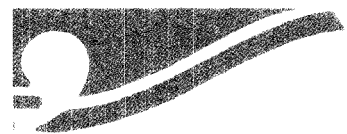
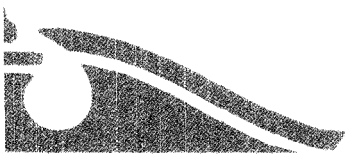


最新酒店管理经理人必备手册



现代酒店管理

XIAN DAI JIU DIAN GUAN LI



现代酒店管理

(上)

唐 文 主编

企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店管理/唐文主编. —2 版. —北京: 企业管理出版社, 2003.8

ISBN 7-80147-719-7

I. 现… II. 唐… III. 饭店-企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 070954 号

书 名: 现代酒店管理

——最新酒店管理经理人必备手册

作 者: 唐 文 主 编

责任编辑: 丁 锋 技术编辑: 穆子 晓光

书 号: ISBN 7-80147-719-7/F·717

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 北京振兴源印务有限公司

经 销: 新华书店

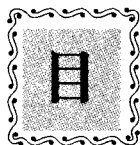
规 格: 880×1230 毫米 32 开 24.375 印张 610 千字

版 次: 2003 年 10 月第 2 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1-5000 册

定 价: 50.00 元(上下册)

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



第一章	现代酒店总论	1
	酒店的定义/酒店的分类/酒店的等级/我国的酒店 的类型/酒店产品特性/国内酒店等级标准/世界最佳酒 店的评选与标准/最佳酒店成功的突出经验/我国酒店业 发展的现状与问题/现代酒店业发展的特点	
第二章	前厅部	70
	酒店前厅的概念/前厅部的任务/前厅部的地位和作 用/酒店前厅的设置/前厅部的组织机构/前厅岗位职责/ 前厅部的具体职能/酒店前厅部服务质量管理标准	
第三章	客房部	121
	酒店客房部基本工作/客房部岗位职责/酒店客房服 务质量管理标准/客房客用品配备与质量要求	
第四章	餐饮部	191
	餐饮部的地位与组织/餐饮部管理人员职责/餐饮部 工作程序/餐厅分类/几种餐厅简介/经营餐厅的特点/酒 店餐饮服务质量管理标准	

第五章 商品部 287

商品部的设施配备/商品部的卫生质量/商品品种/
售前准备服务/商品导购服务/柜台售货服务

第六章 康乐部 297

康乐中心在酒店中的地位/酒店康乐的经营与管理/
康乐部的岗位职责/游泳池服务/健身房服务/桑拿浴服
务/网球场服务/保龄球馆服务/台球室服务/壁球室服
务/舞厅服务/美容理发服务/按摩室服务/闭路电视服
务/游艺室服务/KTV 的经营/咖啡厅的经营

第七章 工程部 342

工程部的任务/工程部的地位和作用/工程部的组织
机构/工程部各班级岗位职责

第八章 保安部 359

保安部机构设置及岗位职责/酒店安全常识/酒店安
全常见问题/安全人员应具备的素质/安全保卫/消防常
识

第九章 酒店营销 379

酒店营销观念与营销管理/酒店经营策略/酒店的销
售渠道/酒店的促销手段/酒店营销信息管理

第十章 员工培训与考核 410

培训对酒店业的特殊意义/酒店员工培训的内容/酒
店员工培训的原则/员工培训的方式/员工培训的特点/

员工培训的要求/员工培训的种类/员工培训的方法/
员工的考核

第十一章 酒店财务管理 449

酒店财务管理组织/酒店财务管理的方法/财务人员
岗位职责/酒店营业收入管理/酒店利润管理/酒店
财务分析/酒店财务分析的程序与方法

第十二章 现代酒店系统管理 555

酒店管理的概念/酒店管理的主要内容/酒店管理的
意义与功能/酒店设备的管理/酒店的计划管理/酒
店的组织管理/酒店人力资源的管理/酒店需求管理/
酒店服务管理/酒店实用服务系统/酒店企业精神

第十三章 酒店管理的领导艺术 635

领导的定义和功能/领导的类型及其效应/领导艺
术及其心理依据/领导才能/如何调动员工的积极性/
领导的主要工作/领导所应具备的观念/领导所应具备
的素质/酒店业职业经理人认定原则

第十四章 饭店经营法律法规 679

饭店经营法律法规/饭店内部管理法律法规/旅游
饭店行业规范简介

第十五章 酒店管理成功案例 701

第一章 现代酒店总论

一、酒店的定义

酒店(Hotel)一词来源于法语,当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅,在港澳地区及东南亚地区被称为“酒店”,在中国被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”等。

国外一些权威性的辞典,曾对酒店下过这样的一些定义。

《科利尔百科全书》中将酒店定义为是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《牛津插图英语辞典》将酒店定义为是提供住宿、膳食而收取费用的住所。

《大不列颠百科全书》将酒店定义为是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往是提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》将酒店定义为是设备好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他人所需要的服务。

一个具有国际水准的酒店,首先,要有舒适安全并能吸引客人居住的客房,具有能提供有风味特色的美味佳肴的各式餐厅,还要有商业会议厅,贸易洽谈所需的现代化会议设备和办公通讯系统,旅游者所需要的康乐中心、游泳池、健身房、商品部、礼品部,以及综

合服务部,如银行、邮局、电传室、书店、花房、美容厅等等。同时,要有素质良好的服务员,向客人提供一流水平的服务。

归纳起来,现代所谓的酒店,应具有下列基本条件:

1. 它是一座设备完善的大众周知且经政府核准的建筑物。
2. 它必须提供旅客的住宿与餐饮。
3. 它要有为旅客及顾客提供娱乐的设施。
4. 它要提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务。
5. 它是营利性的,要求取得合理的利润。
6. 它以满足社会需要为前提。

酒店的产品是一种服务产品,服务产品是由服务项目、服务质量、服务设施及服务环境,或称酒店的整体氛围构成的。确切地说,酒店的产品是指有形设施 and 无形服务。

有形设施:

- 大堂陈设的豪华程度。
- 酒店的整体内装修及客房的装饰——音响系统、闭路电视、中央空调、卫生间的设备及美容用品。
- 健身房及康乐中心设备——游泳池、网球场、保龄球、桑拿浴、健身房、美容厅、迪斯科舞厅等。
- 商务服务中心——提供影印、复印、打字、电传、电报、直拨程控电话、会议设施等项设施和服务。
- 公共服务中心——银行、邮局。

酒店的一切有形设施都要通过无形服务的精心工作才能体现出来。

无形服务:

- 服务员的仪表、仪容、举止。
- 服务员的礼节、礼貌、礼仪。
- 服务员的服务态度、服务技能。

- 服务员的服务技艺、技巧、程序、标准。
- 服务员的交际能力、知识视野、应变能力。
- 服务员的服务效率及服务效果。

虽然酒店生产一种特殊的产品,但是也有一个质量问题,即我们通常所说的酒店服务质量及设施质量。酒店的产品质量完全有别于一般商品质量。一般的商品是一种有形的商品,它是通过商品本身的外型包装、质量规格、性能、质量信誉以及合理的价格和商品的实用价值及魅力价值来赢得顾客的欢迎而大量销售的。而酒店的产品是一种无形的服务和固定的有形设施,它是通过酒店服务员的热情周到服务和令人满意的服务技艺、技巧以及准确无误的服务程序和质量标准向下榻在酒店的宾客提供住、食、行、乐以及购物等方面的综合服务的。这种酒店综合服务的产品应该体现出暖、快、情、值的特点。

具体来讲,酒店的产品质量,其有形设施要方便、舒适、安全;无形服务要友谊、好客、相助。

· 方便——指酒店有形设施的实用价值及完整的服务项目,使宾客感到酒店是他(她)的旅行别墅。

· 舒适——指酒店有形设施的质量具有魅力价值,使宾客感到下榻在酒店是一种美的综合享受。

· 安全——指酒店的整体氛围及怡人的环境,使宾客感到轻松、愉快;在酒店的下榻旅行生活中享受到“家”的温暖、舒适、方便、安全。

· 友谊——指酒店服务员的热情、友好、周到的微笑和感情服务,使宾客眷恋东方人情及其人间友谊。

· 好客——指酒店服务员的礼节、礼貌、礼仪、仪表、仪容及其举止,通过服务应该反映出中国的“礼仪之邦”传统。

· 相助——指酒店服务员的快步调服务节奏,视宾客需要为自

自己的工作目标,同时在向宾客提供每项服务时遵守一定的程序、标准,使宾客在酒店的花费能换回综合美的价值享受。

酒店产品的另一个主要部分——无形服务的质量标准主要是看其服务效率及服务效果。服务效率是使无形服务有形化,是提供优质服务的保证条件。而服务效果是无形服务质量标准的最终要求,是赢得宾客满意的根本因素。服务效率是优质服务质量标准的第一步,第二步应该是热情周到的微笑感情服务。这种微笑应该是发自内心的感情微笑,而不是职业微笑。宾客需要微笑、热情,但他们更需要诚恳的服务员。所以天下游客的感激之情是来自热情、友谊待人。这就是为什么国际一流大酒店的总服务台、餐厅、酒吧、问询中心、商务服务中心均严格选拔那些热情、勤奋活泼、富有青春活力的外向型,即“自导”进取型的服务员在服务一线工作,这主要是为了提高酒店企业素质,增加企业魅力,以便赢得更多回头客源。无形服务的质量标准,即提供优质服务质量质量的第三步便是微笑服务,或称“超常服务”。

二、酒店的分类

酒店业发展至今,真可谓名目繁多,应有尽有。由于历史的演变,传统的沿袭,地理位置与气候条件的差异,酒店用途、功能、设施的不同,世界各地的酒店五花八门,千奇百怪,说不尽,数不完,实难类分。不过,为了相互比较、研究及更好地经营管理,人们对酒店也有一些大致的分类方法,有的是世界各国比较通用的分类法,而有的则仅限于某国家、某地区采用的分类法。

英国萨里大学酒店、餐饮与旅游管理系主任、旅游学家迈德利克教授(S·Medllic)在他所著的《酒店业》一书中,曾列举出十种分类

方法,下面介绍两种具体的分类方法。

1. 按照传统分类法,酒店可分为四种类型

(1) 商业性酒店(The Commercial Hotel)

所谓商业性酒店,就是为那些从事企业活动的商业旅游者提供住宿、膳食和商业活动及有关设施的酒店。

一般来讲,这类酒店都位于城市中心,商客居住的时间大都在星期一至星期五。这是从事商业活动的时间,也就是商业旅游者从事商业贸易和洽谈等项活动的办公时间。酒店是商业旅游者暂时的办公地点和休息场所。在周末,也就是在星期六和星期日是商业性游客的假日,因此很少来酒店订房、居住和办公。

商业性酒店的最大特点是回头客较多。因此,酒店的服务项目和服务质量、服务水准要高。要为商业旅游者创造方便条件。酒店的设施要舒适、方便、安全,在这一方面,商业性酒店的要求较高。

商业性酒店在服务方面,应培养一批服务技能高超、外语流利,礼节、礼貌及服务态度热情、周到的服务员,以便向商业性旅游者提供快速的客房用餐(Room Service)和服务周到的小型宴会。

商业性酒店,旅游者居住的时间一般是两到三天(不过夜不算住宿),在这里居住的商业性旅游者一般都是受过高等教育、有着国际交际礼节和丰富企业管理经验的上层人物和企业家。因此,酒店服务员的服务态度、语言交际要表现高度的礼节、礼貌;服务技能要高超,服务程序要熟练、准确,否则将影响商业旅游者的商业活动、贸易洽谈,同时也损伤了酒店的声誉。

世界国际酒店集团所属的酒店,绝大多数是商业性酒店,他们根据旅游市场的需求比例,建造各种类型的酒店。如,纽约希尔顿酒店(New York, Hilton Hotel),芝加哥凯悦酒店(Hyatt, Chicago),华盛顿马里奥特(Marriott, Washington),日本东京帝国酒店(The Imperial

Hotel,Tokyo)等都是典型的商业性酒店。

(2)长住式酒店(Residential Hotel)

长住式酒店主要为商客和一般性度假旅客提供公寓生活,它被称之为公寓生活中心(The Center of residential life)。长住式酒店主要是接待常住客人,这类酒店要求常住客人先与酒店签订一项协议书或合同,写明居住的时间和服务项目。

长住式酒店已被我国有些酒店视为“保底收入的一种有效做法”。目前,我国还没有那种纯粹的长住式酒店,只是部分居住了形式上为半年甚至一年以上的长住客人。我国有些酒店,将其客房的一部分租给商社、公司,作为他们的办公地点、商业活动中心,形式为长住式酒店。

这些酒店都是向长住商客提供正常的酒店服务项目,包括客房服务、饮食服务、健身和康乐中心等项服务。

长住式酒店一般收费较高,其原因是长住客人不是像一般游客那样在酒店就餐、购买纪念品及公共服务项目花费,因此这些应该得到而失去的营业额都加到客房服务的账目里;同时长住商客要求一些额外的客房设施,这也是增加费用的一个原因。另外,长住式酒店也要提供比较现代化的电源设备、电传、电话,特别是海外直拨电话、传译。同时也要提供方便的交通、安静的住所。

(3)度假性酒店(Resort Hotel)

度假性酒店主要位于海滨、山城景色区或温泉附近。它要离开嘈杂的城市繁华中心和大都市,但是交通要方便。度假性酒店除了提供一般性酒店所应有的一切服务项目以外,最突出、最重要的项目便是它的康乐中心,因为它主要是为度假游客提供娱乐和度假场所(The Center of recreational activities)。为那些度蜜月的新婚夫妇提供各种酒店服务,特别是康乐中心尤为重要。因为度假游客在自己的游玩当中,还要进行社交活动,所以度假性酒店的康乐设施要

完善,像室内保龄球、台球、网球、室内外游泳池、音乐酒吧、咖啡厅、迪斯科舞厅(Disco Bar)、水上游艇、碰碰船、水上漂(Waterskin)、电子游戏以及美容中心和礼品商场都是不可缺少的。再有“付费点播”电视也是十分重要的。

度假性酒店不仅要提供舒适、暖人的房间,令人眷恋的娱乐活动和康乐设施,同时要提供热情而快速敏捷的服务。

还有一点需要指明的是,度假性酒店通常设在自然环境优美、诱人、气候好的热带地区,四季皆宜,树木常青,酒店往往位于海滨。

我国部分海滨、沿海城市有度假性酒店。如北戴河、青岛、大连等地的酒店属于这一类型,但是不是热带气候,只是季节性的度假酒店。另外其设施、服务和特点也还不够典型。但是我国南方沿海城市新建的一些酒店,其设施、服务已是非常典型的度假性酒店,设施和服务已居国际水平。如深圳的西丽湖度假村、香蜜湖度假村酒店,珠海的游乐中心以及长江宾馆均属度假酒店,吸引了大批的港澳同胞、商客、日本游客前去度假和欢度周末。我国的海南即将成为中国的夏威夷、中国的加勒比海,那里将是我国度假性酒店的集中地,将是日本旅客、港澳同胞最理想的度假场所。

(4)会议酒店(Convention Hall)

会议酒店是专门为各种从事商业、贸易展览会、科学讲座会的商客提供住宿、膳食和展览厅、会议厅的一种特殊型酒店。

会议酒店的设施不仅要舒适、方便,有暖人的客房和提供美味的各类餐厅,同时要有大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅等。并且在这些会议室、谈判间里都要有良好的隔板装置和隔音设备。

以上是酒店业传统分类法,共分四种类型。下面我们再介绍几种分类法,以便进一步认识酒店的类型和特点。

2. 根据酒店的地理位置分类有以下几种

(1) 公路酒店(High Way Hotel)

公路酒店主要是为了适应乘汽车旅游的需要。目前汽车旅游在欧洲、美国是极为普遍的。

游客驾驶着小车,可以十分方便地住进公路酒店。公路酒店提供廉价、方便、舒适的住宿、膳食服务以及一些康乐活动。这类酒店一般提供住宿、膳食、洗衣、电话以及停车场等服务,它目前正在向综合性服务发展。

(2) 机场酒店(Airport Hotel)

机场酒店所以得名,是因为它位于机场附近。主要是为一些大型航空公司和一般飞机乘客服务,酒店为游客的暂时停留而提供舒适方便的住宿、饮食服务。客人在机场酒店停留的时间都在一天左右。目前我国只有北京丽都酒店(LiDo Hotel,Beijing)属于机场酒店。

(3) 城市中心酒店(Down Town Hotel)

城市中心酒店的特点就是商业性酒店,前面已经述及,此处不再赘述。

(4) 风景区酒店(Resort Hotel)

风景区酒店位于风景区、山城、海滨地带,其特点与度假性酒店相同。

3. 根据酒店的规模大小分类的有如下几种

酒店的规模大小,也反映出酒店的等级及提供服务的项目、等级。

(1) 小型酒店

小型酒店一般拥有 100 个到 300 个房间,提供一般性的服务。如客房、餐厅、小酒吧和简单的康乐设施。小型酒店一般价格都比较

低廉,适于收入较低的游客居住。

(2) 中型酒店

中型酒店一般拥有 300 个至 500 个客房。这是一般旅游者理想的休息娱乐场所。价格比较合理,服务项目较齐全,设施也比较现代化。中型酒店也就是人们经常提到的中档水平酒店,提供舒适、方便的客房、餐厅、酒吧、康乐中心、健身房、公共服务部。一般旅游者喜欢这类酒店。经营、管理比较容易,经济效益比较可观。

(3) 大型酒店

大型酒店一般拥有 500 个至 1000 个,或 1000 个以上的客房。酒店设施和服务项目十分齐全。设施有常年室内温度适中的中央空调系统,健身设施,康乐设施,室内外游泳池,网球场,迪斯科(Disco Hall)舞厅,音乐酒吧,闭路电视,特别是游客、商客室内“付费点播”电视服务系统、音响系统,商客使用的海外直拨电话,各种大小规格的会议厅、谈判室、快速分隔装置,提供客人所需的会议厅、宴会厅等。服务项目一般包括计算机预订系统、计算机总服务台系统、各类餐厅、地方风味餐厅、送餐服务、室内酒吧、公共服务部,提供电传、电报、信件、兑换外币等各种公共服务。另外客房的等级比较齐全,有豪华的总统套间,有较为豪华的套间、双人间和标准间等,也有商客适用的写字楼,还提供商社、公司办公室和一般的公寓。客房内陈设高雅、舒适、方便。总之,能为客人提供豪华的住宿环境。

大型酒店的其他设施也都比较豪华,服务项目也比较齐全,堪称综合服务项目,既周到又妥善。现代豪华的设施,包括安全、稳健的世界一流电梯、旋转餐厅、桑拿浴、康乐设施等均是最先进的项目。所以大型酒店一般都称之为豪华酒店。酒店盈利比较高,但是难以管理,必须采用世界级酒店集团的先进科学管理体系,否则在经营中将有很大风险,容易在激烈的竞争中失败,甚至倒闭。

4. 根据酒店建筑投资费用分类

(1) 中低档酒店

根据国际酒店建筑投资标准,一般每个标准间(Standard)的建筑投资为2~4万美元,其中包括建筑材料、室内装饰、各种设备、用具、陈设的费用;另外也包括建造中所需的各种技术、人员训练费用等。这是中低档酒店每个标准间的建筑投资总费用。

客房除了卫生间的日用洗漱用品以外,家庭陈设包括沙发、写字台、彩色电视机、音响系统、室内空调。每个标准间建筑面积为25平方米。

(2) 中档或中档偏上等级酒店

中档偏上等级酒店的投资费用,其每个标准间的建筑投资,包括建筑材料、室内装修所需的各种设备、用具、陈设的费用;建筑中所需各种技术、人员训练的费用等,总建筑投资为4~6万美元。

客房的室内设备,有较为先进的舒适的卫生间,室内陈设的沙发、写字台、彩色电视机、音响系统、中央空调系统、壁画,室外风景等都是十分讲究的,用具质量都是优质名牌产品。中档偏上等的酒店,每个标准间建筑面积为36平方米。

(3) 豪华酒店

豪华酒店的投资费用,其中包括建筑材料、室内装修、大厅、走廊、公共康乐中心、健身设施、管理设施,如计算机预订系统、音响设备、室内陈设、用具的总费用;另外建筑中所需的各种技术、人员训练的费用等,它所需的建筑总投资费用为8~10万美元。

客房室内设备有,豪华级的沙发、写字台、两张座椅、室内用餐桌、室内酒吧(Minibar)、高级彩色电视机,备有“自动付费点播电影”服务系统,中央空调,名人字画、壁画,豪华级卫生间及呼唤安全电话,先进的直拨海外电话,音响系统等高级设施。

豪华酒店,每个标准间的建筑面积为 47 平方米。客房宽敞、舒适,可以随意布置和安排室内陈设,各个方面都给人以豪华的感觉,特别是室内陈设和光线柔和的台灯、壁灯以及可调节多功能灯具都会反映出豪华酒店的特征。

建造一所酒店主要目的是出租房间,酒店客房收入占酒店总收入的 50%~60%(世界标准)。所以投资总费用与建造一所酒店的客房总数有着重要关系,直接影响和决定建造酒店的等级标准,同时也决定酒店客房的出租价格。

建筑一所酒店的总投资成本除以预定建造酒店的总房间数(标准间),即得出一间标准间的平均建筑成本。

每间标准间的平均建筑成本,再除以 1000,即得出酒店客房的平均价格。这也是酒店业在建造一所新酒店时,制定酒店平均客房价格所采用的“千分之一法”。

三、酒店的等级

目前,不少国家和地区,特别是旅游业与酒店业发达的国家和地区,对其酒店或其他住宿设施按一定的标准与程序进行分级,并用某种标志表示出来,在酒店显著的地方公诸于众。国际上也采用了大多数国家基本上公认的分级制度,以方便顾客、方便比较、统计和竞争。

酒店分级的目的:

(1)保护顾客利益

对酒店进行分级,使顾客在预订或使用之前,对酒店有一定的了解,以便根据自己的要求、经济条件进行选择,酒店等级标志的本身也就是对酒店设施与服务质量的—种鉴定与保证。

(2) 保护酒店业的行业利益

酒店业级别的评定,对酒店业来说也是一种促销手段,是招徕生意的工具,等于向自己的目标市场发出了信息,向市场展示了自己的产品,同时也有利于同行之间的平等、公平竞争,促进产品质量的改善,维护酒店业的信誉。对以接待海外旅游者与其他来访者为主的国际性酒店来说,也便于境外消费者进行国际比较。

(3) 便于经营管理与监督

国际政府机构或其他行业组织,把颁布与实施酒店分级制度作为行业管理与规范行业的一种手段。利用分级可对定级的酒店进行监督,使之正常运转,把公众与酒店业的利益结合在一起。

(4) 增强酒店业与相关行业的联系

由于其他行业对酒店分级的参与或了解,这便增强了酒店业与相关行业的联系。得以相互促进,共同发展。

(5) 增强酒店员工的责任感、荣誉感、自豪感

通过分级定级动员酒店全体员工积极参与,促使员工认识到“摘星不易、保星更难”,要在各自的工作岗位上,兢兢业业、扎实工作,为保持已获得的等级和争取更高等级而努力。

四、我国酒店的类型

1. 国际观光酒店(International Tourist Hotel)

这种酒店都属于五星级的酒店,也是大型的酒店,早期兴建的这类酒店的客房都有 350 间以上,另外必须有中西餐厅、酒廊、酒吧、咖啡厅及夜总会、游泳池与停车场等设施,如北京的长城、香格里拉等。最近所开设的这种酒店客房都有 500 间或 500 间以上,餐厅的种类更多。

2. 观光酒店(Tourist Hotel)

这种酒店都属于三星级或二星级的酒店,在以前较多,它的客房只有 200 间左右,有中西餐厅、咖啡厅、酒吧及停车场等设施。

3. 汽车酒店(Motel)

这种酒店目前在高速公路交流道附近很多,建筑成凹形,楼下停车,楼上是客房。设有餐厅,专门提供给开车的旅客休息、住宿,是短期停留的酒店。

4. 多元化经营的酒店(Hostel)

这种酒店是近十年来的特别产品。生意非常兴隆,房间数大约在 50~70 间。招牌上除了店名之外,还加上电脑自助式、休息、住宿等字样。一般这种酒店从中午就开始接待顾客,接客厅内有前厅,陈列着各式客房的图片,由客人自由选择房间,拿到电脑卡片锁后,自己进入房间休息,一切自助式,没人打扰,房内有免费的咖啡包、茶包。晚上 6 时以后才视需要接受住宿客人。

5. 其他类型酒店

如客栈、旅馆、旅社、山庄、活动中心、酒店、招待所、会馆、宾馆、学舍、休闲中心、度假中心旅店、俱乐部、农庄、别墅、旅舍等很多种。

五、酒店的产品特性

我们在未谈到酒店的特性为何时,必须先要了解酒店的产品是什么?它到底出售的是什么?酒店出售的产品不外乎客房、餐饮、设备与服务罢了。

有些产品是有形的,有些却是无形的,总而言之,它必须要使顾客在酒店的设备方面感觉轻松、清静、整洁、方便而安全,而且不容许被人打扰;在餐饮方面必须别出心裁,产品不但要美味可口,同时要使客人吃得饱,且要有菜肴的特色,客人要吃了还想吃,留连忘返。至于在服务方面必须要使每一位服务人员皆能了解顾客的心理,使服务人员脸带笑容,表现出从内心发出的至诚的服务态度,使顾客感觉宾至如归。如能做到以上各点,必能使酒店的产品让每一位顾客满意。加上酒店附近自然环境之优美,必然可招徕大量的游客,酒店生意一定会兴隆。

1. 客房方面

酒店的商品(客房)特性为这种产品的数量固定,无法临时增加,而且当天必须卖出,不能留到第二天。因为建筑费用非常高,地点又不能移动,从订房到住宿经过时间较长,中间容易发生变化,等到客人入住才算正式成交,也必须要住过后才能体会到它的价值。同业集中于一处,竞争非常激烈,所以容易受到比较批评,服务稍差即容易失去顾客,营业之好坏由地理条件、房间数之多少决定大半,所以酒店事前之建筑规划必须慎重,再加上科学的推销方法,赶上时代的潮流,促使营业的繁荣,从而达到充分利用酒店商品的特性。

2. 餐饮方面

餐膳与饮料是酒店中另一项重要的商品,目前大型酒店的餐饮营收对酒店整个收入来说,占了很重要的百分比,酒店餐饮生意好可以带动客房生意,客房的旅客也可促进餐厅的经营,二者可说是相辅相成的。

餐厅出售的餐膳与饮料要品质好,菜肴的调味必须要让顾客满意,调酒员调酒的技术必须是一流。除了以上条件外,服务人员的服

务态度是否良好,也非常重要。餐饮商品是让顾客吃喝进腹内,顾客并不能带走什么有形的物品,只能带回满意的感觉与下次回顾的意愿。尤其在今日餐饮业的竞争已愈来愈激烈,酒店餐厅的管理与服务人员,必须兢兢业业才能把餐饮生意做好。

六、国内酒店等级标准

目前国际上采用的酒店等级制度与表示方法多为星级制和星级表示法。

星级制把酒店按一定的标准分成不同的星级,用星号(★)的数量来代表。我国采用五星级制,分别为:一星、二星、三星、四星、五星。星数越多等级越高。五星是最高级(即豪华型酒店),一星是经济型酒店。

附件:

中华人民共和国评定旅游涉外酒店星级的规定
(1998年8月 国务院批准国家旅游局发布)

一、总则

第一条 为适应我国国际旅游发展的需求,尽快提高旅游涉外酒店的管理和服务水平,使之既有中国特色又符合国际标准,保护旅游经营者和旅游消费者的利益,特制定本规定。

第二条 全国旅游涉外酒店星级评定,根据国家旅游行政管理部门制定的《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》进行。

第三条 《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》按一星、二星、三星、四星、五星划分酒店等级。

第四条 酒店星级的高低主要反映客源不同层次的需求,标志着建筑、装璜、设备、设施、服务水平与这种需求的一致性和所有住店宾客存在的满意程度。

二、星级的评定范围

第五条 凡在中华人民共和国境内,从事接待外国人、华侨、外籍华人、港澳台同胞以及国内人,正式开业一年以上的国营、集体、合资、独资、合作的酒店、度假村,均属本规定范围。

第六条 凡准备开业或正式开业不满一年的酒店,给予定出预备星级,待酒店正式开业一年以后再正式评定。

三、星级评定的组织和权限

第七条 全国旅游涉外酒店星级评定的最高权力机关是国家旅游局。

第八条 国家旅游局设酒店星级评定机构,负责全国旅游涉外酒店星级评定领导工作,并具体负责评定全国三星、四星、五星级酒店。

第九条 省、自治区、直辖市旅游局设酒店星级评定机构,在国家机关旅游局领导下,负责本地区旅游涉外酒店星级评定工作,并具体负责评定本地区一星、二星级酒店,评定结果报国家旅游局酒店星级评定机构备案;对本地区三星级酒店进行初评后,报国家旅游局酒店星级评定机构确认,并负责向国家旅游局酒店星级评定机构推荐四星、五星级酒店。

