



新 编

现代酒店员工培训教材

XINBIAN
XIANDAI JIUDIAN
YUANGONG
PEIXUN JIAOCAI

何祖敏 主编

广东人民出版社



27 2-1
143

新 编
现代酒店员工培训教材

■
XINBIAN
XIANDAI JIUDIAN
YUANGONG
PEIXUN JIAOCAI

■
何祖敏 主编

■
广东人民出版社



A0993539

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店员工培训教材/何祖敏主编. —广州: 广东人民出版社, 2001.9

ISBN 7-218-03710-0

I. 新… II. 何… III. 饭店—服务人员—技术培训—教材
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 027028

责任编辑	杨小虹
责任技编	黎碧霞
封面设计	张永齐
出版发行	广东人民出版社
经 销	广东新华发行集团股份有限公司
印 刷	中国人民解放军第四二三二工厂
开 本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印 张	18.125
插 页	1
字 数	460 千字
版 次	2001 年 9 月第 1 版 2002 年 3 月第 2 次印刷
书 号	ISBN 7-218-03710-0/F·513
定 价	30.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

目 录

第一编 酒店总论

第一章 酒店的基本概念	(3)
第一节 酒店的源起和变迁	(3)
第二节 酒店的地位、作用与功能	(8)
第三节 酒店的类型与等级	(10)
第二章 酒店的基本设施与酒店的组织结构	(50)
第一节 酒店的物质结构（基本设施）	(50)
第二节 酒店的管理与组织	(57)

第二编 酒店员工的素质要求

第一章 酒店员工素质要求的基本方面	(65)
第一节 丰富的酒店从业知识	(65)
第二节 随机应变的酒店从业能力	(68)
第三节 立体式的酒店从业观念	(78)
第四节 成熟的酒店从业心理	(91)
第二章 优质服务的意识	(100)
第一节 优质服务的概念及分类	(100)

第二节	优质服务的特征及顾客的服务需求	(105)
第三节	优质服务的构成	(107)
第四节	顾客至上	(111)

第三编 前厅部的管理与服务

第一章	前厅部总论	(125)
第一节	前厅的主要任务与功能	(125)
第二节	前厅服务的工作特点及要求	(128)
第二章	前厅部的管理结构与管理要求	(131)
第一节	前厅部的管理结构	(131)
第二节	前厅部的设施与管理要求	(134)
第三节	前厅部各岗位的职责	(139)
第三章	前厅服务	(145)
第一节	接待岗位的工作流程与注意事项	(145)
第二节	大厅服务岗位的工作流程与注意事项	(148)
第三节	预订岗位的工作流程与操作细则	(151)
第四节	票务岗位的工作流程与操作细则	(157)
第五节	问询岗位的工作流程与操作细则	(158)
第六节	总机话务岗位的工作流程与操作细则	(162)
第七节	商务中心岗位的工作流程与操作细则	(165)
第八节	总台收银岗位的工作流程与操作细则	(168)
第四章	客人投诉和疑难问题的处理	(174)
第一节	客人投诉的处理	(174)
第二节	处理宾客投诉的程序	(177)

第四编 客房部的管理与服务

第一章 客房部概论	(183)
第一节 客房部的地位与作用	(183)
第二节 客房类型与设计布置	(186)
第二章 客房的机构设置与职能分工	(190)
第一节 客房部的机构设置	(190)
第二节 客房部的岗位职责与相应的素质要求	(192)
第三章 客房服务质量的管理	(200)
第一节 客房员工的素质要求	(200)
第二节 客房服务的组织模式	(203)
第三节 客房服务内容及操作规程	(208)
第四节 提高客房服务质量的途径	(212)
第五节 客房部与其他部门的协作	(214)
第六节 客人类型和服务方法	(217)
第四章 客房卫生知识	(221)
第一节 清洁用具与清洁剂	(221)
第二节 客房清扫	(223)
第三节 做床方法与做夜床服务	(226)
第四节 客房的计划卫生	(229)
第五节 房务公共卫生	(232)
第五章 客房洗涤知识	(235)
第一节 洗衣房各岗位职责与操作程序	(235)
第二节 洗衣房的工作标准	(241)
第三节 关于客衣洗涤的处理与预防	(243)
第六章 客房设备管理知识	(245)
第一节 客房物品与设备管理	(245)
第二节 客房设备设施的保养	(247)

