



旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程（一）



基础知识·实训项目

潘雪梅 ◎ 主 编

邓卓鹏 蒋 靳 ◎ 副主编

周振红 ◎ 审 稿

联 海南省三亚市旅游产业发展局
合 海南省三亚市旅游饭店业协会
研 海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组
发 海口旅游职业学校旅游1部



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程(一)

「教程系列」

刘立民/总策划

毛江海 刘立民/总主编

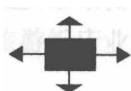
沈成相/主 审

基础知识·实训项目

潘雪梅/主编

邓卓鹏 蒋靳/副主编

周振红/审稿



联合研发

海南省三亚市旅游产业发展局

海南省三亚市旅游饭店业协会

海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组

海口旅游职业学校旅游1部

东南大学出版社

· 南京 ·

内 容 提 要

本系列教程,以“基础技能(知识)+岗位技能+拓展技能”为编写思路,以“板块式+模块化”的体例,首创“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构,针对旅游饭店服务技能竞赛的需要,以5大板块25个模块87个单元的形式,分别列举了饭店及饭店职业能力、饭店服务礼仪规范、饭店服务口语表达(包括中英文演讲和英文小品)、旅游学基础常识、中国旅游文化常识、前厅服务技能、客房服务技能、餐厅服务技能、康乐服务技能、茶艺/调酒表演、饭店常用应用文实务、饭店沟通与公关、饭店服务心理学实务、饭店实用美学与植物花卉知识、饭店相关政策与法规常识等内容,并研发集成了饭店基础知识、岗位技能、拓展技能、综合运用能力测试题库,介绍了全国性和地方性旅游饭店服务技能大赛的项目标准、竞赛规则与评分标准。

本系列教程涉及了我国旅游饭店前厅部、客房部、餐饮部和康乐部4大部门的主要岗位业务,适量地反映出相关应知(知识)与应会(技能)的内容;同时,对旅游饭店服务技能大赛今后的发展方向、竞赛形式和竞赛内容等方面作了积极的探索。

本系列教程适用于全国性和地方性的旅游饭店服务技能与形象竞赛的组织、培训和参赛,适用于大中专院校饭店与旅游专业开展技能竞赛,也可用于饭店企业诊断内部服务水平与质量。社会相关培训机构可将此教程作为国家职业技能鉴定培训用书。

为方便各饭店、职业院校、社会培训机构及其主管部门的培训、组赛和参赛需要,本系列教程第四册《技能竞赛·综合实训》中的测试题均备有参考答案,如有需要,请与海南省三亚市饭店业协会秘书处联系。

联系电话(传真):(0898)8870-8613 (0898)8826-8253

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程.第1册,基础知识·实训项目/毛江海,刘立民主编;潘雪梅,邓卓鹏,蒋靳分册主编.一南京:东南大学出版社,2009.5

ISBN 978-7-5641-1641-5

I. 旅… II. ①毛…②刘…③潘…④邓…⑤蒋…
III. 旅游饭店—商业服务—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063427 号

出版发行:东南大学出版社

社 址:南京四牌楼2号 邮编:210096

出版人:江 汉

网 址:<http://press.seu.edu.cn>

电子邮件:press@seu.edu.cn

经 销:全国各地新华书店

印 刷:扬中市印刷有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:39.75

字 数:1028千字

版 次:2009年5月第1版

印 次:2009年5月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5641-1641-5

定 价:98.00元(共四册)

本社图书若有印装质量问题,请直接与读者服务部联系。电话(传真):025-83792328

出版说明

我国提出到 2020 年建成世界旅游强国的目标,虽然我国旅游综合实力也已被列为世界第 5,但是与世界公认的旅游强国(美国、法国、意大利、西班牙)相比仍有明显的差距。尽管如此,我国旅游饭店业的发展还是十分迅猛,各种规模和档次的旅游饭店服务技能竞赛也是方兴未艾。对于饭店行业来说,技能竞赛能够推动岗位练兵和业务培训,推动饭店员工服务技能熟练程度的快速提升,从而促进一个地区的旅游饭店员工素质和服务质量的整体发展;对于职业院校来说,通过技能竞赛的举办,能够加快一个地区旅游人才的培养速度,提高饭店与旅游专业学生的综合素质,增强学生努力学习饭店专业知识和掌握技能的积极性。但针对饭店服务技能竞赛的培训、组织与管理工作仍处于探索过程中,迄今为止尚无适用于竞赛的专门教材。

《旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程》正是为了配合旅游饭店服务技能大赛及其相关培训工作的广泛、规范和深入地开展而编写的;同时,尝试着在旅游饭店服务技能竞赛今后的发展方向、竞赛形式和竞赛内容等方面做一些积极的探索。

