



CAC 职业（岗位）培训教材

酒店领班

刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



岗位职业技能

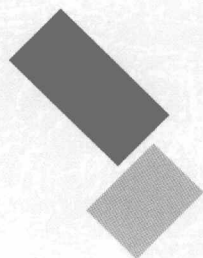
培训教程



GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

JIUDIANLINGBAN

广东省出版集团
广东经济出版社



酒店领班

岗位职业技能培训教程

JIUDIANLINGBAN

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG



刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店领班岗位职业技能培训教程 / 刘慧明, 杨卫编著,
CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 694 - 3

I. 酒… II. ①刘…②杨…③C… III. 饭店 - 商业管
理 - 技术培训 - 教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 138974 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	15.25 2 插页
字数	223 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 694 - 3
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

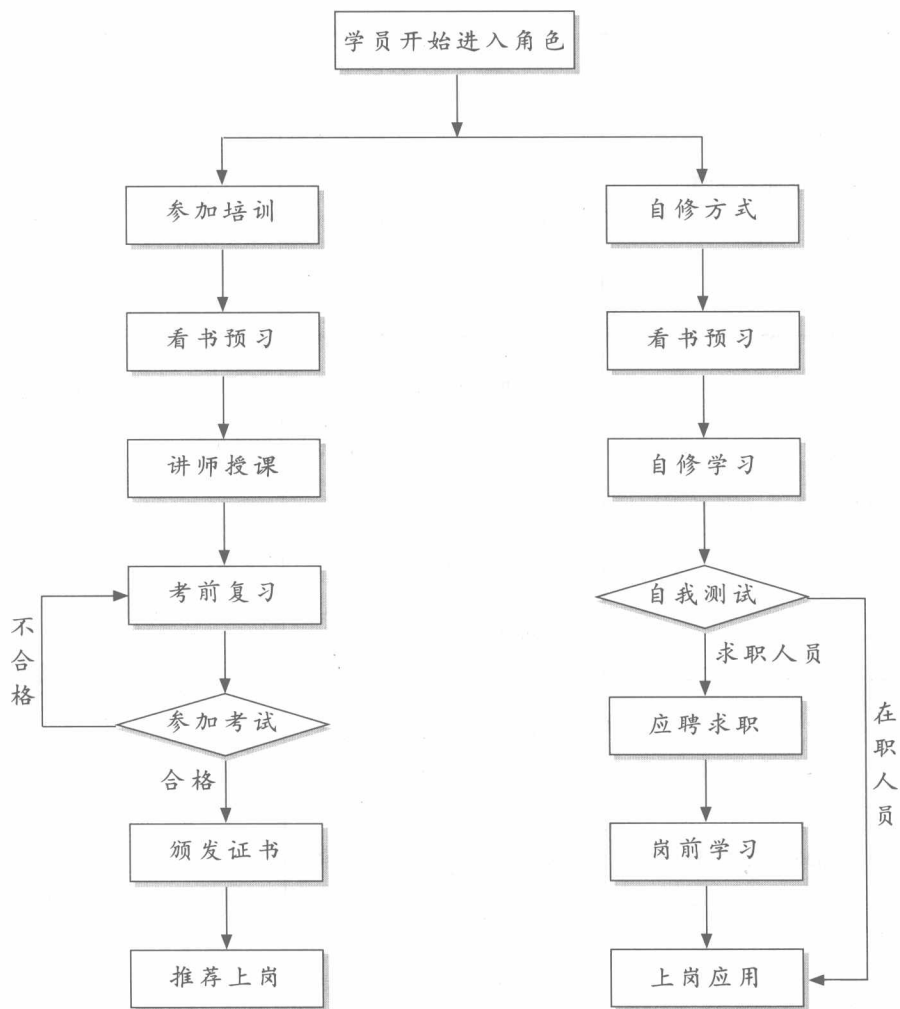
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
酒店领班岗位认知	酒店领班岗位描述 酒店领班岗位要求	
酒店领班管理方法	领班管理基本方法 计划编制与执行 会议管理 加强酒店纪律管理	
领班基本能力提升	带新人的能力 员工培训组织与管理能力 管理沟通能力 客人投诉处理能力 服务质量提升能力	
酒店领班业务程序与标准	前厅领班业务程序与标准 客房领班业务程序与标准 餐饮领班业务程序与标准 保安部领班业务程序与标准 工程部领班业务程序与标准	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四

岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 酒店领班岗位认知

第1课时 酒店领班岗位描述 2

一、沟通联系的桥梁责任 3

二、建立协作团队的责任 5

三、领班的业务工作责任 5

第2课时 酒店领班岗位要求 7

一、应有真才，能实干 7

二、计划与控制能力 8

三、掌握指导下属活动的艺术 9

四、为人处事应公平公正 10

五、良好的沟通和协调能力 12

六、头脑灵活，能正确贯彻上级的意图 12

七、勇于承担责任，不掩饰自己的错误 12

本讲思考 16

第2讲 酒店领班管理方法

第1课时 领班管理基本方法	18
一、管理五大原则	18
二、走动式管理法	19
三、PDCA循环管理法	19
第2课时 计划编制与执行	22
一、领班计划的特点	22
二、计划管理任务	23
三、计划编制	23
四、班组计划的执行	28
五、班组计划的检查与分析	28
第3课时 会议管理	30
一、酒店会议的种类	30
二、会议成本意识	31
三、会议准备	32
四、会议过程管理	32
第4课时 加强酒店纪律管理	39
一、纪律是敬业的基础	39
二、酒店纪律条文简介	40
三、考勤纪律管理	41
四、服务规范管理	43
五、组织纪律管理	43
六、班组民主生活管理	44
七、领班民主生活	44
本讲思考	45

第3讲 领班基本能力提升**第1课时 带新人的能力..... 48**

一、事前的准备工作 49

二、介绍酒店和你自己 50

三、听取新进员工的意见 52

四、介绍酒店有关人员 53

五、告诉他必须知道的事 54

六、新进员工的到职训练 56

第2课时 员工培训组织与管理能力 58

一、班组培训计划 59

二、班组培训的形式 61

三、班组培训的内容 66

四、班组培训的技巧 67

第3课时 管理沟通能力..... 71

一、向上沟通与辅助上级 72

二、做好横向沟通 76

三、向下沟通,借助下属完成工作 80

四、与酒店外部的沟通 83

第4课时 客人投诉处理能力 85

一、受理客人投诉的场所 86

二、投诉类型 86

三、客人投诉原因 87

四、投诉处理的原则 93

五、投诉处理程序 97

六、投诉处理技巧 98

第5课时 服务质量提升能力 105

- 一、什么是服务 105
- 二、酒店服务质量的问题及原因 108
- 三、加强班组员工的质量教育 111
- 四、进行服务过程控制 113
- 五、服务现场管理 114
- 本讲思考 117

第4讲 酒店领班业务程序与标准**第1课时 前厅领班业务程序与标准 120**

- 一、前厅的工作任务 121
- 二、接待处领班工作实务 123
- 三、行李组领班工作实务 136
- 四、总机领班工作实务 141
- 五、商务中心领班工作实务 144
- 六、前厅内部各班组的沟通协调 152
- 七、前厅与其他部门的沟通协调 156

第2课时 客房领班业务程序与标准 169

- 一、客房部的工作任务 169
- 二、楼层领班工作实务 171
- 三、公共区域清洁领班工作实务 179
- 四、布草房领班工作实务 185
- 五、洗涤组领班工作实务 188
- 六、客房部各班组间的沟通协调 191
- 七、客房部与其他部门间的沟通与协调 192

第3课时 餐饮领班业务程序与标准	195
一、餐饮部的作用	195
二、楼面领班工作程序与标准	196
三、厨房领班工作程序与标准	198
四、餐饮部内部各班组的沟通协调	201
五、餐饮部与其他部门的沟通协调	202
第4课时 保安部领班业务程序与标准	204
一、保安部的工作任务	204
二、保安部重点区域的安全防范	205
三、保安领班工作内容	206
四、保安领班日常管理程序与标准	206
五、特殊业务处理程序与标准	211
六、保安部与其他部门的沟通协调	212
第5课时 工程部领班业务程序与标准	214
一、酒店工程部的功能	214
二、工程部领班工作内容	216
三、工程部领班工作程序及标准	216
四、工程部内部的沟通协调	217
五、工程部与其他部门的沟通协调	217
本讲思考	219
模拟测试	220
参考文献	226



第 1 讲

酒店领班岗位认知