第七章 客房安全知识	(251)
第一节 客房安全问题的特点与主要内容	(251)
第二节 客房部安全问题的防范	(252)
第三节 火灾的预防与处理	(255)

第五编 餐饮部的管理与服务

第一章 餐饮部总论	(261)
第一节 餐饮部的职能与经营服务对策	(261)
第二节 餐饮部员工的素质要求	(273)
第二章 餐饮部的管理结构与管理要求	(276)
第一节 餐饮部的管理结构	(276)
第二节 餐饮部各岗位职责	(278)
第三章 餐厅分类与物品使用	(291)
第一节 餐厅构成与餐厅设施	(291)
第二节 菜单设计	(293)
第三节 餐厅卡单与结账	(295)
第四节 餐厅的卫生与餐厅用具保洁	(301)
第四章 餐厅服务技能	(305)
第一节 引位与点菜	(305)
第二节 摆台	(309)
第三节 托盘	(315)
第四节 斟酒	(318)
第五节 上菜	(323)
第六节 分菜	(331)
第七节 换盘与撤盘	(335)
第八节 折花	(336)
第五章 餐饮专业知识介绍	(354)

第一节 茶的知识	(354)
第二节 酒的知识	(359)
第三节 菜系与烹饪知识	(366)
第六章 中、西餐散客户服务技巧	(372)
第一节 开市准备与收市整理	(372)
第二节 中餐茶市服务	(374)
第三节 中餐散客户服务	(376)
第四节 西餐散客户服务	(379)
第七章 中、西餐团体宴会服务技巧	(382)
第一节 中餐团体宴会服务	(382)
第二节 西餐团体宴会服务	(387)
第八章 酒吧服务常识	(391)
第一节 酒吧服务常识	(391)
第二节 酒吧服务技能	(392)
第九章 送餐与自助餐	(398)
第一节 送餐程序	(398)
第二节 自助餐程序	(402)

第六编 商场部的管理与服务

第一章 商场部总论	(407)
第一节 商场部在酒店中的功能	(408)
第二节 商场部的服务与经营特色	(408)
第三节 商场部员工的素质要求与服务要求	(411)
第四节 顾客的消费心理	(414)
第二章 商品服务部门的管理和技能	(417)
第一节 商场部的组织机构	(417)
第二节 商场员工岗位责任	(418)

第三节	柜台营业员的工作要求与操作技能	(421)
第三章	商场部服务	(423)
第一节	商场部员工应具备的基本观念	(423)
第二节	服务质量	(424)
第三节	商场部营业员工作规程	(425)
第四节	商场部员工服务技巧	(426)
第五节	商场制度规定	(430)
第六节	商场部工作的程序和要求	(434)
 第七编 休闲娱乐部门的管理与服务		
第一章	休闲娱乐部门的概述	(443)
第一节	休闲娱乐部门的发展现状与地位	(443)
第二节	休闲娱乐部门的服务项目与基本职能	(445)
第二章	休闲娱乐部门的组织构架与职责要求	(449)
第一节	休闲娱乐部门的组织构架	(449)
第二节	休闲娱乐部门各岗位职责要求	(450)
第三章	休闲娱乐服务	(457)
第一节	台班服务员及收款员的工作流程与具体注意 事项	(457)
第二节	娱乐部岗位的工作流程与具体注意事项 ...	(458)
第四章	休闲娱乐项目知识介绍	(461)
第一节	高尔夫球	(461)
第二节	台球	(462)
第三节	保龄球	(465)
第四节	网球、壁球	(467)

第八编 安全部门的管理与服务

第一章 安全部门总论	(473)
第一节 安全部门的职能	(473)
第二节 安全部门在酒店中的意义	(475)
第二章 安全部门的管理结构和管理要求	(476)
第一节 安全部门的计划管理结构	(476)
第二节 安全部门的管理要求	(486)
第三节 酒店安全工作职责与国家法律法规	(488)
第四节 酒店火灾与消防职责	(496)

第九编 动力部门的管理与服务

第一章 动力部门	(505)
第一节 动力部门的职责	(505)
第二节 动力部门在酒店中的作用和意义	(506)
第三节 动力部门经理的职责	(507)
第二章 动力部门的管理结构与管理职责	(509)
第一节 动力部门的管理结构	(509)
第二节 动力部门的管理职责	(511)
第三章 动力服务	(523)
第一节 动力部门的工作流程与注意事项	(523)
第二节 动力部门软、硬件的管理	(534)