四、星级的评定依据

第十条 酒店星级按酒店的建筑、装璜、设备、设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务项目的多寡,进行全面考察、综合平衡确定。

五、星级的评定方法

第十一条 酒店星级按酒店必备条件与检查评分相结合的综

合评定法确定。评定酒店星级使用如下文件：

项目一：

——建筑设施设备

——服务项目

项目二：设施设备检查评分表

项目三：维修保养检查评分表

项目四：清洁卫生检查评分表

项目五：服务质量检查评分表

项目六：宾客满意程度调查表

第十二条 凡1988年1月1日以前兴建的酒店，如个别设施设备达不到项目一规定的标准，酒店星级评定机构将根据本规定实施细则有关条款处理。

凡1988年1月1日以后兴建的酒店，如发生相同情况则不能得到所申请的星级。

第十三条 所在申请评定星级的酒店，如达不到项目二规定的应行分数和项目三到项目六规定的得分率，则不能得到所申请的星级。

第十四条 酒店所取得的星级表明该酒店所有建筑物、设施设备及服务均处于同一水准。如一家酒店由若干座不同设施设备标准的建筑物组成，酒店星级评定机构将按每座建筑物的实际标准评定星级。评定星级后，不同星级的建筑物不得继续使用相同的酒店名称，否则该酒店星级无效。

第十五条 酒店取得星级后，如需关闭星级标准所规定的某些服务设施、设备，取消或更改星级标准所规定的某些服务项目，必须经酒店星级评定机构批准，否则该酒店星级无效。

第十六条 酒店取得星级后，因进行改造发生建筑标准变化、设施设备标准变化和服务项目变化，必须向酒店星级评定机构申请

重新评定星级,否则该酒店星级无效。

六、检查制度

第十七条 国家旅游局酒店星级评定机构设国家级检查员若干人,负责对全国各星级酒店进行星级评定前后的检查。

第十八条 省、自治区、直辖市旅游局酒店星级评定机构设地方级检查员若干人,负责对本地各星级酒店进行星级评定前后的检查。

第十九条 各级检查员均由国家统一考核,颁发合格证书。取得合格证书的检查员每两年接受一次复核。

第二十条 全国所有旅游涉外酒店,均须接受各级检查员的检查。检查员依法行使职权,不受非法干预。

第二十一条 各酒店有责任据实向检查员提供酒店情况和资料,反映宾客的满意程度,为检查员提供工作便利。

第二十二条 各级检查员须秉公办事,严格执行规定的纪律,如滥用职权、徇私舞弊或玩忽职守,将按国家有关规定给予处分。

第二十三条 凡已定星级的酒店,其经营管理和服务水平如达不到与星级相符的标准,国家旅游局酒店星级评定机构和省、自治区、直辖市旅游局酒店星级评定机构根据权限做出如下处理:

——口头提醒。

——书面警告。

——罚款。

——通报批评。

——暂降低星级,限期整顿。

——降低星级。

——取消星级,吊销旅游涉外营业许可证。

以上处罚可以并处。对违反本规定条款,情节严重,构成犯罪的,依法追究法律责任。

第二十四条 根据检查员的检查结果和宾客意见,国家旅游局将定期评比全国各星级最佳酒店并颁发流动奖杯。

七、旅游涉外营业许可证

第二十五条 国家对旅游涉外酒店实行由旅游行政管理部门,即旅游局颁发旅游涉外营业许可证制度。

第二十六条 所有新建酒店必须得到酒店星级评定机构给予的预备星级和旅游涉外营业许可证,方能进行旅游涉外营业。

第二十七条 酒店在接到定级通知书或暂不定级通知书后,须在三个月内凭营业执照向当地旅游局领取国家旅游局统一制发的旅游涉外营业许可证。逾期未领取者,不得进行旅游涉外营业。凡违反本规定强行涉外营业的,视为违反国家规定,将追究酒店经营者的责任,依法处理。

八、申诉处理

第二十九条 酒店若对其星级评定结果有异议,可向国家旅游局和地方旅游局提出申诉。

第三十条 一星、二星级酒店若对其星级评定的结果有异议,在接到星级通知后的 30 天内,可向省、自治区、直辖市旅游局提出申诉,申诉应在 60 天内裁定,并将裁定结果书面通知酒店。省、自治区、直辖市旅游局有对一星、二星级酒店申诉的最终裁决权。

三星、四星、五星级酒店若对其星级评定的结果有异议,在接到星级通知后的 30 天内,可向国家旅游局提出申诉;申诉应在 60 天内裁定,并将裁定结果书面通知酒店,国家旅游局有对三星、四星、五星级酒店申诉的最终裁决权。

九、费用

第三十一条 所有参加星级评定的酒店,每年须向国家旅游局酒店星级评定机构交纳星级评定费用。

第三十二条 一星、二星级酒店按 1 元人民币/每间客房计交

费用;三星级酒店按3元人民币/每间客房计交费用;四星、五星级酒店按4元人民币/每间客房计交费用。

十、附则

第三十三条 酒店星级标志由国家旅游局酒店星级评定机构统一制作。

第三十四条 酒店星级标志须置于酒店正门入口处或总服务台最明显位置。

第三十五条 各酒店接到星级通知书后,须在本酒店所有印刷品及宣传品上印制本酒店星级标志。

第三十六条 本规定由国家旅游局负责解释,并负责制定其实施细则。

第三十七条 本规定于1988年9月1日开始执行。

※ ※ ※ ※ ※ ※

《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》(项目一)

酒店建筑物、设备设施和服务项目必备条件

一星

一、酒店的建筑物

酒店的建筑结构良好,内外装修采用普通建筑材料。

二、前厅

有一定面积的前厅。设有与酒店规模、星级相适应的总服务台。

三、客房

1. 客房数:至少有20间可供出租的房间。

2. 标准客房装修、家具、面积:客房装修良好,有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具,具有一定面积,灯光照明充足。

3. 客房卫生设备:75%的客房有卫生间,装有抽水马桶、面盆、淋浴或浴缸,均配有浴帘,采取有效的防滑措施。12小时供应冷、热水。客房中没有卫生间的楼层应设有间隔式男、女公用卫生间各1个,卫生洁具配备不少于每10个床位1个喷头、一个面盆,每6个床位1个厕位。

4. 室温及通风条件:根据当地气候,客房有暖气或冷气设备,通风良好。

5. 窗帘:客房内均有遮光帘。

四、餐厅

有与客房接待能力相适应的餐厅。

五、厨房设施

1. 墙面瓷砖不应低于两米,应用防滑材料满铺地面。

2. 冷菜间与热菜间分开,并有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房内不应堆放垃圾。厨房温度应适宜,有充足的排风措施。厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

六、公共区域设施和设备

1. 停车场:为客人提供回车线或停车场。

2. 电梯:四层以上的楼房设客用电梯。

3. 空调(度假村不要求一定设中央空调):根据当地气候条件,公共区域有暖气或冷气设备。

4. 公共电话:每个楼面设有通过交换机可接通市内的公用电话,配备市内电话簿。

5. 公共卫生间:在公共场所应分设供男、女宾使用的卫生间。

6. 照明应急措施:在突然停电时,应备有蜡烛或手电照明。

7. 商店:设小卖部。

七、服务项目

1. 行李:有供客人使用的行李推车,必要时服务员送行李到房

间,有小件行李存放服务。

2. 总服务台:

(1)有中英文标志,24 小时有工作人员候命,提供接待、问询和结账服务。提供留言服务。

(2)结账要求:可分次结账。

(3)外币兑换:定时提供外币兑换服务。

3. 值班经理:酒店设值班经理,可 16 小时接待客人。

4. 语言要求:能用英语提供服务。

5. 宣传资料:服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表,并出售本市交通图。

6. 客房:

(1)清扫客房和卫生间:客房、卫生间每天全面清扫整理 1 次,隔日更换床单及枕套。

(2)饮用水:24 小时保证冷热饮水供应。

7. 客房文字宣传品:有酒店服务指南、价目表、住宿规章。

8. 餐饮:

(1)咖啡厅:咖啡厅营业时间不少于 12 小时。

(2)服务人员语言要求:餐厅主管、领班能用英语服务。

9. 邮电服务:代售邮票,代发信件。

二星

一、酒店的建筑物

酒店建筑结构良好,内外装修采用较好建筑材料,布局基本合理。

二、前厅

有与接待能力相适应的前厅,有酒店气氛,设有与酒店规模、星级相适应的总服务台。

三、客房

1. 客房数:至少有 20 间可供出租的房间。

2. 标准客房装修、家具、面积:客房装修良好,有软垫床、桌椅、床头柜等配套家具,具有一定面积,灯光照明充足。

3. 客房卫生设备:95%的客房有卫生间,装有抽水马桶、面盆、梳妝镜、淋浴或浴缸,均配有浴帘。采取有效的防滑措施。16 小时供应冷、热水。

4. 室温及通风条件:根据当地气候条件,客房有暖气或冷气设备,通风良好。

5. 通讯设备:50%客房有电话。

6. 视听设备:客房有电视。

7. 防噪音和隔音:有防噪音和隔音措施。

8. 窗帘:客房内均应有遮光窗帘。

9. 客房内的文具用品:设有与酒店星级一致的用品。

四、餐厅

有与客房接待能力相适应的餐厅和咖啡厅(西餐为主的餐厅,下同)。

五、酒吧

有能够提供酒吧服务的设施。

六、厨房设施

1. 墙面瓷砖不应低于两米,应用防滑材料铺地面。

2. 冷菜间与热菜间分开,并有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房内不应堆放垃圾。厨房温度应适宜,有充足的排风措施。厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

七、公共区域设施和设备

1. 停车场:为客人提供回车线或停车场。

2. 电梯:四层以上的楼房设客用电梯。

3. 空调(度假村不要求一定设中央空调):根据当地气候条件,

公共区域有暖气或冷气设备。

4. 公共电话:在大厅及每个楼面设有通过话务员可接通市内的公用电话,配备市内电话簿。

5. 公共卫生间:在公共场所应分设供男、女宾使用的卫生间。

6. 照明应急措施:在突然停电时,应具备有蜡烛或手电照明。

7. 商店:设小卖部。

8. 理发室:设理发室

八、服务项目

1. 行李:有供客人使用的行李推车,必要时服务员送行李到房间,有小件行李存放服务。

2. 总服务台:

(1)有中英文标志,24 小时有工作人员候命,提供接待、问询和结账服务。提供留言服务。

(2)结账要求:可分次结账。

(3)外币兑换:定时提供外币兑换服务。

(4)预定客房、餐饮服务:可接受国内客房预订。

3. 贵重物品保存:设可由客人自行开启的物品保管箱。

4. 值班经理:酒店设值班经理,可 16 小时接待客人。

5. 语言要求:能用英语提供服务。

6. 宣传资料:服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表,出售本市交通图、本市旅游风光名胜介绍、中国日报(英文版)和中国旅游报。

7. 客房:

(1)清扫客房和卫生间:客房、卫生间每天全面清扫整理一次,隔日更换床单及枕套。

(2)饮用水:24 小时保证冷热饮水供应。

8. 电话服务的语言要求:能用英语为客人接通长途电话。

9. 洗衣:提供一般洗衣服务。

10. 送餐服务:应客人要求可提供送餐服务。

11. 客房文字宣传品:有酒店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游风景点介绍。

12. 餐饮:

(1)餐厅服务:能提供中餐和西式早餐,限定时间进餐,就餐营业时间最后叫菜一般不超过 20 点。

(2)咖啡厅:咖啡厅营业时间不少于 12 小时。

(3)服务人员语言要求:餐厅主管、领班能用英语服务。

13. 商品服务:出售旅行日常用品。

14. 邮电服务:代售邮票,代发信件,代办国内行李托运。

三星

一、酒店的建筑物

酒店的建筑结构良好,内外装修采用较高档建筑材料,布局基本合理,外观具有一定的特色或地方民族风格。

二、前厅

有与接待能力相适应的前厅。内装修美观、别致。设有与酒店规模、星级相应的总服务台。

三、客房

1. 客房数:至少有 50 间可供出租的房间。

2. 标准客房装修、家具、面积:室内装修良好美观,有梳妆台或写字台、衣橱及衣架、软垫床、座椅或简易沙发、床头控制柜、台灯、床头灯等配套家具。室内满铺地毯,或为木板地,室内采用区域照明且目的物照明度良好。室内面积较宽敞。

3. 客房卫生设备:每间客房有卫生间,装有抽水马桶、梳妆台,并配备面盆、梳妆镜,浴缸带淋浴喷头,均配有浴帘。采取有效的防滑措施。卫生间采用较高级建筑材料装修地面、墙面,色调柔和,目

的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器,110/220 伏电源插座,24 小时供应冷、热水。

4. 室温及通风条件:有能够保证室温适宜的分离式空调或中央空调,通风良好。

5. 通讯设备:每间客房有市内直拨电话,并可通过总机挂通国内和国际长途电话。电话机旁备有说明及市内电话簿。

6. 视听设备:客房内有彩色电视机、音响设备。

7. 防噪音和隔音:具备有效的防噪音及隔音措施。

8. 窗帘:客房内均有遮光窗帘。

9. 套房:有套房。

10. 单人间:有适量的单人间。

11. 客房内的文具用品:设有与酒店本身星级一致的文具用品。

四、餐厅

有与客房接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、咖啡厅和宴会厅(或多功能厅兼用的宴会厅)。

五、酒吧

有正式酒吧。

六、厨房设施

1. 墙面满铺瓷砖,应用防滑材料满铺地面。

2. 冷菜间与热菜间分开,并有充足的冷库,洗碗间位置合理,厨房内不应堆放垃圾,厨房温度应适宜,有充足的排风措施,厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

七、公共区域设施和设备

1. 停车场:为客人提供回车线或停车场。

2. 电梯:三层楼以上的楼房设充足的客用电梯。

3. 空调(度假村不要求一定设中央空调):公共区域有中央空调。

4. 公共电话:在大厅内设可拨通市内的公用电话,配备市内电话簿。

5. 公共卫生间:在公共场所应分设供男、女宾使用的卫生间。

6. 照明应急措施:有应急供电专用线,并在公共区域设有应急照明灯。

7. 残疾人设施:门厅有残疾人出入坡道,有专为残疾人服务的客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求。

8. 舞厅:有舞厅。

9. 按摩室:有按摩室。

10. 商店:设小商场。

11. 理发(美容)室:设理发室。

12. 公共休息阅览处:设公共休息阅览处。

13. 书店:有售书前厅。

14. 会议场所:设有适量的会议场所。

15. 多功能厅:有多功能厅。

八、服务项目

1. 门卫应接:设门卫应接员,16小时迎送客人。

2. 行李:有专职行李员,专用行李车,24小时为客人搬运行李到房间。设小件行李存放处。

3. 总服务台:

(1)有中英文标志,分区段设置接待、问询、预订、结账,24小时有工作人员候命提供服务。提供留言服务。

(2)结账要求:能提供简便快速的结账服务。

(3)预订客房、餐饮服务:有完整的预订系统,可及时接受国内、国际客房预定。

4. 贵重物品保存:设有服务人员和客人同时开启的贵重物品保险箱。

5. 值班经理:酒店设值班经理,24 小时接待客人。
6. 大堂经理:设大堂经理,18 小时在前厅服务。
7. 寻人服务:提供寻人服务。
8. 出租汽车:提供代客预订和安排出租汽车服务。
9. 为残疾人服务:为残疾人提供特殊服务。
10. 语言要求:能用一种以上外语(英语为必备语言)服务。
11. 宣传资料:总服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表、中英文本市交通图,出售全国旅游交通图、本市和全国主要旅游景点介绍、飞机、铁路时刻表、中国日报(英文版)和中国旅游报。
12. 信用卡服务:可接受中国银行指定种类的信用卡。
13. 客房:
 - (1)客房和卫生间每天全面清扫整理 1 次,更换床单和枕套,客用品和消耗品补充齐全。
 - (2)开夜床服务:提供开夜床服务,设置晚安卡。
 - (3)饮用水:24 小时保证冷热饮用水及冰块供应,并免费提供茶叶。
 - (4)客房内微型酒吧:客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单。
 - (5)会客服务:客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。
14. 电话服务的语言要求:能用 2 种外语(其中 1 种是英语)为客人接通国内、国际长途电话。
15. 洗衣:提供干洗、湿洗、熨烫服务。
16. 叫醒服务:提供叫醒服务。
17. 送餐服务:备有送餐菜单,18 小时提供中式、西式早餐或便餐送餐服务,并有可挂置门外的送餐牌。
18. 闭路电视:有闭路电视演播,并有节目单,播放内容应符合

中国政府规定,有2个闭路频道,每日不少于2次播放,晚间结束播放时间不早于12点。

19. 擦鞋服务:能提供擦鞋服务。

20. 客房文字宣传品:有酒店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游风景点介绍、本市旅游交通图、中国日报(英文版)及中国旅游报。

21. 餐饮:

(1)餐厅服务:有酒吧服务,晚间营业时间一般至夜间12点。

(2)咖啡厅:咖啡厅营业时间每天不少于16小时。

(3)自助餐:能提供自助早餐。

(4)风味餐、宴会:提供风味餐和中西式宴会服务。

(5)服务人员语言要求:餐厅主管、领班及主要服务员能用英语服务。餐厅能提供不少于2种外语的服务。

22. 医疗服务:必要时提供就医方便。

23. 商品服务:出售旅游日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品。

24. 邮电及商务服务:代售邮票,代发信件、电报、电传,代办行李托运、冲印胶卷、日常用品修理。

四星

一、酒店的建筑物

酒店的建筑结构良好,内外装修采用高档建筑材料,布局合理,外观独具风格或有鲜明的地方民族风格。

二、前厅

有与接待能力相适应的前厅,内装修风格显著,气氛高雅。设有与酒店规模、星级相适应的总服务台。

三、客房

1. 客房数:至少有50间可供出租的房间。

2. 标准客房装修、家具、面积:客房装修豪华。有豪华的软垫床、

梳妆台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头多功能控制柜、台灯、床头灯、落地灯等高级配套家具,室内面积宽敞。

3. 客房卫生设备:每间客房有卫生间,装有低噪音抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、浴缸并带有淋浴喷头,均配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用高级建筑材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统和排风器、110/220 伏电源插座、电话副机,24 小时供应冷、热水。

4. 室温及通风条件:有中央空调,客人可自行调节室温,通风良好(平房式建筑和度假村不要求必备)。

5. 通讯设备:每间客房均装有可直接拨市内并可通过总机挂通国内和国际长途的电话,并有拨号说明。电话机旁备有电话使用说明及市内电话簿。

6. 视听设备:客房有彩色电视机,有闭路电视系统和可供选择的调控音响系统。

7. 防噪音和隔音:具备十分有效的防噪音及隔音措施。

8. 窗帘:客房内均应有内窗帘及外层遮光窗帘。

9. 套房:有适量的套房及有特色的豪华套房。

10. 单人间:有适量的单人间。

11. 客房内的文具用品:设有与酒店本身星级一致的文具用品。

四、餐厅

有与客房接待能力相适应的布局合理、装饰高级的中餐厅、西餐厅、咖啡厅、大宴会厅。

五、酒吧

有布局合理、装饰高雅、具有特色的酒吧。

六、厨房设施

1. 墙面满铺瓷砖,应用防滑材料满铺地面。

2. 冷菜间与热菜间分开,有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房

内不应堆放垃圾。厨房温度适宜,有充分的排风措施。厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

七、公共区域设施和设备

1. 停车场:有停车场。

2. 电梯(平房式建筑除外):有与接待能力相适应的高质量客用电梯,轿厢装修高雅,并有服务电梯。

3. 空调(度假村不要求一定设中央空调):公共区域有中央空调。

4. 背景音乐:公共区域有背景音乐系统。

5. 公共电话:在公共区域的适当位置设店内直通电话及可拨通市内的公共电话,配备市内电话簿。

6. 公共卫生间:公共场所应分设供男、女宾使用的卫生间。

7. 照明应急措施:有应急供电专用和自备发电系统。

8. 残疾人设施:门厅有残疾人出入坡道,有专为残疾人服务的客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求。

9. 舞厅:有舞厅。

10. 健身房:有健身房。

11. 按摩室:有按摩室。

12. 桑拿浴室:有桑拿浴室。

13. 游泳池:一般要有游泳池。

14. 商店:设小商店。

15. 理发(美容)室:设装饰高级的理发室和美容室(两者可兼用)。

16. 商务设施:城市旅游商业型酒店设商务中心。

17. 公共休息阅览处:设公共休息阅览处。

18. 书店:设小书亭或书店。

19. 鲜花店:一般要设小型鲜花亭或鲜花店。

20. 会议场所:设有适量的会议场所。

21. 多功能厅:有多功能厅。

八、服务项目

1. 门卫应接:设门卫应接员,24 小时迎送客人。

2. 行李:有专职行李员、专用行李车,24 小时为客人搬运行李到房间。设小件行李存放处。

3. 总服务台:

(1)有中英文标志,分区段设置接待、问询、预订、结账,24 小时有工作人员候命提供服务。提供留言服务。

(2)结账要求:能够提供一次性总账单结账服务(商品除外)。

(3)外币兑换:16 小时提供外币兑换服务。

(4)预订客房、餐饮服务:有高级全套预定系统,可通过电传等设备 24 小时即时直接接受国内和国际客房、宴会预订,并能代客预订国内酒店客房。

4. 贵重物品保存:设由服务人员和客人同时开启的贵重物品保险箱。

5. 值班经理:酒店设值班经理,24 小时接待客人。

6. 大堂经理:设大堂经理,24 小时在前厅服务。

7. 寻人服务:提供寻人服务。

8. 出租汽车:提供代客预订和安排出租汽车服务。

9. 为残疾人服务:为残疾人提供特殊服务。

10. 语言要求:能提供 2 种以上外语(英语为必备语言)服务。

11. 宣传资料:总服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表、中英文的本市交通图,出售全国旅游交通图、本市和全国主要旅游风景点介绍,出售飞机、铁路火车时刻表、中国日报(英文版)和中国旅游报。

12. 信用卡服务:可接受中国银行指定种类的信用卡。

13. 客房:

(1)清扫客房和卫生间:客房、卫生间每天全面清扫整理1次,更换床单和枕套,客用品和消耗品补充齐全,并应客人要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品。

(2)开夜床服务:提供开夜床服务,放置晚安卡。

(3)吹风用具:应客人要求提供吹风用具,并说明使用方法。

(4)饮用水:24小时保证冷热饮用水及冰块供应,并免费提供茶叶。

(5)客房内微型酒吧:客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并在适当的位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单。

(6)会客服务:客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。

14. 电话服务的语言要求:能用3种或3种以上的外语(其中1种为英语)为客人接通国内、国际长途电话及电话服务。

15. 洗衣:提供干洗、湿洗、熨烫、修补服务,24小时内交还客人。

16. 叫醒服务:提供叫醒服务。

17. 送餐服务:备有送餐菜单、饮料单,24小时提供房内送中式早餐、正餐服务,正式菜式不少于10种,饮料品种不少于8种,甜食不少于6种,并有可挂置门外的送餐牌。

18. 闭路电视:有闭路电视转播,并备节目单,播放内容应符合中国政府规定,有2个闭路频道,每日不少于2次播放,晚间结束播放时间不早于12点。

19. 擦鞋服务:能提供擦鞋服务。

20. 客房文字宣传品:有酒店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游风景点介绍、本市旅游交通图、中国日报(英文版)及中国旅游报。

21. 餐饮:

(1) 餐厅服务:能提供 2 种以上风味中餐和高级西式正餐,晚餐营业时间最后叫菜不超过 21 点。

(2) 酒吧服务:有酒吧服务,晚间营业时间一般至凌晨 1 点。

(3) 咖啡厅:咖啡厅 24 小时营业。

(4) 自助餐:能提供自助早餐和自助正餐。

(5) 风味餐、宴会:提供不少于 2 种风味餐和中式宴会、西式鸡尾酒会、冷餐会及宴会服务。

(6) 服务人员语言要求:餐厅主管、领班及服务人员能用流利的英语服务。餐厅能提供不少于 3 种外语的服务。

22. 医疗服务:设小型医务室。

23. 商品服务:设有出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等的商店。

24. 邮电及商务服务:除有三星酒店所述服务项目外,城市旅游商业型酒店提供复印、打字、翻译等服务。

25. 票务服务:提供代购交通、影剧、参观等票务服务。

26. 旅游服务:提供市内观光服务。

27. 代客照顾儿童服务:提供代客照顾儿童服务。

五星

一、酒店的建筑物

酒店的建筑结构良好,内外装修采用高档、豪华建筑材料,布局合理,外观风格特异,或有突出的地方民族风格。

二、前厅

有与接待能力相适应的前厅,内装修具有独特风格和豪华气氛。设有与酒店规模、星级相适应的总服务台。

三、客房

1. 客房数:至少有 50 间可供出租的房间。

2. 标准客房装修、家具、面积:客房装修豪华。有豪华的软垫床、

梳妆台、衣橱及衣架、茶几、座椅式沙发、床头多功能控制柜、台灯、床头灯、落地灯等高级配套家具,室内满铺高级地毯,或为优质木地板,采用区域照明且目的物照明度良好。室内面积宽敞。

3. 客房卫生间设备:每间客房有卫生间,装有低噪音抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、浴缸带淋浴喷头,均配备浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用豪华建筑材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,目的物照明度好。有良好的排风系统或排风器、110/220 伏电源插座、电话副机,配有吹风机(附使用说明)和体重秤。24 小时供应冷热水。

4. 室内及通风条件:中央空调,客人可自行调节室温,通风良好(平房式建筑和度假村不要求必备)。

5. 通讯设备:每间客房均装有可直拨市内并可通过总机挂通国内、国际长途的电话,并有拨号说明。电话机旁备有电话使用说明及市内电话簿。

6. 视听设备:客房有彩色电视机、闭路电视系统和可供选择调控的音响系统。

7. 防噪音和隔音:具有十分有效的防噪音及隔音措施。

8. 窗帘:客房内均应有内窗帘及外层遮光窗帘。

9. 套房:有适量的套房及有特色的豪华套房。

10. 单人间:有适量的单人间。

11. 客房的文具用品:设有与酒店本身星级一致的文具用品。

四、餐厅

有与接待能力相适应的布局合理、装饰独具风格的中餐厅、西餐厅、咖啡厅、大宴会厅。

五、酒吧

有布局合理、装饰高雅、具有特色的酒吧。

六、厨房设施

1. 墙面满铺瓷砖,应用防滑材料满铺地面。

2. 冷菜间与热菜间分开,并有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房内不应堆放垃圾。厨房温度应适宜,有充足的排风措施。厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

七、公共区域设施和设备

1. 停车场:有停车场。

2. 电梯(平房式建筑除外):有与接待能力相适应的高质量客用电梯,轿厢装修高雅,并有服务电梯。

3. 空调(度假村不要求一定设中央空调):公共区域有中央空调。

4. 背景音乐:公共区域有背景音乐系统。

5. 公共电话:在公共区域的适当位置设店内直通电话及可拨通市内的公共电话,配备市内电话簿。

6. 存衣处:公共场所应设存衣处。

7. 公共场所应分设供男、女宾使用的卫生间。

8. 照明应急措施:有应急供电专用和自备发电系统。

9. 残疾人设施:门厅有残疾人出入坡道,有专为残疾人服务的客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求。

10. 舞厅:有舞厅。

11. 健身房:有健身房。

12. 按摩室:有按摩室。

13. 桑拿浴室:有桑拿浴室。

14. 游泳池:一般要有游泳池。

15. 网球场:一般要有网球场。

16. 商店:设小商店。

17. 理发(美容)室:设装饰高级的理发室和美容室(两者可兼用)。

18. 商务设施:城市旅游商业型酒店设商务中心。

19. 公共休息阅览处:设公共休息阅览处。

20. 书店:设小书亭或书店。

21. 鲜花店:一般要设小型鲜花室或鲜花店。

22. 会议场所:设有适量的会议场所。

23. 多功能厅:有多功能厅。

八、服务项目

1. 门卫应接:设门卫应接员,24小时迎送客人。

2. 行李:有专职行李员、专用行李车,24小时为客人搬运行李到房间。设小件行李存放处。

3. 总服务台:

(1)有中英文标志,分区段设置接待、问询、预订、结账,24小时有工作人员候命提供服务。提供留言服务。

(2)结账要求:能够提供一次性总账单结账服务(商品除外)。

(3)外币兑换:18小时提供外币兑换服务。

(4)预订客房、餐饮服务:有高级全套预定系统,可通过电传等设备24小时即时直接接受国内和国际客房、宴会预订,并能代客预订国内酒店客房。

4. 贵重物品保存:设由服务人员和客人同时开启的贵重物品保险箱。

5. 值班经理:酒店设值班经理,24小时接待客人。

6. 大堂经理:设大堂经理,24小时在前厅服务。

7. 寻人服务:提供寻人服务。

8. 出租汽车:提供代客预订和安排出租汽车服务。

9. 为残疾人服务:为残疾人提供特殊服务。

10. 语言要求:能提供2种以上外语(英语为必备语言)服务。

11. 宣传资料:总服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目

表、中英文的本市交通图,出售全国旅游交通图、本市和全国主要旅游风景点介绍,出售飞机、铁路火车时刻表、中国日报(英文版)和中国旅游报。

12. 信用卡服务:可接受中国银行指定种类的信用卡。

13. 客房:

(1)清扫客房和卫生间:客房、卫生间每天全面清扫整理1次,更换床单和枕套、客用品和消耗品补充齐全,并应客人要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品。

(2)开夜床服务:提供开夜床服务,放置晚安卡、鲜花或赠品。

(3)饮用水:24小时保证冷热饮用水及冰块供应,并免费提供茶叶。

(4)客房内微型酒吧:客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并在适当的位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单。

(5)会客服务:客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。

14. 电话服务的语言要求:能用3种或3种以上的外语(其中1种为英语)为客人接通国内、国际长途电话及电话服务。

15. 洗衣:提供干洗、湿洗、熨烫、修补服务,可24小时内交还客人。

16. 叫醒服务:提供叫醒服务。

17. 送餐服务:备有送餐菜单、饮料单,24小时提供房内送中式早餐、正餐服务,正式菜式不少于10种,饮料品种不少于8种,甜食不少于6种,并有可挂置门外的送餐牌。

18. 闭路电视:有闭路电视转播,并备节目单,播放内容应符合中国政府规定,有2个闭路频道,每日不少于2次播放,晚间结束播放时间不早于12点。

19. 擦鞋服务:能提供擦鞋服务。

20. 客房文字宣传品:有酒店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游风景点介绍、本市旅游交通图、中国日报(英文版)及中国旅游报。

21. 餐饮:

(1)餐厅服务:能提供2种以上风味中餐和高级西式正餐,晚餐营业时间最后叫菜不超过22点。

(2)酒吧服务:有酒吧服务,晚间营业时间一般至凌晨2点。

(3)咖啡厅:咖啡厅24小时营业。

(4)自助餐:能提供自助早餐和自助正餐。

(5)风味餐、宴会:提供不少于2种风味餐和中式宴会服务、西式鸡尾酒会、冷餐会及宴会服务。

(6)服务人员语言要求:餐厅主管、领班及服务人员能用流利的英语服务。餐厅能提供不少于3种外语的服务。

22. 医疗服务:设小型医务室。

23. 商品服务:设出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商店。

24. 邮电及商务服务:除有三星酒店所述服务项目外,城市旅游商业型酒店提供复印、打字、翻译等服务。

25. 票务服务:提供代购交通、影剧、参观等票务服务。

26. 旅游服务:提供市内观光服务。

27. 代客照顾儿童服务:提供代客照顾儿童服务。

一至五星酒店其他必备条件

1. 酒店安全:

(1)每间客房都在明显的位置有安全疏散示意图。

(2)每个楼层和公共场所必要时都有显示安全疏散通道和出口的明显标志。

(3)所有安全疏散通道和出口都必须常年保持畅通。

2. 环境卫生要求:

- (1) 酒店要时常保持整洁卫生, 严禁有垃圾死角。
- (2) 从客房外观看, 酒店院内及屋顶要整洁、美观。
- (3) 饮水和食品必须符合《中华人民共和国食品卫生法》的规定。
- (4) 客房、餐厅、厨房及室内公共场所必须采取有效的防蚊蝇、老鼠、蟑螂等虫害措施。三星以上酒店要求基本做到无“四害”。

3. 服务态度、工作人员着装、仪容仪表要求:

- (1) 全体工作人员都应本着“宾客至上, 服务第一”的精神, 主动、热情、礼貌、周到、高效率地工作。
- (2) 工作人员工作服装符合服务工作需要(不搞华而不实), 着装整洁、挺括, 个人卫生良好, 仪容仪表要给人以健康和精神焕发之感。

※ ※ ※ ※ ※ ※

《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》(项目二)

各星级酒店规定分数

一星级酒店	80 分
二星级酒店	120 分
三星级酒店	220 分
四星级酒店	300 分
五星级酒店	330 分

中华人民共和国旅游涉外酒店设施设备评分表

1. 地理位置、环境、建筑物装修

101 地理位置

1011	位置极好(处于市中心或旅游风景区或交通极为便利地段)	8
	位置较好	5
	位置一般	1
102	环境	
1021	有庭院和花园	5
103	停车场	
1031	酒店自备停车场或停车楼,其面积能停放不少于15%客房的汽车	8
	在酒店方圆100米内可停放汽车,其面积能停放不少于15%客房的汽车	5
	在酒店方圆200米内可停放汽车,其面积能停放不少于15%客房的汽车	3
	酒店附近有回车线	1
104	建筑布局	
1041	建筑布局合理,与管理和服务要求相适应	6
	建筑布局基本合理	2
2	设施设备	
201	前厅	
2011	前厅面积0.8平方米/间或更大	6
	前厅面积0.6平方米/间或更大	4
	前厅面积0.4平方米/间或更大	2
2012	采用大理石材料装修地面和墙面	5
	采用优质木地板和墙板	4
	采用满铺地毯,墙面使用喷涂材料或墙纸	3
	采用水磨石地面,墙面使用喷涂材料或墙纸	1
2013	天花	

	采用玻璃天花或原结构天花	5
	采用木笼天花	3
	采用石膏板或盖塑板	1
2014	有可供客人休息的座位及茶几,吸烟区备烟灰缸	2
2015	灯具款式豪华,照明充足并与前厅风格协调	2
	有照明充足的灯具	1
2016	摆放花木及有民族特色的装饰品	2
2017	有旅行团行李专用通道	5
2018	有旅行团专用通道	5
2019	有可供客人开启存放的雨伞架	1
202~204	客房	
2021	80%标准客店净面积(不含卫生间)	
	20平方米或更大	10
	18平方米或更大	6
	16平方米或更大	4
	14平方米或更大	3
	12平方米或更大	2
	小于12平方米	1
2022	标准间高度	
	3米或更大	4
	2.7米或更大	2
2023	客房装饰豪华	6
	客房装饰较好	3
	客房装饰一般	1
2024	客房使用优质家具(红木、柚木、水曲柳等)	8
	客房使用水盒板家具	5
	客房使用塑料家具	2

2025 灯具(每物 1 分,共 6 分)

台灯

镜灯

落地灯

床头灯(每床一个)

夜灯

走廊灯

2026 单人软垫床

1.9 米×1.30 米或更大 6

1.9 米×1.20 米或更大 4

1.9 米×1.00 米或更大 2

小于 1.9 米×1.00 米 1

2027 床头柜有 8 种功能或更多 4

有 5 种功能或更多 3

有 2 种功能或更多 2

普通床头柜 1

2028 (每物 1 分,共 13 分)

门镜

门铃

沙发椅或扶手椅(每床一个)

茶几

写字台

座椅

梳妆架

行李架

床头板

全身镜

	字纸篓	
	专用小酒吧	
	艺术品	
2029	衣橱	
	进深不小于 50 厘米,长度不小于 120 厘米	4
	进深 50 厘米或更大,长度不小于 120 厘米	2
2030	衣架	
	每床不小于两西服衣架、两个裙架、两个普通衣架	1
2031	隔音良好,不受室外噪声干扰	4
	隔音一般,室外噪声小	1
2032	18 寸彩色电视机或更大	4
	16 寸彩色电视机或更大	3
	14 寸彩色电视机或更大	2
	有电视机	1
2033	100%客房有微型酒吧	6
	70%客房有微型酒吧	4
	50%客房有微型酒吧	2
2034	微型酒吧内的软饮料不少于 8 个品种,烈性酒不少于	
	5 个品种	6
	微型酒吧内的软饮料不少于 5 个品种,烈性酒不少于	
	3 个品种	4
	微型酒吧内的软饮料不少于 5 个品种	2
2035	80%以上客房有阳台	4
	50%以上客房有阳台	2
	30%以上客房有阳台	1
2036	50%以上房间有保险柜	4
	30%以上房间有保险柜	3

2037 饮具、烟具(至多3分,少1项,扣1分)

暖瓶

凉水瓶

茶杯

凉水杯

茶叶

烟灰缸

火柴

2038 文具(最多5分,少1项,扣1分)

文具夹

信封

信纸

笔

价目表

洗衣单

服务指南

信笺

2039 客用品(每物1分,共6分)

针线包

电话簿

洗衣袋(每床一个)

“请勿打扰”及“请整理房间”的挂牌或指示灯

擦鞋用具

非常出口指示图(应在门上)

2040 卧具(必备品不计分,少1项扣1分)

枕头

枕套

床单

被单

床罩

毛毯

备用毛毯或薄棉被(特殊地区除外)

205~206 卫生间

2051 卫生间面积

6 平方米或更大 10

5 平方米或更大 6

4 平方米或更大 4

小于 4 平方米 2

2052 卫生间全部采用大理石材料装修 6

部分采用大理石材料装修 4

采用釉面瓷砖材料装修 2

采用水磨石或马赛克材料装修 1

2053 卫生间布局合理 2

2054 照明良好 2

2055 通风良好 2

2056 装修精致 4

装修一般 1

2057 低噪音高级马桶 2

普通马桶 1

2058 高级浴缸 2

普通浴缸 1

2059 可调节水流的淋浴喷头 2

普通淋浴喷头 1

2060 (标准间)每床一个面盆 2

	(标准间)两床一个面盆	1
2061	冷热混合水嘴	2
	普通水嘴	1
2062	其他(每物 1 分,共 7 分)	
	梳妆镜	
	浴帘	
	电话副机	
	晾衣绳	
	110/220 伏电源插座	
	浴巾架	
	吹风机	
2063	客用品(每物 1 分,共 7 分)	
	浴液	
	洗发液	
	牙刷,牙膏	
	擦手纸	
	浴帽(每床一个)	
	浴衣(每床一个)	
	小方巾(每床一个)	
	以上为必备品不计分数	
	大浴巾(每床 1 个)	
	踏脚巾	
	卫生纸	
	卫生袋	
	纸筐	
	香皂	
	漱口杯	

2064	客房电话	
	程控电话	2
	纵横式电话	1
2065	客房电话可直拨国内国际长途	3
	客房电话可直拨国内长途	2
301~302	餐厅、酒吧、厨房	
3011	装修精致	8
	装修较好	5
	装修一般	3
3012	采用优质家具(红木、柚木、水曲柳等)	5
	采用较好家具(普通木质家具)	3
	采用一般家具(塑料)	1
3013	餐厅有豪华灯具,能创造豪华气氛	5
	餐厅有高级灯具,能创造较好气氛	3
	餐厅有普通灯具,气氛一般	1
3014	每增加能形成一个菜系的餐厅	2(最多8分)
3015	餐厅不独立于酒店主体建筑物,住店客人可直接进入	2
3016	餐厅布局合理,具有独特风格	5
	布局合理	3
	布局基本合理	1
3017	有旋转餐厅	6
3018	餐厅用品	
	鲜花	1
	艺术品	1
	以下为必备品,不计分,少1项,扣1分:	
	桌布	
	口布	

菜单

调味品

3019	除有大堂酒吧,还有单独的酒吧	10
	只有单独的酒吧	8
	只有大堂酒吧	6
	酒吧与咖啡厅兼用	2
3020	酒吧装饰高雅,有豪华酒吧台、酒吧椅等配套家具	4
	酒吧装饰较好,有高级酒吧台、酒吧椅等配套家具	2
	酒吧装饰一般,有较好酒吧台、酒吧椅等配套家具	1
3021	酒吧具有高雅宁静气氛,并有钢琴伴奏	4
	酒吧具有高雅宁静气氛	2
	酒吧具有宁静气氛	1
3022	厨房布局合理,洗碗间与厨房独立分割	4
	厨房布局基本合理	2
3023	厨房与餐厅之间采取有效的隔音、隔味、隔气措施	6
	厨房与餐厅之间采取隔音、隔味、隔气措施	4
3024	厨房采取有效的通风和排风措施,灶台采取有效排风措施	3
	厨房有通风口,灶台采取排风措施	3
401~402	公共设施	
4011	有观光电梯	2
4012	有非住客人进入酒店公共区域的通道	4
4013	公共卫生间	
	使用高级建材,装饰豪华,采用高级洁具	10
	使用较好建材,装饰良好,采用较高级洁具	5
	使用普通建材,装饰一般,采用普通洁具	1
4014	公共卫生间设施(必备品不计分,少1项,扣1分)	

抽水马桶

分离式厕位

洗手盆

卫生纸

纸筐

卫生袋

男用便器

以下各项共 5 分

半身镜 1

干手器 2

纸巾 1

香皂(配有皂盒)或皂液 1

4015 舞厅(注:装修材料 2 分,设备 2 分,装修质量 2 分,气氛 2 分)

配备现代化灯光音响设备,装饰豪华,气氛高雅的舞厅 8

配备现代化灯光音响设备,装修较好,气氛高雅的舞厅 4

配备普通灯光和音响设备,装饰一般的舞厅 2

(迪斯科舞厅设在餐厅内的减 2 分)

4016 健身房设备(每类设备 1 分,最多 6 分)

4017 有设备先进、齐全的按摩室 4

有普通按摩室 2

4018 有设计合理,使用高级材料装修、附冲浪池、酒吧

且男女分设的桑拿浴室 12

有设计合理,使用高级材料装修、附冲浪池且男女分设

桑拿浴室 8

有设计合理,使用较高级材料装修,男女分设的桑拿浴室...5

只有一间桑拿浴室,且男女不分设 1

4019	有室内游泳池,住店客人免费	10
	有室外游泳池,住店客人免费	6
4020	有住客可直接进入的游泳池	4
4021	游泳池水面超过 400 平方米	5
	游泳池水面超过 200 平方米	2
	游泳池水面小于 200 平方米	1
4022	有现代化理发设备和美容设备的理发美容室	6
	有普通理发设备和美容设备的理发美容室	3
	有理发设备的理发室	1
4023	能提供召开国际会议,配备同声传译设备的会议厅	10
	能提供召开较大型会议的正式会议厅	5
	能提供召开一般会议的会议厅	3
4024	娱乐设施	
	保龄球(每道 1 分,至多 3 分)	
	壁球室	3
	台球室	2
	乒乓球室	1
	棋牌室	1
	高乐夫球练习场	1
	游戏室	3
	日光浴室	1
4025	商务中心	
	办公洽谈室	2
	以下设备每种 1 分,共 5 分:	
	电报	
	电传	
	传真电报电传	

复印

电脑

注:国家旅游局最新通知,从2000年4月18日起,四星级以下酒店评审权下放到省(市),并实行预备星级制度。

七、世界最佳酒店的评选与标准

1. 世界最佳酒店的评定办法

它是由世界上著名的新闻媒体——美国《公共机构投资人》(Institutional Investor)杂志(属于金融界的有重大影响的杂志,是世界各国银行家、大企业家、投资者经常阅读的刊物)牵头发起,由100名著名的银行界人士为评委(这些人士必须是经常外出旅行的人,无论是因公务、会议或度假旅游,每年在世界各地著名酒店逗留的时间不得少于80天),请他们来打分,每年评议出10佳。根据评选标准严格评选,这种评选无疑也是一次宣传、促销活动。

2. 世界最佳酒店的十条标准

以下是“世界最佳酒店的十条标准”,按照这10条去做,才能为客人提供最完善的服务。这种标准对我们经营现实的任何一家酒店均有启示作用。

(1) 最佳酒店要有一流的服务员,一流的服务标准

因为服务员是酒店为宾客服务的第一线人员。酒店对宾客的服务质量是酒店经营管理全过程的综合体现。影响服务质量的因素有多方面,从酒店自身来看,主要有两个方面:一是酒店的设施,人们称之为“硬件”方面;另一方面是酒店整个员工队伍的素质,这是提高酒店服务质量的关键因素,人们称之为“软件”。优良的服务

应是上述二者的结合,缺一不可。

(2)最佳酒店客房、餐厅、大堂、公共场所、会议厅都要清洁、卫生、舒适、高雅、怡人

尤其客房的舒适、洁净、宁静、陈设高雅、环境怡人更为重要,因为客人大部分时间是在客房度过的,客房是客人感受时间最长最深的地方。客房服务质量如何,是客人是否下次再来的关键因素之一。

(3)最佳酒店应能提供富有特色的美味佳肴

酒店提供美味佳肴是满足客人需求的重要方面,它亦是吸引客源、开拓市场的重要条件。为此,最佳酒店应拥有制作特色菜肴、面点,且技术精湛、懂得服务心理学的特级、一级厨师和点心师。

(4)最佳酒店应设有多种不同的服务项目,并同时注意微小的服务和陈设

最佳酒店应包含所有酒店设施和服务项目。如应有各种等级的客房、套间、豪华的总统套房、中西餐厅、酒吧、咖啡厅、康乐中心、健身房、美容中心、健身浴池(Whirl Bath)、迪斯科舞厅、音乐茶座,独具一格的豪华餐厅、风味餐厅、室内和室外美景花园、公共服务部和商品部,还有快速服务的电脑设施,向客人提供快速开房住宿、预订及办理结账离店手续。

与此同时,最佳酒店还十分重视和注意微小、细微的服务。如向客人递送信件、电报、为客人擦皮鞋,以及向客人提供显示各项服务的象形文字指南或标记。

(5)最佳酒店应该使客人有“宾至如归”之感

“宾至如归”和“宾客至上”(在酒店服务中客人永远是对的)不仅是酒店的营业信条,同时还是酒店所出售商品的最佳象征。

(6)最佳酒店的地理位置要十分恰当

最佳酒店的选址一定要在商业行政中心,或是交通方便的主要

风景名胜区,这是因为来到酒店的客人大多是为经商,或公务或旅游,他们需要有一个方便的地理位置。

(7)最佳酒店应是独具特色、独具风格的一流水平的宾馆

它应在建筑设计、外部造型、内部设施、装修和陈设、饮食服务等方面富有特色。如突出民族风格、地方特色或特别现代化的时代特色等。

(8)最佳酒店一定要注意那些微小服务和装饰,全面做到服务的细致、周到,做到客人要求的理想的服务

注意微小服务和装饰会使客人感到愉快和舒适,这是一所最佳酒店不可缺少的独特的项目。从客人步入前台,进行登记、开房住宿到他在大堂前台结账离店的每一项服务,都要注意微小服务,都应使客人感到热情、方便、舒适、满意。

(9)最佳酒店的另一标志是要有名人在那里下榻和就餐过

通常名人住过的宾馆,都及时将其拍成照片悬挂在宾馆内或保存起来,以此作为荣誉和作为最佳宾馆的象征。这里所指的名人一般是国家元首,如总统、总理、主席以及政府要员(部长级以上),或者是世界著名的艺术家、歌剧明星、大作家等。这是因为名人需要名酒店,名酒店需要名人。

(10)最佳酒店是举办历史上最重要的宴会的场所,这也是成为最佳酒店的一个标志

国际上具有重要意义的宴会,一般也希望找一个名气大的酒店作为举行宴会的场所以便提高宴会的声誉,更能引人注目,最佳酒店能够有机会举办这样的宴会也说明自己的设备及服务达到了高水平,因此才能被选中。

八、最佳酒店成功的突出经验

1. 地理位置优越,建筑独特,特别突出热情、幽雅迷人或富丽堂皇或清新、恬静或现代舒适的气氛

这是所有最佳酒店成功的一个突出的经验。

2. 服务设施设备完善,服务项目齐全,特别注重细微服务

各最佳酒店为了取悦于现代顾客的好感,为了保持自己已树立起来的美好形象,以确保在日益激烈的竞争中立于不败之地,都在竭力保持古典式的豪华与独特的风格的同时,不断采用最先进的科学技术,增添新设备与服务项目,使客人得到现代意义上最高的享受。在设施上,最佳酒店都注意扩大为顾客使用的体育、健身、娱乐与购物设施。为取悦于日益增加的商务旅游者,不少酒店还用现代通讯、微电脑及其他自动化设备装备起多功能的商务中心或俱乐部。

“满足客人的一切正当要求”是最佳酒店的服务准则。因此,服务项目越来越多,无所不包,而且在细微处上下功夫。为方便客人,酒店房间里备有自用冰箱(或称小酒吧),还备有自我服务的咖啡或茶具、贵重物品保险箱,提供24小时医疗服务、客房用餐服务、一日可取洗熨服务、免费报纸、免费擦皮鞋服务,代客购影剧票、体育票服务,为外出旅客看护小孩服务。浴盆备有温度计量浴水温度,晚间枕头边放一块包装精良的巧克力或一枚新鲜水果、放置一束鲜花等服务。

3. 把员工素质训练持之以恒地放在首位,服务讲求快捷、文明、礼貌、周到、热情,富有人情味

最佳酒店普遍都十分重视对员工素质的训练,并持之以恒经常

抓,放在首位来抓。因为酒店的优质服务取决于酒店员工的素质,取决于他们对本职工作的热爱。最佳酒店的总经理、部门经理们一方面特别重视对员工的培养与专业培训,另一方面也十分关心他们的生活。使整个酒店成为“员工之家”后,才可能有“顾客之家”。

对最佳酒店来说,优质高效的服务与设施豪华同等重要,这也是这些酒店能吸引如此众多的大人物、重要人物一而再、再而三光顾的原因所在。在这些酒店里,服务员和客人讲话时,几乎可以亲切地以名相称。优质服务指的是服务的快捷、文明、礼貌、周到热情、富有人情味的服务。

最佳酒店在不断采用先进技术的同时,仍然保持“面对面”服务的传统,使客人随时随地都感到亲切,沐浴在温暖的“如归”之中。在现代许多酒店客房数与员工人数的比例为 1:1 的情况下,最佳酒店却保持 1:2.5 的高比例。

最佳酒店特别重视人的服务,从客人进酒店直到客人离开,总感到有人在场为他服务。酒店总经理经常在酒店大堂里迎送客人,不时地和新老客人寒暄几句,帮助他们解决困难。在香港、新加坡以及欧洲一些最佳酒店的大堂还专门有被称作“万事通”的服务人员,他对酒店所在城市了如指掌,他不仅能解答客人所提出的问题,还可以应客人的要求,代办各种事情,成为酒店客人的朋友。而且,这种服务还延续到客人离店以后,一些经常光顾的客人会收到酒店赠送的节日礼品,甚至生日贺卡。

4. 世界最佳酒店排序举例及其分析

由于评选世界最佳酒店的机构不同,且每年都有评选,因此不可能把所有评选机构评出的各年度的最佳酒店一一列出。下面仅列出了由世界最有影响的金融杂志——美国《公共机构投资人》(Institutional Investor)发起组织 100 位专家评出的近年世界最佳酒

店排序来进行分析。

世界最佳旅游酒店前 10 名排序(举例)

位次	宾馆名称	所在国家、城市
1	东方酒店(Oriental)	泰国·曼谷
2	四季宾馆(Vier Jahreszeiten)	德国·汉堡
3	贝尔·艾尔酒店(Bel-Air)	美国·洛杉矶
4	里兹酒店(The Ritz)	法国·巴黎
5	丽晶酒店(The Regent)	中国·香港
6	文华酒店(Mandarin Oriental)	中国·香港
7	布里期托尔酒店(Bristol)	法国·巴黎
8	半岛酒店(Peninsula)	中国·香港
9	香格里拉酒店(Shangri-La)	新加坡
10	大仓宾馆(Okura)	日本·东京

从这 10 名最佳酒店的地理位置分布来看,亚洲有 6 家酒店(其中中国香港地区就有 3 家),欧洲有 3 家,美洲仅只有 1 家,美国酒店业很发达,据不完全统计共有 5 万多家,硬件设施设备也不错,十分现代化,为什么被评为世界最佳酒店的反而不多呢?为什么亚洲特别是中国香港地区被评为最佳酒店的较多呢?一个很重要的原因是亚洲人,特别是中国人,有许多优秀的品质,如勤劳、热情、大方、愿为他人服务;具备虚心学习、不断进取的精神,这些基本素质是搞好服务工作、搞好酒店最基本的条件,这是中国文化、中华民族的优秀传统长期培养出来的。

美国的酒店教科书也常讲为顾客服务,要让顾客满意,但由于他们酒店员工的素质受美国所谓优越感文化的影响,因而缺乏真心实意为客服务的精神。欧洲为什么被评为最佳酒店的数量也较多

呢?这是因为欧洲酒店员工受瑞士洛桑酒店管理学院教育模式的影响,洛桑模式强调理论和实践相结合;强调从基层做起,从做好实际服务工作做起,才能晋升高一级的职务。所以欧洲酒店实干的作风好,服务质量必然高。从这一分析我们对经营管理现代酒店增加了信心,明确了方向。光有现代化硬件是不够的,必须认真加强酒店软件建设,不断提高员工素质。

九、我国酒店业发展的现状与问题

改革开放以来,我国酒店产业规模从1978年的137家酒店不足2万间客房,发展到今天已有5782家酒店76.5万多间客房,年产值800多亿元,固定资产2000多亿元人民币,档次结构从不合理到高中低档齐全,一星至五星级分布合理,中低档酒店不论从家数还是从客房间数看,均占到80%以上,适合中国国情,地区分布从不均衡到中西部地区基本适应旅游接待工作的需要,经营管理从不规范到全面提高,走上了与国际水平接轨的现代化管理的路子。

1. 中国酒店业的十大跨越

中国全面改革开放之后,来自五湖四海的旅游者纷纷踏进国门,原有的酒店十分有限,且又大多设施设备落后,缺乏规范服务,礼仪之邦的中国一时陷入非常尴尬的局面。挑战正是机遇,中国酒店业就是在这前所未有的时期取得长足发展,实现了十大跨越:

(1)利用外资合作建造和经营酒店,引进现代酒店新理念

1977年北京建国酒店是第一家利用外资的酒店。国务院专门批准了利用2000多万美元外资兴建建国酒店。同年10月,中国国际旅行社北京分社与美籍华人陈宣远代表香港中美酒店发展有限公

司正式签订了合作建造和经营建国酒店的合同书。国务院领导批示:这是我国与外资合作建造和经营的第一家旅游酒店,可以作为试点创造经验。在党中央国务院的全力支持下,建国酒店克服了有形和无形的困难,于1982年4月28日开业。酒店还首次引进了境外酒店管理公司——香港半岛酒店管理集团,成为我国旅游业改革开放的标志。

建国酒店的意义不仅在于引进了资金,更在于突破性地引进了市场经济观念,把国外的先进管理与中国的国情结合起来,制定出一系列规范和制度,使管理走向科学,使经营面向市场,礼貌服务、市场营销、预算控制、劳动合同等全新的企业运作辐射出通往现代酒店管理的理念之光。

(2) 星级标准:行业管理有了“游戏规则”

改革开放前,我国酒店业没有行业管理标准,各行其是,总的管理水平低下落后,改革开放后我国酒店业在行业管理上推出星级评定制度,这标志着中国酒店业跨入了国际现代管理的新阶段。1989年国家旅游局首批在广州试点的酒店22座,到1998年全国涉外酒店共有5782家,其中星级酒店增至3248家。星级标准是我国旅游业第一个国家标准,星级标准制度和星级评定制度的推行,符合市场经济内在的发展规律,符合企业的长远发展需要,也大大推动了我国酒店业真正与国际惯例接轨。

(3) 1000亿元营业收入:成为国民经济中重要组成部分

在改革开放之初,酒店业在全国国民经济中的地位还是微不足道的,1979年全国所有涉外酒店营业收入不足1亿美元。到1990年全国1987座旅游涉外酒店的营业收入已达139亿元人民币,利润额4亿元;1992年邓小平同志南巡讲话后,酒店建设进入快车道,其速度超过任何一个国家,中国酒店业逐步形成了一个规模巨大的产业,全国5201座涉外酒店的营业收入达812亿元,利润额8亿元。

据资料统计,1997~1998年间,我国旅游业引进外资200亿美元,占全国引进外资总额的7%。又据统计,改革开放20年共利用外资兴建酒店734家,拥有客房17.83万间。到1999年底酒店收入达到1000亿元,全国旅游总收入达到4000亿元。我国酒店业呈现出大行业、大投入、大市场的蓬勃态势。

(4)特色品牌崭露头角——金陵酒店

改革开放之前,在国际酒店史上,外国的知名酒店品牌有不少,但没有中国酒店品牌的一席之地。改革开放后,中国酒店业在学习、借鉴外国先进管理模式经验和提升优质服务产品的基础上,为树立自己的中国特色的酒店品牌做出了不懈的努力。金陵酒店就是其中一块响当当的品牌,在当时国内引进外资兴建的大型酒店中,它是完全由中国人自己管理的酒店。经过十几年的艰辛探索,中国第一个现代化酒店的管理模式——金陵模式在这里诞生。“金陵人”采取“先仿后创”的方针,边实践、边摸索、边总结,逐步形成了比较完整的与国际水准保持同步发展并具有自己鲜明特色的金陵管理模式。它强调了管理服务中科学合理的协调,既有系统的质量标准,又有严密的质量监控体制,充分突出宾客在酒店管理和服务中的立体和中心地位,体现了以优质取胜的经营思想。金陵模式在我国酒店业中产生了巨大的品牌效应。