另外,目前海南拥有中国最好的滨海度假饭店和温泉度假饭店,一批国际知名品牌饭店或饭店管理集团涌入海南,不仅提高了海南饭店及其管理档次,也使海南旅游饭店与国际接轨走在了全国行业的前面;2008 年 5 月前后,教育部将我国职业教育课程体系标准建设中有关“旅游饭店服务与管理教学标准体系”的拟订工作也交予了海南。在全面建设海南国际旅游岛的进程中,我们利用这一契机,力求在旅游饭店服务技能竞赛及其有针对性的培训教材改革的平台上,通过广泛的合作与交流,结合相关职业院校的精品课程建设,全方位打造中国旅游饭店培训的精品教材,争取把本教程逐步建设成为国家级旅游饭店行业培训及竞赛用特色精品教材。

本系列教程编委会,汇集了部分海南品牌饭店中极具权威性的行业专家以及海南大学旅游学院、海南经贸职业技术学院、海口经济学院旅游学院、海口旅游职业学校等多所院校饭店服务与管理专业优秀的教师,他们均是多次参加海口和三亚饭店服务技能与形象大赛的评委。借此机会,我们对参加编写的各位行业精英、各位教师、各位审阅专家以及关心本套教程的省市旅游局领导、饭店负责人及广大读者等,致以衷心的感谢。

技能改变命运,形象促进发展。愿《旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程》能够为我国旅游饭店业的发展贡献出一份绵薄之力。

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会

2009 年 3 月

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会名单

总 顾 问 李柏青

顾问委员会 张祖望 杜丽银 张士忠 庄建川 丁萍一
陆 丹 张会发 赵国雄 杨艾军 田言付
印友海 赵明康 张 晖 邓剑华 刘凯强
陈国江 林化玉 詹志明 刘晋廷 刘广义
傅少平 章毓聪 罗晓东 孙洪杰 魏亚华
布瑞狄 张永康 康清河 孙 彤 戴小旭
毕 伟 董建忠 关铁山 鲁德胜 潘立群
张 涌

主 任 刘立民

副 主 任 毛江海 黄志明 郑银河 秦 曾 朱若郁

编 委 (按姓氏笔画排序)

于 刚 毛江海 邓卓鹏 王后平 王 刚
王 珍 王定湖 孙 钊 李 青 李 畅
李 钢 李 敏 李金山 刘贵萍 刘立民
乔国华 朱若郁 陈 惠 陈传敏 吴 哲
张 钰 林 琳 林 煌 林少蓉 周振红
尚建良 徐晓东 袁 华 黄邦姬 黄苗俊
黄小芳 符秀刚 蒋东风 蒋 靳 曾祥文
雷石标 路茂红 潘雪梅 宣晓晖

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会会员单位名单

海南省三亚市旅游产业开发局

海南省三亚市旅游饭店业协会

三亚湘投银泰度假酒店

三亚喜来登大酒店

三亚万豪度假酒店

三亚金贸希尔顿大酒店

三亚天域度假酒店

三亚红树林度假酒店

三亚金贸丽思卡尔顿酒店

三亚华宇皇冠度假酒店

三亚凯莱度假酒店

三亚文华东方酒店

三亚亚龙湾假日酒店

亚龙湾五号度假别墅

亚龙湾伯尔曼度假酒店

三亚亚龙湾仙人掌度假酒店

亚龙湾康年爱琴海套房酒店

三亚山海天大酒店

三亚亚太国际会议中心

三亚鸿洲爱德瑞度假酒店

三亚悦榕庄度假酒店

三亚阳光大酒店

三亚南中国大酒店

三亚珠江花园酒店

三亚果喜大酒店

三亚金棕榈度假酒店

三亚丽景海湾酒店

三亚明珠海景酒店

三亚玉华苑锦江度假酒店

三亚力合养生度假酒店

三亚荷泰海景酒店

三亚宝宏龙都大酒店

三亚嘉宾国际度假酒店

三亚凯宾斯基度假酒店

三亚阳光大酒店

三亚国光豪生度假酒店

三亚万嘉戴斯度假酒店

三亚湾假日度假酒店

三亚新兴花园酒店

三亚金银岛酒店

三亚金凤凰海景度假酒店

三亚东方海景酒店

三亚豪威麒麟大酒店

三亚椰海大酒店

海南寰岛泰得大酒店

海南金海岸罗顿大酒店

海南文华大酒店

海口喜来登大酒店

海口新国宾馆

海口宝华海景大酒店

海南椰海大酒店

海南华天大酒店

海南经贸职业技术学院

海口经济学院旅游学院

海南大学三亚学院旅业管理分院

海口旅游职业学校

总 前 言

本系列教程最大的特点:

1. 理念上的人本性: 以充分展示饭店企业及其员工形象为出发点, 以适合饭店企业组织训练和参赛为基础, 以方便参赛选手掌握和展示为前提, 以促进饭店服务质量与水平提升为核心。

2. 思路上的超前性: 对现有全国性和地区性饭店服务技能大赛的形式与内容进行整合、优化, 参照国际品牌饭店的标准, 以竞赛项目开发为目标, 以基础知识和岗位技能为中心, 引导拓展技能, 最终完成“板块式+模块化”体系的创造。

3. 形式上的创新性: 打破了以往教材或按教程章节编写的惯例, 首次尝试采用“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构形式。编写时, 不刻意强调模块与模块、单元与单元之间的内在联系, 只按照旅游饭店服务技能大赛比赛项目要求, 把理论知识和实操技能分解为若干个独立模块进行条目化的编写。

4. 内容上的兼容性: 在内容上, 与国家职业鉴定的要求和标准衔接, 整合了两者相同、相类、相近的绝大部分内容, 最大限度地保证了旅游饭店技能大赛项目在一定范围内和一定程度上, 与国家有关前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、康乐服务员等工种的初、中、高等级鉴定要求和标准相一致(以初、中等级为主)。

5. 竞赛上的导向性: 鉴于全国性和地方性的饭店服务技能竞赛项目数量有限, 本系列教程除了介绍旅游饭店服务技能大赛的传统项目内容及标准外, 有意识地开发了诸多可供竞赛使用的新项目、新标准, 旨在引导饭店主管部门、饭店协会、饭店人力资源培训部门及参赛选手更广泛地关注服务技能竞赛项目的开发利用以及实操训练。

该系列教程, 共分 5 册, 每一册均有 5 个模块; 其中第 5 册主要面向海南培训市场, 其余 4 册面向全国饭店业、职业院校和社会相关培训机构及其主管部门。

本系列教程由海南省三亚市旅游产业发展局、海南省三亚旅游饭店业协会组织, 并会同海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组、海口旅游职业学校旅游 1 部联合开发。三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总策划; 海南经贸职业技术学院科研处处长毛江海、三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总主编; 中国旅游饭店业协会副会长、国家级星评委、香港泰得国际饭店管理集团董事长沈成相担任本系列教程的主审。

各册及各模块(单元)的具体分工为:

第一册《基础知识·实训项目》

- 主编潘雪梅(海口旅游职业学校): 模块一、二
- 第一副主编邓卓鹏(海南经贸职业技术学院): 模块四、五并负责全册统稿
- 第二副主编蒋靳(海口旅游职业学校): 模块三
- 审稿: 周振红(三亚海域中央酒店总经理, 资深酒店房务专家)

第二册《岗位技能·实训项目》

- 主编毛江海(海南经贸职业技术学院): 模块一、四、五及模块三之第 2、3、4 单元

- 第一副主编林煌(海南经贸职业技术学院): 模块二并负责全册统稿
- 第二副主编黄邦姬(海南经贸职业技术学院): 模块三之第 1、5 单元
- 审稿: 朱若郁(中国名酒店组织优秀专业人才、香港泰得国际饭店管理集团企业管理部总监)

第三册《拓展技能·实训项目》

- 第一编著刘立民(三亚饭店业协会秘书长): 模块二、三、四、五并负责全册统稿
- 第二编著张钰(海南大学三亚学院客座教授): 模块一
- 审稿: 刘贵萍(三亚南山迎宾馆常务副总经理, 资深酒店营销专家)、黄志明(三亚市旅游局培训中心主任)

第四册《技能竞赛·综合实训》

- 主编毛江海: 模块二、模块四之第 1 单元、模块五并负责全册统稿
- 第一副主编林煌: 模块三、模块四之第 2 单元
- 第二副主编邓卓鹏: 模块一
- 审稿: 李金山(三亚力合度假养生酒店常务副总经理, 资深酒店人力资源管理专家)

第五册《海南旅游·基础知识》

- 编著毛江海(海南经贸职业技术学院)
- 审稿: 陈耀(海南省旅游局副局长)

另外, 海口经济学院旅游学院酒店管理教研室主任雷石标老师、海口金海岸罗顿大酒店餐饮部经理袁晓和宣晓晖、三亚东方海景大酒店人事行政部经理于刚、三亚仙人掌度假酒店人力资源部副总监尚建良、三亚果喜大酒店总办主任郑银河等提供了一些宝贵的资料, 并给予了热情的指导与帮助。

