

【全彩图解】

酒店员工 培训教程

左冬梅 赵广欣 编著

8个部门
53个标准
流程

- 前厅部
- 客房部
- 餐饮部
- 宴会部
- 市场销售部
- 人力资源部
- 保安部
- 工程部

● 692张实操图片

● 五星级酒店员工培训标准

● 操作性、实用性和指导性强

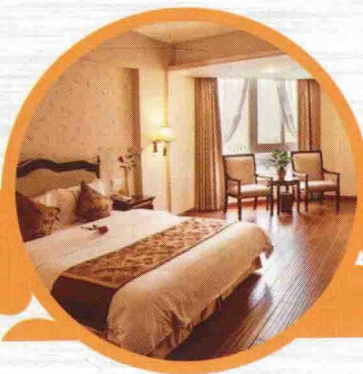


【全彩图解】

酒店员工 培训教程》

左冬梅 赵广欣 编著

常州大学图书馆
藏书章



本书以酒店员工业务流程等为理论依据,借鉴国内外品牌酒店的先进管理经验,通过可视化和“图文并茂”的方式,生动地将酒店管理和服务过程中的详细工作标准、高效工作流程及酒店运营知识呈现给读者。本书内容涵盖了前厅部、客房部、餐饮部、宴会厅、市场销售部、保安部、人力资源部、工程部的标准工作流程,具有非常强的可操作性、实用性和指导性。

本书既可以作为酒店员工的培训教材,也可以供酒店管理专业师生参考。

图书在版编目(CIP)数据

酒店员工培训教程 / 左冬梅, 赵广欣编著. — 北京:
机械工业出版社, 2018.2
ISBN 978-7-111-59140-5

I. ①酒… II. ①左… ②赵… III. ①饭店-商业企业管理-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第027252号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑: 赵磊磊 责任编辑: 赵磊磊 王 良

责任校对: 黄兴伟 责任印制: 孙 炜

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2018年5月第1版·第1次印刷

180mm×250mm·9.5印张·228千字

标准书号: ISBN 978-7-111-59140-5

定价: 69.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线: (010) 88361066

读者购书热线: (010) 68326294

(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网: www.cmpbook.com

机工官博: weibo.com/cmp1952

金书网: www.golden-book.com

教育服务网: www.cmpedu.com

序

由于工作原因，我有幸造访了国内外许多品牌酒店，见证了国际知名品牌酒店进驻我国后为我国酒店行业带来的生机与活力，见证了我国自主品牌酒店在激烈市场竞争中的发展与壮大。同时，我也看到了酒店行业在快速发展中面临的诸多困惑与挑战，其中酒店管理与技能人才培养速度跟不上酒店建成投运的速度，员工流失率高、管理人才流动性大等几乎成为每个酒店面临的共性问题。提高员工技能培训的质量与效率，赋予新员工专业化、规范化和标准化的工作能力，尽快达到上岗要求，并促使老员工始终按流程标准完成工作，成为维护品牌酒店市场竞争力和为客户提供高品质服务的根本保证。为此，酒店人一直在努力。

我有幸到作者所在酒店参加了一个重要行业会议，亲自体验了作者团队作为业内资深知名高级职业经理人打造的酒店行业管理典范。当他们满怀责任与担当，向我呈现这本展示现阶段高端品牌酒店服务工作流程的《酒店员工培训教程》初稿时，我倍感欣喜。该教程可操作性极强，主要具有三大特色。

1. 系统化编辑

该教程以PDCA质量管理、业务流程管理等为理论依据，系统性地将高星级酒店客房、前厅、餐饮、宴会、工程等业务进行归类、整理和优化，内容包括客房如何打扫、前厅如何接待、餐饮如何服务、宴会如何摆台和设备如何维护保养等10个方面，共53个标准流程，涵盖酒店的主要工作内容。

2. 专业化阐述

该教程博采众长，汇集了国内外知名品牌酒店的管理经验，由担任酒店高级管理岗位、具有扎实专业素养的行业资深人士参与编写，在精益求精中不断汇聚“百家之长”，使该教程十分有利于行业内的对标管理，有利于提高工作效率和提升品质。

