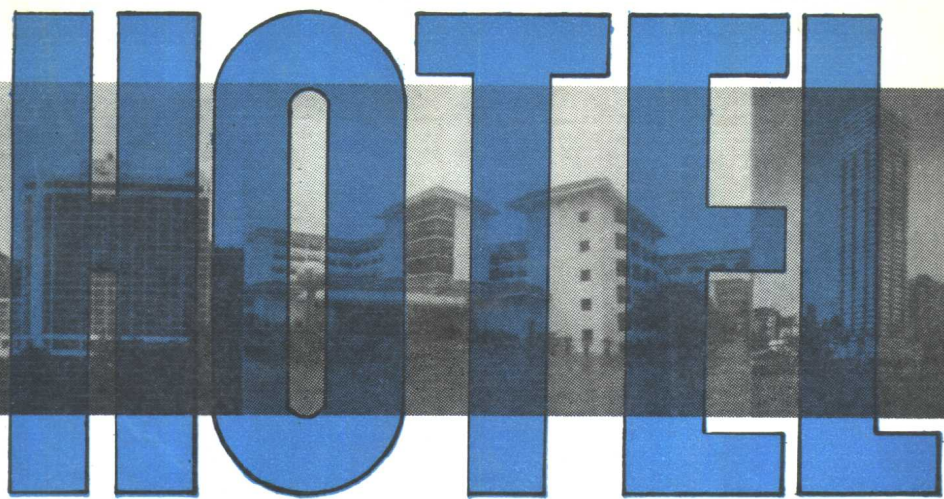




饭店培训教程

增订：西餐礼仪修养
——餐桌上的学问

王 伟 编著



饭店咨询与培训丛书

· 饭店咨询与培训丛书 ·

饭店培训教程

增订：西餐礼仪修养

——餐桌上的学问

中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑:唐志辉

图书在版编目(CIP)数据

饭店培训教程/王伟编著. —北京:中国旅游出版社,
1994. 6

(饭店咨询与培训丛书)

ISBN 7-5032-1025-7

I. 餐… II. 王… III. 教材 IV. F719

中国 本图书馆CIP数据 94第 04183 号

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

天津出版印刷科研所印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

1994年5月第1版

1994年5月第1次印刷

开本:850×1168毫米 1/32

印张:15.25

字数:402千字 印数:6000册 定价(精)15.00元(平)9.10元

饭店咨询与培训丛书编委会

张洪枢

主任兼总顾问

副主任: 王伟 陈非 吴毅

编委: 刘志毅 郑步荣 黄耿忠

毛海芳 谢宏亮 吴立寅

王澍陶 肖秀新 夏小泉

陈建宏 曾翔宇 郭国华

刘 洪 段赵东 王晓滨

主 编: 王伟

副主编: 张卫

顾问团: 国家旅游局人教司

中国名酒店 VIP 俱乐部

中国旅游管理干部学院

出版说明

(一)《饭店咨询与培训丛书》系“中国旅游发展软件开发计划”之重要组成部分,厦门悦华酒店管理有限公司组织开发。

(二)本丛书计八种,二百余万字,专业主题鲜明,理论与实务紧密结合,体例上相互独立,各有所向,又本有所宗,相辅相成。内容包括:

《饭店企业咨询指导》

《饭店培训教程》

《饭店运营理论与实务——悦华模式概论》

《沟通原理与应用》

《饭店人力资源开发》

《餐饮业市场调研与预测技术》

《旅游消费行为分析》

《服务通论》

(三)本丛书适用于五种情况:①作为饭店或饭店管理集团内外开发管理、咨询诊断运作之软件,直接应用;②饭店或饭店管理集团培训选用;③饭店及其相关企业自我诊断、检查评估之用;④饭店从业者及有志于饭店事业的人士自修之用;⑤旅游院校及相关科系、专业,旅游职业学校,旅游培训中心,旅游研究机构作为教材或参考书选用。

(四)本丛书在成书过程中,承蒙厦门、天津、北京、南京、济南等地饭店、饭店管理集团、旅游局、旅行社、旅游院校同仁的支持和鼓励。尤其感谢中国国际旅行社卢奋燕总经理、国家旅游局人教司陈志学先生、中国旅游出版社唐志辉女士、北京第二外国语学院旅游系梁春香女士、中国旅游管理干部学院周自厚教授、巢祖奎先生以及旅游饭店专业全体老师在此期间给予的帮助。

