



现代酒店 员工培训教材

XIANDAI JIUDIAN
YUANGONG PEIXUN JIAOCAI

贾安庭 彭 青 主编

广东人民出版社

现代酒店 员工培训教材

XIANDAI JIUDIAN
YUANGONG PEIXUN JIAOCAI

贾安庭 彭青 主编

广东人民出版社

责任编辑：何祖敏 杨小虹 王为理

封面设计：张永齐

责任技编：李穗成

现代酒店员工培训教材

贾安庭 彭 青 主编

广东人民出版社出版发行

广东省新华书店经销

广东惠阳印刷厂印刷

(厂址：惠州市南坛西路17号)

850×1168毫米 32开本 18.75印张 1插页 470,000字

1998年3月第1版 1998年3月第1次印刷

印数1—15,000册

ISBN 7-218-02746-6/G·648

定价：30.00元

如发现印刷质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换

本书编委会

顾 问	田春生			
	毛新民			
主 编	贾安庭	彭 青		
副主编	赖焕洲			
编 委	魏秋鸣	温 心	郭俊峰	余淑冰
	雷顺球	姚惠婕	周 屹	丁 娟
	何达富	罗森泉	罗惠珍	效凤喜
	周振洪	胡小兵	翁 辉	胡 莉

前 言

当前国内酒店业发展迅速，酒店之间竞争激烈。而酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，实质是人才的竞争、员工素质的竞争。员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。正因为如此，本书以酒店服务知识为素材，以广大酒店员工为读者对象，使酒店员工在为客人服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀服务员，为宾客提供优质服务。

本书系统地介绍了酒店各部门的专业知识、服务知识和操作技能。既有酒店员工必须遵守和掌握的酒店基础知识，又有各部门专业服务知识；既是一本酒店服务教科书，也是酒店管理人员进行管理的参考书。

教材在编写过程中，得到了广州华泰宾馆领导和广州大学管理学系领导的大力支持，为此，特表谢意。由于时间匆忙和编者经验、知识水平有限，难免存在一些不足之处。我们希望此书能起到抛砖引玉的作用，也诚望读者、酒店专家读后，多提宝贵意见。

编 者

1998年1月

目 录

第一编 酒店基础知识

第一章 酒店概述	(3)
第一节 酒店的起源和发展	(3)
第二节 酒店的地位与作用	(7)
第三节 酒店的等级与类别	(9)
第四节 酒店的管理机制及组织机构	(28)
第二章 酒店的服务产品及服务质量	(32)
第一节 酒店服务产品的构成及特点	(32)
第二节 酒店的服务质量及其重要性	(36)
第三节 酒店服务应体现其质量特性	(37)
第四节 酒店的优质服务	(42)
第三章 酒店的礼节、礼貌规范	(51)
第一节 礼节、礼貌与服务礼仪	(51)
第二节 酒店必须讲礼节、礼貌	(52)
第三节 礼节、礼貌规范的具体要求	(54)
第四章 酒店的电话接听与服务	(63)
第一节 电话接听服务规程	(64)
第二节 酒店电话接听服务技巧	(68)

第五章 顾客关系	(72)
第一节 客人意识	(72)
第二节 顾客的一般知识	(75)
第三节 建立良好的顾客关系	(83)
第六章 酒店消防常识	(88)
第一节 燃烧的基本知识	(89)
第二节 几种常见灭火器及其使用方法	(91)
第三节 发生火警怎么办	(93)
第四节 酒店员工防火制度	(94)
第七章 酒店职业道德	(97)
第一节 什么是酒店职业道德	(97)
第二节 酒店职业道德的作用	(98)
第三节 酒店职业道德的主要规范	(100)
第四节 职业道德修养	(101)
第八章 做一个合格的酒店员工的基本要求	(105)
第一节 酒店员工对服务工作应有的认识 and 态度	(105)
第二节 酒店员工必须熟记的知识	(110)
第三节 酒店员工的能力要求	(111)
第四节 酒店员工做好本职工作应具备的意志要求	(115)

第二编 前厅知识

第九章 前厅部概述	(125)
第一节 前厅部的任务、地位和作用	(125)
第二节 前厅部的工作特点及要求	(127)
第十章 前厅部组织机构和各岗位职责	(131)
第一节 前厅部组织机构	(131)
第二节 前厅部各岗位职责	(134)

第十一章	前厅部各岗工作程序及操作细则	(138)
第一节	预订岗工作程序及操作细则	(138)
第二节	接待岗工作程序及操作细则	(140)
第三节	问询岗工作程序及操作细则	(145)
第四节	大厅服务岗工作程序及操作细则	(150)
第五节	票务岗工作程序及操作细则	(154)
第六节	商务中心岗工作程序及操作细则	(155)
第七节	电话总机	(158)
第八节	总台收银	(160)
第十二章	客人投诉和疑难问题的处理	(168)
第一节	客人投诉的处理	(168)
第二节	疑难问题的处理	(171)

