

河南省机关事业单位
技术工人考核培训 教材

酒店服务与管理

河南省机关事业单位技术工人
考核培训教材编委会



中国人事出版社

河南省机关事业单位
技术工人考核培训 教材

酒店服务与管理

河南省机关事业单位技术工人
考核培训教材编委会

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务与管理 / 《河南省机关事业单位技术工人考核培训教材》编委会组织编写. - 北京: 中国人事出版社, 2006. 5

河南省机关事业单位技术工人考核培训教材

ISBN 7-80189-513-4

I. 酒… II. 河… III. ①饭店—商业服务—技术培训—教材 ②饭店—企业管理—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 052943 号

中国人事出版社出版

(邮编 100101 北京市朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销

河南省郑州市运通印刷有限公司印刷

2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

开本: 850mm × 1168mm 1/32 印张: 13.25

字数: 344.288 千字 印数: 750 册

定价: 35.00 元

河南省机关事业单位技术工人
考核培训教材《酒店服务与管理》
编写委员会

主任：王 平

副主任：陈根明

委 员：	胡绍敏	闫英鸾	李保华
	刘永银	关磊落	李宏武
	郭中森	黄国强	朱立奎
	胡国全	何 伟	刘 睿
	沈怀勇	师 帅	

主 编：刘永强

编 者：	刘永强	赵忠奇	张超广
	靳 涛	曹绍影	贺 焕

编写说明

为了加强机关事业单位技术工人考核培训工作,进一步提高技术工人的理论水平和业务素质,结合机关事业单位技术工人特点和岗位要求,我们受编委会委托,组织编写了《酒店服务与管理》一书。

本书内容既包括应知的理论知识,还包括应会的操作技能指导,同时列出了工种岗位等级规范,晋升等级的技术工人,可根据列出的工种岗位相应等级规范学习本教材内容。为指导技术工人培训学习,保证培训效果,编者在教材内容上作了精心安排,每章前编写了内容要点、学习目标,在每章内容结束后,还附有一定数量的复习题。

本书的编写人员有:刘永强、赵忠奇、张超广、靳涛、曹绍影、贺焕。在编写过程中,编委会的有关领导对该书编者提出了具体要求,要求编写人员务必做到内容准确,不存在政策性、技术性的错误;务必做到认真审核,杜绝错误现象的发生。另外,编写过程中参阅借鉴了一些有关著作和研究成果,受到了有关部门和同志们给予的大力支持和帮助,在此一并表示衷心感谢!

编写机关事业单位技术工人考核培训教材,由于任务重,加之编者自身水平有限,书中难免有疏漏、错误和不足之处,敬请专家、从事培训考核工作的同志及使用本书的同志不吝赐教,提出宝贵意见,以便日后进一步完善。

编 者

二〇〇六年四月

目 录

基础篇

第一章 酒店礼节礼貌与职业道德	(1)
第一节 礼节、礼貌	(2)
第二节 酒店礼节礼貌规范	(5)
第三节 酒店从业人员仪容仪表仪态	(11)
第四节 酒店职业道德	(16)
第二章 酒店服务心理学知识	(23)
第一节 心理学基础知识	(24)
第二节 酒店宾客心理	(28)
第三节 酒店服务员的心理素质和职业意识	(29)
第四节 心理学在酒店服务中的具体运用	(33)
第五节 客人投诉处理	(36)
第三章 酒店安全知识	(39)
第一节 酒店安全组织机构	(39)
第二节 酒店安全设施	(42)
第三节 酒店消防安全	(46)
第四节 酒店安全事故的预防和处理	(51)
第五节 急救知识	(54)

前厅篇

第一章 前厅部概述	(60)
第一节 前厅部的地位和任务	(60)

第二节	前厅部组织机构设置和岗位职责	(62)
第三节	前厅布局	(72)
第四节	前厅部工作流程	(74)
第二章	客房预订服务	(78)
第一节	预订的方式与种类	(78)
第二节	预订的程序	(84)
第三节	预订控制	(95)
第四节	预定推销	(100)
第三章	礼宾代办服务	(103)
第一节	迎送服务	(103)
第二节	行李服务	(106)
第三节	“金钥匙”服务	(113)
第四章	总台及其他服务	(116)
第一节	入住接待	(117)
第二节	收银服务	(123)
第三节	问讯服务	(131)
第四节	商务中心与总机服务	(136)
第五节	行政楼层服务	(141)
第五章	客房价格管理与经营统计分析	(143)
第一节	客房价格管理	(144)
第二节	客房经营统计分析	(150)

