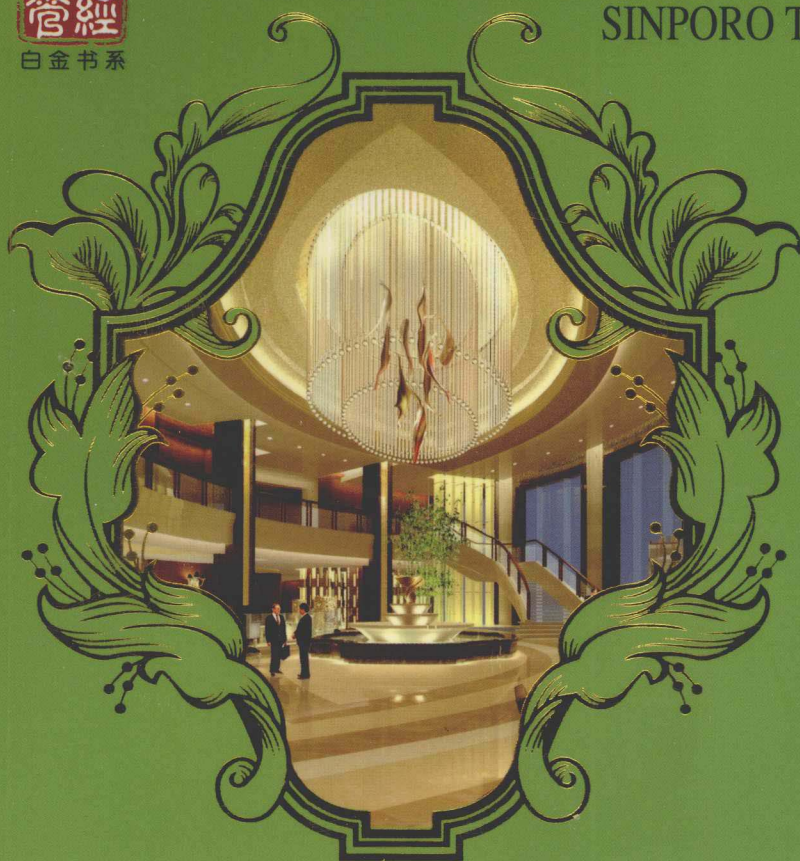




白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



酒店一线员工 工作手册

| 姜 玲◎编著 | [第一卷]

广东省出版集团
广东经济出版社

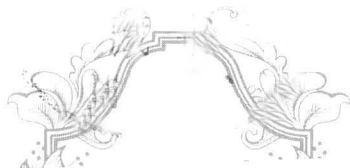


全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店一线员工 工作手册

| 姜 玲◎编著 |

[第一卷]



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店一线员工工作手册. 第一卷 / 姜玲编著. —广州: 广东经济出版社, 2013. 1

(广经企管白金书系, 全国酒店行业职业技能提升与发展丛书)

ISBN 978-7-5454-1691-6

I. ①酒… II. ①姜… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 287862 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	27 2 插页
字数	401 000 字
版次	2013 年 1 月第 1 版
印次	2013 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1691-6
定价	55.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》、《酒店精益六西格玛管理》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

体系上由原来的 18 本增加到 28 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即《酒店一线员工工作手册》。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本图书来源于经济型酒店业态中顶极品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱、最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业，服务质量决定着酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一本动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

《酒店精益六西格玛管理》是国内酒店服务领域第一本著作。六西格玛管理最初运用于生产制造领域。20 世纪 90 年代美国通用电气公司首先在服务领域推行六西格玛管理，取得巨大成功。本书作者文放怀先生是国内服务业最权威的六西格玛管理专家。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我谨代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店培训 姜玲

2011 年 8 月于海口

前言

酒店一线员工（如前台接待员、餐厅服务员以及客房服务员等）的工作直接影响着酒店的对客服务质量，决定着对客服务水平，反映工作技能的娴熟与否以及是否国际化与专业化。因此，酒店一线员工的工作规范与标准成为酒店企业在竞争中取胜的关键。