由于采用新的编写形式和体例, 加之内容涉及面广, 时间紧迫, 编著者水平有限, 本系列教程在编写过程中一定存在疏漏、缺点甚至错误, 恳请读者和业界人士提出批评和建议, 以期在修订时加以改正和完善。

编者

2009 年 3 月

目 录

模块一 饭店及饭店职业能力	1
实训单元 1 饭店概述	1
1.1 现代饭店的含义与特征	1
1.2 饭店的类型及等级	2
1.3 饭店产品的概念与特点	2
1.4 饭店的兴起与发展	3
实训单元 2 饭店职业道德与职业生涯设计	3
2.1 职业道德与饭店职业守则	3
2.2 饭店职业生涯设计	5
实训单元 3 饭店服务意识及服务技能	7
3.1 饭店服务及优良服务的含义	7
3.2 饭店服务意识及其强化训练	8
3.3 饭店服务员技能分类及特征	9
实训单元 4 饭店客人类型及服务技巧	9
4.1 团队客人特点及服务技巧	9
4.2 散客特点及服务技巧	10
实训单元 5 饭店常规安保技能与计量知识	11
5.1 饭店发生火灾时的行动与常用灭火器的使用	11
5.2 饭店有害动物的防治与常用消毒方法	13
5.3 饭店计量知识应用技能	13
模块二 饭店服务礼仪规范	15
实训单元 1 饭店服务礼仪规范内涵与饭店服饰形象	15
1.1 饭店服务礼仪的定义	15
1.2 饭店服务基本礼仪规范	15
实训单元 2 饭店服务礼仪规范	16
2.1 饭店服务通用礼仪规范	16
2.2 前厅服务礼仪规范	17
2.3 客房服务礼仪规范	18
2.4 餐饮服务礼仪规范	19
2.5 康乐服务礼仪规范	21
2.6 其他服务礼仪规范	22
实训单元 3 涉外礼仪及宗教和节日习俗	24

3.1 饭店服务涉外礼仪通则	24
3.2 中国主要客源国礼俗	24
3.3 世界主要宗教及节日礼俗	30
3.4 我国兄弟民族的习俗	32
模块三 饭店服务口语表达	37
实训单元1 饭店通用礼貌用语	37
1.1 迎送语	37
1.2 请托/推托用语	38
1.3 致谢/祝贺语	38
1.4 征询/应答语	38
1.5 赞美语	39
实训单元2 饭店服务员口才与演讲实训方法	39
2.1 饭店服务人员的语言规范	39
2.2 良好口才的培养途径	39
2.3 口语表达技巧实训方法	40
2.4 注意语言忌讳	40
2.5 命题演讲的一般要求与准备步骤	40
2.6 命题演讲技巧实训方法	41
2.7 即兴演讲技巧实训方法	41
实训单元3 饭店小品实训方法	42
3.1 饭店小品的性质与特征	42
3.2 饭店小品材料的挖掘与构思	42
3.3 饭店小品的组织与排练	42
实训单元4 饭店服务主要岗位英语规范	43
4.1 饭店服务岗位通用英语	43
4.2 前厅服务英语	44
4.3 客房服务英语	48
4.4 中餐厅服务英语	50
4.5 西餐厅服务英语	53
4.6 康乐部服务英语	61
模块四 旅游学基础常识	65
实训单元1 旅游及旅游者	65
1.1 旅游的定义、性质和特点	65
1.2 旅游者的定义、类型及其需求特点	66
1.3 旅游者产生的条件和动力	66
实训单元2 旅游资源及旅游产品	67
2.1 旅游资源的分类	67

2.2 中国旅游资源的特点	68
2.3 旅游产品的概念和特点	68
实训单元3 旅游活动及旅游的产生和发展	69
3.1 世界及中国古代旅行活动概况与特点	69
3.2 世界近代旅游业的出现和发展	70
3.3 中国近代旅游活动与旅游业	70
3.4 当代中国旅游业的发展	71
实训单元4 旅游市场和旅游组织	71
4.1 旅游市场的概念和划分	71
4.2 中国旅游市场概况	72
4.3 中国的旅游组织	72
4.4 世界的旅游组织	73
实训单元5 中国旅游主要客源国概况	74
5.1 韩国	74
5.2 日本	74
5.3 澳大利亚	75
5.4 俄罗斯	76
5.5 美国	76
5.6 法国	77
5.7 英国	78
5.8 德国	78
模块五 中国旅游文化常识	79
实训单元1 中国旅游文化常识	79
1.1 自然景观常识	79
1.2 历史文化常识	81
1.3 人文景观常识	82
1.4 建筑文化常识	83
1.5 其他文化常识	85
实训单元2 中国37处世界遗产名录	86
2.1 华北区	86
2.2 华东区	88
2.3 中南区	89
2.4 西北区	90
2.5 西南区	90
2.6 东北区	92
2.7 青藏区	92
参考文献	93

