

<<新编现代酒店员工素质培训1本通>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店员工素质培训1本通>>

13位ISBN编号：9787506453745

10位ISBN编号：7506453746

出版时间：2009-3

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 编

页数：278

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<新编现代酒店员工素质培训1本通>>

### 内容概要

本书针对现代酒店的发展需要，从酒店员工素质培训的重要性、方法和程序入手，分别介绍了员工基本素质培训、心理素质分析、心理素质培训、员工形象素质培训、语言培训、各部门员工礼仪培训、客户常见问题处理技巧等内容。

该书可为各酒店进行员工培训提供参考。

## 书籍目录

第一编 现代酒店员工基本素质培训标准 第一章 酒店员工素质培训概述 第一节 酒店员工素质培训的重要性 一、可以提高员工文化与技术素质 二、有助于服务质量的提高 三、减少浪费和劳动力成本 四、有助于员工的自身发展 第二节 酒店员工素质培训的内容与方法 一、员工素质培训的内容 二、员工素质培训的方法 第三节 员工素质培训的形式与程序 一、员工素质培训的形式 二、员工素质培训的程序 第二章 酒店员工思想素质培训标准 第一节 要树立正确的服务观念 一、树立一切从宾客出发的观念 二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证 第二节 要有良好的服务意识 一、培养良好的服务意识 二、酒店优质服务的要求 三、宾客至上的服务意识 四、一视同仁的服务意识 第三章 酒店员工心理素质培训标准 第一节 酒店员工服务心理概述 一、心理的实质 二、心理现象 第二节 酒店员工心理分析与管理 一、员工需求心理分析与管理 二、员工激励心理分析与管理 三、员工疲劳心理与保健心理的分析与管理 第三节 酒店员工要了解宾客的心理需求 一、宾客对前厅服务的心理需求 二、宾客对客房服务的心理需求 三、宾客对餐厅服务的心理需求 四、宾客对饭店商品服务的心理需求 第四节 酒店员工应具备的职业心理素质 一、良好的性格 二、积极的情感 三、坚强的意志 四、出色的能力 第四章 酒店员工形象素质培训标准 第一节 酒店员工服饰修饰的要求 一、服饰的要求及搭配 二、修饰的培训要求 第二节 酒店员工个人仪容的塑造 一、头发 二、牙齿 三、皮肤 四、眉毛 五、眼睛 六、面颊 七、鼻子 八、嘴唇 九、手 第三节 酒店员工的仪态要求 一、站姿 二、坐姿 三、行姿 四、手势 五、目光与微笑 第五章 酒店员工语言素质培训标准 第一节 酒店员工常用礼貌用语 一、日常礼貌用语 二、门卫、传达用语 三、总服务台服务用语 四、客房服务用语 五、餐厅服务用语 六、电话总机服务用语 七、娱乐健身等服务用语 八、桑拿浴美容服务用语 九、商品部服务用语 十、导游、司机服务用语 十一、结账、告别用语 第二节 酒店优质服务的语言艺术技巧 一、要说好第一句话 二、讲话用词要准确 三、说话要讲究语法结构 四、要正确运用语音语调 第三节 酒店员工服务忌语 一、对特体顾客用语及忌用语 二、五十句服务忌语 第二编 现代酒店员工基本知识与能力培训标准 第六章 食品卫生及安全知识培训标准 第一节 食品卫生知识 一、对肉制品应采取的卫生措施 二、牛奶的消毒方法 三、蔬菜、水果的贮藏 四、对鱼类等水产品应采取卫生措施 五、餐具筐的卫生要求 六、食品保温桶的卫生要求 七、冰铲、饭勺、食品夹的卫生要求 第二节 安全知识 一、使用煤气时的操作要求 二、发生事故的处置 三、安全用电要求 四、饭店停电时的处理措施 五、恢复供电后应注意事项 六、正确使用微波炉 第七章 卫生清洁及餐具、电器保养培训标准 第一节 卫生清洁 一、玻璃器皿的洗涤程序及卫生标准 二、灯具的清洁要点 三、玻璃门窗的清洁要点 第二节 餐具、电器的保养 一、银器的使用和保养要点 二、瓷器餐具的正确使用 三、布件的正确使用与保养要点 四、消毒柜的保养要点 五、洗碗机的保养要点 六、冰箱的保养要点 七、照明设备的正确使用和保养要点 第八章 酒店员工涉外迎宾礼仪培训标准 第一节 迎接来宾的礼仪 一、确定邀请规格 二、排定礼宾序列 三、慎重悬挂国旗 四、拟定接待计划 五、掌握人员状况 六、举行欢迎仪式 七、举办专门宴会 八、认真话别送行 第二节 见面的礼仪 一、见面时介绍的礼节 二、见面时的行礼 三、互换名片时注意的事项 第三节 交谈的礼仪 一、交谈的态度 二、称呼的使用 三、内容的选择 第四节 娱乐的礼仪 一、交谊舞会的礼仪 二、游览观光的礼仪 第九章 酒店员工涉外餐饮礼仪培训标准 第一节 西餐的礼仪 一、席次的安排 二、餐具的排列 三、西餐厅迎宾员礼仪 四、点菜服务礼仪 五、西餐厅服务员礼仪 六、西餐厅服务礼仪 七、餐后清洁整理礼仪 第二节 中餐的礼仪 一、中餐坐席和桌次的排列方法 二、中餐的餐具 三、中餐的上菜顺序 第十章 国内外各民族饮食特点与习俗禁忌 第一节 中国部分省(市)的饮食特点 一、河北人的饮食特点 二、北京人的饮食特点 三、天津人的饮食特点 四、上海人的饮食特点 五、陕西人的饮食特点 六、甘肃人的饮食特点 ..... 第十一章 客户异议处理技巧 第三编 现代酒店各部门员工职业素质培训标准 第十二章 酒店前厅部员工素质培训标准 第十三章 酒店客房部员工素质培训标准 第十四章 酒店餐饮部员工素质培训标准 第十五章 酒店市场部员工素质培训标准 第十六章 酒店康乐部员工素质培训标准 第十七章 酒店安全保卫部员工素质培训标准