附录 酒店常用英语词汇、语句介绍	(539)
-------------------------------	-------

第一编

酒店总论

第一章 酒店的基本概念

第一节 酒店的源起和变迁

一、酒店的基本定义

酒店，在英语中有 Hotel、Metol、Inn、House、Tourist 等不同的名称。较为统一的说法是“Hotel”一词源于法语，指的是富豪之门或官宦之家所拥有的豪华宏伟的宅邸，是主人们款待宾朋的地方。后来，英美等国家沿用了这一名词来指所有商业性的住宿设施。在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”、“宾馆”、“饭店”、“度假村”、“旅游小社”等不同的称呼。酒店的出现可追溯到几千年前，但到了 20 世纪的近几十年来，酒店业才成为一种现代的产业。我国的酒店业则是随着改革开放而大规模兴起。今天，现代化的酒店随着社会经济的发展和世界旅游业的兴旺而越来越豪华，越来越现代化。

什么是酒店？酒店是指以大厦式固定建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮娱乐等设施及相关服务项目向旅客提供服务的专门场所。换句话说，酒店就是经政府批准的利用空间设备、设施场所和一定消费性物质资料，通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的经济实体。当今现代化的酒店应具备下列的基本条件：

1. 它是经政府有关部门批准依法（如工商管理法规、公安治安管理条例、消防等）经营的主体；

2. 它是一座设备相对完善、现代化的建筑物;
3. 它除了给顾客提供舒适的住宿条件外, 还提供各式餐饮;
4. 有为顾客提供娱乐的设施及健身设施;
5. 它能提供比一般酒家、旅店在住宿、餐饮、娱乐上的更理想的服务;
6. 它是一个经济实体, 要追求一定的经济效益;
7. 它以满足社会需要为前提, 并应将社会效益、经济效益和环境效益很好地结合起来。

二、酒店的出现

酒店最初形式的出现大约在原始社会的末期。因为在原始社会的末期, 随着社会分工与商品交换的出现及发展, 出现了货币, 并用作交换的一般等价物。原始社会因群居生活而“免费招待客人”的情形已不存在。酒店的最初雏形——“客栈”也就应运而生。随着社会商品生产的发展, “酒店”就成为专门的行业。

三、我国酒店业的发展变迁

(一) 中国古代的酒店设施

我国是世界上最早出现饭店的国家之一。早在殷商时代出现的驿站, 是用来传递公文的人或往来官员途中歇宿、换马的处所, 可能是我国最早的外出住宿设施。数千年来, 中国的唐、宋、明、清被认为是酒店业的较大发展时期。在中国古代, 住宿设施大体可分为官办设施和民间旅店两类。

古代官方开办的住宿设施主要有驿站和迎宾馆两种。驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施, 专门接待往来信使和公差人员。到了唐代, 驿站广泛接待过往官员及文人雅士。元代时, 有的驿站建筑宏伟, 陈设华丽, 除接待信使、公差外, 还接待过往商旅及达官贵人。迎宾馆是古代官方用来款待外国使者、外民族代表及商客, 安排他们食宿的馆舍。在历代, 曾有“四夷馆”、“四方馆”、“会同馆”等各种称谓, 称之为“迎宾馆”则始

于清末。中国古代迎宾馆作为一种官办接待设施，适应了古代民族交往和中外往来的需要，它对中国古代的政治、经济和文化交流起了不可忽视的作用。

（二）中国近代酒店业

鸦片战争后，中国由于受到外国帝国主义的侵入，沦为半殖民地半封建社会。当时的酒店业除有传统的旅馆之外，还出现了西式酒店和中西式酒店。

西式酒店是对 19 世纪初外国列强侵入中国后，由外国资本建造和经营的酒店的统称。这类酒店大多设在大、中口岸城市，在建筑式样、设施设备、内部装修、服务与经营对象及方式等方面都与中国的传统旅馆不同。西式酒店规模宏大，装饰华丽，设备先进，经理人员皆来自英、法、德等国，接待对象主要以来华外国人为主，也包括当时上层社会人物及达官贵人。西式酒店是帝国主义列强侵入中国的产物，为帝国主义的政治、经济、文化服务，但另一方面，西式酒店的出现对中国近代酒店业的发展起了一定的促进作用。当时西式酒店经营者中，有不少人受过酒店经营的专业教育和训练，他们把当时西式酒店的建筑风格、设备配置、服务方式、经营管理的理论和方法带到了中国。

