



中国第一部 酒店星级服务内训教材

THE TRAINING
OF STAR-LEVEL SERVICE
FOR MODERN HOTEL

现代酒店 星级服务培训

项目组织  汉典管理培训中心



随书赠送DIY 操作系统光碟
全书内容可阅读、下载、剪切、打印

广东省出版集团
广东经济出版社



教育部职业教育与成人教育司
教育部教材中心

THE TRAINING
OF STAR LEVEL SERVICE
FOR MODERN HOTELS

现代酒店 星级服务培训

主编 王 明 副主编 王 明



中国铁道出版社 北京 100044

电话：010-51879911 传真：010-51879911

中国铁道出版社
北京 100044



THE TRAINING
OF STAR-LEVEL SERVICE
FOR MODERN HOTEL

现代酒店 星级服务培训

项目组织 ■ 汉典管理培训中心



随书赠送DIY 操作系统光碟
全书内容可阅读、下载、剪切、打印

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店星级服务培训/南兆旭, 滕宝红编著. —广州:
广东经济出版社, 2004.7

(星级服务培训系列)

ISBN 7-80677-781-4

I. 现… II. ①南…②滕… III. 饭店—商业服务—技
术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 060196 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (原广东邮电南方彩色印务有限公司) (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	34.25 2 插页
字数	463 000 字
版次	2004 年 7 月第 1 版
印次	2004 年 7 月第 1 次
印数	1~4 000 套
书号	ISBN 7-80677-781-4 / F·1087
定价	70.00 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: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

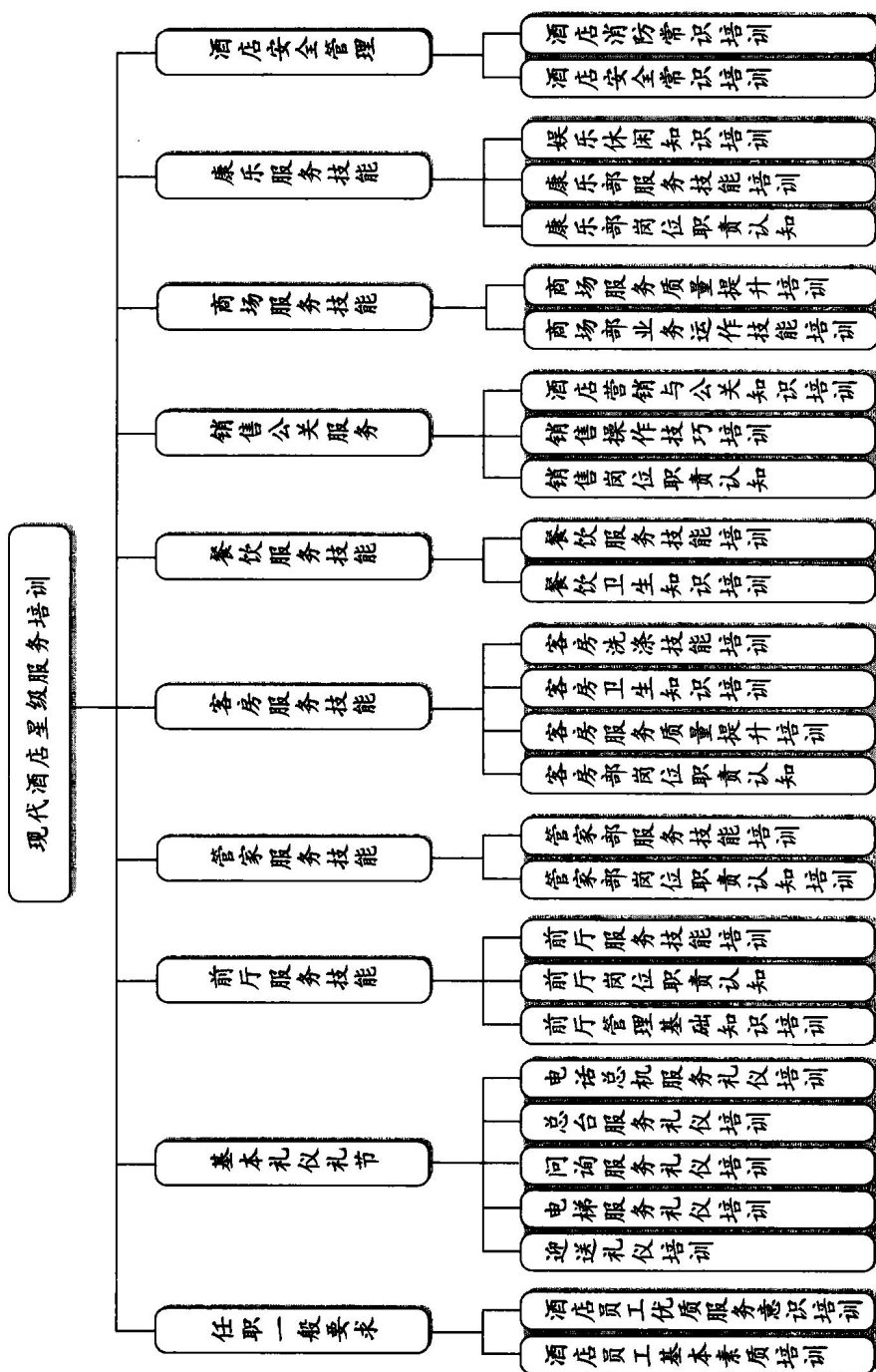
邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

