



Hotel service _____ 阎文实 满 姝 主编
and management

旅游酒店

服务与管理 ■



沈阳出版社

Hotel service 阎文实 满 姝 主编
and management

旅游酒店

服务与管理



图书在版编目 (C I P) 数据

旅游酒店服务与管理 / 阎文实, 满姝主编. —沈阳:
沈阳出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-5441-4680-7

I. ①旅… II. ①阎… ②满… III. ①旅游饭店—商业服务—高等职业教育—教材 ②旅游饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 148147 号

出 版 者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sychs.com>

印 刷 者: 沈阳市昌通印刷厂

发 行 者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 185mm×260mm

印 张: 22.25

字 数: 530 千字

出版时间: 2011 年 8 月第 1 版

印刷时间: 2011 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 焦 健 鲁莎莎

封面设计: 书 之

版式设计: 久淳设计

责任校对: 崔宁宁

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-4680-7

定 价: 42.00 元

联系电话: 024-24112447

E - mail: sy24112447@163.com

辽宁林业职业技术学院成果出版

委员会

主 任：邹学忠 柴庆平

副主任：程 欣 王巨斌

委 员：雷庆锋 魏 岩 满 姝 倪贵林
陈玉勇 冯 颖 张梅春 徐 岩
杨立新 吕久燕

《旅游酒店服务与管理》

编委会

主 编：阎文实 满 姝

副主编：马 芙 冯 蕾 冯 雷 程 芳
李思巧

序 言

辽宁林业职业技术学院是辽宁省唯一的林业高职院校，2008年被辽宁省教育厅确定为辽宁省首批示范性高职院校建设单位。2009年3月，省级示范性建设项目全面实施。以此为契机，两年来，学院以十个省级示范性建设项目以及两个院级项目为平台，按照区域经济和林业行业发展的实际需要，以校企合作办学体制机制创新为引领，以重点专业及专业群建设为重点，以工学结合人才培养为主线，以课程体系、教学内容方法改革为核心，以教师职教能力测评为切入点，以师资队伍建设、学生素质培养、质量体系建设为保障，以实训基地、数字化校园建设为平台，以教科研、社会服务为辐射，以人才培养质量和社会服务能力全面提升为出发点和落脚点，全面加强内涵建设，圆满完成了省级示范院建设的各项任务，取得了一系列优秀成果，走出了一条“立足行业，面向市场，突出内涵，提升质量，服务社会”式的特色办学之路。学院全面驶入了科学、高速发展的快车道。

2011年是学院后示范院建设的开局之年，也是示范院建设成果实施、转化的起步之年。对内而言，一方面，深入实施、加快推广项目成果，对进一步梳理、凝练学院示范院建设的成功经验，深化学院自身内涵发展，凸显办学特色，加快后示范建设科学发展的整体步伐具有重要意义；另一方面，示范院建设所取得的一系列优秀成果，是院领导一班人带领全院教职员员工创新进取、奋力拼搏取得突出成绩的集中展现，编撰、出版这些成果，既是对两年来全身心投入示范院建设，戮力耕耘的全体教职员员工的美好馈赠，同时也能够有效激励广大教职员员工以更加饱满的热情、昂扬的斗志投身到下一阶段学院的内涵深化发展中去。对外而言，一方面，作为首批省级示范院，及时总结积累、推广交流高职教育教学改革和人才培养的成功经验，找出办学、改革、发展过程中存在的不足及问题，为兄弟院校同类研究与实践提供有益借鉴和案例参考，从而更好地发挥学院在辽宁高职院校中的示范作用以及在林业职业院校中的骨干引领作用；另一方面，学院示范院建设所取得的丰硕成果，离不开上级主管部门及林业行业的大力支持，离不开大批合作企业的鼎力相助与密切配合，离不开一大批多年来始终关心学院发展，并曾经为学院发展和示范院建设做出贡献的领导、专家、同仁以及兄弟院校的热情帮助，为此，结集出版示范院建设系列成果，更是对所有关心、支持、帮助学院实现快速发展、特色发展、科学发展的领导、同仁，行业企业，兄弟院校以及社会各界人士的一次整体汇报与回馈。基于此，学院决定公开出版示范院建设系列成果，既希望借此达到上述目的和愿望，同时也是向学院建校60周年献礼。

