

星级酒店 培训手册

主编/宿春礼

STAR CLASS HOTEL
TRAINING MANUAL

光明日报出版社



星级酒店

培训手册

主编/宿春礼



STAR CLASS HOTEL TRAINING MANUAL

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店培训手册/宿春礼主编. —北京: 光明日报出版社, 2005.12

ISBN 7-80206-114-8

I. 星… II. 宿… III. 饭店-职工培训—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 101078 号

书 名: 星级酒店培训手册

主 编: 宿春礼

责任编辑: 曹 杨

版式设计: 李秀敏

封面设计: 大象设计

责任印制: 柴自邦

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010-67078234 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078233

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京盈科律师事务所郝惠珍律师

总经销: 新华书店总店

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京大运河印刷有限责任公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系调换

开本: 787mm × 1092mm

印张: 19.75

字数: 362 千字

版次: 2006 年 1 月第 1 版

印数: 1-5000 册

印次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-80206-114-8

定价: 35.00 元

版权所有 翻印必究

编 委 会

主 编：宿春礼

副 主 编：邢群麟 王 静

编 委 会：(排名不分先后)

张 洲	郭红珍	王 杰	杜延起	张保文	杜延起
刘丽莉	于心愿	蒙明炬	袁丽卿	石德青	蔡小娟
何瑞欣	郭红玲	胡乃波	陆晓飞	徐保平	尚 恺
蔡亚兰	管嫣红	王 静	李淑敏	李海霞	李秀敏
庄文静	徐保忠	孙敬华	邵海龙	李俊生	许晖晖
段成刚	胡顺甘	张 剑	丁彦彬	谷洪杰	李冠杰
翟军强	徐占亭	张志勇	孙占领	武玉展	刘玉同
王剑锋	胡维超	杨占友	李鹏臻	马海琴	张 武
焦晋林	王百成	何 健	郭丽香	向 敏	蔡艳丽
郭小英	张凤霞	姜思铄	刘 美	王 芸	刘洪波

前 言

随着我国酒店业的迅猛发展，面对“入世”和经济全球化格局的形成，在中国打造一支适应酒店业发展需要的人才队伍成为一项重要而紧迫的战略任务。

松下幸之助曾经说过：“企业最好的资产是人。”的确，对于现代企业来说，“人”是最宝贵的资源，尤其是在把“为人服务”作为生命线的酒店行业，如果不具备高素质的人才，就无法在激烈的竞争中立足。但光拥有人才还不够，还必须充分发挥这一资源的效用即对人才进行有效的培训，企业才能无往不胜。卡内基有句名言：“我的企业被烧掉了，但把人留住，我20年后还是钢铁大王。”

酒店业是人才密集的行业，酒店的竞争归根结底是服务的竞争，其实质是人才的竞争、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。然而，如何拥有高素质的员工及对员工进行培训也正是许多管理者深感头痛的问题，怎样才能选拔到优秀员工？怎样才能使选拔的员工成为企业发展的动力？怎样才能使各个部门的员工都能尽快进入工作角色并出色完成本职工作？怎样才能对员工进行有效的考核？……

现代酒店的培训方式种类繁多，但归结起来可分为两种基本方式：一种是外派外请类培训，即利用外部资源进行培训，通常是指酒店将中高层管理人才送到专门蹬培训学校进行培训，或者从培训学校请来老师对本酒店员工进行培训；另一种是在酒店内部开展的公共培训，即利用内部资源进行培训，通常是指酒店内部各部门领导与培训经理通力合作，对本酒店员工进行培训。作为酒店管理者的你可以选择第一种培训方式，也可以选择第二种培训方式。但二者相比较而言，第一种显然花费较大，而且效果也不一定明显，因为各大管理学校不一定了解各个酒店具体的实际情况，对于细节的培训无法掌握，所以明智的酒店管理者的做法是把中高层管理人员送去培训学校学习，而对于酒店的基层管理人员及员工的培训则由自己来完成。对于有此想法的酒店管理者来说，一本内容丰富而条理清晰的培训类指导手册就显得相当的弥足珍贵了。本书的编者就是基于酒店管理者的以上考虑，综合参考了现代市场上流行的各类