《现代酒店星级服务培训》科目索引 I



《现代酒店星级服务培训》科目索引II

培训项目	培训要点	培训对象
任职一般要求	员工基本素质 员工优质服务意识	酒店全体员工
基本礼仪礼节	迎送礼仪培训 电梯服务礼仪 问询服务礼仪 总台服务礼仪 电话总机服务礼仪	酒店迎送服务人员 电梯服务员工 问询服务员工 总台服务员工 电话服务员工
前厅服务技能	前厅管理基础知识 前厅岗位职责认知 前厅服务技能	酒店前厅部全体员工
管家服务技能	管家部岗位职责认知 管家部服务技能	管家部全体员工
客房服务技能	客房部岗位职责认知 客房服务质量提升 客房卫生知识 客房洗涤技能	客房部全体员工
餐饮服务技能	餐饮卫生知识培训 餐厅服务技能培训	餐饮部全体员工
销售公关服务	销售岗位职责认知 销售操作技巧 酒店营销与公关知识	负责销售及公关活动的 员工
康乐服务技能	康乐部岗位职责认知 康乐服务技能 娱乐休闲知识	康乐部全体员工
酒店安全管理	安保部岗位职责认知 酒店安全常识 酒店消防常识	酒店全体员工

目 录 contents

第一章 酒店员工任职一般要求

第一节 员工基本素质培训 3

- 一、员工服务知识 4
- 二、员工从业能力 6
- 三、员工从业观念 11
- 四、员工从业心理 16

第二节 员工优质服务意识培训 19

- 一、优质服务的含义 20
- 二、优质服务对酒店的要求 20
- 三、优质服务的构成 23
- 四、客人至上的理念 25
- ❖ 培训练习1 28
- 附：酒店员工手册 29

第二章 酒店基本礼仪礼节培训

第一节 迎送服务礼仪培训 41

一、接待礼仪	42
二、送客礼仪	43
三、迎送工作中的具体事务	44
❖ 培训练习2	45
第二节 门卫服务礼仪培训 □□□□□ 46	
一、在岗时	47
二、车辆到店时	47
三、客人进店时	48
四、客人离店时	48
第三节 总台服务礼仪培训 □□□□□ 49	
一、总服务台工作礼仪	50
二、总服务台问询服务礼仪	55
三、总服务台推销礼仪	56
第四节 电话总机服务礼仪培训 □□□□□ 59	
一、基本要求	60
二、接听电话的礼仪	60
三、打电话的礼仪	61
四、声音的要求	63
五、注意事项	64
第五节 客房服务礼仪培训 □□□□□ 66	
一、迎客的准备工作礼仪	67
二、客人到店的迎接礼仪	68
三、住客的服务工作礼仪	68
四、离店结束工作礼仪	69
附：酒店员工服务忌语	71

