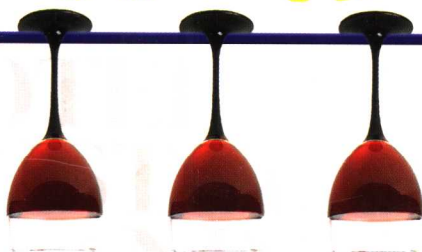


★★★★★ 现代酒店培训 1 ★★★★★



酒店员工岗位 培 - 训 - 标 - 准



现代酒店员工培训必备

杨宏建 编著



科学的管理标准
实用的解决方案
规范的工作流程



★★★★★ 现代酒店培训 1 ★★★★★



酒店员工岗位 培 - 训 - 标 - 准

HOTEL STAFF
POST TRAIN
STANDARD

— 现代酒店员工培训必备 —

杨宏建 编著



科学的管理标准
实用的解决方案
规范的工作流程



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书主要从酒店员工的岗位职责、工作流程和服务标准三个方面进行了阐述。岗位职责有助于每个岗位的员工明确自身的职责,提高自身的能力;工作流程有助于员工在具体服务中根据工作流程提供规范化、标准化的服务;服务标准则为每个服务项目明确了服务准则和注意事项,有助于员工在实际服务工作中为宾客提供高质量的服务。本书实用、标准、规范,是酒店管理者进行管理决策、酒店各岗位人员进行培训以及广大旅游院校进行课堂教学的必备教程之一。

图书在版编目(CIP)数据

酒店员工岗位培训标准/杨宏建编著. —北京:中国纺织出版社,2006. 1

ISBN 7-5064-3628-0/F·0628

I. 酒… II. 杨… III. 饭店-商业服务-技术培训-标准
IV. F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 141436 号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河市新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19

字数:217 千字 印数:1—6000 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

随着社会经济的发展,商务活动越来越多,这对商务酒店的要求也越来越高。

在商务酒店管理当中,如何为宾客提供高标准、规范化的服务,是其最基本的内容。首先,作为服务行业,酒店业的员工需要直接与宾客打交道,因此,掌握服务礼仪是至关重要的;其次,酒店提供的主要是住宿、餐馆、会议场所等特殊产品,这种产品要通过服务体现出来,因此,衡量这种特殊产品的质量就是服务,由此看来,酒店对员工进行岗位培训显得尤为重要。

这套《商务酒店管理》系列丛书,包括《酒店服务礼仪培训标准》和《酒店员工岗位培训标准》,它分别从服务礼仪和岗位培训两方面来提高商务酒店的服务质量。

《酒店服务礼仪培训标准》主要从酒店服务的角度提供了酒店服务过程中应该遵循的一些礼仪,具体包括仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和场景规范,帮助员工提高服务质量和个人修养。

《酒店员工岗位培训标准》主要对酒店的岗位职责、工作流程和服务标准三个方面进行了阐述。岗位职责有助于每个岗位的员工明确自身的职责,提高自身的能力;工作流程有助于员工在具体

服务工作中根据工作流程,提供规范化、标准化的服务;服务标准为每个服务项目明确了服务准则和注意事项,有助于员工在实际服务工作中为宾客提供优质的服务。

本系列图书具有实用性、标准性、规范性的特点,是酒店管理者进行管理决策、酒店员工进行培训的宝典,也是广大旅游院校进行课堂教学的必备教程之一。

目 录

 第一章	前厅部工作流程与服务标准 / 1
第一节	前厅部概述 / 3
第二节	预订岗位培训标准 / 8
第三节	接待岗位培训标准 / 19
第四节	礼宾岗位培训标准 / 38
第五节	商务中心岗位培训标准 / 49
第六节	总机岗位培训标准 / 55
 第二章	客房部工作流程和服务标准 / 61
第一节	客房部概述 / 63
第二节	客房部服务岗位培训标准 / 67
第三节	洗衣房岗位培训标准 / 99
第四节	布件房岗位培训标准 / 108
第五节	公共区域岗位培训标准 / 116
 第三章	餐饮部工作流程和服务标准 / 127
第一节	餐饮部概述 / 129
第二节	中餐岗位培训标准 / 135
第三节	西餐岗位培训标准 / 157
第四节	宴会岗位培训标准 / 173
第五节	酒吧岗位培训标准 / 202