第三编 客房知识

第十三章	客房部概述	(179)
第一节	客房部的主要任务和在酒店中的作用	(179)
第二节	客房服务的特点及对服务工作的要求	(182)
第三节	客房服务员的素质要求	(185)
第十四章	客房部的组织机构与岗位职责	(187)
第一节	客房部的组织机构	(187)
第二节	客房部的岗位职责	(188)
第十五章	客房部岗位专业知识	(198)
第一节	客房种类及客房设备的清洁保养	(198)
第二节	客房接待服务与清洁服务	(205)
第三节	客房部常用表格的使用	(222)
第十六章	房务公共卫生	(231)
第一节	公共卫生区岗位职责及操作规程	(231)
第二节	清洁剂的种类及使用范围	(234)

第三节	清洁工具及其使用方法	(239)
第十七章	客房安全知识	(243)
第一节	客房安全制度	(243)
第二节	职业安全	(245)
第三节	楼层防盗	(247)
第四节	防火	(248)
第十八章	洗涤知识	(251)
第一节	洗涤岗位职责	(251)
第二节	管理制度	(254)
第三节	各岗位操作规程	(256)
第四节	洗涤专业知识	(261)
第五节	洗涤设备常见的故障及维修保养	(262)
第十九章	常见问题及疑难问题的处理	(266)
第一节	台班员常见问题及处理	(266)
第二节	清洁员常见问题及处理	(276)
第三节	洗涤常见问题及疑难问题的处理	(277)
附：客房服务业务技术职称标准		(280)

第四编 餐饮知识

第二十章	餐饮部概述	(285)
第一节	餐厅的主要任务和应具备的基本条件	(285)
第二节	餐饮部在酒店中的地位与作用	(286)
第三节	餐饮产品生产、销售、服务的特点	(287)
第四节	餐厅服务人员的素质要求	(291)
第二十一章	餐饮部的组织机构与各岗位的职责	(294)
第一节	餐饮部组织机构和主要工作	(294)
第二节	餐厅各岗位的主要职责	(295)
第三节	餐厅各岗位餐前、餐后的工作要求	(301)

第二十二章 餐饮服务知识	(303)
第一节 餐厅类型	(303)
第二节 粤菜知识	(305)
第三节 点心知识	(308)
第四节 服务技能	(310)
第五节 餐厅用具的保管、贮存与消毒	(339)
第六节 餐厅常用单据单卡	(342)
第七节 酒水和茶	(350)
第二十三章 中餐服务程序	(359)
第一节 茶市服务程序	(359)
第二节 散客饭市服务程序	(360)
第三节 宴会的服务程序	(361)
第四节 团体(会议)餐服务程序	(362)
第五节 工作台的整理	(363)
第二十四章 西餐、酒吧服务知识	(365)
第一节 西餐散客服务	(365)
第二节 西餐宴会服务	(369)
第三节 酒吧种类	(374)
第四节 酒吧服务	(378)
第二十五章 自助餐、送餐服务	(386)
第一节 自助餐服务	(386)
第二节 送餐服务	(388)
第二十六章 餐饮安全与卫生	(393)
第一节 安全	(393)
第二节 卫生	(396)
第二十七章 常见问题与疑难问题的处理	(398)
附：餐厅服务业务技术职称标准	(402)

第五编 商场知识

第二十八章 商场部概述	(407)
第一节 商场部的任务、地位和作用	(407)
第二节 商场部的服务特点及对服务的基本要求	(408)
第三节 消费者购物的心理特征	(414)
第二十九章 商场部的组织机构及各岗位职责	(416)
第一节 商场部的组织机构	(416)
第二节 商场岗位职责	(417)
第三节 柜台营业员的服务技能	(419)
第三十章 商场工作细则	(421)
第一节 营业员工作流程	(421)
第二节 商场规则	(427)
第三十一章 常见问题及疑难问题的处理	(430)

第六编 康乐知识

第三十二章 康乐部概述	(435)
第一节 康乐部的地位与作用	(435)
第二节 康乐部的组织机构	(437)
第三节 康乐部的基本任务	(438)
第三十三章 康乐部岗位职责及操作细则	(440)
第一节 营业员、收款员职责及操作细则	(440)
第二节 游泳池岗位职责及操作细则	(442)
第三节 桑拿、美容岗位职责及操作细则	(443)
第四节 健身娱乐岗位职责及操作细则	(446)
第三十四章 网球、保龄球和台球知识	(449)
第一节 网球知识	(449)
第二节 保龄球知识	(451)
第三节 斯诺克(台、桌)球知识	(452)