## 章节摘录

第一编 现代酒店员工基本素质培训标准 第一章 酒店员工素质培训概述 第一节 酒店员工素质培训的重要性 一、可以提高员工文化与技术素质 在现代酒店业的发展中,对员工素质的要求越来越高。

这就要求通过对员工不断地培训——再工作等,来提高员工队伍的综合素质,而员工的高素质会在酒店经济效益指标上反映出来。

二、有助于服务质量的提高 酒店只有造就一支能不断发展的、有先进工作方法的高素质员工队伍,才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

员工培训正是实现提高服务质量的重要保证。

同时,培训又可增强酒店的凝聚力和向心力,使员工提高其职业道德和使命感意识,充分发挥积极性与创造性,将热情、规范、优质、高效率、高质量的服务视为自己的责任与义务。

三、减少浪费和劳动力成本 酒店许多服务工作都有一定的浪费与损耗,如餐饮、客房清洁、洗涤等。

如果能够经常对员工进行有计划有针对性地培训,使其认识有所提高,缓解工作压力,就有可能减少人员流动,从而降低劳动力成本和改进服务质量。

四、有助于员工的自身发展 培训对酒店员工本身也是有益处的,这主要表现为: 1.提高能力、增加收入 酒店员工经过培训,可以拓宽视野,学到许多新知识和更先进的工作方法以及操作技能和技巧,增加工作能力,提高服务效率,进而增加个人收入。

2.有助于个人事业的发展 酒店业的发展,急需有更多的有管理能力的人才。培训能够使员工在出色完成本职工作的同时,扩大知识面和扩展工作领域,并接受新的管理理论的熏陶,从而为晋升发展创造必要的条件。

