

中国高校旅游协会联合体

香港酒店业协会培训中心 联袂推出

澳门酒店业协会发展中心

星级酒店培训指南： 餐饮·娱乐管理问答 一本通

主编 滕宝红 刘慧明

广东省出版集团
广东经济出版社

中国酒店管理学院教材

酒店管理专业教材编审中心 编 康翠梅

清华大学出版社 北京 100084

星级酒店培训指南：

餐饮·娱乐管理问答

一本通

21世纪酒店业管理

21世纪酒店业管理

中国高校旅游协会联合体

香港酒店业协会培训中心 联袂推出

澳门酒店业协会发展中心

星级酒店培训指南：

餐饮·娱乐管理问答

一本通

主编 滕宝红 刘慧明

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮、娱乐管理问答一本通 / 滕宝红, 刘慧明主编. — 广州: 广东经济出版社, 2006.12

(星级酒店培训指南)

ISBN 7-80728-456-0

I. 餐... II. ①滕...②刘... III. ①饭店-饮食业-商业管理-问答②饭店-文娱活动-商业管理-问答
IV. F719.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 133082 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	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.75 1 插页
字数	202 000 字
版次	2006 年 12 月第 1 版
印次	2006 年 12 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-456-0 / F·1493
定价	全套 (1—2 册) 定价: 38.00 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。随着经济的飞速发展，如今的中国酒店业已经成为市场化程度最高、发展速度最快的行业之一，它吸引着成千上万投资者的目光，并给成功经营者以丰厚的回报。

然而，中国的酒店业也面临越来越激烈的竞争。不少业内人士既感到惶恐不安又困惑不已：为什么昨天还顾客盈门的酒店，今天却少人问津？为什么别的酒店人来人往，而自己的却冷冷清清？为什么希尔顿、凯悦等众多国际知名酒店能在春夏秋冬没有淡季，而不少国内酒店却时冷时热，有时甚至旺季不旺？其实，这些都是我国酒店经营管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷造成的。

目前，我国国内酒店业的“硬件”已日益接近国际水平，而“软件”则成了行业竞争的焦点。质量正是“软件”之本，酒店的竞争归根结底就是服务质量的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。所以，只有通过培训来提高员工的素质、职业道德及工作效率，从而实现酒店的经营目标，让酒店在激烈的竞争中立于不败之地。

如何提高酒店服务质量、如何提升员工的自身素质、如何让客人满意，员工在服务时应熟悉哪些知识、应遵守哪些规则、必

须具备和掌握哪些技能等等，都是酒店经营管理中亟待解决的问题。目前市面上有关酒店管理方面的书籍很多，可有的零零碎碎，有的缺乏实操性，有的不够通俗易懂。基于此，我们组织编辑了《星级酒店培训指南》系列丛书，以期能提高酒店经营管理水平，为酒店经营管理者提供基础的技能和专业经验。

《星级酒店培训指南》丛书共分两册，全面而系统地介绍了星级酒店最具代表性的前厅、客房及餐饮、娱乐方面的知识。

《星级酒店培训指南：前厅·客房管理问答一本通》以前厅、客房服务知识为素材，以广大前厅、客房服务人员为读者对象，参照酒店业现行最新的经营管理通行标准，精心总结了前厅、客房经营与管理过程中的常见问题和误区，为酒店的经营决策、人员管理与培训、实际工作流程提供了一套实效性強、可依赖的问题解决模本，既有酒店员工必须掌握和遵守的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识。它既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

《星级酒店培训指南：餐饮·娱乐管理问答一本通》从提高餐饮、娱乐业服务质量要求出发，集几十位行业管理精英，按酒店星级评定的要求，精心总结了餐饮、娱乐经营与管理过程中的常见问题和误区，具体内容包括服务意识、质量意识、制度意识、服务流程与规范及安全防范与应急处理等。

本系列丛书内容系统、全面，实用性与可操作性相结合，并非纯理论、说教式的阐述；而重在实务的指导与培训，通过浅显易懂的提问方式，使专业知识更易于实践、更具实用价值。

本丛书由滕宝红、刘慧明主编，同时参与编写的人员还有田为农、宁小军、李军、李祖杰、刘作良、赵慧敏、朱昊、黄飞、黄伟康、姚根兴、罗伟钊、黎云开、刘吉凤、唐会君。

餐 饮 篇

第一章 餐饮部组织认知 2

第一节 餐饮部管理结构 2

餐饮部在酒店中有哪些重要作用? /2 餐饮部应具备哪些基本条件? /5 餐饮部门设置应遵循哪些原则? /7 餐饮部在酒店经营中应承担哪些任务? /8 餐饮部其他部门的任务有哪些? /11 餐饮部在经营中有哪些优势? /13 餐饮部在经营中有哪些劣势? /14

