

TRAVEL



全国高职高专规划教材·旅游系列

酒店实习管理 案例精选解析

JIUDIAN SHIXI GUANLI ANLI JINGXUAN JIEXI

赵金霞 主编

HOTEL



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

酒店实习管理

案例精选解析

酒店实习管理案例精选解析

作者：[作者姓名]

HOTEL



全国高职高专规划教材·旅游系列

酒店实习管理案例精选解析

主 编 赵金霞
副主编 徐卫萍 蔡玉红



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是一本以酒店实习管理案例为模式的创新旅游专业教材,其通过对多个典型案例进行深入剖析,涉及职业素质、服务规范、服务语言、顾客心理、应变处理及投诉应对等专题。每则案例配有专业教师进行点评,分析酒店服务案例中的得与失,指出提升服务工作的关键点,同时进一步提出酒店管理以及学校教育中需要做好的服务保障与教育工作。

本书可作为高职高专类院校酒店管理专业学生的教材,也可供酒店从业人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

酒店实习管理案例精选解析/赵金霞主编. —北京:北京大学出版社, 2012.1
(全国高职高专规划教材·旅游系列)

ISBN 978-7-301-18621-3

I. ①酒… II. ①赵… III. ①饭店—企业管理—案例—分析—高等职业教育—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 035363 号

书 名: 酒店实习管理案例精选解析

著作责任者: 赵金霞 主 编

责 任 编 辑: 吴坤娟 成·淼

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-18621-3/C·0654

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 北京大学印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 12.25 印张 268 千字

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.edu.cn

序 言

酒店业是现代服务业的重要组成部分，是旅游业的重要支柱，也是各地社会经济发展水平的展示窗口和重要的接待服务行业。随着我国酒店业的迅猛发展，酒店竞争日趋激烈，而人才竞争则已成为酒店竞争的焦点。人才资源是酒店最宝贵的资源，人才素质是酒店品质提升的重要保障。大力培养高素质的酒店管理与服务人才，既是现代酒店行业的迫切需要，也是旅游教育界肩负的重要责任。

目前，我国酒店行业人才供给相对不足，酒店人才无论在数量还是质量上都不能满足酒店业的实际需求。加大酒店人才培养力度，全面提高学生的实践能力，培养高素质的酒店服务与管理人才和实用技术人才，成为酒店行业和旅游院校（尤其是高职高专院校）的共同诉求。而顶岗实习和案例教学则是缓解酒店用工压力，培养学生实践技能，提高学生业务水平的重要环节。

酒店实习案例是理论联系实践的纽带，案例教学是培养学生能力的有效手段。尽管目前市场上有关酒店及其管理案例的书籍很多，但却鲜见酒店实习管理案例书籍。《酒店实习管理案例精选解析》一书的出版，填补了这一空白。参与这本教材编撰的作者虽不全是管理学的专家学者，但都来自酒店实习管理一线，有的是对实习生进行直接管理的酒店管理者，有的是对实习生进行间接管理与指导的学校实习指导老师，还有的是在酒店一线的实习生。该书从不同角度系统全面勾勒了目前酒店实习管理的现状，还原了酒店实习管理过程及酒店实习生的工作与生活状态，表达了实习生的酒店情感和专业感悟。这本教材不管是对学生还是对学校实习管理老师以及酒店管理者，都有很强的可读性和实用性。

纵观全书，该书有以下特点：

1. 观察与思考的多角度。一是体现在从学生、学校和酒店的三个角度观察与思考实习管理问题。案例全面反映了实习管理问题，体现了观察问题与思考问题的多角度。二是体现在每一个角度反映问题的全面性。收编的学生案例来自于学生实习的各个岗位，餐饮服务篇、客房服务篇、前厅服务篇及其他服务篇，全面反映了实习生的实习工作，而实习感悟篇又很好地反映了学生实习过程中的思想，是学生对实习工作的总结与思考，是实习生的自我提炼与升华。学校实习指导老师的案例全面关注了实习生的思想、工作、生活、人际关系以及人身安全等问题，并且对实习管理方面的一些问题进行了深入的思考。酒店管理者案例来自不同酒店，来自酒店不同的管理层，体现了酒店对实习生管理的重视程度。观察与思考的多角度以及每个角度反映问题的全面性体现了教材的系统性和整体性。

