

JIUDIAN SHIXI DE  
JIAOXUESHIJIAN YU SIKAO



# 酒店实习的教学 实践与思考

郑 瑛◎主编

姜琴君 周秋巧 林 荫◎副主编

真实场景 案例教学

酒店服务 一学就会



旅游教育出版社

# 酒店实习的教学实践与思考

郑 瑛◎主编

姜琴君 周秋巧 林 荫◎副主编

北京·旅游教育出版社

策 划:李荣强

责任编辑:李荣强

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店实习的教学实践与思考 / 郑瑛主编. —北京 :

旅游教育出版社, 2016. 6

ISBN 978-7-5637-3412-2

I. ①酒… II. ①郑… III. ①饭店—商业服务 IV.  
①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 119293 号

## 酒店实习的教学实践与思考

郑瑛 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	teptx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京柏力行彩印有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	11.75
字 数	122 千字
版 次	2016 年 6 月第 1 版
印 次	2016 年 6 月第 1 次印刷
定 价	29.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 前 言

酒店业务顶岗实习是旅游管理专业学生学习中不可缺少的环节,是为学生提供理论联系实际的途径。通过实习,学生将所学的理论知识和专业技术知识运用到实践过程中,让学生能够更加客观地认识自己的工作能力和水平,避免出现眼高手低现象。对于酒店来说,本科生的实习是物色、选拔合适的人才的一个非常好的机会,学生实习也在一定程度上缓解酒店人员紧张状况。因此,如何管理实习生就成了学校和酒店共同探讨研究的课题。

本书是台州学院教师从事旅游管理顶岗实习项目研究的成果体现,主要以台州学院2012级旅游管理学生顶岗实习过程中撰写的案例为基础,从中挑选了具有时代性、专业性和实用性的案例进行分析,指导教师逐一点评,并包含学校指导老师的顶岗实习管理心得和顶岗实习研究成果。

台州学院是一所地方本科院校,学校坚持“地方性、应用性、综合性、高教性”的办学宗旨,秉承“澡身浴德、修业及时”的校训,致力于培养“专业的人、文化的人、世界的人”。旅游管理专业以提高应用型人才培养质量为核心,突出校企互动实践教学环节,安排了一个学期的顶岗实习。实习过程中,实习单位以培训、讲座、交流会、文化娱乐活动等方式,让学生融入企业;教师以定期巡视和分组指导,与学生充分交流;学生顶岗实习的同时,一周撰写两个案例。本书的案例均来自酒店实习实践教学第一线,但对顶岗实习相关研究也只是进行了初步的探索。因此,书中的错误在所难免,诚挚地希望各位专家、同行给予指正。

编 者

# 目 录

## 第一篇 实践篇

第一章 餐饮服务 .....	3
案例 1 溜走的生意 .....	3
案例 2 一成不变的中餐 .....	4
案例 3 第一次独立管包厢 .....	5
案例 4 不吃奶油和蛋黄的客人 .....	6
案例 5 螃蟹太小,拒绝埋单 .....	7
案例 6 人少就不能订包厢吗? .....	8
案例 7 多收的钱谁来负责? .....	9
案例 8 优质的服务 .....	9
案例 9 退菜风波 .....	10
案例 10 一道特殊的菜 .....	11
案例 11 不容忽视的细节 .....	12
案例 12 丢人的茶叶 .....	13
案例 13 婚宴中的小插曲 .....	14
案例 14 “地毯毛絮”事件 .....	15
案例 15 灵活服务 .....	15
案例 16 穿浴袍的客人 .....	16
案例 17 我的一次失误 .....	17