香港理工学院、国际酒吧协会、日本东京立教大学的旅游及饭店管理专家 Peter. L. Atkins 先生、Joseph Ruddy 先生、前田勇教授也给予了热情指导，一并感谢。

(五)本丛书组织及编著者年龄多不过三十，精力旺盛，从事旅游事业亦均逾八载，竭心尽力。然毕竟成书匆匆，兼修世不深，字里行间难免有不当之处，或挂一漏万，诚恳恳请读者诸君不吝赐教，以求进一步完善。

(六)本丛书运作部门即“旅游人才派遣中心”同时提供与本丛书内容相关的一切管理咨询与培训服务。

旅游人才派遣中心

一九九三年八月

- 联络:悦华酒店管理有限公司
- 地址:福建省厦门市湖里区鸿宾路悦华酒店内
- 邮编:361006
- 电话:(0592)628888
- 传真:(0592)621431

小鱼吞大鱼(代总序)

——《饭店咨询与培训丛书》之禅学哲理

人都说,大鱼吞小鱼,是理所当然。

那么,小鱼吞大鱼呢?

其实,所谓大小,往往只是人们心中的界限。

只要人的意识不为旧有的关系、模式所束缚,

只要人勇于发现、认识、突破常规,

并能不断地向自我的极限挑战,

——真正发挥了人力资源的能量,

那么,大就是小,小就是大,

自然可以自由自在,放旷达观。

在纷纭潮动之中,

一支墨守成规,拘泥于传统的画笔,

一个缺乏视野,喜欢单纯地使用绳索的人,

绝对泼不出大写真,

挥不出大胜利。

——《饭店咨询与培训丛书》之信念:小鱼吞大鱼。

悦华酒店管理有限公司 董事长

张洪枢

一九九三年八月

前 言

中国服务业的发展日新月异,饭店业一马当先,在90年代初期,取得了令世人瞩目的成就。

但纵观今后社会,在经济日趋繁荣的格局之中,独子化、老龄化、学历化、国际化等一系列大势所迫,必将造成人们价值观、生活方式、工作意识与态度的改变,新问题将层出不穷,并必然带来饭店业经营的新的转折点。

饭店体制自身的强化成为立事之本,市场操作能力的加强、合理的成本控制、服务质量的提高等成为饭店业必须正视的三大基本课题,而其中的核心环节是如何通过技术革新与人才培养,来满足顾客不断变化的需求,特别是人才培养。

本教程即为此而开发。它面向基本员工,特别是新员工。内容包括行业基本知识、服务意识、基本操作实务以及作为合格企业人的修养常识。为便于培训者、管理者和学习者使用,教程每课后还特设授课与学习指南,提供广泛资料,讲解应用方法。

关于增补西餐礼仪与文化的内容,也是形势发展的必然所迫。要想实现饭店经营与国际惯例的接轨,人的思想、观念、意识必须先行,而世上行径虽有千宗万宗,莫若从饮食文化开始更便于人们接受。从这个角度讲,本书不仅适用于饭店行业人士参用,也适用于其它行业的人。它是青年人理解饭店业或选择职业的参考书,也是一般人士增广自己的知识,理解西方文化的教材。

本书可以说是我多年来从事饭店培训工作体会的一个总结,也是很多同事、师长、朋友们共同努力的一个成果。在成书过程中,承蒙北京第二外国语学院梁春香女士提供大量资料,全面协助,中国旅游管理干部学院王洪滨教授、邓观利副院长、巢祖奎先生、陈非先生给予多方帮助和指导,厦门悦华酒店张洪枢总经理、培训部刘志毅及诸同仁,提供了

广范围的支持,谨致感谢。

本书“饭店基础礼仪”(英汉对照)部分与所附饭店日常英语对话的内容由 Cynthia E(鄂丽娟)小姐编订,一并感谢。

由于时间仓促,加上本人水平有限,书中难免疏漏,望读者诸君在使用过程中随时予以指正。

著 者
一九九四年夏初

目 录

出版说明

小鱼吞大鱼(代总序)