2. 案例的真实性与典型性。案例的真实性体现在学生的案例均来自于学生顶岗实习的实际，真实地反映了学生酸甜苦辣的实习工作生活，其中既有获得成功的兴奋与喜悦，又有犯错过失的懊悔与沮丧；既有赢得客人赞赏的自豪与满足，又有遭受客



人误解的委屈与泪水。教材案例的真实性还体现在学校指导老师撰写的案例均是指导老师在实际管理过程中所遇到的真实事情与实际问题,其中既有成功的管理案例,也有失败的管理案例;既有管理的经验之谈,又有管理的心得体会。案例语言朴实而真切,生动地再现了酒店实习生历练提升的实习生活和实习指导老师耐心细致的管理工作。实习生的每一个个案之后都有实习指导老师的点评,实习指导老师的案例在篇末基本上都有解析,这些点评和解析举一反三,突破了个案的局限性,增强了案例的典型意义。教材中的案例所反映的问题都是酒店实习生管理中普遍存在的问题,在高职旅游管理院校中具有代表性。

3. 案例解析的专业性和学术性。教材不仅仅停留在案例及事实本身,每个案例之后的点评及解析深化了案例事实的内涵,这使得教材又具备了专业性和学术性的特点,这对高职旅游管理院校的实习生管理研究有一定的指导意义。

作为第一本酒店实习管理案例方面的书,该书的新颖性和创新性是不言而喻的,但与之相伴随的不够成熟、不够深刻也是难以避免的。其中的实习管理案例都来自一所高职院校的实习生,由于各个高职院校实习管理理念和实习管理模式的差异,该书提出某些观点和方法的代表性也会受到一定的限制。我们在此基础上,有更多的高职院校加入此行列,出现更多的实习管理案例及其评析,从而使酒店实习管理这一重要的教学管理和酒店管理环节更卓有成效,从而推动我国酒店人才培养水平迈上一个新的台阶。

南京师范大学旅游系教授、博士生导师
教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任

黄震方

前 言

酒店业务顶岗实习是酒店管理、旅游管理专业学生学习中必不可少的实践教学环节,是学生将所学的基础理论知识及专业技术知识与实际应用相结合的实践过程,也是学生提高理论与实践综合能力的必经之路。同时,酒店的发展离不开高素质的人才,招聘优秀的旅游与酒店管理专业实习生,持续有效地开发利用实习生资源并在实习过程中物色、培养、选拔合适的人才,已成为酒店企业人才竞争的一个重要方向。因此,对实习生的管理也就成了学校和酒店双方共同探讨研究的重要课题。

本教材的案例主要分三部分:实习生自我管理案例、实习指导老师管理案例以及酒店企业实习生管理案例,案例涉及酒店实习管理的方方面面,具有时代性、专业性和实用性,在酒店管理专业(或方向)学生的实习中对学生、学校及酒店企业都具有较强的启发性和指导性。

本教材为集体劳动的成果,赵金霞担任主编,徐卫萍、蔡玉红为副主编,各部分的参编人员有盛晓娟、罗朝霞、张伟、于海燕、徐蓉艳、徐熹、胡章鸿。全书由赵金霞、徐卫萍及蔡玉红统稿。

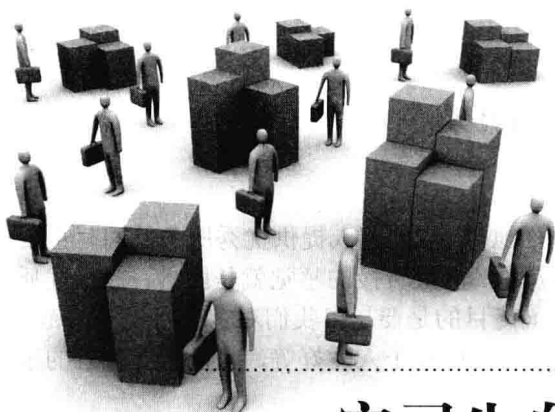
在此由衷感谢扬州市职业大学社会发展系的领导和相关老师,感谢南京师范大学旅游系黄震方教授,以及相关酒店企业的管理者。正是在他们的热心关心、鼓励和大力支持下,本教材才得以顺利地完成、问世。

