



XIANDAIJIUDIAN RUZHIBIDU

现代酒店入职必读

◎姜培若 编著

- 从入职酒店的基础知识入门
- 尽快达到酒店所要求的基本素质
- 让你3-5天即可进入酒店的工作岗位

BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

现代酒店入职必读

江苏工业学院图书馆
藏书章

©姜培芸 编著

现代酒店
管理知识系列
XIANDAIJIUDIAN
GUANLIZHISHIXILIE

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店入职必读/姜培若著. —广州: 广东旅游出版社,
2003. 8

ISBN 7-80521-827-7

I. 现... II. 姜... III. ①饭店-商务服务-基本知识
②饭店-服务人员-职业道德 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 17996 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东省东莞市东印印刷有限公司印刷

(东莞市东城区下桥银岭街 8 号)

广东旅游出版社图书网

www.travel-publishing.com

广东旅游网

www.gdtravel.com

邮购地址: 广州市东华南路 118 号 B201 室

邮编: 510100 电话: 020-83860700

联系人: 王 雯 邹亚洲

850 × 1168 毫米 32 开 4.5 印张 100 千字

2003 年第 2 版 第 1 次印刷

印数: 1-8000 册

定价: 10.00 元

作者简介

姜培若：

男，毕业于香港理工大学酒店及旅游业管理专业，获硕士学位。曾先后担任中国内地及香港特区多家高星级酒店总经理及筹建办主任，具有丰富的现代酒店经营管理学识及经验。现任香港京华国际酒店总经理。出版有《银都酒店岗位操作细则》一书。

BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

前 言

随着酒店业的不断发展,大批新员工补充到酒店中来,同时,酒店从业人员队伍也在不断地发生新的组合和流动。为了使新员工能够尽快地适应和了解酒店,并在较短的时间内达到酒店所要求的基本素质,同时也使酒店有一个相对固定的入职培训框架,本人根据多年来从事酒店管理工作的经验和酒店对新员工的素质要求,在自己过去编写或参与编写过的有关培训教材的基础上,新编了这本入职培训教材,供酒店管理人员和入职酒店的新员工工作培训、学习之用。

本书从入职酒店的基础知识入手,重在入行知识的启蒙教育,由浅入深、循序渐进,以达到新员工经过3至5天的入职培训即可进入酒店工作岗位的目的。本书的内容都是入职酒店必须掌握的基本知识和规章。主要包括:酒店基础知识、酒店意识、酒店员工的职业道德与礼貌修养、酒店的电话接听与服务、酒店与员工的劳动关系、酒店员工手册、酒店消防常识、酒店入职英语等等,文字通俗易懂,适用于各类酒店和旅游服务行业的入职培训;也可作为旅游学校、旅游职业中学的基础教材;还可供旅游业及相关行业的员工作为培训和自学用书。

本书在编写过程中,得到张泓先生、盛玉科先生、邬湘小姐、孙梅小姐的大力支持和协助,在此深表感谢。

由于本人水平有限,书中不当之处,敬请读者批评指正。

作 者

目 录

前言	(1)
----------	-----

第一章 酒店的基本知识	(1)
-------------------	-----

第一节 酒店的基本概念	(1)
第二节 酒店的服务项目和基本设施	(2)
第三节 酒店的机构设置与基本岗位职责	(5)
思考题	(10)

第二章 酒店意识	(11)
----------------	------

第一节 服务意识	(11)
第二节 客人意识	(17)
第三节 服务质量意识	(22)
思考题	(29)

第三章 酒店员工的职业道德与	
----------------	--

礼貌修养	(30)
------------	------

第一节 酒店员工的职业道德	(30)
第二节 酒店员工的礼貌修养	(33)

第三节 酒店员工的礼仪礼貌要求	(43)
第四节 国内外忌讳常识	(49)
思考题	(51)

第四章 酒店员工的电话接听与

服务	(52)
第一节 酒店电话接听服务规则	(53)
第二节 酒店电话接听服务技巧	(62)
思考题	(65)

第五章 酒店员工的卫生常识

第一节 酒店卫生的重要性	(66)
第二节 细菌的存在与传播	(69)
第三节 酒店的卫生要求	(72)
思考题	(76)

第六章 酒店与员工的劳动关系 ...

