

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店培训 管理实务

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

姜玲◎著



广东省出版集团
广东经济出版社

选题策划:赵世平

责任编辑:王 彤

责任技编:梁碧华 张 澜

新博亚酒店丛书

- 01 《酒店餐饮管理实务》
- 02 《酒店客房管理实务》
- 03 《酒店公关实务》
- 04 《酒店酒水服务与管理》
- 05 《酒店服务与管理案例分析》
- 06 《酒店前厅管理实务》
- 07 《酒店礼仪》
- 08 《酒店培训管理实务》
- 09 《酒店英语口语》
- 10 《酒店经营管理》
- 11 《酒店人力资源管理实务》
- 12 《酒店营销实务》
- 13 《酒店财务管理实务》
- 14 《酒店管理制度和表格精选》
- 15 《酒店管理实例与问答》
- 16 《酒店应用文写作》
- 17 《餐厅经营管理300问》

ISBN 7-80728-304-1



9 787807 283041 >

ISBN 7-80728-304-1
F·1402 定价: 38.00元

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店培训 管理实务

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

姜玲◎著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店培训管理实务/姜玲著. — 广州: 广东经济出版社, 2006.6
(新博亚酒店丛书 8)

ISBN 7 - 80728 - 304 - 1

I. 酒… II. 姜… III. 饭店—职工培训 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 043747 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	佛山市新粤中印刷有限公司 (佛山市金澜南路石头段)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	21.5 2 插页
字数	371 000 字
版次	2006 年 6 月第 1 版
印次	2006 年 6 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80728 - 304 - 1/F · 1402
定价	38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

· 版权所有 翻印必究 ·



贺湘辉 Mr. Edward He

《新博亚酒店丛书》主编

1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。现任教于广州华立学院。

贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。他是国内第一本《酒店培训管理》的主编之一。

E-mail: hexianghui244@163.com



姜玲 Ms. Jenny Jiang

《新博亚酒店丛书》主编

新博亚首席培训师，经济学硕士，在读法学博士，高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，CHA。在奥地利获得酒店管理文凭，曾任海南文华大酒店HRD、新加坡文华大酒店Management Intern、南京金陵饭店EAM、美国AH&LA EI中国南方首席代表。

作为新博亚酒店培训创始人，姜玲女士长期致力于国际酒店培训与职业资格认证课程的研究与开发工作。把国际酒店的先进做法与中国实际相结合，创建适合中国酒店业实际情况、符合国际标准与惯例的培训体系是姜玲女士奋斗的目标。她带领的新博亚培训师团队，倡导开放式教学，采用互动式培训，内容实用、形式活泼生动，受到国内外学员的高度评价。

电子邮件: jennyjiang@sinporo.com

网址: www.sinporo.com

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

新博亚酒店培训

新博亚酒店培训是一间国际酒店专业培训公司。公司拥有一流的培训图书资源、国际注册酒店业培训师团队和从酒店一线员工到总经理的国际标准培训课程。

新博亚酒店培训开创了酒店培训新思维。先进的培训课程，精湛的培训技能，高效的培训师团队以及一流的服务，使新博亚在中国北京、上海、重庆、西安、南京、杭州等地的酒店培训课程受到了广泛的欢迎与好评。

中国饭店业职业经理人委员会将《新博亚酒店丛书》作为中国饭店业职业经理人认定考试指定用书，各院校纷纷选择《新博亚酒店丛书》作为旅游与酒店管理专业的教材。越来越多的酒店管理集团接受新博亚酒店培训后，已成功获得认证证书。《新博亚酒店一线员工丛书》尚未出版已是订单不断，《新博亚酒店主管丛书》更是填补了国内酒店主管培训教材的空白。

为中国酒店业的发展及更好地与国际接轨提供培训教材，让最先进的理念、知识、技能为酒店业员工提高知识、技能、态度服务，是新博亚全体培训师与员工的心愿。做最好的酒店培训，努力为中国酒店业服务！

