

导游与酒店员工素质训练

● 谭耀楣



0.63

导游与酒店员工素质训练

谭 耀 楣

1990/15

中 国 铁 道 出 版 社

1990年·北京

内 容 简 介

本书比较系统地介绍了导游员基本素质训练、礼仪素质训练、口才的训练;酒店员工基本素质训练、礼仪素质训练和酒店餐饮服务礼节、客房服务礼节;旅游与酒店服务员、管理人员共同的基本素质训练等知识。

本书可作为大专院校有关专业及在职培训班的教学用书,也可供旅游企业员工的业务学习参考。

导游与酒店员工素质训练

谭耀楣

*

中国铁道出版社出版

(北京市东单三条14号)

责任编辑 束竞鸥 于淑荣 封面设计 王毓平

中国铁道出版社发行 各地新华书店经售

中国铁道出版社印刷厂印

开本:787×1092mm $\frac{1}{32}$ 印张:5.625 字数:125千

1990年10月 第1版 第1次印刷

印数:1—2000册

ISBN 7-113-00878-X/F·57 定价:2.65元

序

当今世界的旅游业和酒店业发展很快,竞争也异常激烈。竞争的核心是质量。而质量的高低又取决于企业管理水平。因而这种竞争又表现为经营管理水平的竞争。管理最主要的是管好人,即如何用好人、培养人,提高人的素质。所以,这种竞争归根结底又是人材素质的竞争。如何对员工进行系统的、经常的、有效的培训,不断提高企业员工的素质,是旅游企业成功的关键。

我国旅游业是一个新兴的行业,现代化的酒店业建设也是刚刚起步,亟需全面提高人员素质,以适应形势的需要。《导游与酒店员工素质训练》根据旅游业与酒店业从业人员的素质要求,比较系统地介绍了如何提高思想水平、职业道德、服务技能,以及礼仪、仪表、仪态等基本素质。这是我国当前第一本论述旅游、酒店业员工素质条件和训练方法的书。它不仅可供大专院校、培训中心、培训班作教材或教学参考,亦可作为旅游企业在职人员的学习读物。

广州市旅游局局长
广州酒店管理学会理事长 陈锐璋
1989. 12 于广州

目 录

绪 论	1
第一篇 导游员素质训练	8
第一章 导游员基本素质训练	8
第一节 导游员的知识要求	8
第二节 导游员的服务技能	14
第二章 导游员的礼仪素质训练	22
第一节 导游员的仪表要求	22
第二节 导游礼仪	31
第三章 导游员口才的训练	37
第一节 说话的艺术	37
第二节 让客人提问的艺术	40
第三节 说话几忌	42
第四节 讲解的技巧	44
第五节 发挥讲话的功效	46
第六节 发挥不可言说之美	48
第二篇 酒店员工素质训练	51
第四章 酒店员工基本素质训练	52
第一节 酒店员工的知识要求	52
第二节 酒店服务员的服务技能	54
第五章 酒店员工礼仪素质训练	63

第一节	酒店员工的仪表要求	63
第二节	酒店服务员的服务礼仪	69
第六章	酒店餐饮服务礼节	74
第一节	西餐厅服务礼节	74
第二节	中餐厅服务礼节	84
第三节	咖啡厅服务礼节	86
第四节	酒吧服务礼节	88
第七章	酒店客房服务礼节	91
第一节	前台订房服务礼节	91
第二节	房务服务礼节	92
第三篇	导游与酒店服务员共同基本素质训练	96
第八章	美的素质的训练	96
第一节	服务员外形美的训练	96
第二节	服务员气质美的训练	103
第三节	服务员健美训练	107
第四节	服务员美的保健	109
第九章	服务员工体态和风姿的训练	112
第一节	体态美的训练	112
第二节	风姿美的训练	115
第三节	走路姿势美的训练	117
第四篇	旅游与酒店管理人员素质训练	121
第十章	一般社交礼节	121
第一节	办公室的礼节	121
第二节	会见客人的礼节	122
第十一章	旅游与酒店管理人员基本素质训练	130
第一节	自尊与尊重别人的训练	130

第二节 言行魅力的训练.....	132
------------------	-----

第三节 求实与时间观念的培养.....	133
---------------------	-----

附录

一、旅游涉外人员交际礼节须知	135
----------------------	-----

二、导游员的外语要求	140
------------------	-----

三、酒店员工的外语要求	168
-------------------	-----

主要参考书目.....	172
-------------	-----

绪 论

一、素质训练的意义

旅游、酒店业同属第三产业,是服务性很强的行业。通过服务为宾客提供物质上的和精神上的享受。因此,要求从业人员树立起强烈的服务意识,是旅游、酒店业人才良好素质的基础。