第一节 酒店与员工的劳动合同	(77)
第二节 劳动合同的履行与变更	(82)
第三节 劳动合同的管理监督及劳动争议的解决	(89)
思考题	(91)

第七章 酒店的员工手册

第一节 酒店简介及劳动条例	(93)
第二节 员工福利及员工守则	(96)
第三节 奖惩条例、安全守则及授权制度	(106)

思考题	(110)
-----------	-------

第八章 酒店消防常识 (111)

第一节 燃烧的基本知识	(112)
第二节 酒店的消防设施	(115)
第三节 酒店的防火制度	(123)
第四节 发生火警怎么办	(126)
思考题	(127)

第九章 入职基础英语 (128)

第一节 职位、职务及部门名称	(128)
第二节 数字及日期	(130)
第三节 基本语句	(134)

意识、酒店员工的职业道德与礼貌修养、酒店的电话接听与应答、酒店与员工的关系发展、酒店员工守则、酒店消防常识、酒店入职英语等等,文字通俗易懂,适用于各类酒店和旅游服务行业的入职培训,也可作为旅游学校、旅游职业中学的基本教材;还可供旅游及相关行业的员工作为培训和自学用书。

本书在编写过程中,得到张叔先生、盛玉科先生、赵娟小姐、孙海小姐的大力支持和协助,在此深表感谢。

由于本人水平有限,书中不足之处,敬请读者批评指正。

第一章 酒店的基本知识

第一节

酒店的基本概念

酒店,英文称 HOTEL。在我国,由于地域和习惯上的差异,有“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“度假村”、“旅游山庄”等多种不同的称呼。为了教学上的方便,本书统一称作酒店。

一、酒店的基本定义

什么是酒店?酒店是以大厦或特定的建筑物为凭借,通过经营客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种服务项目,向客人提供服务的一种专门场所。确切地说,酒店就是利用空间的设备、设施、场所和一定的消费性物质资料,通过接待服务,来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需求,而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。

二、酒店的分类和等级划分

根据国家旅游局的规定,以接待外国人、华侨、外籍华

人、港澳台胞为主的酒店通称为旅游饭店，其等级由五颗五角星代表五个不同的等级标准，星的数量越多，其档次则越高。即：用一颗五角星表示一星级的酒店，用两颗五角星表示二星级的酒店，用三颗五角星表示三星级的酒店，用四颗五角星表示四星级的酒店，用五颗五角星表示五星级的酒店，酒店的最高星级为五星级。

酒店星级的划分是以酒店的建筑、装饰、设施、设备的豪华程度及管理、服务水准为依据的，具体的评定办法是按照国家旅游局颁发的设施设备评定标准、设施设备维修保养评定标准、清洁卫生的评定标准、服务质量的评定标准、宾客意见评定标准等五项标准执行。