本套成果集分为三类共二十八部出版物。

第一类是宏观层面的关于学院内涵发展、特色发展专题性研究与实践的代表性成果。其主要成果汲取了学院建校以来几代人辛勤探索的历史经验，渗透了学院领导集体的高端设计理念精华，凝聚了全院上下众志成城的集体智慧，不断改革、创新、升华而来。包括《高职林业类重点专业（群）人才培养模式研究与实践》，《“前校后场，产学结合，育林树人”实践教学体系建设的研究》，《创新与特色理念下高职教育教学质量保障体系建设研究与实践》三部原创。这三部书均是在省级以上同题教科研规划项目优秀成果基础上，融汇省级示范院建设成果，结合“十一五”期间学院教育教学工作实践创新成果，进一步总结、凝练形成的“三合一”式特色成果。其中，“高职林业类重点专业人才培养模式的研究”荣获中国职业技术教育科研规划课题优秀科研成果一等奖；“‘前校后场，产学结合，育林树人’实践教学体系建设的研究”荣获辽宁省第六届高等教育教学成果一等奖和中国职业技术教育学会课题研究成果二等奖。

第二类是中观层面的教育教学改革综合性研究与实践成果，包括四部文集。该类成果主要汲取了学院各二级院、系（部），省级示范性项目各项目组的集体力量，代表了学院专业教学改革、课程体系优化、教学模式创新、教科研理论与实践探索所取得的优秀成绩。其中，《辽宁林业职业技术学院重点专业人才培养方案及核心课程标准》是学院专业建设和课程改革的核心成果；《辽宁林业职业技术学院课程改革成果集》是学院优质核心课程和教师职教能力测评“优秀”的整体设计与单元设计；《辽宁林业职业技术学院高职教育研究成果集》、《辽宁林业职业技术学院高职教育研究论文集》是近五年来学院广大教师、管理人员对高职教育教学研究、科学研究的实践探索、理论创新优秀成果汇编。

第三类是微观层面的教材建设研究与实践成果，包括二十一部重点专业优质核心课程的特色教材。上述成果主要汲取了各专业教研室、重点专业优质核心课程组及专业带头人、骨干教师在专业人才培养、课程改革，特别是教材建设方面所取得的优秀成果整合、提炼而来。本套优质核心课程教材努力体现精品、创新、特色、实用原则，在编写思路、教材体例、教材内容、教学形式方面力求创新，着力体现高职特色、行业特色、校本特色以及课程特色，对于项目导向、任务驱动、教学做一体化等适应职教改革需要的高职教材创新具有积极的借鉴意义。

后示范阶段是又一个全新的起点。在认真梳理、总结前期建设经验，积极转化、推广建设成果的同时，学院将进一步调整战略，优化布局，以科学发展观为指导，继续坚持以服务辽宁生态建设为宗旨，以市场需求为导向，人才培养与社会服务双向并进、产学研一体化的办学模式；坚持“前校后场，产学结合，育林树人”的办学特色；以创新办学体制机制为引领，以加强重点专业和课程建设为核心，以师资队伍和实训基地建设为保障，以社会服务能力建设为平台，以服务生态建设为落脚点，不断提高人才培养质量和增强学院服务区域经济社会发展的能力，实现“政校企协”相互促进，行业、社区与学院和谐发展，建成特色鲜明，在全国林业高职院校中综合实力领先，在辽宁省起示范作用的高职院。

邹学忠

2011年6月于沈阳

前 言

酒店管理是全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球一直都是很紧缺的。近年来，在国际人才市场上酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着2008年北京奥运会、2010年上海世博会和越来越多的国际大型活动在中国的举行，中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。

同时，随着中国职业教育的蓬勃发展，职业院校毕业生就业率逐年提高，毕业生越来越受到各行各业的欢迎。酒店管理专业是与实践紧密结合的专业，为此，本书在编写过程中，坚持适应高职院校教育改革和发展的需要，立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力，贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性原则，吸取了国内外酒店管理与服务的最新知识和技术，注重知识的应用性和可操作性。本书侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述，着眼于旅游酒店岗位群的诸多最新现实需要。本书注重突出高职教材的特征，适应高等职业教育以能力为核心，以培养技术应用型人才为根本任务，使学生达到基础理论适度，技术应用能力强，知识面宽，综合素质高的要求。

