

酒店培訓教材——王大博 主筆

# 酒店實用服務學



北京燕山出版社

~~181336~~

181336

# 酒店实用服务学

——酒店培训教材

王大悟 主编

北京燕山出版社

(京)新登字 209 号

责任编辑:任德山

封面设计:谭德辉

技术编辑:谭德辉

# 酒店实用服务学

——酒店培训教材

王大悟 主编

---

北京燕山出版社 出版  
(北京市东城区府学胡同 36 号)  
全国各地新华书店经销  
昆山市玉山印刷厂印刷

---

开本:787×1092 毫米 1/32 印张: 字数:420 千字  
1994 年 9 月 第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷  
印数:1~8000 册

---

书号:ISBN7—5402—0664—O/G·0124

定价:18.00 元

**题 词:**刘 毅(国家旅游局局长)

**作 序:**魏小安(国家旅游局旅行社饭店管理司司长)

**顾 问:**张志鹏 杨小鹏 李振智 杨卫民  
董剑珍 陈汝锋 童世昌

**主 编:**王大悟(上海社会科学院旅游研究中心主任)

**副 主 编:**蒋一帆

董礼恭(北京王府饭店副总经理)

孔正方(福建外贸中心酒店总经理)

仲 飞(上海新虹桥俱乐部总经理)

刘爱治(厦门鹭江宾馆总经理)

**编 委:**王大悟 谭德辉 蒋一帆 董礼恭 孔正方  
仲 飞 刘爱治 萧 伟 胡 巍 刘耿大  
鞠志中 朱大明 孙秀兰 潘幼康

**分篇主编:**第一篇 原理篇 王大悟  
第二篇 实务篇 胡 巍  
第三篇 规范篇 蒋一帆  
第四篇 经验篇 王大悟

各章各实例的作者均署名于篇后。

# 序

改革开放,中国旅游饭店业脱颖而出,成为一个率先与国际市场接轨的新兴产业。作为以服务为主体的产业,旅游饭店的“硬件”和“软件”在我国整个服务业中均属上乘,起到了大面积的示范作用。但是,与国际水平相比,与改革开放的要求相比,又有很大的差距;其中,“软件”尤为明显。

现在,不少海外的旅游商和饭店业人士,应该说有个比较认同的观点,那就是我国的涉外旅游饭店,特别是首都和沿海大城市的旅游饭店的硬件设施已与国际水平差不了多少,个别高档次饭店的豪华舒适程度甚至使外国客人也赞叹不已。但从“软件”服务来说,海内外评价远远低于“硬件”。近两年,国家旅游局旅行社饭店管理司对全国饭店、特别是一些大城市的旅游饭店进行了暗访,总体印象是服务质量下降。由于供求关系的改善,客房出租率的提高,有些饭店只注意眼前效益,而忽视长久稳定的服务质量。相比之下,从整体上看,三资饭店的服务质量比国有饭店明显高出一个台阶。就以上海的星级饭店来说,从住客、客商公司、国内外旅行社几方面的抽样调查来说,日资的花园饭店一致评价最高,国有的就相对较差,有些还遗留着传统的招待所痕迹,因客人对象不同,服务质量起落跌宕甚大。最近,读了世界权威的饭店管理杂志《康奈尔大学旅馆管理学院学报》(美国,季刊)1993年第三期,其中有一篇重点文章,题目是“中国旅游服务——不够格”(China's Tourism—Service Failure),文中对中国旅行社和饭

店服务质量的下降提出了份量不轻的批评,文章的标题当然是言过其实,甚至不太友好,但这些批评的具体内容则确实对中国旅游业敲了一下警钟。没有良好的服务,客源和效益是不能长久的。

王大悟教授主编了这本《酒店实用服务学》应该说是适逢其时。在向市场经济转轨的过程中,从观念到经营、管理和服务都要有一个彻底的转变。在该书的“原理篇”中专门阐述了“以市场需求决定产品,从宾客满意中得到效益”的市场经济的观点,并以“站在宾客的立场上来考虑服务、提供服务、改善服务”作为全书的主线,我想这也正是我国饭店服务与国际水平的根本差距所在。

该书的“实务篇”、“规范篇”、“经验篇”还提供了大量服务标准、操作规范和工作经验,这对饭店管理者和服务人员来说,都应有借鉴和启发的效用。但归纳起来这些内容依然是“满足市场、满足需求、满足宾客”这样一个核心思想。因此,提高服务质量,不是条条框框,也不是领导评语,而是海内外客人——我们饭店的“上帝”——的满意程度的提高。这也是饭店服务观念转变的起步点和质量改善的转折点。