本教材的案例均来自酒店实习实践教学的第一线,具有原创性。因此,书中缺点、错误在所难免,诚挚地希望各位专家、同行及广大读者给予批评指正。

赵金霞
扬州市职业大学
2011年11月

目 录

第一部分 实习生自我管理案例	1
餐饮服务篇	2
客房服务篇	29
前厅服务篇	39
其他服务篇	49
实习感悟篇	56
第二部分 实习指导老师管理案例	71
实习管理篇	72
实习思想篇	87
实习工作篇	110
实习生活篇	123
实习人际篇	131
实习安全篇	141
第三部分 酒店企业实习生管理案例	143
附录 酒店实习管理文件	163
参考文献	187



第一部分

实习生自我管理案例

酒店实习管理离不开实习生的自我管理、自我约束。在校学生在酒店较长一段时间的实习实际上是其快速成长不断超越自我的过程。在这一过程中，工作上的错误、经验和教训与其相伴，社会上的酸甜苦辣让其体味，学生们学会了不断总结与思考，学会了自我调整以适应社会的需要。此处从扬州职业大学2010届旅游酒店管理专业学生在酒店实习中亲身体验的近400个案例中挑选出较经典的62个案例加以整理，并且在每个案例后都附有扬州职业大学旅游管理专业老师的点评，希望即将步入酒店实习的学生能从这些案例的优质服务中获得更多的服务技巧，从不当的服务操作中汲取教训，从真挚的实习感悟中明白旅游酒店管理专业学生酒店实习的意义与目的。

餐饮服务篇

亲情服务

胡行莉

亲情服务就是要把客人当作家人一样地对待,为客人提供优秀服务的同时也要用真心对待客人。服务是酒店的根本,客人对酒店最直接的感觉就是服务,提供优质的服务才能体现出价值。高品质的服务,最终目的是要超出我们对客人所承诺的范畴。例如,能牢记并称呼客人的姓名,喜爱的口味以及个人爱好等,就像记得自己的亲朋好友的喜好一样。

京华有一位长住客,有天他感冒了。当酒店了解到这一情况时,就给这位客人做了一份梨汤。当他晚上用餐的时候,我们把梨汤放在他的桌上时,他特别感动,对我们的服务是赞誉有加。谚语云:礼轻情意重。虽然一份梨汤值不了几个钱,但它给客人带去的是一份情义。客人的感激就不用多说了,也许客人会放在心上不表达,但是他会永远记住京华,永远记住京华的服务。

有一天早餐,我们刚上班不久,一位客人睡眼惺忪地到我们餐厅,我热情地接待了他,拉椅请他坐下,问好后顺便问客人点茶:“请问,先生喝茶还是咖啡?”“红茶吧。”“好的,请您稍等。”我动作利索地给客人泡好了茶,可不知怎么回事,当我刚要给客人斟茶时,那客人却很生气地说:“你怎么搞的,我要的是咖啡,你给我茶干嘛,怕我没钱给?”我心一慌,“明明你点的是茶,怎么是咖啡,不喝就算了”,心里面不服气地想着。当我刚想赌气走开的时候,突然想起了刚到酒店培训的时候,经理对我们说过,干服务行业,做一个合格的服务员,一定要有客人意识,把客人当成“上帝”,客人总是对的。也许是我错了,不容多想我马上带着歉意向客人道歉:“对不起,先生,我听错了,我马上给您换,好吗?”这时客人却笑着说:“小姐,不用换了,我就喝这个吧!”我悬着的心松了下来,也为刚才的行动感到高兴,小小的一件事,如果我“想不通”,那就给酒店丢脸了。

· 每一个客人都希望自己得到尊重,得到重视。因此我们无论受到怎样的委屈都要克服,要像对待自己的家人一样对待我们的客人。

蔡玉红老师点评:优质服务包含什么?本案例中的实习生用自己的行动为我们诠释了答案,那就是真心对待客人,即亲情服务。对长住客人家般的关怀,对挑剔客人的尊重,最终赢得了客人的真诚评价,而这种评价是我们的实习生用真情换来的,值得我们所有的实习生学习。

优质服务来自真诚

洪洁

重视客人,要正确理解为:客人永远是对的,即使客人是错的也要委婉地回答。

与此同时，在这一过程中应始终贯彻优质服务的真谛：微笑、真诚友好和诚实。

2009年2月12日的下午，一位男性客人很急躁地在用餐，从他的表情知道他心情不太好。对于这样的客人要尽量满足他的合理要求，而且还要注意的是，这样的客人很容易投诉。客人本身带着情绪来用餐，难免会向服务员发脾气，因此对其进行服务需要小心，需要尽量少打扰客人，待其心情慢慢平静下来。

