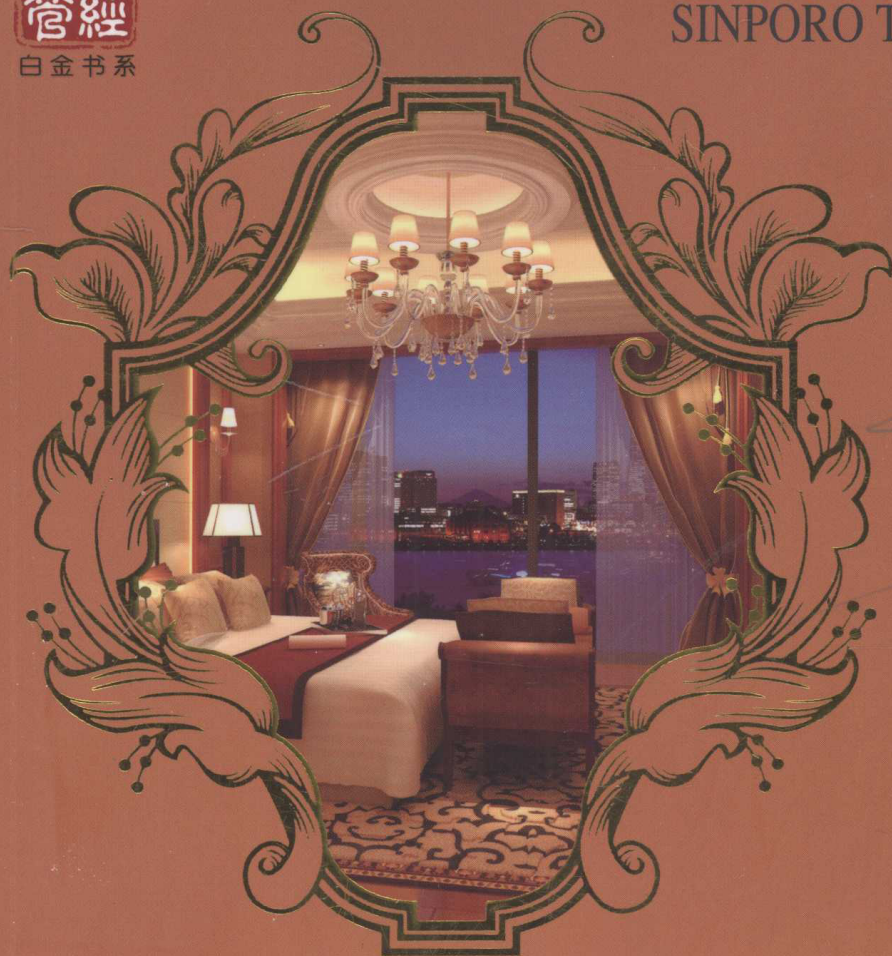


廣經
企管

白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



经济型酒店 操作实务

| 姜 玲◎编著 |

廣東省出版集團
廣東經濟出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

经济型酒店 操作实务

| 姜 玲◎编著 |



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

经济型酒店操作实务 / 姜玲编著. —广州: 广东经济出版社,
2013.1

(广经企管白金书系, 全国酒店行业职业技能提升与发展丛书)
ISBN 978-7-5454-1651-0

I. ①经… II. ①姜… III. ①饭店—经营管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 276846 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	204 000 字
版次	2013 年 1 月第 1 版
印次	2013 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1651-0
定价	30.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》、《酒店精益六西格玛管理》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

体系上由原来的 18 本增加到 28 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即《酒店一线员工工作手册》。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本图书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱、最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业，服务质量决定着酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一本动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

《酒店精益六西格玛管理》是国内酒店服务领域第一本著作。六西格玛管理最初运用于生产制造领域。20 世纪 90 年代美国通用电气公司首先在服务领域推行六西格玛管理，取得巨大成功。本书作者文放怀先生是国内服务业最权威的六西格玛管理专家。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我谨代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店培训 姜玲

2011 年 8 月于海口

前言

作者对于经济型酒店的研究始于2003年应邀为如家酒店集团在职店长的培训。那时在中国,经济型酒店还是一种新生事物。然而不到十年的时间,当年赴欧美考察过的一些著名经济型酒店品牌如:Holiday Inn Express(假日快捷)、Days Inn(戴斯酒店)、Hampton Inn(汉普顿客栈)、Super 8 Motels(速8酒店)、Quality Inn(精品酒店)、Ibis(宜必思)等纷纷进入中国酒店业市场。与此同时,国内品牌的经济酒店,如家快捷酒店、锦江之星、7天连锁酒店、莫泰168以及汉庭快捷等经济型酒店更如雨后春笋般遍布全国各地。随着经济型酒店的迅速发展与扩张,酒店工作人员的管理与操作技能的提高与培训成为了制约经济型酒店发展的关键问题。

