



中等职业教育国家级
示范学校特色教材

酒店服务基础

教学做一体化教程

主 编 余 娥
副主编 李红云 姜 玉
主 审 彭 萍



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

主 编 余 娥
副主编 李红云 姜 玉
主 审 彭 萍



中等职业教育国家级
示范学校特色教材

酒店服务基础

教学做一体化教程

常州大学图书馆
藏书章



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

本书以教育部中等职业教育教学大纲要求为基础,结合秭归职教中心校情、师情及学情,组织具有多年教学经验的专业教师,调查征集学生意见,并深入酒店,了解行业对本学科的需求而编写的。

本书共分六部分(酒店概论、前厅服务、餐饮服务、客房服务、会议服务、旅游服务礼仪)共十五个项目,主要包括:走进酒店行业、我与酒店、前厅部概述、前厅接待服务、走进餐饮业、中餐服务、西餐服务、客房概述、客房的清洁保养、中式铺床技能、对客服务工作、会议服务的流程与要求、基本礼仪、酒店服务礼仪、导游服务礼仪等。

本书内容翔实、体例新颖、图文并茂、生动性强,弱化了理论知识,强化了专业技能,有利于培养学生实际操作能力。

本书既可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教学用书,也可作为酒店行业的岗位培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务基础 教学做一体化教程/余 娥 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2013.8
中等职业教育国家级示范学校特色教材
ISBN 978-7-5609-9294-5

I. ①酒… II. ①余… III. ①饭店-商业服务-中等专业学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 193532 号

酒店服务基础 教学做一体化教程

余 娥 主编

策划编辑:王红梅

责任编辑:王红梅 王 晶

封面设计:三 禾

责任校对:朱 霞

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:武汉楷轩图文

印 刷:华中理工大学印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:12.5

字 数:312千字

版 次:2013年8月第1版第1次印刷

定 价:25.80元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



序 言

“课难上，生难管”，这是中等职业学校面临的共同难题。究其原因，其中很重要的因素在于现行的中职教育教学目标过高，教材难度较大，学科化味道较浓，与企业对相应岗位的要求差距较大，与学生的学习水平不符。因此，创新职业教育教学模式和课程、教材体系，推进教学改革和教材建设，已成为摆在职业教育工作者面前的一项紧迫而又艰巨的任务。

湖北省秭归县职业教育中心以创建“中等职业教育改革发展国家级示范学校”为契机，围绕党的十八大提出的“加快发展现代职业教育”的宏伟战略目标，立足学生实际，着眼学生发展，强力推进课程改革，精心组织、编写了一批满足当地经济社会发展要求、反映本校教学特色和教学改革创新成果的教材。

这套教材的编写体现了这样的思路：符合学生认知规律和技能养成规律，体现以能力为本位、以应用为主线的教学设计要求。推行“大课程”制，将相近或相关学科整合成一门学科，避免相近学科知识传授的重复，实现模块化教学管理。在专业课程的理论知识方面，注重常识、流程、操作规范等的教学，减少在原理上的纠缠，不要求学科体系上的完美；在技能操作

方面注重适应企业对岗位的要求。文化素养类的课程注重服务学生的终身发展、服从学生的专业成长。

阅读完部分书稿，我欣喜地发现本套教材具备如下特点。

第一，做到“教本、教案、学案”三位一体。为了把课程体系改革效益最大化，独创了教学工作页。工作页集教材、教案、学案于一身，基于学习和工作流程设计，能引导学生自主学习，保持学生的学习热情，提高教师的备课效率。这一设计以人为本，减轻了师生负担。

第二，做到“教、学、做”一体化。理论与实践相结合，教师边教边做，学生手脑并用，在学中做，在做中学，体现了“教、学、做合一”的教育思想，突出了教师的主导作用与学生的主体地位。