电子邮件: sinporo@sinporo.com

网址: www.sinporo.com

电话: 0898-66291292、66281298

《新博亚酒店丛书》 编委会

总策划：赵世平

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁

编 委（排名不分先后）：

黄汝泰	熊金泰	曾小力	梁健全
章建新	王 珑	邓雪梅	刘 羚
邹培英	庄万鹤	罗小川	洪志扬
伏六明	牛小斐	王春梅	陈 琦
张卫兵	陈志斌	贺国辉	林万旭
罗 江	张树坤	窦慧筠	

广东经济版图书邮购目录

酒店系列

序 号	书 目	定价 (元)
新博亚酒店丛书		
1	① 酒店餐饮管理实务	32.00
2	② 酒店客房管理实务	29.00
3	③ 酒店公关实务	32.00
4	④ 酒店酒水服务与管理	32.00
5	⑤ 酒店服务与管理案例分析	32.00
6	⑥ 酒店前厅管理实务	32.00
7	⑦ 酒店礼仪	35.00
8	⑧ 酒店培训管理实务	38.00
9	⑨ 酒店英语口语	28.00
10	⑩ 酒店经营管理	29.00
11	⑪ 酒店人力资源管理实务	28.00
12	⑫ 酒店营销实务	30.00
13	⑬ 酒店财务管理实务	
14	⑭ 酒店服务标准和表格精选	48.00
15	⑮ 酒店管理实例与问答	48.00
16	⑯ 酒店应用文写作	28.00
17	⑰ 餐厅经营管理 300 问	32.00
酒店培训光盘		
18	酒店管理突发事件处理 (6 盘)	680.00
19	酒店管理 MOT 关键模式与客服技巧 (6 盘)	680.00

会计系列

轻松学会计丛书		
20	① 如何看懂会计报表 (修订版)	19.80
21	② 轻松做出纳	18.00
22	③ 轻松做会计	20.00
23	④ 轻松查账	20.00
24	⑤ 轻松纳税与避税	25.00
25	⑥ 轻松做财务主管	22.00
26	⑦ 轻松记账、查账与调账	26.00
27	⑧ 手把手教你做账	20.00
28	⑨ 轻松做会计核算	20.00
29	⑩ 轻松做外贸会计	25.00
30	⑪ 轻松做房地产会计	25.00
31	⑫ 轻松做酒店会计	25.00
32	⑬ 轻松做成本会计	25.00
33	⑭ 轻松做零售会计	25.00
34	⑮ 轻松做税务会计	25.00
35	纳税计算与会计处理	25.00
36	税收筹划方法与案例	28.00

37	财务会计报告审读	25.00
38	新编出纳入门	20.00
39	新编会计入门	22.00
40	新编纳税入门	25.00
41	具体会计准则全书	68.00
42	会计文案撰写模式大全	25.00
43	最新税收优惠政策理解与应用	85.00
会计入门超级培训丛书		
44	① 会计入门基础知识	18.00
45	② 会计入门实操操练	18.00
46	③ 会计入门真账模仿	18.00
新编会计速成		
47	新编会计速成	20.00
48	新编出纳速成	20.00
49	如何合理避税	20.00

经济管理系列

六西格玛黑带丛书

50	① 六西格玛定义测量阶段	30.00
51	② 六西格玛分析工具	30.00
52	③ 六西格玛试验设计	30.00
53	④ 六西格玛控制阶段	30.00
54	⑤ MINITAB: 六西格玛解决方案 (上、下卷)	78.00
55	⑥ 服务业六西格玛实战	38.00
56	实验设计速学活用法 (第五版)	78.00

新工厂管理

主管一日通丛书

57	① 如何推行 6S/7S	22.00	67	① 行政主管一日通	23.00
58	② 企业管理方法和工具精选	22.00	68	② 人力资源主管一日通	23.00
59	③ 如何成长为优秀班组长	22.00	69	③ 财务主管一日通	23.00
60	④ 新品管手法	22.00	70	④ 营销主管一日通	23.00
61	⑤ 业务员完全手册	22.00	71	⑤ 质量主管一日通	23.00
62	⑥ SPC 实战	22.00	72	⑥ 生产主管一日通	23.00
63	⑦ 六西格玛入门	22.00	73	⑦ 广告公关主管一日通	23.00
64	⑧ QCC 推行实务	22.00	74	⑧ 设备主管一日通	23.00
65	⑨ 优秀外贸跟单员	25.00	75	⑨ 采购主管一日通	23.00
66	⑩ 优秀生产跟单员	25.00	76	⑩ 物流主管一日通	23.00