素质的最基本的含义,是指事物本来的性质,这是泛指。人才素质的含义,则是指人们从事或胜任某项工作所应具备的基本方面,包括政治素质和文化素质两大方面。政治素质主要是指热爱祖国、热爱专业、遵纪守法等方面;文化素质主要是要求从业人员具有不同层次的专业知识、职业修养、广博的知识面、专业技能以及职业道德等。而这些方面都是需要通过专门的学习和训练才能获得的。

旅游、酒店业是为客人提供直接服务的行业。经常面对面地接触客人并为他们提供最直接的服务,就要求服务和管理人员具备良好的服务素质和管理素质,提供高水准的服务,进行高水平的管理。因而,旅游、酒店人才素质训练的意义就在于:

(一)高素质人才是使旅游业和酒店在竞争中取胜的决定性因素。旅游业和酒店的管理是一门艺术,为了使旅游业和酒

店的经营正常地、有成效地工作,就要讲究领导艺术。同样是提高服务质量,处理和采取的方法可以不同。有远见的管理者,善于开拓新局面,注意人才素质的培训,舍得花钱进行智力投资;相反,一个缺乏远见卓识的管理者则只顾眼前,对当前存在的问题也只是“头痛医头,脚痛医脚”的消极管理方法。这就说明,不仅服务人员的素质要培养和训练,同时不可忽视培养和训练管理人员的素质。企业(旅游业和酒店)在竞争中取胜或失败,除受某些客观因素影响外,主观因素——人的作用是重要的,管理者的作用则尤其重要。正如电子计算机的本领很大,但它是人设计的,按人们设计好的程序工作的,它不能做那些人们没有设计的程序,可见,人的本领比它大得多。这也正表明了企业间的竞争,其实质就是人才的竞争,是人才素质的竞争。

(二)素质训练是提高旅游、酒店服务质量的保证。旅游供给人们的,首先是大千世界的自然景色,人们会陶醉在大自然的景色中,忘记日常的琐事和烦恼,使人精神振奋,使人充满希望,使人心胸豁然开阔,这就是大自然的魅力。在旅游中,在酒店暂短的逗留,能在舒适的环境中享受到优质的服务,使人们感到自己在被别人尊重,在享受着美味佳肴,在受用着现代的物质文明,这亦是服务工作给人们带来的具有时代气息的享受。人们总希望自己能生活在一种既紧张、快节奏而又宁静、和谐的环境中。为此,旅游、酒店业要适应顾客的需要,提供良好的服务。而对从业人员进行严格的素质训练才能使之具备有提供优质服务的人才的素质。

(三)高素质的人才促使旅游业、酒店提高技术水平必备的条件。旅游、酒店业是一个技术性很强的行业。从事旅游

和酒店业的工作人员,都要求他们具有多方面的广博的知识和具有旅游、酒店方面的管理、服务技能。这种技能的训练首先是人员的素质训练。人员的素质和技能训练是相互渗透、交叉和互为条件的。

(四)人才素质训练是实现“顾客第一”宗旨的保证。旅游、酒店的服务工作,要付出辛勤的劳动来建立公司和酒店的声誉,用辛勤劳动换来高质量的服务。以“顾客第一”为宗旨,样样事情都要服务得让顾客满意,这些都需要具有高超的技能和正确的服务意识。

(五)良好的人才素质是开拓旅游市场,开发新的旅游项目和促进酒店发展的必要条件。随着旅游业和酒店业的迅速发展,新开拓了许多各具特色的旅游项目和酒店服务项目。比如,最近开发的一种“仿古旅游”项目,是把旅游点“市民”的装束打扮和一切房屋、市场等按照古时候的样子装点起来,使游客旅游时好像置身于远古的年代,产生一种新鲜感。这种具有魅力的仿古旅游项目的开发和装饰,本身就是一门艺术,又是一门技术,需要具有良好素质的人才来开发、创造。

(六)良好的人才素质是旅游、酒店获得高知名度和美誉度的前提。一家酒店的整体设计、装备、装饰和服务,都应从“美”的角度来要求,使宾客从尚未踏上旅程之前就已知道酒店的美名;站在酒店面前,为酒店外形整体美的设计所吸引;步入大堂,为大堂的堂皇和悠扬的背景音乐而倍感亲切;进入客房,为客房豪华而雅致的装饰而感到舒适;在餐厅,为能尝到可口的饭菜而赞不绝口。在酒店暂短逗留的旅途生活中,为能享受到酒店各方面的优质服务而心满意足——这就是一种享受,一种物质文明和精神文明相结合的、实实在在的美的享