推荐此书,希望饭店的管理者,也希望饭店的全体员工能细细读一下这本《酒店实用服务学》,虽说此书并不可能立竿见影,但对树立市场经济下的崭新服务意识则是必不可少的。饭店以此书作为培训教材,信或大有裨益。

国家旅游局旅行社饭店管理司司长

魏小安

一九九四年二月八日

# 作者的话

我自美国留学归来后，就一直有着撰写《酒店实用服务学》的念头，最本能的动因是看到我国酒店业服务与国际水平的巨大差距，想从与国际接轨的需求来阐述酒店业的服务。邓小平同志南巡讲话后，更强化了这一动机。一年多来，有意识地收集了国内外酒店服务的资料，组织了写作班子，花了半年多时间，完成了这本著作。

在中国，服务，从“伺候人的工作”的传统观念一下跃之为——门“学问”，这是一种突破。在市场经济中，必须有这种突破。因此，本书也是国内第一本《酒店服务学》，把“低下”的服务上升为“高尚”的理论。

全书从市场经济下的营销理论为主线，强调以客人，而不是以酒店为主体的酒店服务。也就是站在客人的立场上来思考服务、设计服务、组织服务，提供服务、改善服务。这就是本书洋洋四十万言的核心思想理论基础。中国酒店业与国际接轨，其根本的转折点就在于此。在市场经济中，酒店必须视一切客人为“衣食父母”；而在计划经济中，只有首长、领导、贵宾才是“衣食父母”。观念的转变有赖于体制的转变，而体制的转变也需依靠观念的更新。

考虑到本书能名副其实地“实用”，也考虑到基层服务员工的文化程度，全书写作贯彻“深入浅出”的原则，使内容和文

字均达到通俗化的程度。全书分为“原理篇”、“实务篇”、“规范篇”和“经验篇”四大篇。对于理论部分,避免刻板、枯燥的阐述,也不求过分精确定义,而着重于把“站在客人的立场上提供服务”这一宗旨表述清楚,并烘托强化之。为了便利读者理解并能举一反三地运用,还作了大量案例分析和实例介绍。这些案例和实例均来自国内外酒店的实践第一线。每章后还附有思考习题,供酒店培训中使用。

第二篇和第三篇以实务为主,但我们无意把本书变成一本实务操作大全。作为实务性的操作,已有《中国旅游企业管理大全》、《白天鹅宾馆管理实务》、《锦江模式》、《深圳湾大酒店管理标准与实务操作系统规范》等权威书籍问世,因此对实务部分,仍以“服务营销”为指导,侧重于提出如何更好地为客人需求提供有效服务的一些观点、思路、规范、程序和方法等。

第四篇的经验反映了国内外酒店的服务精华,内容覆盖酒店各个服务部门。有些实例,如福建外贸中心酒店的工资分配方案等,都是不可多得的参考资料,有直接借鉴的价值。

本书由国家旅游局刘毅局长题词,国家旅游局旅行社饭店管理司魏小安司长作序,王大悟教授主笔,有关章节和实例的作者均署名于其后。

由于酒店服务学是一门新学科,大胆尝试新作,难免有疏漏、不足。我们希望同行们,尤其有丰富经验的酒店工作者提出意见,共同切磋,使《酒店实用服务学》成为我们作者与广大酒店工作者进行交流的工具。

王大悟

一九九四年四月



## 王府饭店概况

中外合资的王府饭店坐落在北京繁华的王府井商业区，是一家以接待商务旅游者为主的五星级豪华酒店。

王府饭店共有包括总统套房在内的各式客房 578 间，均装有大屏幕彩电、中央空调、专用酒吧、国际直拨电话、电子门锁、程控电器，室内装潢精良，设备先进，使用便捷。七个风味餐厅分别提供法、意、德、日、粤、川、京等菜系的正宗佳肴，能满足美食家高档次的需求，24 小时的送餐服务既快捷又方便，音乐伴奏的大堂酒吧是会客的最佳选择。八个功能厅配有新的同声传译和音像设备，适合举行大型国际会议，亦是各种宴请、聚会的理想场所。昼夜营业的商务中心为客人提供电传、电报、图文传真、复印、中英文打字、翻译和秘书服务，同时还备有微机、录像等设备。健身房设备齐全，各种运动器械应有尽有，加以配套的桑拿浴、日光浴、涡流浴、按摩室和室内游泳池，形成一个完整的健身体系。幻境歌厅、繁华舞厅、迪斯科

