

JIUDIAN SHIXI JINENG
ANLI YU TOUSHI



酒店实习技能 案例与透视

汤蓉岚◎主编

李跃军 林智理◎副主编

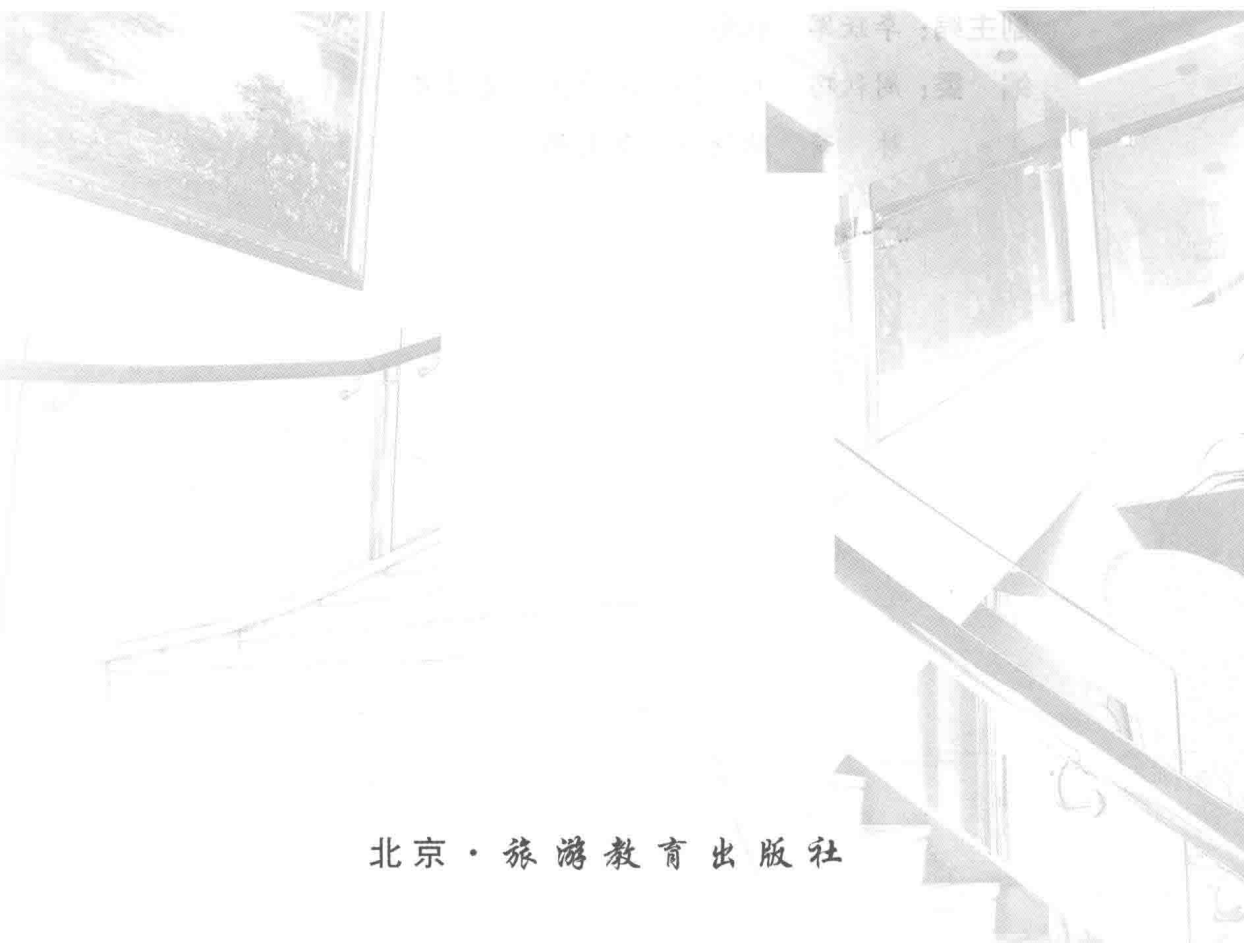


旅游教育出版社

酒店实习技能案例与透视

汤蓉岚◎主编

李跃军 林智理◎副主编



北京·旅游教育出版社

策 划:李荣强

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

酒店实习技能案例与透视 / 汤蓉岚主编. — 北京 :
旅游教育出版社, 2015.6

ISBN 978 - 7 - 5637 - 3182 - 4

I. ①酒… II. ①汤… III. ①饭店—商业服务 IV.
①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 115632 号

酒店实习技能案例与透视

汤蓉岚 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京嘉业印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	10
字 数	106 千字
版 次	2015 年 6 月第 1 版
印 次	2015 年 6 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会名单

主 编：汤蓉岚

副主编：李跃军 林智理

编 委：周秋巧 郑 瑛 胡允银 姜琴君

林 荫 耿继祥 李欠强

前 言

本书以台州学院经贸管理学院旅游管理专业11级学生顶岗实习过程中撰写的案例为基础整理而成。台州学院是一所地方性本科高等院校。学校坚持“地方性、应用性、综合性、高教性”的办学定位,秉承“澡身浴德、修业及时”的校训,致力于培养“专业的人、文化的人、世界的人”。