附：客人运动时常见问题的处理	(458)
----------------------	-------

第七编 保安知识

第三十五章 保安部概述	(463)
第一节 酒店保安部的性质	(463)
第二节 酒店保安部的任务	(464)
第三节 酒店安全保卫工作的特点	(467)
第三十六章 保安部机构设置及各岗位职责	(470)
第一节 保安部机构设置	(470)
第二节 保安员职责	(472)
第三节 保安员的素质要求和内部管理	(476)
第三十七章 酒店安全常识	(479)
第一节 酒店安全常识	(479)
第二节 法规常识	(480)
第三节 酒店治安常见问题的处理	(486)
第三十八章 消防中心的任务	(490)
第一节 消防工作的重要意义	(490)
第二节 消防中心的主要任务	(491)
第三节 酒店火灾特点	(492)

第八编 动力（工程）知识

第三十九章 动力（工程）部概述	(501)
第一节 动力（工程）部的任务	(501)
第二节 动力（工程）部在酒店中的地位 and 作用	(503)
第四十章 动力（工程）部的组织机构及岗位职责	(505)
第一节 动力（工程）部组织机构的设置	(505)
第二节 动力（工程）部各班组负责范围和岗位职责	(506)

第四十一章 动力（工程）部的设备管理制度	(518)
第一节 动力（工程）设备管理制度	(518)
第二节 动力（工程）部各岗位操作规程	(523)
附：酒店能源费用和室内灯光标准，设施、设备检修	
保养周期	(536)
附录 酒店常用英语	(541)
广州市交通旅游知识	(573)

第 一 编

酒店基础知识

第一章 酒店概述

第一节 酒店的起源和发展

一、酒店的定义

酒店 (HOTEL) 一词原为法语, 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。我国南方多称之为“酒店”, 北方多称作“宾馆”、“饭店”。虽然东西方酒店的出现可以追溯到几千年前的“客栈”时期, 但只是 20 世纪近几十年来, 酒店业才成为一种现代的产业。我国的酒店业则是随着改革开放而大规模兴起。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”。

酒店是指以建筑物为凭借, 主要通过客房、餐饮向旅客提供服务的场所。换言之, 酒店就是利用空间设备、场所和一定消费性物质资料, 通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。当今现代化的酒店应具备下列的基本条件:

1. 它是一座设备完善的、众所周知的、且经政府核准的建筑;
2. 它必须给顾客提供住宿和餐饮;
3. 它要有为顾客提供娱乐的设施;
4. 它有提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务;
5. 它是营利的, 要实现合理的利润;

6. 它以满足社会需要为前提。

二、酒店的起源

酒店之源始于古代，当时，或是由于生产力低下，人们每天都要为生存而忙于觅食，找寻居所防避猛兽；或是因为天气之变化而需迁徙；或是为了朝圣而千里跋涉。不管何种原因，所有这些都离不开吃和住，人们都需满足最基本的生存需要。在人类社会尚未发明货币时，没有旅馆的存在，人们外出比较容易找到借宿的、吃饭的地方，而且是免费招待。随着商品生产的出现，因为商人的旅行导致了酒店最早的雏形——客栈的产生。后来，由于商品生产的发展，商品交换刺激了人们的贸易和旅游活动，酒店也就在此基础上得到了相当的发展。

三、我国酒店业的发展

(一) 我国是文明古国，有着几千年的悠久历史，素以热情好客著称于世

我国是世界上最早出现饭店的国家之一。殷商时代的驿站，就是我国最早的外出住宿设施。周王朝时出现的馆舍由专人管理，供各种官客沿途食宿。其中“侯馆”的规模比较大，相当于现在的宾馆或高级招待所，而当时接待一般旅客的旅馆泛称为“逆旅”。秦汉、魏晋时代，也都有专门提供食宿和服务的设施。到了唐代，经济和对外贸易的发展，人口的增长，使酒店业有较快的发展。当时首都长安等大城市有不同等级和性质的酒店供各阶层人士居住，还有专门接待外宾的“四方馆”等。在唐宋和元朝时代，许多主要城市和口岸也出现了专门接待外国客商的酒店。当时威尼斯著名的旅行家马可·波罗在游历了元大都（北京）之后写道：“有许多美丽的客栈，给商民居住。”明清时代北京设有“会同馆”，以接待外国使臣和国内各兄弟民族的代表。

(二) 现代酒店在我国的出现，只不过是近百年的事

鸦片战争之后，帝国主义的入侵，外商的大量涌入，他们在