当天，还有一位客人在就餐时发现菜里有一根头发，于是他怒气冲冲地对我们喊道：“你们难道只顾赚钱，不讲卫生，不顾客人的死活吗？你们考虑过这头发吃下去的后果吗？你们做菜的厨师难道不戴帽子工作吗？”正当我们不知所措时，餐饮部经理见势马上走过来，关切地对客人说：“很对不起，这根头发有没有断？粘在喉咙上了吗？如果粘上了，我们立即请饭店医务室的大夫来，头发粘在喉咙上是很难受的。”这种设身处地为客人着想，关心客人的谦恭语言，立即缓和了气氛，再加上经理又吩咐厨房免费换上一份新炒的菜，使问题得到了圆满解决。

客人用餐过程中在菜肴里发现头发，这件关于菜肴卫生的事件处理起来应该比较棘手，但我们餐厅部经理能够从大局出发，安抚客人，做到真诚待人，从而避免了事态扩大，平息了客人的不满情绪。应该说，是他的真诚打动了客人。

蔡玉红老师点评：首先，真诚服务的本质是灵魂的真诚，只要真诚，“心诚则灵”。无论客人多么的挑剔和刁钻，都可以在我们诚恳热情的服务下转变态度，化消极因素为积极因素，化不满意为比较满意。要待人以诚，我们不仅要言行一致，而且要以心换心，“精诚所至，金石为开”。其次，真诚服务是建立在实事求是的基础上的，当工作上出现失误时，我们要虚心听取客人的意见，不要怕丢面子，更不要怕投诉。因为一名真正以诚心待人的服务员，是能够取得客人信赖的。最后，真诚服务最需要受得住委屈，要拿出一颗真心，用自己的实际行动感动客人，才能以情动人。

催单和买单

杨香根

在南京中山大厦实习了一年，我认为观察客人，读懂客人，站在客人的立场上想问题非常重要。

记得有一次，雨花厅来了两位客人。他们点完菜之后，我就把菜单送给划单员，划单员负责把菜单送至厨房。大概过了十分钟，客人的菜还没来，于是客人就说：“服务员，麻烦帮我们催一下菜。”于是我就打电话到二楼厨房催单。催完之后，我怕客人着急，忙对客人解释道：“不好意思，先生，因为我们的餐厅和二楼的包间是出自同一个厨房，今天二楼的包间全满，所以出菜速度慢了点，请谅解。”客人只是点了一下头示意。大约又过了五分钟，客人不耐烦地看了一下自己的手表，然后突然朝我说：“服务员，买单。”我身边的服务员听到之后，立刻到后场去催单。我当时感到很莫名其妙：“客人想买单，她为什么去催单？”随即我想到客人可能想先结账，节



省用餐时间。于是，我拿来结账夹给客人，并问道：“先生您结账是付现、刷卡还是签单？”客人说：“这个酒店的服务员真是可笑！”我不知道发生了什么事情，觉得一头雾水：我按客人所说的去做了，客人为什么还这样说。我一肚子的委屈，同时又倍感尴尬。这时领班连忙过来对客人说：“不好意思先生，我们服务员年龄小，经验不足，给您带来不便，请原谅。我这就帮您催菜。”领班说完这些话一边示意别的服务员去催菜，一边把我拉到一边。我郁闷地说：“我怎么会知道客人说这话是催单的意思，我又不是学心理学的。”领班听后，反问我道：“那别人怎么知道这是催单的意思？”我无言以对。这时领班耐心地对我说：“因为你没有注意观察客人，客人之前已经让你催过一次菜了，但过了一段时间菜还没有来，这时你就该想到客人是什么样的心情了。如果你是客人你不着急吗？客人只是换另一种方式表达意思，你就不懂了吗？出菜速度这么慢，客人不为我们就已经很客气了，怎么还会提前结账呢，如果是你会这么做吗？做事情要用脑子。”领班的一席话说得我哑口无言，我确实做得不对，没有站在客人的立场上想问题，也没有用心观察，我的确失职了。

过了一会儿，客人的菜终于上来了。客人用完餐之后并没有立刻离开，而是继续聊天用茶。这时其中有一位客人从口袋里拿出香烟，我观察到客人的桌上没有放烟灰缸，于是在客人点烟时及时补上了烟灰缸。这时客人朝我笑了一下：“小姑娘，有进步！”我不好意思地说了声：“谢谢”。最后客人愉快地结账离开了。