旅游管理专业是经贸管理学院5个本科专业之一,采用“3+0.5+0.5”人才培养模式,顶岗实习安排在大三第五学期,实习时间为6个月(2013年7月15日—2014年1月15日),由学院统一安排在杭州实习,分布在杭州索菲特西湖大酒店、浙江世贸君澜大饭店、杭州歌德大酒店、杭州维景大酒店、杭州三立开元和台州开元大酒店。11级同学在半年实习过程中,刻苦努力、态度认真,撰写了3000多个案例,约100万字,本书从中选用了部分案例。本书在选择案例编制时,坚持四个原则:第一,坚持原创性原则,原创不足的案例将不被选用;第二,坚持原汁原味原则,表述上强调原始性,整理材料时,尽可能是学生自己的语言,哪怕是有些语言不符合习惯和观点偏颇;第三,坚持案例结构完整原则,案例包括标题、过程、分析与思考三个环节;第四,坚持内容充实原则,所选择的案例尽可能内容丰满。

全书分为酒店认知篇、服务技能篇、酒店管理篇和心理感悟篇四个部分,内容包括前厅服务、餐饮服务、客房服务等方面,有的针对技能培训,有的针对服务过程的体会,不仅记录了酒店技能的学习过程,也透视出初进社会工作的心理过程。本书作为为酒店管理者、酒店新员工、酒店实习生提供借鉴与参考的案例素材,便于新员工更快成长和酒店管理的优化。

目 录

酒店认知篇	1
案例 1:初为员工	1
案例 2:实习初始	2
案例 3:你是新来的吧	3
案例 4:学习基本要领	3
案例 5:西餐摆台	6
案例 6:酒杯摆放	7
案例 7:咖啡培训	8
案例 8:师傅真重要	9
案例 9:第一次落泪	10
案例 10:第一次负责自助餐	11
案例 11:第一次西餐厅 D 区对客服务	12
案例 12:第一次中班	13
案例 13:第一次夜班工作	14
案例 14:第一次送餐服务	15
案例 15:认知 OT	16
案例 16:“四级英语”对应“商务外宾”	17
案例 17:五星级酒店的收费	18
案例 18:寻楼收餐	19
案例 19:熟悉棋牌房	20