本书由辽宁林业职业技术学院阎文实和满姝任主编。马芙、冯蕾、冯雷、程芳和李思巧任副主编。徐岩担任本书的审读工作。

本书在编写过程中参考了国内外有关论著并得到了许多业内人士的帮助，在此一并表示感谢。同时，由于作者水平所限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者指正。

编 者
2011年5月

内容简介

本书是一门以操作为主的理论与实务一体化的教材，在内容组织上，共分为两个板块，第一大板块为饭店管理基础知识与基层管理实务，按岗位工作任务进行管理设计（并列式），包括计划管理、组织管理、人力资源与培训管理、质量管理、价格管理、营销管理。第二大板块为经营部门服务管理实务，设计为三大模块，按岗位工作任务进行管理设计（并列式），包括前厅服务管理、客房服务管理、餐饮服务管理。通过学习使学生熟悉旅游酒店服务与管理的基本程序和方法，了解掌握相关岗位的基本要求和职业技能。

本书可作为高等学校高职高专旅游管理和酒店管理专业教材，也可作为旅游酒店基层服务和管理人员的培训参考书。

目 录

序言

前言

上篇 酒店基层管理实务

项目一 酒店认知	3
工作任务一 介绍酒店	3
工作任务二 介绍酒店集团	8
项目二 酒店计划的制定	15
工作任务 酒店计划的制定	15
项目三 酒店组织结构设计	21
工作任务 酒店组织的设计	21
项目四 酒店人力资源开发	26
工作任务一 制定招聘计划	26
工作任务二 制定培训计划并做入职培训	34
工作任务三 考核评估	40
项目五 酒店质量管理控制	45
工作任务 分析并解决酒店服务质量问题	45
项目六 酒店产品推销	52
工作任务 设计推销计划	52
项目七 酒店产品价格制定	61
工作任务 合理制定酒店产品价格	61

下篇 酒店经营运作实务

模块一 前厅服务与管理	71
项目一 前厅部认知	71
工作任务 前厅部认知	71
项目二 客房预订服务与管理	79
工作任务一 制作预订相关表格	79

工作任务二 酒店预订	84
项目三 前厅接待服务与管理	90
工作任务一 办理散客入住登记	90
工作任务二 办理团队入住登记	97
项目四 前厅收银服务与管理	101
工作任务一 为外宾兑换外币、为客人提供贵重物品寄存	101
工作任务二 前台账务处理、为宾客离店结账服务	104
项目五 前厅问讯服务与管理	108
工作任务 为客人提供保密、留言与问讯服务	108
项目六 前厅礼宾服务与管理	114
工作任务 为客人提供迎送、行李服务	114
项目七 总机服务与管理	122
工作任务 电话转接、叫醒、电话留言服务等	122
项目八 商务中心服务与管理	128
工作任务一 为客人提供文印等服务	128
工作任务二 为客人提供设备出租、票务等服务	133
项目九 大堂副理日常管理工作	136
工作任务一 大堂副理接待 VIP 客人服务	136
工作任务二 大堂副理处理客人投诉	139
项目十 前厅部基层日常管理工作	143
工作任务一 前厅部各部门领班完成各自基层管理单项工作	144
工作任务二 学习前厅部主管岗位职责	148
模块二 客房服务与管理	152
项目一 客房部认知	152
工作任务一 客房部认知	152
工作任务二 认识客房部设备设施	159
项目二 客房卫生及质量管理	166
工作任务一 走客房的清洁	166
工作任务二 做夜床服务	173
项目三 客房对客服务	177
工作任务一 VIP 楼层接待服务	177
工作任务二 洗衣与擦鞋服务	186
工作任务三 离店查房	188
工作任务四 送餐服务及私人管家服务	191
项目四 公共区域清洁与管理	194
工作任务 酒店大堂公共洗手间的清洁	194
项目五 客房部基层日常管理	199
工作任务一 制定客房部周期清洁计划 (月)	199
工作任务二 培训客房部员工	202

模块三 餐饮服务与管理	209
项目一 餐饮服务基本技能	209
工作任务一 托盘端托服务	210
工作任务二 餐巾折花	213
工作任务三 斟 酒	218
工作任务四 摆 台	222
工作任务五 完成中餐圆桌餐台花艺插制	228
工作任务六 完成西餐长桌餐台花艺插制	230
项目二 中餐服务	233
工作任务 中餐服务	233
项目三 西餐服务	249
工作任务 西餐服务	249
项目四 宾客投诉的处理	263
工作任务 宾客投诉的处理	263
 附 录	 271
附录一 旅游饭店星级的划分与评定	271
附录二 《绿色旅游饭店》标准	320
附录三 中国饭店行业突发事件应急规范	328
 参考文献	 342