《酒店一线员工工作手册》对酒店企业一线员工的部分主要工作岗位的主要工作任务以及这些主要工作任务的主要工作规范及标准进行详细的描述，是酒店企业最实用最有效的指导工具。

《酒店一线员工工作手册》的前身是由 15 个单行本组成的《新博亚酒店一线员工》丛书。《新博亚酒店一线员工》丛书自 2007 年出版后，受到广大业内人士的关爱，为满足酒店业发展对一线员工工作流程与标准的需求，我们第一卷、第二卷针对性地将丛书改版为《酒店一线员工工作手册》。

《酒店一线员工工作手册》包括酒店最基本的 15 个岗位的工作任务以及工作流程与标准。与改版前的丛书相比，内容更加精炼，信息量更大，阅读更加方便。

衷心希望《酒店一线员工工作手册》如同《新博亚酒店一线员工》丛书一样，能够一如既往地酒店业培训提供最实用最有效的帮助。谢谢！

姜 玲

2012 年 11 月

目 录

第一章	星级酒店员工基本工作规范	1
第二章	前台接待员工作手册	11
	一、准备工作	12
	二、前台接待员服务	15
	三、宾客住店服务	32
	四、宾客离店服务	44
	五、客账服务	53
	六、客房房卡管理	57
	七、应对特殊情况	62
第三章	预订员工作手册	69
	一、准备工作	70
	二、客房预订	73
	三、对客服务	99
	四、资料报表	108
第四章	接线员工作手册	119
	一、准备工作	120

- 二、对客服务 123
- 三、叫醒服务 143
- 四、传呼与联系 149
- 五、应对特殊情况与填写报表 152

第五章 商务中心文员工作手册

161

- 一、准备工作 162
- 二、对客服务 166
- 三、预订服务 185
- 四、客账服务 195

第六章 行李生工作手册

199

- 一、准备工作 200
- 二、开门服务 207
- 三、行李服务 209
- 四、对客服务 220
- 五、接送服务 246

第七章 中餐服务员工作手册

249

- 一、餐前准备 250
- 二、中餐摆台 254
- 三、对客服务 257
- 四、用餐服务 263
- 五、酒水服务 293
- 六、餐厅工作 301

第八章 西餐服务员工作手册

313

- 一、开餐前准备工作 314
- 二、对客服务 326

- 三、酒水饮料服务 338
- 四、餐中服务 352
- 五、甜品服务 367
- 六、香烟服务 371
- 七、餐厅收尾工作 372

第九章 宴会服务员工作手册

377

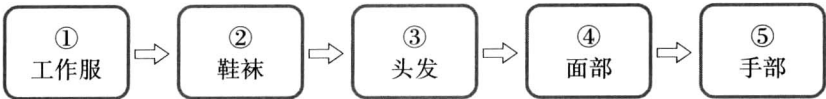
- 一、宴会准备 376
- 二、宴会摆台 382
- 三、宴会服务 394
- 四、宴会酒水服务 406
- 五、宴会管理 413

第一章 星级酒店员工 基本工作规范

酒店一线员工工作手册
JUDIAN YIXIAN YUANGONG GONGZUO SHOUCE

1. 检查男员工仪容仪表规范

1.1 检查男员工仪容仪表流程



1.2 检查男员工仪容仪表细则

操作程序	操作步骤
① 工作服	1) 工作服及领带熨烫平整没有污损 2) 系上衬衫领品与袖口的纽扣 3) 领带紧贴领口，领带长及皮带扣上下缘为宜 4) 衬衫下摆束在裤内 5) 裤脚穿鞋后距地面 1 厘米
② 鞋袜	1) 黑色皮鞋，光亮、洁净，皮鞋要每天擦 2) 短袜黑色、深蓝色或深灰色为宜；袜子要每天洗
③ 头发	1) 每天上班前洗头洗澡，无头屑 2) 头发梳理整齐，有条件的可以放一把小梳子在口袋里，有空时梳理一下头发 3) 不染发（或染棕、黑色）、不光头，头发前不掩额、侧不盖耳、后不触衣领
④ 面部	1) 用餐后刷牙，保持口腔清洁无异味 2) 工作期间不饮酒、不吃异味食物，不抽烟 3) 不留胡须，每天修面剃须
⑤ 手部	1) 勤洗手，保持手部清洁 2) 指甲剪短而且整齐