(5)向个性化服务升华——“白天鹅”的金钥匙

20世纪80年代,我国酒店业刚刚建立酒店规范化服务程序的个性化服务方面还是一片空白。为了适应旅游市场客人的需求变化,我国酒店业从零开始,积极借鉴外国先进经验,努力为宾客提供针对性的个性化服务,成效显著。到20世纪90年代,星级酒店的个性化服务已成为中国投资和旅游环境中的一个不可缺少的构成要素。如有些酒店已开展了管家服务、秘书服务、托儿服务等委托代办服务。代表委托代办服务最高水平的是“金钥匙”服务。广州白天鹅

酒店是我国创办和发展金钥匙的“领头羊”。金钥匙代表了中国酒店服务与国际接轨的新潮流、新观念。

(6) 股份制改革:酒店板块在上市公司中凸现

酒店类上市公司是指主营酒店的公司公开发行股票上市交易。在 1993~1998 年间我国深沪两市陆续有酒店类上市公司 12 家。它们是:新锦江、东方酒店、新都酒店、西藏明珠、国际大厦、百花村、华天酒店、上海新亚、西藏圣地、大连渤海、大东海、寰岛实业。酒店类上市公司是旅游企业深化企业体制改革的一个重大突破。组建股份制上市公司使酒店跳出了单纯自我经营的狭隘圈子,实现了资金运作和资产重组的重大跨越。酒店通过股份改造,剥离不良资产,选择优良资产,发行股票。募集到资金后既弥补了资金短缺,又扩大了投资渠道和经营规模,拓展了经济效益的增长点。

(7) 网络化经营:在信息高速公路上驰骋

随着全球知识经济时代的到来,以电子信息技术为代表的现代科技也逐步进入中国酒店业。接通国际互联网(Internet),向住店客人提供进入全球信息高速公路的全新服务,成为我国酒店又一令人瞩目的跨越。广东国际大酒店一马当先,早在 1993 年开业之初就投资巨建建立大型电脑终端,1995 年又率先开通了 Internet,任何客人均可申请入网。北京京都信苑酒店充分发挥电信行业得天独厚的优势,将国际尖端通信技术应用现代化办公和酒店服务,使客人和商户可在酒店内与全世界全方位信息互通。

中国旅游因特预订网的设立,呼应了国际酒店集团预订网络全球化的大趋势。1995 年 10 月因特旅游网络首先开通了中国旅游全球传真电话预订系统。1996 年 1 月 1 日我国第一家因特中国旅游预订网络正式开通,开展中国旅游的全球预订服务。

(8) 文化创意逐鹿市场:北京友谊酒店

酒店业的商业竞争已向一个更高的层次——文化竞争升华,因

而酒店的更新已从选材走向创意,在商业功能上凸现文化品位。北京友谊酒店商务楼层的改造就是循着这一思路展现了新一代的酒店文化。该酒店的硬件设计,超越了现代化程式化的酒店布局,讲究人的个性、自然风格、文化品位等多元内蕴浑然一体的起居环境。

(9)广东学生酒店(公寓):探索满足内需的新路

随着我国经济发展和人民生活水平的提高,国内需求增长迅速,我国酒店业客源结构中的国内需求呈大幅度上升的趋势。近年来出现的广东学生酒店正是适应这一形势发展的需要,为率先满足内需做出了有益的探索。

1998年,广州、珠海、肇庆三地分别建起全国第一批学生酒店。这些酒店具有舒适、卫生、廉价的特点,还有公共阅览室、活动室、教室、游泳池等设施,被誉为“青年人快乐的家园”。目前全世界约有4500家青年酒店。上海也对旧式酒店进行改造,推出大众型连锁的都市酒店。锦江集团发展的“锦江之星”酒店就是为满足内需而开发的,都是门庭若市,受到社会欢迎。

(10)全球酒店集团300强榜上有名:“上海锦江集团”与“凯莱集团”

20世纪80年代以来,国际上许多知名酒店管理集团,如希尔顿、假日、喜来登、文华、香格里拉等纷纷涌入中国酒店市场,为了积极扶持并有效引导中国本土的酒店管理公司,国务院于1988年批准了国家旅游局关于发展自己酒店管理公司的报告。短短十年里,中国自己的酒店管理公司(集团)在国家旅游局注册的截至1998年10月已有40余家,管理300家酒店。

1998年在国际上分别排第81位、206位的上海锦江集团和北京凯莱集团,是众多中国酒店管理集团中的优秀典范。上海锦江集团国际管理公司是我国最早输出管理、管理酒店最多、影响最大的专业性酒店管理公司。它除了经营管理锦江集团在上海的下属酒店

外,还通过控股、参股、接受业主委托等多种形式,经营管理北京昆仑酒店、唐山锦江贵宾楼、昆明锦华大酒店等。其中,包括全权管理、顾问管理、咨询管理等,积累了丰富的丰富而独特的经验。

北京凯莱国际酒店管理集团于1992年在北京成立,在短短5年间,以平均每年开业两家酒店的速度迅速发展,已经开业的有8家,加上筹备、筹建开业的共有10家,遍布大江南北。北京凯莱国际酒店管理集团在当今中国酒店管理集团中,是扩张速度最快、酒店在全国的分布面最广,而且发展模式与国际惯例最为接近的酒店集团。

2. 中国酒店业目前面临的主要问题

当前我国酒店业面临的主要问题是经营困难、效益滑坡。产生这一问题的原因既有客观上的原因,也有酒店本身的经营因素。从客观上讲,东南亚金融危机导致世界经济动荡,全球性的客源流量,特别是商务客人减少。再就是供求关系,酒店数量的增长与客源增长不同步,特别是沿海城市,中心城市与口岸城市出现了供大于求的局面,加之争客降价和乘机压价,导致酒店忍痛降价,中间商特别是订房公司乘机压价,这些现象造成了全国房价的普遍下滑,有的地方房价较1997年下滑了30%多。从主观上讲,由于酒店自身的因素,也导致经营不景气:

(1)有相当一部分酒店还没有完全进入市场经济,仍在沿用计划经济时的一套从事经营管理;坐店等客,经营单一,市场打不开,经济效益差。

(2)大多数酒店经营管理手段落后。我国目前仍约有3000余家酒店沿用人工管理,只客人离店结账一项,由于等待时间过长,引起客人不满和投诉。有的酒店虽实现了计算机管理,但由于覆盖面太窄,仅用于前台,所以不适应酒店全面经营管理需要。

(3)大多数酒店销售手段单一化,一家一户进市场,没有形成网

络,没有实现联合。我国目前不少酒店仍在沿用独家进市场的做法,国内形不成接待网,客源不能相互介绍。国外进不了客源预定网、国际互联网,独家招徕,效率低,效果差,成本高,信息不畅。

(4)产品无特色,形象不突出。不少酒店的对外宣传材料,仅局限于客房介绍,缺少全面介绍自己的特色。形象包装又只是从房价上出发,想用低价招徕客人,结果适得其反,房价过低,反而不能吸引客人。

十、现代酒店业发展的特点

1. 世界经济、地区经济、旅游业、酒店业相互促进、相互制约的特点

第二次世界大战以后,世界经济得到飞速发展,旅游业、酒店业也得到了迅速发展。但是当世界经济、地区经济遇到麻烦出现经济或金融危机时,旅游业、酒店业跟着受到严重影响。所以,酒店业最希望世界、地区和平、经济发展,希望社会政治稳定,社会经济发展。这对经营管理好酒店十分重要。

2. 满足特殊需求、提供特殊(个性化)服务的特点

人们的需求越来越多样化,顾客已不满意千篇一律、公式化的服务。酒店为了生存和发展,让顾客满意,所以在市场经济的竞争中按顾客的实际需求,进行产品与服务组合,提供特殊的有针对性的个性化服务,成为争夺顾客、争夺市场的焦点。这是近代酒店业发展的一个特点。

3. 现代科学技术广泛用于酒店业的特点

酒店业为了提高服务质量、工作效率、降低成本、提高安全性,更好地开拓地区和国际市场,必须广泛采用现代科学技术。

4. 竞争激烈促进了酒店业与相关行业相互合作发展的特点

由于规模经营优势,使得生产国际化与资本的国际化进一步促进了经营的集团化与国际化。这是世界经济发展的一个重要趋势。起源于一些经济发达国家的大型企业集团,将进一步向世界扩展。规模经济的优势,不仅使它们的业务遍布世界,这些集团本身也逐渐发展成一个规模庞大、资产雄厚的跨国公司或多国公司。酒店业更是如此。近年来,世界酒店联号之间竞争激烈,相互兼并、联合、重新组合,其结果是酒店联号的平均规模在扩大,出现了一些特大的国际酒店联号。

5. 面临竞争的新形势

在酒店业迅速发展,传统的酒店之间相互竞争的同时,酒店业又面临来自非传统住宿设施的挑战。这就是近年来在欧、美日益兴起的第二住宅与定时分享住宅或度假住宿设施。

所谓“第二住宅”是指专为度假使用的住宿设施,又称私人别墅或公寓。虽然这种设施很早就存在,但以往只是富豪之辈、社会特殊人士才可享用。但是,随着经济的发展,特别是欧美一些经济发达国家,一些中产阶级也开始拥有自己的第二住宅。有的在本国旅游度假地,有的在国外,这已经成了一种新的时尚。

6. 亚太地区酒店业生意兴隆的良好势头

在世界旅游业成三足鼎立(西欧、北美及亚太地区)之势的情况下,亚太地区旅游业、酒店业生意将有好的势头,比北美、西欧年增

长速度要快。20世纪80年代,西欧、北美接待国际旅客人次平均年增长速度为4%左右,而亚太地区超过了10%。这一地区接待国际旅游者所赢得的外汇收入占世界总量份额的13.5%。这当然与这一地区的经济繁荣增长有关。因此,亚太地区引起了世界各大主要国际酒店联号的广泛重视。它们以各种方式涉足这一地区的酒店业,把东盟诸国及中国当成发展的重点。

几年之内,假日酒店、喜来登、希尔顿等著名国际酒店联号相继建起了各种酒店上百家。与此同时,亚太地区国家,尤其是新兴的旅游国家,纷纷采取措施,发展自己的酒店业系统,出现了一些像丽晶、半岛、新世界、全日空、南太平洋、新大谷、文化国际等著名的酒店集团与联号。更值得一提的是:亚太地区酒店以其良好的声誉、独特的经营、东方人的文明和殷实的财力开始向传统的酒店业发源地挑战。亚洲的酒店业无论在地区的发展,还是在世界上的份额,一定会有长足发展之势。

7. 产品的多样化与综合性的经营

现代旅游者们的需求越来越多样化,因此,酒店业为了与需求相适应,也尽力提供多样化的产品,以满足需求。一些大的酒店联号不断调整其产品结构,改变产品形象,以寻找新的市场机会。

在美国,由于家庭旅游者与商务旅游者对大型城市酒店来说,变得越来越重要,许多酒店将传统的单人间、双人间改造成带会客室的套房,套房里配有家庭常用炊具。现在,不仅套房在酒店房总量中的比例增加,还出现了一些全套房酒店。这些新型的套房比以往的为数甚少的高级套房更加实用而不过分奢侈,因此房价适中,比一般客房更加方便,颇受欢迎。

同时,考虑到大众市场的日益扩大,一些经营传统式服务高档酒店为主的联号,又开始开辟经济型的住宿设施,提供有限的服务

项目与设施。由于这些新的廉价酒店或系统的服务标准化,使之有能力取代那些独立的由某些家庭经营的“夫妻店”。上述两种趋势将会继续下去。

作为单独的酒店,尤其是城市酒店,综合性经营已变得十分普及,仅仅靠“单打一”、“卖床板”赚钱的时代已经过去。从总体上讲,各大酒店都十分重视餐饮服务,都想办法让住客吃上好吃的东西。在客房里备有迷你酒吧(Minibar),饮料食品随时可取,想吃什么东西,打电话就可以送到房间。公共场所所有自动售货机,可以自我服务。24小时服务的咖啡厅、酒吧,还有多种风格的餐厅、宴会厅,提供世界各地不同风味的菜肴。

另外,城市酒店还特别重视纪念品、礼品与其他高档日用品的销售。在大厅内设纪念品商店,或者专门开设高档商店或免税商店,服务于酒店住客与社会顾客。日本日航国际酒店联号在日本境内的31家酒店中,有19家开设有综合性的高档商店或免税商店,使在那里下榻的客人不用出门就可以买到他们所需要的任何商品。

而且,为了扩大业务,增加收入,各大酒店还特别注意酒店在当地社区的社会功能,打破以往的封闭式经营,对客人开放的公共设施也对当地人开放。这包括游泳与其他健身设施,各种餐饮设施,娱乐、消遣设施以及会议、展览等设施。日本的酒店特别注意承办庆典活动与宴会,日本大部分城市酒店都有专门的婚礼庆典厅与美容室,为在酒店里举行结婚典礼的新婚夫妇及其家庭服务。

酒店业也是一种易变的行业。由于它的产品不能贮存与运输,这个行业也存在着潜在的风险。特别是一些旨在接待海外客人的大酒店,更容易因某些政治、经济或其他因素的变化而受损。因此,酒店业中的一些大公司为了提高应变能力,开始向相关行业渗透,或向非传统的市场扩展。有的直接经营旅行社、旅游交通、航空食品、社团伙食,有的兼营房地产业等。美国马里厄特酒店公司与法国雅高酒店公司

打入为老年人提供住宿、餐饮、保健与家务劳动的机构——继续关照退休者社区(Continuing-care Retirement Community)。在美国,已有这样的老年人服务设施 600 多处,每年接待 12 万多次。马里厄特公司也先后在华盛顿特区、费城与加利福尼亚开设有这样的社区。

8. 更加重视微小服务,更充分体现酒店服务的人性化特征

酒店的声誉多取决于服务,而优良的服务又多体现在细微处和是否富有人情味,是否做到了微笑服务。

了解和研究不同社会各阶层人士对酒店的需求,以便更好地为宾客服务,成为当今酒店经营管理与服务操作过程极为热门的话题和实实在在要解决的问题。

在法国曾经进行过一次调查,题目是:法国人对酒店有怎样的需求?从被调查者自己需求出发构思的理想的酒店必须符合十四条标准,按其重要性程度排列为:①洁净;②舒适;③宁静;④优质接待;⑤方便良好的早餐;⑥景致;⑦周围环境;⑧餐桌;⑨服务到客房;⑩咨询;⑪衣;⑫旅游信息;⑬秘书服务;⑭委托代办。

法国雷恩管理学院对下榻于一星酒店的顾客状况进行了研究,归纳出顾客最主要的需求:客房内绝对干净(93%的人都有此要求);热情微笑的接待(93%);所到之处都十分清洁(91%);有盥洗室(88%);防噪音性能好(86%);客房有卫生间(84%);……单身旅客对房间的安静和隔音尤为重视。在法国进行的另一项调查中,当问到“如果您向朋友推荐一家酒店,您的标准是什么”时,被调查者回答如下:热情待客 38%;舒适 34%;价格便宜 15%,吃得顺口 13%。可见不论对哪类旅客,接待的水平与气氛永远是酒店最主要的问题。

近年来,一种“家庭式的酒店”之所以受到客人青睐,就是因为它热情好客,服务细致,装璜别具一格,地方风味餐饮,舒适,价格公道。

注重微小服务、微笑服务,使宾客有十分良好的感受已成为世界酒店经营管理与服务发展的重要趋势,也成为宾客取舍酒店的关键因素。

9. 酒店经营管理与服务人才缺乏是世界酒店业向前发展面临的紧迫问题,加强各级各类人才的培养已成为重中之重

世界酒店业迅速发展,需要大批员工;顾客需求越来越高,迫切需要提高员工素质,因此,世界各国普遍出现缺乏合格的酒店经营管理与服务人员的问题。酒店业对受过高等专业训练的人需要量很大,但培养此类专门人才的教育事业却远远跟不上,所以出现了“青黄不接”的局面。

另外,年轻人流失到其他行业去的也不少,更加大了酒店业人才的缺口。在一些发展中国家,由于国际标准的高档酒店增多,不仅缺乏真正能胜任管理经营此类酒店的高、中级人才,就连素质良好的一般服务人员也感到匮乏。由于某些岗位因年龄等原因自然淘汰率高,使培养这类人才的负担加重,并且,当今国内、国际酒店业的竞争,表现为服务质量的竞争、管理水平的竞争、价格的竞争、客源市场的竞争、服务设施与服务项目的竞争以及酒店特色的竞争、风格的竞争等等。但最本质的竞争还是各酒店管理人员与服务人员素质的竞争,即员工素质的竞争。

各酒店集团或酒店,为了在国际、国内市场竞争中取胜,造就和培养一支高素质的酒店员工队伍,特别是能适应新世纪特点的员工素质队伍,成为世界酒店发展中最重要的问题。所以世界各国、各地酒店都在努力地有计划地对各类各层次的酒店员工进行系统的、有针对性的短期培训,以便增加自己的实力,迎接新的市场竞争与挑战。

第二章 前厅部

酒店前厅是旅客进入酒店的第一个接触点,又是离开酒店的最后接触点,它直接关系到旅客的住宿满意程度和对酒店的印象。现代酒店管理,随着酒店客源竞争的日益激烈,逐步认识到前厅的作用,一些酒店前厅设置简陋,个别酒店甚至不设前厅。在现代化酒店里,前厅往往被认为是整个酒店的核心部门,无论是在前厅设置上,还是在员工素质上及在管理手段上都要求高于其他部门。因此,前厅的经营已成为酒店经营管理的重要组成部分。

一、酒店前厅的概念

酒店前厅,又称为总服务台,或称为总台、前台等。它通常是设在酒店的大堂,负责推销酒店产品与服务,组织接待工作,调度业务经营的一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中具有全面性、综合性和协调性,是酒店的神经中枢。酒店管理中,将前厅定义为包括酒店客房与服务的推销职责与功能以及前台工作的广泛意义上的术语。也就是说,前厅不仅仅指酒店的有形的前厅,而且包涵着意义更广的职责与功能。

酒店前厅具体负责的工作主要有旅客订房、住宿登记、客房状

况控制、旅客账务的结算与审核以及前厅综合性业务管理。前厅的工作主要涉及酒店对外的业务活动。

客人一进酒店,首先同总台联系,登记开房,领取信件,询问情况等等。如果总台服务周到,热情礼貌,会给客人留下第一个良好的印象,为酒店争来荣誉。当客人进入大厅时,总台接待员应做好准备;待客人走近前厅,接待员应主动上前打招呼,表示欢迎之意,面露笑容,彬彬有礼,双目正视客人。倘若接待员正在打电话,或正在干其他事,应立即停下来迎接客人;倘若暂时放不下手上的工作,也应同客人打个招呼,点头微笑。示意客人稍候,让客人明白你尊重他,注意到他的来临。切忌对客人熟视无睹或不理不睬,这样很容易激怒客人,给客人造成一个坏印象。总台人员应热情地接待客人,给客人开房,送行李,送信件、电报、电传等,给客人房间钥匙,回答客人的各种问题,解决客人的大小疑难问题,提供满意的服务。

总台是酒店的神经中枢,总台人员是酒店的接待代表,他们的一举一动都直接影响到酒店的声誉。客人的第一个印象是最能持久的,也是我们最应该留神的。在酒店的三大接待部门(总台、客房、餐厅)中,总台首当其冲,起着举足轻重的作用。

二、前厅部的任务

前厅部的目标,是尽最大可能推销酒店客房及其他产品,并协调酒店各部门向客人提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体地讲,前厅部有以下七项主要任务:

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,我国有相当数量的酒店

客房销售的赢利,占整个酒店利润总额的 50%以上。前厅部推销客户数量的多与少,达成价格的高与低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且住店人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着酒店餐厅、酒吧及长途电话等收入。

2. 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠依据。

3. 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。

4. 整理和保存业务资料

前厅部应随时保存最完整最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

5. 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门为客人提供优质服务。

6. 建立客账

建立客账是为了记录和监视客人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。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款),或是在办理入住登记手续时建立。

7. 建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案,按客人姓名字母顺序排列的客史档案,记录了酒店所需要的资料。

三、前厅部的地位和作用

1. 前厅部是酒店业务活动的中心

客房是酒店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此,前厅部积极开展客房预订业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销酒店的各种产品。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

同时,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与酒店联络的纽带。前厅部人员为客人服务,从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。

2. 前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是酒店的神经中枢,在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅,离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象,最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么他对酒店的其他服务,也会感到放心和满意。反之,客人对一切都会

感到不满。

由此可见,前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响酒店的总体形象。

3. 前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

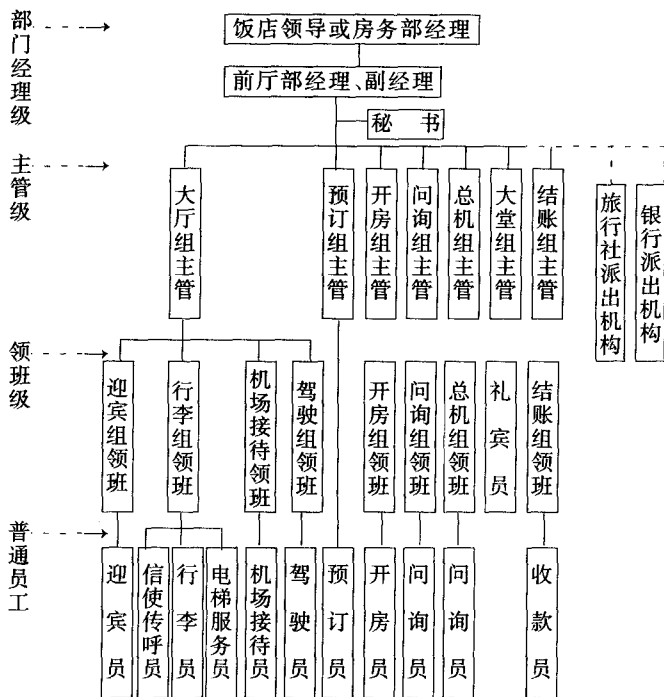
作为酒店业务活动的中心,前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见,作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述,前厅是酒店的重要组成部分,是加强酒店经营的第一个重要环节,它具有接触面广、政策性强、业务复杂、影响全局的特点。因此,酒店以前厅为中心加强经营管理是十分必要的,很多工作在酒店管理第一线的经理都认为,如果将酒店比作一条龙,那么前厅就是“龙头”。可见前厅的重要地位。

四、酒店前厅的设置

酒店前厅的物质形态差别很大。前厅的设计与布局是酒店建筑设计的重要内容,它不仅涉及到了建筑学、美术设计,更加重要的是关系到酒店前厅功能的发挥。

尽管前厅的设置随着酒店业的发展在不断更新,各类酒店在前厅设计上都突出自己的特点,但是前厅的设计都要遵循一些基本的原则,以利于前厅的运转。



宾客与前厅接触示意图

1. 经济性

前厅一般是设在酒店的大堂,而大堂是酒店的寸金之地。酒店可以充分利用这一客流量最大的地方,设置营利设施。因此,前厅的设置要尽量少占用大堂空间。世界上著名的希尔顿酒店联号都以最经济地利用大堂空间、良好地设计前厅而闻名于世。

2. 安全性

前厅的设置还要遵循安全性原则。其含义一方面是指前厅的设置必须确保“收银处”的安全,预防有害酒店现金和账务活动的事故

发生;另一方面,前厅的设计要能够为客人保密,不能让客人轻易得知其他客人的情况。因此,酒店的前台以直线形、半圆形为多,而圆形较少。

3. 明显性

前厅的位置应该是明显的,也就是前厅的可见度比较强。客人一进入酒店就能发现前厅,同时前厅的员工也能够看清酒店大堂出入的过往客人。如果一家酒店的前厅不易让旅客找到,那么其设置是不合理的。此外,前厅的明显性原则还包括前台各业务处的明确中英文标示。

4. 效益性

前厅的设置还应该注意各工作环节的衔接,确保前台接待员工作效率的提高和节省客人的时间与体力,绝大多数酒店的前台都是以“客房控制架”为中心进行设计的。这种方法最利于提高前厅接待工作效率。“时间与动作研究”是设计前厅必须要进行的工作。

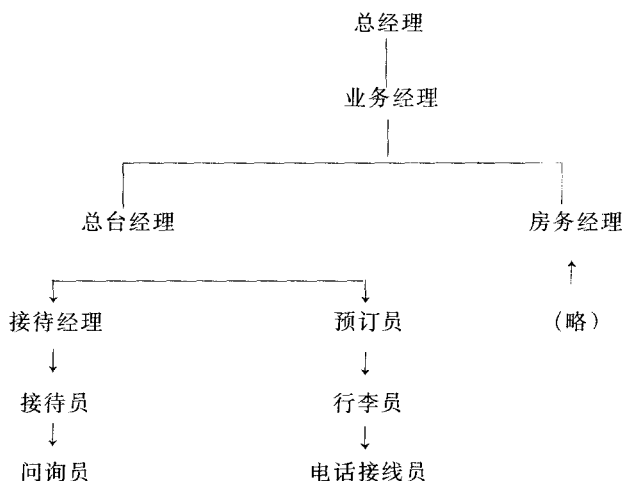
5. 美观性

前厅不仅要高效、准确完成客人的住宿手续,而且要能够给客人留下深刻的良好形象。因此,前厅的布局、灯光、色彩以及气氛都是不容忽视的内容。前厅要有吸引力、有特色、美观大方,应该成为店中第一景,能够使旅客过目难忘,记忆犹新。

五、前厅部的组织机构

前厅组织机构中各部分间关系的模式直接决定着组织中正式的指挥系统和沟通网络,不但影响着信息沟通与利用的效率,而且

会影响到前厅员工的心理和能力的发挥,从而影响前厅的效率,乃至酒店的经营。因此,恰当的前厅组织结构,对于有效地实现组织目标是至关重要的。



小型酒店前厅组织机构示意图

在正规经营的酒店里前厅员工通常占酒店员工总数的 25% 以上,仅前台员工就占 10% 左右。这些员工的素质比其他部门要求高。要有效地组织这些员工完成前厅的业务运转,就必须遵守以下组织原则。

1. 精简原则

前厅的组织机构设置,必须遵守精简原则。前厅机构精简,不仅利于劳动力的节省,而且更重要的是利于工作效率的提高和人际关系的融洽。否则,人浮于事,势必影响前厅业务运转效率。特别是前厅的管理人员更应精简。前厅的定员一定要以前厅工作分析为基

础,以工作定员工,而不要因人而找工作,将可有可无的员工安排在前厅。

2. 统一原则

无论酒店的规模大小、管理层次在管理幅度的差别,在设置前厅组织机构时,务求统一指挥,权责分明的组织原则,更利于前厅效能的发挥。

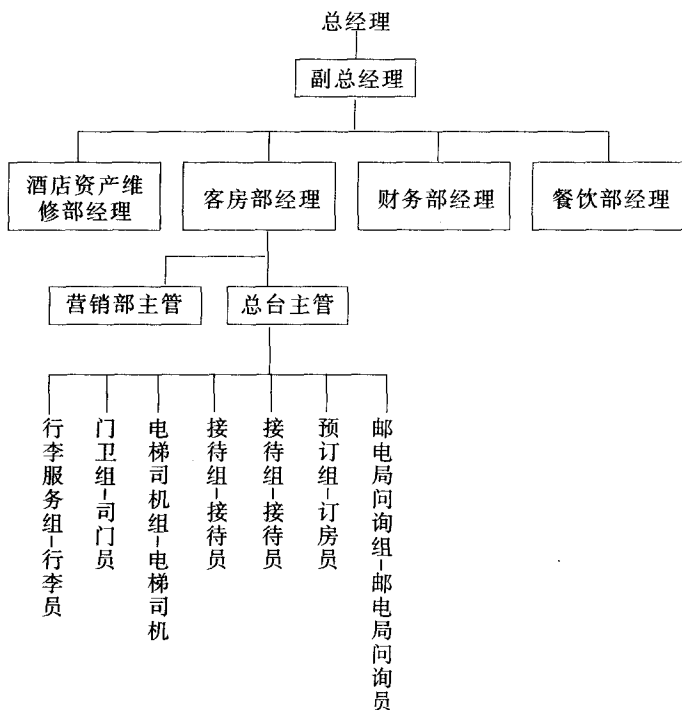
3. 管理幅度和管理层次

为了保证酒店的运转,现代化酒店通常采取“四级管理”、“垂直领导”的管理体制。前厅的管理幅度通常是六个分部。管理层次通常是三层。这一标准随着酒店的规模和档次变化而有所不同。总之,前厅为了保证业务运转效率,管理幅度和层次也是必须考虑的内容。

