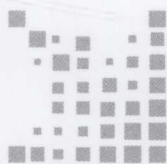




教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21世纪职业技术教育规划教材 (酒店管理专业)

酒店服务与管理 综合实习

于宗晓 主 编



HOTEL SERVICE AND MANAGEMENT
SYNTHESIS PRACTICE



南海出版公司

教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪职业技术教育规划教材(酒店管理专业)

酒店服务与管理 综合实习

主 编 于宗晓

副主编 孙 燕 王彩华

南海出版公司

2009·海口

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务与管理综合实习/于宗晓主编. —海口:南海
出版公司, 2008. 12

21 世纪职业技术教育规划教材. 酒店管理专业
ISBN 978-7-5442-4287-5

I. 酒… II. 于… III. ①饭店—商业服务—实习—专业
学校—教材②饭店—企业管理—实习—专业学校—教材
IV. F719.2-45

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 194876 号

JIUDIANFUWU YU GUANLI ZONGHE SHIXI
酒店服务与管理综合实习

主 编 于宗晓
责任编辑 聂 敏
装帧设计 水木时代(北京)图书中心
出版发行 南海出版公司
电 话 (0898)66568511(出版)、65350227(发行)、68658567(发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206
电子信箱 nanhaicbgs@yahoo.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 北京广达印刷有限公司
开 本 787×960 1/16
印 张 13.25
字 数 238 千字
版 次 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4287-5
定 价 22.20 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

总 序

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想上注重处理好理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有丰富教学经验和教材编写经验的一线优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

在众多参编学校的共同努力下,本套教材基本上达到了以下几个方面的编写要求:

第一,适应性和层次性。针对近年来职业院校生源主要来自农村的特点,我们破除过去多年强调的学科性、系统性、理论性的束缚,坚持理论精练、够用为度的编写原则,同时注意与普通中学教育知识点的衔接,并针对各专业的职业特点,确定知识点和能力点。教材是教学的基本依据,因此在本套教材中,在理论概念上力求做到少而精,增加了图表和案例的比重,对各专业教材都努力做到通俗易懂,既利于教,又利于学。对一些专业又适当注重了拓展性,为学生今后的深造与发展提供了扎实的基础。

第二,职业性和实用性。为了达到培养技术型应用人才的目的,本套教材的专业特色鲜明,并大量选取在生产技术中应用的实用知识和技术作为教材主要内容。对于专业基础类课程,以应用知识为主,反映出为专业课服务的目的;对于专业课教材,则强调知识的应用,加强专业实践能力和职业技能的培养。在各专业教材的编写中,我们有计划地突出了实训内容,并根据职业特点对部分专业课教材配套出版习题集和教学课件,既为教师课堂教学和课下辅导提供了便利,也为学生复习和练习创造了条件,达到培养、锻炼、提高学生动脑、动手能力的目的。

第三,创新性和立体性。在教材内容上,我们果断摒弃了过时、陈旧的内容,大胆引进先进新颖的知识、技能,紧跟科学、技术、生产的发展,及时反映新知识、新技术、新工艺、新方法。同时适度预见各种技术的发展,用明天的技术培养今天的学生。在教材形式上,我们充分发挥了现代教学技术的特点,对一些专业的重点课程,将多媒体课件和网络教学与教材有机地结合在一起,形成了立体化教学体系,更好地为职业教育教学服务。在与社会需求的衔接上,我们将教材内容和课后练习与社会化考证要求有意地结合起来,力求实现学校教学与社会化考证的协调和统一。

当代中国的飞速发展和科学技术进步的日新月异,对职业教育教学不断提出新目标,我们希望本套教材能够适应当前各职业院校教学需要,同时也真诚地希望各位老师及时提出修改意见,以便使本套教材日臻完善。

教育部商业职业教育教学委员会
主任、教授 王晋卿

编审说明

随着社会的发展,酒店业在全球经济中呈现出强劲的发展势头,酒店管理专业成为全球十大热门专业之一,酒店管理人才在国际市场上出现了供不应求的局面。继2008年北京奥运会推动中国酒店业迈上新台阶之后,2010的上海世博会和越来越多国际大型活动的举办势必增加对酒店从业人员的需求,并相应提高对酒店管理人才素质和能力的要求。这对中等职业院校酒店服务与管理专业学生的培养来说,既是一个机遇又是一个挑战。