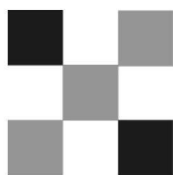
第三，体现“够用、实用、适用”的编写思想。坚持职业教育改革的发展方向，反映了编撰者较高的现代教育理论修养和创新精神。体系简洁，活泼自然。在教学内容上注重学生的学力水平，力求引进新工艺、新技术、新材料，吸引学生回归课堂，积极参与教学活动。

第四，坚持“教得了、用得着、学得会”的原则。坚持理论够用、技能实用，采用“归、并、删、降、加”的办法进行整合处理，内容贴近学生实际生活及职场需求，安排符合逻辑，不仅有利于教师组织教学，也方便学生自学，操作性强，达到了精选内容、把教材变薄的效果。

“职业教育是一项事业，事业的意义在于奉献；职业教育是一门科学，科学的价值在于求真；职业教育是一门艺术，艺术的活力在于创新。”秭归县职业教育中心的老师们勇于实践、大胆创新，群策群力，用心血、智慧编撰的这套教材，传递了职业教育教学改革正能量，对于改变宜昌市中等职业教育教学现状、深入推进宜昌市中等职业教育教学改革，将起到良好的示范、引领、带动作用。

石希峰

2013年7月



前言

随着中等职业教学改革的不深入，恰逢创建国家中等职业教育改革展示示范学校的契机，学校把课程建设当作提升教师业务水平、提升课堂教学效果的头等大事来抓，取得了较好的效果。

酒店服务作为旅游业中最为重要的组成部分，在国际商务交往、丰富社会生活、拉动内需、促进就业、弘扬中华文化等方面发挥着极其重要的作用，旅游酒店业已经成为我国服务经济发展的重要产业。随着全球旅游业的快速发展，面对国际酒店与饭店业的激烈市场竞争，加强酒店经营管理模式创新，加速酒店服务专业人才技能训练已成为当前亟待解决的问题。

本书作为酒店服务与管理、旅游服务与管理专业的基础核心课程，涉及的教材种类多，而现有教材过于偏重理论，且理论难度较大，并不符合中职教育基础课为专业操作课“服务、服从”的原则。同时，基础课本身蕴含的技能元素也需充分挖掘。根据校情和学情，为了增强教学针对性，在学校的统一安排下，我们进行了此次教材整合。

在教材编写过程中，始终坚持中职教育以“弱化理论，突出技能”为指导思想。由于本书融入了旅游酒店服务质量管理最新的教学实践理念，力求严谨，注重与时俱进，具有案例鲜活、实用性强、注重实践与就业能力的培养等特点，且采用新颖统一的格式化体例设计，使之既可作为教材，还可以作为教师的教案、学生的学案。

本教材由余娥任主编，负责总体方案策划及具体组织、编写工作，李红云、姜玉任副主编。具体写作人员分工：姜玉（第一、二、五部分），余娥

(第三部分)，李红云（第四、六部分）。李红云负责版式调整。

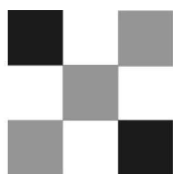
学时分配表

部 分	内 容	学 时
第一部分	酒店概论	6
第二部分	前厅服务	20
第三部分	餐饮服务	40
第四部分	客房服务	16
第五部分	会议服务	4
第六部分	旅游服务礼仪	8

在编写本书过程中，我们参考了有关旅游酒店管理和技能训练等方面的资料及国家出台的酒店管理法规和规章制度，走访并听取众多业内专家的宝贵意见，并得到豪庭酒店、长林宾馆等公司主管和业务经理的大力支持，湖北省旅游学校的彭萍老师对编写内容做了深入的指导，在此一并致谢。