2. 检查女员工仪容仪表规范

2.1 检查女员工仪容仪表流程

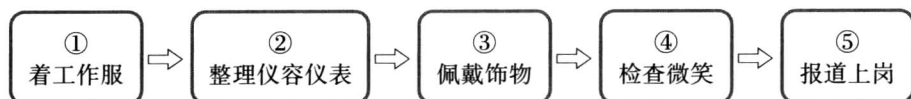


2.2 检查女员工仪容仪表细则

操作程序	操作步骤
① 工作服	1) 工作服及领带或领花及领结熨烫平整没有污损 2) 领带或领花及领结紧贴领口，松紧适度，美观大方 3) 衬衫下摆束在裙内或裤内
② 鞋袜	1) 黑色中跟皮鞋或布鞋，皮鞋面光亮、洁净，皮鞋要每天擦；布鞋要经常洗，保持洁净 2) 裙装穿连裤丝袜，丝袜无挑丝、无洞，肉色为宜 3) 裤装穿短丝袜，肉色为宜
③ 头发	1) 每天上班前洗头、洗澡，无头屑 2) 头发梳理整齐，短发拢在耳后，长发扎起来或盘成发髻 3) 如要染发，以棕、黑色为宜 4) 头饰为深色小型，刘海不及眉，定期护理头发或理发
④ 面部	1) 化淡妆，步骤为洁肤—爽肤水—润肤液—粉底，眉毛—眼影—睫毛膏—胭脂—唇膏—香水 2) 淡妆以淡雅、清新、自然为宜
⑤ 手部	1) 勤洗手，保持手部清洁，可涂无色指甲油 2) 指甲剪短而且整齐

3. 报道上岗

3.1 报道上岗工作流程

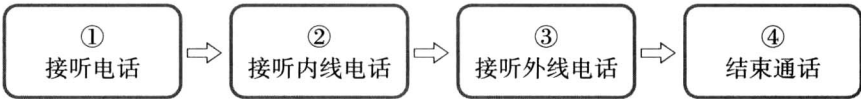


3.2 报道上岗工作细则

操作程序	操作步骤
① 着工作服	1) 按酒店规定穿工作服，工作服熨烫平整，无开绽或纽扣脱落 2) 名牌端正地佩戴在左胸上方 3) 女士按酒店规定穿连裤丝袜，肉色，无破洞或跳丝；男士穿深色短袜 4) 按酒店规定穿好黑色布鞋或皮鞋，黑色皮鞋应擦亮 5) 最后佩戴丝巾、领带或帽子
② 整理仪容仪表	1) 检查个人卫生，保持面部洁净，口腔清新 2) 女士保持清雅淡妆，适当施抹粉底、胭脂、眼影等，口红选用适宜的淡色 3) 女士短发不过肩，长发按规定盘起并塞入发网，刘海不过眉，使用酒店指定发夹盘头花 4) 指甲剪短，洁净，不涂指甲油或涂自然色
③ 佩戴饰物	1) 工作期间不佩戴多余饰物，可以佩戴一块手表、一枚结婚（订婚）戒指、女士可以戴耳钉 2) 若戴发卡、头花可选用深色，头花不得超过 10 厘米宽
④ 检查微笑	着装完毕，走出更衣室之前，面对穿衣镜检查自己的微笑
⑤ 报道上岗	1) 提前 5 分钟到岗，在班级签到本上签到 2) 接受领班或主管分配工作任务