模块一

饭店及饭店职业能力

【训前导读】本模块着重掌握饭店及饭店形象的基本知识。实训单元1为饭店概述,主要掌握饭店的含义与特征、等级和类型划分以及饭店的兴起与发展等。实训单元2为饭店职业道德与职业生涯设计,主要介绍了饭店服务员应具备的基本职业道德和如何规划自己的职业生涯。实训单元3为饭店服务意识及服务技能,着重介绍了饭店服务员服务意识的培养和训练,以及技能分类和特征等。实训单元4为饭店客人类别及服务技巧,主要介绍针对不同的团队和散客心理特点,如何给他们提供更好的服务。实训单元5为饭店常规安保技能与计量知识。

【知识目标】

1. 饭店的含义与特征、等级和类型划分以及饭店的兴起与发展。
2. 饭店职业道德和职业情感。
3. 饭店服务意识及其强化训练。

【能力目标】

1. 掌握如何规划自己的职业生涯。
2. 能运用饭店服务技能知识来强化自身的技能。
3. 能根据不同客人的特点提供更好的服务。

实训单元1 饭店概述

1.1 现代饭店的含义与特征

1. 现代饭店的含义: (1) 现代饭店是一座设施完善的接待设施,并且是经过政府批准的经营性企业; (2) 现代饭店拥有一定数量的客房,这些客房是由各种规格的房间按合理的比例组成的,而且具有相应的服务配套设施; (3) 现代饭店具有能提供特色佳肴的各类餐厅; (4) 现代饭店除了向宾客提供住宿和餐饮服务外,还提供购物、健身、娱乐、邮电、通讯、交通等多方面服务。

2. 现代化饭店的主要特征: (1) 它是一座设施完善、功能齐全、智能化控制且经政府批

准的综合性建筑;(2) 它为客人提供住宿、餐饮、商务、娱乐和健身等高水平服务;(3) 它是一个以盈利为目的的综合性企业。

1.2 饭店的类型及等级

1.2.1 饭店类型划分

1. 根据客房数量可将饭店划分为:(1) 500 间以上为超大型饭店;(2) 300 间以上为大型饭店;(3) 150~300 间为中型饭店;(4) 150 间以下为小型饭店。

2. 根据客源市场和接待对象可将饭店划分为:(1) 商务型饭店;(2) 长住型饭店;(3) 会议型饭店;(4) 度假型饭店。

3. 根据建筑投资费用可将饭店划分为:(1) 经济型饭店;(2) 舒适型饭店;(3) 豪华型饭店;(4) 超豪华型饭店。

4. 根据地理位置可将饭店划分为:(1) 城市饭店;(2) 城郊饭店;(3) 乡村饭店;(4) 景区饭店;(5) 公路饭店;(6) 机场饭店。

5. 根据经营方式可将饭店划分为:(1) 独立经营饭店;(2) 集团经营饭店;(3) 联合经营饭店。

6. 根据传统的划分法可将饭店划分为:(1) 商务型饭店;(2) 住宅型饭店;(3) 度假型饭店。

7. 根据价格形式可将饭店划分为:(1) 欧式报价饭店;(2) 美式报价饭店;(3) 修正美式报价饭店;(4) 欧陆式报价饭店;(5) 床位与早餐式报价饭店。

1.2.2 饭店等级划分

根据等级划分:(1) 目前,我国的饭店分为五个星级;(2) 一星、二星为经济型饭店,三星为舒适型饭店,四星、五星为豪华型饭店。

1.3 饭店产品的概念与特点

1. 饭店产品的概念:(1) 一种是实物性的产品;(2) 另一种则是非实物性的产品,其功能能满足客人的心理及消费需求。

2. 饭店产品的特点:(1) 服务性,即以提供劳务为主。饭店服务产品是以“客人为中心”的客源组织与对客接待服务为最基本的特点,其特点不同于工业企业和商业企业的产品特点,具有服务性产品的特点,如无形性、不可储存性、生产与消费的同步性等;(2) 综合性,具有食、住、行、游、购、娱等综合功能;(3) 波动性,饭店服务质量受人为因素影响较大,这是因为:其一,饭店的服务对象是人,他们有着不同的兴趣、爱好、风俗、习惯,同时还有着不同的动机和需要;其二,提供服务的也是人,饭店工作人员提供的服务也会受他们的知识、性格、情绪等因素影响;(4) 文化性,主要表现为饭店产品是感受异地文化的消费场所;(5) 超前性,主要表现为设施设备的超前性、管理和服务的国际化、树立市场经济的价值观念、价格和消费水平超过国内的一般水平。