因作者水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，恳请专家和广大读者批评指正。

编 者
2013 年 6 月



目 录

第一部分 酒店概论	(1)
项目一 走进酒店行业	(2)
任务一 认识酒店	(3)
任务二 酒店业的过去、现在与未来	(7)
项目二 我与酒店	(12)
任务三 酒店的服务项目和基本设施	(13)
任务四 树立酒店意识	(17)
任务五 了解你的顾客	(22)
任务六 我要成为酒店服务的行家里手	(26)
第二部分 前厅服务	(31)
项目三 前厅部概述	(32)
任务一 前厅部的地位及职能	(33)
项目四 前厅接待服务	(37)
任务二 客房预订的操作程序	(38)
任务三 前厅礼宾服务	(41)

任务四 贵重物品的寄存与保管	(45)
任务五 入住登记服务	(47)
任务六 总机服务与商务中心	(50)
任务七 总台接待中常见问题及处理	(53)

第三部分 餐饮服务 (57)

项目五 走进餐饮业 (58)

任务一 中外餐饮业的发展历程	(59)
任务二 餐饮部的地位、作用及餐饮产品特点	(61)
任务三 餐饮部的组织结构及各部门职责	(64)
任务四 餐饮服务人员的基本素质	(67)

项目六 中餐服务 (71)

任务五 中餐简介	(72)
任务六 中餐服务基本技能——托盘	(74)
任务七 中餐服务基本技能——餐巾折花	(78)
任务八 中餐服务基本技能——酒水服务	(89)
任务九 中餐厅服务——迎宾服务	(95)
任务十 中餐厅服务——点菜服务	(97)
任务十一 中餐厅服务——席间其他服务	(99)
任务十二 中餐宴会摆台	(102)

项目七 西餐服务 (106)

任务十三 西餐常识	(107)
任务十四 西餐服务	(111)
任务十五 西餐宴会摆台	(114)
任务十六 自助餐服务	(117)
任务十七 鸡尾酒知识	(120)

第四部分 客房服务 (123)

项目八 客房概述 (124)

任务一 客房部组织机构、客房产品的概念、客房用品的配备	(125)
-----------------------------------	-------

项目九 客房的清洁保养 (129)

任务二 客房的清洁整理	(130)
任务三 客房的消毒及卫生	(133)

项目十 中式铺床技能·····	(136)
任务四 中式铺床的程序及方法·····	(137)
项目十一 对客服务工作·····	(142)
任务五 对客服务的内容与程序·····	(143)
任务六 客人投诉的处理·····	(149)
第五部分 会议服务 ·····	(155)
项目十二 会议服务的流程与要求·····	(156)
任务一 会前准备·····	(157)
任务二 会议服务·····	(160)
任务三 会后服务·····	(163)
第六部分 旅游服务礼仪 ·····	(167)
项目十三 基本礼仪·····	(168)
任务一 仪容仪表、仪态和基本服务语言 ·····	(169)
项目十四 酒店服务礼仪·····	(177)
任务二 餐饮、客房服务礼仪 ·····	(178)
项目十五 导游服务礼仪·····	(182)
任务三 接团、带团、讲解礼仪·····	(183)
参考文献 ·····	(189)

第一部分

酒店概论

酒店 (hotel) 一词源自法语，指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来，欧美的酒店业沿用了这一名词。在我国，有饭店、酒店、宾馆、大厦、度假村、休闲山庄等称谓。今天，现代化的酒店已成为“城中之城”“世界中的世界”，顾客的“家外之家”。

这些，令你兴奋，让你好奇吗？在本部分内容中，将带你全面认识酒店，了解酒店的作用及分类，认识酒店产品的构成，了解酒店的产生与发展简史。

同时，从现在开始，规划自己的职业生涯，并为之作好各方面准备。自觉提升自我素质，提高服务本领。相信自己，会有那么一天，你会成为酒店服务业真正的行家里手。



项目一

走进酒店行业



引言

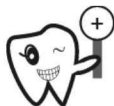
旅游业是当今世界具有蓬勃活力和巨大潜力的新兴产业，被誉为“无烟产业”“朝阳产业”。旅游业的发展很重要的一点是抓好旅游酒店的管理和建设，旅游者在旅游过程中享受的是吃、住、行、游、购、娱“六要素”的综合配套服务，而旅游酒店就占了吃、住、购、娱“四要素”。