在以上组织原则的指导下,前厅的组织机构随着酒店的规模不同而有较大的差别。

客房数在 20 间以下的酒店,通常被称为小型酒店。其组织机构的设置一般比较简单。但是要突出前厅、餐饮、客房和工程维修以及财务部的作用。

在大型酒店里,前厅的管理层次和管理幅度都大于中小型酒店。但是前厅在酒店总体管理中的地位却更加突出(如图所示)。



大型酒店前厅组织机构示意图

六、前厅岗位职责

1. 迎宾岗位职责

- (1) 指挥并疏导门前车辆,做好酒店迎送服务工作。
- (2) 注意站立姿势,重视酒店形象,站立要端正、自然,要礼貌待客,不能做出有损酒店形象的一切不良的动作。
- (3) 开车门时要面带笑容,躬身向客人致意,并用手挡住车门上沿,以免客人碰头,如客人是孩童、老人或行动不便者,要扶助下

车。

(4)提卸行李时要请客人清点,并检查有无物品遗留在车上。

(5)客人离店时要帮助客人提行李上车,开车门时让客人坐好后,轻关车门并躬身致意,关车门时不要让车门夹住客人的衣裙及物件,车辆开动后要向客人挥手致意。

(6)观察出入门厅人员动向,做好防暴、防窃工作,并协助保卫人员做好宾客抵离时的保卫工作。

2.行李员职责

(1)按指定位置站立,密切注意客人动态,随时为客人服务。

(2)随时注意分房员的召唤,主动热情为客人带路,准确敏捷地为客人运送行李,并主动为客人介绍各项服务设施。

(3)保障客人行李安全,及时、准确地把客人行李运送到指定地点。

3.行李寄存员职责

(1)严格遵守各项规章制度和服务操作规程。

(2)提醒客人寄存须知,回答客人有关寄存问询。

(3)寄存领取手续清楚,登记准确,不出差错,如有差错立即报告领导。

(4)做好交接班,钱、物交接手续清楚。

(5)负责寄存室卫生。

4.预订员职责

(1)24 小时为客人提供预订服务。

(2)根据客人要求,提供使之满意的客房。

(3)及时处理客人的订房要求。

- (4)记录储存预订资料。
- (5)完成客人抵达前的准备工作。

5.接待员职责

接待处代表酒店向客人出租客房,最大限度地提高客房的出租率和使用率,协调与各部(特别是客房楼面服务台)的工作联系,其职责如下:

- (1)严格遵守各项制度和操作(服务)程序。
- (2)热情、周到地接受订房和团体开房。
- (3)开房时主动向客人介绍房间,讲清房价,避免客人误解。
- (4)做好客人验证手续和开房登记。
- (5)熟悉当天抵店的客人身份、房号及抵离时间。
- (6)熟悉当天会议、旅行团的开房情况,掌握当天的房间状态。
- (7)加床位要向客人讲明加收费用,并注明住入、离店日期及加床费。
- (8)办理客人换房要搞清账目,并及时更改住宿(开房)证,以便查询。
- (9)夜班当班员工,要负责制作当日报表,反映房间、到客情况,搞好班组卫生。

6.收银员岗位职责

- (1)严格遵守财务制度和服务操作规程。
- (2)准确熟练地收点客人的现金、支票。
- (3)准确填写发票,大写小写要分清,数字位置务必准确。
- (4)做好交接班手续,钱物交接一定要清楚。
- (5)按规定及时结清各种旅行社团的经费。

7. 问询员岗位职责

(1)掌握情况。掌握本店的一切设施及本市主要酒店、医院、游览胜地等情况。

(2)管理钥匙。做好客房钥匙的保管和收发工作,处理客人钥匙遗失等问题。

(3)委托代办。为客人办理订房、代办飞机及车船票、代办购物、代办签证、代邮寄包裹、代取送物品等各项服务,为客人解决一切疑难问题。

(4)安排会晤。根据来访者提供的姓名、房号与住客联系,经住客同意后,安排会面。

(5)熟悉电脑查询操作。

8. 话务员岗位职责

(1)负责接听外来一切电话,并连接酒店各部门及住店客人的一切电话交际往来。

(2)负责联系住店客人有关的一切服务要求,并且电话传达给有关部门或个人。

(3)负责转达客人的投诉,并要求有关部门采取补救措施。

(4)负责客人的叫醒服务,即用电话叫醒客人。

(5)必须清楚和明白在接到紧急电话时(火警电话、急救电话或其他急救电话)所应采取的步骤或行动。

9. 大堂副理职责

(1)妥善处理客人投诉。重大问题要及时向部门领导或值班经理请示,必要时向总经理汇报。

(2)热情解答客人询问,帮助客人解决疑难问题。对客人的各种问题,要细心听取,耐心解答,对于客人外出旅行遇到的一些意外事

情,要尽量协助他们解决困难,令他们满意。

(3)例行检查接待工作,特别是检查客人房间落实情况。

(4)处理客人签单超支而无法付款“逃账”、私自带走酒店设施、物品等问题。

(5)维护大堂的秩序和客人的安全,经常保持大堂肃静、优雅和文明。

10. 票务员职责

(1)负责住客、会议代表车(船)票、机票及时购买,保证住客旅行需要。

(2)做好购票和分发票登记,准确无误。

(3)与客人办理各种票务,要手续清楚,钱、票不出差错。

(4)按规定收取购票手续费,及时结清账目,做到钱物相符。

(5)出现特殊情况,立即报告领导。

七、前厅部的具体职能

1. 订房

酒店的订房一般通过电话、电报、电传、信函来进行。现在国外的订房,大多是运用酒店连锁公司的电脑系统来完成。此种电脑订房业务目前已扩展到中国北京的长城酒店、广州的中国大酒店和花园酒店等。在美国的酒店里,订房是一个单独的部,与总台分开。在东方的酒店里,订房则隶属于前厅部。

订房业务中最重要的因素是——时间。订房员接受电话订房时,要最有效地利用时间,既不能浪费客人的时间,更不能浪费自己的时间。这样,才能节省时间和精力,提高工作效率,接受更多的电

话订房或其他方式订房,扩大订房业务,增进酒店收益。

接受订房电话时,必须要有礼貌,热情友好,并告知对方,这是酒店的订房部门,同时认真地倾听客人讲话。如果在谈话中能记住客人的姓名,并立刻用于谈话之中,效果更佳。接到电话后,订房员要立即查阅《订房登记表》,确定有无空房,再回答客人。

如果接受订房,先将资料填入《订房卡》内;如不能接受,亦应请示对方是否可以列为候补。然后依“订房卡”的资料,填入“订房登记表”内。订房卡可用不同颜色代表不同的客户。

订房时一定要问清下列要点,并及时记入表格内:

- (1)抵达日期与钟点
- (2)离开日期与钟点
- (3)抵达的交通工具
- (4)离开的交通工具
- (5)客人的姓名
- (6)客人的地址
- (7)客人的电话号码、电挂号码或电传号码
- (8)订房数目
- (9)住宿时间
- (10)房间价格
- (11)应付订金
- (12)付款时间
- (13)特别要求——如要套房、向海或向江的房等
- (14)订房日期
- (15)接受订房的人员

订房业务除了订房之外,还有推销的功能,可以为酒店赢得更多的客源。因此,一定要注意订房的态度。以下几点是如何处理订房的技巧:

(1)订房员因酒店房间订满,无法满足客人要求时,千万不要讲:“我们的客房订满了”,“客房已经都卖出去了,一间也没有了”。而应该说:“对不起,酒店已经住满了”,“暂时还没有房间”。也可请示客人,是否可以列入候补,一俟有房间就通知他;也可征求客人意见,把客人介绍给其他酒店。

(2)同客人讲话时,少用“我”,多用“我们”。

(3)要客人付订金时,不要说“你必须付”,而应该说“酒店要求付订金”。

(4)如果客人要不到房,问及酒店为何住房紧张时,订房员不应告诉客人,说是由于正在接待一个会议或大的团体。这会给本来对酒店留有良好印象的客人一种新的印象,即酒店主要只接待某种客人,而不重视其他客人,从而失去了其他客源。因此,订房员应该说住房紧张,是由于要房的人太多了,不必说明谁住在酒店。

除非是客人要求先报房价,订房的所有程序都应在报价之先完成。订房员在报价时,一般不要说出最低的房价,而应先说出高的价格或标准价格,尽量争取客人付较高的房价。如果客人要求较低的房价,可酌情处理。酒店的房价政策和规定要简明扼要。上述技巧不仅有利于订房,也有利于推销。

没有电脑设备的酒店,可将订房资料填入《订房登记表》和《订房卡》;有电脑设备的酒店,只须将订房资料储存于电脑里。

信函订房,通常以订房单为之。订房单一式二份,一份酒店存查,一份寄回客方,并在回单上注明是否接受订房,再盖章生效。

电传订房,以双方均有电传机始可为之,互相联系。电报订房,若对方附有回电费用,可以电报作答;否则,可以信件回复。

口头订房,是客人或其他代理人亲自到酒店订房,口头约定。此种订房较难控制准确性,最好当面表明,所订房间只保留到某一时刻为止,逾期取消订房。

酒店的房价通常为五级:低级、中级、高级、豪华、套间。不同的房价,表示了不同的房间设施。每天,酒店要分析订房情况,并决定停止哪一级的订房。当酒店开房率高时,可以停止低级或中级价格的订房;当开房率更高时,再往上类推,直至完全停止订房,酒店全部住满。

一旦酒店接受了订房,便得寄给客人一份确认单,表明双方同意。确认单上要包括房价、抵达日期、停留天数等,同时要注明所订客房保留之最后时间,逾期自动取消。但如果接受订房后,客人很快就要到达,来不及寄确认单,则可以寄。

确认单一般为一式四份或五份,原件要寄给房户,第二份和第三份留在酒店,第四份留订房处存查。如果是旅行社代理商订房,第五份则交给旅行社备查。客人入住前应作三次订房核对,第一次核对在客人到达前一个月,由订房员以电话或书信的方式直接与订房人联络核对有无变更,如订房与来店的时间不到一个月,则可免去此项核对。第二次核对在客人到来前一周,第三次核对在客人到来前一天,其程序均与第一次相同。

电脑订房系统自动提供订房确认,因为该信息已先传入了电脑。为了节省时间,确认单最好在下班前印出,因为下班前这段时间电脑不忙。如果没有电脑设备,确认单可以人工打印出来。

为了使酒店的开房率达到最高限度,允许一定数量的超额订房是有必要的。否则,酒店就会出现缺额订房,直接影响了酒店的收入。根据经验,酒店的订房中有5%是客人没有到达酒店的,另有10%是取消的。其结果都会使酒店蒙受经济损失。为了弥补这一损失,酒店势必作超额订房。但超额订房的百分比以多少为宜,则要看具体情况而定,灵活处理。从某种意义上说,超额订房是赌博,是冒险,但为了酒店的利益,是必须要敢而为之的。

如果超额订房把握得好,效果一般都很满意。倘若“赌博”失败,

几十个客人拿着订房单,挤在总台前要求开房时,你也不必惊慌,应热情地给予接待,作一些解释,在就近的酒店尽快给客人联系房间。假如客人仍希望住进原酒店,可在一两天后,住房松弛的情况下,再将客人从其他酒店接回,提高接待等级,安排较好的房间,或在客人房间摆上鲜花或水果,赢得客人的好感。

订房工具如下:

(1)订房册

订房册的每一页代表一个月的订房情况。每一页是一份表格,表里横着的表示日期,竖着的表示住房的等级。表格的数字应用铅笔填写,当订房发生变化,有退房或增加订房情况时,便于涂改。

(2)黑板订房牌或订房牌

将订房牌挂在墙上,上面制有表格,标明一个月或数月的订房情况。订好房后,在订房牌的表格上画上記号或插上不同颜色的小旗子,便于查看,使人一目了然。

(3)订房架

在订房牌上做了记号,给客户发去订房确认信后,再将订房卡放入订房架里。订房卡用各种颜色作标志,例如:白色代表普通客人,粉红色代表重点客人,黄色代表旅行社客人等。在有电脑设备的酒店,订房卡则可通过电脑打印出,再传递给总台,更为方便。

2. 接待

酒店接待客人住宿的地方是总台,负责在总台接待登记的工作人员叫接待员。客人进酒店后,首先与之打交道的便是总台接待员。而且,许多客人都喜欢凭自己的第一印象来评论酒店服务质量的好坏,这就更显示出总台接待工作的重要性。

酒店在挑选总台接待人员时,一定要注意他们的素质,大体上要注意以下几点:

(1)仪表端正,大方热情

总台是酒店的门面,直接代表酒店的形象。挑选总台人员时,应注意他们的身材和五官。男的身材要修长,女的身材要苗条;五官均要端正,不可有明显的缺陷。当然,我们并不强调单纯的外表美,但总台人员应该是外表美与内在美的统一。端正的仪表会给人一种好的印象,美的感受,这是符合心理学的规律的。总台人员对客人要大方,不要缩头缩脑或躲躲闪闪;同时,要有热情,不要一副冷冰冰的面孔给人看。这是许多服务行业人员所共有的一个通病,已招致许多的批评。但也不能过分热情,否则,就叫轻浮,不够稳重。

(2)态度和蔼,谈吐文雅

在服务行业,对待客人的态度至关重要,应该和蔼、礼貌、可亲。只要态度好,礼貌待客,没有解决不了的困难。除了好的态度之外,也要有文雅的谈吐。当你同客人接触时,言谈保持优雅,不说粗话,不说冒犯客人的话,做到语言美。接待员切忌与客人争吵,即使你有理也不对。“客人总是有理”,并不是说客人一切都对,接待人员一切都错,即使你有道理,同客人争吵后,也不会有好的效果,只会伤害客人的自尊心,失去酒店的客源,破坏酒店的形象。

(3)口齿清楚,反应灵活

接待员同客人接触交谈,发音要正确,特别是讲外语时,更要注意自己的语音语调,不要含含糊糊,使客人听不清楚。在对外接待中,外语是一大难关,客人的许多抱怨,是由于语言不通所引起的。接待员除了能讲之外,还要能听,也就是要具有一定的听说能力。不要客人说话时,你却表情木然,无动于衷,毫无反应,这是失礼。对方说话时,你应该正视客人,集中精力倾听,再给予答复。有的接待员听不懂外语,或似懂非懂,或答非所问,都会引起外宾抱怨。

(4)情况熟悉,有问必答

总台人员要对本酒店、本地区或本市的情况了如指掌,具有丰

富的知识,便于向客人介绍。同时,总台人员要熟悉酒店的各项政策和规定,如房价政策、安全规定等等。只有这样,才能有问必答。

(5) 灵机应变,善于处事

客人住在酒店里,经常会出现一些意想不到的事情,如夜里突然发病,甚至死亡,或订不到机票等,他们都会求助于总台人员。因此,总台人员要具备应变能力,随时准备应付各种意外,充分运用自己的智慧,得体地处理,做到临乱不慌,临危不惊,处事有方。

(6) 细心耐心,准确准时

总台接待工作非常复杂,需要细心,不可粗枝大叶,出一点小的差错,便会牵一发而动全身,影响酒店的声誉。总台人员天天接待客人,有许多罗嗦事,但一定要有耐心,不可产生厌烦心理。处理总台接待工作,一定要准确,不能有差错。如果不小心错给了客人房号和钥匙,那房已有客人住在里面,会使两个客人都产生意见。准时也很重要。客人订好入住时间,来了后却进不了房,房间还未空出来,会影响客人的情绪。有的客人要求提供叫醒服务,总台人员却忘了叫或迟叫,都会误事。

总台主管每天早上上班时,要查阅夜间值班员填写的报表及报告,了解前一天的开房率和空房数,并尽量在当日将空房卖出。检查房号架(亦叫“水牌”),了解当日的房间是否安排好了?开房多少?住房多少?坏房多少?客人退房后,架上的字条要立即更换,不然,就会造成损失。

总台人员要核实当日的退房情况;检查当日的订房情况,如客人到达时间,有何特别要求,付款情况等,并安排好客人的房间。要保证有充足的旅客登记表、账单、笔、纸、胶水等客人登记时需要的东西。

入住酒店的客人可分为三大类:团体和会议客人,已订房的单个客人,未订房的单个客人。对不同的客人,要采取不同的接待方

式。

团体和会议客人——他们一般是同时到达,如果每个人单独登记的话,势必浪费很多时间,使客人拥挤于总台前,对酒店和客人都 不利。一般是依照订房组的资料安排房间,准备好房间钥匙,分开放好。客人进店后,先要求领队提交一份正确的团体名单,并填写《旅客登记表》,然后分房号发钥匙给客人。

已订房的单个客人——请问客人的姓名及是否有订房,查看当日订房单;请客人填写《旅客登记表》;查看客人护照或证件;验房间钥匙,询问客人结账方式。

未订房的单个客人——对此类客人,接待员要善于判断客人的情况,运用推销技巧,尽量先卖高档的房间,倘若对方不接受,再降至中档或低档。登记时,一定要客人出示证件,方可开房,防止不明身份者或无赖之徒混入酒店。

大堂副理

大堂副理本不属于总台人员,但仍属于酒店的接待人员之列。大堂副理通常在大厅上班,靠近总台。大堂副理的主要职责是保证客人得到满意的服务。由于大堂副理的头衔和位置,客人如果有什么问题,或对酒店有意见,大多数喜欢去找大堂副理解决。大堂副理有责任解决客人的问题,协调酒店的接待工作,让客人满意。有时,客人因账目问题与前厅人员发生争执,大堂副理也要去解决。此外,大堂副理亦接待某些客人。有的大堂副理还负责行李和迎送等工作。

3. 询问

总台的询问服务包括询问、信件、钥匙三个方面。

询问——询问接待人员要收集各种资料,积累知识,随时准备回答客人所提的各种问题,给客人提供满意的服务。客人的问题涉

及面虽然很广,但主要集中在下列几个方面:

- (1)国内和国际航班时间表。
- (2)火车、汽车的时间表和里程表。
- (3)本地的旅游开放点、公园、动物园情况。
- (4)本地的剧院、影院、歌舞厅等地点。
- (5)本地的医院或诊所。
- (6)公共汽车和出租汽车情况。
- (7)本地的街道、商店。
- (8)本地地图、本省或本国乃至世界的地图。
- (9)世界各地时差表和气候差别。
- (10)本地其他酒店和酒家的情况及营业时间。
- (11)本地各个单位、团体或机关的情况。

询问的范围有时很广,知识越丰富越有利于工作,平时要善于收集资料,回答客人的询问时,必须精练、准确、可靠,语气温和,吐词清楚,决不能说“我不知道”。倘若一时无法回答,可以说:“对不起,我立即给您查查”,或“对不起,我再问问别人”。

信件——在客人到达之前、住店期间及退房之后处理他们的信件,是询问接待人员的又一职责。询问接待人员每天收取客人的信件、电报、电传等,并按客人的房号在信架上分好,顺利地交给客人。如果客人未到,信件已来,应查询订房人员,搞清客人到达日期,待客人来时交给他。客人退房后,如有邮件来,酒店一般不转交,除非客人特别要求。访客留言亦由总台转交客人。

钥匙——掌管客人的钥匙是询问接待人员的另一职责。客人出外时会把钥匙交回总台,回来时又去总台取钥匙,同时取回信件。客房的钥匙很容易丢失,也很容易被盗或复制。外国的酒店客房钥匙会被人出卖给盗贼,让他们去酒店作案,在国内的酒店也难免有此类事情发生。因此,酒店要特别注意管好钥匙。许多酒店为了安全,

总是加强保安人员和电视监视系统,却忽视了钥匙的保管。

由于客房的锁头钥匙不够安全,对客人也不方便,从 20 世纪 70 年代起,国外已开始使用不用钥匙的门锁系统:电子门锁和机械门锁。但这两种门锁价钱太贵,虽然便利安全,尚未推而广之。电子门锁有简单的门锁装置和复杂的装置,兼有多种功能:可以显示客房的设备,自动叫醒和信件服务等,甚至还能显示餐厅、酒吧、商店的情况。机械门锁比电子门锁便宜,也易于安装,客人只需从总台领一个卡片,按卡片上的号码按一下门锁上的键,锁就开了,即使在暗处也可以按键开锁,便利客人。

4. 行李

行李服务总称为“Uniformed Service”,是一个重要的部门,包括主任(主管)、领班、司门、行李员、电梯服务员等。他们的主要职责是行李搬运、迎送客人及向导等。大的酒店,会有 80 多人在这个部门工作。他们给客人提供直接的服务,有很多机会接触客人,通常是第一个迎进客人,最后一个送走客人。

(1) 主任

- ①监督、指挥属员的日常工作。
- ②训练新员工,要求提高工作效率和有礼貌。
- ③巡视大厅、门口、客厅,注意属员服务态度。
- ④接受属员报告,做适当的处理。
- ⑤查阅属员各项报表。
- ⑥管理及申请用品、报销用品。
- ⑦本身的工作记录。
- ⑧迎送重要客人。

(2) 领班

- ①协助主任工作。

- ②与主任协调,改进服务方法。
- ③接听电话,指派工作。
- ④保管行李房钥匙。
- ⑤协助总台代购车票,代办出入境申请及其他服务。

(3) 司门

- ①指挥门前的交通秩序,替客人叫车,开启车门。
- ②凡来酒店的车辆停在正门口时,必须趋前开启车门,招呼客人下车。对年老客人应予扶持,注意门口的台阶,以防客人摔跤。
- ③协助行李员装卸行李。
- ④下雨天应打伞为客人服务。
- ⑤牢记常来酒店客人的车牌号码和颜色,以求服务迅速周到。
- ⑥客人乘出租车下车后,要看一下车内,是否有东西留在里面。
- ⑦开启车门,不可用力太大,尤其要注意客人的手和脚。
- ⑧客人上车时,要提醒他(她)注意头部。
- ⑨对新来的客人说“欢迎”,对离去的客人说“再见”或“一路平安”。
- ⑩如有可疑人物在门口徘徊,要及时通知保安人员采取措施。

(4) 行李员

- ①搬运客人行李。
- ②引导客人到房间。
- ③注意铃声,及时给客人服务。
- ④递送客人的物件、报纸、邮件、留言单到房间或楼面服务台。
- ⑤给客人外送物品、邮件等。
- ⑥保管临时寄存的行李。
- ⑦随时协助客人。
- ⑧协助客人找人或访友。
- ⑨行李员的工作往往集中在某一段时间内,工作要迅速。

⑩保持大厅、门口、沙发、茶几、烟灰缸的清洁。

⑪注意不良分子潜入酒店,提高警惕。

⑫站立姿势要正,服装整齐,仪表端正,礼貌周到。

(5)电梯服务员

①礼貌迎接客人。

②把客人送到应去的楼层。

③帮客人把行李拿出电梯,或拿进电梯。

④注意电梯保养和维修。

⑤乘电梯的客人太多时,引导和指挥客人。

由于许多酒店使用自动电梯,便减少或取消了电梯服务员的职责,但在某些情况下还是需要的,比如客人太多或大的团体住进时。

5. 财务

总台财务尽管在总台内上班,与总台业务联系紧密,但不属于总台人员,而属于财务部人员。总台财务是一个比较特殊的工作,在财务业务上,由财务经理主管,但在总台接待业务上,则要由总台经理或主管负责。这样,对总台财务的管理有时会是管而不理,原因是财务部不同总台一起上班,财务经理难以直接管理总台财务;而总台经理(主管)又不直接管理总台财务,管起来也是有名无实。对总台财务的管理,有时会在总台与财务部之间造成矛盾。因此,这两个部门要互相协调,互相配合,不可互相推诿,互不负责。

总台财务与客人直接打交道,要注意礼貌、仪表和态度。总台财务忙与闲的时间并不均匀,在工作清闲的时候,不要在总台内高谈阔论,或干一些与工作无关的事情,引起客人注目,不太雅观。

总台财务工作颇为复杂,有时会出差错,应将错误减至最低限度,因为一出差错就会造成现金损失。

总台财务要密切注意客人的账单,防止有的客人“走单”。客人

的各项费用要尽快报到总台财务,价目要清楚,防止有谬误。如果客人结账时,发现有错账,会给客人留下不好的印象,甚至会使酒店提供的良好服务前功尽弃。给客人结账时,尽可能做到准确、快捷,不要让客人等候太久。结完账后,友好地感谢客人,祝客人旅途愉快。随着电脑的应用,总台财务的工作更加方便,效率更高。

另外,有的酒店将电话总机划归前厅部管理,有的酒店则单独成立通讯部管理电话总机及有关通讯工作,但具体的工作程序基本上一样。

八、酒店前厅部服务质量管理标准

1. 门前服务质量标准

(1) 门前环境

门前整齐、美观、规划布局合理,地面清洁,无污迹、废纸、杂物,无乱放自行车。绿化良好,花园、草地、盆栽盆景内无烟头、废纸。酒店门前店徽醒目,位置适当,安装端庄,中英文对照字迹清楚。整个门前环境舒适、美观、整洁。

(2) 停车场

门前或院内有不小于停放 15%客房的汽车停车场。停车位置划线固定,车场与车道分开,车道宽度不小于 4.5 米,有坡度不超过 12° 的残疾人车道。正门外挡雨亭下有行车道和宽度不小于 2 米的人行道。

(3) 调度人员

能用英语和普通话提供服务,迎接、问候、告别语言准确、规范,对常客和回头客能称呼姓名和职衔。始终坚持站立服务、微笑服务。无离岗、串岗、大声呼叫、哼歌等现象发生。

(4) 车辆调度

各种车辆指挥调度有方。候客车辆停靠整齐有序,客人到达,接车主动及时,开拉门时,伸手挡住车门上方和引导客人下车动作规范。主动搀扶体弱病残客人。客人用车调度不超过 2 分钟,订车提前 2 分钟到达;无空派、空订现象发生。

(5) 门前秩序与安全

门前始终保持安静、有序。酒店有大型重要活动或外单位人员集体参观,能指挥得当,无拥挤、杂乱现象发生。对个别精神病患者或不良分子,高度警惕,处理及时得当。遇有危害酒店安全的紧急或特殊情况,能协同保安人员及时、妥善处理。无岗位责任事故发生。

2. 大厅服务质量标准

(1) 大厅环境布置

厅内服务区域设置合理,整体布局协调美观,装饰布置独具风格。天花、墙面、地面建筑和装饰材料及各种服务设施同酒店所定的星级标准相一致。前厅位置显眼,能环视客人进出及活动。台面大理石或水磨石装饰美观大方。接待、问询、行李、收款处中英文对照标牌醒目。灯光气氛、墙面装饰、色彩选用、地毯铺设、花草盆景、字画条幅等装饰布置舒适典雅,有形象吸引力。各种服务设施齐全,分区摆放整齐、美观。厅内供客人休息的坐椅沙发不少于 20 座,并配有茶几或方桌。各种设备完好率不低于 98%。整个大厅空间构图形象美观、布局合理,气氛和谐舒适,服务安全方便。

(2) 大厅清洁卫生

大厅门窗、玻璃、天花、墙面、地面、灯具、前厅、扶手等各种设备配专人清理卫生。天花、墙面无蛛网灰尘,地面边角无废纸杂物,门窗、玻璃无污点印迹,门厅过道无障碍杂物,盆栽盆景无烟头废纸。大厅地面随时拖尘、一尘不染,地毯吸尘每日不少于 3 次。烟缸内烟

头不超过3个。公用电话每日消毒不少于2次。整个大厅始终保持清洁、整齐、美观、舒适。

(3) 大厅环境定量标准

大厅温度,冬季18~24℃,夏季22~24℃。相对湿度40%~60%。风速0.1~0.3m/s。一氧化碳含量不超过5mg/m³,二氧化碳含量不超过0.1%。可吸入颗粒物不超过0.1mg/m³。新风量不低于200m³/人·h。细菌总数不超过3000个/m³。自然采光照度不低于100 IX,灯光照度不低于50 IX。厅内噪音最高不超过45dB。整个前厅空气清新,温度适中。

3. 前厅门卫服务质量标准

(1) 门卫人员

会说英语和普通话。“您好!”、“欢迎光临”、“再见,祝您一路顺风”等迎接、告别语言准确规范。客人进、离店,开拉门服务规范及时,一视同仁。始终坚持站立服务和微笑服务,表情自然得体,无倚靠、蹲坐、串岗、脱岗等现象发生。

(2) 特别服务

对待贵宾、常客要特别照顾,能称呼姓名或职衔,服务亲切、大方、自然。雨天应客人要求,能提供雨具租借服务。客人上下车遇雨,能及时撑开雨伞。老弱病残客人进出,要特别照顾。

(3) 安全服务

无碰撞、挤压客人及行李现象发生。警惕性高,发现个别精神病患者或形迹可疑的人,会同安全调度员及时妥善协同处理。无安全责任事故发生。

(4) 协调配合

同前厅接待、问询、行李、收款等各部门人员配合默契,必要时帮助接送行李、叫出租车或其他服务。客人离店凭退房条放行,主动

告别。门卫服务的客人满意程度不低于 90%。

4. 大堂经理服务质量标准

(1) 大堂经理

通晓经理工作内容和程序,熟悉酒店各项制度和服务项目,能用 2 种以上外语提供服务,善于处理大堂服务中的各种问题,礼节礼貌和服务语言运用规范。给客人以亲切和舒适感。