案例 18	第一次接电话	17
案例 19	公园在哪里?	18
案例 20	服务态度很重要	19
案例 21	开灯的重要性	19
案例 22	我当了回“小沈阳”	20
案例 23	菜点多了	21
案例 24	征求客人意见	22
案例 25	请给我几片柠檬	23
案例 26	没有这道菜	24
案例 27	这条鱼怎么这么大	25
案例 28	催客人埋单离开	26
案例 29	对客人说了“不”	27
案例 30	精诚所至 金石为开	27
案例 31	客人怒打服务员	28
案例 32	客人丢了一箱茅台酒	29
案例 33	开水烫伤了客人	30
案例 34	NO PETS!	30
案例 35	带着情绪工作	31
案例 36	转盘上只剩两个菜	32
案例 37	小米烩辽参没有放盐	33
案例 38	没有预订包厢的客人	33
案例 39	迎宾员走得太快	34
案例 40	换 茶	35
案例 41	少说了一句话	36
案例 42	送月饼	37
案例 43	酒店的制服	37



案例 44	刺鼻的油漆味 .....	38
案例 45	寻找香蕉的客人 .....	39
案例 46	服务员“偷酒” .....	40
案例 47	客人要求服务员喝酒 .....	41
案例 48	对客人说不知道 .....	41
案例 49	开饮料罐的教训 .....	42
案例 50	请写下您的姓名 .....	43
案例 51	一碗辣椒圈 .....	43
案例 52	发酒疯的客人 .....	44
案例 53	主动+满意+惊喜 .....	45
案例 54	手忙脚乱的第一天 .....	46
案例 55	不止是一杯柠檬水 .....	46
案例 56	开错的酒 .....	47
案例 57	一只凤爪 .....	48
案例 58	醉酒的客人睡在大堂里 .....	49
<b>第二章 客房服务</b> .....		<b>50</b>
案例 1	DND 灯亮着服务员进去打扫房间 .....	51
案例 2	过期的沐浴用品 .....	52
案例 3	洗衣费纠纷 .....	53
案例 4	吹风机引发的投诉 .....	53
案例 5	身无分文的误机团队客人 .....	54
案例 6	满意的服务 .....	55
案例 7	拒付押金 .....	56
案例 8	车内现金和贵重物品被盗 .....	57
案例 9	拒付地毯清洗费 .....	58

案例 10	给错了优惠券	58
案例 11	给错了房间	59
案例 12	客房水果质量下降,数量减少	60
案例 13	私拿客人物品	61
案例 14	冰箱里的空瓶子	62
案例 15	为客人开门	62
案例 16	特殊的服务	63
案例 17	控制时间,学会求助	64
案例 18	手往哪里放	64
案例 19	给客人寄去遗落的物品	65
案例 20	“定制惊喜”	66
案例 21	客房被盗	67
案例 22	客人的投诉	68
案例 23	感到温暖的自驾游宾客	69
案例 24	前台的一次失误	70
<b>第三章 前厅服务篇</b>		<b>71</b>
案例 1	客人发火了	71
案例 2	错把预授权刷成了消费	72
案例 3	电梯在哪里?	73
案例 4	退房后要去房间拿东西	73
案例 5	加床服务	74
案例 6	房价保密	75
案例 7	怎么抵达酒店	76
案例 8	帮外宾叫车	77
案例 9	客人询问	77



案例 10	焦急的外宾 .....	78
案例 11	禁止吸烟 .....	79
案例 12	不耐烦的保安 .....	80
案例 13	代购车票 .....	80
案例 14	信息不准确 .....	81
案例 15	雨中送客人 .....	82
案例 16	查不到预订单 .....	83
案例 17	少刷了预授权金额 .....	84
案例 18	挂房账要签字确认 .....	84
案例 19	安排汽车去宋城 .....	85
案例 20	语言不通 .....	86
案例 21	深夜代买药 .....	86
案例 22	热情细微的服务 .....	87
案例 23	燕麦粥里有虫子 .....	88
案例 24	培根蛋卷风波 .....	88
案例 25	暗访人员的电话 .....	89
案例 26	投诉话务员 .....	90
案例 27	信息要保密 .....	91
案例 28	主动热情的服务 .....	91
案例 29	未按照要求叫醒客人 .....	92
案例 30	团队叫醒 .....	93
案例 31	转接电话的风波 .....	94
案例 32	小费问题 .....	95
<b>第四章</b>	<b>其他服务 .....</b>	<b>96</b>
案例 1	修改价格风波 .....	96