1.4 饭店的兴起与发展

1. 中国古代饭店：(1) 古代官办住宿设施，主要有驿站和迎宾馆两类，驿站制度始于商朝时期，止于清朝光绪年间，世代沿袭，因而，驿站堪称中国历史上最古老的饭店设施。迎宾馆的名字最早见于清末，在此以前，如春秋战国时期称“四夷馆”；(2) 古代民间饭店，最早的可追溯到商、周时期，当时称之为“逆旅”，是旅游者食宿的场所，其产生和发展与商贸活动的兴衰及交通运输的状况密切相关。

2. 中国近代饭店：(1) 西式饭店，它是19世纪初外国资本侵入中国后建造和经营的饭店的统称；(2) 中西式饭店，它是继西式饭店出现后，各地相继建成的一大批具有“半中半西”风格的新型饭店。

3. 中国现代饭店：(1) 随着旅游业的发展，近年来兴建了一批大、中型饭店；(2) 这些饭店从投资来看，大体可分为：① 国家投资饭店；② 各种集资饭店；③ 中外合资饭店。

4. 世界饭店业发展可分为四个时期：(1) 客栈时期；(2) 大饭店时期；(3) 商业饭店时期；(4) 现代新型饭店时期。

5. 世界饭店业四个发展时期的显著特征：(1) 客栈时期，规模较小、价格低廉、设备简陋，只能给旅行者提供最基本的食宿服务，是饭店最早的雏形；(2) 大饭店时期，建筑规模宏大，价格昂贵，设备设施豪华，餐饮精美考究，服务周到，讲究礼节，尽力满足宾客的要求，使用者仅限于贵族资产阶级富有阶层；(3) 商业饭店时期，为商务旅行者提供完善的设备、优质的服务，且使用方便，清洁安全，价格合理；(4) 现代新型饭店时期，市场需求多元化促使饭店类型多样化、经营方式更加灵活，市场竞争加剧，导致饭店走上集团化、连锁化经营道路。

实训单元2 饭店职业道德与职业生涯设计

2.1 职业道德与饭店职业守则

2.1.1 职业及职业道德的概念

1. 职业：人们在社会中所从事的相对稳定并作为主要生活来源的工作，同时也是每个劳动者在社会中的具体角色。

2. 职业道德：(1) 是人们在长期的职业活动中形成的行为准则和规范的总和；(2) 它是意识形态存在于职业活动的、不成条文的行为原则；(3) 也是由人们的职业责任感、职业义务感和社会舆论的影响来保证的。

2.1.2 职业道德的特点

1. 具有鲜明的行业特性：(1) 职业道德不是指一般概念的社会公德，而是指带有行业特性的道德；(2) 由于各行各业的性质、任务以及它们发展的历史背景和所处的内外环境不同，各自形成了具有行业特性的职业道德；(3) 各行各业的职业道德因其职业物性不同，在

其内涵、表现形式及所起的作用范围等方面不尽相同,甚至有较大差异。

2. 具有定向性的道德功能特征:(1) 按照职业道德原则统一规范从业人员的价值取向、思想和行为模式;(2) 约束人们在职业活动中遵纪守法,顾全大局,团结协作,维护国家和集体利益,反对任何违法的、不正当的职业活动,使各行各业在法定的正确轨道上,有序、协调、健康地发展;(3) 协调从业人员共有的价值观,行为模式与企业的生存、发展要求之间产生的矛盾,力求取得一致;(4) 疏通企业内部上下级之间,各级组织之间的关系,达到企业运营顺畅的目的;(5) 激发从业人员的主动性、积极性和创造性,为企业的发展服务;(6) 发扬高尚的道德风尚,以身作则,塑造企业的良好形象,不断增强企业的竞争力。

3. 职业道德与企业各项规章制度间的一致性和互补性:(1) 职业道德的原则与企业为保障其发展所制定的一系列规章制度的精神实质是一致的;(2) 从业人员的道德自觉性越高,越能恪守职业道德,职业道德与企业的规章制度之间,又有相辅相成,相得益彰的互补性。

4. 职业道德的历史继承性和进步性:(1) 职业道德是随着历史进程和时代进步而不断变化的,因而它具有历史的继承性和时代的进步性;(2) 今天的职业道德,是吸取人类历史上一切有益的职业行为准则,结合本行业的实际,加以充实、提高,上升为更高类型的道德;(3) 今天形成的职业道德也随着社会主义现代化建设的步伐,必将不断地得到充实、提高,达到更高的境界。