为了适应经济发展对酒店服务与管理人才的需求,最大限度地培养符合酒店业要求的应用型人才,根据教育教学改革指导思想和职业院校“酒店服务与管理专业综合实习教学基本要求”,我们编写了这本《酒店服务与管理综合实习》教材。综合实习是酒店服务与管理专业教学中的一个重要组成部分,实习周期约占整个课时安排的三分之一。通过安排课堂模拟实训和案例教学、认知实习、生产实习、毕业顶岗实习,理论联系实际,使学生加深对酒店服务的认识,端正专业思想,并学到一些书本上学不到的知识,为他们毕业后迅速适应工作且尽快成为初、中级服务人员打下良好的基础。

本书在编写过程中,总结了全国一些职业院校酒店服务专业的实习教学经验,参照了教育部相关规划教材,力求体现实践—理论—再实践的特点,使学生学有所得,学以致用。全书共分四章,分别从认识实习、课程实习、教学实习、毕业实习四个方面阐述了酒店服务与管理的操作实务与技能,文字简约,深入浅出,结构编排上突显了逻辑性,循序渐进的四个实习阶段体现了对学生实践能力不同层次的要求;内容编写充实,对酒店前厅部、客房部、餐饮部、保安部、康乐部等几大部门的服务技能和规范要领的介绍,贴近现实,可操作性强;毕业实习的考评则为学校追踪与控制学生的实习效果提供了依据和指导,从而有利于促进实践教学的有效实施;本书可作为

职业院校酒店服务专业的专业教材,还可供酒店业、旅游行业及其他服务行业的教学与培训使用。

本书由于宗晓主编,由孙燕、王彩华分任副主编。编写人员具体分工如下:于宗晓(第四章),孙燕(第一章、第二章第一、二节),王彩华(附录),张会静(第三章第一、二节);徐俐(第二章第三至第六节、第三章第三至第五节)。

本书在编写过程中参阅了部分书籍和专著,在此对参考、借鉴的书刊资料的作者深表谢意。此外,本书的编写得到了山东城市服务技术学院院长李志仁和青岛酒店管理学院教务处处长于晓棣等领导的热情帮助和大力支持,在此一并表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促,书中疏漏之处在所难免,我们期盼在今后的教学实践中能有所改进和提高,恳请读者不吝赐教,以便通过将来的修订,使之日臻完善。

21 世纪职业技术教育规划教材编审指导委员会

2009 年 10 月

目 录

第一章 认识实习	(1)
第一节 酒店概述	(1)
第二节 入职教育	(6)
第二章 课程实习	(16)
第一节 前厅部概述	(16)
第二节 客房部概述	(48)
第三节 餐饮部概述(中餐服务)	(61)
第四节 餐饮部概述(西餐服务)	(90)
第五节 保安部概述	(104)
第六节 康乐部概述	(117)
第三章 教学实习	(136)
第一节 前厅部	(136)
第二节 客房部	(143)
第三节 餐饮部	(152)
第四节 保安部	(160)
第五节 康乐部	(161)
第四章 毕业实习	(166)
第一节 毕业实习组织与管理	(166)
第二节 毕业实习指导	(176)
第三节 毕业实习考评	(185)
第四节 毕业实习总结	(194)
附 录	(197)
参考文献	(202)

第一章 认识实习

认识实习是指通过参观和现场观察,初步熟悉专业,获得与本专业有关的比较全面的感性知识,为今后专业课的学习奠定良好的基础。

实习目的:

认识实习是酒店服务专业教学工作的重要组成部分,是使专业理论知识和专业技能相结合的重要途径之一。通过实践,可以增强学生的感性认识,有助于他们熟悉酒店服务工作,确立服务意识,树立爱专业、学专业、刻苦钻研专业的良好学习风气,为以后的理论学习和技能训练打下良好基础,并有助于在参观中培养学生的敬业精神和献身于酒店服务工作的事业心。

实习内容:

运用参观的方式组织学生参观各种类型的酒店,了解星级酒店划分的标准,熟悉酒店的规模、设施设备、内部组织机构下设岗位和所设服务项目,如客房餐厅、酒吧、娱乐及公共场所等。

实习任务:

通过认识实习,学生可获得大量的感性认识,从宏观上、微观上掌握酒店服务技能、技巧,为尽快步入服务行业打下坚实的基础。

通过认识实习,培养学生良好的职业道德,树立爱岗敬业的服务意识,增强“宾客至上”的服务观念,为酒店培养大批合格的服务人员。

通过认识实习,培养学生了解星级酒店、宾馆的管理体制和各职能部门,树立严格的组织纪律观念和高度责任感,乐于为酒店服务业奉献自己的青春和年华。

第一节 酒店概述

酒店是为旅游者提供食、住、行、游、购、娱的综合的服务体,是旅游者和商业集团活动洽谈的场所。它是旅游业的重要组成部分,同时也是国家经济收入的重要来源之一。

目前,我国旅游业的发展方兴未艾,其中酒店发展十分迅速,但与世界发达国家相比,仍处于起步阶段,无论是从服务质量、人员素质,还是服务设施等

方面,都有着很大差距。为了适应旅游业的发展,世界各国的酒店,包括我国一些新老酒店也正向多功能、多元化方向发展。现代化酒店已成为其所在城市的重要社会交际场所。现代化酒店是一组多功能、综合性的群体建筑,它由客房、餐厅、宴会厅、酒吧、咖啡厅、舞厅、商场、邮政、银行、健身房、保龄球馆、游泳池、模拟高尔夫球场、车库和庭院等组成,有的酒店还具备召开国际大型会议的功能,如其具有齐全的会议大厅、高级套房和室内花园等。

作为向宾客提供住宿和其他服务的酒店是一个综合性的企业,是一个多行业的高密集性的综合体。其特点是出售有形商品(客房、餐饮及其他各种服务项目和高档设施)和无形商品(服务和时间)。

世界上酒店的类别繁多,划分标准不尽相同,我国是按照酒店的所有权、规模、用途等进行划分的。了解了这些分类法,就可以在实际工作中针对不同类别的划分标准进行服务与管理。

一、我国的酒店类型

(一)按所有权分类

按所有权分类,可将我国酒店分为以下几种:

(1)全民所有制酒店。其主要特征是生产资料归国家所有,是社会主义酒店业体系的主导力量。发挥国有酒店业的主导作用,是发展和完善社会主义市场经济体系的决定性条件。

(2)集体所有制酒店。其主要特征是所有生产资料和产品归劳动集体所有,是社会主义酒店服务业的一支骨干力量。

(3)合作经营的酒店。这是由两个以上投资者联合集资兴建或经营的酒店。投资双方或多方都是全民所有制;也可以一方是全民所有制,一方是集体所有制;还可以是全民所有制与外资或集体所有制与外资等。总之,利润除还本付息外,按双方或多方投资额或协议共同承担企业的盈亏和风险。

(4)外商独资酒店。即外国投资者在我国境内开设的独资企业。这类酒店,投资者是外方,经营与管理者是外方,而具体从事服务的工作人员一般都是中方人员,也有部分中方工作人员从事各层次管理。

(5)联合体酒店。联合体酒店是独立酒店之间的联合形式,是酒店之间按照共同的意愿形成的联合体。这种联合体既可以在同区域内联合,也可以跨区域联合,并可以凭联合后较强的经济实力涉足经营其他行业。合作经营酒店、外商独资酒店、联合体酒店是我国社会主义经济必要的和有益的补充,其特点是共同投资,共同经营,共担风险,共享利润。

(6)联合经营的酒店。这是一个总酒店集团以同一个商标在不同国家、地

区拓展其相同的风格、相同的水准来进行经营管理的酒店。

(7)个体酒店。个体酒店是由个人投资经营,作为对全民所有制和集体所有制经济的一种补充。目前这种大型的酒店还比较少。

不管是哪种所有制的酒店,其所有权和经营权都可以分开,酒店的所有者可以将经营管理权委任给管理者(个人承包制),这将有助于酒店的发展。

(二)按酒店规模分类

酒店大小没有明确的规定,世界上也没有什么条约来确定。一般来说,酒店的规模是根据占地面积、客房的间数、销售额及纯利润的多少作为衡量标准的。

目前,国际上通用的划分标准主要是指客房房间。其划分标准如下:

- (1)小型酒店的客房间数在 300 间以下。
- (2)中型酒店的客房间数在 300~600 间之间。
- (3)大型酒店的客房间数在 600 间以上。

目前,我国通用的划分标准是:

- (1)客房间数在 200 间以下的,为小型酒店。
- (2)客房间数在 200~500 间之间的,为中型酒店。
- (3)客房数在 500 间以上的,为大型酒店。

(三)按用途分类

按用途分类,可将我国酒店分为以下几种:

(1)商业酒店。即建立在城市之内的酒店。它必须有带浴室的单人房、双人房、套房,有直通国内外的电话和总机服务,以及电报、电传、传真、复印打字等设施设备,有闭路电视,有中央空调,且 24 小时为宾客服务。这种酒店在欧美国家发展较快,需求经久不衰。

(2)观光酒店。观光酒店是以广大观光旅游者接待对象,多建于风景城市、名胜古迹或游览区。酒店的设施和服务功能能够满足旅游者的需求。我国目前的涉外旅游酒店大多数是观光酒店。

(3)住宅(公寓)酒店。住宅(公寓)酒店是为长住旅客而建的,除拥有商业酒店的一般设备外,在房间里还必须有厨房和办公设备,有供小孩游戏的设施,以供住客充分享受家庭之乐。

(4)度假酒店。度假酒店是为旅游度假者而建,多建于交通便利的风景名胜地区,如海滨、山区温泉附近。它一般拥有良好的沙滩和游泳池、溜冰场和滑雪场,以及高尔夫球场和运动场等。旅游者可以在这里游泳、晒太阳、滑雪、打球、骑马等,尽情享受度假之乐。但是,这种酒店的经营受季节影响较大。

(四)按停留目的分类

按停留目的分类,可将我国酒店分为以下几种:

(1)过渡式酒店。这是为过路的旅客提供服务的一种酒店。旅客在这种酒店暂住一天或数天后即离去。这种酒店服务项目齐全、设备简单,如商业饭店等。

(2)终站式酒店。终站式酒店是旅客要到目的地的酒店。一般是旅客度假旅程中的主要目的站,如机场酒店、火车站前酒店等。

(五)按地理位置分类

按地理位置分类,可将我国酒店分为以下几种:

(1)机场酒店。由于现代航空事业的高速发展,乘机出外学习、旅游、度假的旅客越来越多,但由于气候变化、飞机故障,飞机不能按时起飞,或旅客只是转机,不想进城等,造成旅客在机场滞留。为了适应旅客暂住的需要而建立起机场酒店,其服务项目和设施与商业酒店基本一样。

(2)汽车酒店。随着高速公路在全国各地加快建设,驱车旅游的旅客越来越多,为了适应需要,人们在一些公路边兴建了酒店,向游客提供住宿、修车、加油及停车场所。这种酒店的设施与城市商业酒店差不多,驾车旅游的客人可随遇而安。

(3)火车酒店。这是为火车乘客中转而提供住宿的酒店。

(六)按计价方式分类

按计价方式分类,可将我国酒店分为以下几种:

(1)欧式计价酒店。此类酒店只计房租,不包括食品、饮料、娱乐等其他费用。我国绝大多数酒店一般采用欧式计价方式。

(2)美式计价酒店。此类酒店计房租并包括早、午、晚三餐的费用。我国一些酒店在接待会议、展销团、旅游团等都采用这种计价方式。

(3)修正美式计价酒店。此类酒店计房租并包括两餐费用(早餐、午餐或晚餐任选一项)。这种计价方式在我国较少采用。

(4)欧陆式计价酒店。根据此类酒店提供服务项目的多少、服务质量的好坏和消费水平的高低,可将酒店划分成不同的等级来满足不同层次旅客的需要。

当今世界上比较流行的酒店等级采用“五星制”,称之星级。星级数越多的酒店,其等级就越高。“星级”是国际酒店的通用语言。世界各地同一星级的酒店服务项目和服务质量不尽相同,但一般来说,一星级、二星级酒店属低档酒店,向客人提供一般性的服务,价格比较便宜,适应于一般客人入住。三

