱电组精细化管理、暖通组精细化管理、综合维修组精细化管理7个方面。

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

书籍目录

第一章 工程部岗位与制度设计	第一节 工程部服务事项与岗位设置	一、工程部服务事项
二、工程部岗位设置	第二节 工程部目标分解与岗位职责	一、工程部目标分解与绩效考核
二、工程部经理岗位职责与目标考核	三、值班工程师岗位职责与目标考核	
四、万能工岗位职责与目标考核	第三节 工程部精细化管理制度设计	一、工程部值班和交接班制度
二、工程部员工奖惩制度	三、工程部材料申领制度	四、工程部设备管理制度
五、工程部安全管理制度	六、外包项目施工管理制度	第二章 办公室精细化管理
第一节 办公室岗位职责与绩效考核	一、秘书岗位职责与目标考核	二、材料员岗位职责与目标考核
第二节 办公室工作程序与关键问题	一、电话报修程序与关键问题	
二、特别抢修程序与关键问题	三、日常报修程序与关键问题	四、设备更新程序与关键问题
三、重大设备事故处理程序与关键问题	六、重大活动设备安装管理程序与关键问题	
七、影响正常营业的设备维修程序与关键问题	第三节 办公室工作标准与服务规范	
一、工程部维修人员工作规范	二、工程部维修用具管理规范	三、设备技术资料档案管理规范
第四节 办公室工作常用文书与表单	一、设备档案卡	二、设施、设备汇总表
三、派工维修统计表	四、材料领取登记表	五、外送设备修理单
六、设备检修记录表	七、万能工工作周报	八、工程部维修通知单
九、工程部维修反馈单		
十、设备故障处理记录	十一、设备维修保养记录	十二、设施、设备维修统计表
十三、工程竣工验收报告单	十四、万能工客房检修项目表	十五、万能工卫生间检修项目表
十六、万能工公共区域检修项目表	十七、万能工餐厅、酒吧、娱乐场所检修项目表	
第五节 办公室工作质量提升技巧与方案	一、设备档案分类技巧	二、施工项目管理方案
第三章 动力组精细化管理	第一节 动力组岗位职责与绩效考核	一、动力主管岗位职责与目标考核
二、锅炉房领班岗位职责与目标考核	三、锅炉工岗位职责与目标考核	
四、热力点领班岗位职责与目标考核	五、热力工岗位职责与目标考核	六、能源班领班岗位职责与目标考核
七、能源工岗位职责与目标考核	第二节 动力组工作程序与关键问题	
一、锅炉软化水操作程序与关键问题	二、锅炉运行操作程序与关键问题	第三节 动力组工作标准与服务规范
一、能源管理规范	二、热力点保养规范	三、锅炉房巡检规范
四、锅炉房卫生管理规范	五、工程部油库管理规范	六、锅炉房安全管理规范
七、锅炉房软水站保养规范	八、锅炉设备维修保养标准	第四节 动力组工作常用文书与表单
一、锅炉房值班记录	二、热力点值班记录	三、锅炉房交接班记录
第五节 动力组工作质量提升技巧与方案	一、长期停运锅炉的保养技巧	二、工程部节能工作实施方案
第四章 强电组精细化管理	第五章 弱电组精细化管理	第六章 暖通组精细化管理
第七章 综合维修组精细化管理		

章节摘录

1. 技术准备。 (1) 制定大修方案前要进行预检, 全面、深入掌握设备技术状况和了解酒店经营对设备的要求, 根据预检结果制定或修改大修方案。 (2) 编制修理技术文件, 该文件包括任务书、更换件的明细表及图纸、材料明细表、修理工艺、修理工具及图纸、质量标准。 2. 检修准备。 (1) 根据检修技术文件要求, 备齐所需材料、备件、工器具。 (2) 编制修理作业计划。该计划包括作业程序、作业人数、工时、分部作业之间的相互衔接的要求, 外单位协作事项及时间要求, 使用者协作要求。 3. 安全措施准备。 检修前按保安部要求办理各项手续, 并根据需要增设安全设施和人员。 第15条特种设备的检修, 除按检修规程和方案执行外, 还须严格执行特种设备管理规定。 第16条设备大修。 1. 为了保证主要设备能长期安全运行, 使设备运转达到正常要求, 对大型设备应根据设备使用、维护手册规定年限进行大修。 2. 大修是工作量最大的一种计划修理, 设备两次大修的间隔应在一年以上。 3. 设备大修方案应由工程部会同有关部门共同研究制定, 并报设备使用部门审核后实施。 4. 设备大修方案内容包括修理内容、质量要求、工程进度、劳动力、备品配件、材料、特殊工具需要量、试车、验收规程、安全措施等。 5. 主要设备及其主要附属设备在决定大修之前, 应分别进行经济效益分析和技术论证, 形成书面文件上报工程部及总经理审核批准后方可实施。 6. 设备大修要严格执行大修方案和检修规程, 把好质量关, 采取自检、互检、专业检查组合的方法。对主要承压、承载部件、压力表、安全阀等均应有鉴定合格证, 锅炉压力容器、电梯等危险性较大的设备检修, 除按检修规程或方案进行验收外, 还必须执行专项设备管理的有关规定。 7. 设备大修后, 经过一定时间的试运转, 按大修要求验收合格后, 填写大修验收报告。 8. 设备大修要有完整的检修记录, 大修结束后要有完整的竣工资料, 并归入设备档案。 第17条委托修理。 1. 确系工程部无力承担的维修项目, 可外请其他单位修理, 但必须经总经理批准。 2. 负责办理外委修理的材料员要熟悉设备维修业务。 3. 向承修单位说明设备状况、作业环境、作业条件, 并分别从技术要求、质量标准、修理进度、修理费用等方面进行协商, 签订委托修理合同后, 方可实施。

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

编辑推荐

《酒店工程部精细化管理与服务规范》适合酒店管理人员、酒店工程项目管理人员、高校酒店管理专业师生使用，也可作为酒店工程人员的培训教材。

职责与目标	明确岗位职责，找出绩效目标
程序与关键	给出工作程序，指出关键问题
标准与规范	制定执行标准，细化操作规范
文书与表单	制作工具表单，列出文书示范
技巧与方案	提升操作技巧，提供解决方案

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

精彩短评

- 1、我帮别个买的,别个说好得很
- 2、认真看此书,帮助必定大
- 3、书的内容详实很实用

《酒店工程部精细化管理与服务规范》

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.tushu000.com