第二节 餐饮部员工素质要求 18

餐饮部员工必须具备哪些素质? /18 餐饮部员工在思想、文化方面应具备怎样的素质? /21 餐饮部员工应具备怎样的心理素质? /23 餐饮部员工应具备怎样的形象素质? /24 餐饮部员工应具备怎样的专业素质? /25

第三节 餐饮服务要求 27

餐饮服务工作范围有哪些? /27 餐饮服务日常工作有哪些要求? /33 餐饮服务人员应遵循哪些服务准则? /39

餐饮服务人员应遵守哪些行为规定? /43

第四节 餐饮部岗位职责要求 47

餐饮部经理的岗位职责要求是什么? /47 餐饮部副经理的岗位职责要求是什么? /48 宴会部经理的岗位职责要求是什么? /49 管事经理的岗位职责要求是什么? /50 行政总厨的岗位职责要求是什么? /51 厨师长的岗位职责要求是什么? /52 红案炉子组长的岗位职责要求是什么? /54 红案炉子厨师的岗位职责要求是什么? /54 红案墩子组长的岗位职责要求是什么? /55 酒吧主管的岗位职责要求是什么? /56 领班的岗位职责要求是什么? /57 引座员的岗位职责要求是什么? /58 餐厅服务员的岗位职责要求是什么? /59 餐厅收银员的岗位职责要求是什么? /60 传菜员的岗位职责要求是什么? /61 酒水员的岗位职责要求是什么? /62 见习生的岗位职责要求是什么? /62 餐厅清桌员工的岗位职责要求是什么? /63 洗碗工的岗位职责要求是什么? /64 清洁工的岗位职责要求是什么? /64

第二章 餐饮服务基本技能 66

第一节 摆台与引位技能 66

摆台应掌握哪些要求? /66 台布铺设有哪些方法? /67 台形与用具摆放的方法有哪些? /69 西餐应如何摆台? /71 中餐应如何摆台? /73 如何做好席位安排? /74 如何做好引位工作? /81

第二节 端盘与托盘技能 82

端盘与托盘有哪些方法? /82 端盘与托盘行走时应掌握哪些要领? /83 托盘操作有哪些程序? /84 单手托盘需掌握哪些技巧? /86 双手托盘需掌握哪些技巧? /87 肩托托盘需掌握哪些技巧? /87 托盘上菜服务需哪些技巧? /89 托盘服务咖啡、茶需哪些技巧? /90 托盘服务果汁饮料技巧有哪些? /91 托盘服务啤酒有哪些技巧? /92 如何利用托盘收拾桌面? /94 如何利用托盘更换餐盘? /95 如何利用托盘更换烟灰缸? /96 托盘服务应注意哪些事项? /97

第三节 餐桌服务技能 98

服务员应如何利用好菜单? /98 如何向客人呈递菜单? /102 如何向客人解释菜单? /102 如何进行点菜服务? /104 如何记录点菜? /105 斟酒过程应注意哪些事项? /107 西餐斟酒应如何进行? /110 中餐斟酒应如何进行? /111 中餐上菜应遵循什么程序? /112 西餐上菜应遵循什么程序? /113 如何把握上菜时机? /116 上菜时应注意哪些事项? /117 菜肴摆放的具体要求有哪些? /118 特殊菜肴上菜时应注意哪些事项? /119 分菜有哪些基本要求? /121 中餐该如何分菜? /122 西餐该如何分菜? /124 分菜时应注意哪些问题? /125 服务中应如何使用台布? /125 如何准备和更换小毛巾? /126 中餐撤盘应注意些什么? /127 西餐撤盘应注意些什么? /129 如何为客人提供甜食及水果服务? /129 如何做好客人桌面清洁? /130 如何为客人做好打包服务? /131

第三章 餐饮服务基本技巧 133

第一节 语言运用技巧 133

服务员在表达语言时应遵循哪些基本规则? /133 在与客人对话时应注意哪些事项? /135 在与客人寒暄时应注意些什么? /136 如何灵活运用语言调动气氛? /138 如何对客人进行解释说明? /140 如何对客人使用敬语? /144 如何根据客人文化背景使用相应的语言? /146 如何增强话语的针对性? /147 在服务中怎样运用幽默? /148 如何接打电话? /149