星级酒店属于中档酒店,服务项目较齐全,设施设备较现代,价格合理,一般客人都比较喜欢住这种类型的酒店,尤其是商务客人、会议客人。四星级、五星级酒店属于高档酒店,这类酒店设施设备豪华、服务项目完善,一般有豪华的总统套房,也有公寓和私人套房。服务项目和服务质量不同,五种星级酒店收费标准也不相同。我国的旅游涉外酒店也实行星级酒店划分制度。

一星级至五星级酒店除酒店建筑物、设施设备和服务项目等必备条件外,还有其他必备条件,具体内容如下:

(1)酒店安全。内容包括每间客房都要在明显的位置放置安全疏散示意图;每个楼层和公共场所都有显示安全疏散通道和出口的明显标志。

(2)环境卫生要求。包括以下内容:一是酒店要保持整洁卫生,并严禁有垃圾死角。二是从客房外观看,酒店外围区域、屋顶要整洁、美观。三是饮水和食品必须符合《中华人民共和国食品安全法》的规定。四是客房、餐厅厨房及室内公共场所必须采取有效的防蚊蝇、老鼠、蟑螂等虫害措施。三星级以上的酒店要求做到无“四害”。

(3)服务质量要求。包括以下内容:一是服务质量基本原则。全体工作人员要有“宾客至上、服务第一”的精神,不分种族、民族、国别、贫富、亲疏,主动、热情、友好、礼貌、周到、高效率地工作,遵守国家法律、法规,保护旅客合法权益。二是服务基本要求。服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁,着装整洁、挺括,符合工作需要,挂牌服务,举止文明,符合岗位规范。三是语言要求。语言文明、礼貌、简明、清晰,讲普通话,三星级以上的酒店服务人员必须会用英语为旅客提供服务。四是服务业务能力和技能要求。服务人员应有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。五是具备适应本酒店运行的、有效的管理制度和作业标准。

二、酒店机构设置

酒店是一个综合性的服务行业,需要许多部门的合作才能做好工作,配合不好会给酒店造成损失,影响酒店的声誉。建立和健全以总经理为首的有权威的组织指挥系统,是搞好酒店管理和促成酒店各项工作有序、高效进行的有力保证。由于各酒店的规模和性质不同,酒店机构设置也不必强求统一,但大致可分为两大类,即业务经营部门和管理职能部门。业务经营部门直接负责组织接待活动,为客人直接提供服务,如客房部、餐饮部、商品部、康乐部等。管理职能部门直接或间接为业务部门人员或旅客服务,如财务部、人事部、保卫部、工程部等。酒店组织机构如图 1-1 所示。

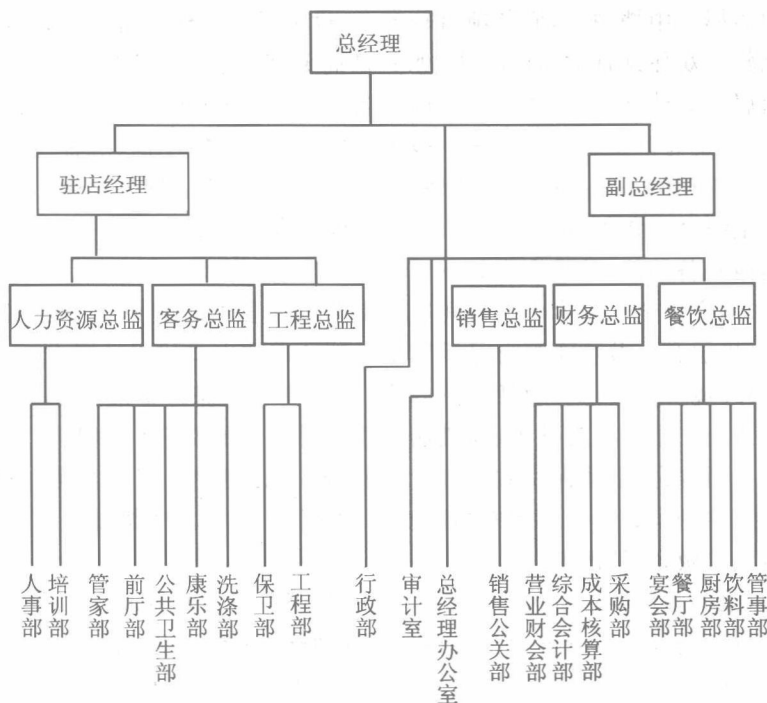


图 1-1 酒店组织机构示意图

第二节 入职教育

酒店是旅游业的重要组成部分,是为旅游者提供食、住、行、游、购、娱等服务的场所,是经济活动的中心,是社会文明的窗口。近年来,国际旅游业持续发展,曾多次出现世界性的“酒店热”,同行业之间各方面的竞争日趋激烈。为了适应这种形势,根据旅游职业教育的对象与酒店的实际,必须加强职业道德教育,进一步提高思想素质、业务素质,树立良好的服务意识,使他们养成良好的职业习惯,成为酒店需要的一代新人。

