

酒店管理
金钥匙书库



酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL EMPLOYEE TRAINING

新编酒店 员工培训教程

实用性·权威性·系统性·全面性

详细介绍酒店管理的各项工作，并提供了
大量的管理常用制度和表格

可供酒店经营管理者、部门经理及有志于从事酒店经营管理的人员阅读

梭伦 主编 肖云山 编著

江苏美术出版社





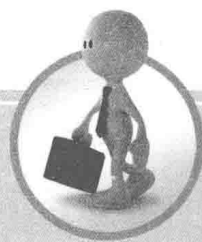
酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL EMPLOYEE TRAINING

新编酒店 员工培训教程

实用性·权威性·系统性·全面性

梭伦 主编 肖云山 编著



江苏美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编酒店员工培训教程/梭伦主编;肖云山编著.

—南京:江苏美术出版社,2013.3

ISBN 978-7-5344-5825-5

I. ①新… II. ①梭… ②肖… III. ①饭店—商业
服务—岗位培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 064620 号

出品人 周海歌

责任编辑 曹昌虹

朱一希

封面设计 李顺辉

责任监印 朱晓燕

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司

江苏美术出版社(南京市中央路 165 号 邮编:210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市华丰印刷厂

开 本 710×1000 1/16

印 张 16

版 次 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5344-5825-5

定 价 32.00 元

营销部电话 010-64215835 64216532

江苏美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010-64216532



前言

近几年来,随着我国社会经济的迅速发展,酒店业在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长。根据行业调查的数据来看,2011年全国酒店客房数量的增长率为14.4%,其中一线城市的增长率保持稳定,而二三线城市由于其城市规划起步较晚的原因,新增供给将保持持续增长的态势。

2010年底,我国四星、五星级酒店的比重由10年前的7.7%升至18.7%。1999年到2007年,中国酒店业每年的投资额从78.46亿元上涨到925.07亿元,年均增长36%。2000年到2008年,五星级酒店年投资额增长高达361%。2011年中国酒店客房总数为200万间套,预计2016年可达到500万间套,截至当前中国还有1700家星级酒店正在建设之中。

多方面的统计数据和分析证实,我国的酒店行业依然维持高速发展,规模扩张仍是重中之重。然而,可惜的是,作为酒店投资大国的中国却是酒店管理的小国。与国外酒店先进的管理水平相比,我国酒店的管理水平还存在着很大的差距。

虽然国内已经出现了一些企业规模较大、市场认可度高的酒店品牌,但这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为,尚没有形成对整个行业的整合和规范。由于专业管理人员的缺乏,很多酒店尚存在管理不专业、不规范,服务过于单一,设施不够完善等基础性问题。

面对国内酒店行业发展的机遇和挑战,酒店企业加强自身管理,提高服

务技术迫在眉睫。酒店应尽快建立起规范化的管理体系,提高服务质量以满足顾客不断提高的消费需求。

基于以上原因,我们组织多位酒店管理专业人士对目前国内的酒店行业状况进行了深入了解和研究,通过大量的案例分析和实践经验收集、整理编撰了本系列丛书。

本系列丛书共分为六册:《新编酒店经营管理》、《新编酒店客房管理》、《新编酒店总务管理》、《新编酒店营销与公关管理》、《新编酒店人力资源管理》、《新编酒店员工培训教程》。从酒店工作的实际情况出发,从标准化、规范化层面,深入浅出地阐述了酒店管理各个环节的重点和难点,为酒店管理人员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,为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