从这件事情中我明白了，在餐饮服务作业时，要时时刻刻注意观察客人，要学会换位思考。客人一般都会直接说出需要，但是，有时客人因为某种原因而会采取比较间接的方式，这就需要我们服务员灵活地掌握客人的心理，不至于闹出笑话。

赵金霞老师点评：察言观色是饭店服务人员应具备的一项专业素质。因为只有善于观察才能准确迅速地知道客人的需求，提供服务。顾客用“买单”的方式间接地表示“催单”之意，表达自己的不满。对于涉世未深的实习生来说，由于阅历的浅薄，再加上刚走上服务的工作岗位，一时难以理解这样的表达方式情有可原。但我们的实习生还是有一定悟性的，在领班的开导下立刻明白了顾客的意思并意识到了自己的问题，及时用自己的灵活服务弥补了先前的不足，赢得了客人的肯定。从不会到会，从不懂到懂，这正是我们的学生在酒店实习过程中不断进步、不断成熟的体现。

学习没有终点

杨春燕

学习是没有终点的，不管你是何种学历，学习的脚步都不可以停滞，现在的我完全明白了。

我在盐城银都酒店餐饮部实习。一天晚餐期间，餐厅客人只有零星几位，我们几个员工和领班正说笑的时候，走进来一位外国人。领班说我是酒店专业的大学生让我去接待这位外国客人。对此，我还是有点小自信的，因为以前曾在包间顺利地接待并

服务过外国客人。于是，我上前与那位外国客人打招呼，日常酒店接待的英语我还是挺熟悉的，所以那位客人还是挺满意于我的礼貌。接下来我拿来英语菜单让他点菜。英语菜单上有英文菜名而没有具体的英文说明，那位外国客人点了一个鲍翅盅，询问我做法和过程。我一下蒙了，努力地想着能够译得出来的那些字的英文，可我结结巴巴说得乱七八糟，最后只能抱歉地说：“Sorry, wait a moment”。急忙求助于领班，领班说她英语还不如我，于是找来了大堂经理。大堂经理英语是过了大学英语八级的，但是他看了下，摇了摇头，便不好意思地走了。此时，那位外国客人有些不耐烦了，他说：“I am so hungry”。那时的我有要等多着急有多着急，真后悔自己没多学点这方面的专业英语知识。后来那位外国客人很扫兴地离开了餐厅。

如果我英语学得比较好，流利地说出制作过程，那么最后的结果就不会如此失败。不要以为自己很棒，什么都学够了。所谓“学无止境”，不管从事哪项工作，要想做好，就必须不断学习，不断补充自己的知识。想做好就必须准备好——机会总是留给准备好的人。

赵金霞老师点评：“书到用时方恨少”，到了酒店后与外国客人交流是那么的胆怯，那么的困难，此时才知道自己所学的英语是不够的，才知道自己所会的语种太少，这是很多酒店实习生的体会。酒店专业的学生在校学习应注重外语口语训练，应该多掌握或多接触，我国主要客源国有日、韩、俄等。语言是沟通的桥梁，多掌握一门语言不仅方便了解客人的需要，而且让客人感受到你对他（她）的重视。“学无止境”，不管自己将来从事哪项工作，多学一点总是有好处的，因为机会总是留给那些准备好的人。

服务意识是做好服务工作的前提

张亚川

广州白云国际会议中心是广东省广州市的重点工程，是以会议为主体，配套展览、商业、酒店等设施的大型综合性会议中心。在白云实习期间我在餐饮部做过中餐咨客、西餐咨客，也去宴会支援过，最后申请去了中餐包厢。

咨客也就是领位、迎宾。主要职责是为客人提供大范围信息、引路，解决客户遇到的问题，以及收集、反馈客人对酒店的意见建议等。咨客是最先对客人服务的人员，仪容仪表和形态举止固然重要，但更重要的是细心周到的服务。广东人爱饮茶这是众所周知的，所以节假日期间中餐散点相当忙的，咨客给客人开位开卡就更要细心了。有一次，一对年轻的夫妇来餐厅喝早茶，我微笑着向客人问好后便领他们进餐厅。可是开卡时由于粗心，把桌台号写错了，传菜员把菜上到其他桌上了。客人等了很久，茶没人冲，菜也没人上，就找到领班大发雷霆说：“你们餐厅怎么回事，点心慢就算了，泡个茶还这么慢，我们不吃了！”说完客人便有要走的意思，领班看了桌上的卡立刻明白了怎么回事，连忙边向客人解释边让服务员冲茶上点心，还赠送一份点心给客人，并向经理申请帮客人打八折，才安抚了客人。这件事让我记忆深刻，也体会到