(2) 值台服务

大堂经理工作台设在前厅较明显的位置,能够环顾整个大厅,工作台固定专用,有中英文标记,整齐美观,并设专用电话和应急手电筒、记录簿。值台服务中,客人在前厅请求帮助、询问服务项目、了解酒店情况、提出投诉问题等,能针对客人的需求灵活处理,态度热情主动,耐心周到,各种问题处理得当。给客人以满意感。

(3) 贵宾接待

每天准确掌握贵宾名单、到店时间、接待规格和房间安排,了解客人生活习性和特别要求,接待前做好客房检查和用品安排。准备好欢迎卡、入住卡。客人到达前到门口迎接,引导客人下车,欢迎热情,自我介绍得体;直接陪送客人进房,沿途介绍酒店设施、服务项目;办理入住手续准确及时,介绍客房设备和接待规格得体,招呼上茶水、香巾,服务周到。

(4) 客人投诉处理

对前来投诉的客人热情接待,能站在客人的立场上,认真听取客人投诉内容,做好记录,能按酒店投诉处理程序区别不同情况处理。所有投诉均做到消除误解,在客人离店前解决问题。与客人投诉涉及的有关部门能及时沟通,迅速处理,每天下班前能妥善整理客人投诉内容,做好统计分析并报告总经理。

(5) 服务协调配合

掌握前厅服务动态,能主动同前厅经理、门卫、接待等搞好协调配合,掌握前厅服务全局,在贵宾接待、投诉处理、客人咨询、房间安排、入住登记等各项服务中没有相互脱节现象和差错发生。重要问题及时报告总经理。整个大厅服务工作步调一致,值台服务有完整记录和情况通报,客人满意程度不低于 95%。

5. 客房预订服务质量标准

(1) 预订设备用品

预订部室内整洁、美观。配备预订前厅、操作台、预订电话、联网计算机。各种设备摆放整齐,运转自如,完好率趋于 100%,无人为损坏和故障发生。预订单、预订报表、来往函电等各种预订资料用品齐全,分类存放整齐,取用方便。能适应各种预订业务的需要。

(2) 预订人员

熟练掌握预订工作内容、预订程序和操作方法。熟悉酒店全部客房等级、类型、设备、位置、价格标准及每天的租用情况。掌握计算机办公应用全套操作技术。熟悉预订来往函件、订单确认信等各种预订资料处理方法,能够熟练处理客人的各种预订,无人为差错和责任事故发生。

(3) 预订受理

每天掌握可预订房间的时间、类型、预订可行性及接到的预订申请。全面掌握客人预订房间数、人数、抵离店时间以及航班和订房人姓名、单位、联系电话、付费方式等情况。电话预订 3 响内接听,语言温和礼貌,询问预订要求,准确填写订单。函电预订、新订、更改、取消分类准确,针对客人预订要求处理快捷适当。前厅口头预订,接待主动热情,订单处理符合客人要求。婉拒、取消礼貌周全,客人满意。预订金、保证金收取符合标准,手续规范。各类客人预订中的散客价、团体优惠价、协议折扣价等报价准确,讲求信誉。每个预订接

受后,及时将订单内容准确输入电脑,保证每间客房延续预订的准确性,同时为前厅接待提供准确的资料。所有预订均无错订、漏订或重订现象发生。各类预订资料处理后,立即分类归档,准确加盖印章。无差错和人为责任事故发生。

(4)预订确认

对已经确认的客人订房,在客人到店5天前向客人或预订代理人签发确认信(时间紧迫的确认需用电话通知),确认客人预订的人数、房间数、客房类型和房价、到店时间、航班等清楚准确。复函处理礼貌得当,文字简练。确认预订与客人到店、预订房间兑现准确。无人为差错或预订纠纷发生。

(5)订房核对

预订确认至客人到店期间,预订员按程序认真做好订房核对工作。间隔期1月以上的预订,核对不少于3次;1周以上的预订,核对不少于2次。核对时同订房人联系。核对房数、人数、到店时间等准确及时,核对中发现新订、更改、取消等处理方法和质量标准与受理预订时相同。每次核对后均加盖核对印章,资料处理准确,能保证满足客人预订要求。不会因工作失误造成订房不准。

(6)海外预订情况通报

设有海外预订网点,加入公司海外预订系统或同海外代理机构签有订房协议的公司下属酒店,每天同海外预订机构互通酒店客房预订情况。酒店向海外预订机构通报各类客房预订、出租、可订房间、房价标准等情况,海外预订机构向预订部发回预订房间数量、类型、时间等情况资料。通报内容经主管审阅,准确及时、配额合理、符合签约原则,然后输入电脑,将海外预订纳入酒店预订之中。无错报、漏报和差错发生。

(7)团队预订协调

由销售部受理的团队、会议、重要客人订房,销售部受理完成

后,将每团队、会议或重要客人全部预订资料填入预订单,交预订主管,经审核后交电脑操作员准确及时输入电脑,将团队、会议和重要客人订房统一纳入预订部订房之中。无销售部团队、会议预订同预订部订房、散客用房不协调的现象发生。

(8)预订客人接送服务

对要求接送的预订客人,预订部每周1次准确提供接送客人名单,经主管审阅后交机场代表或指定机构人员安排客人接送。机场接送提前半小时到达,车站、码头接送提前20分钟到达。迎接客人主动、热情、礼貌。无人为错误、漏接、放空车、误接现象发生。预定客人接送登记表样式如下:

预订客人接送登记表

年、月、日	星期	客人姓名	接送地点	航班(车次)	出发时间	接站时间	接站人

(9)预订与前厅衔接

预订部每天下午准确打印预期到达、贵宾到达名单和团队、会议预订报告等表格,经主管审阅后送前厅接待员及有关部门,前厅接待员同时查阅电脑预订信息。预订部需提前封门的房间要及时准确通报前厅接待员,预订与接待、房门封定与接待始终保持衔接与协调,无冲突、差错、脱节、错漏现象发生。

(10)预订报表处理

预订部制作的未来客房出租情况、出租预测、预期到达、每日预

订统计、更改、取消等各种报表制作准确及时,无人为差错发生。各类报表按规定时间分送总经理、销售部、前厅、客房等有关人员签收,能为高中级管理人员的销售分析、市场预测和接待人员准确提供信息资料。整个客房预订做到接受订房热情礼貌,预订处理准确及时,信息资料完整齐全,操作程序科学规范,预订衔接配合默契,服务过程优质高效。

6. 前厅接待服务质量标准

(1)前厅接待设备用品

接待前厅设在能够观察整个前厅客人进出及活动的显眼处,大理石或水磨石台面。接待台高度 120~130cm,内侧工作台高 80~85cm,宽 35~40cm。前厅接待采用计算机联网。配备信用卡压卡机、接待电话、入住登记卡、办公用品等各种设备用品,设备性能良好,操作灵便,完好率趋于 100%,无人为损坏和故障发生。用品齐全,摆放整齐规范,取用方便。整个前厅美观大方。

(2)前厅接待人员

熟练掌握前厅接待程序、工作内容、操作方法和计算机办公应用技术,具有客房推销能力与技巧。能用 2 种外语和普通话提供服务,迎接、问候和服务语言准确、规范。接待客人主动、热情,服务效率高。

(3)接待前的准备工作

每天提前 15 分钟上班,换好工作服,女士化淡妆,心情愉快地上岗。交接班清楚准确。正式接待前熟悉酒店全部客房的等级、类型、位置、设备、房价标准及利用情况,掌握各类客人当天预期到达、可能离店及可分房间数量,准确制定预分方案。提前准备好当日入住客人房间、钥匙、欢迎卡、登记卡等各种资料。各项准备工作做到充分、认真、细致。

(4)有效订散客接待

客人来到前厅,主动问好,表示欢迎。询问、查询及核实客人预订房间快速准确。针对客人身份与需求,分配房号,办理登记,检查客人证件、信用,落实付费方式,填写欢迎卡、登记卡、开房通知等规范、准确。入住登记中的客人姓名、房号、住期、租金等填写清楚,每位客人入住登记时间不超过3分钟。入住资料输入电脑和建立账户等操作规范准确,无任何差错和人为责任事故发生。

(5)常客和贵宾接待

每天掌握常客和贵宾到达名单,从电脑中调出预订资料、接待规格。预先检查房间礼品、用品准备情况,准备好欢迎卡、入住卡、客房钥匙。对客人的到达表示热烈欢迎与问候,请大堂经理带客人直接到客房办理入住登记手续。同时通知客房、饮食等部门贵宾到达和接待规格。对个别由前厅办理入住手续的客人,登记时间不超过2分钟。接待完成后,资料输入电脑,入账手续办理准确,无任何差错和人为责任事故发生。

(6)团队客人接待

团队、会议客人到达前核查团队预订表,制定好预分方案,在登记卡上预先填好已知内容,检查房间分配,准备好空白团队资料和团队名单。以上各项准备工作做到快速、准确、细致。客人到达,接待员将客人引到团队接待室,表示欢迎与问候,同领队、导游协商房间分配,填写住房卡、欢迎卡,核检身份快速准确。客人进房后,同领队、导游协商安排用餐时间,所在餐厅、叫醒服务、收行李时间、挂账、转账手续办理细致。整个接待过程,大团不超过20分钟,小团不超过10分钟。团队、会议客人的入住登记资料、入账资料输入电脑,规范准确。无任何差错发生。

(7)无预订客人接待

掌握无预订客人,可售房间数量、类型、位置及房价标准。客人

来到前厅,同对有预订客人一样热情欢迎问候。具体询问客人所需房间类型、等级及住期,有针对性地推销客房,善于灵活运用推销技巧,报价、介绍客房等级和设备等准确。客人接受后,办理入住登记、检查有效证件、落实费用担保、开房服务等处理得当,快速准确。每位客人登记时间不超过3分钟。

(8)换房与入住变更

客人要求换房的,询问客人换房原因、所需新房等级、类型、房价等,在房间允许条件下满足客人要求。换房单填写清楚,手续规范,通知楼层为客人换房,全部工作在1小时内完成。酒店请客人换房的,原因解释清楚,调换房间准确及时。客人要求提前离店或延期住宿,在不影响新客预订入住的条件下,快速办理手续,满足客人要求。客人要求降低房费,应礼貌地同客人协商,向客人解释房价政策,或交给前厅经理或主管处理。

(9)接待报表处理

前厅夜班职员每天按规定程序制作预订来源、客房出租统计、预订未到、提前离店、住店贵宾名单、团队资料、待修房号等报表。各种报表填写清楚,统计数字准确,分送部门和分类归档准确及时,无人为差错发生。能够为延续入住登记和高中层管理人员提供决策分析依据。

(10)前厅接待协调配合

前厅接待人员同预订、问询、行李、总机、前台收款、客房、餐厅等各部门主动配合,关系协调,互相支持,无脱节、互推责任现象发生。整体服务效果优良,客人满意程度在95%以上。

7. 前厅问询处服务质量标准

(1)服务项目与设备

前厅问询处能提供咨询、代客联络、代客订餐、会客、代客留言、

钥匙保管、邮件处理等 10 种以上应接服务。配有世界地图、中国地图、航空交通图、世界各国主要城市时刻表、电脑查询机、钥匙保管架、邮件箱、电话等各种设备和办公用品。各种设备配置规范,用品齐全,摆放整齐美观,使用方便。

(2) 服务人员

能用 2 种外语和普通话提供服务,服务语言准确规范。熟练掌握问询处各项服务工作以及酒店各部门情况,当地交通、景点、餐馆等各种旅游服务知识,反应灵活,应变能力强。

(3) 问询服务

客人前来问询,接待主动热情,耐心细致,语言亲切。客人问询内容掌握清楚,回答简明扼要,语言规范。对未听清的问题,礼貌地请客人复述;一时不能回答或超出业务范围的问题,表示歉意,请教有关人员或查阅有关资料后及时准确回答。无推托、不理睬客人或简单回答“不行”、“不知道”等现象发生。

(4) 代客沟通与联系

客人前来联系服务项目,要求解答疑难或在外订餐、订票等服务,接待热情,了解客人要求,需沟通联系的部门人员清楚明确,联系订餐、订票遵守操作程序,向客人转达或代客办理快速及时。对无法沟通或解决的问题,要耐心解释,语言婉转礼貌。

(5) 会客与查询

外人前来会客,掌握所会客人姓名、房号或酒店部门准确无误,同所找客人及时联系,按规定填写会客单,安排会见地点,礼貌地引导来人前往。查询服务,明确客人查询内容要求,电脑操作快速准确,查询结果转告客人及时,服务周到细致。

(6) 钥匙保管

问询处客房钥匙排列整齐规范。客人进店,按所分房号分发钥匙。客人外出,收取钥匙及时,摆挂整齐。客人回店,凭住房卡发放钥

匙。客人退房离店,及时收回钥匙。钥匙保管无人为差错发生。前厅客房钥匙每半年会同保安部清理统计1次,缺额补齐。客人钥匙丢失,通知保安部按酒店规定处理。所有钥匙不随意留在前厅上。不会因钥匙丢失造成盗窃事故发生。

(7) 邮件服务

前厅邮件分类处理程序规范。收到客人及酒店信函、邮件、电讯、报纸等,分类准确。客人邮件设专用登记簿,登记和打印收件时间。各类邮件收到后,迅速请行李员分送。快件、电报、电传等均在半小时内发出,无错送、漏送、误时、误事现象发生。如客人不在客房,行李员将信送给前台接待处,办好交接手续,由前台在电话总机或客人客房内留言,告知客人尽快收阅。错投邮件在规定时间内无人领取,3天内退回邮局。代客寄发信函,收件要求明确,邮资登记清楚准确,发送及时。

(8) 代客留言

问询处设留言簿和留言条。客人要求留言,内容填写清楚准确,留言转送、转答要求具体明确,办理及时,无差错、丢失、忘记转达等现象发生。

(9) 叫醒转接服务

客人要求叫醒服务,准确记录客人姓名、房号、叫醒时间,交电话总机输入电脑自动准时叫醒。对贵宾或在总机无电脑控制的酒店,转夜班人员派专人叫醒。无错叫、漏叫、提前、误时叫醒等现象发生。

(10) 服务协调配合

问询处人员每天根据工作需要,主动同预订、接待、行李、总机、商务中心和客房、餐厅、工程、安全等各部门配合。在问询、留言、叫醒服务、钥匙保管等各项服务中无互不衔接、互不通气、服务脱节、影响客人需求的现象发生。整体服务效果良好,客人满意程度不低。

于95%。

8. 前厅行李服务质量标准

(1)前厅设备与用品

行李前厅设在靠前厅正门一侧较显眼的位置,能够看到客人。行李车、行李网、行李簿、行李卡及办公设备用品齐全,摆放位置得当,不影响客人进出和前厅环境整洁,取用方便。

(2)行李人员

熟悉行李服务的工作内容、工作程序和操作规则。熟悉酒店所有客房位置、服务项目、各部门方位及内部各条路径。能用英语和普通话为客人提供规范服务。

(3)客人入住行李服务

客人到达门前,主动及时迎接、问候,接卸行李、清点件数,引导客人进入前厅办理入住登记手续。办理完毕,提行李陪送客人进房。返回后填写《行李员服务登记表》准确无误。对贵宾,派专人接送行李,优先送入客房。整个行李服务中做到礼貌、迅速、准确、及时,动作轻稳,无任何差错及破坏客人行李等责任事故发生。

(4)客人离店行李服务

接到客人离店通知后,了解客人姓名、房号、取送要求,到客房取行李送到前厅及填写行李卡快速准确。客人退房,凭退房单送客人离店,将行李装车。

(5)团队客人行李服务

团队客人到达,主动到门外迎接,清点行李件数、同旅行社行李员办理交接手续、填写“团队行李登记簿”等准确无误。客人办理入住登记时,检查团队客人房号,检查行李卡,运送行李进入客房快速、准确,无错送、漏送、延误等现象发生。团队客人离店,接到通知后,掌握收行李时间,行李收取、送到前厅同旅行社办理行李交接手

续,检查行李件数无任何差错。客人离店,行李装车快速轻便,告别客人主动热情。

(6)客人行李暂存服务

行李部设客人寄存行李服务。客人要求寄存行李,接待主动热情,《暂存行李单》填写清楚、准确,存放规范。客人或客人委托的代理人来取行李,存单支付后核对准确,清点、发放行李与件数无误,登记签字手续规范。超时寄存,收费符合酒店规定。寄存行李服务中无任何损坏、丢失、差错等责任事故发生。

(7)传递函件报表服务

长住户及客人邮件、酒店内部业务报表由行李员传送。行李员熟悉函件、报表传递程序、路线,接受传递时清点件数,掌握接收人姓名、房号或接收单位,传送准确及时,交接手续规范。无误传、延误等责任事故发生。

(8)外修外购服务

客人行李物品损坏或要求代购某些物品,店内无法满足客人要求时,由行李部派人提供专项外修、外购服务。对提出要求的客人,接待热情、主动,外修外购内容、要求时间、费用等做好登记,服务准确、及时。

9. 贵重物品保管服务质量标准

(1)保管设备用品

贵重物品保管箱专制,分格编号,坚固美观,位置隐蔽。客人和保管员同时开启的钥匙齐全,保险系数达到100%。登记簿、保管卡等用品齐全,摆放整齐。

(2)保管人员

保管人员专职专责,熟悉贵重物品保管工作内容、工作程序、管理制度和操作方法,警惕性高,为客人保密自觉性高,工作细心踏

实,有强烈的责任心。无串岗、脱岗现象发生。

(3)贵重物品保管服务

对客人保管贵重物品,坚持保管自愿、领取自由。请客人填写的保管单及客人签字清楚,保管箱由客人自选。对客人存入的物品不打听、不干涉。物品保管,客人和保管员同时开保管箱,当场示范两把钥匙功效,增强客人安全感,保管单副联及客人用钥匙当面交接清楚。无任何差错发生。

(4)贵重物品领取服务

客人前来取贵重物品,核对保管单副联单据及编号,检查客人签字准确无误。保管员和客人同时开启保管箱。客人自取所存贵重物品后,收回钥匙。若客人继续存放,主动提供延续保管服务。若客人钥匙丢失或损坏,请工程部、保安部人员到场,填写开箱报告,经总经理批准后,当面钻开保管柜,按酒店规定收取保管箱维修费用。

10. 电话总机服务质量标准

(1)机房设备用品

采用程控交换机。电话门数和酒店接待能力及业务相适应。配有自动计时、计费、自动叫醒、电话查询和寻呼服务等配套设备。室内设备安装摆放整齐美观,性能优良,维修方便,完好率不低于98%。无人为故障发生。电话簿、电话通知单、收费单、留言簿等用品齐全。

(2)机房话务人员

能用3种以上外语和普通话提供通话服务。服务语言亲切、规范,熟悉总机房工作内容、工作程序和各项业务操作方法及电脑操作技术。熟练掌握酒店各种服务项目、收费标准、电话号码和领导家中电话号码,熟悉本市及长途电话代码。

(3)接转电话服务

接转电话,电铃3响内接听,因占线或业务繁忙请客人稍候。外转内电话先问好、报店名。内转外电话和店内接转先报总机。接转动作准确熟练,语音语调亲切甜美。无人接听电话,询问客人是否留言。整个接转电话服务中无错误、漏接、误转误接现象发生。

(4)长途电话服务

店客呼叫总机直拨国际长途(IDD)和国内长途(DDD),受理电脑自动计时、计费 and 入账传递准确。客人请总机接拨国际或国内长途,掌握客人房号、姓名和具体要求,接通长途台挂号迅速及时,通报本机、分机号码、话务员代号、报时计费清楚明确,账单入账手续规范。受付信用卡付费电话,客人姓名、房号、分机号、信用卡号码记录准确,核对无误,计时入账准确。受理店外客人长途电话,请客人先付订金,提供热情周到服务。整个长途电话服务做到分类受理清楚,接挂快速准确,计时收费手续规范,服务周到细致。给客人以方便感。

(5)电话传呼服务

客人要求传呼找人,接到电话后,启动传呼机,准确快速键入客人电话号码、姓名。传呼找不到被寻呼者,主动向客人表示歉意。

(6)代客留言与叫醒服务

客人请求电话留言,准确记录留言者姓名、房号、电话号码、留言内容,转告及时。叫醒服务主动承接,叫醒客人姓名、房号、时间、分机号码输入电脑正确无误,电话自动叫醒及时。无差错和责任事故发生。

(7)紧急情况充当临时指挥中心

电话总机房应备有火灾、治安、医疗及各种自然灾害处理程序的录音带,根据酒店最高领导者的决策迅速播放。遇到特殊紧急情况,话务员沉着、冷静。接到情况报告电话,询问清楚报告人姓名、身

份和发生何种情况,及时报告有关领导,使领导者迅速进入领导负责状态,并继续提供日常总机服务。紧急情况的各种电话处理有完整记录,以备日后检查。

(8)服务协调配合

总机房内部分工配合有序,交接班内容、待处理问题交接明确。电话查询服务周到。背景音乐播放时间、乐曲选择、音量控制合理。服务中主动同前厅预订、接待、客房、餐厅、工程、安全、国际国内长途台等有关部门密切配合。客人满意程度不低于 95%。

11. 商务中心服务质量标准

(1)服务项目与设备

商务中心设在前厅客人前往方便的地方。能够提供电传、传真、复印、打字、秘书等 5 种以上服务,配有现代化通讯配套设备。各种设备布局合理,安装摆放整齐美观。注意绿化和美化。设备性能良好,维修保养及时,完好率不低于 98%。专用与复用纸张、服务记录簿、账单等各种用品齐全,摆放整齐,取用方便。

(2)服务人员

能用 2 种以上外语和普通话提供服务,礼节礼貌和服务语言准确、规范。熟悉商务中心工作内容和程序。熟练掌握各种操作设备性能、作用和操作技术,能进行简单保养和排除简单故障。服务迅速,给客人以方便感。

(3)电传与传真服务

受理客人电传与传真,客人姓名、房号、发往国家、地区及文稿内容、登记表格填写清楚、准确。发送呼号、线路沟通快速,操作技术熟练。发送时间一般不超过 10 分钟。若客人较多,等候时间不超过 20 分钟。接受电传或传真,遵守操作规程,收件内容与收件人、收件时间登记清楚。文稿转交客人送出时间或通知客人取稿时间不超过

10分钟。整个电传、传真服务过程中做到服务热情周到,收发快速准确,收费入账手续规范。无错发错误、误发误收和漏发延误等责任事故发生。

(4) 电脑打印服务

客人提出打印文稿,其文稿内容检查和客人姓名、房号、打印格式、字型、时间要求等记录准确。软盘选用无误,电脑打字操作技术熟练,校对准确,打字每分钟不少于100字,错字率不超过2%。若客人自带软盘要求用电脑做文字处理,先做病毒检查,对有病毒的软盘,先做消除病毒工作,如无特种病毒消除卡,礼貌地向客人表示歉意。电脑打字收费符合酒店规定标准,手续规范。服务周到热情。

(5) 文件复印服务

客人要求复印文件,其原件内容检查清楚,客人姓名、房号、复印张数、纸型、规格等登记准确,复印操作技术熟练,复印效果良好。能够按客人要求装订,装订效果美观整齐。

(6) 通讯电码服务

商务中心备有各商务机构通讯名录,能为客人提供商务机构通讯电码查询服务。收到海内外商务机构电码变动信息分类登记存放,适时通知有关商务客人。

(7) 寄送快件服务

能够承担当地外贸系统寄送快递业务的公司下属酒店,商务中心与当地外贸系统签订业务合同,熟悉外贸部门寄送快件的业务范围和有关规定。客人前来要求此种服务,接待热情主动,按限定种类接收,检查客人快件物品包装,准确填写发往国家、地区及收件人地址、单位、姓名,登记手续规范。称重、包装服务快速,发出时间不超过3小时。入账收费准确。

(8) 整体服务协调

商务中心各部门人员能够互相配合,密切合作,并主动与前厅

接待、问询、总机和酒店长住商务机构、外贸机构搞好业务配合。

12. 前厅收款服务质量标准

前厅设收款处,行政上受前厅部与财务部双重领导。

(1)收款设备与用品

收款台设在前厅能够看到客人进出的显眼处。前厅配电脑收款机,与酒店各收款点计算机联网。设信用卡压卡机、现金出纳柜。客账保管架、账单、报表等设备用品齐全,设备性能良好,维修保养及时,运转自如,完好率 100%。用品摆放整齐规范,取用方便。

(2)收款人员

熟练掌握前厅收款服务工作和各类客人收款程序和收款机、信用卡压卡机操作技术。每班提前半小时上岗,现金、账目交接清楚准确。服务主动热情。

(3)收款准备工作

每天安排班表准时签到上岗,办理交接手续,清点上一班转来周转金,检查客人账单、账目及收款单据准确无误,签字交接手续规范。班前准确掌握当日离店客人名单及房号。客人离店前,检查核对客人餐厅、客房账目及打电话、洗衣、客房酒水、商务中心等消费账目、账单准确无误。结出至当日客人各种消费的人账额。准备好账单资料,恭候客人前来结账。

(4)收款服务

客人前来结账,主动迎接问好,询问客人姓名、房号或旅行社名称并与账单资料核对无误;询问客人当日用餐、打电话、客房酒水、洗衣等情况,核对和催请各收款点客人当日账单快速准确。给客人开出的账单资料完整正确,客人无异议。客人用现金结账的,唱收唱付,当面点清。客人用信用卡结账的,检查核对信用卡,同发卡公司核实信用准确,压卡登记、检查客人签字无误。团队客人转账签字手

续规范。团队转账和团员自付分开结算,账目清楚。整个结账服务过程中无错收、漏收、误算、跑账等岗位责任事故发生。

(5)欠账催收

对未按酒店规定作账超过日期的长住客户及长期欠账客人,前厅收款处定期打印欠账客人清单,客人及客户姓名、房号、单位、欠账日期、数额等准确。及时报请财务部及前厅经理催收。持信用卡客人挂账,超过规定结账日期及时同发卡单位联系,掌握信用卡限额,保证酒店营业收入及时兑现。

(6)账款交接

每班下班前,按离店客人名单清算收款数额准确,编制现金报告、信用卡报告、客人挂账明细表等准确及时。现金、报表、账目交接清点准确,手续规范。

13. 外币兑换服务质量标准

(1)兑换周转金

酒店同中国银行签订外币兑换周转金限额协议,遵守银行外汇管理规定,专设外币保险柜。财务部派专人负责外币周转金与现金管理。严格管理制度和出入库管理手续。每日外币周转金的领取、存入、取送清点准确无误,签字手续规范。

(2)兑前准确服务

收款员每天早上按时收听并录音记录中国银行公布的当日外汇牌价,及时填写、调整和向客人公布当天外币兑换牌价表。正式上岗前,准备好连续编号的外币兑换单,领取大小面值和不同币种的兑换周转金。

(3)兑换服务

客人前来兑换外币,热情问好,查看客人有效证件。填写、核对客人外币兑换单内容、币种、数额准确无误。具有丰富的辨认识别真

假外币和旅行支票的能力。外币兑换标准按当日不同币种的牌价核算,收款员和复核员两级复核,唱收唱付,当面点清。

(4) 兑换手续与交接

每班兑换的外币及人民币,分别按兑换单号码、现金支票、币种和兑换牌价制作外币兑换表。表格内容填写和数量核算准确无误。现金按币种打捆包装,签字上交。交接班报表、账单、数额清点无任何差错发生。

14. 客人投诉处理服务质量标准

(1) 对待投诉态度

正确对待客人投诉,遵守国家旅游局《旅游投诉处理暂行规定》和酒店投诉处理有关规定。认真对待客人投诉,耐心帮助客人解决问题,将投诉视为了解客人反映、检验服务质量、消除误解、改进工作的重要依据。

(2) 客人投诉受理

积极主动受理客人投诉,同客人单独接触。根据客人不同投诉方式和内容,区别不同情况受理,尽量不在大堂及各种公共场所处理投诉。

(3) 客人投诉处理

遵守酒店投诉处理程序,耐心了解客人投诉内容、原因、具体事实,对涉及部门、人员及投诉者姓名、房号、投诉内容记录准确。正式受理时站在客人立场上表示同情,确属酒店方面原因引起的投诉,主动承担责任并表示歉意,不让客人情绪进一步恶化。对不了解酒店有关规定的投诉,耐心解释,消除误解。对情况不明、需要向有关部门调查了解事实的投诉,请客人稍候,查清事实,做出处理意见后再转告客人。所有投诉在客人离店前处理,避免客人带着不良印象离店。无法解决的个别投诉,向客人解释清楚。投诉处理后客人满意

程度不低于 95%。

(4) 投诉处理善后工作

每天的客人投诉,做好记录、分类整理,呈报总经理及有关部门。投诉中反映出来的酒店管理及质量问题,定期分析研究,提出改进措施,落实到有关部门和人员,时间不超过 15 天。客人投诉处理的问题基本不重复发生。

15. 旅客离店服务质量标准

(1) 退房服务

前厅制作每日客人离店分析表,掌握离店客人姓名、房号、住期、离店时间准确及时。客人离店提前做好准备工作,各收款点的账单送到前厅收款点准确及时。客人前来退房离店,迅速办理结账手续,每位客人办理退房时间不超过 15 分钟。

(2) 行李搬运

行李员接到通知后到客人房间帮助整理行李并搬运至前厅,安排好车辆。客人离店,凭退房手续送行到门外,主动帮助客人将行李装车。对团队客人,同旅行社行李员交接行李手续清楚。无任何差错和损坏客人行李现象发生。

(3) 告别客人

普通客人离店,门卫开拉门服务主动,行李员送到门外主动告别,祝愿客人旅途愉快,再次光临。贵宾离店,特别照顾,大堂经理或酒店有关领导送到门外热情告别。

(4) 离店客人信息处理

客人离店后,将离店客人信息输入电脑,调整预订、接待、查询等信息资料准确及时,迅速通知楼层客房重新整理房间,为迎接新客、继续提供预订、接待、问询等各项服务提供准确的依据。

16.18 种疑难问题的处理

(1) 当一位客人没有预订而前来入住,但房间已满,应如何处理?