编 者

2013 年 3 月



第1章

酒店员工培训体系建设

- 1 / 员工培训的必要性
 - 1 / ◆有助于酒店经营目标的实现
 - 2 / ◆可以提高员工文化与服务水平
 - 2 / ◆有助于服务质量的提高
 - 2 / ◆减少浪费和劳动力成本
 - 2 / ◆减少事故的发生
 - 3 / ◆有助于员工的自身发展
- 3 / 员工培训的种类
 - 3 / ◆按培训对象的不同层次进行分类
 - 4 / ◆按实施培训的不同地点进行分类
 - 5 / ◆按培训的不同内容和性质进行分类
- 6 / 员工培训的制度设计
 - 6 / ◆员工培训需求的调查分析
 - 8 / ◆制定员工培训计划
 - 10 / ◆培训工作的实施
- 12 / 员工培训的方法
 - 12 / ◆员工培训的基本原理
 - 12 / ◆群体培训方法
 - 15 / ◆个别培训方法
 - 15 / ◆岗位成建制系统培训
- 16 / 员工培训的操作技巧
 - 16 / ◆培训教员的选择

- 17 / ◆讲授的技巧
- 17 / ◆培训指导的技巧与方法
- 19 / ◆提问的技巧
- 19 / ◆充分运用视听教材
- 20 / ◆激励的技巧
- 21 / 员工培训的成果评估与效果跟踪
- 21 / ◆员工培训的成果评估
- 21 / ◆员工培训的效果跟踪



第2章

酒店员工的礼仪培训

- 23 / 着装打扮的基本要求
- 23 / ◆制服穿着
- 24 / ◆鞋袜穿着
- 24 / ◆铭牌佩戴
- 24 / ◆饰物佩戴
- 24 / ◆头发修饰
- 25 / ◆个人卫生
- 25 / ◆面部化妆
- 25 / 员工日常通用服务礼仪
- 25 / ◆称呼客人的礼仪
- 26 / ◆敬语服务礼仪
- 26 / ◆介绍礼仪
- 27 / ◆握手礼仪
- 27 / ◆颌首礼仪



- 27 / ◆鞠躬礼仪
- 27 / ◆拱手礼仪
- 28 / ◆合十礼仪
- 28 / ◆举手礼仪
- 28 / ◆助臂礼仪
- 28 / ◆递送账单礼仪
- 28 / ◆接递名片礼仪
- 29 / ◆入座交谈礼仪
- 29 / ◆同乘电梯礼仪
- 29 / ◆出入客房礼仪
- 29 / ◆送花礼仪
- 30 / ◆乘车礼仪
- 30 / 电话服务礼仪
- 30 / ◆电话总机服务
- 31 / ◆服务员接听电话的礼仪
- 32 / ◆员工打电话礼仪
- 34 / ◆电话交谈礼仪
- 35 / ◆电话服务的声音要求
- 36 / ◆电话服务其他礼仪
- 38 / 行李员服务礼仪
- 38 / ◆客人到店时服务礼仪
- 40 / ◆客人离店时服务礼仪
- 41 / ◆服务礼仪注意事项
- 42 / 门卫服务礼仪
- 42 / ◆班次安排
- 42 / ◆仪态要求

- 42 / ◆迎接礼仪
- 43 / ◆送客礼仪
- 44 / 问询服务礼仪
 - 44 / ◆尽可能满足客人需求
 - 44 / ◆注意形象,积极推销
- 45 / ◆掌握住客资料
- 45 / ◆熟悉使用问询设备
- 45 / 总服务台服务礼仪
 - 45 / ◆总服务台接待礼仪
 - 47 / ◆总服务台推销礼仪
 - 49 / ◆总服务台预订礼仪
- 52 / ◆入住登记礼仪
- 52 / ◆总服务台客房管理礼仪
- 53 / ◆总服务台客账管理礼仪
- 54 / ◆总服务台退房礼仪
- 54 / ◆总服务台结账礼仪
- 56 / ◆建立客人档案礼仪
- 57 / 大堂经理服务礼仪
 - 57 / ◆清楚大堂经理的职责
 - 57 / ◆正确认识客人的投诉
 - 58 / ◆认真聆听客人的投诉
 - 59 / ◆恰当处理客人的投诉
- 62 / 宴会服务礼仪
 - 62 / ◆国际上通用的宴请形式
 - 65 / ◆宴请准备礼仪
 - 69 / ◆宴会服务员礼仪