案例 20:眼观六路,耳听八方	21
案例 21:乘坐客梯的思考	22
服务技能篇·前厅篇	23
案例 1:Morning Call 也不容易	23
案例 2:千里寄手机	24
案例 3:个性化服务	25
案例 4:为客人指引路线	25
案例 5:帮赶时间的客人整理房间行李	26
案例 6:多次换房的尴尬	27
案例 7:多开一张发票	28
案例 8:做错房卡	29
案例 9:无法沟通引发的投诉	30
案例 10:细心的大副是酒店的“灭火器”	31
案例 11:我为客人介绍杭州旅游	32
案例 12:转电话失误引起的投诉	33
案例 13:某游客想在大堂供奉佛像	33
服务技能篇·餐饮篇	35
案例 1:饮料罐如何打开	35
案例 2:对“冰水”的误解	36
案例 3:如此卖酒	37
案例 4:跑单	38
案例 5:牛排要几成熟	39
案例 6:禁烟区吸烟	40
案例 7:客人赠送礼物该接受吗	40
案例 8:酒店的 VIP 你了解吗	41

案例 9:不必要的浪费	42
案例 10:注重服务的先后顺序	43
案例 11:客人欲逃单,服务人员该怎么办	44
案例 12:客人预将账单签到房号上,账单上要签正楷和房号	46
案例 13:特意更换的饼干	47
案例 14:不要帮客人做决定	48
案例 15:客人来拿蛋糕,一定要核对电话号码	48
案例 16:按标准做事也会错	49
案例 17:满意加惊喜	50
案例 18:替客人用好抵价券	51
案例 19:想客人所想	52
案例 20:服务员不能情绪化	53
案例 21:超常服务	54
案例 22:资深的餐饮服务人员的重要性	54
案例 23:迎宾台接待	55
案例 24:主管的“才艺”	57
案例 25:一波三折的女士	58
案例 26:纠结的送房服务	59
案例 27:“涨价”的西湖醋鱼	60
案例 28:礼貌应对额外要求的客人	62
案例 29:突然被撤的“猫耳朵”	63
案例 30:一碗还是一锅	64
案例 31:特殊服务之意外的惊喜	65
案例 32:过敏风波	65
案例 33:撒谎的图片	67
案例 34:餐盘摆放位置的调整	68
案例 35:引座的技巧	68

案例 36:有虫的奶茶	69
案例 37:咬不动的牛肉	70
案例 38:宴会的酒瓶子	71
案例 39:上位菜技巧	72
案例 40:回民的招待	73
案例 41:早上赶程的客人	73
案例 42:服务到位的实习生	74
案例 43:细心的巡台	75
案例 44:酒水的埋单	76
案例 45:谨言慎行	77
案例 46:请多为客人想一点	77
案例 47:客人询问晚餐时间	78
案例 48:打包盒	79
案例 49:按酒店的规定做事	80
案例 50:要做百事通	81
案例 51:接待法国团	81
案例 52:一盘青菜的训斥	82
案例 53:答谢会(餐厅)接待	84
案例 54:客人无理取闹怎么办	86
服务技能篇·客房篇	87
案例 1:打开了不该打开的房间	87
案例 2:制造惊喜	88
案例 3:DND 房间要打扫吗	88
案例 4:语言的魅力	89
案例 5:送房菜单	91
案例 6:卫生间物品如何排放更好	92

案例 7:洗衣问题	93
案例 8:精细服务	93
案例 9:一粒钮扣的体贴	94
案例 10:短时间内的多个服务请求	95
案例 11:被遗漏的订单	96
案例 12:两个枕头的温馨	97
案例 13:服务员开房必须核对正确	98
 服务技能篇·康乐篇	100
案例 1:控制成本	100
案例 2:缺失服务的棋牌房	101
案例 3:棋牌房的跑单	104
案例 4:难缠的棋牌房客人	105
 酒店管理篇	107
案例 1:备桌开不开	107
案例 2:有这么多消费吗	108
案例 3:好心差点出人命	108
案例 4:掉落的玻璃	109
案例 5:限电问题	110
案例 6:宴会厅突然停电	111
案例 7:客人不小心摔伤、烫伤怎么办	112
案例 8:加了“料”的菜	113
案例 9:夜班“奶茶门”	114
案例 10:部门经理的遗忘	115
案例 11:客满后的狼藉	116
案例 12:马虎的大副	118