酒店的星级评定，由国家旅游局和省、市旅游局旅游涉外酒店星级评定委员会组织评定，由国家旅游局统一颁发星级证书和星牌。

第二节

酒店的服务项目和基本设施

一、酒店的服务项目

酒店服务的项目，是衡量酒店星级标准一个重要部分。一般情况下，星级越高，服务项目应越多、越全。从总体的项目来讲，有以下几个方面：

1. 接待服务项目

如停车、行李运送、问询、外币兑换服务；电话、电传、电报、图文传真服务；打字、复印、秘书、翻译服务；租车、

订票、医务及各种会议接待服务；贵重物品存放服务等等。

2. 客房服务项目

如客房出租及房内冷热水供应，电话、电视、唤醒服务，洗衣、熨烫、客房酒水服务等等。

3. 餐饮服务项目

包括：中餐、西餐、风味餐、自助餐、宴会、酒会、咖啡厅、酒吧及客房送餐服务等等。

4. 娱乐服务项目

如歌舞厅、保龄球、桌球、网球、游泳池、健身、美容、美发、桑拿浴或蒸汽浴、按摩、棋牌、电子游艺等等。

5. 商场服务项目

出售各种商品，例如：日用品、食品、工艺品、文化用品、服装、图书、鲜花等。

6. 汽车出租服务项目

旅游汽车出租、商务租车服务等等。

7. 其它服务项目

如幼儿托管、宠物托管等等。

二、酒店的基本设施

酒店的基本设施决定了一个酒店的接待能力和条件，酒店设施的价值标准和数量标准决定了酒店的档次。无论酒店的档次如何，其基本的设施应具备以下几个方面：

1. 前台接待设施

具有与本酒店规模与标准相适应的前台接待条件。包括前台接待大厅、总服务台（含接待处、问询处）、收银台、商务中心、贵重物品保险柜、大堂副理接待处、楼层电梯等。

2. 客房接待设施

具有与本酒店规模及标准相适应的客房设施，包括：单人

房、标准客房、豪华客房（高星级的酒店还应有豪华套房、总统套房）等。

客房内应配有与酒店星级标准相应的客用设施，如：梳妆台（或写字台）、衣橱、床（软床垫）、坐椅、沙发、床头控制柜等配套家具；每间客房设有单独卫生间，卫生间内一般配有坐式便器、梳洗台（装有洗面盆、梳妆镜）、冷热水洗浴设施（包括配有喷头的浴缸、浴帘）；每间客房都具有能够保证或调节温度的分体空调或中央空调；每间客房都配有电话，可直拨或通过总机挂通国内或国际长途电话；每间客房都配有电视机和音响设备；每间客房内都配有一定数量的文化用品，如信纸、信封、针线包、酒店指南；每间客房内还配有一定数量的卫生用品，如牙刷、牙膏、肥皂、洗发水、润发露或护发素、浴帽、擦鞋器（纸）等。

3. 餐饮接待设施

具有与本酒店规模及标准相适应的中餐厅、西餐厅、风味餐厅、咖啡厅、酒吧、宴会厅及所必需的饮食供应设施，包括餐具、炊具、家具、厨具以及各种饮食器皿等等。

4. 娱乐服务设施

具有与酒店规模相适应的歌舞厅以及所必须的各项设备设施及其附设的酒吧服务设备和设施；保龄球场及设备设施；桌球室及室内桌球设备和设施；电子游艺室及其各种电子游艺设备和设施；游泳池及各种附属和辅助设备设施；健身室及各种健身设备和器材；桑拿浴、按摩室及各种配套设施等等。

5. 商品销售服务设施

根据酒店经营需要而设置的商场及售货设施及其经销商品。

6. 酒店经营保障设施

（1）工程保障设施：如变、配电设施，空调冷冻设施，备用发电设施，供、排水设施，热水供应设施，洗衣房及其所需

的设备设施。

(2) 安全保障设施：如对讲通讯设施、事故广播设施、消防指挥设施、消防监控设施、各种灭火器材等等。

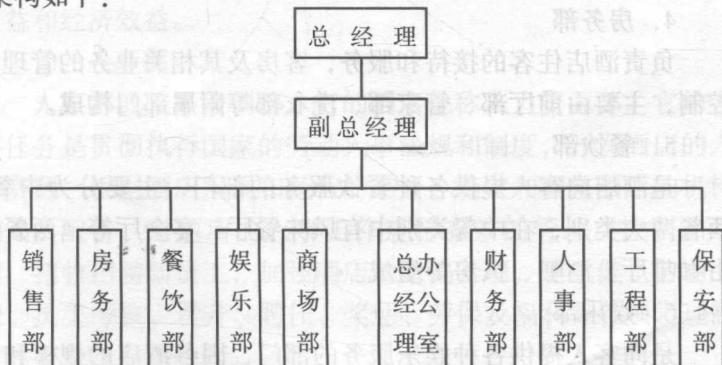
(3) 内部运行保障设施：如员工食堂、员工宿舍、员工俱乐部、员工更衣室、员工通道等等。