酒店管理培训书籍，并向专门人士请教后才编写了这本手册的。对于每位心有余而时间不足的管理者来说，获得了这本书，无疑就是获得了一支庞大人才队伍的支持。

21世纪是一个学习的时代。无论是对人，还是对酒店，培训则如一日三餐，万万省不得。培训是在培植希望，拒绝培训等于拒绝工作；培训比提薪更能留住人才，培训越深入，企业越稳固，越有发展的动力。

随着人们认识水平的提高，培训越来越被各大管理层所重视，酒店类培训书籍也层出不穷。本书较其他同类书籍而言，最大的优点就是通俗易懂，可操作性强。书中详细介绍了培训的方法和策略，希望这本手册能够成为你随身必备的宝典。

本书编委会
2006年1月

上篇 星级酒店培训总论

目 录

上篇 星级酒店培训总论

第一章 星级酒店培训概述	(1)
第一节 酒店的基本概况及星级评定	(1)
一、酒店的含义及其在我国的发展现状和趋势	(1)
二、星级酒店的评定	(3)
第二节 酒店培训的特点及发展趋势	(10)
一、酒店培训的特点	(10)
二、酒店培训的一般程序	(11)
三、酒店培训的发展趋势	(12)
第三节 酒店培训的类型与方法	(14)
一、酒店培训的对象与时机	(14)
二、酒店培训的基本类型及常用方式	(16)
三、酒店培训的分工	(17)
四、酒店培训的方法	(18)
第四节 星级酒店培训的意义	(23)
一、酒店产品的特殊性	(23)
二、酒店培训的意义	(23)
三、如何利用本书进行培训	(25)
第二章 星级酒店培训经理如何开展培训	(27)
第一节 如何当好培训经理	(27)
一、了解酒店的培训需求	(27)

2 星级酒店培训手册

二、制定合理的培训计划和方案	(32)
三、培训工作的具体实施	(34)
第二节 酒店培训的日常管理	(37)
一、建立酒店培训档案	(37)
二、完善培训纪律及考核制度	(38)
三、对部门岗位培训进行管理	(40)
第三节 如何建立酒店岗位培训网络	(42)
一、酒店岗位培训网络概述	(42)
二、酒店岗位培训网络的建立	(45)
三、酒店岗位培训员必备素质与培训考核	(46)
第四节 如何进行有效的培训考核	(50)
一、酒店培训考核的原则与标准	(50)
二、常用的培训考核方法	(52)
三、实施培训考核应注意的问题	(52)
第三章 星级酒店主管领班培训	(54)
第一节 主管领班工作方法培训	(54)
一、主管领班应具备的能力	(54)
二、主管领班如何树立威信	(55)
三、主管领班的一般工作步骤及方法	(58)
第二节 主管领班管理技能培训	(60)
一、管理员工的技能	(60)
二、会议管理的技能	(62)
第三节 主管领班不可不知的禁忌	(64)
一、十二大禁忌	(64)
二、服务时的注意事项	(66)
第四章 星级酒店新员工入职培训	(68)
第一节 酒店基本知识培训	(68)

一、酒店的基本背景介绍	(68)
二、酒店的基本规章制度介绍	(71)
三、亲身感受——组织新员工参观酒店	(74)
四、酒店的产品知识介绍	(75)
五、酒店的基本消防常识介绍	(78)
第二节 怎样做一名合格的星级酒店员工	(82)
一、星级酒店员工的能力要求	(82)
二、星级酒店员工必备的礼节礼貌标准要求	(84)
三、星级酒店员工必备的职业道德	(84)
四、星级酒店员工必备的基础英语	(86)
五、星级酒店优质服务的基本要求	(89)
第五章 星级酒店工作人员服务水平提升培训	(93)
第一节 星级酒店工作人员素质培训	(93)
一、酒店培训工作中的问题	(93)
二、素质培训的内容及方法	(94)
第二节 提升自身的服务能力	(100)
一、如何加强自身的自制力	(100)
二、如何运用更灵活的服务方式	(102)
三、如何灵活处理紧急事件	(103)
第三节 提升与宾客沟通的能力	(106)
一、掌握宾客的服务需求心理	(106)
二、把握与宾客沟通的技巧	(108)
三、如何与宾客打招呼	(109)
四、如何为宾客提供针对性服务	(113)
五、如何做好接待外国宾客的准备	(115)
第四节 电话礼仪的提升	(118)
一、接打电话的基本规范和技巧	(118)
二、电话留言处理规范	(120)