客房篇

第一章	客房部概述	(155)
第一节	客房部的地位、作用与任务	(155)
第二节	客房部的组织机构和岗位职责	(157)
第三节	客房部与其他部门的关系	(165)

第二章 客房产品	(170)
第一节 客房产品的概念与特点	(170)
第二节 客房的功能和设备用品配置	(174)
第三节 客房装饰布置	(179)
第四节 绿色客房	(182)
第三章 客房清洁卫生管理	(188)
第一节 清洁器具与清洁剂的种类及其使用	(188)
第二节 客房清洁整理	(193)
第三节 客房清洁整理质量控制	(209)
第四节 客房的计划卫生	(217)
第五节 客房的消毒及虫害控制	(219)
第四章 酒店公共区域的清洁保养	(225)
第一节 公共区域的清洁卫生保养	(225)
第二节 地面材料的清洁保养	(232)
第三节 墙面材料的清洁保养	(237)
第五章 客房对客服务与管理	(241)
第一节 客房对客服务的模式	(241)
第二节 客房对客服务的程序与内容	(244)
第三节 客房楼层管理	(250)
第六章 洗衣房与布件房的管理	(254)
第一节 洗衣房的机构设置和设备配置	(254)
第二节 洗衣房的工作程序与标准	(256)
第三节 客房布件的管理	(259)
第四节 布件的洗涤与熨烫	(261)
第七章 客房部的设备用品管理	(264)
第一节 客房部预算	(264)
第二节 客房设备的管理	(265)

第三节	客房用品的管理	(270)
第四节	客房清洁设备的管理	(273)

餐饮篇

第一章	餐饮部概述	(277)
第一节	餐饮的发展概况	(277)
第二节	餐饮部的地位和任务	(279)
第三节	餐饮部的组织机构和岗位职责	(282)
第二章	餐厅服务基本技能	(288)
第一节	端托服务	(288)
第二节	餐巾折花	(291)
第三节	摆台服务	(295)
第四节	酒水服务	(303)
第五节	上菜与分菜服务	(308)
第六节	撤换菜品及餐、酒用具	(317)
第三章	中餐厅服务	(320)
第一节	中餐零点服务	(320)
第二节	团队用餐服务	(324)
第三节	中餐宴会服务	(327)
第四节	客房送餐服务	(335)
第四章	西餐厅服务	(340)
第一节	西餐厅服务	(340)
第二节	西餐咖啡厅服务	(345)
第三节	西餐宴会服务	(347)
第四节	自助餐服务	(350)
第五章	菜点酒水知识	(354)
第一节	中餐菜点	(354)

第二节	西餐菜点	(359)
第三节	酒类知识	(363)
第六章	菜单及成本控制	(372)
第一节	菜单的作用与种类	(372)
第二节	菜单的设计与制作	(376)
第三节	餐饮成本控制	(381)
第七章	餐厅管理	(384)
第一节	餐厅环境设计与布置	(384)
第二节	餐厅设备及用品管理	(387)
第三节	营销管理	(389)
第四节	协调管理	(391)
前厅服务员等级标准		(395)
客房服务员等级标准		(399)
餐厅服务员等级标准		(403)
参考文献		(409)
后 记		(411)

基 础 篇

第一章 酒店礼节礼貌与职业道德

内容要点:

酒店是一个文明的场所,讲究礼节礼貌是酒店从业人员的基本要求,也是其职业素质的直接体现。同时,它也反映着一个酒店的管理水平。学习礼节礼貌知识是一名员工最基本的要求。酒店职业道德是酒店从业人员在酒店职业活动中所遵循的,与酒店职业活动相适应的道德规范,以及形成的道德观念、道德情操和道德品质等。酒店职业道德规范是酒店职业道德最重要的组成部分,是每位酒店从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则,也是人们评价和判断每位酒店从业人员职业道德行为的标准。酒店职业道德修养则是指个人在职业活动中自觉按照酒店职业道德原则和规范进行自我教育、自我改造和自我锻炼的过程,其内容主要包括酒店职业道德认识的修养、酒店职业道德情感的修养、酒店职业道德意志的修养和酒店职业道德行为的修养四个方面。

学习目标:

1. 掌握礼貌、礼仪的概念。
2. 理解酒店的礼貌礼仪规范。
3. 掌握酒店对员工仪容仪表仪态的要求。
4. 了解酒店职业道德的作用,掌握酒店职业道德规范的内

容。

5. 掌握酒店职业道德的修养。

第一节 礼节、礼貌

一、礼貌、礼节、礼仪

(一) 礼貌

礼貌是文明行为的起码要求,是人与人之间在交往接触中,相互表示敬重和友好的行为规范。它体现了时代的风尚和人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中,礼貌表达的形式和要求虽然不同,但其基本要求是一致的,即做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两部分。