前言

绪论 饭店培训教程应用指南	(1)
一、概论	(1)
1. 本教程体系的特色	(2)
2. 本教程体系的内容	(2)
3. 引进本教程体系的注意点	(3)
二、应用方法	(9)
1. 新员工培训应用	(9)
2. 行业 PR、企业 PR 应用	(15)
3. 一般员工培训应用	(16)
三、其他培训方法与教材	(17)
1. 外聘讲师	(18)
2. 其他培训方法	(18)
3. 集中、隔离培训	(22)
4. 其他教材	(23)
四、关于增补“西餐礼仪修养——餐桌上的学问”的说明	(24)
第一课 饭店业概论	
——沿革与现状	(25)
小序	(25)
欧美饭店发展史	(25)
中国饭店发展史	(28)

小结	(31)
※授课(学习)指南	(33)
一、本课目的	(33)
二、授课(学习)要点	(33)
1. 关于欧美及中国饭店业的发展进程	(33)
2. 关于历史观点	(34)
3. 关于今后的课题与展望	(35)
三、参考课题	(36)
1. 世界著名饭店人物小传	(36)
2. 就饭店业状况展开自我认识、研讨	(37)
四、参考资料	(37)
资料 1. 世界大事与欧美饭店业发展略年表	(38)
资料 2. 饭店业著名人物小传	(39)
资料 3. 世界旅游业概况	(45)
资料 4. 北京饭店——中国饭店史的“活化石”	(50)
资料 5. 中国旅游与饭店业现状	(52)
资料 6. 在华海外饭店管理集团及其管理饭店一览	(62)
资料 7. 主要旅游及饭店管理高等院校(系)一览表	(66)
第二课 饭店概论	
——何为饭店	(68)
小序	(68)
什么是饭店	(68)
饭店的功能	(69)
饭店类型及商品特性	(70)
饭店组织与业务	(72)
小结	(75)
※授课(学习)指南	(76)
一、本课目的	(76)
二、授课(学习)要点	(76)

1. 功能与作用	(76)
2. 饭店业在现代生活中的位置	(77)
3. 关于饭店类型及其划分	(78)
4. 饭店商品	(78)
5. 关于饭店组织与业务	(79)
三、参考课题	(79)
四、参考资料	(80)
资料 1. 饭店(HOTEL)一词的来源	(80)
资料 2. 饭店分类	(81)
资料 3. 饭店商品的特点	(82)
资料 4. 饭店组织机构	(83)
资料 5. 饭店管理集团	(85)
资料 6. 饭店星级	(86)
资料 7. 中华人民共和国国家标准——旅游涉外饭店星级的 划分及评定	(86)
资料 8. 最佳饭店的十条标准	(104)
资料 9. 世界一流饭店组织(The Leading Hotels of the World)	(104)
资料 10. 国际饭店协会(IHA)	(105)
第三课 饭店人之路	
——怎样做饭店人	(106)
小序	(106)
何为饭店人	(106)
成为饭店人的心理准备	(107)
饭店人的条件	(108)
合格的饭店人之路	(111)
小结	(113)
※授课(学习)指南	(114)
一、本课目的	(114)

二、授课(学习)要点	(115)
1. 关于“帮助别人的技巧”或“助人术”的认识	(115)
2. 现代饭店的功能	(115)
3. 服务员(饭店人)作用	(116)
4. 成功饭店人的心理准备	(116)
5. 饭店人的基本条件	(117)
6. 关于“饭店人之路”	(118)
三、参考课题	(120)
四、参考资料	(120)
资料 1. 关于 helping skill(助人术) ——《新时代“服务”训练的逻辑结构》	(120)
资料 2. 战胜待客过程中的忧虑恐惧心理的八个要诀 ...	(130)
资料 3. 有教养者的十大特征	(131)
资料 4. 提高饭店员工素质的五项措施	(132)
第四课 饭店接待	
——服务基本常识	(135)
小序	(135)
接待心得	(135)
接待的基本功	(136)
语言应用	(138)
小结	(142)
※授课(学习)指南	(143)
一、本课目的	(143)
二、授课(学习)要点	(143)
1. 关于接待的基本心得	(143)
2. 接待基础与语言应用	(144)
3. 团队意识	(144)
4. 沟通	(145)
5. 关于投诉	(146)