第四章 | 康乐部工作流程和服务标准 / 215

第一节 康乐部概述 / 217

第二节 康体休闲岗位培训标准 / 222

第三节 保健休闲岗位培训标准 / 236

第四节 娱乐岗位培训标准 / 247

第五章 | 工程部工作流程和服务标准 / 259

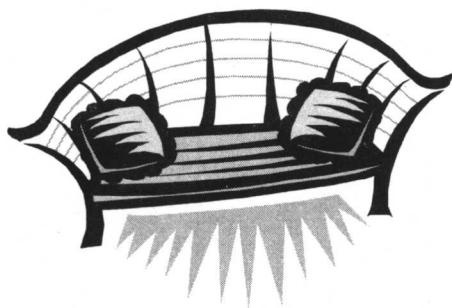
第一节 工程部概述 / 261

第二节 运行系统岗位培训标准 / 265

第三节 维修岗位培训标准 / 277

第四节 万能工岗位培训标准 / 295

参考书目 / 298



第一章

前厅部工作流程与服务标准

- | | |
|-----|------------|
| 第一节 | 前厅部概述 |
| 第二节 | 预订岗位培训标准 |
| 第三节 | 接待岗位培训标准 |
| 第四节 | 礼宾岗位培训标准 |
| 第五节 | 商务中心岗位培训标准 |
| 第六节 | 总机岗位培训标准 |



第一节 前厅部概述

前厅部是宾客最先接触酒店的业务经营部门。宾客在住宿期间往往会带着各种各样的问题、要求、意见和投诉与前厅部进行接触,因此前厅部作为酒店宾客活动的中心,常被安排在酒店内最显眼的位置,它是酒店服务与管理的中枢,是酒店服务水平和管理水平以及工作效率的直接反映。它担负着协调、沟通和指导酒店业务经营的重任,是现代酒店管理的重要部门。

前厅部为宾客提供订房、接待、询问、礼宾、电话、商务中心、收银、处理投诉等各种服务,不同的服务属于不同的业务部门,具有不同的特色,所有这些业务部门相互协调合作,共同完成前厅部的业务活动。

一、前厅部的地位

1. 前厅部是酒店的门面

前厅部是宾客抵达、离开酒店的必经之处,是宾客与酒店沟通交流的主要场所。优质、高效的前厅服务能使宾客对酒店产生良好的第一印象和留下深刻的最后印象。

作为酒店的门面,前厅部的环境气氛、服务水平在宾客心目中就是酒店的总体水平及形象的代表,其具体因素不仅包括前厅的建筑设计、装饰、陈设布置,也包括前厅部员工的精神面貌、仪容仪表、服务态度、服务技巧、服务效率及组织纪律等。

2. 前厅部是酒店的销售窗口

前厅部是酒店向宾客销售服务的直接窗口,它左右着酒店商品



的出售,控制着酒店收入的焦点与核心。之所以这样说是因为:

首先,前厅通过预订客房、接待住店宾客、推销客房及其他服务达到销售的目的;

其次,前厅部的问询处、大堂服务处通过回答宾客的问询、介绍酒店的设施和提供优良的服务,达到扩大销售、促进宾客消费的效果。所以说,前厅部也是引导宾客在住店期间消费最大化的说服者。

3. 前厅部是酒店的神经中枢

前厅部是酒店与宾客联系的纽带,也是协调酒店各部门关系,完美顺畅地开展服务的关键。

前厅部工作的好坏、管理水平的高低,直接关系到酒店的经济效益和经营声誉。前厅部是酒店接待服务过程中承上启下、联系内外、疏通左右的神经中枢。

4. 前厅部是酒店的信息中心

在酒店的经营活动中,前厅部是各种信息最集中的地方,是酒店的信息中心。前厅部通过客房预定,直接与宾客、公司、旅行社等接触,通过接待、问询、商务中心、处理投诉等服务与宾客面对面地进行沟通,为其排忧解难,可以说前厅部的每一个员工都是一个信息触角,接触和收集着宾客的各种需求信息。