3.增强职业安全感 经过培训,可以使酒店员工熟悉业务,成为内行,对工作有自豪感,充满自信心,增强职业安全感。

第二节 酒店员工素质培训的内容与方法 一、员工素质培训的内容 1.法律知识培训 酒店服务人员应拒绝再给快要醉的客人售酒。

在一些诉讼案件中,酒店成为被告,是由于客人醉酒后离开酒吧,发生了汽车交通事故,这叫第三者责任。

出售含酒精饮料的酒店服务员应懂得,在什么情况下不应再给顾客售酒了。

按照法律,酒类经营者不得向明显醉酒的顾客再出售酒精饮料,或鼓励顾客过度饮酒。

由此可见,为了维护酒店正常经营,必须对酒店员工进行有关法律知识的培训。

2.礼仪培训 对酒店业来讲,员工的礼仪极为重要。

经过严格礼仪培训的员工在服务中往往能够使客人更加满意,从而增加客人的回头率。

3.保安培训 由于酒店内的抢劫、偷窃案不断发生,酒店管理部门现已特别强调安保培训。

它已同安全培训结合起来,成为独立的培训项目。

安全因素是酒店业竞争的第一要素,各酒店都建立起公司级的安全委员会来制定安全规则,协调安全工作。

加强保安工作,固然需要改善设施,但更主要的是增强员工的安保意识,掌握安保的基本技能和方法。

前台服务员核实客人的姓名和房间号后才能发钥匙。

客人留在客房门上或服务台上的钥匙要立即收起,以免被人取走。

保安人员巡逻时要检查每间客房的门锁,看到门半开时,要立即给该客房打电话,如没人接,就进房检查,确保安全,并在每日活动表上做记载。

对客房清洁工的安保要求: 如客房已租出而客人不在房内时,应关上房门,在把手处挂上提示卡。

如客房空时,清洁房间时应把房门敞开。

清洁工不能动用房内的收音机和电视机。

## <<新编现代酒店员工素质培训1本通>>

服务员遇到麻烦的客人时,要避免同客人争吵。

当受到威胁时,应尽量忍耐。

争吵事故如发生在酒店其他地方,可以退却并通知保安人员,避免事态的发展,万不得已才能自卫。

所有这些,都应该通过保安培训,使员工全面理解和掌握。

二、员工素质培训的方法 由专业教师讲课,系统地讲授专业基础理论知识、业务知识和操作技能,提高业务人员的理论水平和实践能力。

酒店内部业务骨干介绍经验。

组织员工到优秀酒店参观学习,实地观摩。

第三节 员工素质培训的形式与程序 一、员工素质培训的形式 长期脱产培训,主要培养有发展前途的业务骨干,使之成为合格的管理人员。

短期脱产培训,主要适用于上岗培训或某些专业性强的技术培训。

半脱产培训,主要是专业培训,系统学习酒店基础经营管理知识。

业余培训,鼓励员工积极参加各种与本职工作有关的培训,并承认相应的学历。

二、员工素质培训的程序 员工培训要按计划、分批分阶段、按不同的工种和岗位需要进行,要结合实际,注重实用性,逐步提高员工队伍素质。

酒店培训工作的计划和实施,一般可以分为五个步骤。

1.确定培训需求 把目前员工的工作状况与应该达到的工作标准相对照,如果发现差距,就可以确定需要培训。

这一类的培训包括新员工的岗前培训,上岗员工因为工作岗位发生变化而进行的培训,由于产品或服务标准发生变化,引起服务要求变化而进行的培训,有关新设备新技术使用的培训,外语培训等等。

针对客人投诉、员工抱怨或工作检查所发现的问题进行培训。

2.制订培训计划 当酒店或某一部门确定了培训需求后,就要根据酒店或本部门的具体情况,例如工作情况、业务情况,员工的变动情况等,进一步确定培训需求的轻重缓急,制订出培训计划。