第三节

酒店的机构设置与基本岗位职责

一、酒店的机构设置

酒店的经营为每日 24 小时不间断运行，因此酒店的运作机制，分为服务和保障两大部分。新员工入职酒店后，在日常的工作中，将会涉及到与其它部门的协作与配合，因此必须了解酒店的机构设置情况。由于各酒店的规模和经营管理方式有所不同，但基本的部门和机构不会有很大的差别，其主要部门架构如下：



以上架构仅仅为酒店运作的一个基本轮廓，许多酒店根据需要还设置助理总经理或总监，在这些部门中，前五个部门属营业部门，后五个部门属营业保障部门。

二、酒店各部门的主要职责

1. 总经理

是酒店的最高指挥和管理者，受业主或董事会（或酒店管理公司）的委派，全权负责酒店的一切经营和管理业务，带领酒店的全体员工努力完成酒店的各项经营管理指标。

2. 副总经理

是总经理的助手，在总经理的直接领导下，负责各部门的管理、协调、检查、督导和培训工作，在总经理离店外出期间，根据授权代理总经理行使管理职权。

3. 销售部

负责酒店的客源市场的开发，与政府各单位、社会各商社及旅游代理机构和旅行社建立良好的公共关系，负责酒店客房、餐饮及各项营业项目的宣传和推销工作以及酒店各项销售计划的策划和实施，完成酒店下达的各项销售指标，以保证酒店的经济效益。

4. 房务部

负责酒店住客的接待和服务，客房及其相关业务的管理和控制，主要由前厅部、管家部、洗衣部等附属部门构成。

5. 餐饮部

是酒店向客人提供各种餐饮服务的部门，主要分为中餐、西餐两大类，在中餐类别中有风味餐厅、宴会厅等；西餐则由咖啡厅、酒吧、扒房等组成。

6. 娱乐部

是向客人提供各种娱乐服务的部门，因各酒店的规模和星

级不同,其服务项目也有所不同。一般的酒店都设有歌舞厅、游艺室、保龄球、桌球、游泳池、健身室、保健中心、按摩中心、美容美发、桑拿浴等设施,高星级的酒店还设有网球场和小型高尔夫球练习场等。

7. 商场部

是向客人提供商品销售服务的部门,提供商品范围至少应包括日用品、食品、文化用品、地方工艺品等。

8. 总经理办公室

是酒店总经理室的办事机构,主要任务是根据总经理的要求起草有关报告、文件、会议记录、审查各部门呈送给总经理室的报告并提出建议,上呈下达,安排总经理室召集的有关会议和其他活动,接待来访人员,协调与政府有关单位和部门的关系,负责酒店有关文件或资料的收发、传阅、保管和装订、归档等工作。

9. 财务部

财务部是酒店的经济运行职能部门,它的主要任务是根据国家的财政经济政策和董事会批准的财务制度,结合酒店实际情况,制定本酒店的财务管理规章和工作程序,对酒店的经营活动起着保障、服务和监督、控制的作用,以促进酒店的社会效益和经济效益。

10. 人事部

人事部或人事培训部,有的酒店也称人力资源部。它的主要任务是贯彻执行国家的劳动人事法规和制度,开发酒店的人力资源,根据酒店发展和经营的需要,确定和调整酒店的机构和人员配备,对酒店的人事工作进行有效的管理、控制和培训。招收招聘新员工,加强酒店的定编管理,建立健全劳动工资、员工考核、晋升、聘任、奖惩、劳保及福利等各项管理制度并督导、贯彻执行。