3. 可视化呈现

该教程最鲜明的特征是通过真人示范、实景图片、文字说明等方式进行直观呈现。692张图片逐一演示讲解，实操流程和管理标准十分明确，使教者易教、学者易学，尤为适合酒店新员工培训时使用，同时可供相关院校酒店管理专业师生参考。

现将该教程推荐给大家，我希望该教程能够帮助酒店从业者提高我国酒店业的规范化和精细化管理水平，并在业界人士的共同努力下，为满足人民对美好生活的需要做出积极贡献，为国家经济发展和社会主义进步贡献行业力量。

国际饭店与餐馆协会亚太区主席
全国绿色饭店工作委员会主任
中国饭店协会会长

韩明

目录

序

001

第1章 前厅部

1.1 前台办理入住标准流程 / 002

1.2 前台办理退房标准流程 / 005

009

第2章 客房部

2.1 客房清扫标准流程 / 010

2.2 客房杯具清洗消毒标准流程 / 021

2.3 客房物品摆放标准 / 023

035

第3章 餐饮部·西餐厅

3.1 早餐服务标准流程 / 036

3.2 午（晚）餐服务标准流程 / 040

3.3 零点服务标准流程 / 044

049

第4章 餐饮部·送餐服务

4.1 点餐标准 / 050

4.2 菜品出品时间标准 / 051

4.3 送餐摆台标准 / 053

4.4 送餐标准 / 056

4.5 收餐标准 / 059

061

第5章 餐饮部·大堂吧

- 5.1 大堂吧服务标准流程 / 062
- 5.2 葡萄酒服务标准 / 063
- 5.3 饮品服务标准 / 066
- 5.4 结账服务标准流程 / 067
- 5.5 酒水出品标准 / 068
- 5.6 热饮出品标准 / 070
- 5.7 高级茶出品标准 / 072
- 5.8 开胃酒出品标准 / 074
- 5.9 雪莉酒出品标准 / 076
- 5.10 伏特加出品标准 / 077
- 5.11 金酒出品标准 / 078
- 5.12 朗姆酒出品标准 / 079
- 5.13 龙舌兰出品标准 / 080
- 5.14 威士忌出品标准 / 081
- 5.15 白兰地出品标准 / 082
- 5.16 利口酒出品标准 / 083
- 5.17 香槟/起泡酒出口标准 / 084
- 5.18 白葡萄酒出品标准 / 084
- 5.19 红葡萄酒出品标准 / 085

087

第6章 宴会厅

- 6.1 桌套/桌裙/椅套标准 / 088
- 6.2 会议工具盒标准 / 089
- 6.3 贵宾休息室布置标准 / 090
- 6.4 剧院式会议室布置标准 / 091
- 6.5 课桌式会议室布置标准 / 092
- 6.6 U形式会议室布置标准 / 093
- 6.7 回字形式会议室布置标准 / 094
- 6.8 董事会会议室布置标准 / 095

097

第7章 市场销售部

7.1 客户接待标准流程 / 098

7.2 客户拜访标准流程 / 101

103

第8章 保安部

8.1 酒店门口工作标准 / 104

8.2 消控室工作标准 / 105

8.3 电梯困人工作标准流程 / 106

8.4 员工通道工作标准 / 108

8.5 酒店安全检查工作标准 / 111

8.6 消防设施使用工作标准 / 113

117

第9章 人力资源部

9.1 应聘流程 / 118

9.2 入职流程 / 122

9.3 离职手续办理流程 / 124

9.4 仪容仪表 / 127

131

第10章 工程部

客房保养标准操作流程 / 132



第1章 前厅部



1.1

前台办理入住标准流程



- 1 客人走向前台时,根据五步十步法则(五步问好,十步微笑)向客人微笑致意并问候:“先生您好!欢迎光临,请问有什么可以帮您?”
- 2 询问客人是否有预订:“先生,请问您有预订吗?”