酒店是旅游者食宿等基本生活的物质承担者。旅游者外出旅游，其基本生活条件、食宿等通常都由酒店提供，酒店是旅游者游览观光或进行商务活动的生活基地，是旅游者进行旅游活动的保障，因此酒店在旅游发展中具有至关重要的作用。



学习目标

- 1) 认识酒店，了解酒店的作用及分类等；
- 2) 了解酒店的产生与发展简史。



重点难点

酒店的作用及分类；未来旅游酒店的特色化发展趋势。



任务一 认识酒店

课堂随笔



案例导入

伴随着中国改革开放不断深入和旅游业的迅猛发展，作为旅游业“三大支柱”之一的酒店业得以蓬勃发展。截止到2012年底我国共有旅游星级酒店13304家。酒店业属于第三产业，随着一个国家的经济发展、社会进步、现代化程度的不断提高，第三产业在国民经济中所占的比重越来越大。可以预言酒店业发展潜力巨大，设施设备将不断现代化，经营管理将日益科学化、专业化。

小点评：

旅游业带来酒店业的蓬勃发展，对于我们这个专业来说，无疑是最好的信息，它会带给我们更多更好的发展机遇。



书径寻踪

一、认识酒店

酒店(hotel)一词源于法语，原指达官贵人在乡间招待客人的别墅、公馆等，是法国富人、名流聚集的地方。后来欧美国家大都沿用了这一名称。起初酒店的内容基本上是饮食和住宿两个方面，所以酒店最基本的定义就是为顾客提供住宿和餐饮服务的场所。随着酒店业的不断发展，酒店业的活动内容也就越来越丰富，现代酒店已发展成为集吃、住、游、购、娱乐、通信和商务为一体，能满足各类顾客不同需求的综合体。在中文里表示住宿设施的名词有很多，如旅馆、宾馆和饭店等，饭店一词使用时间较长且多。近年来又引进了新加坡、中国香港等地的如酒店、大厦、度假村、休闲山庄等名称。至于大家熟悉的宾馆、酒店、饭店等词语，从广义上说没有实质上的区别，只是不同时期不同称谓而已。为了表述方便，本书中尽量采用“酒店”一词。

读一读，了解酒店的含义及作用。

酒店，是一个主要为游客提供短期住宿的地方，通常在提供住宿之余，亦为住客提供餐厅、游泳池或照顾幼儿等服务；一些酒店亦提供会议设施，吸引商业机构举行会议、招聘面试或记者会等活动；酒店的宴会厅则可举行婚礼及舞会等活动。

酒店实质上是一种以提供住宿、饮食为主要经营业务的企业。随着社会经济和旅游业的发展，酒店有了很大的变化，但酒店的本质特征并没有改变。一般来说酒店具备以下特征：

- (1) 酒店是一个住宿设施完备并经政府批准的建筑；
- (2) 酒店以住宿、餐饮服务为核心为顾客提供各种服务；

酒店的功能：

- (1) 住宿功能
- (2) 餐饮功能
- (3) 商务功能
- (4) 家居功能
- (5) 度假功能
- (6) 会议功能

.....



(3) 酒店是一个企业,在承担一定的社会责任前提下谋求合理的利润。

关于酒店,国外的权威辞典曾下过这样一些定义:

《美利坚百科全书》:酒店是装备好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他服务。

《大不列颠百科全书》:酒店是在商业性的基础上向公众提供住宿也往往提供膳食的建筑物。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》:酒店提供住宿也经常提供膳食与某些其他服务设施以接待外出旅游者和非永久性居住的人。

根据以上定义并结合我国酒店业现状,我们对酒店的解释是:酒店是以一定的建筑物及其相应设备为凭借,通过为顾客提供住宿、饮食和其他各种综合性服务而获取经济效益的企业组织。

根据酒店的定义与作用,讨论:酒店企业具备哪些特征?