11. 保安部

是在总经理室领导下负责酒店安全、维护酒店正常秩序的一个职能部门。它的主要任务是配合酒店各个部门保卫酒店和宾客人身、财产安全,开展防火、防盗、防灾害事故工作,保障酒店的正常运转。

12. 工程部

是酒店硬件设施的管理、维修和运行保障的部门。它的主要任务是对酒店各种机械电气设备、各项建筑装潢设施进行日常维修保养和预防性维护,以保证酒店正常运转。同时,还承担对酒店建筑、装潢工程的扩建、改造和更新的任务。

三、酒店的管理层次

1. 酒店的管理原则

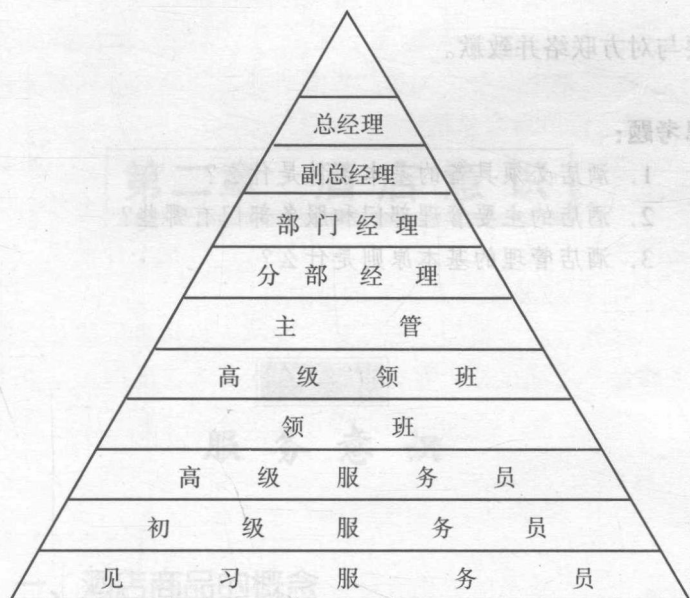
酒店是一个面向社会的服务行业,完成每个客人在酒店期间的全部服务工作,要依靠各个部门的密切合作,由各个岗位共同来完成。全酒店少则几百人,多则上千人的共同操作,需要有一个完整的、统一的领导和指挥系统,这个指挥系统是通过各个不同级别的管理层次来实现的,每个员工只有一个顶头上司,只对自己的直接上司负责,由直接上司来指挥安排、检查和督导属下的工作,形成一个一级管一级的垂直领导方式。每个员工只接受一个上司的指令,下层不越级反映,上层不越权指挥,各安职守,各尽其责。

2. 酒店的管理层次

酒店的管理层次一般都是呈金字塔形式(见下页图),从塔底到塔顶,由宽到窄。管理的幅度则是越往上层,管理难度越大,管理的幅度越小。

3. 酒店的沟通方式

(1) 酒店的上下沟通:一般由本部门下一级向上一级请示



和报告，上一级向下属布置、安排、检查、督导工作。

(2) 酒店的横向沟通：①在本部门内，一般由同级人员进行联络和沟通，同一级人员不能取得一致时，由上一级进行协调。②部门与部门之间的沟通，一般性的工作由部门的管理人员相互沟通，特殊事件或重要工作则由部门经理进行沟通，部门经理不能取得一致时，上报到主管副总经理或总经理进行协调。

(3) 酒店的联络方式：①部门与部门之间的联络或部门经理与上司的联络。一般情况下，先以电话联络，如电话不能达到联络和沟通的目的，需要当面沟通或协商时，亦要先以电话通知对方。②如需向酒店领导汇报工作，亦应从礼貌和尊重的角度出发先用电话与秘书联络，确定会见地点与时间，然后当面汇报请示工作。约定了会谈不能失约，如不能按时赴约，定