5. 前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是宾客与酒店接触最频繁的地方,是宾客与酒店可以直接沟通交流的桥梁。在宾客的心目中,前厅便是酒店,因而前厅便成为了酒店管理机构的代表。

二、前厅部的主要任务

1. 销售客房

前厅部主要负责受理宾客预订服务,向宾客推销客房,并为宾



客办理入住手续。前厅部推销客房数量的多少、达成价格的高低,不仅直接影响到酒店的客房收入,也影响到酒店餐饮、康乐、商场等部门的收入。

2. 控制客房状况

前厅部必须在任何时候都能正确快速地显示出房间的状态,为客房的销售和分配提供可靠依据。

3. 提供相关服务

前厅部还提供各项前厅服务,例如在机场或车站接送宾客、行李服务、接待服务、问询服务、商务中心服务、各项委托代办服务等。

4. 协调对客服务

前厅部向有关部门下达各项业务指示,协调各部门解决执行指令过程中遇到的信息不对称问题和一些纠纷,与各部门密切协作,为宾客提供优质服务。

5. 信息搜集、处理与传递通过

前厅部是酒店联系内外的窗口,自然也就成为了酒店的信息中心。前厅部不仅要收集各种市场信息,还要负责对信息进行加工整理及传递。

6. 准确入账

前厅部负责客账管理工作,记录与监视宾客与酒店间的财务关系,以保证酒店及时准确地得到营业收入。前厅部的客账管理包括客账建立、客账累计、客账审核及客账结算等内容。

7. 建立客户档案

建立客户档案是前厅部的一项重要工作。客户档案记录了酒店所需要的有关宾客的主要资料,可供分析客源市场状况、宾客消费项目及能力等情况。客户档案是提高酒店的销售能力及个性化服务的主要依据。



三、前厅部的组织结构

前厅部的岗位设置没有行业的统一标准，其组织结构的设置应该结合酒店企业性质、规模、地理位置、管理方式和经营特色等实际情况，采取最适合的组织结构形式，而不宜生搬硬套。酒店规模大小不同，前厅部的组织结构可以有很大区别。