- 3 当客人确定有预订时,双手给客人递上热毛巾:“先生您一路辛苦了,请用热毛巾。”
- 4 和客人确认具体的预订信息:“先生,跟您确认一下您的预订信息,您预订了一间XX房,住XX晚。”



5 向客人收取有效证件：“先生，请出示您的身份证。”



6 在计算机中查询到客人的会员信息后，首先识别客人的会员身份并告知其相应会员礼遇：“XX先生，您是我们尊贵的XX会XX卡会员，您可以享受的待遇有XX。”如果客人不是会员，则邀请客人加入XX会：“XX先生，我邀请您成为洲际酒店优悦会的会员，只需要留下您的手机号码和电子邮箱就可以。”

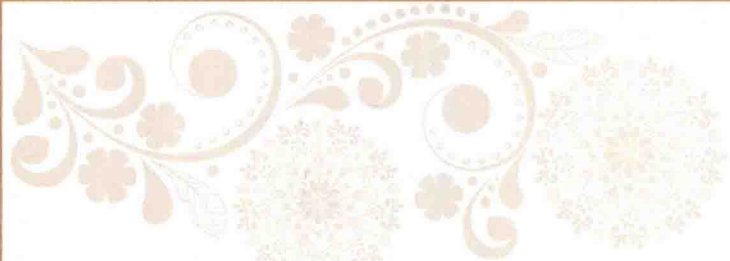


7 请客人在入住登记单上签字确认：“XX先生，这是您的房价和早餐信息，请确认无误后在旁边签字！”



8 双手给客人递笔（使用印有酒店标志的笔）。

酒店员工培训教程



9 向客人收取押金：“XX 先生，押金一共需要交 XX 元，请问您是刷信用卡还是交现金？”



10 请客人在押金单上签字确认：“XX 先生，这是您的押金单，请您签字确认。”



11 双手给客人递送房卡：“XX 先生，这是您的房卡，有任何问题需要帮助请拨打电话‘0’，电梯在您的右手边，祝您入住愉快！”



12 保持微笑并目送客人离开。

1.2

前台办理退房标准流程



1 客人走向前台时，根据五步十步法则（五步问好，十步微笑）向客人微笑致意并问候：“先生您好！请问有什么可以帮您？”



2 在结账前感谢客人的入住并向客人收回房卡：“先生，感谢您的入住，请出示一下您的房卡。”



3 通知客房部查房。



4 与客人确认酒水消费，并询问客人：“请问您有使用小冰箱内的酒水饮料吗？”



5 询问客人是否清空房间内的保险箱：“XX 先生，请问您房间的保险箱是否已清空？”

6 询问客人入住感受：“XX 先生，请问您这次入住对我们的房间和服务满意吗？还有什么好的意见和建议吗？”



7 打印账单并双手递送给客人确认消费：“XX 先生，这是您的账单，请您确认无误后在下面签字。”

8 结账操作。如客人使用信用卡结账，则做预授权完成或刷卡消费；如客人使用现金结账，则退还多余押金。



9 询问客人是否需要开发票：“XX 先生，请问您是否需要开具发票？”

10 将准备好的账单和发票装入信封并双手递送给客人：“XX 先生，这是您的账单和发票。”



11 询问客人是否还有其他需要帮忙的事情：“XX先生，请问还有其他问题吗？需要帮您叫出租车吗？”



12 保持微笑并目送客人离店：“先生，再见！欢迎下次光临！”



第2章 客房部



2.1

客房清扫标准流程



1 将工作车、脏布草车、吸尘器呈一条直线依次摆放在房间门口，工作车距房门 10 厘米。



2(1) 站在房门正中距房门一步处，确认房门外没有挂“请勿打扰”牌或打开“请勿打扰灯”后敲门，报两次英文“Housekeeping”，一次中文“服务员”，按两次门铃。



2(2) 将房门打开至 30°，再次报身份。



3 打开房门，将门堵堵在房门下方。