受。酒店通过为顾客提供优质服务,提高知名度和美誉度,都需要靠人来创造。

素质训练的目的,就是要训练具有上述要求的良好素质的人才,这也是素质训练的任务。同时应结合我国的实际进行具有中国特色的素质训练。

二、导游与酒店员工应具备的素质

酒店的管理是否成功,很难一言以蔽之,但可以从一些现象来评定。例如,当一位旅客步入酒店便立即能受到热情的欢迎和接待,能够较迅速地办妥住房手续,他的行李也能很快地送到客房里,这就基本上认为是管理得成功了。此外,酒店还应使客人有宾至如归的感觉,这就要求酒店进行优质的服务。例如,服务人员应尽量知道旅客的姓名,用“陈先生”或“密期脱史密斯”比用“先生”称呼更会使旅客产生归属感。再有,就是要有一批具有高水平的烹饪技术的厨师。

一般来说,旅游、酒店的从业人员,应具备如下的良好素质:

(一)管理人员应具备的素质

1. 作为酒店的管理者,需长时间的磨练和学习。即使自己身任酒店总经理的高职位,也还要不断的学习。要求对酒店发生的各类事情迅速作出判断和处理,并注意要建立权威形象。

2. 一个出色的酒店管理人员的培训,是要从最基本的方面开始培养的。许多酒店的总经理、部门经理都是从接待员、组长、行政助理步步升任的。一个酒店员工在酒店服务过程中应不断进修,以充实自己,其中包括客务职责、客务程序、主管级课程、高级行政训练、酒店法律、员工训练等课程的学习和专门的训练。

3. 树立与现代化相适应的新观念。就以卫生标准为例,有些酒店员工仍然觉得洗手间如果有臭味是可以接受的,这便是对国际标准陌生的缘故。再者,就是要从传统的以酒店为主体的服务观念转变为以客人为主体的新观念,例如,应该根据客人需要提供服务,而不应该只限于酒店有哪些服务项目,客人才能享用哪些项目。

4. 经常进行外语和语言训练。

作为酒店管理人员应具备如下素质:

(1)责任感 管理人员应有强烈的责任感,勇于承担责任,对所负责的工作应当熟悉,避免草率从事。

(2)信任感 应维持良好的人际关系,信任部属,自身应具有被部属信任的素质。

(3)以诚相待 诚实待人在与人相处中是最为重要的。要让周围的人都认为你是个诚实的、足以信赖的人。

(4)宽容与忍耐 要善于采取宽容的态度,要培养自己具有忍耐痛苦、挫折的能力。

(5)执着 执着表示对办任何事情有贯彻到底的决心和绝不放弃的坚强信念。这是一个部门主管带动部属工作的重要条件。

(6)积极 对任何事都能主动地去完成。

(7)不断追求和提高 要经常注意更新和提高自己的知识和技术,适应时代的发展。

(8)公平 必须做到能公平地对待部属。如果不这样,就会失去部属的信任。要时刻注意不要表现出有偏袒某些人的私心。因为这样就会引起部属对你的反感。

(9)开拓精神 要善于开创新局面,使酒店充满活力和生

机。

(二)服务员应具备的素质

1. 清洁 应注意个人的清洁卫生。

2. 专心 服务时要集中精力。

3. 有礼 除了要做到依照客人吩咐去做外,最为重要和体现出服务水准的,是主动协助顾客,使他们感到舒服,包括一切规定的礼貌和礼仪服务。要求服务员在说话中经常加插“谢谢你”及“对不起”等礼貌用语。有礼貌的说话及对客人关注是酒店服务员必备的素质。

4. 节俭 作为一位任职人员,都有义务为节省本单位的经营成本作出努力。要时刻培养自身的节俭品德,酒店的服务员尤其应该如此。

5. 高效率 服务员工作的高效率,表现在单位时间内所做的工作获得好的效果。也就是做较少的工作而获得较佳的结果。例如,若能预先计划好如何使客人的餐单尽快送到厨房,可节省不少时间,把节省下来的时间用来周到地侍奉好客人。