培训计划应该包括以下内容: 培训对象。

培训内容。

培训目的或要求达到的标准。

培训的方法。

培训的计划时间和每一项目培训的实际时间。

教员。

培训经费的预算。

培训计划可以是一年期的,也可以是半年期的,或短期的,甚至是临时的,但每一个培训计划都应该交一份副本给人事部或培训部存档,作为酒店自上而下检查各部门培训进度、服务质量及管理工作的依据。

业务部门制订培训计划时,应该注意使培训内容或培训项目尽量具体一些,这样,培训效果会更好些。

3.做好培训的准备工作 培训计划制订后,人事培训部门应该按时做好培训的准备工作,即针对不同的培训对象和不同的培训任务,准备好不同的培训材料、培训场地、培训设备,确定和联系好老师。

4.具体实施培训 培训的方法,可简单的概括为:告诉你如何做,做给你看,跟着我做,检查纠正你。

知识和技术的学习与记忆,是通过人的五种基本感觉来实现的。

即学、看、听、讲、动。

因此,在培训的过程中,应该尽量同时调动培训对象的多种感觉来进行学习,既看、又听、又讲,还要动手;某些操作还要品其香、尝其味。

作为接受培训者,最重要的就是要熟知自己岗位的工作规范和操作规程,知道自己的岗位应该做什么,应该如何做,做的时候有哪些注意事项,并能够基本准确地付之实施。

5.培训评估 每次培训之后,都应该对本次培训作出评估,评估之后,应该写出“培训活

动报告表”；与培训考核成绩表一起交人事培训部存档；如果是各部门的培训，则各部门也应该保留一份“培训活动报告表”及一份考核成绩，作为掌握员工培训情况，分配工作，技术定级，确定工资等级，工资调整或晋升等等的一种依据。

第二章 酒店员工思想素质培训标准 第一节 要树立正确的服务观念 一、树立一切从宾客出发的观念 现代酒店是服务性行业，它主要向宾客提供服务商品。

酒店员工应该有正确全面的 service 观念。

service 观念的树立，对搞好酒店经营管理，提高 service 质量，取得双重效益都有极大地意义。

一位经济学家曾经说过：“市场经济就是消费者至上的经济，市场经济带来了产品的竞争、销售竞争，要想在竞争中取胜，就要牢固树立适应市场需要，一切为宾客着想，一切从宾客出发的观念。

” 现代的许多酒店、饭店为了吸引更多的客人，想方设法增加各种便利客人的服务项目，力求完美周到。

在美国，一些酒店为了满足越来越多的宾客希望不受吸烟危害的要求，专门划出部分楼层客房设为禁烟客房，并对禁烟客房彻底装修，更换全部地毯、墙纸、窗帘及床上用品，以招徕不吸烟或不能忍受别人吸烟的宾客入住。

由于妇女经济地位的改善，如何吸引女客人，成为不少酒店经营者关注的问题。

例如，雅加达和新加坡的希乐顿酒店对女客人实行特别安全措施，尽量将女客人安排在靠近电梯的房间，如她们的房间较为僻静，酒店安排专人送她们回房。

此外，鲜花、化妆用品、女睡衣、浴衣、女性杂志都是必备的；又如，在澳大利亚和斯里兰卡的希乐顿酒店，女客人还能获得优惠的购物卡以在酒店购物。

……

### 编辑推荐

没有高素质的员工就没有高标准的服务，因此，要提高酒店员工的服务质量，就必须要先提高员工的素质。

素质如何提高？

那就要对员工进行基本素质、心理素质、形象素质、语言素质、礼仪素质、客户常见问题处理技巧等方面的培训了。

《新编现代酒店员工素质培训1本通》就是这样一本供现代酒店经营人员及员工进行素质培训最佳读本。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>