舞厅和台球室,是客人晚间活动的极好去处。商场、美容厅、银行、医务室、鲜花店、书报亭、洗衣房、旅游部,还有劳斯莱斯、奔驰等豪华轿车组成的贵宾车队,都力求实现“王府”的服务宗旨——尽善尽美。

王府饭店由北京京西宾馆与香港熊谷深业有限公司合资兴建,于1986年2月破土动工,1989年3月1日建成开业,占地面积1.03万平方米,建筑面积7.2万平方米。注册资金1千万美元。中方以土地使用权入股,占60%股份,外方占40%股份,境外贷款1亿3千5百万美元,投资风险全部由外方承担,投资总额1亿4千5百万美元,合作期为15年。施工期短、速度快、效率高、质量好,是王府饭店的建筑特点。为保障施工质量,95%以上的建筑材料和设备都是从国外引进的,施工中采用安静作业法,以德国专利连续墙代替打桩,地基整体浇注,既省力又坚固,能抗八级以上地震。外墙均用红白相间的瓷砖,歇山式绿色琉璃瓦大屋顶,雕梁画栋的牌楼,都体现了中国古典建筑的风韵;内部装修大都采用大理石、花岗石和樱桃木,颇具西洋建筑的豪华,被行家们誉为中西建筑的完美结合,也因此成为首都的一大旅游景观。“王府”还以其先进的技术设备而闻名。全自动的消防灭火设备,烟感、温感报警装置,自动监视系统,科学的计算机管理设施,最新的卫星通讯装置,都称得上是国际一流水平。

王府饭店开业初期由马尼拉饭店国际有限公司管理,外籍员工最多时达186人。中方副总经理董礼恭、蔡绍龙、张少华在经营、销售、人事、行政、采购、保安以及协调与地方政府

部门关系等方面协助总经理工作。马尼拉管理公司致力于员工的外语、技能、素质和礼仪的培训,重视人力资源开发,先后分三批送100名中方主管以上管理人员去国外学习,奠定了基础管理层。90年4月1日管理公司易手,由香港半岛酒店集团接管,荷兰籍鲍汉华先生任总经理。历史悠久的半岛集团是国际知名的饭店管理公司,连续数年被评为世界十佳饭店之一,近年来更是在前三名之列。素以优秀传统、高雅风格和严格管理而著称的半岛集团率先叩开了管理中国饭店的大门,先后经营过北京建国饭店、广州花园酒店等高星级饭店,取得在国内管理合资饭店的丰富经验。“半岛”不仅注重饭店装修的豪华和设备的先进,更注重优质的服务和科学的管理,尤其重视服务的每个细微环节,力求处处体现关怀和人情味,这也是它“宾客之家”的形象所在。半岛集团在世界各地有着强大的市场推销网络。

王府饭店实行垂直领导、层层负责、严格管理、奖惩分明的国际管理模式。每个部门都订有工作程序和服务细则,每个职位都有明确分工和职责范围,避免彼此推诿和相互扯皮,形成了规范化、标准化、科学化的管理体系。“王府”坚持自己的经营特色和行业形象,深信以其先进的硬件和优质的“软件”定能招徕客人,赢得市场。周到、细致的服务,热情、温暖的微笑,象一块磁铁吸引着众多的国际宾客,使得42%以上的客人成为回头客。王府饭店1993年接待中外宾客16.08万人次,全年客房出租率59.89%,门市价240美元,平均房价140美元(¥808元外汇人民币)。全年营业收入近2亿元外汇人民币,人均创汇16.5万元。

开业以来,王府饭店先后接待了柬埔寨主席西哈努克亲王、日本首相海部俊树、新加坡总理吴作栋、国际奥委会主席萨马兰奇、沙特阿拉伯王子费萨尔亲王、法国前总理希拉克、意大利外长贾尼·德米凯利斯等国际知名人士。国家领导人杨尚昆、万里、王震、李瑞环、朱镕基、刘华清、田纪云、吴学谦、李岚清等也多次光临饭店,给予具体的指导。此外,海外商界巨头李嘉诚、霍英东、美国通用机械公司总裁等,演艺界名流成龙、梁家辉、梅艳芳、林青霞、胡慧中等也多次下榻王府饭店。王府饭店在国内已赢得多项荣誉,1989年被北京市旅游局评为首都旅游“紫禁杯”先进企业,1990年被评为“环境美”饭店、卫生先进单位、优秀外商投资企业,在首届“青春在旅游业中闪光”服务技能大赛中荣获总台问询和西餐摆台两项第一。1992年前厅被评为本年度全国旅游行业先进集体。1993年王府饭店还荣获本年度烹饪协会和北京市旅游局主办的烹饪大赛金奖。王府饭店的国际知名度也在不断提高。1992年成功地举办了“世界最受欢迎饭店组织”第24届年会,被称为“最杰出的饭店”。1993年美国运通公司授予“王府”“最佳合作伙伴”奖。法国蓝带美食协会决定将中国总部设在王府饭店,并授予“王府”终身会员的称号。王府饭店还先后被国际豪华饭店组织“世界一流饭店组织”、“最受欢迎的饭店”和“尤特尔”等接纳为正式会员。颇具权威的美国《时代》周刊亦将王府饭店列入亚洲十佳饭店的行列。