6. 接待的内涵	(147)
三、参考课题	(148)
1. 自我修饰打扮指导	(148)
2. 行体训练	(148)
3. 语言技巧训练	(148)
4. 角色扮演	(149)
5. 电话应用训练	(149)
6. 投诉处理	(149)
7. 其他	(149)
四、参考资料	(150)
资料 1. 个人卫生、服饰	(150)
资料 2. 态度与行为姿态	(152)
资料 3. 语言应用原则〔一〕	(154)
资料 4. 语言应用原则〔二〕	(154)
资料 5. 电话礼仪	(155)
资料 6. 投诉处理技巧	(156)
资料 7. 防火要点	(157)
资料 8. 防犯要点	(158)
第五课 房务部基础 I	
——前厅服务业务	(159)
小序	(159)
大堂服务业务	(159)
总台服务业务	(163)
小结	(165)
※授课(学习)指南	(166)
一、本课目的	(166)
二、授课(学习)要点	(167)
1. 业务内容	(167)
2. 业务开拓	(167)

3. 服务员的推销意识	(168)
4. 帐单、票据、手续	(168)
5. 钥匙种类与使用注意事项	(169)
三、参考课题	(169)
1. 接待的实际操练	(169)
2. 票据填写	(170)
3. 客房出租率等的计算训练	(170)
四、参考资料	(171)
资料 1. 客务部门的组织结构	(171)
资料 2. 前厅部门服务员与服务业务	(172)
资料 3. 现代大堂服务	(173)
资料 4. 引领客人进房服务程序	(174)
资料 5. 客人换房服务中的留意点	(176)
资料 6. 信使业务的留意点	(176)
资料 7. 寄品处的工作要点	(177)
资料 8. 饭店钥匙种类与管理	(178)
资料 9. 总台服务员与业务	(178)
第六课 客务部基础 I	
——客房服务业务	(180)
小序	(180)
客房部的功能	(180)
客房设施	(181)
客房清洁业务	(183)
做床技巧	(184)
洗浴间清洁技巧	(184)
客房服务	(185)
小结	(185)
※授课(学习)指南	(187)
一、本课目的	(187)

二、授课(学习)要点	(187)
1. 客房管理的人员组成与编制	(187)
2. 客房中心	(188)
3. 客房的种类和设施	(188)
4. 清扫的准备工作与程序	(188)
5. 检查	(189)
6. 客房送餐服务(客房用膳)	(189)
三、参考课题	(189)
四、参考资料	(190)
资料 1. 客房部门人员编制与业务	(190)
资料 2. 客房的种类	(191)
资料 3. 床的种类与尺寸	(192)
资料 4. 客房服务的注意事项	(193)
资料 5. 客房清洁程序	(194)
资料 6. 客房清洁的要点	(194)
资料 7. 做床的程序	(195)
资料 8. 浴室的清洁程序	(196)
资料 9. 检查工作要点	(197)
资料 10. 客房服务的种类与内容	(199)
资料 11. 客房用品种类(标准间)	(200)
第七课 餐饮部基础 I	
——餐厅与酒吧	(203)
小序	(203)
餐厅种类	(203)
餐厅人员	(204)
餐厅的工前准备	(205)
酒吧	(207)
小结	(208)
※授课(学习)指南	(210)

一、本课目的	(210)
二、授课(学习)要点	(210)
1. 作为收益部门的重要性	(210)
2. 餐厅种类	(211)
3. 餐厅服务员及其业务	(211)
4. 餐前准备工作	(212)
5. 饭店酒吧	(212)
三、参考课题	(213)
四、参考资料	(213)
资料 1. 餐饮部门组织结构	(213)
资料 2. 餐厅的类型和特征	(214)
资料 3. 餐厅人员及其业务	(216)
资料 4. 清扫程序及检查要点	(216)
资料 5. 开餐准备工作	(218)
资料 6. 酒水分类	(219)
资料 7. 酒吧主要用具	(220)
资料 8. 餐厅备品种类	(220)
资料 9. 醉酒者的处理及醉酒常识	(222)

第八课 餐饮部基础Ⅱ

—— 餐厅服务业务	(223)
小序	(223)
服务观念	(223)
待客态度	(224)
准备会(晨会)	(225)
服务程序	(226)
服务技巧	(227)
餐厅服务的种类	(228)
小结	(228)
※授课(学习)指南	(230)