

现代饭店入职必读

广东旅游出版社





XIANDAI
FANDIAN

现代饭店入职必读

姜培若 著

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店入职必读/姜培若著. - 广州:
广东旅游出版社, 1997. 9
(饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-827-7

I. 现… II. 姜… III. ①饭店-商务服务-基本知识
②饭店-服务人员-职业道德 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 17996 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

广东省东莞市东印刷有限公司印刷

(厂址: 东莞市东城区下桥银岭街 8 号)

850×1168 毫米 32 开 4.5 印张 96 千字

2001 年 10 月第 1 版第 8 次印刷

印数:53201-56200 册

定价:6.20 元

前 言

随着酒店业的不断发展，大批新员工补充到酒店中来，同时，酒店从业人员队伍也在不断地发生新的组合和流动。为了使新员工能够尽快地适应和了解酒店，并在较短的时间内达到酒店所要求的基本素质，同时也使酒店有一个相对固定的入职培训框架，本人根据多年来从事酒店管理工作的经验和酒店对新员工的素质要求，在自己过去编写或参与编写过的有关培训教材的基础上，新编了这本入职培训教材，供酒店管理人员和入职酒店的新员工作培训、学习之用。

本书从入职酒店的基础知识入手，重在入行知识的启蒙教育，由浅入深、循序渐进，以达到新员工经过3至5天的入职培训即可进入酒店工作岗位的目的。本书的内容都是入职酒店必须掌握的基本知识和规章。主要包括：酒店基础知识、酒店意识、酒店员工的职业道德与礼貌修养、酒店的电话接听与服务、酒店与员工的劳动关系、酒店员工手册、酒店消防常识、酒店入职英语等等，文字通俗易懂，适用于各类酒店和旅游服务行业的入职培训；也可作为旅游学校、旅游职业中学的基础教材；还可供旅游业及相关行业的员工作为培训和自学用书。

本书在编写过程中，得到张泓先生、盛玉科先生、郭湘

小姐、孙梅小姐的大力支持和协助，在此深表感谢。

由于本人水平有限，书中不当之处，敬请读者批评指正。

编 者

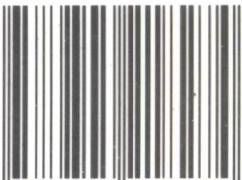
1997 年 6 月 1 日



现代饭店入职必读

本书从入职酒店的基础知识入手,重在入行知识的启蒙教育,由浅入深,循序渐进,意在使新员工经过短时间的入职培训,即可进入酒店工作岗位,本书内容主要包括酒店基础知识、酒店意识、酒店员工的职业道德与礼貌修养,酒店的电话接听与服务、酒店与员工的劳动关系、酒店员工手册、酒店消防常识、酒店入职英语等等,文字通俗,实用性强。

ISBN 7-80521-827-7



9 787805 218274 >

ISBN 7-80521-827-7

F·106 定价: 6.20元

目 录

前言	1
第一章 酒店的基本知识	1
第一节 酒店的基本概念	1
第二节 酒店的服务项目和基本设施	2
第三节 酒店的机构设置与基本岗位职责	5
思考题	10
第二章 酒店意识	11
第一节 服务意识	11
第二节 客人意识	18
第三节 服务质量意识	23
思考题	31
第三章 酒店员工的职业道德与礼貌修养	32
第一节 酒店员工的职业道德	32
第二节 酒店员工的礼貌修养	35
第三节 酒店员工的礼仪礼貌要求	46

第四节	国内外忌讳常识	53
	思考题	55
第四章	酒店员工的电话接听与服务	57
第一节	酒店电话接听服务规则	58
第二节	酒店电话接听服务技巧	70
	思考题	73
第五章	酒店与员工的劳动关系	74
第一节	酒店与员工的劳动合同	74
第二节	劳动合同的履行与变更	80
第三节	劳动合同的管理监督及劳动争议的解决	87
	思考题	89
第六章	酒店的员工手册	90
第一节	酒店简介及劳动条例	91
第二节	员工福利及员工守则	95
第三节	奖惩条例、安全守则及授权制度	106
	思考题	110
第七章	酒店消防常识	111
第一节	燃烧的基本知识	112
第二节	酒店的消防设施	115
第三节	酒店的防火制度	123
第四节	发生火警怎么办	126

思考题	127
第八章 入职基础英语	128
第一节 职位、职务及部门名称	128
第二节 数字及日期	130
第三节 基本语句	135

第一章 酒店的基本知识

第一节 酒店的基本概念

酒店，英文称 HOTEL。在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“渡假村”、“旅游山庄”等多种不同的称呼。为了教学上的方便，本书统一称作酒店。

一、酒店的基本定义

什么是酒店？酒店是以大厦或特定的建筑物为凭借，通过经营客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种服务项目，向客人提供服务的一种专门场所。确切地说，酒店就是利用空间的设备、设施、场所和一定的消费性物质资料，通过接待服务，来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需求，而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。