## 主筆簡介



王大悟，教授，  
1947 年生，1990  
年自美國留學歸來。  
現任上海社會科  
學院旅遊研究中心  
主任，《飯店世界》  
雜誌社社長。

BEI-027

# 目 录

---

序.....	9
作者的话 .....	11
王府饭店介绍 .....	13

## 第一篇 原理篇

第一章 酒店服务理论.....	3
第一节 服务营销:产品——需求理论 .....	3
第二节 服务心理:满意——价值理论.....	17
第三节 服务模式:规范——特色理论.....	28
第四节 服务角色:情感——剧本理论.....	43
思考习题 .....	50
第二章 酒店服务与国际市场接轨 .....	51
第一节 “入关”与酒店服务业的关系 .....	51
第二节 我国酒店业服务与国际水平的差距 .....	55
第三节 市场经济与服务竞争 .....	65
第四节 服务意识 .....	68
第五节 奥林匹克大赛与西式服务 .....	74

思考习题 .....	79
第三章 服务促销 .....	81
第一节 服务与促销的关系 .....	81
第二节 岗位促销 .....	87
第三节 促销艺术 .....	95
思考习题 .....	103
第四章 优质服务=规范服务+超常服务 .....	104
第一节 服务质量的内涵 .....	104
第二节 规范服务与超常服务 .....	118
第三节 制定服务规范的原则 .....	126
第四节 二线为一线服务 .....	135
思考习题 .....	142
第五章 服务文化 .....	143
第一节 酒店文化及其特征 .....	143
第二节 服务文化与企业精神 .....	148
第三节 中外文化差异的协调 .....	153
第四节 建设具有中国特色的酒店服务文化 .....	160
思考习题 .....	164

## 第二篇 实务篇

第六章 部门服务实务 .....	167
第一节 客房服务 .....	167
第二节 餐饮服务 .....	177
第三节 总台服务 .....	186
第四节 CONCIERGE .....	203

第五节	康乐服务	210
第六节	商场服务	217
思考习题		224
第七章	服务与礼貌礼仪	225
第一节	酒店礼貌礼仪概述	225
第二节	服装与打扮	229
第三节	语言与接待	234
第四节	形体与仪态	240
第五节	习俗与礼节	243
思考习题		252
第八章	电脑服务系统	253
第一节	发展概况	253
第二节	电脑服务系统的作用与性能特点	256
第三节	酒店电脑系统的服务布局	260
第四节	酒店电脑化与选择系统	268
思考习题		291
第九章	酒店员工的素质要求与培训	292
第一节	酒店员工的基本素质要求	292
第二节	酒店培训部与服务培训	299
第三节	培训的方式与方法	305
第四节	培训技巧	311
思考习题		315
第十章	服务质量管理	316
第一节	服务质量管理的含义和内容	316
第二节	服务质量管理的体系和组织机构	321
第三节	全面服务质量管理的主要方法	325



第四节 里兹—卡尔顿酒店公司的全面质量管理 .....	332
第五节 投诉处理 .....	340
第六节 员工激励 .....	349
思考习题 .....	357

### 第三篇 规范篇

一、厦门东海大厦酒店(三星) .....	361
1. 员工考勤制度细则 .....	
2. 奖惩条例 .....	
二、喜来登(SHERATON)国际酒店管理公司 .....	367
1. 门厅服务员服务质量标准	
2. 空调机保养服务质量标准	
3. 环卫及绿化服务质量标准	
三、福建外贸中心酒店(四星) .....	377
1. 商务客全方位系列服务要点	
2. 接待访客服务规范	
3. 商务客人的接待礼貌	
四、厦门鹭江宾馆(三星) .....	381
1. 客房部员工规章制度	
2. 客房部楼层服务员岗位责任	
3. 处分与罚款	
4. 客房部考核评分记录	
5. 火警发生后的各部门职责	