(一) 大型酒店前厅部组织结构

大型酒店的前厅部管理层次往往较多，具体设有部门经理、主管、领班和普通员工四个层次。图 1-1 就是一般大型酒店前厅部组织结构图。

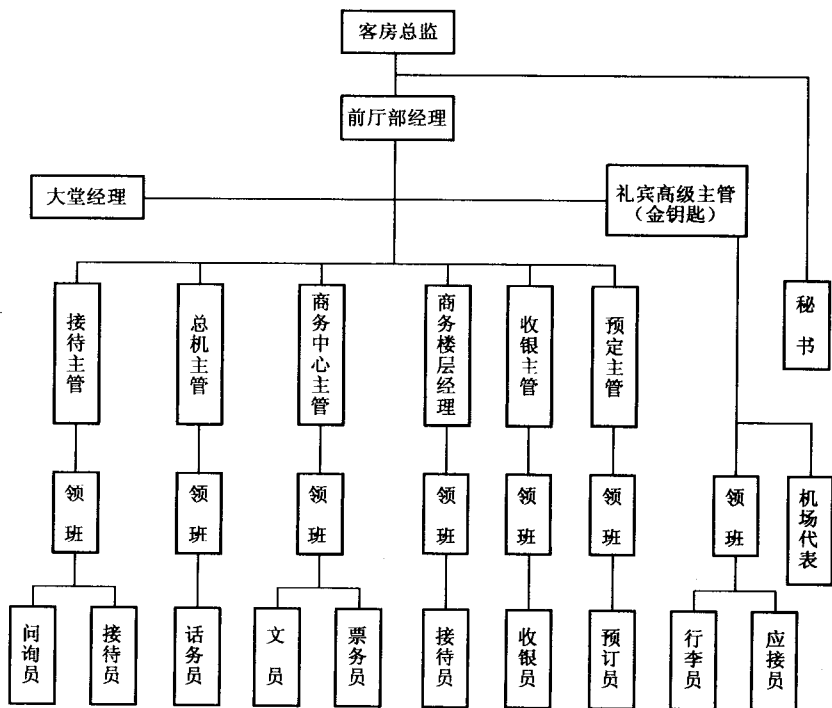


图 1-1 大型酒店前厅部的组织机构图



(二) 中型酒店前厅部组织结构

中型酒店的前厅部一般由部门经理、领班和普通员工三个层次构成，与大型酒店相比，前厅部下设工种较少。图 1-2 就是中型酒店前厅部组织结构图：

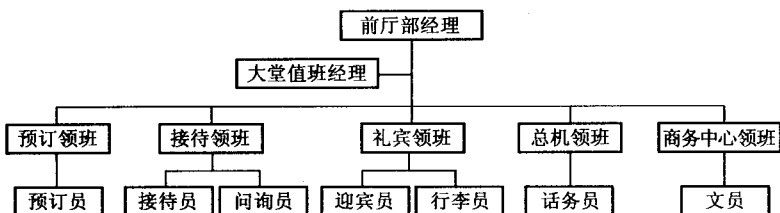


图 1-2 中型酒店前厅部的组织结构示意图

(三) 小型酒店前厅部组织结构

小型酒店的前厅部一般由客房部下设的总服务台班组代替，通常只设领班（或主管）和普通员工两个层次。图 1-3 就是小型酒店前厅部组织结构图：

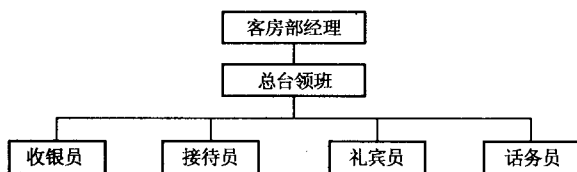


图 1-3 小型酒店总服务台的组织结构图

四、前厅部的工作流程

前厅部为宾客服务的全部过程共分为五个阶段，具体为宾客抵店前准备工作阶段、宾客到店接待服务阶段、宾客住店期间服务阶段、宾客离店服务阶段和宾客离店后服务阶段。这五个阶段构成了相互衔接的服务流程。图 1-4 表述了酒店前厅部的工作流程。