- 72 / ◆团队用餐服务礼仪
- 73 / 美容服务礼仪
- 73 / ◆美容服务的基本要求
- 74 / ◆发型设计中心服务礼仪
- 75 / ◆美容院美容师服务礼仪
- 76 / ◆美容服务的工作程序
- 77 / 娱乐服务礼仪
- 77 / ◆游泳池服务礼仪
- 79 / ◆保龄球服务礼仪
- 80 / ◆高尔夫球服务礼仪



第3章

前厅部员工培训

- 81 / 电话总机服务细则
- 81 / ◆转接电话服务细则
- 81 / ◆挂拨长途电话服务细则
- 82 / ◆回答问询服务细则
- 82 / ◆代客留言服务细则
- 83 / ◆叫醒服务细则
- 83 / 前厅系列服务细则
- 83 / ◆前厅预订服务细则
- 84 / ◆迎送(门僮)服务细则
- 85 / ◆行李员服务细则
- 87 / ◆行李保管员服务细则
- 88 / ◆接待员服务细则

- 91 / ◆问询服务细则
- 94 / ◆票务服务细则
- 95 / 商务中心服务细则
- 95 / ◆电传发送服务细则
- 96 / ◆传真发送服务细则
- 97 / ◆传真和电传接收服务细则
- 97 / ◆打字服务细则
- 98 / ◆长话台服务细则
- 98 / 总台收银服务细则
- 98 / ◆结账服务细则
- 101 / ◆外币兑换服务细则
- 103 / ◆保险箱服务细则
- 103 / ◆前台收银处安全管理服务细则



第4章

客房部员工培训

- 105 / 客房部员工必备知识
- 105 / ◆客房种类
- 106 / ◆客房内的设备用品及摆放规格
- 109 / ◆客房清洁工具与清洁剂的使用
- 111 / ◆客房日常设备的保养维护
- 113 / 客房部接待服务程序
- 113 / ◆迎接客人的准备工作
- 113 / ◆客人到店的迎接工作
- 115 / ◆对住客的服务工作



- 118 / ◆送客服务工作
- 118 / 客房清洁整理服务标准及程序
- 118 / ◆客房的日间清洁整理服务
- 126 / ◆客房的夜间清洁整理服务
- 130 / ◆客房计划卫生服务
- 139 / 客房部常用表格的使用
- 139 / ◆服务员常用表格的使用
- 140 / ◆台班员常用表格的使用



第5章

餐饮部员工培训

- 145 / 餐饮部服务员的必备技能
- 145 / ◆摆台
- 148 / ◆托碟
- 150 / ◆递毛巾与换烟缸
- 151 / ◆餐具擦拭
- 153 / ◆布巾的使用与保管
- 154 / ◆斟酒
- 159 / 中式餐饮服务规程
- 159 / ◆中式餐饮服务的基本程序
- 162 / ◆中餐宴会的摆台规格及服务程序
- 167 / 西式餐饮服务规程
- 167 / ◆一般西餐服务程序及预订
- 170 / ◆西餐宴会服务程序
- 172 / ◆法式宴会服务程序



第6章

公共区域服务员培训

- 175 / 公共区域的日常清洁保养工作
- 175 / ◆店外公共区域的清洁工作
- 176 / ◆店内前台公共区域的清洁保养
- 181 / ◆店内后台公共区域的清洁保养
- 182 / 公共区域清洁保养技术
- 182 / ◆织物类材料的清洁保养技术
- 185 / ◆石质类材料的清洁保养技术
- 190 / ◆木质类材料的清洁保养技术
- 191 / ◆金属材料、玻璃镜面、吊灯的清洁保养技术



第7章

保安部员工培训

- 195 / 保安员的素质要求及服务细则
- 195 / ◆保安员的素质要求
- 196 / ◆保安部内部管理
- 197 / ◆保安员服务细则
- 201 / 酒店安全知识培训
- 201 / ◆安全常识
- 203 / ◆酒店常见治安问题的处理