二、酒店的分类和等级划分

根据国家旅游局的规定，以接待外国人、华侨、外籍华人、港澳台胞为主的酒店通称为旅游饭店，其等级由五颗五角星代表五个不同的等级标准，星的数量越多，其档次则越

高。即：用一颗五角星表示一星级的酒店，用两颗五角星表示二星级的酒店，用三颗五角星表示三星级的酒店，用四颗五角星表示四星级的酒店，用五颗五角星表示五星级的酒店，酒店的最高星级为五星级。

酒店星级的划分是以酒店的建筑、装饰、设施、设备的豪华程度及管理、服务水准为依据的，具体的评定办法是按照国家旅游局颁发的设施设备评定标准、设施设备维修保养评定标准、清洁卫生的评定标准、服务质量的评定标准、宾客意见评定标准等 5 项标准执行。

酒店的星级评定，由国家旅游局和省、市旅游局旅游涉外酒店星级评定委员会组织评定，由国家旅游局统一颁发星级证书和星牌。

第二节 酒店的服务项目和基本设施

一、酒店的服务项目

酒店服务的项目，是衡量酒店星级标准一个重要部分。一般情况下，星级越高，服务项目应越多、越全。从总体的项目来讲，有以下几个方面：

1. 接待服务项目

如停车、行李运送、问询、外币兑换服务；电话、电传、电报、图文传真服务；打字、复印、秘书、翻译服务；租车、订票、医务及各种会议接待服务；贵重物品存放服务等等。

2. 客房服务项目

如客房出租及房内冷热水供应，电话、电视、唤醒服

务，洗衣、熨烫、客房酒水服务等。

3. 餐饮服务项目

包括：中餐、西餐、风味餐、自助餐、宴会、酒会、咖啡厅、酒吧及客房送餐服务等。

4. 娱乐服务项目

如歌舞厅、保龄球、桌球、网球、游泳池、健身、美容、美发、桑拿浴或蒸汽浴、按摩、棋牌、电子游艺等等。

5. 商场服务项目

出售各种商品，例如：日用品、食品、工艺品、文化用品、服装、图书、鲜花等。

6. 汽车出租服务项目

旅游汽车出租、商务租车服务等。

7. 其它服务项目

如幼儿托管、宠物托管等等。

二、酒店的基本设施：

酒店的基本设施决定了一个酒店的接待能力和条件，酒店设施的价值标准和数量标准决定了酒店的档次。无论酒店的档次如何，其基本的设施应具备以下几个方面：

1. 前台接待设施

具有与本酒店规模与标准相适应的前台接待条件。包括前台接待大厅、总服务台（含接待处、问询处）、收银台、商务中心、贵重物品保险柜、大堂副理接待处、楼层电梯等。

2. 客房接待设施

具有与本酒店规模及标准相适应的客房设施，包括：单

人房、标准客房、豪华客房、（高星级的酒店还应有豪华套房、总统套房）等。

客房内应配有与酒店星级标准相应的客用设施，如：梳妆台（或写字台）、衣橱、床（软床垫）、坐椅、沙发、床头控制柜等配套家具；每间客房设有单独卫生间，卫生间内一般配有坐式便器、梳洗台（装有洗面盆、梳妆镜）、冷热水洗浴设施（包括配有喷头的浴缸、浴帘）；每间客房都具有能够保证或调节温度的分体空调或中央空调；每间客房都配有电话，可直拨或通过总机挂通国内或国际长途电话；每间客房都配有电视机和音响设备；每间客房内都配有一定数量的文化用品，如信纸、信封、针线包、酒店指南；每间客房内还配有一定数量的卫生用品，如牙刷、牙膏、肥皂、洗发水、润发露或护发素、浴帽、擦鞋器（纸）等。

3. 餐饮接待设施

具有与本酒店规模及标准相适应的中餐厅、西餐厅、风味餐厅、咖啡厅、酒吧、宴会厅及所必需的饮食供应设施，包括餐具、炊具、家具、厨具以及各种饮食器皿等等。

4. 娱乐服务设施

具有与酒店规模相适应的歌舞厅以及所必须的各项设备设施及其附设的酒吧服务设备和设施；保龄球场及设备设施；桌球室及室内桌球设备和设施；电子游艺室及其各种电子游艺设备和设施；游泳池及各种附属和辅助设备设施；健身室及各种健身设备和器材；桑拿浴、按摩室及各种配套设施等等。