3A 企管

77	① 5S 活动推行实务 (第二版)	33.00
78	② 现场管理实务 (第二版)	36.00
79	③ 品质管理实务 (第二版)	36.00
80	④ 产品创新实务	28.00
81	⑤ TPM 活动推行实务	35.00
82	⑥ TPM 实战	36.00
83	⑦ 精益生产方式 JIT	36.00

84	⑧ 6S 活动实战	36.00
85	单元生产方式	38.00
86	新编 ISO9001 标准理解与应用	48.00
87	新编 ISO9001 质量体系文件大全	48.00
88	新编 ISO14001 标准理解与应用	48.00
89	新编 ISO14001 环境体系文件大全	48.00

其他

90	企业管理培训演示技巧与配乐全书 (附光盘)	38.00
91	企业管理户外拓展训练全书 (附光盘)	48.00
92	顺驰秘密	198.00
93	刀锋营销	68.00
94	房地产合同范本与实例	45.00
95	新编应用文大全	60.00

股票/期货/外汇/彩票系列

96	高胜算操盘 [(美国) Marcel Link 著]	48.00
97	短线狙击手 [(美国) George Angell 著]	36.00
98	看盘高手 (鲁正轩 著)	20.00
99	涨跌停板的奥秘 (鲁正轩 著)	26.00
100	外汇买卖技巧与实例 (叶志坚 著)	28.00
101	外汇市场技术分析 (陈展鹏 著)	25.00

高尔夫系列

102	全国高尔夫球会指南 (升级版)	300.00
103	高尔夫规则 (图解·注解) (升级版)	128.00
104	画说高尔夫规则案例 (I、II)	120.00
105	高尔夫规则裁定集	300.00

管理/培训光盘系列

1	如何有效实施 5S (6 盘)	800.00
2	6S 管理实战 (5 盘)	500.00
3	工厂全面改善——TPM 实战 (6 盘)	600.00
4	制造型企业生产主管实践训练 (12 盘)	1500.00
5	采购成本控制与供应商管理 (6 盘)	580.00
6	现场 5S 管理实务 (3 盘)	180.00
7	现场改善与管理 (3 盘)	180.00
8	削减工厂成本的五个方法 (6 盘)	580.00
9	服务人员五项修炼 (12 盘)	1500.00
10	商务礼仪 (3 盘)	380.00

邮购广东经济出版社图书,按书价汇款,免邮费。

通信地址:广州市越秀中路 125 号大院八号 (邮编:510055)

单位:广东经济出版社读者服务有限公司

账号:4400 1400 9100 5008 5172

开户银行:建行广州市德政路办

读者服务热线:020-8380 1011

8380 3689

8382 9903 (传真)

网址:www.jj1234.com

E-mail:JJ9903@163.com

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的酒店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期、不定期的脱产、在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系或机制。平心而论，目前国内非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依



据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者和一线员工的意见，终于编写、出版了《新博亚酒店丛书》第一辑。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是丛书作者、为丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平

(联系电话：020-83801011 83803689)

2005年8月仲秋于广州

前言

Foreword

中国酒店企业的培训经理多数担当着双重职责：培训经理和企业内部培训师，既负责培训的日常行政管理，也做具体培训工作。

《酒店培训管理实务》正是应这种需求，从酒店企业培训管理与培训工作的角度，全面阐述了酒店企业培训需求、培训与预算计划的确定、培训课程的设计和方法选择、培训实施（员工入职培训、技能培训、素质培训以及主管和管理层培训），以及培训评估的周期过程。同时也介绍了酒店内部培训师的技能要求与培训方法。

《酒店培训管理实务》适用于酒店培训经理、部门经理、培训人员以及其他管理人员、大专院校酒店管理专业教师与学生。这是一本实用而不可多得的酒店培训管理指导用书，其特点如下：