案例 2 会员卡积分未转移 .....	97
案例 3 大堂打牌风波 .....	98
案例 4 努力调整语调 .....	99
案例 5 人性化服务 .....	99
案例 6 香港夫妇做水疗 .....	100
案例 7 要做水疗的法国客人 .....	101
案例 8 提前准备 .....	102
案例 9 好好做事 .....	103
案例 10 领导暗访 .....	104
案例 11 研发新产品 .....	104
案例 12 学习打招呼 .....	105
案例 13 上厕所逃单 .....	106
案例 14 楼层失火 .....	106
案例 15 不准弹奏的钢琴 .....	107
案例 16 醉酒客人在厕所睡着了 .....	108
<b>第五章 酒店管理篇 .....</b>	<b>110</b>
案例 1 绿色·环保 .....	110
案例 2 尽职的领班 .....	111
案例 3 虚心请教 .....	112
案例 4 今天业务审计 .....	112
案例 5 酒店员工流动太频繁 .....	113
案例 6 摔碎了玻璃转盘 .....	114
案例 7 主管道歉 .....	115
案例 8 傲慢的西点师 .....	116
案例 9 MOD 服务日 .....	116

案例 10 迎宾岗位轮流制 .....	117
案例 11 第一次迟到 .....	118
案例 12 要调整心态 .....	118

## 第二篇 心得篇

实习指导老师管理心得 .....	123
从学生到“酒店人”的转变——学会适应社会 .....	126
正确看待酒店岗位间的差异 .....	128
写好顶岗实习报告 .....	129
顶岗实习报告之一 .....	129
顶岗实习报告之二 .....	131
顶岗实习报告之三 .....	133
顶岗实习报告之四 .....	135
学生寄语 .....	137

## 第三篇 效果篇

顶岗实习的认识 .....	141
顶岗过程的体会 .....	143

实习后继影响调查 ..... 153

## 第四篇 理论篇

构建以核心能力提升为导向的“递进式”实践教学模式 ..... 159

地方高校顶岗实习利益相关者冲突与共赢 ..... 162

附 件 ..... 169

---

## 第一篇 实践篇

---

酒店实习管理离不开学生的自我管理和约束。旅游管理专业、酒店管理专业学生在酒店实习是技能快速成长和不断超越自我的过程。在这个过程中,错误和教训相伴,只有不断总结和思考,学会自我调整,才能适应社会的需要。





## 第一章 餐饮服务

酒店餐饮部是满足客人第一需求——“吃”的重要部门,因此,没有餐饮部门的酒店就不是健全的酒店。酒店餐饮部是酒店参与市场营销竞争的排头兵,餐饮部的收入是酒店营业收入的重要来源,一般占酒店营业总收入的1/3。餐饮部也是客人社交集会的理想场所,住店宾客和店外宾客在此频繁接触,进行社交活动。许多宾客常常把对餐厅、酒吧的印象看成对整个酒店的形象。因此,餐饮部门服务质量的优劣,往往关系到酒店的声誉和形象,进而影响客源。餐饮部也是用工最多、接触客人最多、最能锻炼服务人员操作和应变能力的一个部门,因此,实习生大多被分配到餐饮部。从以往学生实习的经验来看,餐饮部工作强度大,工作时间长,是一个充满挑战的岗位。因为实习生直接面对形形色色的客人,碰到的问题也多,需要一定的应对能力和应变能力,这是学生实习之初最困难的地方,但经过实习期的锻炼,学生们都会变得成熟而自信。