(服务性、依赖性、综合性、盈利性)

二、酒店的作用

1. 酒店是旅游业发展的物质基础

酒店是旅游综合接待能力的重要构成要素,是旅游者的家外之“家”。酒店的规模大小、数量多寡反映了一个国家或地区发展旅游业的物质基础条件,是一个国家或地区旅游接待能力的重要标志之一。从旅游需求的六大要素吃、住、行、游、购、娱中除“行”外,其他要素均可在酒店里得到提供和满足。可判断:大凡旅游业发达的国家地区,其酒店业也是发达的。

2. 酒店是旅游创收的重要基地

现代化的酒店由于具备多种服务功能,可提供多种项目的服务内容,因此其收入在整个旅游收入中所占的比重越来越大,成为赚取外汇和回笼资金的重要场所和手段。酒店提供的服务性劳务具有就地“劳务出口”的性质,因此取得的外汇收入是外贸出口所无法达到的。因此,酒店业的发展对于增加外汇收入、平衡国际收支有着重要意义。

3. 酒店为社会创造就业的机会

一般而言,酒店属于劳动密集型行业,可以直接为社会广大青年提供就业机会。国外的经验表明,酒店每间客房可以为1.5人提供就业岗位。按目前我国酒店的人员配备状况平均每间客房配备1.5~2人。同时由于酒店的建造和经营活动的开展,需要其他诸如建筑、商业、农副产品加工以及煤、水、电等众多行业的配合,因此酒店业的发展可为社会提供更多的间接就业机会,从而活跃劳动力市场。根据国际统计资料和我国的实践经验,高档酒店每增加一个房间可以直接为5~7人提供就业机会,中低档酒店每增加一个房间则可以为4~5人提供就业机会。

4. 酒店业的发展使社会消费方式和消费结构发生变化

酒店向酒店所在地的居民提供活动的场所。如酒店的餐厅、娱乐厅等设施会吸引本地居民,使之成为当地的社交活动中心。酒店为人们提供的服务将会越来越多,这就必然促进人们消费方式和消费结构发生变化,有利于社

会经济的发展。

5. 酒店业的发展带动了其他行业的发展

据有关资料统计表明，一家酒店住客近 60% 开支花费在酒店以外的社会其他行业，而且住客在酒店消费的物品大都是由社会其他相关行业提供的。因此酒店业的发展实际上也间接地刺激了其他行业的发展，给所在地区带来巨大的经济效益。

三、现代酒店的分类

1. 按用途分类

商务型酒店 (commercial hotels)

度假型酒店 (resort hotels)

长住型酒店 (resident hotels)

会议型酒店 (convention hotels)

汽车酒店 (motor hotels \ motels)

2. 根据建筑投资费用分类 (见表 1-1)

表 1-1 按标准间建筑投资和面积分类

标 准	投 资	面 积
中低档	2~4 万美元	25 平方米左右
中高档	4~6 万美元	36 平方米左右
豪华级	8~10 万美元	47 平方米左右

3. 根据计价方式分类 (见表 1-2)

表 1-2 按计价方式分类

类 别	客房价格包括
欧式计价酒店	仅含房租，不含食品饮料等 (大多酒店属于此类)
美式计价酒店	房租和一日三餐
修正美式计价酒店	房租、早餐及一顿正餐 (中或晚)
欧陆式计价酒店	房租及一份欧陆式早餐 (咖啡、面包、果汁)
百慕大式计价酒店	房租及美式早餐

4. 根据设施规模分类 (见表 1-3)

表 1-3 按设施规模分类

类 别	客 房 数
大型酒店 (large hotels)	500 间以上
中型酒店 (medium hotels)	300~500 之间
小型酒店 (small hotels)	300 间以下