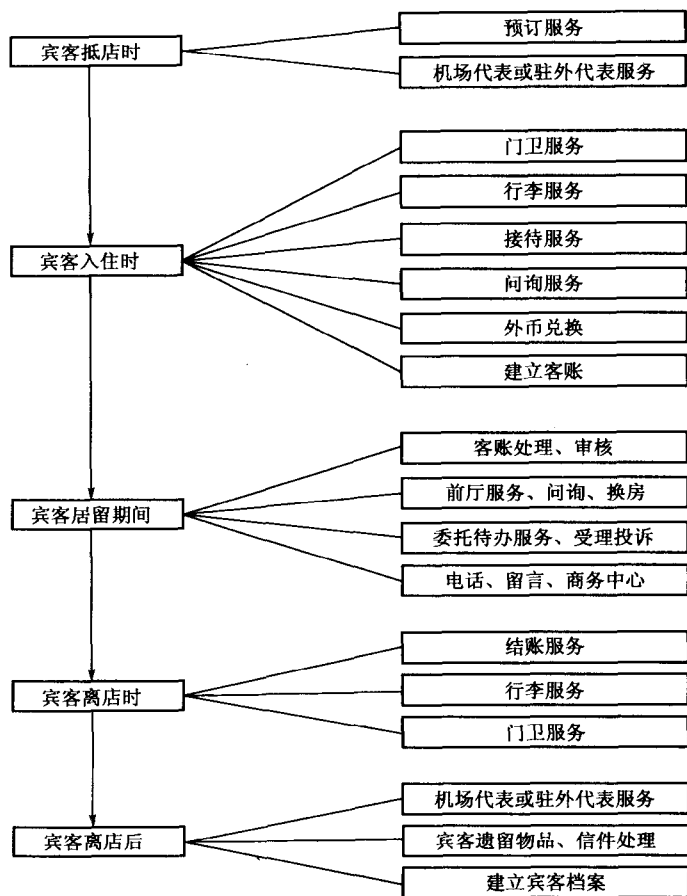


图 1-4 酒店前厅部工作流程图

第二节 预订岗位培训标准

一、预订岗位概述

宾客为了有效地计划自己的行程，免遭酒店客满的风险，通常



会在未抵达前就向酒店预先提出用房的具体要求。此举即称之为“预订”。

宾客可以通过电话、电传、书信等各种方式与酒店联系预订客房，酒店则根据客房的可供状况，决定是否满足宾客的订房要求。

预订一经酒店确认，那么酒店与宾客之间便达成了一种具有法律效力的预期使用客房的协议。因此，客房预订对宾客和酒店来说都具有非常重要的意义。

酒店在接受和处理宾客预定时，根据具体情况，一般可以将预订分成以下几种类型

1. 临时类预订

临时类预订是指宾客的订房日期与抵达日期很接近，酒店一般没有足够的时间给宾客以书面确认。

临时类预订宾客如在当天的“取消预订时限”（通常为 18:00）还未到达酒店，即视为自动放弃订房，该预订即被取消。

2. 确认类预订

确认类预订是指宾客的订房要求已被酒店接受，而且酒店也以口头或书面形式给予了确认。确认类预订一般不要求宾客预付订金，但宾客必须于预订入住日的规定时间内到达，否则视为自动放弃预订。

3. 等待类预订

酒店在客房已订满的情况下，考虑到预订常有取消和变更情况，仍接受一定数量的等待类订房。

对这类订房的宾客，酒店不发确认书，只是告知宾客，在其他宾客取消预订或提前离店的情况下，可以给予优先安排。

4. 保证类预订

宾客可以预付定金来保证自己的订房要求。在旺季，酒店为了



避免预订宾客擅自不来或临时取消订房给酒店带来损失，往往要求宾客预付订金加以保证。

这种保证类预订使酒店与未来的宾客之间建立了更牢靠的关系，双方可以通过预付订金以及订立商业合同的方式来进行订房的担保。

二、预订处岗位职责

(一) 预订处主管岗位职责 (见表1-1)

表 1-1 预订处主管岗位职责

职位名称	预订处主管	晋升方向	前厅部经理
直属上级	前厅部经理	直属下级	预订处领班
岗位职责	- 负责客房预订的业务工作；适时了解市场信息和本酒店房态，争取最高开房率和营业收入 - 审阅所有确认的订房单，与电脑资料核对无误后，送到接待处核对团体订房和散客订房的变更和取消的房间数字，填写“预计到达宾客名单”，并报送相关人员 - 掌握即将入住宾客的情况，通知有关部门做好宾客抵达前的准备工作，包括预定房间、VIP 宾客预计抵达时间和礼品、向多次入住酒店的宾客赠送贵宾卡、为正逢生日的宾客预订生日礼品等，给即将入住宾客提供一个周全细致的服务 - 审阅收到和拟发的电报、传真、信件、通知、报表等，并分别交下属办理 - 统计和分析酒店以往的预订情况，预测客房预售情况。每月底作房间销售分析表，为上级作决策提供有关数据；编制“三天预测表”报前厅部经理；若遇到客满情况，要提前报告前厅部经理 - 掌握各个销售渠道的合同和信用情况，熟悉各有关单位的情况及联系人姓名、电话，与他们保持联系和沟通 - 安排本部门员工每月的值班和休息，每天分配领班和预订员的工作并加以督导 - 必要时应从事领班或预订员的一切工作		