案例 13:会议晚餐接待的狼狈	119
案例 14:销售部经理的唐突接单	121
案例 15:到底谁来理赔	122
案例 16:明星来了	123
案例 17:迎宾台的整理	125
案例 18:破损的垃圾桶	126
案例 19:手机被误领	126
案例 20:员工在公共场合的吵闹	127
案例 21:小孩看护不当引起的纠纷	128
案例 22:如此“微笑”合适吗	129
案例 23:请倾听员工的心声	130
案例 24:忙碌的一天	131
心理感悟篇	134
教师感悟:培养	134
教师巡视日志:感动	135
学生实习体会一:酒店初感受(作者:张永昌)	136
学生实习体会二:实习感悟(作者:陆燕)	137
学生实习体会三:处理事情能力的思考(作者:宋倩倩)	138
学生实习体会四:微笑的力量(作者:陈雅丽)	141
学生实习体会五:实习很必要(作者:王丹妮)	142
学生实习体会六:给老师的信(作者:张永昌)	143
学生实习体会七:我们的实习生活累并精彩(作者:吴迪珑)	145
教师的实习总结:我们的实习	147

酒店认知篇

案例 1:初为员工

【案例过程】

这是上岗实习的第一个星期,对于紧张的工作有些不适应。每天挨到下班,人已经很累了,只想有一个很好的睡眠,让疲惫的身体尽快休整。每天早上闹钟一响,我都是急匆匆地抓起昨晚丢在角落里的包包,直奔酒店。来到酒店后才发现,更衣柜的钥匙经常是忘了带来,或签到卡没有带、手机袋忘记了……之后又要回去拿,导致上班迟到,被领导批评。

【案例分析与思考】

事半功倍和事倍功半,就相差在做事之前的准备工作是否充分。这相对于一天的工作过程来说,只是一个不起眼的小环节。睡前多吃一些准备工作或许会耽误你的休息时间,但第二天能使你的工作得心应手、事半功倍。这相比那几分钟的休息时间,每个人都会觉得很值得。睡前多几分钟准备时间决定着每一位员工的工作效率,我们需要铭记的是,成功往往垂青那些有准备的人。

【指导教师点评】

初入职场,立马感知了从学校到职场的距离。这些距离可能也在课堂上听过老师的语言描述,但却总是没有自己亲身体会得那么深刻。这也是

我们学校进行人才培养计划改革,实施酒店实习的初衷。同学们,在岗位上好好感知、体验、学习吧。

案例2:实习初始

【案例过程】

7月16日,实习生进入中餐厅的第一课,就是要先熟悉菜品,所以最初要从跑菜开始。通过一段时间的跑菜,熟悉菜品、包厢名称及操作流程。酒店中餐厅的营业时间是11:00~14:00和17:00~22:00。每天10:55和16:55都会开例会,安排每个人中午和晚上的工作。三楼有风荷轩、曲苑阁等14个包厢,四楼有12个贵宾包厢。风荷轩和四楼包厢在淡季一般不营业,所以我们主要是负责14个包厢和曲苑阁。中餐厅主要有两个菜系:杭菜和粤菜。跑菜除须熟悉菜品外,还要熟悉厨房的操作流程:第一,要先上冷菜,再上热菜;第二,上菜方式分为即上、急快、叫再上。刚开始几天,我犯过三个错误:第一,由于不熟悉包厢名称跑错菜;第二,冷菜还没跑,就先跑了热菜;第三,出菜单上是叫再上,提前跑了菜。