三、如何改善电话礼仪·····	(121)
四、电话礼仪的自我评价·····	(125)

下篇 星级酒店主要部门专题培训

第六章 前厅部工作人员培训 ·····	(129)
第一节 前厅部概述及组织机构 ·····	(129)
一、前厅部概述·····	(129)
二、前厅部的组织机构·····	(129)
三、前厅部各机构的职责·····	(129)
第二节 前厅部各岗位的工作程序及操作细则 ·····	(131)
一、接待岗工作程序及操作细则·····	(131)
二、问询岗工作程序及操作细则·····	(133)
三、预订岗工作程序及操作细则·····	(135)
四、总机话务工作程序及操作细则·····	(136)
五、行李岗工作程序及操作细则·····	(138)
六、收银岗工作程序及操作细则·····	(140)
七、商务中心工作程序及操作细则·····	(141)
第三节 前厅部服务语言技巧 ·····	(143)
一、情景对话·····	(143)
二、案例分析·····	(144)
第四节 如何处理宾客投诉和疑难问题 ·····	(145)
一、宾客投诉的处理·····	(145)
二、疑难问题的处理·····	(148)
第五节 前厅部工作人员的星级服务培训标准 ·····	(150)
一、大堂助理服务培训标准·····	(150)
二、前厅迎宾岗服务培训标准·····	(151)
三、住宿登记岗服务培训标准·····	(152)

四、行李岗服务培训标准·····	(153)
五、总机话务员服务培训标准·····	(156)
六、商务中心文员服务培训标准·····	(156)
第七章 客房部工作人员培训·····	(158)
第一节 客房部概述及组织机构·····	(158)
一、客房部概述·····	(158)
二、客房部组织机构·····	(158)
三、客房部工作内容·····	(158)
第二节 客房部岗位专业知识·····	(159)
一、客房的字类与房态·····	(159)
二、客房设备用品的摆放规格·····	(160)
三、客房清洁工具及清洁剂的使用·····	(161)
四、客房日常设备的保养·····	(162)
五、宾客需求的几种心理·····	(163)
六、客房部常用表格的使用·····	(164)
第三节 客房部的安全知识·····	(165)
一、建立各项安全制度·····	(165)
二、职业安全·····	(167)
三、楼层防盗·····	(168)
四、消防安全·····	(168)
第四节 客房部的房务公共卫生·····	(169)
一、大堂卫生操作规程·····	(169)
二、前厅及走廊卫生标准·····	(170)
三、客用电梯及洗手间卫生标准·····	(170)
四、酒店门庭清洁·····	(171)
第五节 客房部服务语言技巧及适度服务·····	(171)
一、语言服务技巧·····	(171)
二、适度服务·····	(172)

第六节 客房部工作人员星级服务培训标准	(173)
一、客房餐饮服务培训标准	(173)
二、拾物认领服务培训标准	(173)
三、客房清扫服务培训标准	(173)
四、客房小酒吧服务培训标准	(174)
五、洗衣房服务培训标准	(175)
六、客房部物资设备管理培训标准	(176)
七、楼层客房安全服务培训标准	(177)
第八章 餐饮部工作人员培训	(179)
第一节 餐饮部概述及组织机构	(179)
一、餐饮部概述	(179)
二、餐饮部组织机构	(179)
三、餐饮服务的特点	(179)
第二节 餐饮部的基本服务知识	(181)
一、餐厅类型	(181)
二、餐用具知识	(183)
三、点心知识	(185)
四、酒水和茶水知识	(185)
五、餐厅服务技能	(190)
第三节 中西餐厅和酒吧服务知识	(201)
一、工作台的整理	(201)
二、中餐厅服务	(202)
三、西餐厅服务	(209)
四、酒吧服务	(212)
第四节 自助餐及客房送餐的服务知识	(217)
一、自助餐服务	(217)
二、送餐服务	(220)
第五节 餐饮部服务语言技巧	(221)