5. 按星级分类

国际上对酒店等级的评定多采用星级制。我国是根据《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》规定，按照酒店的建筑设备、酒店规模、服务质

讨论：
你了解这些不同类型的酒店吗？它们各自有着怎样的特点与用途？

课外阅读：
《旅游酒店星级的划分及评定》

量、管理水平等，用星的数量和设色表示旅游酒店的等级。星级分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示旅游酒店的档次越高。在五星级酒店的基础上，再产生白金五星。



技能训练

- (1) 根据酒店的特点，想想酒店有哪些功能？
- (2) 你知道什么是经济型酒店、主题酒店和绿色酒店吗？搜集相关资料读一读。
- (3) 单项选择
 - ①房价包括房租及一份美式早餐的是（ ）。
 - A. 欧式计价
 - B. 美式计价
 - C. 欧陆式计价
 - D. 百慕大式计价
 - ②酒店的根本内涵在于（ ）。
 - A. 生产产品
 - B. 接待旅居
 - C. 创造效益
 - D. 城市窗口
 - ③（ ）提出了“客人永远是对的”这样的酒店经营格言。
 - A. Caser Ritz
 - B. Ellsworth Staler
 - C. Ernest Henderson
 - D. Cornad N. Hilton
- (4) 多项选择
 - ①根据接待对象分类，酒店的主要类型有（ ）。
 - A. 商业型酒店
 - B. 机场酒店
 - C. 公寓型酒店
 - D. 会议型酒店
 - E. 观光型酒店
 - ②酒店企业必须具备的条件是（ ）。
 - A. 它必须是一个完好的建筑并经过装修美化的接待服务场所。
 - B. 它必须能够提供住宿、餐饮服务，也可提供商品、康乐项目等其他服务。
 - C. 它的服务对象是社会公众，既包括外出旅行的客人，也包括本地居民。
 - D. 它必须以赢利为目的，使用者要支付一定费用，经营者必须自立经营、独立核算、自负盈亏、自担风险。



我的成长

学生感悟：_____

教师反思：_____

任务二 酒店业的过去、现在与未来

课堂随笔



案例导入

“里海升‘满月’——世界最新奇的酒店”

问题：“满月升”和“里海 Plus”彰显了酒店业发展的何种趋势？迄今为止酒店业的发展，大致经历了几个阶段？

小点评：

现代酒店的功能不仅仅是解决吃饱住暖的问题了，对于更多的高星级酒店来说，它还彰显了一种尊贵与享受，奢华与气派。



书径寻踪

纵观历史，酒店业一直处于持续发展的状态，酒店在古今中外都经历了一个从简陋到豪华，从单一到多样的发展过程（见图 1-1）。

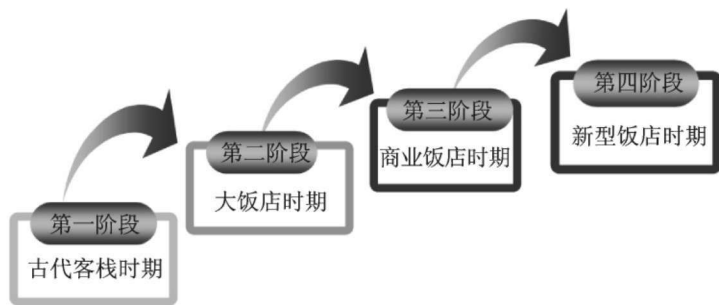


图 1-1 酒店业的发展史

一、古代客栈时期

1) 时间

12—18 世纪之间。

2) 社会背景

- (1) 服务对象：传教士、信徒、外交官吏、信使、商人；
- (2) 交通方式：步行、骑马、驿车；
- (3) 地点：古道边、车马道路边、驿站附近。

3) 特点

设备简陋，仅提供基本食宿，服务项目少，质量差；声誉差，被认为是低级行业；不安全，常发生抢劫（见图 1-2）。