5. 职业道德的评价与衡量的方式:(1) 个人信念(信念存在于人们的内心世界,是一种被人们普遍接受的道德准则和真诚信仰);(2) 传统习惯(一种人们在长期的社会生活中形成的、具有相对稳定性和广泛认同感的心理趋势);(3) 社会舆论(社会公众的心理倾向和议论评价,以及报刊、广播、影视、文学艺术等宣传工具创造的社会舆论环境)。

2.1.3 饭店职业道德和职业情感

1. 饭店职业道德的定义:是饭店企业及其从业人员在经营、服务活动中约定俗成的行为规范和准则的总和。

2. 饭店职业道德的特征:(1) 国际性;(2) 服务性;(3) 安全性;(4) 具体工作的差异与多样性;(5) 社会公益性。

3. 饭店职业道德的重要性:(1) 竞争是市场经济条件下企业的生存方式;(2) 职业道德建设是形成饭店良好形象的重要保证;(3) 职业道德建设是建立高素质员工队伍的基础。

4. 饭店经营与管理中的职业道德表现:(1) 在饭店的经营活动中,职业道德不仅表现为员工的自我完善,而且表现为职业道德群体意识的建立;(2) 特别是在市场经济的新形势下,饭店管理层应把员工真正作为企业的成员而不是单纯的雇员来对待;(3) 应引导、激发员工的参与意识和自我价值实现意识,提升“以人为本”的企业文化竞争力;(4) 应创造理解人、尊重人、培育人、人尽其才的价值观和良好的文化氛围;(5) 应实现由单纯制度管理向制度管理与文化管理、道德相结合的转变,努力寻求企业目标与员工目标一致性,建立双向沟通与信任,在员工中形成“我与饭店同舟共济,饭店与我共同发展”的共同价值取向;(6) 形成内求团结、外求发展的凝聚力和向心力,将企业精神、经营理念、职业道德员工信念和各种规章制度,由企业家的追求变成全店上下的共同意志。

5. 饭店职业道德的要求:(1) 有正确的职业观和就业观;(2) 摆正自己的位置,扮演好在社会中所处的角色;(3) 努力培养职业感情;(4) 提高认识,正确对待职业分工。

6. 饭店职业道德外在表现形式: (1) 饭店职业道德最突出的外在表现就是具有实践性和养成性; (2) 实践性表现在: 饭店职业道德是学与做、知与行的有机统一, 其基本道德的要求就是言行一致、表里如一; (3) 饭店职业道德还同时具有鲜明的养成性, 即在职业活动中, 饭店从业者的语言、行为等都是饭店职业道德实践和传播的载体, 一言一行, 一举一动, 都能反映出从业者、饭店企业, 甚至饭店行业的职业道德水准, 从而反映这个社会的风气。

7. 职业情感的含义: 这是从业人员对自己所从事的职业以及职务行为所体现在社会价值中、积极的自我意识, 它包括以职业道德为基础的职业道德信念和道德责任感。

8. 职业情感的培养途径: (1) 通过接受灌输式的宣传教育, 使自己深刻理解工作的社会意义和全部价值, 完成由疏远到亲近、由被动到主动的转变, 逐渐培养职业认同感和职业兴趣, 变“要我做”为“我要做”; (2) 通过积极参加职业培训、参与管理、劳动竞赛、评选职业道德标兵等活动, 强化自己的责任感和成就感, 使自己在职业活动中获得乐趣, 通过承担责任、挑战困难来实现自己的社会价值。

9. 磨炼职业意识的原因: (1) 职业意志来源信念和感情, 饭店的工作岗位有相当一部分属于劳动密集型, 工作中经常重复简单的操作, 不仅很辛苦, 并且每时每刻都在与人打交道, 要面对各种脾气、禀性的人; (2) 饭店从业人员既需要不断提高处理问题的能力, 更需要认真磨炼自己的职业道德意志。

10. 磨炼职业意识的途径: (1) 始终坚定职业信念; (2) 养成良好的职业行为和习惯。

2.1.4 饭店职业守则

1. 热情友好, 宾客至上: (1) 谦虚谨慎, 尊重宾客; (2) 热情友好, 不卑不亢。

 **现场点去** 出售良好服务产品的一项重要内容, 提供各种便利, 让客人从生理到心理全方位享受, 尊重客人的人格、消费权、隐私权、宗教信仰和风俗习惯。

2. 真诚公道, 信誉第一: (1) 按质论价, 收费合理; (2) 诚恳守信, 知错就改。

3. 文明礼貌, 优质服务: (1) 坚持以人为本的经营管理理念; (2) 注重体现饭店的优质服务(① 仪表整洁, 举止大方; ② 微笑服务, 礼貌待客; ③ 保质保量, 设施完好; ④ 尽心尽责, 服务周到)。