- ◆ 内容实用全面，集最先进的国际酒店培训管理大成，对酒店培训工作具有指导性，各酒店可根据具体情况直接加以应用；

- ◆ 强调国际酒店培训最先进的理念、技能和方法，如学习水平的应用，四级评估法，培训培训者等；

- ◆ 配有大量案例和样本，加深对培训管理主体内容的理解和应用；

- ◆ 收录了部分世界 500 强企业、酒店领先企业以及国内先进企业的培训案例和做法，具有极大的参考意义；

- ◆ 所收录的培训游戏大多经过新博亚酒店培训试用，改造后的游戏不仅内容得到提升，可用性也得到了增强；



◆ 配有培训实例图片，是培训理论与实践相结合的产物。

作者根据多年国际酒店培训经验，在书中增加了许多实际案例和做法，以和同行共同分享。

感谢新博亚酒店培训同事们的大力支持，本书的完成凝聚了大家的辛苦工作。感谢广大业内朋友的支持，没有你们的建议和参与不可能有本书的顺利完成。

我相信本书一定能够成为酒店企业和教育界同仁、同事们的知心朋友，能够对大家的工作有所帮助。与广大业内人士分享酒店培训管理的知识与经验是作者最大的心愿。谢谢！

新博亚首席培训师 姜玲

2006年5月于海口



目 录

Contents

第一章 酒店培训管理概论

1

第一节 酒店培训管理的概念 3

培训的定义	培训与教育
培训是投资	培训的内容
培训的时间	培训的益处
培训的收益	

第二节 酒店培训管理体系 15

组织体系	课程体系
支撑体系	

第三节 酒店培训管理的灵魂——培训师 20

培训师的素质要求	培训师的角色
培训师的技能培养	

第二章 培训需求分析

33

第一节 培训需求分析概述 35

培训过程始于培训需求分析	培训需求的产生
培训需求分析的必要性	需求分析的参与者
培训需求分析的目的	需求分析的方法

第二节 培训需求分析实施 47

企业需求分析	岗位需求分析
--------	--------



个人需求分析	确定培训问题
第三节 需求分析的运用 58	
制订培训与预算计划	帮助设计培训课程
培训效果评估	获得支持
了解学员	

第三章 酒店培训与预算计划

65

第一节 培训与预算计划概述 67	
培训与预算计划	培训与预算计划的类型
培训与预算计划制订原则	培训与预算计划制订方法
第二节 酒店培训与预算计划的编制 76	
培训是投资	培训成本
成本收益分析	成本可行性分析
成本效益分析	培训投资回收
培训与预算计划的完成	
第三节 培训与预算计划的执行和控制 85	
严格实施	置换实施
实施记录	

第四章 培训课程设计

91

第一节 培训课程设计的依据 93	
什么是培训课程设计	成年人的学习特点
成年人学习特点的应用	学习水平理论
学习水平理论示例：处理宾客投诉的培训课	
培训课程体系	培训课程资料
第二节 《课程简介》 99	
培训目标	培训对象
课程大纲	培训师简介
培训时间表	
第三节 《培训师手册》 101	
开场	主体内容

	结尾	
第四节	《学员手册》 120	
	编制《学员手册》的原则	培训模块
	《学员手册》的形式	
第五节	电子演示 PPT 123	
	电子演示 PPT 的制作	备注页的使用
	电子演示 PPT 的使用	
第六节	考试与评估 126	
	反应级评估	学习级评估
	行为级评估	结果级评估
	考试	评估方法

第五章 酒店培训方法

135

第一节	培训氛围的营造 137	
	克服紧张情绪	增强感染力
	激励学员	控制课堂气氛
	有效沟通	
第二节	培训方法的选择 147	
	讲授法	案例分析
	角色扮演	小组互动
	一对一培训	野外拓展
	跟班培训	模拟培训
	小组竞赛	示范操作
	集思广益	参观访问
	多媒体教学	游戏
第三节	培训设施的使用 176	
	培训室安排	白板
	接纸板	电子投影仪
	教鞭	录像机和 VCD/DVD 机
	摄像机	录音机和磁带
	辅助工具	讲义以及其他书面材料