### 案例 1 溜走的生意

#### 【案例】

这天中午,有位客人来咨询包厢,预计有 22 人,问一间包厢是否能坐得下。接待的服务员立即就回绝了客人,理由是最大的包厢只能坐 12 人。正

巧对话被在餐厅用餐的酒店副总经理听到,他立即通知餐饮总监马上处理此事,并上交报告,由此引起一场风波。

### 【案例分析与思考】

当无法准确回答客人的询问时,可让顾客稍等片刻,报告部门经理让其处理。该案例中,大包厢内只要将大桌换成两张小桌,就能摆放下。但服务人员未多加思考也未报告经理直接回绝客人,影响了餐厅收益,还被酒店领导发现追查。该服务员的行为也可能会引起酒店领导猜测——这种拒客行为是否时有发生,餐厅营业不景气是否与服务员拒客有关。

### 【指导教师点评】

酒店服务人员应该想客人所想,尽力满足客人要求,只有提供贴心、优质的服务,酒店生意才能兴隆。案例中的服务人员缺乏服务意识,一口回绝客人的请求,不懂得变通,缺乏说话技巧,在遇到问题时也没有及时请示部门领导,应该好好反思,否则既影响酒店的声誉又影响酒店的效益。

## 案例2 一成不变的中餐

### 【案例】

酒店中餐点菜、下单采取传统的人工方式,由服务员手写,然后下单到厨房,厨房根据单子做菜,传菜员又根据单子跑菜,这就造成了一个问题:在客人爆满的情况下,服务员手写、下单大大延误了时间,而且当有人去下单时必须有人要留在大厅,有时会发生大家都去下单而大厅无人员服务情况;有时后堂跑菜处菜单过多,导致跑菜员在出来一道菜时需在一大堆菜单中寻找对应菜单,常常手忙脚乱,还容易造成跑错单现象。还有一个问题,中餐免费茶水只供应绿茶,一年四季不变。

### 【案例分析与思考】

随着现代科技的进步,许多餐厅、酒店都开始采用电子点菜设备点菜、

下单,建立了一套完备的系统,将点菜、下单、传单、结账串联起来。服务员用电子点菜器接收客人点餐,点完后菜单立刻传至厨房和跑菜处,这就避免了服务员全去后厨下单而造成大厅无人服务的情况;厨师出菜,传菜系统里会立即显示出是哪桌的菜品,便能立即上菜,这样就能提高工作效率,既方便快捷又节省了客人的时间。此外,关于茶水,作为五星级酒店,在一些细节上更应重视。免费茶水可以根据季节而变化。按照我国传统医药学,茶叶因品种、产地的不同,有寒温甘苦等不同性能。为了取得更佳的保健效果,餐饮部门要根据茶叶的性能功效,随季节变化选择不同的品种,为客人提供不同的茶水。酒店各部门要从细节抓起,做好每项工作,才能使酒店工作更加完善。

#### 【指导教师点评】

实习生在酒店实习除了学习锻炼,还要善于通过观察发现问题,并提出自己的想法和建议。针对酒店餐厅存在的一些问题,这位实习生提出了运用点菜系统完善点菜、下单、结账,以提高工作效率;提出了随季节变化提供不同品种的免费茶水,从细节体现超值服务,这些都有一定的可行性,有利于酒店更好地发展。

### 案例3 第一次独立管包厢

#### 【案例】

来到中餐厅一周后,领班便安排我一个人看包厢,我心情十分激动。这是一个10人的包厢,客人共点了18道菜。刚开始一切都比较顺利,后来菜越来越多,上菜速度也越来越快,我感觉有点吃不消了,再加上客人点了较多的饮料,整个桌子显得愈发拥挤,上菜就更困难了。后来,领班进来帮我。她告诉我,刚开始上的菜盘子比较大,待客人吃后可换成小的骨碟,把几个较少的冷菜放在一起,这样就可以腾出地方上其他菜;还可以将盘菜或汤羹