礼貌行为是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等;礼貌语言是一种有声的行动,如使用“小姐”、“先生”等敬语和“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系,有许多关于礼貌的语言至今仍为人们所沿用。如“己所不欲,勿施于人”、“礼尚往来”、“来而无往非礼也”等。过去常说的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一。今天我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字,即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”,它充分体现了语言文明的基本形式。

(二) 礼节

礼节是人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰

问以及给予必要协助与照料的惯用形式。在社会交往活动中,人与人之间的相互尊敬与礼貌,大都是通过不同的礼节形式来表达的。礼节的形式很多,如握手、拥抱、会客、访友、跪拜、作揖、双手合十等都属于礼节。

(三)礼仪

礼仪是一个区域内人们交往时所认同的行为准则和行为规范,是在较大较隆重的场合,为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,又泛指人们交往时的礼节、礼貌。

礼貌、礼节、礼仪都体现有一个“礼”字,都是人们在交往中相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人。礼节是礼貌的具体表现,礼貌是礼节的规范,礼仪则通过礼貌、礼节得到体现,三者相辅相成,密不可分。其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式和程序。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌礼节所构成的。礼节只是一种做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼节、礼貌的重要性

酒店最大的特点就是直接性,由服务员面对面地为顾客服务。因此,服务本身就变成了酒店的产品。酒店产品质量有三个部分所组成:一是设施设备的质量;二是食品、商品的质量;三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中,尤以服务态度最为敏感,其标准是热情、主动、耐心、周到、谦恭,其核心就是对宾客的尊重和友好,即礼节、礼貌,并且礼节、礼貌可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满。

三、礼节、礼貌的原则

(一)自律原则、从俗原则——“以我为主,尊重他人”。学习、应用礼节、礼貌,最重要的就是要从自我要求、自我约束入手,从我做起,同时以我国的礼貌语言、礼貌行动、礼宾规程为行为准则,去接待宾客特别是外宾。在此前提下,还要充分考虑到国情、民族、文化背景的不同,在对外交往中存在的“十里不同风,百里不同俗”的情况,要正确认识,充分尊重对方的个别要求。

(二)适度原则——“不卑不亢,自尊自爱”。就是要求应用礼节、礼貌时,必须注意合乎规范,并讲究运用技巧,特别是注意把握分寸,适度得体。

(三)平等原则——“一视同仁,真诚关心”。在交往活动中,具体运用礼节、礼貌时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,礼节、礼貌的核心,即尊重交往对象和以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。具体来说,不论服务的对象是外宾还是内宾,都要满腔热情地接待,决不能看客施礼、厚此薄彼,更不能以貌取人。

(四)宽容原则——“得理也得让人”。在服务与交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多宽容他人不同于己、不同于众的行为,要多体谅、多理解他人,切不可求全责备、过分苛求。在服务工作中,宾客有时会提出一些无理的甚至是失礼的要求,我们工作人员应冷静而耐心地解释,决不能究追不放,把宾客逼至窘境,否则会使宾客产生逆反心理形成对抗,引起纠纷。当客人有过错时,要“得理也得让人”,学会宽容对方,让宾客体面地下台阶,以保全客人的面子。

第二节 酒店礼节礼貌规范

一、酒店礼节规范

(一) 问候礼节

问候礼节是在酒店接待服务过程中同客人见面时表示尊重、问候、关心等的一种礼仪形式,它主要由语言和动作组成。如初次见面应说:“您好!见到您很高兴”或“欢迎您来我们酒店”。客人来到工作处时,要根据不同时间问候,然后说:“您有什么事需要我办吗?”或“我能帮你什么忙吗?”。如是以前认识,相别甚久,应说:“你好吗?好久不见了”。在酒店服务中,同客人见面时的具体情况是十分复杂的。正确运用问候礼节要根据时间、场所、情景、接待对象和客人的风俗习惯的不同而变化。如提前到酒店门口迎接客人要说:“您好,我们已恭候多时,欢迎您光临本店!”;早上向贵宾问候要说:“先生,休息得好吗?”;天气不好,客人要外出则说:“请多加保重,注意安全。”等等。