一、职业道德

道德是一种普遍而又复杂的社会现象。从纵向上看,它是和人类社会一起形成和发展的。没有一定的道德规范,人类社会就不能生存,也无法发展。那么,究竟什么是道德?它与职业道德又有什么关系?作为一名将要步入旅

游行业从事酒店服务的人员来说,对这些问题必须有个基本了解。

(一)道德

道德是一定社会调整人与人之间及个人与社会之间关系的行为规范的总和。通俗地说,就是做人的道理和规矩。其准确含义包括三方面意思:一是规定人们“应该做什么”、“不应该做什么”的标准,用以调整人们生活行为的规范;二是通过社会舆论、传统习惯和个人内心信念来调节人们之间的关系,包括义务、良心、荣誉、节操、幸福等内容;三是以善和恶、好与坏、正义与非正义等来确定人们行为的标准,如善良、忠诚、谦逊、热爱职业、艰苦奋斗、团结互助、见义勇为等都是道德的行为,以权谋私、损人利己、弄虚作假、假公济私、打骂成性、出口伤人等都是不道德的行为。酒店形象是靠全体员工的辛勤劳动、热情服务并由这些服务造成的社会效益逐渐在人们心中树立起来的。因此,没有社会道德,就谈不上职业道德;没有职业道德,就做不好酒店的服务工作。

(二)职业道德

所谓职业,就是人们在社会生活中对社会所承担的一定的职责和所从事的专门业务(在有些社会分工中,也叫行业)。随着生产力的发展,社会分工越来越细,当今世界,社会分工早已超过了三百六十行之数了。

由于职业分工,人们对社会所承担的职责不同,服务对象和活动条件也就不同。为了保证职业活动的正常进行,各行各业形成了一些特殊要求,这样就逐渐形成了各种道德规范和准则。于是,职业道德就应运而生了。

所谓职业道德,就是从事一定职业的人们在职业活动中必须遵循的道德规范,以及与之相适应的道德观念、道德情操和道德品质等。职业道德既是一般社会道德的具体化和补充,又是一般社会道德的特殊表现;既是对本行业从业人员在职业活动中的行为所作的规定,又是本行业对社会所承担的道德责任和义务。在现代社会,人们的道德品质总是需要在各种职业中进一步培养和训练,需要在职业道德的具体体验中进一步提高对道德原则的认识,进而养成更优秀的道德品质。人们无论从事何种职业,都会遇到待人接物、处世行事的问题,因此,各行各业都应该加强职业道德教育,旅游职业学校更应重视培养学生的职业道德,把职业道德和礼貌修养教育贯穿于教学始终,促使他们逐渐认识到自己与旅游者之间、与社会之间的道德关系,培养正确处理这种关系的道德情感、道德意志、道德信念,并形成相应的道德语言、道德行为和道德习惯,以实现自己的职业理想,成为社会主义酒店业的合格人才。

(三)职业道德规范

酒店服务人员的职业道德是社会主义道德在酒店服务实践中的具体体

现,它既是每个从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则,又是人们评价和判断从业人员职业道德行为的标准。凡是符合这些规范的行为,就是善的、高尚的,人们就会加以肯定和赞扬;凡是不符合这些规范的行为,就是恶的、不道德的,人们就会加以批评和谴责。所以,酒店服务人员必须调整好与客人之间的关系,树立起热情友好、信誉第一、忠于职守、文明礼貌、一切为客人着想的服务思想。其内容包括以下几点:

1. 热情友好、宾客至上

热情友好、宾客至上是酒店职业道德最基本、最具特色的一项道德规范。从业人员应正确认识社会分工,满腔热情,微笑服务,想客人之所想,急客人之所急,把客人的需求当做自己的需求,树立爱岗敬业的思想。