积极努力只能把一件事做完，而认真细心才能把一件事做好。

我觉得作为一名服务员，不仅仅是按部就班地服务，还要为客人提供满意加惊喜的个性化服务。有一次，营销部的总经理在包厢里宴请客户，她好久没到这儿来了，我照常给她冲了爱喝的普洱，但她一直都没动过那杯茶，我就觉得很奇怪。后来不经意间从她跟客户的谈话中才得知，原来那段时间她住院了，现在刚出院。于是我便上前询问她需不需要换杯白开水，从她的表情中可以看出她很惊喜，也很意外，边谢我边跟客户说我们这里的服务好。

一般情况下我们酒店包厢的餐桌上是不放烟盅的，这就需要我们注意随时为客人递上烟盅了。有一次，我忙于上菜就没注意，等我帮客人换毛巾时才发现有个客人毛巾碟上堆了些烟灰，手上还拿着点燃的烟，于是我立刻给客人递上一个烟盅。虽然客人向我道了谢，但是我却感到很内疚。

作为服务员我们应该要熟记常客的容貌、饮食习惯等。对于餐饮部而言，回头客占了很大的比重。有个何先生是我们酒店的常客，我们就得熟记他的相貌，喜欢的房间、茶、菜等，比如每次用餐后他需要两个牙签。这些细节我们都要熟记并转告同事，做好交接，确保客人满意。另外，作为旅游专业的学生，当地的礼节更要了解。我同学就犯了个尴尬的错误。她给人事部经理斟茶时，人事部经理用食指与中指在桌上轻扣了两下，同学以为她是不用加茶了，便停止给她加茶。事后人事部经理便问我同学：“怎么不给我加茶了呢？”了解情况后，经理便告诉她说：“扣指是当地的饮茶礼节，表示感谢。传说当年乾隆皇帝到广州微服出游，与贴身侍卫在茶楼饮茶，他一时兴起，帮侍卫斟茶。按朝中规矩，这属于皇上赏赐，要跪在地上叩头谢恩，但皇上微服出巡，不能暴露身份，侍卫急中生智，连屈起右手食指和中指在桌边连敲三下，表示叩头谢恩。你是旅游专业的都不知道？”所以，我觉得了解与工作相关的知识还是必要的。

盛晓娟老师点评：作为餐饮业的服务人员，细心周到是最基本的功夫，一旦出错，就会引起客户的不快，甚至反感，除服务者个人素质受到质疑外，还可能影响酒店的声誉、减少“回头客”，所以服务意识很重要。另外，作为服务业人员，一旦从业，当地的民风民俗和行业礼数也不能小觑，这就要求服务员要不断提高业务素质和文化修养才可胜任。

要学会适应环境

李凤

顶岗实习最初的两周甚至是一个月内，由于对工作环境不熟悉，对工作的操作流程不熟练，对同事和领导不够了解，没有任何社交关系，加上第一次长时间地穿着高跟鞋，站久了难免会腿脚酸痛，感觉到时间很难熬。最初，由于自己总畏首畏尾，做事放不开，领导也总是动辄斥骂、毫不留情，那段时间总想着社会是如何地现实，无形中对工作产生了强烈的抵触心理，上班时总是打不起精神。但经过一段时间的调整，自己逐渐适应了环境，适应了工作。

我实习的酒店是广州一家五星级会议中心酒店，档次比较高，除了会议接待以外，平时也有不少散客前来消费。比如，清和厅是一个以接待散客为主的中餐厅，一次因临时有接待任务，当天改开自助餐，这导致以往的早茶服务暂停。而这天恰逢周末，是清和厅相对繁忙的时间。因为清和厅环境优雅宜人、服务热情周到，所以每逢周末，人们和家人、朋友、亲戚结伴来这里喝早茶，而且大部分都是熟客。

前来喝早茶的客人有的对餐厅门前摆放的“因有接待任务，暂停早茶”表示可以理解，但他们的神情却不免有些懊丧，而有的客人则并不买账：“现在我们的车已经开到地下停车场去了，手机没信号也打不通，这么热的天，我们还带着孩子呢！如果你们能在大门外摆一张告示牌，那我们就不用把车开到停车场去了，唉！真是的！我们已经经历过好几次类似情况了！下次再不来这个地方了！”