一、情景对话·····	(221)
二、案例分析·····	(223)
第六节 餐饮部工作人员星级服务培训标准·····	(224)
一、迎宾岗服务培训标准·····	(224)
二、引座岗服务培训标准·····	(225)
三、餐前服务培训标准·····	(226)
四、送客服务培训标准·····	(228)
五、为有急事的宾客服务培训标准·····	(228)
六、调酒师服务培训标准·····	(229)
七、特殊情况处理培训标准·····	(230)
第九章 康乐中心工作人员培训·····	(234)
第一节 康乐中心概述及组织机构·····	(234)
一、康乐中心在酒店中的地位和作用·····	(234)
二、康乐中心的组织机构·····	(235)
三、康乐中心的工作内容·····	(236)
第二节 康乐中心各岗位的职责规范·····	(236)
一、康乐中心经理职责规范·····	(236)
二、康乐中心秘书职责规范·····	(237)
三、娱乐主管职责规范·····	(238)
四、各娱乐项目领班职责规范·····	(238)
五、音响师职责规范·····	(239)
六、娱乐服务员职责规范·····	(239)
七、康乐主管职责规范·····	(240)
八、各康乐项目领班职责规范·····	(241)
九、美容美发师职责规范·····	(241)
十、康乐服务员职责规范·····	(242)
第三节 怎样做好康乐部的服务·····	(243)
一、运动类项目服务·····	(243)

二、健身与美容美发类项目服务·····	(250)
第四节 怎样做好娱乐部的服务·····	(254)
一、卡拉OK服务·····	(255)
二、游艺类项目服务·····	(257)
第五节 康乐中心工作人员星级服务培训标准·····	(258)
一、健身岗服务培训标准·····	(258)
二、美容美发岗服务培训标准·····	(262)
三、KTV服务培训标准·····	(264)
四、电子游戏室服务培训标准·····	(265)
第十章 商场部工作人员培训·····	(266)
第一节 商场部概述及组织机构·····	(266)
一、商场部概述·····	(266)
二、商场部组织机构·····	(266)
三、商场部工作内容·····	(266)
第二节 商场部工作人员业务技能培训·····	(267)
一、文明售货·····	(267)
二、售后服务·····	(268)
三、零售商品购进·····	(269)
四、商品保管·····	(270)
五、柜台营业员的服务技能·····	(271)
第三节 商场部常见问题和疑难问题的处理·····	(271)
一、问题举例·····	(271)
二、案例分析·····	(272)
第四节 商场部服务语言技巧·····	(273)
一、商场服务语言要求·····	(273)
二、情景对话·····	(276)
三、案例分析·····	(276)
第五节 商场部工作人员星级服务培训标准·····	(277)

一、商场营业员的素质要求·····	(277)
二、商品销售前的准备工作规范·····	(278)
三、商品表格填写规范·····	(278)
四、商品销售服务培训标准·····	(279)
第十一章 保安部工作人员培训·····	(282)
第一节 保安部概述及组织机构·····	(282)
一、保安部概述·····	(282)
二、保安部工作的特点·····	(282)
三、保安部的组织机构·····	(284)
第二节 基本的安全消防常识·····	(285)
一、安全法规常识·····	(285)
二、消防常识·····	(291)
第三节 保安部服务语言技巧及礼仪规范·····	(292)
一、情景对话·····	(292)
二、礼仪规范·····	(292)
三、处理技巧·····	(293)
第四节 保安部工作人员星级服务培训标准·····	(296)
一、重大活动保安工作培训标准·····	(296)
二、重要宾客保卫工作培训标准·····	(297)
三、客房区域保安工作培训标准·····	(297)
四、公共场所保安工作培训标准·····	(297)
五、突发性事件处理培训标准·····	(298)

第一章 星级酒店培训概述

第一节 酒店的基本概况及星级评定

一、酒店的含义及其在我国的发展现状和趋势

(一) 酒店的含义

对酒店或酒店一词的解释可追溯到两百年以前，早在 1800 年《国际词典》一书中写到：“酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。”

国外的一些权威辞典对酒店下过这样一些定义：

酒店是装备的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料及其他服务。

——《美利坚百科全书》

酒店是在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。

——《大不列颠百科全书》

酒店是提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者和非永久居住的人。

——《Webster 美国英语新世界辞典》

一般来说，酒店就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。具体地说，酒店是指经政府部门批准，以它的建筑物为凭证，通过出售客房、餐饮及综合服务设施向宾客提供服务，使宾客的旅居成为可能的一种投宿场所，是为宾客提供住房设施、食品饮料和服务而获得经济收益的组织。

(二) 我国酒店的发展现状

据了解，从 20 世纪 80 年代初到 20 世纪 90 年代末，我国酒店业发展经过了起步、