(二) 称呼礼节

称呼礼节是在酒店服务和日常交往过程中向客人表示尊重的一种礼仪。国外常用的称呼是先生、夫人、小姐、女士。一般对男人可称某某(姓氏)先生,如对方有职衔、学位,则冠之以职衔、学位,如博士先生、上校先生、经理先生,对大使和政府部长以上的负责官员,在官衔之后往往还要加上“阁下”二字,以示尊重。但美国、墨西哥、德国等国则习惯称先生,不称阁下。

对于女子,已婚的称夫人,未婚的称小姐。欧美人凡举行过宗教结婚仪式的,都在无名指上戴一枚铜制戒指,男子戴在左手,妇女戴在右手,一般易与装饰戒指区分。不了解对方是否已婚,可使

用通用的称呼 Ms(女士)。对于无法判断是否已婚的法国妇女,亦可称之为 madam(夫人、女士),因为它除含夫人、太太之意外,尚可解释为贵妇、女士。但须注意,对外国老年妇女不可称呼老太太,西方人视此为污辱。

欧美人的姓名一般由两个或三个字组成,即名一姓,或名一名一姓。三个字的姓名,其中间的字来由较复杂,如:约翰·亨利·史密斯(Johe·Henry·Smith),可写做:John·H·Smith。欧洲、北美、大洋洲等国的人名,一般是名在前,姓在后。但是匈牙利人的姓名是姓在前,名在后。西班牙人和拉丁美洲讲西班牙语人的姓名除父姓外,还有母姓,即名一父姓一母姓。葡萄牙人和巴西人,则是母姓在前,父姓在后,即名一母姓一父姓。一般情况下都不用母姓。西方女子出嫁后,一般改姓丈夫的姓,但著名的演员、作家等,则常保留自己的姓。西方人初次见面称呼姓,熟人之间称呼名,我们一般不要称呼其名字。

(三)应答礼节

应答礼节是在客人交谈和服务交往中的一种礼仪形式。其总的要求是表情自然,语言亲切;态度和蔼,面带微笑,两眼注视客人,集中精力倾听客人谈话,然后有针对性地给予回答或提供某种服务。要求语调温和、语气婉转,给客人以舒适、亲切的感觉。

解答问题时必须起立,语气温和耐心,双目注视对方,集中精神倾听。处理问题时,语气要委婉。有事要打扰客人,应说:“很抱歉,打扰您了”。客人提出的问题,在业务范围内能够解决的要及时解决,不能解决的不要允诺,可表示向有关人员反映或研究后答复;一时答不上来的,须先致歉意后查询。当客人向你表示感谢时应表示谦虚:“别客气”。与客人谈话态度要诚恳、自然、大方。与西方人初次交谈,可谈天气、衣食、体育运动等。交谈中切忌询问年龄、收入、个人物品价格、婚姻状况、宗教信仰、个人行动等。他

们以为这些纯属个人私事,不愿别人知道。我们有些工作人员喜欢用中国式的寒暄问对方:“您到哪儿去?”客人听后很反感,认为是干涉个人行动自由。中国人还喜欢询问对方的年龄,但由于外国客人与我们的习惯不同,当一个不熟悉的人向对方提出这类问题时,会被认为是对他的不尊重和不礼貌,同时也会认为问话人没有教养,因此,在与外宾谈话中一般不要轻易提出这类问题,如需要询问对方年龄时,应面带笑容、客客气气地说:“××先生,我可以问一下您的年龄吗?”客人若高兴的话,会马上回答;反之,他将借口回避。这时,千万不要继续追问。这个问题,对于外国女宾更要谨慎。同时还须注意,不要主动谈疾病、死亡等不愉快的事情。谈话要注意分寸,称赞对方不要过分,谦虚也要适当。

(四)迎送礼节

迎送礼节是迎接和送别客人时的一种礼仪形式,也是酒店服务注重礼节礼貌的重要内容。它既可以给客人形成良好的印象,又可以使客人对酒店服务产生依恋之情。接待人员若在酒店门口迎接客人,应按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序,接过行李,陪同至服务台。

陪客人乘电梯时,要伸手示意请进电梯。对年老体弱者,要主动搀扶。

楼面服务员在梯口迎候客人。引其进房间时,应走在客人右前方,保持二、三步距离。打开房门,伸手示意客人先入房间。随后放好行李,主动向客人介绍酒店情况。

客人离开时,服务员要主动提送行李。

对重要客人和团体,必要时应由客房部经理或酒店总经理出面,组织酒店职工在门口列队迎送。注意队伍整齐,姿势端正,服装整洁,态度和蔼,掌声热烈。在客人未全部进(离)店或车辆未全部开走前,队伍不得解散。