【案例分析与思考】

酒店的服务是标准化服务,中餐厅也有自己的操作流程,遵循固定的流程才能少犯错误。虽然跑菜看似是一件较容易的事,但其中也有很多需要学习的地方。

【指导教师点评】

跑菜是实习生最不愿做的工作,但看来简单的跑菜也是奥妙多多。各种菜品、各种流程,每个细节都马虎不得。多练、多记,在平凡的岗位上争取适应,需要超越与思索。

案例3:你是新来的吧

【案例过程】

第一次看大厅,别提心里有多慌了,十分紧张地站在那里等待着客人的吩咐。最后一道菜是汤,因为当时我没有做好餐前准备,所以等客人喝汤时没有勺子。我只好急忙跑去后厨拿勺子,回来时慌慌张张地交给客人。当客人接勺时,没等客人接住我就松手了,勺子掉在了地上,碎了……客人只是看了我一眼,说“没关系。”当时我就更慌了,急忙又送过去一个勺子,可是还没等客人接过去,我又松手,勺子再次掉在了地上。我连声说:“对不起,对不起!”客人笑着对我说:“你是新来的吧?”

【案例分析与思考】

服务员因对业务不熟练而导致在服务时手忙脚乱,所以服务员必须经过培训把专业知识掌握牢并经过一段时间的练习后,再上岗对客人服务。服务员须调整状态,才能在对客人服务时把大方、礼貌的一面呈现给客人。

【指导教师点评】

任何事情都有第一次。第一次对客服务、第一次看大厅、第一次……做好“第一次”,就是成功的起点。

案例4:学习基本要领

【案例过程】

(1)摆餐具。在经过了3天的培训之后,我被分配到了宴会厅。到宴会厅的第一天,经理先让我们学会摆餐具,要求一桌10个人,餐具摆放整齐。怎么摆放整齐呢?我首先确定主位,然后是主位对面的位置,虽然这样摆放整齐了,但是比较费时间,而且跑来跑去的很累。后来经理让我们沿着桌布折叠的痕迹刚好适合方便摆盘子,果然速度又快又整齐。但是,当我自己去

放盘子的时候就算照着痕迹去放,也还是不整齐。这时候经理就要求我们多练习几遍,因为这个放盘子不可看成是小事情,其实要想放得整齐,也需要下一番工夫磨砺,才能做好。

(2)练习站姿。在客人到来之前需要站在电梯口迎接客人,那应该以什么样的面貌迎接客人的到来呢?众所周知,微笑是第一。面对客人我们要以友好的态度迎接,微笑就是最直接的友好。不要笑得太夸张,也不要板着一张臭脸,须做得恰到好处。站姿也很关键,是一个人精神面貌的体现,站得正,腰板直,要把手自然地交叉放在身子前面(男生是把手放在后面)。客人来的时候,要用右手为客人引路。

(3)拉台型。本周有个30桌的婚宴,我们需要提前一天把圆桌和桌布放好。放圆桌也是有知识的,前后左右要整齐,整个场地要饱满。所以桌子与桌子之间的距离就需要服务员根据桌数摆台。桌布是很大的一块折起来的,当摊开的时候都有折痕。这些折痕是非常有用的,当我们摆放盘子、酒杯时就用得上。

(4)上菜位置。上菜位置是每一桌都要有的,但是有些桌子就可以空出很大的空间,而有些则需要我们服务员自己调节。友好地上前向客人询问是否可以让出来一点儿空间?询问时要从客人的角度耐心解释,让出空间上菜是为了使他们安心用餐。一般询问应找年轻人,以不要从老人和孩子身边上菜。老人动作缓慢,有菜上来的时候往往躲闪不及;小孩子多爱动,很容易把菜打翻。

(5)放茶杯。酒店服务需要人性化,为客人考虑。今天我就在一件小事上体会到了这一点。在开会的时候酒店提供茶杯,茶杯有茶杯柄。杯柄需要面朝客人,因为这样可以让客人快速方便地拿到。

茶杯离客人的距离不能太远,刚好一手臂伸直为最好。倒开水的时候需要用一只手的小指勾起茶杯的盖子,拇指与食指拿起茶杯,在桌子的外侧倒开水,避免倒在桌子上弄湿资料。还有倒开水在开会前不能提前的时间