6. 诚实 诚实是人的美德。它对每一个人都重要。对一个经常与旅客接触的服务员就更为重要。在接待客人中要诚恳热情。

7. 熟悉业务和环境 应对酒店的设施有比较清楚的了解,尤其对自己工作的部门应非常熟悉,避免由于不熟悉业务环境造成的工作混乱,更不允许一问三不知。

8. 忠于职守 应自觉地遵守纪律,坚守自己的工作岗位,经常维持高的服务质量。

9. 以工作为乐趣 尽自己最大能力去完成工作,把工作

视为一种乐趣。把能尽善尽美地侍奉好客人为首要目标。

10. 服务员在班上要保持正确的站立姿态和行路姿态,不能随便,更不能说闲话聊天。说话时应清楚简洁,切不可高声说话,任何服务均应主动、及时。

11. 反应灵敏 在服务中培养敏捷的反应力,做到“眼观六路,耳听八方”。

12. 机智 一个具有良好素质的服务员永远不会得罪客人。要学会在各种场合说恰到好处的好处话,而不会触怒任何人。

13. 发挥潜力 酒店业是一个不断发展的行业,经营方式不断更新,服务也要不断创新和完善,服务员应注意在工作中充分发挥自身的潜力使工作做得更加出色。

第一篇 导游员素质训练

第一章 导游员基本素质训练

第一节 导游员的知识要求

导游员应具有较全面的旅游以及与旅游有关的知识。包括旅游业务知识、政治知识、华侨知识、宗教知识、古建筑知识、园林与花卉知识、工艺美术知识、八大菜系知识、旅游卫生急救知识等。这些知识均须进行专门的进修和学习、记忆和训练才能获取和掌握。由于这不是本书的重点,仅在此作一般的介绍。

一、旅游业务知识

旅游,是指人们为着某种目的(例如度假、疗养、观光、探险、娱乐、体育、宗教、会议、商务、探亲访友等)而来往于城市之间、地区之间的,时间在 24 小时以上的旅行。而从事这些活动的人们,则称为旅游者。

旅游是随着时代的进步而兴起的一种具有强烈时代气

息的社会活动和被认为是一种时尚的社会风气。

旅游是一种消费过程,而且是属于高消费。旅游的费用常常靠日常积累和节余。因而旅游者总希望有效地使用这笔费用。

旅游动机是激励人们从事旅游活动的心理因素。人们常常祈望在紧张地工作之余,能在精神上轻松一下。通过多种旅游活动,可以增长知识,开阔视野,陶冶情操,寻找大千世界的自然美和充满时代气息的享受。

作为一个导游员,一般应掌握如下方面的业务知识:

(一)旅游资源 是发展旅游业的重要物质基础。它包括三个部分:自然资源、人文资源和现代建设的新风貌。

1. 自然资源 是指自然条件和自然风光。包括高山、森林、火山、雪地、江河、峡谷、海滩以及花草鸟兽等自然景物。应当开发旅游资源为“有景可赏、有物可观”。

2. 人文资源 是指古代建筑艺术和考古的发现,历史名人纪念地等,其特点是“古、独、奇、名”。

3. 现代建设风貌 是指各条战线上的新成就和代表当代具有民族特色的各种变革等。

(二)旅游服务体系 是以旅行社为中心,与酒店、餐厅、商店、宣传广告、交通、参观、游览、娱乐点相联系而组成。

(三)旅游业的三大支柱 是旅行社、酒店、交通。

(四)导游工作的任务 是以顾客第一为宗旨,向旅游者提供导游讲解和生活安排的最佳服务。导游工作的性质是服务。其服务特点表现为:

1. 高级服务 通过这项服务,使客人得到精神上的美的享受。

2. 复杂服务 导游必须学习和掌握不同旅游者的心理知识和学会各种人际交往的本领,才能使客人在旅游活动中感到愉快。

3. 细致服务 导游要独立工作,处理导游过程中出现的各种问题。

(五)导游工作的职责 包括安排好旅游者的住房、膳食、交通等生活事宜;制定和实施旅游活动日程;做好导游宣传和讲解服务;关心旅客安全,保护他们的正当权益。一个优秀导游员,要起到宣传员、讲解员、生活服务员、出纳员、演员的作用。

(六)作为一个导游员,要求具有优良的思想品德、丰富的文化知识、独立的工作能力、健康的体魄,时时刻刻遵守导游工作的纪律,熟悉并具有导游人员的礼节礼貌,懂得并熟练地运用导游工作程序(准备阶段、接待阶段、总结阶段)。

导游在整个旅游过程中担负着服务、组织和指挥的责任。这就要求导游有一套行之有效的工作方法,组织安排好旅游活动。

在组织安排旅游活动方面,要掌握运用三个原则,这就是针对性、计划性、灵活性。针对性是指尽可能针对客人的特点和需要进行安排;计划性是努力做到为不同客人制定出不同的、最佳的、最具体的活动方案,并把计划告诉大家,使人人心中有数;灵活性是指客人临时动议或要求,导游一定要不怕麻烦,尽量予以满足。

带好旅游团是一门导游艺术,需注意针对体质强和体质弱的客人对旅游活动的不同要求,巧妙地鼓励体质强者登山,而鼓励体质弱者游玩欣赏静景等。同时由于旅游者中,兴趣各