第8章

康乐部员工培训

- 207 / 营业员及收款员服务细则
- 207 / ◆营业员服务细则



- 208 / ◆收款员服务细则
- 209 / 健身娱乐服务细则
- 209 / ◆球类、健身房岗位服务细则
- 210 / ◆舞厅、音乐厅服务细则
- 211 / 桑拿、美容服务细则
- 211 / ◆桑拿服务细则
- 212 / ◆美容中心服务细则
- 214 / 游泳池服务细则
- 214 / ◆救生员岗位职责
- 214 / ◆服务员工作细则
- 215 / ◆池水净化与卫生打扫工作细则



第9章

酒吧员工培训

- 217 / 酒品服务基本技巧
- 217 / ◆示瓶
- 218 / ◆冰镇
- 218 / ◆溜杯
- 218 / ◆温烫
- 219 / ◆开瓶
- 220 / ◆滗酒
- 221 / ◆斟酒
- 221 / ◆饮酒礼仪
- 222 / ◆添酒
- 222 / 酒吧服务的一般程序

- 223 / ◆开始营业前的准备工作
- 224 / ◆营业过程中的服务程序
- 226 / ◆营业结束后的工作程序
- 228 / 酒吧服务的礼仪标准
- 228 / ◆调酒服务礼仪标准
- 229 / ◆酒吧待客服务礼仪标准



第10章

商场部员工培训

- 235 / 商场部工作规程
- 235 / ◆营业员柜台工作规程
- 236 / ◆商品保管规程
- 237 / ◆收银和使用规程
- 237 / ◆商场零售商品进货规程
- 238 / 商场部营业员服务细则
- 238 / ◆营业盘点
- 238 / ◆商品包装
- 239 / ◆商品陈列
- 239 / ◆仓库出货
- 240 / ◆商品记账与销账
- 240 / ◆现金收款
- 240 / ◆信用卡收款
- 241 / ◆柜台卫生工作



酒店员工培训体系建设

员工培训工作牵扯到酒店内部的诸多方面,是最为重要的人力资源开发,是比物质投资、资金投资更为重要的人力资本投资。

酒店的竞争焦点在于人才,也就是员工素质的竞争。要使酒店内的人才充足完备,不但在聘请人力时须着眼于酒店未来的发展,更要对酒店现有员工进行培训。



员工培训的必要性

酒店员工素质的提高主要依据有计划的培训措施。现在,越来越多的管理者将员工培训视为一项重要的工作内容,看作是加强酒店管理、提高竞争力的一个重要法宝。不少酒店经营者认识到,“培训是酒店成功的必由之路”;“培训是酒店发展的后劲之所在”;“没有培训就没有服务质量”。

◆有助于酒店经营目标的实现

酒店员工培训就是按照一定的目的,有计划、有组织、有步骤地培训员工正确的思想观念,传授工作、管理知识和技能,它有助于酒店经营目标的

实现。

◆可以提高员工文化与服务水平

在现代酒店业的发展中,对员工服务水平的要求越来越高。这就要求通过对员工不断的培训——再工作等,来提高员工队伍的综合素质,而员工的高素质迟早会在酒店经济效益指标上反映出来。

◆有助于服务质量的提高

酒店要在激烈的竞争中立于不败之地,很重要的一点就是要造就能驾驭不断发展的科技和先进工作方法的高素质员工队伍。员工培训正是实现这一方针的重要保证。同时,培训又可使员工提高其职业道德和使命感意识,增强酒店的凝聚力和向心力,充分发挥员工的积极性与创造性,将热情、规范、优质、高效率、高质量的服务视为自己的责任与义务。

◆减少浪费和劳动力成本

酒店许多服务工作都有一定的浪费与损耗,如餐饮、客房清洁、洗涤等。据有关专家研究结果显示,相对未经培训的员工,培训后可以减少 73% 左右的不必要浪费。

如果能够经常性地,及时对员工有计划有针对性地进行培训,使其认识有所提高,缓解工作压力,就有可能减少人员流动,从而降低劳动力成本和改进服务质量。

◆减少事故的发生

通过培训,可以有效地减少事故的发生,保证酒店的员工人身和财产的安全。据酒店行业的一些调查表明,未受过培训的员工造成的事故发生量