是啊，一家老小，顶着酷暑来酒店就餐，却连个吃饭的地儿都没有！作为五星级标准的酒店，应始终以“顾客至上，信誉第一”为理念，而现在，却在信誉上打了个折扣。这样的情况，不管服务人员怎样致歉，客人都难消内心的不畅！没有物质上的补偿，再好的道歉都不够诚意。

我认为清和厅应该专门印制一些如“免15%服务费”、“免茶位费”等优惠券，用于赠送给餐厅不能正常营业时前来消费的顾客，或备一些小玩具、娃娃、儿童画册等送给小朋友（孩子受到了优待，家长肯定开心）。一到了非正常营业期间，无论是熟客还是慕名而来的客人，尽管没能够享受到就餐服务，但得到了酒店奉送的“礼遇券”，内心得到了平衡，就会有再回头的打算。个性化的满意加惊喜服务应体现在：处处为客人的利益着想。

酒店无小事，一个看似很小的事情都可能会引发一系列意想不到的后果。有一次在政府性自助餐接待中，主办方负责人要求用餐的每位客人凭会议证件用餐。但到用餐时许多客人并没有佩戴相关证件，有的是忘记戴了，有的则埋怨说根本不知道要凭证就餐。结果在一对中年男女进入餐厅用餐时，负责人脸色很难看地对我们服务人员说：“那两位没有证件而且我根本不认识，我们将不承担这两个人的用餐费用。”于是，无奈之下，我们再次找到那两位客人并说明情况，而这两位客人则流露出非常不满的情绪：“吃个饭搞得像乞丐似的，大不了我们自费！”这让我们服务员在一边也很不自在。这显然是酒店和主办方事先没有就相关事宜做好沟通，使得我们服务人员两头难做。

还有一次，由于第二天西餐厅有专门的接待任务，导致散客的早餐需要临时改去三号楼多功能厅蓝区用餐。对此变更，餐饮部也做了相关任务部署，并通知到相关负责人。而第二天早晨，进入蓝区用餐的一位散客却被当班主管“赶”了出来，客人感到很气愤，明明通知的是蓝区，现在又说不是，更有客人跑了一早上，都没找到用餐地点。而这位主管并不知道散客早餐临时改在蓝区的事情，却责备我们服务员不负责任随便就放人进来用餐，把我们训斥了一顿，我们都觉得委屈，为什么在酒店可以把客人看得很高，而对我们员工这么求全责备，管理上有点缺乏人性化。

盛晓娟老师点评：从一开始不习惯于实习生活到后来渐渐适应这一过程，正是让学生实习的重要目的，这更说明了实习的必要性。该学生能洞察饭店管理的不足之处，说明她很用心。该学生指出饭店在对待客户时把客户视为上帝，强调人性化服务（这自然没错），而对员工则动辄训斥，是非人性化的表现。其实，这种想法也不妥，是由于学生从娇惯的学生转变为成人过程中的不适应所致。领导对下属可以和颜悦色，也可以严肃、不苟言笑甚至当面批评训斥，一方面是强调工作规程的严肃性，约束员工的散漫，树立威信；另一方面也可能是领导者的脾性。作为员工，必须修身养性，以大局为重，克服情绪的表面化，努力认识社会，使自己成熟。

在工作中提高英语会话能力

乔蕾

酒店行业是一个开放性的行业。每个酒店，只要处在运营中，就要接待来自五湖四海的客人，尽自己所能最大限度地满足客人各种各样的需求，想尽方法留住客人，这样才能满足本身长期生存发展的需要，最大限度地获取利润。

我实习的酒店是广州市一家国际会议中心，是一座大型的五星级高档会议型酒店。平时除了要接待散客外，更多的是要承办各种大型的国内、国际会议。会议期间，除了提供会议场所，还要为客人提供住宿、餐饮、交通等一条龙服务。酒店里只要是直接对客服服务的部门和岗位都有可能接触到外宾，英语的实际应用能力成为酒店工作人员服务技能的一个重要组成部分。