上 篇

酒店基层管理实务

项目一 酒店认知

【项目描述】

酒店是旅游业的三大支柱之一，作为酒店管理专业的学生必须学会介绍酒店和酒店集团，为未来从事酒店服务与管理工作奠定基础。

【项目目标】

能力目标：

1. 能用专业术语介绍与评价酒店。
2. 能介绍与分析主要酒店集团。

知识目标：

1. 掌握酒店含义和功能。
2. 了解酒店类型和等级。
3. 掌握酒店集团含义和优势。

素质目标：

1. 树立良好的职业形象。
2. 具有良好的服务意识。
3. 具有较好的身体素质和较强的责任心及开拓创新精神。

工作任务一 介绍酒店

【任务分析】

用专业术语介绍一家酒店，是酒店从业人员的基本能力。无论一名前台的接待员、销售部的营销员，还是人力资源部的培训员，都应学会熟练介绍你所工作的酒店。介绍一家酒店，首先要对酒店做一简要叙述，内容包括酒店的业主方、管理方、酒店的类型、等级等；其次详尽介绍酒店的功能，最后介绍酒店的特色和其他方面的内容等。

【任务布置】

1. 教师事前选择好两家酒店：一家星级酒店和一家经济型酒店，给学生提供酒店官方网站的网址，让学生上网浏览并了解该酒店。
2. 学生带着“各星级酒店差别和与经济型酒店的异同”等问题到酒店现场参观，收集不同酒店的案例并完成酒店介绍报告。

【相关知识】

一、酒店的含义、酒店的星级划分及标志和酒店的功能

(一) 酒店的含义

酒店 (Hotel) 一词源于法语, 原意是指贵族在乡间招待贵宾的别墅。目前, Hotel 已成为一个国际性的概念, 其含义也发生了深刻的变化。

综合一些权威词典的定义, 可将酒店定义为: 酒店是以接待型建筑设施为依托, 为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。

2011 年 1 月 1 日正式实施的国家标准《旅游酒店星级的划分与评定》(GB/T14308-2010) 将旅游酒店 (tourist hotel) 定义为:

以间 (套) 夜为时间单位出租客房, 以住宿服务为主, 并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。按不同习惯可能也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

(二) 酒店的星级划分及标志

1. 星级: 用星的数量和颜色表示旅游酒店的星级。旅游酒店的星级分为五个级别, 即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级 (含白金五星级)。最低为一星级, 最高为五星级。星级越高, 表示旅游酒店的等级越高。

2. 星级标志: 星级标志由长城与五角星图案构成, 用一颗五角星表示一星级, 两颗五角星表示二星级, 三颗五角星表示三星级, 四颗五角星表示四星级, 五颗五角星表示五星级, 五颗白金五角星表示白金五星级 (见图 1-1-1, 图 1-1-2)。



图 1-1-1 五星级饭店标志



图 1-1-2 白金五星级饭店标志

案例: 首批通过白金五星审批的酒店

2007 年 8 月 16 日, 国家旅游局局长、全国旅游星级酒店评定委员会主任邵琪伟为获得白金五星级酒店的北京中国大酒店、上海波特曼丽嘉酒店、广州花园酒店三家酒店颁发证书和标牌。国家旅游局表示, 白金五星级酒店将采取有限制条件的申报制, 全国星评委每年根据申报情况进行一次评定验收, 对于已经评上白金五星的酒店也将实行年审制。