太长,否则很容易变成凉茶。

(6)擦红酒杯。酒杯的干净度直接影响一个酒店的形象。不要以为是直接在机器上洗得干净,其实这些都需要服务员擦干净。擦酒杯是个技术活,因为酒杯的口比较小,要把手和抹布一起伸进去很不容易,并且要擦干净。所以在擦酒杯的时候一定要趁热,然后快速转几圈,得用抹布的一边托住红酒杯的脚。这都是需要快速完成的,不然酒杯上的水渍很容易粘住。

(7)放红酒杯。上周我们在学习擦红酒杯,这周我们的任务就是把红酒杯放在桌子上。把红酒杯从酒框里拿出来,一只手最多可以拿10个杯子,这样便可恰好放齐一桌。拿红酒杯的时候最好不要碰到酒杯的周围,如果碰到了很容易有手印,这样酒杯就白擦了。所以拿的时候一定要格外小心。酒店的很多工作,看似小事,却不能小看它,因为只要你不熟练就做不好,等你熟练是要付出辛苦的。

(8)叠毛巾。以前没去酒店工作的时候,一直以为酒店的小毛巾是一次性用品,现在才知道,小毛巾是回收再利用的。有很多大妈不知道,所以酒店的毛巾是长期丢失。这需要服务员在收拾好之后清点毛巾数量。我今天的任务就是把清洗干净的毛巾叠整齐,叠毛巾的方向、折痕和大小要一致。

(9)借餐具。平时空闲的时候,我们要做的工作是把餐具备好、待用。今天由我去借餐具,别的部门我不熟悉,所以询问的时候须尽量客气、礼貌,学会感谢,与人友好相处,别人才会帮你,不然又不是别人欠你的,凭什么帮你呢?与人为善即帮助自己。

(10)还餐具。本来还餐具不是一件麻烦的事情,但是由于在使用的时候会有损坏或被客人拿去等事情发生,需要我们做清点,并在还餐具之前将清单填好,与库管员核对,要想到如何处理可能发生的各种情况。

(11)开酒瓶的技术。在宴会开始之前需要提前开酒,但是很多时候在问客人是否需要开酒时,他们会说不急不急,而在我忙的时候他们却又同时叫开酒。遇到这种情况往往让我手忙脚乱。这需要用智慧的方式去询问,

或者直接对客人说：“您好，宴会要开始了，需要开哪瓶酒。”这样客人就会开始选择。

(12)备桌的餐具。客人往往会用好几只碗，一个碗脏了再来一个碗。客人人数少时倒还可以，但如若人多，备用的碗就不够了，所以这时可以寻找空位置或其他服务员的备用餐具。不要着急，要善于观察，发现别人不用的。

【案例分析与思考】

在学校里总是觉得服务技能不是我学习的内容，现在到了实习单位，方恨自己学得少。酒店服务技能上，虽然在学校里曾经有过摆台等环节的学习，但到了实际工作岗位上仍然有差异。通过几天的训练，技能有了很大提高，也觉得自己实习乐在技能学习的过程之中。

【指导教师点评】

实践是最好的老师，酒店和学校合作，培养实践型、应用型的学生。从同学这份服务流程的记录体会单来看，真正体现了岗位实习的重要性。

案例5：西餐摆台

【案例过程】

周三下午餐厅进行了西餐零点的摆台培训。整个培训，先是介绍了零点菜单，包括菜品的英文名称、英文服务用语及在外国客人点单时如何速记。然后又让我们背了几遍并要求记牢。接着，讲到出主菜、色拉等，要替客人烤好面包并配上黄油来搭配；在出品三明治、牛肉汉堡时，务必要配上薯条和番茄酱；然后对于一些西式炒饭、东南亚炒饭和意大利面，要配上甜品和主餐叉，若客人要求中式餐具应满足客人的要求。之后，领班便开始对我们逐一点单，让我们快速进行零点餐具摆台的模拟练习。

【案例分析与思考】

(1)我觉得这样专业化的操作培训是非常必要的。毕竟，西餐是按照西