向客人表示歉意,比如说:“先生(小姐),很抱歉,房间已安排满了,如果您不介意,我马上为您联系附近其他酒店好吗?”如果客人同意了,就为其联系,然后告诉客人“一旦有退房,我们会与您联系,欢迎您下次光临”。

(2) 如果客人进房间后,要求转房,怎么办?

要了解客人转房的原因,视情况为其调整到合适的房间,若是房间设备方面的问题,马上通知有关人员进行维修;若是服务的问题,应尽快报告当值主管并登门道歉;若一时无法解决,应表示歉意,并做好解释,“真抱歉,现暂时没有房间,一有房间,即刻通知您好吗?”使客人感到他的要求受到重视。

(3) 客人嫌房价太高,坚持要求较大的折扣,应如何处理?

要设法做好解释,如介绍客房设施,使客人感到这一价格是物有所值的。并礼貌地告诉客人“您今天享受的这一房价折扣,是我们首次破例的,房间设备好,而且是最优惠的”。如客人确实接受不了,可介绍房价稍低的客房给客人。

(4) 一位非住客,请你转交一包物品给一位有预订但又未到的客人,应如何处理?

应礼貌地告诉客人“很抱歉,我们很难掌握预订客人准确的入住时间,请留下您的工作单位或电话号码,客人到达后,我们会马上告诉他(她)同您联系”。若属特殊情况,可做特殊处理。

(5) 深夜,客人来电话抱怨隔壁的客人很吵,无法入睡,该如果处理?

首先向客人表示歉意,问清房号,包括隔壁吵闹房间的房号,并

安慰客人这样的事很快会得到解决的。然后,通过电话礼貌劝告吵闹的客人把讲话的音量放低,以免影响其他客人的休息。若是来访客人,则告诉:“按规定来访时间已到,如果还有事的话,请到大堂酒吧再述,需要留宿请另开房间。”

(6)如何处理寄给住客但此客人已离店的信件?

先查客人是否有交代如何处理其离店后的信件,如有则按交代的去办;如没有交代,对特快专递、急件应转寄下站或客人家址,或立即退件,对平信,则暂存一些日子,但每天都要查是否有此客人再次入住,若在暂存一周内仍无此客人入住,则办退件手续。

(7)在登记验证中发现可疑客人时,怎么办?

要镇静自如,按“内紧外松”的原则,将其安排在便于观察控制的区域住宿,尽快与有关部门联系,并在住宿单上做特殊记号,报告上司及保安部马上进行调查及布控,切不可让对方觉察到。

(8)旺季客满,而慕名前来的客人房间得不到解决,怎么办?

安慰客人,歉意地请客人稍候,表现出我们在尽力想办法的神情,迅速查找能否在本馆订房中调整尚未抵达的老主顾或团体陪同的房间,或有无临时取消的订房及联系其他楼房,仍无法安排时应帮助客人联系附近同类酒店,引导客人前去,并礼貌话别,“一旦有空房,我们会接您回来的,再见!”

(9)客人发脾气时,怎么办?

应保持冷静的情绪,绝对不能与客人争吵或漫骂,检查自己的工作是否有不足之处,待客人平静后再做婉言解释与道歉,若客人的气尚未平息,应及时向上级汇报,请领导解决。

(10)客人讲不礼貌的话时怎么办?

应使用礼貌的语言,劝说客人到不惊动其他客人的地方,主动征求意见,不能用同样的粗言回敬客人或表示厌恶,以免发生冲突。

(11)客人要求代办事项时怎么办?

为客人代办事项要做到“一准、二清、三及时”，即：代办事项准；账目清，手续清；交办及时，送回及时，请示汇报及时。若经多方努力仍一时难以解决时，应向客人做好解释，并表示歉意，必要时向领导汇报。

(12)工作中，心情欠佳怎么办？

服务员应时刻牢记，在岗位上的自我，是代表酒店的形象，应设法忘却自己的私事，控制及调节自己的情绪，把精神集中投入到工作中，因为热情、有礼、面带笑容地为客人提供优质服务才是自己的职责与义务，任何时候都不能把自己的不良情绪带到工作岗位上来。

(13)怎样才能做到淡季不淡，使客房拥有最高开房率与理想收费率？

确立房价折扣浮动的最低限度，扩大折扣范围，建立一个长期牢固的客源联系网，建立客人消费档案，发展公关，对外联系，扩大宣传，提高知名度与美誉度，实行特惠与优惠价的营销策略，保持部分营业收入相对稳定，掌握灵活操作技巧与语言艺术，提供优质服务。

(14)推销房间时，直截了当地询问客人预想的消费价格是否妥当，为什么？

这样做不妥当，因为这样做会挫伤客人的自尊心，使某些人感到尴尬而难以答复，或使客人产生误会，认为酒店的明码标价是不可信的，怀疑是酒店的房间难以推销而采取的做法，还会使酒店失去推销高价客房的机会，不利于提高收费与维护酒店声誉，所以酒店要学会引导客人消费，而不应直截了当地询问客人预想的消费价格。

(15)当值时，客人有意缠着你聊天，怎么办？

应迅速摆脱客人的有意纠缠，并暗示其他当值人员前来与客人

搭腔,自己借故离开。或礼貌地告诉客人“对不起,我现在很忙”。然后主动找一些工作做。

(16)以全价入住的客人在退房时说房租太贵,房间设备出现毛病,房内有异物,以致影响他的身体健康及睡眠,要求折扣收费时怎么办?

当退房时提出折扣要求,原则上不给予办理,应做好解释工作,若客人所说情况属实,应向客人表示歉意,并给予折扣收费,维护酒店的声誉,立即通知服务员对该房进行彻底清理维修,避免再次出现类似的事情。

(17)客人在退房时将一包物品交给服务员,要求转交其朋友,并声称明天来取,应如何处理?

首先要了解物品的种类,如属贵重物品、易燃、易爆、易腐及淫秽物品,应礼貌地拒绝接受。除上述物品外,可请客人到行李保管处办理存放领取手续,并书面写一委托书,注明物品名称、数量、取物人姓名、联系地址等并签名,请客人将物品打开查验,核对行李牌及委托书与物品是否一致,其朋友来取物品时,应出示有效证件,写下收条并在行李领取簿上签名,有必要则复印证件,以备后查。

(18)一位曾走单的客人现又要求入住时,应如何处理?

首先,用提醒的口吻,礼貌地请客人付清欠款后再入住,如说:“对不起,上次您住某房,可能走得太匆忙,忘了结算费用,现在补交好吗?”并收取客人的消费保证金,然后,通知有关部门,密切注意此客动向,防止再次走单。

第三章 客房部

一、酒店客房部基本工作

客房部(housekeeping)主要是保证客房和公共场所的卫生,给客人提供舒适满意的客房设备。客房收入的高低是酒店成败的关键。当客人进入明亮清洁的房间时,便觉得快意,产生一种宾至如归的感觉。许多客人住进酒店,不一定经常在酒店就餐,但会天天使用客房;如果客房不整洁,或服务欠佳,客人便会一去不复返。

客房部的工作分为四个方面:

- (1)客房、公共场所的卫生与保养;
- (2)员工的培训与督导;
- (3)客房用品供应及设备的控制;
- (4)日常文书工作——报告、表格、计划等。

上述四个方面的有机结合,便形成了客房部工作的整体。

该部人员包括经理、主管、领班、男女服务员、杂务工、被巾管理员、清洁工、织补工、维修工、夜班服务员等。

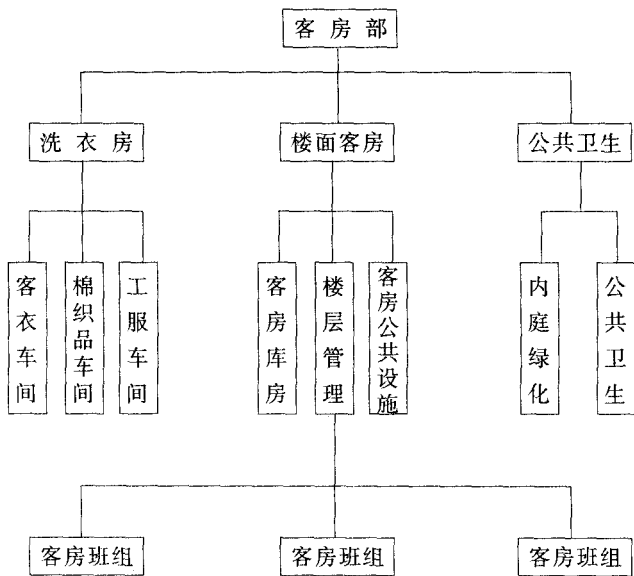
1. 客房、公共场所的卫生与保养

客房和公共场所主要指客房、大厅、过道、走廊、楼梯、门窗、会

议室、接待室、办公室等。

上述工作区域内,客房的卫生与保养又是最重要的。客房的服务员一般分为三类——客房服务员、浴室服务员、夜班服务员。客房服务员负责客房卫生;浴室服务员负责浴室卫生;夜班服务员负责接待晚到的客人,给客房送物品,给客人开床。

客房服务员的工作分为下列程序:



客房部组织机构图

(1) 报到

准时上班,宁早十分钟,不迟一分钟。路上交通拥挤,无法预料,最好提前一点上班。如遇意外而无法上班时,应立即用电话通知主管人员。上班报到后,先将制服换好,把自己的衣服放置妥当。开始

工作前,应先照镜检查自己的仪容。

(2)检查工具

检查工作车子,看缺少什么,有些酒店在前一晚下班时已将工作车装满了供应品以备第二天用,这样做既省时间而又不致紊乱。

客房检查表

客房或单位			
评语	满意	不满意	
			地板
			屋角
			窗框
			窗台
			活动百味窗
			窗帘
			灯
			暖器(片)
			坐椅
			写字桌
			垃圾筒
			供应柜(橱)
			壁柜(橱)
			落地柜(橱)
			书架
			餐桌
			电话

(续表)

客房或单位			日 期
			空调
			床铺
			冰箱
			门
			墙壁
			床头柜
			化妆台
			烟灰缸
			壁画
			皮面(有外罩)家具
			浴室隔帘
			换气口
			镜子
			给水装置
			照明装置
			瓷砖
			坐便器(抽水马桶)
			洗脸池
			皂盒
			手纸盒(架)

(3)客房报告

如有报表,应立即照填,并要注意:表中符号表示该房前晚有无入住,房内是否有行李,或什么东西损失了等;房客人数很重要,加

床要加收租金,不可遗漏;留意并警戒有意逃账的客人,提防以假行李充阔而骗住骗食。

(4)入房之前

一般酒店都禁止员工在某一时间以前在走廊上讲话,更不许大声喧哗。就算有必要,只能轻声地讲。进房时,如门上有“请勿打扰”的字牌,请勿进房;如住客在中午或下午,甚至黄昏仍未离房,应向主管报告,下班前交待清楚,或采取某些措施;进房前一定要先按门铃,或用手指轻敲房门,就是空房也应如此,防止内有客人,要养成一种职业习惯。

(5)进入客房

房门要打开,直到工作完毕;假如风大,不宜开门,可在门上挂“整理房间”的字牌。进房后,如光线充足,无须点灯时,只将各灯开亮检查一下是否有坏,便随之关闭,如灯泡或光管坏了,立即通知换上新的。如果你没有检查到床头灯坏了,结果当客人睡在床上要看书时,却没有灯,因此而发火,使你的工作白费。有些酒店规定,客人离去时,客房的空调应调低或关掉,节约能源。日本的酒店客房里在梳妆镜上贴有字条:“请帮我们节约能源”。然后,检查家具或设备有无损坏,桌子抽屉、柜里、桌上、卫生间里有无客人遗留的东西,并及时将客人遗下的物品交给酒店处理,不得占为己有。

(6)清洁

如床上或椅上有衣物,要用衣架挂起,放入衣橱中;如有印刷品或书报等物随处放置,应把它们整理叠好,放于桌上或架上;将杯子里没有喝完的饮料倒入马桶,用水冲去;清洁烟灰缸时,要熄灭烟头,但不能把烟灰倒入马桶内。

(7)收集床单、毛巾

将浴室毛巾捞出;将床上床单拉起,往上一扬,看里面有无东西;仔细检查床单、床褥和毛毯有无破损、污染、烧痕等。如有,要报

告领班更换或修补。收洗床单和枕套时要留心,防止客人的东西在内,因为有的客人晚上喜欢把现金或值钱物品放在枕套内、枕头下,或床单下,第二天忘了拿走。

(8)浴室

擦净镜子镜框;浴缸和脸盆内外都要洗干净,水龙头等金属物要用干布抹干,以免生锈;墙上磁砖要擦洗干净,不能留下灰尘或皂水痕迹;马桶上下内外均要洗净,检查抽水箱手把是否正常,浴室供应品是否足够。

(9)维修

客房内的所有家具及设备如有损坏,要及时通知工程部修理,不可延误,否则,影响房间的销售。

(10)安全

工作时要注意安全,严格遵守操作规程,小心谨慎,量力而行,防止割伤、摔伤或扭伤。客房的钥匙不得随便交给他人,不能带回家,特别是通匙,更要注意,上下班必须交待清楚。

我国许多酒店仍设楼面服务台,便于为客人服务。楼面值台服务员要做到下列几点:

(1)迎客

客人到了楼面,要在电梯口表示迎接,如果叫出客人的名字,其效果更好。客人下电梯时,给客人按电梯钮至关门。

(2)送茶水

客人进来后,要给客人送茶水,尤其是华侨或日本客人,他们对茶特有好感;欧美人则多喜欢喝冰水。茶水送到房间后,向客人做自我介绍,并介绍房间设备,请客人有事可以随便叫唤。

(3)洗衣

房间的文具夹内或洗衣袋内有洗衣单,请客人填好后放入洗衣袋内,再送洗衣房洗涤。收洗衣服应特别注意裤袋、衣袋的检查,以

防有东西在内;对衣服也要细心检查,看是否有破损,向客人说明。

(4)清理房间

配合客房服务员清理房间,清理完毕后将房门锁好。

(5)注意接待安全

留心观察住客、访客的行迹,防止小偷或不法分子的破坏活动。

(6)服务台

服务台是一层楼的中心,除了值班人员之外,其他人不得占用或逗留。服务台除了放置电话机、便条、火柴、蜡烛、手电筒、电话簿、服务日记、旅客名单之外,不能放其他东西。

(7)服务周到热情

服务时面带微笑,服装整洁,仪表大方,注意个人卫生。为客人办事时要迅速准时。与客人或同事说话时不可太大声或失态。查看客人饮料用了多少,用具、用品有无被带走或破损。

大厅的卫生亦很重要。每天有成百上千的客人进酒店,到客房、餐厅、酒吧、舞厅、商店等,都要经过大厅。因此,大厅很容易弄脏。大厅服务员要保持大厅的清洁卫生,烟灰缸、纸屑要随时清除。

客房每天的毛巾、浴巾、床单、枕套、桌布等物品需用量很大,应该有一定数量的库存以应急需。上述物品的比例最好是使用的床位和卫生间的5倍:即客房一套、洗衣房一套、楼面备用一套、仓库一套、周转一套。但现在许多酒店只有3套左右。另外,客房的供应品如香皂、卫生纸、手巾、杯子、袋子、擦鞋布及其他物品也存于客房部。客房仓库要有严格的管理制度,领出的物品要登记,防止浪费和偷窃,这是一个容易被忽视的问题,管理不严就会造成损失,增加成本。

客房部的管理人员要建立严格的检查制度,评价客房服务员的做房质量;检查结果应该填在《客房检查表》上,作为对员工工作的衡量。客房部人员工作分散,各自以房间为阵,管理人员难以逐个监

督,只有靠检查来弥补这个不足之处。

国内酒店的客房部员工大多数是年轻人,到了一定的年纪,就要调离到其他部门,做后台的工作。从接待客人的角度考虑,这样做不无道理。但也有遗留问题:从客房撤下来的员工不太好安排,有的即使安排了也不满意;客房部的人员成分不够稳定,没有长期打算。美国夏威夷丽晶大酒店客房部除了 1/3 的年轻人之外,其余的为中年以上,他们每人每天平均做房 16 间,夜晚开房 85 间,工作效率很高,质量也有保证。管理人员反而大多数是年轻人,主管每天还要检查服务员做的房,平均每天可以检查 50 间以上的房。

2. 员工的培训与督导

从人数上来讲,客房部是酒店数一数二的大部,在没有餐厅的酒店,则是最大的部了。同时,客房部往往也是业务不熟的员工最多的一个部。他们担负着繁重的接待任务,直接为客人服务,起着重要的作用。因此,用各种形式,利用不同的时间,分期、分批、分类地培训员工,是客房部必不可少的一个任务。当然,完成这个任务,还须与培训部门结合。

除了培训,管理人员须对员工督导,其范围包括:清洁检查——检查员工做房或卫生的质量好坏;服务指导——指导员工按程序操作,言传身教服务工作的经验与体会;效率考核——考核员工的工作效率,可定期或不定期地举行书面考核和实地操作考核,并将此作为员工使用晋级的依据。

3. 客房用品供应及设备的控制

采购、储存、控制客房用品及设备是客房部的工作之一。管理过家务的人会明白,保证家里有各种充足的物质供应是件不容易的事。而管理一个几百个房间的酒店,保证客房每天有足够的用品供

应,该是更加不容易的事。客房服务员需要有充足的物品和设备,如吸尘器、工作车等,才能顺利地完成任务。仓库保管员发现物品短缺,要及时订购进货,保证客房有充足的物品。管理人员要经常检查库存物资,提醒他们保持足够的物品供应。

要控制客房物品及设备,也是一件难事。客房部员工众多,更不用提客人了,他们都在发出或使用这些物品及设备。客房部经理应同财务经理合作,制定出一个用品的使用及订购比例。当库存物资减少到一定程度,需要再订购时,这个再订购的各类物品数量便是前段时间所用掉的数量。然后,将每次的订购单保存起来,如果上次与下次订购的数目悬殊较大,便要进行调查,查询原因。但对具体的小物品很难控制,只有靠员工和基层管理人员齐心协力,防微杜渐,减少损失。设备的控制与保养就容易多了,只须定专人使用和保养,用后放好或上锁。

4. 报告表格

每天早上,客房服务员上班后进入自己工作的区域,逐个检查客房,填写《房务日报表》,表中有房号及房间状况——是否是空房、住人、坏房等。《房务日报表》一份留客房部存底,另一份送到其他有关部门。

值台的服务员要填写《服务日记》,表格中有房号、进房时间、姓名、退房时间等。另有一份《房间住进情况报告表》,表中根据楼层和房间,对住客的情况作具体的分析,如有无行李,开房后有无住宿等。还有《夜间值班情况表》,是要夜间值班员填写的,表中显示房间的各种状况,以及夜间服务情况,如是否开了床等。由于有的酒店没有经理值夜班,夜间值班员便直接处理事务,回答客人的要求,满足客人的需要。夜间值班员将情况填在表格上,便于管理人员了解情况,也便于总台人员了解客房。此外,还有许多其他的表格和报告,

都要一一填写,这也是客房部工作的一个组成部分。

二、客房部岗位职责

1. 客房部经理的工作范围和职责

(1) 客房部经理的工作范围

客房部的负责人称为客房管理主管或客房部经理。对客房部经理的基本要求是把握住影响属下工作人员的诸因素,做到人际关系和谐融洽。

具体要求是:应对所属客房管理人员具有领导能力,并具有培训、考核及人事管理能力。

客房部经理应精通房屋清扫技术,掌握清洁剂、清扫方法和清扫工具的使用方法等;还要熟悉酒店的结构和管理,具备把简单的设计原则应用于客房管理业务的能力和室内装饰的基本知识。

客房部经理应当具备会计、财务、采购等理财的相关知识;还要熟悉酒店内其他部门之间的相互关系;善于和其他部门的负责人就有关业务问题进行有效的协商;具备商品营销知识,能为酒店商品的促销起积极的作用。

客房部经理应履行制定工作计划,公平地分配工作任务,保证顺利地开展工作的责任。

客房部经理负责培训所属人员,提高他们的工作能力;还要负责布巾备品供应、设备维护、管理、客房用品的采购、人事管理和有关作业日志的记载;同时还要每天起草客房营业情况报告,协助客房管理员按计划完成客房准备工作。

在小型酒店,客房部经理负责全部管理工作。在大中型酒店中,客房部经理把部分工作分担给助手和主管,而主要负责全盘管理工

作。

客房部经理业务范围如下：

- ①保持合理的员工人数；
- ②负责招聘和培训新员工；
- ③负责制定工作计划，分配工作任务；
- ④负责管理和监督遗失物品；
- ⑤负责检查卫生；
- ⑥负责订购或维修装备；
- ⑦负责积压物的调查及确认；
- ⑧负责与其他部门的协作；
- ⑨负责保存各种记录；
- ⑩负责制定经费预算；
- ⑪负责管理房间钥匙；
- ⑫负责安全和消防。

(2) 客房部经理的主要职责

一名合格的客房部经理，须具备卓越的领导能力、管理能力和人格魅力，熟练掌握现代化酒店客房管理业务，精通技术，对员工要关心和爱护。客房部必须拥有最优秀的职工。要经常招聘并对他们进行培训，树立正确的工作态度。客房管理者的大部分时间用于属下员工身上，给他们做思想工作，使他们理解做工作的重要性，为他们解决在工作中遇到的问题，处理每天在工作中发生的各种情况，在此过程中应表现出亲和与宽容的姿态。使领导者权威充分发挥作用，因为，当领导者期待某一件事情时，他的员工就会自觉地去他做他所想要他们做的事情。

客房部经理应遵守的原则：

- ①劳动力有效使用。让所有员工在短时间内即可明白其应该去哪里、做什么，并毫不耽搁地立即投入工作。还有快速传递信息，比

如,一有退宿客房的信息,需迅速传递给前台人员,以便使下一位来客迅速入住。

②筹划出简便的业务报告方法。信息传递出以后可以排除不必要的重复性调查。

③开发日常业务的标准程序。在保持本酒店服务特色的同时,要求服务员开发日常工作和习惯性程序。一旦日常业务工作达到标准化,可在工作人员之间交替进行。

④控制存货量。经手高价位消耗品和备用品的部门都要采取这一举措。

⑤树立高尚的职业道德。树立高尚的职业道德是酒店工作人员的必备条件,为此客房部经理及其助手要懂心理学,具有较好的耐心和幽默感,对属下职工进行职业道德教育。在工作中应穿着洁净,言行要沉着冷静。

⑥善于开发员工的创造性。启发员工的想像力,以使其更好地完成各项工作,为此应常向下属管理人员和服务员询问:“你工作的方法是否最好?”一类的问题。

⑦提高员工教育水平。为了提高员工的素质,要经常进行调查研究,对员工进行各种教育,还要鼓励员工参加适宜的成人教育。

⑧为经营管理实习生提供机会,制定招收计划。这有利于酒店的发展,也将为实习生提供晋升的机会,是培养中层管理人员所必需的。

⑨善于与其他部门的经理协调。酒店内部所有部门之间应形成高度统一。客房管理部门不过是酒店整体组织中的一个组成部分,所以客房部经理应自觉地领会自己的职位如何适应组织整体的计划,并且想方设法让所有员工认识到自己的工作与全酒店经营之间的关系,认识到自己在整个经营组织中是不可缺少的重要一员。优秀的经理有能力让各级工作人员方便地交流意见,并将酒店整体

的发展意图充分地传递到每个工作人员。

(3) 客房管理工作的监督

监督是各种经营功能中的一环,是对各项工作进行深入考核与慎重评价中不可缺少的重要工作。这一点对于像客房管理那样的服务领域更是如此。由于工作性质所决定,监督客房管理工作的难度非常大。因为客房部的工作人员分散在宾馆各个角落,而且往往一个人独自作业,而检查每一个角落是非常困难的。还有他们的工作特点决定了对于他们所完成的作业成果的量 and 质,很难进行量化检测,稍不留心就可能惹出很大的麻烦,直接影响全面工作。

上述特点决定了检查客房管理业务工作实际上变为监督每个工作人员的工作,因此要想取得良好的工作成果,关键是引导每个工作人员以高度的责任心全心投入到自己所承担的工作中。另一方面,要想取得好的成果,每个负责人的首要课题是要认识到自身的努力对于属下员工的工作热情和工作能力有很大影响。

在酒店管理中有特别重要的监督手段,主要适用于价格管理、生产管理和质量管理上。

① 价格管理知识。

· 预算。预算是非常重要的价格管理手段,因为大部分酒店在使用年度预算制,所以对于有经验的客房管理者来说,预算并非新鲜事。预算的目的有两个:首先预测下一会计年度的经营费用;其次,预算可作为测定工作业绩的标准。这两点对于经营很重要,在编制预算时必须很慎重。

· 预算的编制。编制预算不能是制造从前预算的复制品。虽然从前会计年度的实际费用可以成为下一会计年度最好的参考,但是作为客房部经理需要的是经过深思熟虑和合理论证哪些方面的变化将会影响经费支出,哪些变换能使经费支出减少,比如可做到通过增加生产来减少经费支出的增加。

工资支出的预算。计算工资的通常做法是先计算各类工种所需人数,然后乘以各工种应付工资。此外对满勤得年终加薪、劳动合同规定的工资增长、特别奖金、与工资有关的费用(退休金等)等已确定的工资增长量的影响,可以计入预算内,也可以不计入预算中。但是要注意的是,该项目的计算原则必须有连贯性,要么每年的预算必须包含此项,要么每年的预算不包含此项,否则导致财务管理上的混乱。

预算中备品费用。此项费用包括重要物品的费用和价格以及寿命逐步下降的小型家具、器材和清扫工具等物品费用,还应包括擦拭玻璃和消灭害虫等服务费用。在预算中物品项目的处理上,也需要连贯性原则。比如,高价位项目是否预算等这样的问题在比较客房管理的经济性指标时显得非常重要。

主要备品通常归入预算中的特别项目,可称为固定资产,一般指使用寿命1年以上的设备,在编制预算时应附具体的说明,即可替代的主要设备状况及使用期限等。如果要购置的设备不是用来替代已破旧设备,则应当强调新购设备的经济性论证结果,如果是高效率设备,应论证所节省的劳动力价值与设备投入的利害;如果新购设备价值要超过所节省的劳动力价值,这时必须提出应购置的理由,是用来改善作业质量,还是免除作业的复杂性,减轻劳动强度等。

针对管理体制的不同,经费支出项目归属也就不同。客房开张费用可以归属管理费中的特别项目。地毯和类似的高价家具费等项目,是否应归客房管理费用之中,则要看所需经费总额和酒店经营体制而定。客房部经理在把家具设备费用归入客房部预算之前,应就该费用如何处理拿定主意,为此,要充分掌握有关家具设备的资料。

• 预算的执行。从管理客房管理费用开始,所编制的预算就开

始进入执行阶段。这时主管应将预算总额与上一会计年度实际经费进行比较,预算中的新增费用通常与下列项目有密切关系:

销售量;

通货膨胀或紧缩;

是否与一般的宾馆水准有关。

如果比较预算总额结果不一致,应逐一检查各主要项目的经费,分期进行比较,找出主要差别及其原因所在。可以比较单位面积上的经费或者客人人均费用,把总预算额按期限、业务类别、客宾人均数、单位面积数细分并加以比较。但是,如果进行简单比较没有实际意义,因为在不同时期、不同宾馆,影响前述比率的因素很多。所以,实际经营费用是根据预算而测定。通常以1个月为基准进行比较是切合实际的。通过比较对于预算根据的基本过程应当进行修正。比如,预测的入住率与实际值是否一致?预算外的工资增长对工资支出影响多大?物品或设备费用有无预算外的大笔支出等,对于实际支出比预算额小的项目,应检查预算项目是否全部落实?如果劳动组织严密,所订计划准确,那么所编制的预算与实际支出之间将出现令人满意的一致性。