4. 接听电话

4.1 接听电话流程

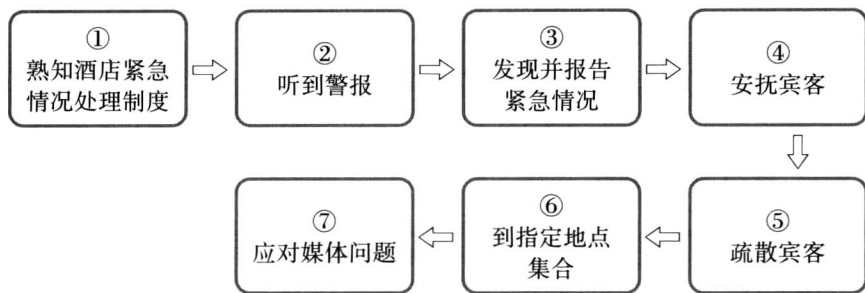


4.2 接听电话细则

操作程序	操作步骤
① 接听电话	1) 电话铃响三声之内拿起电话；面带微笑，声音清晰愉悦 2) 判断是内线还是外线电话
② 接听内线 电话	1) 内线电话单铃声，大约每 1.5 秒响一声，连续响铃 2) 问候：“早上好/下午好/晚上好！” 3) 报餐厅名：“玫瑰餐厅。” 4) 报自己的工作名：“我是汤姆。” 5) 提供帮助：“有什么需要帮助的吗？”
③ 接听外线 电话	1) 外线电话双铃声，大约每 0.5 秒响一声，连续响铃 2) 问候：“早上好/下午好/晚上好！” 3) 报酒店和餐厅名：“新博亚酒店玫瑰餐厅。” 4) 报自己的工作名：“我是汤姆。” 5) 提供帮助：“有什么需要帮助的吗？”
④ 结束通话	1) 感谢来电：“感谢来电，再见！” 2) 等对方先放下电话，再轻轻放下电话听筒

5. 应对紧急情况

5.1 应对紧急情况工作流程



5.2 应对紧急情况工作细则

操作程序	操作步骤
① 熟知酒店 紧急情况 处理制度	1) 向主管、经理或者人事部有关人员了解本酒店关于紧急情况处理的规章制度 2) 遇到紧急情况要保持镇定，不要惊慌 3) 总机或者保安部是酒店处理紧急情况的控制中心，遇到紧急情况时，可以向总机或保安部寻求帮助
② 听到警报	1) 在酒店可能会听到火警报、烟雾警报、龙卷风或地震警报等 2) 听到任何警报立刻向总机、保安部或值班经理之一报告，确认他们听到了警报
③ 发现并报告 紧急情况	1) 如果遇到其他紧急情况，或是接到指令拨打报警电话，要记住报警电话： 火警：_____ 炸弹威胁：_____ 盗警：_____ 其他：_____ 2) 报告以下情况： 自己的姓名和职务 所在地点 紧急情况内容

(续表)

操作程序	操作步骤
④ 安抚宾客	1) 如果宾客询问警报的情况,告诉宾客事态在控制之下,正在检查 2) 如果宾客在房间内打电话询问警报情况,请宾客暂时留在房间,不要使用电器,如果有危险,酒店会马上通知他们
⑤ 疏散宾客	1) 如果接到疏散通知,根据经理或总机指示联系宾客或员工 2) 通知宾客及员工酒店的安排 3) 避免讨论,当宾客询问细节的时候,只说还得联络其他宾客,没有时间细讲 4) 再次确认所有员工和宾客都被通知到
⑥ 到指定 地点集合	1) 撤离大楼疏散后,到指定的地点集合 2) 除非消防部门或值班经理要求,不得返回楼层
⑦ 应对媒体 问题	1) 酒店会指定公共关系经理或专人应对媒体问题 2) 任何人来调查,无论来自媒体还是司法界人士的问题,都交由公共关系经理或酒店指定专人回答

6. 参与急救工作

6.1 参与急救工作流程