在与如家酒店管理学院的长期合作中,针对中高层管理人员(店长及部门经理)的管理与操作培训课程的深化逐步形成了《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》的基本框架。2007年应北京时代光华邀请制作的“经济型酒店管理教程”视频课程受到广大业内人士的青睐,成为经济型酒店管理实务的基本内容。经过之后几年的努力,《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》在不断的修订中终于完成了。如果说《经济型酒店管

理实务》具有经济型酒店管理共性的话,《经济型酒店操作实务》的内容则更侧重于经济型酒店的实践,更具有实用性与可操作性的特点。

衷心感谢如家酒店集团副总裁、如家酒店管理学院院长包小阳先生,由于他的邀请使我成为如家酒店集团的高级培训师,从而有机会开展对经济型酒店管理与培训的研究;更是由于他的帮助与贡献,使《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》这两个姊妹篇有机会成为经济型酒店工作人员最实用、可参考、必不可少的工作手册,为中国经济型酒店业的顺利发展助一臂之力。

姜 玲

2012年8月

目 录

第一章 酒店服务理念

1

- 一、优质服务的 10 把金钥匙 2
- 二、优质服务的三个步骤 2
- 三、温馨服务的“十五规范” 3

第二章 酒店服务礼仪

5

- 一、服饰仪容礼仪 6
- 二、仪容卫生要求 9
- 三、言谈礼仪 11
- 四、举止礼仪 12
- 五、电话礼仪 17
- 六、服务礼仪 19
- 七、社交礼仪 31

第三章 前厅操作实务

33

- 一、前厅人员岗位职责和工作内容 34
- 二、前厅服务流程 40
- 三、前厅服务和管理表单/范本 70

第四章 客房操作实务

87

- 一、客房人员岗位职责和工作内容 88
- 二、客房服务流程 92
- 三、客房服务和管理表单/范本 115

第五章 餐厅操作实务

127

- 一、餐厅人员岗位职责和工作内容 128
- 二、餐厅服务流程 132
- 三、餐厅服务和管理表单/范本 156

第六章 酒店安全保卫管理实务

165

- 一、酒店保安人员岗位职责和工作内容 166
- 二、酒店安全保卫服务流程 169
- 三、酒店安全保卫管理表单/范本 184

第七章 酒店工程维修操作实务

189

- 一、酒店工程维护人员岗位职责和工作内容 191
- 二、酒店工程维修服务流程 193
- 三、酒店工程维修服务与管理表单/范本 204

参考文献

211



第一章 酒店服务理念

经济型酒店操作实务
JINGJIXING JIUDIAN CAOZUO SHIWU

酒店服务，靠的是酒店全体员工。满足并超过客人的期望值，为客人提供优质的服务是经济型酒店每一位员工的职责。经济型酒店，因其是一个非全面服务酒店（很多全面服务酒店的设施经济型酒店都不具备，例如，中西餐厅、会议设施以及娱乐设施等），对客服务尤为重要。要让客人有“家”的感觉，不在家中胜似家中，需要我们的员工有一个正确的酒店服务理念。成功的经济型酒店服务理念，包括“优质服务的10把金钥匙”、“优质服务的三个步骤”、“温馨服务的十五规范”等。

一、优质服务的10把金钥匙

- (1) 一流的服务标准。
- (2) 微笑服务。
- (3) 用尊称来问候客人。
- (4) 客人至上的信条，给予客人宾至如归的感受。
- (5) 热情、快速、准确的服务。
- (6) 干净、温馨的客房，怡人的环境。
- (7) 真诚和友好服务态度。
- (8) 注重仪表和行为举止。
- (9) 具有团队精神和协作能力。
- (10) 熟悉自己的工作、熟悉酒店相关信息。

二、优质服务的三个步骤

- (1) 真挚热诚的问好。尽可能用姓氏称呼客人。
- (2) 照顾客人所需，应做好充分的准备，尽力遵从客人意愿办事。
- (3) 欢欣的道别。跟客人亲切地说再见，尽可能用姓氏称呼客人。

三、温馨服务的“十五规范”