第二节 对客服务技巧 152

如何做好开市准备工作? /152 如何做好收市工作? /153 如何做好茶市服务? /154 茶市服务中应注意哪些事项? /156 散餐服务有哪些特点? /158 散餐服务的程序与方法有哪些? /159 如何做好导餐服务? /167 如何做好宴会服务前的准备工作? /169 如何做好宴会中的服务工作? /171 如何做好自助宴会的服务? /173 如何做好团体定餐的准备工作? /175 如何做好团体定餐服务工作? /176 客房送餐服务的程序是什么? /177 客房送餐服务应注意哪些事项? /179 如何服务急躁型的客人? /180 如何服务活泼型的客人? /181 如何服务稳重型的客人? /182 如何服务忧郁型的客人? /183 如何为老年客人服务? /184 如何为熟人或亲友服务? /184 如何为残疾客人服务? /185

第三节 应急服务技巧 187

当客人发现饭菜中有异物该怎么办? /187 当客人反映

菜肴口味不对该怎么办? /188 当客人提问答不上来该怎么办? /188 当没按时上菜客人要求减账时该怎么办? /189 当客人反映价格不对时该怎么办? /190 因工作不慎将汤汁弄到客人衣物上怎么办? /193 客人进餐时损坏了餐具该如何处理? /195 客人未付账就离开怎么办? /196 如何协助外宾使用中餐餐具? /196 如何应对想给服务员敬酒的客人? /197 如何应对无理取闹的客人? /197 客人自带食品要求加工怎么办? /198 客人要赠送礼品怎么办? /199 客人餐后要求代管物品怎么办? /199 餐厅收市时间已过,客人仍在用餐怎么办? /201

第四章 餐饮安全卫生管理 202

第一节 餐饮安全管理 202

如何处理突然停电事故? /202 客人食物中毒怎么办? /203 客人出现烧烫伤怎么办? /206 客人丢失财物怎么办? /208 客人偷拿餐具怎么办? /209 客人突然病倒怎么办? /211 客人打架闹事怎么办? /211 当出现火灾该怎么办? /213 当出现停水怎么办? /213 如何防爆? /214

第二节 餐厅卫生管理 215

如何做好餐厅的环境卫生管理? /215 如何做好餐厅设备的卫生管理? /216 如何做好食品的卫生管理? /218 如何做好操作卫生管理? /218 如何做好员工卫生管理? /219

娱乐篇

第一章 娱乐部门结构认知 222

第一节 娱乐部门组织架构 222

娱乐部门(康乐中心)的组织架构是什么? /222 娱乐部门在酒店中的地位如何? /224 娱乐部门有哪些基本职能? /225 娱乐部门的基本任务是什么? /227 娱乐部门的设计原则有哪些? /227 娱乐部门的服务有哪些特色? /228

第二节 娱乐部门职责认知 229

康乐中心经理的职责要求是什么? /229 部门主管的职责要求是什么? /231 部门领班的职责要求是什么? /232 康乐部接待员的职责是什么? /233 台班服务员的职责要求是什么? /234 健身房服务员的职责要求是什么? /235 游泳池服务员的职责要求是什么? /237 保龄球室服务员的职责要求是什么? /238 酒吧服务员的职责要求是什么? /238 美容室服务员的职责要求是什么? /239

第二章 娱乐服务规范 241

第一节 美容美发中心服务规范 241

美容美发中心日常工作规程如何? /241 更衣室如何规范管理? /242 员工日常行为有哪些管理规范? /243

电话沟通时应遵循哪些规范? /245 接待用语有哪些规范? /247 美容服务规范有哪些? /248 美甲服务规范有哪些? /250 美容师的服务规范有哪些? /252 美容接待员的服务规范有哪些? /254 顾客投诉该如何处理? /256 美发服务规范是什么? /257 美发接待服务规范是什么? /259 美发助理服务规范是什么? /261 发型师服务规范是什么? /263