4. 以客为尊, 一视同仁: (1) 以客人需求为服务中心; (2) 对不同身份、地位、国籍、消费等的客人一视同仁。

5. 团结协作, 顾全大局: (1) 互相尊重, 团结友爱; (2) 互相支持, 密切配合; (3) 关心同事, 发扬风格。

6. 遵纪守法, 加强自律: (1) 严格执行政策法规; (2) 自觉遵守职业纪律。

 **现场点去** 饭店职业纪律是饭店从业人员在职业活动中必须共同遵守的行为准则, 包括劳动纪律、财经纪律、外事纪律等。

7. 钻研业务, 提高技能: (1) 要有崇高的职业理想和坚强的道德意志; (2) 要有强烈的职业责任感; (3) 要有正确的途径和方法(热爱本职、用心专注、不怕吃苦、不断学习)。

2.2 饭店职业生涯设计

2.2.1 职业生涯设计五大前提

1. 正确的职业理想, 明确的职业目标: (1) 职业理想在人们职业生涯设计过程中起着

调节和指南的作用;(2)任何人的职业理想必然要受到社会环境、社会现实的制约;(3)社会发展的需要是职业理想的客观依据,凡是符合社会发展需要和人民利益的职业理想都是高尚的、正确的,并具有现实的可行性;(4)饭店服务员的职业理想更应把个人志向与国家利益和社会需要有机地结合起来。

2. 正确进行自我分析和职业分析:(1)要通过科学认知的方法和手段,对自己的饭店职业兴趣、气质、性格、能力等进行全面认识,清楚自己的优势与特长、劣势与不足,避免设计中的盲目性,达到设计高度适宜;(2)要对饭店职业的现状和发展前景有比较深入的了解,还要了解职业所需要的特殊能力。

3. 构建合理的知识结构:(1)不仅要具有相当数量的知识,还必须形成合理的知识结构;(2)没有合理的知识结构,就不能发挥其创造的能力。

4. 培养职业需要的实践能力:(1)综合能力和知识面是饭店企业选择人才的依据;(2)一般来说,进入岗位的新人,应重点培养满足社会需要的决策能力、创造能力、社交能力、实际操作能力、组织管理能力、自我发展的终身学习能力、心理调适能力、随机应变能力等。

5. 参加有益的职业训练:职业训练包括职业技能的培训;对自我职业的适应性考核、职业意向的科学测定等。

2.2.2 职业生涯规划六大步骤

1. 自我评估:主要包括对个人需求、能力、兴趣、性格、气质等的分析,以确定什么样的职业比较适合自己,清楚自己具备哪些能力。

2. 组织与社会环境分析:(1)短期的规划比较注重组织环境的分析;(2)长期的规划要更多地注重社会环境的分析。

3. 生涯机会评估:(1)生涯机会的评估包括对长期机会和短期机会的评估;(2)通过对社会环境的分析,结合本人的具体情况,评估有哪些长期的发展机会;(3)通过对组织环境的分析,评估组织内有哪些短期的发展机会。

4. 生涯目标确定:(1)职业生涯目标的确定包括人生目标、长期目标、中期目标与短期目标的确定,它们分别与人生规划、长期规划、中期规划和短期规划相对应;(2)首先要根据个人的专业、性格、气质和价值观以及社会的发展趋势确定自己的人生目标和长期目标,然后再把人生目标和长期目标细化,根据个人的经历和所处的组织环境制定相应的中期目标和短期目标。

5. 制定行动方案:把目标转化成具体的方案和措施,这一过程中比较重要的行动方案有职业生涯发展路线的选择、职业的选择,相应的教育和培训计划的制订。

6. 评估与反馈:职业生涯规划的评价与反馈过程既是个人对自己的不断认识过程,也是对社会的不认识过程,是使职业生涯规划更加有效的有力手段。

2.2.3 职业生涯规划方式 ABCD

1. 制定未来发展目标:(1)今生今世,你想干什么?想成为什么样的人?想取得什么成就?(2)今后10年,你希望自己成为什么样子?有什么样的事业?(3)将有多少收入,计划多少固定资产投资?要过上什么样的生活?(4)仔细地想清楚,一条一条地计划好,记录在案。

2. 制订5年计划:将10年大计分阶段实施,并将计划具体化,将目标进一步分解。