第三章 前厅部管理与服务技能培训

第一节 前厅部岗位职责认知 □□□□□ 79

一、前厅经理的素质与职责	80
--------------------	----

二、前厅主管的素质与职责	82
三、前厅服务员的素质与职责	83
第二节 前厅管理基础知识培训	89
一、酒店前厅的认识	90
❖ 培训练习 3	92
二、酒店前厅的设置原则及标准	93
第三节 前厅服务技能培训	99
一、接待岗位员工服务技能要求	100
二、迎宾岗位员工服务技能要求	102
三、行李岗位员工服务技能要求	103
四、预订岗位员工服务技能要求	106
五、咨询岗位员工服务技能要求	110
六、总机话务岗位员工服务技能要求	113
七、商务中心岗位员工服务技能要求	116
八、总台收银岗位员工服务技能要求	118
❖ 培训练习 4	123
附 1：前台接待服务标准	124
附 2：前台办理入住登记、验证服务标准	126
附 3：解决客人需求工作标准	127
附 4：团队预订客房服务标准	128
附 5：接机服务标准	129
附 6：建立客户档案工作标准	130
附 7：电话业务服务标准	131
附 8：前台交接班登记表	133
第四章 管家部管理与服务技能培训	
第一节 管家部岗位职责认知	139
一、管家部经理岗位职责	140
二、管家部领班岗位职责	140
三、清洁主管岗位职责	141

四、公卫绿化主管岗位职责	141
五、公卫绿化领班岗位职责	142
六、公卫清洁员岗位职责	143
七、洗手间值班员岗位职责	143
八、布草房领班岗位职责	144
九、客衣收发领班岗位职责	144
十、客衣收发员岗位职责	145
十一、工服房领班岗位职责	145
十二、棉织品领班岗位职责	146
十三、质检员岗位职责	146
十四、水洗工岗位职责	147
十五、烘干工岗位职责	147
十六、熨衣工岗位职责	147
十七、干洗员岗位职责	148
❖ 培训练习5	148

第二节 管家服务技能培训 149

一、大堂卫生工作	150
二、大理石地面日常保养	152
三、大理石地面周期保养	153
四、地毯清洁保养	154
五、墙毯抽洗	155
六、沙发、餐椅清洗	156
七、铜器清洁	156
八、铜器封漆	156
九、玻璃、镜面清洁	157
十、客用洗手间清洁	157
十一、垃圾房岗位工作流程	159
十二、庭园管理工作	160
十三、花房管理工作	163
十四、绿化工作	165
十五、机械剪草工作	168
十六、机械碎枝工作	169

十七、植物修剪整形	169
十八、室外花卉管理工作	170
十九、盆景场管理工作	170
附：公共区域的清洁作业程序	172

第五章 客房部管理与服务技能培训

第一节 客房部岗位职责认知 187

一、客房部各部门工作内容	188
❖ 培训练习6	189
二、客房部主要岗位职责	189

第二节 客房服务质量提升培训 197

一、客房服务内容及操作要求	198
二、提升客房服务质量的途径	200

第三节 客房卫生知识培训 203

一、客房清洁整理的重要性	204
二、客房整理的流程及要求	204
三、客房检查的流程及要求	211
四、客房清洁保养制度制订	215
五、地面清洁保养	217
六、墙面、窗户清洁保养	228
❖ 培训练习7	231

第四节 客房洗涤技能培训 232

一、洗衣房各岗位职责	233
二、洗衣房工作规范	234
三、洗衣房洗衣工作流程	237
四、客衣收发控制及账目处理流程	243
五、客衣破损及寄存工作流程	245

第五节 客房设备管理技能培训 247

一、设备的选择	248
---------------	-----

二、设备档案的建立	250
三、设备的保养及更新	251

第六节 客房安全管理技能培训 □□□□□ 255

一、客房钥匙的控制	256
二、客房走道安全	257
三、客房内的安全	257
四、火灾的预防	259
五、特殊紧急情况的处理	259
附1：客房部迎送客人服务标准	262
附2：客房酒水服务标准	264
附3：洗衣服务标准	265
附4：客房清扫服务标准	266
附5：客房部管理检查标准	271

第六章 餐饮部管理与服务技能培训

第一节 餐饮卫生知识培训 □□□□□ 279

一、食物卫生管理	280
二、员工的卫生管理	285
三、设备、餐具卫生管理	289
四、环境卫生管理	293

第二节 餐厅服务技能培训 □□□□□ 299

一、引座与点菜	300
二、摆台	302
三、托盘	306
四、斟酒水	308
五、上菜	311
六、分菜	316
七、换盘与撤盘	318
八、餐巾折花	319
❖ 培训练习8	321