第二节 健身娱乐中心服务规范 265

健身中心领班服务规范是什么? /265 健身教练服务规范是什么? /267 健身中心服务员服务规范是什么? /268 保龄球室服务规范是什么? /270 桌球室服务规范是什么? /272 网球室服务规范是什么? /273 壁球室服务规范是什么? /274 高尔夫球场服务规范是什么? /276 棋牌室服务规范是什么? /277 电子游戏室服务规范是什么? /279 歌舞厅服务规范是什么? /280 多功能厅服务规范是什么? /282 KTV包厢服务规范是什么? /283 桑拿房服务规范是什么? /285 按摩房服务规范是什么? /287 毛巾、浴衣回收控制程序是什么? /288 KTV领台服务流程及要点是什么? /290 酒吧间服务程序是什么? /292 酒吧服务质量标准是什么? /296 桑拿员工如何进行形体培训? /297 技师常用物品有哪些? /298

第三章 娱乐安全卫生管理 302

第一节 娱乐安全管理 302

如何做好身体健康的预防工作? /302 如何做好消防安

全的预防工作? /303 如何做好客人生命财产安全的预防工作? /303 如何做好按摩时的安全预防工作? /304

美容美发时如何做好消毒工作? /305 发生火灾如何安全疏散? /307 客人遗失物品怎么办? /308 客人意外受伤怎么办? /310 客人损毁设备怎么办? /312 服务场所意外停电怎么办? /314 服务场所发生火灾怎么办? /316 客人发生溺水事故怎么办? /317

第二节 娱乐卫生管理 318

美容美发中心的环境卫生要求是什么? /318 桑拿房的卫生如何做? /321 健身房的卫生如何做? /323 保龄球室的卫生如何做? /324 台球室的卫生如何做? /327 游泳池的卫生如何做? /328 电梯间的卫生如何做? /330 电话的卫生如何做? /330 更衣室的卫生如何做? /331

参考文献 333

餐 饮 篇



- 餐饮部组织认知
- 餐饮服务基本技能
- 餐饮服务基本技巧
- 餐饮安全卫生管理

第一章 餐饮部组织认知

第一节 餐饮部管理结构

❖ 餐饮部在酒店中有哪些重要作用？

餐饮部在酒店中有着其特殊的地位和作用，主要表现在以下几个方面：

1. 是满足客人需求的不可缺少的重要部门

饮食是人类不可缺少的生理需求之一，是人类赖以生存的首要物质基础。酒店的出现最初就是为了满足外出旅游者和经商者的食、宿需求，而现代社会，酒店已经发展成为旅游、经商、外出办事、召开会议等主要场所，同时还成为人们对高档次的美味佳肴享受的场所，相应地，也就对食、宿、特别是食提出了更高的要求，这就更加突出了餐饮部门在酒店中的地位。

2. 是方便客人，减少客人交易成本的消费场所

对于一个客人来说，尽管酒店可以不设餐厅，客人可以到

别的餐饮场所去消费，但这其中的交易成本却不得不考虑。在同等价格条件下，客人在选择酒店餐厅和别的餐饮场所时，实际上付出的代价是不一样的。比如，客人若不在酒店餐厅消费，那他就得去找一家合适、中意的餐饮场所，从酒店到那家餐饮场所要花费一定的时间，等等，都成为客人在选择另外的场所进餐时必须要考虑的成本。虽然表面上两家餐厅的价格一样，但实际上客人却要为了选择另外的餐饮消费场所付出更多的成本。即使酒店餐厅的价格略高于另外的餐饮经营场所，但只要在客人心理承受范围之内，都使客人更愿意直接到酒店餐厅就餐，因为酒店餐厅给客人提供了距离上的方便和就餐时间选择上的更多自由。相应地，客人也就对酒店连带开设的餐厅提出了要求。如果酒店能够充分地利用这一条件，在价格上采取相应的优惠策略，在菜点上下工夫提高质量，在既有优势的基础上进一步加大这种优势，酒店餐厅的经营就会获得一个稳定的消费群。

3. 是酒店取得生存、获得赢利的不可缺少的支柱

餐饮部不仅对于客人来说非常重要，而且也是酒店的一大经济命脉，它是酒店赢利的重要部门之一。餐饮收入与客房收入、商场收入、综合设施的收入是酒店收入的四大支柱，一般而言，餐饮收入能占到酒店收入的20%~40%，并且餐饮收入的弹性较大，往往是酒店赢利的重点挖掘潜力和营业创收的主要渠道。

4. 是酒店在激烈的竞争中取得优势不可或缺的重要筹码

现代酒店的竞争日趋激烈，酒店要想在竞争中占据优势，就必须创造出自己的特色，在服务产品上拿出不同于其他酒店的产品。