- (1) 在距离客人 10 步时，用目光关注客人。
- (2) 在距离客人 5 步时，向客人问候。
- (3) 与客人接触时，第一句话永远是我说的。
- (4) 与客人交流后，最后一句话永远是我讲的。



图 1-1 经济型酒店的优质对客服务

① <http://www.thriftyholidays.co.uk/accommodation/2011/03/03/americans-beat-brits-to-be-crowned-top-tourists>

第二章 酒店服务礼仪

经济型酒店操作实务
JINGJIXING JIUDIAN CAOZUO SHIWU

服务礼仪是服务行业人员必备的素质和基本条件。出于对客人的尊重与友好,服务行业人员在服务中注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范;酒店业服务人员发自内心的热忱地向客人提供主动、周到的服务,从而表现出服务员良好风度与素养。

良好的酒店礼仪规范要求是酒店核心竞争力之一。



图 2-1 经济型酒店的服务礼仪

一、服饰仪容礼仪

仪表是人的外表,包括容貌、姿态、个人卫生和服饰,仪表仪容是一个人的精神面貌的外观体现。良好的仪表仪容是酒店接待人员的一项基本素质,是尊重客人的需要。规范统一的仪容仪表能够体现酒店的专业程度和服务精神。

1. 着装的基本知识

(1) 合身、合意、合时、合礼。服装要适合自己的身材、年龄和身份。合乎季节、时间和交际场合。

(2) 酒店规范统一的着装体现酒店统一规范的服务形象。

① <http://hospitalitysolutionsinc.com/best-hospitality-employees-engaged-training/>

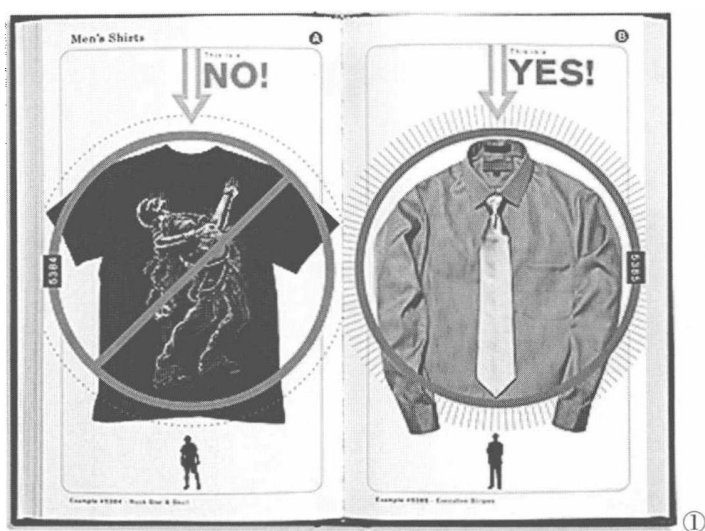


图 2-2 着装礼仪规范

2. 制服的穿着要求

- (1) 整洁、挺刮和大方。制服必须上衣平整、裤线笔挺。
- (2) 做到衣裤无油渍、污垢、异味。领口与袖口尤其要保持干净。

3. 西服的穿着要求

- (1) 衬衫配套。两件套或三件套西服，均应穿单式衬衣，熨烫平整。
- (2) 内衣配套。按国际惯例不能加毛背心或毛衣。最多加一件“V”字领羊毛衣。
- (3) 领带配套。在正式场合，穿西服必须系领带（或领结）。
- (4) 皮鞋配套。穿西服一定要穿皮鞋，决不能穿旅游鞋、轻便鞋。
- (5) 西装穿着规范。三粒扣一般扣上第一、二粒扣或中间一粒；两粒扣西装只系第一粒或全部不系，正式场合，要把第一粒扣系上，在坐下时可解开。

① http://www.businessweek.com/magazine/content/08_70/s0810033719797.htm

(6) 面料质地颜色配套。在正式场合,应穿同一面料、同一颜色的西服套装为好。但一般场合,穿西服可上下分色。



图 2-3 西服的穿着要求

4. 鞋袜的穿着要求

- (1) 男士穿着黑色皮鞋和深色袜子,不穿白色或太浅色的袜子。
- (2) 女士穿中跟皮鞋和肉色袜子,袜口不能露在衣裙之外。

5. 饰品的佩戴要求

- (1) 除手表、婚戒外,不宜佩戴耳环、手镯、手链、项链等饰品。
- (2) 不宜佩戴运动型的手表款式。
- (3) 餐厅服务员,手部不宜佩戴饰品。这是为了方便服务,避免与客人争艳。

① http://www.quintcareers.com/dress_for_men.html