(三) 酒店的功能

酒店的功能可包括住宿功能、餐饮功能、商务功能、家居功能、度假功能和会议功能

等。

二、酒店主要类型

(一) 根据客源市场和接待对象可将酒店划分

①商务型酒店；②长住型酒店；③会议型酒店；④度假型酒店。

商务型酒店代表（见图 1-2-1，1-2-2）：



图 1-2-1 希尔顿饭店标志



图 1-2-2 香格里拉饭店标志

(二) 根据客房数量可将酒店划分

①600 间客房以上为大型酒店；

②300 间至 600 间为中型酒店；

③300 间以下为小型酒店。

(三) 根据地理位置可将酒店划分

①城市酒店；②城郊酒店；③景区酒店；④公路酒店（汽车旅馆）；⑤机场酒店。

【任务实施】

步骤一 课前布置任务

学生带着“各星级酒店差别”和“与经济型酒店的异同”等问题到酒店现场参观，收集不同酒店的案例并完成酒店介绍报告。

步骤二 学生介绍展示

课前将全班学生分为四组，在课堂上由不同小组的学生代表分别就收集到的酒店案例进行介绍，每一小组介绍各自的酒店。

步骤三 教师点评

针对学生所介绍的不同酒店做出点评，归纳总结酒店的概念并引入相关的知识点。

步骤四 案例分析

教师对典型案例（洲际酒店集团旗下的北京皇冠假日酒店）进行详细分析，同时引发同学进行讨论，引伸出介绍酒店的四大要素，让学生加深印象。

步骤五 发放任务书

由教师提出要求：

(1) 全班分成四个小组，各组选出组长一名。

(2) 每组分别介绍一家酒店。

(3) 要求介绍必须包含酒店的四大要素。

(4) 可以进行分工合作，可以进行讨论。

步骤六 撰写酒店介绍

每一小组分工合作，完成一家酒店的具体介绍并充分讨论。

步骤七 酒店介绍成果展示

各小组派代表介绍本小组所完成的关于酒店内容介绍的任务，其他小组或教师进行提问，介绍人进行解答。

步骤八 总结评估

教师归纳总结，回顾本任务涉及的知识，布置下一任务课前准备任务。

【案例】

沈阳黎明国际酒店

由天伦国际酒店管理集团管理的黎明国际酒店是由沈阳黎明航空发动机（集团）有限责任公司投资兴建的一家五星级豪华商务酒店。

客房设施

酒店 A、B 座共有 340 间精美别致的客房，每间客房均配备中央空调系统、安全消防系统、国际直拨电话、迷你酒吧、私人保险箱等设施，更有宽带网络接入客房，为您提供贴心、专业、快捷的服务。

A 座 245 间客房以标准房、豪华房、商务房、行政套房、特色套房以及尊贵的总统套房等房型分布。位于十五、十六楼的行政楼层“王朝轩”，配有独立的贵宾接待处、会议室、商务中心、酒吧等各项服务设施，全面满足您的需求。

酒店 B 座拥有高级单人房、高级双人间、豪华单人房、豪华套房 4 种不同风格的房型，共计 95 间，为您提供舒适、安静的休息环境。卫生间与客房以精致玻璃窗相隔并配有电动拉帘，开阔视野。高清晰的大屏幕液晶电视，使您的商务之旅更添品质。

彩虹吧

环境清幽，休闲雅致，为您提供经典洋酒、特色咖啡、鲜榨果汁、极品香茗等时尚饮品，还有精致茶点小吃、休闲零食等，是您与客户洽谈、朋友小聚、伴侣约会、休闲放松的心仪场所，走进彩虹吧，与幽雅为伴，享受尊贵人生。

太阳阁西餐厅

荟萃东西美食，充满了浪漫的异国情调，让您在品尝到正宗西餐的同时，还可以享受到经典中式菜品的传统美味。不同主题的美食活动，必定会让您回味无穷。24 小时的送餐服务，让您在第一时间尽享美食与温馨。

四季中餐厅

主营正宗粤菜、地方风味美食，随四季换推出具有不同民族特色的佳肴。装饰典雅，环境舒适的贵宾包房，是亲朋用餐、小型聚会的首选之地。

景泰餐厅

二层主营新派豆捞，精致的豆捞汤底配以各种海鲜，细软鲜美的滑类以及营养丰富的菌类、蔬菜等，让您品尝经济实惠美食。三层主营精品川菜、辽菜等传统特色美食，拥有 5 间装饰典雅富丽的贵宾包房及 1 间多功能厅。辣气十足的地道川菜与经典可口的辽菜，款款上品，道道精工细作。

久缘日餐厅

餐厅提供铁板烧、刺身、寿司等多元化高级日本料理，选用进口新鲜的食材，细节做到极致，力求打造沈城顶级日式美食。

在体验日本传统风味之余，亦可享受优雅现代的环境。来到久缘餐厅，想必会唤起您