我所在的部门是餐饮部的中餐厅，接触到的外宾虽然不及西餐部的多，但也不算少。特别是像在世乒赛、世界羽毛球公开赛期间，不同地域不同国家的代表都过来参赛。

一次，我正在值岗，在包房的大门口迎宾。这个时候过来一个阿拉伯人装扮的女士，她向我走来，问我“Excuse me, could you tell me the way to the hair salon?”我一时没反应过来，怔怔地愣在那里，幸好旁边的咨客反应快，她听明白了。立刻答复道：“Go along this way, then turn left.”我当时很窘迫地站在旁边，如果没有那位咨客在场为我解围，我可真的不知道怎么办才好。事后想想，说英语和听英语并不是什么难事，自己学英语也学了那么多年了，并不是一窍不通。只是在实际生活中，没有注意多操练，因而就生疏了，所以才会出现当时那种很紧张、很无所适从的感觉。酒店平时工作中用到的英语其实也不是很复杂，不同情景会用到不同的英语词汇和句型，只要找对方法，问题就可以很容易地解决。说到底就是要多练才行。幸好在吸取了这一次的教训之后，我加紧了自己在英文方面的训练，有意识地多听多看多揣摩多思考。在后来的服务外宾过程中没再当场窘住，而是圆满地完成了任务，满足了客人的需求，也赢得了客人的赞许。

还有一次，西餐厅太忙，从中餐部调了几位服务员过去帮忙，我是其中一个。我

被安排去看一张二人的小台，为一对欧洲人打扮的中年夫妇服务。我静静地站在离他们不远的地方，脑中思考着可能会用到的英语句子。两人交谈了一会儿，用完餐后示意我要用信用卡买单。我说“Just a minute please”，然后迅速到收银台帮他们拿过账单来，告诉他们“You have your bill with 12 percent discount and without service charge. Please sign your name here”，他们听了很开心，签了名之后笑着跟我讲“Thank you”，我说“At your service”。临走之前，我对他们说：“Welcome to come again”，那位男士用很生硬的中文跟我讲了“谢谢！”这次的英语服务圆满成功，我在内心里小小地松了口气。之后我又成功地为很多外国客人提供了英文的餐间服务。

总结起来，其实要说好酒店英语还是要多练，不能胆怯，也不要担心会说错什么。因为只有勇敢地开口说了，才会有进步的可能。作为一个酒店员工，特别是要想成为一个优秀的服务员，就必须努力练好自身的技能，英语算作必不可少的技能之一。所以，一定得多下工夫，多做努力才行。

盛晓娟老师点评：万事起头难。人生有无数个第一次，只有闯过每一个关口才能进步，才能渐渐成熟。但这些“第一次”并不可能都轻松过关，有时是在反复的失败后才会成功。在学校学习的知识到了社会上要化为能力，学以致用。有不少学生很重视获得英语四六级考试证书，而忽视了自己口语表达能力的培养，在实际运用中往往不能胜任工作的需要，这是所有在校的学生值得注意的。

既符合规定又灵活的服务才是好的服务

张珍珍

某天晚上，我在南区荷花厅为一桌外地游客服务。由于当时是吃大闸蟹的季节，所以在点菜时，我热心地向他们推荐了大闸蟹，他们也欣然接受。当大闸蟹上桌时，我又热情地向他们介绍本地大闸蟹的特色，在座的客人们都非常满意我的服务，并且一直夸奖我，我心里可高兴了，对他们的服务也就更殷勤了。在他们品尝大闸蟹时，我看到他们的蟹壳超过了餐碟三分之一，就走近他们说：“对不起，先生，给您换一下餐碟好吗？”此时其中一位李姓客人右手拿着半只螃蟹，见状后忙侧身让开，为避免碰到另一位客人，还把右手举过了肩膀，我发现餐碟中还有半只螃蟹时，便提醒客人：“先生，还有半只螃蟹呢。”该客人又连忙用左手拿起另半只螃蟹，双手各拿半只螃蟹成举手投降状，一旁的客人看到后便打趣地说：“李兄，是不是喝不下酒而向我投降了？”李先生一听，忙说：“我是向漂亮的服务员小姐投降。要说到喝酒，我哪会怕你。等小姐换好餐碟，我好好与你喝几杯。”当时我还没觉得什么，以为他们很满意我的服务。等我换好餐碟，李先生果真和客人们喝酒，当他们干完第一杯后正凑在一起说着话时，我过来说：“对不起，先生，给您斟酒。”李先生和客人不约而同地向两边闪，我麻利地为两人斟满酒，两人又干了一杯，然后又凑在一起说话，我看他们杯子又空了就忙上前说：“对不起，先生，给您斟酒。”此时的李先生忽然对