第三节 餐饮采购技能培训 322

一、食物原料的采购、进货储存与领料	323
二、餐饮采购方式选择	332
三、成本控制	338
附1：餐厅服务标准	342
附2：开餐前服务标准	346
附3：中餐宴会餐饮服务标准	348
附4：西餐主菜服务标准	351
附5：餐厅卫生工作考核表	353

第七章 销售管理与公关活动技能培训

第一节 销售部岗位职责认知 359

一、销售部经理岗位职责与任职要求	360
二、销售部秘书岗位职责与任职要求	362
三、商务销售经理岗位职责与任职要求	364
四、商务销售主任岗位职责与任职要求	366
五、地区销售经理岗位职责与任职要求	367
六、地区销售主任岗位职责与任职要求	369
❖ 培训练习9	371

第二节 公关接待技巧培训 372

一、旅游团体接待工作程序	373
二、政府代表团、商务散客、长住客接待工作程序	375
三、重要客人(VIP)接待工作程序	376

第三节 酒店销售与公关活动知识培训 378

一、酒店销售活动	379
二、酒店公共关系活动	381
三、酒店销售与公关活动的关系	382
附：公关部接待工作管理制度	383

第八章 商场部管理与服务技能培训

第一节 商场部业务运作技能培训 □□□□□ 389

- 一、商品购进 390
- 二、商品验收 393
- 三、商品保管养护和出库 395
- 四、商品销售 396
- 五、商品盘点 400
- ❖ 培训练习 10 401

第二节 商场服务质量提升培训 □□□□□ 402

- 一、服务质量的内容 403
- 二、影响服务质量的因素 403
- 三、提高服务质量的途径 404
- ❖ 培训练习 11 406

第三节 商场设备管理技能培训 □□□□□ 407

- 一、营业场所设备的管理 408
- 二、辅助业务场所设备的管理 409
- 附 1：商场部员工服务技巧 410
- 附 2：商场部员工工作规范 414

第九章 康乐部管理与服务技能培训

第一节 康乐部岗位职责认知 □□□□□ 423

- 一、康乐部经理岗位职责 424
- 二、部门主管岗位职责 425
- 三、收款员岗位职责 425
- 四、台班服务员岗位职责 426
- 五、娱乐部工作人员岗位职责 426
- 六、美容健身部工作人员岗位职责 427
- 七、运动部工作人员岗位职责 430

❖ 培训练习 12	432
第二节 娱乐休闲知识培训	433
一、高尔夫球知识	434
二、台(桌)球知识	435
三、保龄球知识	437
四、网球知识	439
五、壁球知识	441
附 1：歌舞厅服务标准	443
附 2：保龄球室服务标准	445
附 3：桑拿室服务标准	447
附 4：按摩室服务标准	449
附 5：美容、化妆服务标准	451
附 6：健身房服务标准	453
附 7：卡拉 OK 歌厅服务标准	455
附 8：夜总会服务标准	456
附 9：游泳池卫生管理标准	458
附 10：康乐中心预订记录表	460
第十章 酒店安全管理技能培训	
第一节 安保部岗位职责认知	465
一、全体保安员岗位职责	466
二、大门保安员岗位职责	466
三、大堂保安员岗位职责	467
四、娱乐场所保安员岗位职责	468
五、停车场保安员岗位职责	469
六、巡逻保安员岗位职责	469
第二节 酒店安全常识培训	471
一、酒店常见治安问题处理	472
❖ 培训练习 13	474
二、酒店消防常识培训	474

第三节 酒店突发事件处理技能培训 487

一、制订突发事件应急处理预案	488
二、爆炸事件的预防和处理	490
三、其他意外事件的处理	495
附1：重要客人警卫服务标准	499
附2：酒店消防应急工作标准	501
附3：抢劫等暴力事件的紧急处理标准	506
附4：爆炸及可疑爆炸物品的紧急处理标准	509

附件：酒店常用英语词汇、语句介绍

一、酒店服务、时尚英语	513
二、酒店常用英语词汇	521

酒店员工任职一般要求

Jiudian Yuangong Renzhi Yiban Yaoqiu

第一章