2. 真诚公道、信誉第一

真诚公道、信誉第一作为酒店职业道德的又一规范,是热情友好、宾客至上的继续,是正确处理主客关系实际利益的重要准则,真实诚恳,公平合理,买卖公道,讲究信用,信守合同,不弄虚作假,既维护客人的利益,又维护本酒店的信誉。古人说得很好:“诚招天下客,誉从信中来。”有了真诚才有客,有了客才有企业的兴旺,才会有企业的信誉。

3. 文明礼貌、优质服务

文明礼貌、优质服务是酒店实施职业道德规范最重要的准则。文明礼貌是从业人员在与客人的交往中,从语言和行动中表现出来的谦虚有礼、端庄大方、尊重客人的道德文化修养。优质服务是礼貌待客、热情周到、尽心尽责,能在服务过程中根据客人的需要和对服务的期待提供标准化、规范化的实用性和享受性服务,使客人高兴而来,满意而归。

4. 不卑不亢、一视同仁

不卑不亢、一视同仁是主客关系中的爱国主义、国际主义、社会主义和人道主义的重要原则。酒店从业人员在与客人的接触中,既要自尊、自重、自信、自强,堂堂正正,不失分寸地表现出中华民族特有的尊严;同时又要谦虚和蔼,热情友好,尊重客人,服务至上,尽自己的职业责任和道义责任,显示出“礼仪之邦”的风度。对不同国家、肤色、信仰、身份和地位的一切客人应一视同仁,这是每位从业人员必须严格履行的职业道德。

5. 团结协作、顾全大局

团结协作、顾全大局是服务人员正确处理同事之间、部门之间、企业之间、行业之间,以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益相互关系的重要准

则。每位从业人员都要善于理解上级目的,摆正个人、集体、国家三者的关系,自觉服从上级指挥,从全局的长远利益出发,团结互助,密切配合,关心国事,乐于助人,发扬风格,顾全大局,以达到共同繁荣的目的。

6. 遵纪守法、廉洁奉公

遵纪守法、廉洁奉公是任何行业都应遵循的职业道德规范,也是旅游从业人员必须遵循的一项重要规范,这是每位从业人员正确处理公私关系(包括个人与集体、个人与社会、个人与国家)的一种行为准则。它不仅是法律规范性的需要,更是道德规范的需要。

7. 钻研业务、提高技能

钻研业务、提高技能是各种职业道德的共同性规范。它不仅是一种业务上的要求,同时也是道德上的要求。古人说:“工欲善其事,必先利其器。”这“器”就是服务人员将愿望变成现实、将优质服务变成行动的手段,这手段就是过硬的技能、丰富的知识和精湛的技艺。

二、思想素质

思想是客观存在于人的意识中并经过思维活动而产生的结果。思想的内容为社会制度的性质和人类的物质生活条件所决定。随着我国酒店业的迅速发展,需要大力提高服务水平和服务质量,以适应市场的需要。因为作为服务行业的工作人员,应具备较高的思想素质,树立热爱本职工作、献身服务行业的精神;树立“宾客至上、服务第一”的服务观念;树立主人翁的责任感,全心全意为宾客服务;认真钻研业务,提高服务水平等。具体内容如下:

(一)树立热爱本职工作、献身服务行业的精神

热爱本职工作,遵守酒店的各项规章制度和劳动纪律,遵守员工守则,维护酒店对外的形象和声誉,做到不说有损于酒店利益的话,不做有损于酒店利益的事。树立必胜信心,不怕艰苦,不图享受,有献身于服务行业的精神。

(二)树立“宾客至上、服务第一”的服务观念

酒店的全体员工要有满腔热情的服务精神,使客人到酒店时有宾至如归之感,在服务过程中坚持做到主动、热情、耐心及周到。

(1)主动。在工作中,发挥服务人员的主观能动作用,自觉把服务工作做到客人提出要求之前。同时要掌握客人的心理,预测客人举动目的,事事要想在客人前头,才能做到主动服务。

(2)热情。以热忱的情感接待每一位客人,要像对待自己的亲人一样。面带笑容,热心诚恳,态度和蔼,言语亲切,感情真挚,工作认真,助人为乐,是服