5. 商品销售服务设施

根据酒店经营需要而设置的商场及售货设施及其经销商

品。

6. 酒店经营保障设施

(1) 工程保障设施：如变、配电设施，空调冷冻设施，备用发电设施，供、排水设施，热水供应设施，洗衣房及其所需的设备设施。

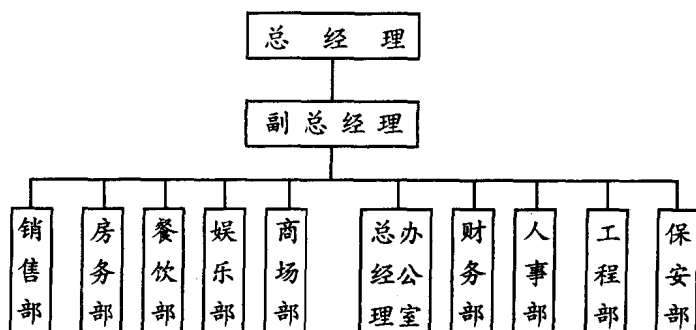
(2) 安全保障设施：如对讲通讯设施、事故广播设施、消防指挥设施、消防监控设施、各种灭火器材等等。

(3) 内部运行保障设施：如员工食堂、员工宿舍、员工俱乐部、员工更衣室、员工通道等等。

第三节 酒店的机构设置与基本岗位职责

一、酒店的机构设置

酒店的经营为每日 24 小时不间断运行，因此酒店的运作机制，分为服务和保障两大部分。新员工入职酒店后，在日常的工作中，将会涉及到与其它部门的协作与配合，因此必须了解酒店的机构设置情况。由于各酒店的规模和经营管理方式有所不同，但基本的部门和机构不会有很大的差别，其主要部门架构如下：



以上架构仅仅为酒店运作的一个基本轮廓，许多酒店根据需要还设置助理总经理或总监，在这些部门中，前5个部门属营业部门，后5个部门属营业保障部门。

二、酒店各部门的主要职责

1. 总经理

是酒店的最高指挥和管理者，受业主或董事会（或酒店管理公司）的委派，全权负责酒店的一切经营和管理业务，带领酒店的全体员工努力完成酒店的各项经营管理指标。

2. 副总经理

是总经理的助手，在总经理的直接领导下，负责各部门的管理、协调、检查、督导和培训工作，在总经理离店外出期间，根据授权代理总经理行使管理职权。

3. 销售部

负责酒店的客源市场的开发，与政府各单位、社会各商社及旅游代理机构和旅行社建立良好的公共关系，负责酒店客房、餐饮及各项营业项目的宣传和推销工作以及酒店各项

销售计划的策划和实施，完成酒店下达的各项销售指标，以保证酒店的经济效益。

4. 房务部

负责酒店住客的接待和服务，客房及其相关业务的管理和控制，主要由前厅部、管家部、洗衣部等附属部门构成。

5. 餐饮部

是酒店向客人提供各种餐饮服务的部门，主要分为中餐、西餐两大类，在中餐类别中有风味餐厅、宴会厅等；西餐则由咖啡厅、酒吧、扒房等组成。

6. 娱乐部

是向客人提供各种娱乐服务的部门，因各酒店的规模和星级不同，其服务项目也有所不同。一般的酒店都设有歌舞厅、游艺室、保龄球、桌球、游泳池、健身室、保健中心、按摩中心、美容美发、桑拿浴等设施，高星级的酒店还设有网球场和小型高尔夫球练习场等。

7. 商场部

是向客人提供商品销售服务的部门，提供商品范围至少应包括日用品、食品、文化用品、地方工艺品等。

8. 总经理办公室

是酒店总经理室的办事机构，主要任务是根据总经理的要求起草有关报告、文件、会议记录、审查各部门呈送给总经理室的报告并提出建议，上呈下达，安排总经理室召集的有关会议和其他活动，接待来访人员，协调与政府有关部门和部门的关系，负责酒店有关文件或资料的收发、传阅、保管和装订、归档等工作。

9. 财务部

财务部是酒店的经济运行职能部门，它的主要任务是根据国家的财政经济政策和董事会批准的财务制度，结合酒店实际情况，制定本酒店的财务管理规章和工作程序，对酒店的经营活动起着保障、服务和监督、控制的作用，以促进酒店的社会效益和经济效益。

10. 人事部

人事部或人事培训部，有的酒店也称人力资源部。它的主要任务是贯彻执行国家的劳动人事法规和制度，开发酒店的人力资源，根据酒店发展和经营的需要，确定和调整酒店的机构和人员配备，对酒店的人事工作进行有效的管理、控制和培训。招收招聘新员工，加强酒店的定编管理，建立健全劳动工资、员工考核、晋升、聘任、奖惩、劳保及福利等各项管理制度并督导、贯彻执行。

11. 保安部

是在总经理室领导下负责酒店安全、维护酒店正常秩序的一个职能部门。它的主要任务是配合酒店各个部门保卫酒店和宾客人身、财产安全，开展防火、防盗、防灾害事故工作，保障酒店的正常运转。

12. 工程部

是酒店硬件设施的管理、维修和运行保障的部门。它的主要任务是对酒店各种机械电气设备、各项建筑装璜设施进行日常维修保养和预防性维护，以保证酒店正常运转。同时，还承担对酒店建筑、装璜工程的扩建、改造和更新的任务。