中西式酒店是在西式酒店带动下，由中国的民族资本投资兴建的一大批半中半西风格的新式酒店。这类酒店在建筑式样、店内设备、服务项目和经营方式上都接受了西式酒店的影响，而且在经营体制方面也仿效西式酒店的模式，实行酒店与银行、交通等行业联营。至 20 世纪 30 年代，中西式酒店的发展达到了鼎盛时期，在当时的各大城市中，均可看到这类酒店。中西式酒店将输入中国的欧美酒店业经营观念和方法与中国酒店经营环境的实际相融合，成为中国近代酒店业中引人注目的成分，为中国酒店业进入现代新型酒店时期奠定了良好的基础。

(三) 中国现代酒店业

我国现代酒店业的发展历史不长,但速度惊人。新中国成立后,一批新的宾馆、酒店逐步建立起来了。自1978年我国开始实行对外开放政策以来,我国酒店业进入了一个新的历史发展时期。

1978年,我国国际旅游业刚刚起步的时候,我国能够接待国际旅游者的酒店仅203座,3.2万间客房。酒店业规模小、数量少,难以满足国际旅游客源迅速增加的要求。同时,由于这些酒店大都为新中国成立前遗留下来或20世纪50、60年代建造的,酒店功能单一,设备陈旧,难以适应国际旅游所要求的水平。80年代初、中期,通过引进外资,逐步兴建了一大批中外合资、中外合作的酒店,又利用内资陆续新建和改造了一大批酒店,使我国酒店业进入了一个发展时期。到1985年,酒店数量达505座,客房7.7万间。这个规模和数量,比1980年翻了一番,初步缓解了酒店供不应求的矛盾和硬件管理差的状况。1985年,国家提出了发展旅游服务基础设施,实行国家、地方、部门、集体和个体一起上的方针,调动了各方面的积极性,从而使酒店业发展势头蓬勃高涨。到1989年,酒店数量达到1496座,22万间客房。1992年到1995年期间,随着全国各地改革开放的进一步深入以及经济建设的热潮,酒店业从数量到质量得到了进一步的发展。到1999年,全国的酒店数量达5000座,客房41万间。与此同时,酒店业档次结构也发生明显变化,80年代初那种只有提供一食一宿的招待型酒店,已经被当今的豪华级、高级舒适级、舒适级、经济级等多档次酒店所取代;过去那种简单的会议型酒店,已发展为品种齐全、种类丰富的商业型酒店、疗养型酒店、综合型酒店,一批规模宏大、设备先进的四、五星级酒店,先后兴建起来。

四、西方酒店业的发展

史料记载,大约在古希腊和罗马时代酒店的雏形——客栈就已存在了,相传欧洲最早的食宿设施始于古罗马时期。但直至第二次世界大战后,酒店才开始真正大批兴建和进行管理。国外酒店业的发展,大体经历了四个发展时期。

(一) 客栈时期

一般是指 12 世纪到 18 世纪之间这段历史时期。这一时期的酒店设备极其简单,仅提供最基本的食宿服务,规模较小,价格低廉,因此还只是酒店最早的雏形。

(二) 大饭店时期

19 世纪的欧洲,随着欧美诸国进入工业化时代,由于上层社会极为奢侈的生活方式的蔓延,专为王室、贵族、大资产阶级服务的豪华饭店应运而生。法国的巴黎大饭店、柏林的恺撒大饭店是其代表。其特点是规模宏大,建筑别致,餐食精美,设备豪华,服务周到,讲究礼仪,价格昂贵,往往为取悦上流社会,求得社会声誉,不太注重经营成本。

(三) 商务酒店时期

20 世纪初期到 50 年代末,随着世界经济的发展,新市场的开辟,商务旅游急剧增长,为商人和旅游者服务的饭店应运而生。其特点是能提供完善的设备和设施,使旅游者感到舒适、清洁、方便、安全。这些酒店主要的代表是美国人斯塔特勒在布法罗建造的一家拥有 300 间客房的斯塔特勒酒店,它打出了“平民化、大众化”的旗号,还提出了“客人永远是对的”等至理名言。该酒店应用科学的管理方法,实现了成本低、效益高的经济效果。斯塔特勒饭店的出现标志着酒店业进入了一个新的历史时期。

(四) 现代新型酒店时期

始于 20 世纪 50 年代至今。酒店联号(连锁酒店)阶段。由