· 记录。记录是管理经费、生产、质量这三个必要领域的重要手段。关于超时工作、工作时间、购入品、供应品的记录是很有价值的管理资料。每个员工工作日程表的记录不仅在选定客房业务的时间分配方法时很有用处,还有助于提高管理者的管理效率。

②生产管理知识。

每日的客房报告是生产管理的一种,它反映客房部员工所完成的“生产”量。为了定期检查各种作业,应充分利用各种记录,如清洗地毯、修理地面、涂装油漆、洗涤窗帘、清扫电灯和百叶窗等。属于开销大的作业,应慎重管理。

每间客房都有报告单,当客房所有准备作业结束之后,填写在

相应页码上装订备用,放在架上以便随时取用。这是检查每间客房情况的极其有效的方法。

在电子技术广泛应用的今天,为客人提供特殊服务和迅速传递并处理客房管理业务的各种新式设备不断问世,这些设备能自动叫醒房客,或者传达留言,火灾自动报警或失盗自动报警,还提供自动音响系统。目前宾馆的生产管理手段也普遍采了电子技术,极大地提高了质量和效率。

③质量管理知识。

从各种意义上讲,监督客房管理作业质量的正是每个服务人员自己。但这并不是说各酒店保障客房管理质量水平的责任从管理层被免除了,相反,要求经营者考虑到客房服务工作的特殊性,谋求在客房管理业务质量监督方面更加有效的办法。不言而喻,经营者将不遗余力地对所属员工进行各种业务培训,引导他们自觉主动而高质量地去完成各项服务工作。好方法、好工具、好设备,再加上遵纪守法的员工必能生产出好的产品。为了提高服务质量,客房管理检查人员的责任非常重大,应随时掌握每项作业质量的好坏,并且让每个员工实实在在地感受到根据每个人所完成的工作质量好坏,将会得到相应的奖惩。

酒店经营者应该拥有合理评价客房管理作业质量的手段和方法,根据实践经验,定期检查是最有效的手段。但这种检查不应该是随机性检查,要持之以恒。

需要强调的是,检查必须具有权威性和说服力,为此参与检查的人应是有威望的人。酒店经理和专职主管,有威望但缺少相应的充裕时间。因此一般是在员工中选择有一定工作能力,能够坚持公道,受多数人尊敬的人,委以重任。先对其进行培训,为其提供适当的条件和手段,使其能够承担检查工作。

2. 楼层管理人员职责

楼层主管和领班是酒店客房部楼层服务管理的骨干,楼层工作的组织者。

(1) 楼层主管职责

楼层主管受客房部经理领导,负责客房区域的管理和日常工作。

① 岗位职责。

- 编制领班上班轮值表,负责区域的例会,制订月(周)工作计划,员工每月工作评估。

- 检查督导楼层服务员的工作,确保下属员工工作的规范化,并使其处于良好状态。

- 抽查已收拾完毕的客房,确保房间清洁和对客人服务工作的质量标准。

- 定期检查长住客人的房间卫生及征求长住客人意见,做好提供记录服务。

- 掌握客人抵离情况。贵宾入住前,巡视检查所有贵宾房间是否按要求做好了接待准备。

- 处理客人投诉、员工报告等疑难问题。

- 负责所管楼层的物资、设备和用品的管理。

② 业务要求。

- 熟悉房间设备与用品的摆放规格。

- 熟悉各类清洁工具和清洁剂的性能及使用方法。

- 熟悉客房环境和规定区域的业务,懂得并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。

- 懂得酒店管理知识,熟悉楼层管理业务,如接待程序、卫生标准、操作规程等。

- 熟悉前台工作的工作程序,会用一门以上的外语进行接待服务。

(2) 楼层领班职责

楼层领班直接对楼层主管负责,负责管理一个班(一般 2~3 个楼层)的接待服务工作。

① 岗位职责。

- 编制楼层服务员上班轮值表。
- 分派及督促楼层服务员的工作,保证楼层的安静环境。
- 详细检查清理完毕的客房,保证房间卫生符合标准。
- 检查公共区卫生,检查安全设备是否正常。
- 核对《旅客住宿登记表》、《旅客来访登记》,并分类装订成册。
- 督促楼层设备故障的维修,保证房间处于正常状态。
- 随时处理楼层的突发事件,随时解决客人的疑难问题,组织好对旅客的接待服务工作。

- 掌握所属员工的工作思想情况、员工的疑难问题,及时向领导报告。

② 业务要求。

- 了解客房设备和劳动工具的技术性能及简单的维修保养知识,了解客房布置知识。

- 熟悉清洁剂的性能和使用方法。
- 熟练掌握楼层各岗位的操作技术。
- 善于领会客人心理,能得心应手地进行服务工作。
- 熟悉消防器材的使用方法及应急常识。
- 能用一门以上的外语进行会话。

③ 楼层领班的工作程序。

白班领班的工作程序:

- 对员工进行考勤、检查员工的仪容仪表。

- 向台班员了解客房实际客情状态和房态。
- 接受楼层主管的工作指令。
- 调配人力,安排好员工的工作,提出所要完成的定额与标准。
- 检查公共区、楼层通道、工作间的整洁情况。
- 检查卫生班车辆上物品的补充情况。
- 检查房间的清洁整理是否符合规格标准(见下表)

检查项目	检查内容
房门	门把是否牢固,门锁转动是否灵活,开门有无声响,门铃声是否和谐,门框是否清洁
天花板	有无裂缝、漏水等现象,是否有污迹或蜘蛛网
墙纸	墙纸是否有灰尘或破裂
窗帘	是否清洁及正确悬挂,窗子挂钩滑动否
空调	温度和风量是否适中,风口是否发出声响及藏着灰尘
电器	台灯、落地灯、床头灯、走廊灯、顶灯、日光灯、酒柜灯等各种灯具是否清洁,开关是否好用,有无未必迹,电视接收情况是否正常、清晰,电话及电话线是否清洁卫生
冰箱	冰箱内外是否清洁卫生,有无异味,工作是否正常
服务夹	是否完好无损,信封、信纸、笔、针线包等用品是否齐全
家具	所有台、椅是否清洁,有无破损,沙发布有无损坏
衣柜	柜内是否清洁,衣架数及摆放对否,棉被叠放是否整齐
床	床铺是否铺叠平整美观,床罩是否清洁无破损
房间用品	烟灰缸、茶碟、杯具有否清洁,玻璃是否洁净光亮,垃圾桶有否垃圾存在,桶内外是否清洁
浴室	门、浴缸、洗脸盆、梳妆台、坐厕、浴帘、镜子、淋浴器、墙壁、地板是否干净,清洁度、干燥度如何,是否通风,空气是否清新
地毯	有无污迹、灰、破损,清洁程度如何
浴室用品	各种毛巾(洗脸巾、浴巾、脚巾)、浴帽、玻璃水杯、洗发液、浴液、牙具、梳子、厕纸是否配备齐全

- 检查重点房,除上表项目外,还要检查鲜花、水果、总经理名片是否摆放得当等。

- 收取楼层所收的洗衣费及发票本并上缴财务室。
- 检查旅客住宿登记表、来访登记表,并按月装订成册。
- 及时处理楼层发生的一切事务,并汇报给楼层主管。

值班领班的工作程序:

值班领班主要在白班领班下班后的时间里对楼层的一切事务负责。

- 派发报纸到各楼服务台,了解客情动态。
- 检查开夜床的情况。
- 了解和掌握访客情况,适时礼貌地通知其离开。
- 检查安全设施,是否处于正常状况。
- 检查楼层台班员是否在位,是否有违章行为。
- 及时处理各种突发事件。
- 统计当天楼层入住情况,计算物料总消耗及人均消耗,连同突发事件处理结果汇报给当天值班主管。

(3) 楼层服务员职责

① 台班员职责。

楼层台班员负责所在楼层的接待服务工作,掌握标准房间状态和客情动态,保证工作和客人来往信息的准确传递和沟通,保持楼层安静、清洁,保障客人生命财产和酒店的安全。

主要职责:

- 提供楼层日常服务接待,尽量满足客人的要求。
- 查验客人住宿凭证,做好住宿登记,介绍房内设施和用品,保管好客房钥匙。
- 根据要求填写“值班本”和“客人出入动态表”。
- 做好来访客人的登记和接待。

- 向客人介绍酒店各主要服务设施及客房服务项目,办理客人委托事项。

- 接受客人洗衣费以及房内设施损坏、用品丢失等的赔偿费。
- 及时报修设备故障。
- 做好交接班和安全保卫工作。
- 搞好楼层公共区域的清洁卫生。
- 接受并确保完成上级布置的任务。

业务要求:

- 熟悉客房设备与清洁工具的性能和使用方法,以及维修保养常识。

- 掌握客房楼层接待知识,熟悉前台与客房管理的业务常识。

- 掌握旅游知识和风土人情,懂得旅游心理基本知识,了解旅游营销基本知识。

- 熟悉本楼层电器开关的分布、用途,懂得安全消防知识及应急措施。

台班工作内容与程序:

- 从工作电梯或员工通道上班,穿好工作服,戴好工号牌,准时到位,准备好工作用品(笔、登记本、钥匙),接受班长或值班班长、主管,领导的检查。

- 向上一班接班,查看交班本。了解、熟悉房间状态和客情动态,记住上班交待的重要事项。整理服务台,检查存放物,核实洗衣押金、赔偿费等款项和钥匙数目。

- 早班上班后按房间实际情况把房间分成住房、退房、空房、维修房等几类,报告班长,中晚班报告值班班长。

- 接到开房任务,做好迎接工作,办齐手续,介绍房间,记住重点客人,熟悉长住客的姓名,见面用他们的姓氏打招呼。

- 负责本班次走房的查房,发现遗留物品须还给客人或上缴,

如发现住房房间设备被客人损坏,物品损失,根据规定向客人索赔,大件物品须报班长或值班班长、主管、领导。

- 客人外出时查房,检查房内设备是否正常,物品有否损失,关闭电源和水源开关。

- 检查空房,房内设备是否正常,物品配备是否齐全以及卫生状况。

- 对住客外出和非酒店人员的流动做好文字记录,对一夜外出未归者向班长报告。

- 满足客人临时提出的正常服务要求,做好委托代办工作,如洗衣等。

- 派送报纸、信件、电报到客人住房,重要信件要及时送达本人。

- 提供叫醒服务,做到及时准确。

- 留意有异常举动和需要特别照顾的住客。

- 把好来访登记关,注意房内动静,发现异常情况,如酗酒、打架、吸毒、嫖娼等应立即报告。

- 劝来访者在夜间 12 点前离房,对来访留宿者劝其到前台办理留宿手续,劝告不听者立即报告值班班长或主管。

- 做好房间服务,夜间 12 点后适当调节楼层灯光,特别要注意安全,如发现突发事件(如抢劫、火灾等)应迅速报警,及时处理,不得拖延时间。

- 对超过预住期仍住宿者,通知其到前台办理续房手续。

- 对报修工作负责,报修后 30 分钟无人来修或未到场,40 分钟仍未修好,应立即报告。

- 对非本楼住客,台班员应礼貌地劝其离开,禁止任何人滞留、围攀服务台,禁止在服务台聊天或与客人长谈,确保楼层安全。

- 适时向前台报告房间状态。

- 接听工作电话时,要礼貌地问清,并告知楼层、姓氏。
- 保证客梯门口的洁净,果皮箱如有烟头、杂物、痰迹要立即清洗,保证服务台内、客梯、走廊、楼梯整洁无杂物。

· 填写交班本,向下一班交班、交款。注明因客观情况需要下一班续做工作的文字记载,重要事项必须特别交待。

- 严格遵守“三轻”(走路轻、说话轻、操作轻),确保楼层安静。
- 从工作电梯或员工通道下班,离开楼层。

②清洁员职责。

清洁员的主要任务是负责客房的整理和清洁。

岗位职责:

· 负责房间的清洁和布置工作,保证房间安全、清洁、整齐、美观,为客人创造一个幽雅舒适的居住环境。

· 按要求标准负责所分配房间的清洁卫生和物品布置及补充工作。负责客房所在的走廊、地毯、墙面清洁。

· 房间卫生要做到制度化、标准化,每天按质量完成一至两间客房的卫生工作。

· 房间布置做到规格化、标准化,熟悉房间的各种设备、使用和保养,每天检查房间设备运转情况,发现损坏及时通知服务台,报有关维修部门进行维修,并作好记录。

· 管理所负责房间的财产,发现遗失和损坏要及时向班长报告。

· 每天下班前要整理工作及清洁用具,清点一切物品,如有丢失要立即报告。

· 掌握所负责房间的住客情况,对住客房内的物品,自携电器及异常情况要细心观察,做好安全工作,对客人的一切遗留、遗弃物品要及时如数上缴,不得私自处理,并做好记录。

- 保管好房间钥匙,如丢失钥匙要立即报告,不得拖延、隐瞒,

不得擅自为他人开房间。

业务要求:

- 了解客房布置、打扫标准,以及清扫的程序。
- 能正确使用各种清洁剂,做好客房清洁、消毒工作。
- 能按酒店规定,按质保量完成客房清扫任务。
- 了解酒店对遗留物品的处理程序。
- 熟悉安全操作及劳动保护常识,懂得消防和卫生救护常识。

清洁员工作内容和程序:

· 打扫客房前向仓管员领清洁剂布单和客用品,放进工具车并摆放整齐。

- 领取客房钥匙。
- 按房间类别顺次进行清扫、整理。
- 清洁完一间客房,在《客房服务员工作表》上做好相应的记录。

· 一天两次为客房打满开水。

· 房间设备故障,地毯、墙面污迹应报告台班员或班长,并在《客房服务员工作表》上注明。

· 接受台班临时因房间状态变化而下达的工作任务与检查,但必须将正在清理的房间清理完毕。

· 接受班长、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导,对不符合要求的必须重做。

· 将房间换出的布单送至仓管员处。

· 将房间换出的茶杯送至工作间清洗、消毒。

· 清扫工作间、公用通道及垃圾口。

· 清洁、整理工具车、吸尘器及其他清洁工具,抹布、布单袋也要定期清洗。

· 下班前交房间钥匙给台班。

- 从员工电梯或通道上下班。

③布单收发员职责。

布单收发员的主要工作是保管好楼层的布单、用品及固定资产,并负责用品的申领和发放以及布单的更换。

- 各类物品分类保管和摆放。
- 保证楼层仓库内客房日用品一定的库存量,根据情况填写申领单。
- 每日两次发放客房用品给清洁员,并收回剩余用品,做好收发登记。

· 负责清点洗衣部送交的布单,发放布单给清洁员,并收回同等数目的脏布单,送洗衣部清洗。

- 每天统计客房日用品消耗数,每月综合统计,报客房部。
- 做好固定资产、布单等的报损、报废记录。

④楼层工作间。

楼层工作间是客房清洁工具的贮存室,是客房服务员接受班长指令,进行工作准备的地方。

工作间的主要设施有:

· 洗涤台:瓷砖洗涤台上有一条洗涤槽,用来清洗从客房里撤换出来的茶杯、玻璃水杯等。

- 自动消毒柜:用于对清洗后的杯具进行消毒。

· 杯具架(柜):摆放经严格消毒后的茶杯和消毒后套上消毒纸套的玻璃水杯。

- 电热开水器 24 小时烧开水供应客人。

- 员工卫生间。

(4)楼层卫生员职责

- 负责走廊和楼梯口卫生,并长期保持干净整洁。

- 负责楼梯扶手、公共门窗擦拭保养。

- 对所属楼层的走廊地毯进行细致吸尘。
- 保证工作间的整齐清洁,特别是楼层公厕、洗手盆、地毯的清洁。
- 保证楼层开水房的卫生清洁,并对开水器定期保养。

三、酒店客房服务质量管理标准

1. 客房设施设备质量标准

(1) 客房种类与面积

酒店有单人房、双人房、标准房、套房,种类不少于4种。各类客房比例安排合理,适应不同类型的客人需求和酒店目标市场结构需要。单人房面积不小于 18m^2 ,双人房不小于 20m^2 ,标准房不小于 24m^2 。室内设施设备齐全,布局合理,客人活动空间宽敞。

(2) 房门与窗户

选用耐磨、抗裂、耐用、防擦伤材料,经过阻燃处理,表面光洁、明亮、色彩柔和。玻璃宽大,有装饰窗帘和幕帘。阻燃性能良好。门窗无缝隙,遮阳保温效果好。开启方便,无杂音,手感轻松自如。

(3) 墙面与地面

墙面满贴高档墙纸或墙布,耐用、防污、防磨损,不易破旧,色彩、图案美观舒适,易于整新和保洁。无开裂、起皮、掉皮现象发生。墙面有壁毯或壁画装饰,安装位置合理,协调美观,尺寸与装饰效果与客房等级相适应。壁柜、房门和窗户与墙面装饰协调,在适当位置配合框镜子供客人使用。地面满铺地毯或木质地板。地毯铺设平整,色彩简洁明快,质地柔软、耐用、耐磨。木质地板打蜡光洁明亮,有舒适感。

(4) 天花与照明

天花选用耐用、防污、反光、吸音材料。经过装饰,光洁明亮,牢固美观,无开裂、起皮、掉皮现象。室内壁灯、台灯、落地灯、夜灯等各种灯具选择合理,造型美观,安装位置适当,具有装饰效果,插头处线路隐蔽;光线柔和。床头柜上有灯具控制开关,可自由调节亮度。室内灯光照明具有舒适、恬静的温馨气氛。

(5) 冷暖与安全设备

采用中央空调或分离式空调,安装位置合理,外型美观,性能良好。室温可随意调节,开启自如。暖气设备隐蔽,暖气罩美观舒适。室内通风良好,空气清新。房门装有窥镜、防盗链、走火图。天花有烟感装置和自动喷淋灭火装置,过道有消防装置与灭火器,安装隐蔽。安全门和安全通道健全通畅。对各种安全设备实行专业管理,始终处于正常状态,使客人有安全感。

(6) 通讯与电器设备

客房配程控电话,通常客房和洗手间各有一部电话副机,功能齐全,性能良好,可直拨国内外长途。室内配 49cm 以上彩电,高档套房配双套电视,有国际卫星天线。客房设酒吧,配有冰箱。电话、电视、冰箱摆放位置合理,与室内功能分区协调,始终处于正常运转状态。

(7) 客房家具用具

高级软垫床、床头板、床头柜、办公桌椅、沙发坐椅、梳妆台镜、壁柜、行李架、衣架、小圆桌等家具用具齐全,按室内分区功能合理设置和摆放。高档客房配花架、花几或工艺品展示观赏柜。摆盆栽盆景。客房各种家具用具造型美观,质地优良,色彩柔和,使用舒适。档次规格与客房等级和酒店星级标准相适应。

(8) 卫生间设备

面积不小于 4m²。满铺瓷砖,天花板、墙面、地面光洁明亮。地面

防滑、防潮,隐蔽处有地漏。墙角机械通风良好,换气量不低于 $30\text{m}^3/\text{h}$ 。盥洗台采用大理石或水磨石台面,墙上满嵌横镜,宽大、舒适、明亮。抽水马桶、浴盆分区设置合理。高档客房淋浴与浴盆分隔。照明充足,有 110/220V 电源插座。

(9)设备配套程度

同一等级、同一类型的客房,其照明、安全、电器、冷暖空调设备、家具用具、卫生间设备和门窗等,在造型、规格、型号、质地、色彩上统一、配套。各种设备安装位置合理,突出室内分区功能,整体布局协调美观,给客人创造一个舒适、典雅的住宿环境。

(10)设备完好程度

客房各种设备有健全的维修制度和维修程序,日常维护良好,损坏修理及时,始终处于正常状态。各种设施设备的完好率趋于 100%,不低于 98%。

2. 客房用品质量标准

客房用品根据客房等级规格和客房种类配备。

(1)用品配备

客房用品以单房和床位为基础配备。

(2)用品质量

客房用品质量根据酒店和客房等级规格确定。同一等级、同一类型的客房用品在规格、型号、质量、花纹、质地、造型、柔感、手感上保持一致,成套配备,质量优良,美观适用,同酒店星级标准相适应。无拼凑、短缺、陈旧、破损现象发生。

(3)用品撤换

需要换洗的床单、毛巾、浴巾、枕套等客房棉织品,以床位配备标准为基础,不少于 4 套,一套在用,一套在洗,一套周转,一套储存。已出租房间在用的一套每天换洗 1 次。客房和卫生间的茶叶、擦

面纸、卫生纸、浴液、洗发液等客用一次性消耗物品,每天换新,其他客用多次性消耗物品,客房部保持一定储备,定期或根据需要更换,保证客人需要。

(4)用品管理

客房楼层设服务间。用品管理制度健全,内容具体明确。各种用品集中管理,分类存放,领取、发放、补充更新登记手续规范,责任明确,并定期统计各类用品消耗。无丢失、抄拿、损坏等岗位责任事故发生。

3. 客房环境质量标准

(1)室内环境布置

客房室内环境布置美观舒适,空间分割适当。睡眠区、工作区、休息区、活动区等分区功能协调。床铺、沙发、办公桌、咖啡桌椅、冰箱、梳妆台镜等家具设备装饰布置和摆放与分区功能相适应。天花装饰简洁明快,墙面布置庄重大方,地毯铺设平整美观,灯具与灯饰选择典雅大方。墙上字画、条幅和家具蒙面物、布件、盆栽盆景选择适当,数量合理。室内色彩柔和、简洁明快,主色调和陪衬色调搭配协调。单人房、双人房、标准房、套房装饰布置各具特色,具有良好的空间构图形象,对客人具有形象吸引力。

(2)卫生间环境布置

客房卫生间面积不小于 4m^2 。盥洗区、洗浴区、活动区等分区功能突出。盥洗台面、横镜、浴盆、淋浴设备、马桶等卫生间设备装饰与布置美观、舒适,与分区功能协调。墙面、天花、地面布置简洁大方,美观适用。室内空气清新,色彩淡雅柔和、简洁明快。各种盥洗用品摆放整齐。整个卫生间装饰美观协调,环境舒适。

(3)走廊过道环境

客房楼道、过道、走廊和电梯间宽敞,墙面色彩淡雅,地毯平整

美观,灯光柔和,始终保持整洁、雅静。客房及楼道附近无机器、锅炉等噪音源。

(4) 定量环境质量

客房温度冬季不低于 20°C ,夏季不高于 24°C 。走廊过道温度冬季不低于 18°C ,夏季不高于 24°C 。相对湿度 $40\%\sim 60\%$ 。风速 $0.1\sim 0.3\text{m/s}$ 。一氧化碳含量不超过 $5\text{mg}/\text{m}^3$,二氧化碳含量不超过 0.2% 。可吸入颗粒物不超过 $0.15\text{mg}/\text{m}^3$ 。新风量,客房不低于 $20\text{m}^3/\text{人}\cdot\text{h}$,卫生间不低于 $30\text{m}^3/\text{h}$ 。细菌总数,客房不超过 $2000\text{个}/\text{m}^3$,卫生间不超过 $4000\text{个}/\text{m}^3$ 。室内噪音,客房不超过 40dB ,走廊不超过 45dB 。自然采光照度,客房不低于 100lx ,走廊不低于 40lx 。灯光亮度,客房不低于 50lx ,走廊不高于 40lx 。整个客房及楼道空气清新,环境舒适,气氛典雅。

4. 客房安全服务质量标准

(1) 安全规章

客房部设安全小组,班组设安全员。分工明确、责任清楚。安全规章健全,内容明确,岗位责任清楚。客房员工熟知安全知识、防火知识和安全操作规程,掌握安全设施与器材使用方法。无违反安全管理制度的现象发生。

(2) 安全设施

客房烟感装置、自动喷淋灭火装置、房门窥镜孔、防盗门链和安全门、防火通道、紧急疏散图、消防装置、报警装置、防火标志、楼道监控装置等安全设施、器材完好,安装位置合理,始终处于正常运转状态。没有因安全设施不全或发生故障引起安全事故的现象发生。

(3) 安全操作

客房员工严格遵守安全操作规程,做床、清扫卫生间、提供日常

服务中随时注意烟头、火柴头和电器设备安全。高空作业系好安全带,有2人以上在场,登高作业有人扶梯。未经允许,无明火作业。因客房维修改造需明火作业时,必须取得保安部明火作业许可证。带电作业遵守操作规程。整个客房操作服务中无违反安全操作规程现象发生。

(4) 安全防患

客房服务中掌握会客动态,禁止无关人员进入楼层。随时注意住客情况,发现客人携带或使用电熨斗、电热毯、烤箱等电热器具,装卸客房线路,迅速报告主管与保安部门及时处理。发现客人携带武器、凶器和炸药、爆竹等易燃易爆物品,报告劝阻及时,能够按酒店安全规章处理。客人酗酒或在床上吸烟,能够及时劝阻。遇有残疾人士住店,随时注意客人动向。客房员工查房,发现设备损坏或物品丢失报告及时。整个客房服务中员工安全意识强烈,安全防患主动,防患措施得当,隐患处理及时,能够确保酒店及客人的人身和财产安全。无岗位安全责任事故发生。

(5) 钥匙管理

客房钥匙管理制度严格。客人进出、收取、发放、保管钥匙准确及时,无乱丢乱放现象发生。客人钥匙忘在客房内请求开门,凭前厅出具的开门条开启。客人钥匙丢失,报告保安部按酒店钥匙丢失规章处理。客房万能钥匙丢失,请示保安部、工程部和总经理处理。服务员清扫房间,坚持开一间做一间,逐门开启,逐门锁好。无因客房钥匙管理不善造成盗窃事故发生。

(6) 安全事故处理

遇有火灾隐患、自然事故和盗窃事故发生时,严格按酒店制度处理。火灾隐患发现及时,报告总机房、总经理迅速。抢救、疏散客人处理得当,尽量将事故消灭在萌芽状态。若需报警须请示总经理。发生盗窃事故,主管到场及时,保护现场、侦破处理迅速。发现自然事

故及时报告主管,根据事故发生原因和情况处理。所有事故处理做到快速、准确,方法得当。

5. 客房卫生质量标准

(1) 客房卫生用品

客房清洁车、吸尘器、洗涤剂、消毒剂、除尘毛巾等卫生用品配备齐全,分类存放,专人保管,使用方便。无短缺、损坏、乱扔乱放现象。能够适应客房卫生清扫需要。

(2) 墙面地面卫生

客房天花光洁明亮,无蛛网、灰尘、水印、脱皮或掉皮。墙饰、壁画整洁、美观,无灰尘、蛛网和墙纸脱落现象。地毯每天吸尘,无杂物、死角,铺设平整美观。灯具定期循环擦拭,光洁明亮。门窗每天擦拭,无印迹、灰尘,开启自如。窗帘定期换洗,无破旧、污迹。

(3) 家具用具卫生

客房家具用具每天擦拭,桌面、椅子、床头、壁柜、电视、冰箱、行李架、床头柜等表面光滑,无灰尘、污迹。玻璃制品每天擦拭消毒,无水印和其他痕迹。电镀制品表面光洁无污迹。镜子、画框明亮,无水银脱落现象。各种家具用具始终保持干净、整洁,摆放在规定位置,客人使用方便。

(4) 客用物品卫生

床单、枕套每日换洗,按酒店规定洗涤消毒,无破损、毛发、污迹,有舒适感。茶杯、口杯每日擦拭消毒,明亮无水渍、手印。毛毯、床罩、床褥、床裙定期更换洗涤,表面干净、柔软,无污迹、毛发。拖鞋每日换新。各种客用物品始终保持清洁、整齐、美观、舒适,无客人消费使用过的痕迹。

6. 客用卫生间质量标准

(1) 墙面地面卫生

天花光洁,明亮反光,无蛛网、灰尘、印迹、水印。墙面平整光洁,无灰尘、水印。墙角设通风口,机械通风良好。地面采用防滑处理。每天擦拭,保持干净、光亮,无废纸、杂物、烟头、积水,无卫生死角。地面设地漏,适当位置有防蚊蝇、鼠害、蟑螂等设施,室内无虫害发生。

(2) 马桶、浴盆卫生

马桶每天冲洗消毒,表面光洁,无水渍、污迹,无异味,四壁无污渍,卫生纸、卫生袋摆放合理。浴盆每天擦洗,盆内及四周无污迹、水印、皂迹、毛发。电镀水龙头、喷头表面光洁明亮,使用方便。

(3) 盥洗台卫生

盥洗台宽大、明亮。面盆水龙头、横镜每天擦拭,表面光洁,无水渍、污迹、皂迹、头发。台面水杯每天消毒,干净明亮,用防尘纸包好,按规定摆放整齐,客人取用方便。

(4) 客用物品卫生

面巾、浴巾、手巾、垫脚巾每日换洗消毒,浴帘定期撤换消毒。浴帽、浴液、洗发液、小香皂、牙膏、牙刷等用品每天换新,按规定位置摆放整齐,始终保持卫生。

(5) 饮用水卫生

饮用水应明显标出能否饮用。饮用水透明,无色、无异味、无肉眼可见物,不含微生物和寄生虫卵,每毫升水中细菌总数不超过 100 个、大肠菌群不超过 3 个。饮用水加氯消毒。完全接触 30 分钟后,游离余氯每升不低于 0.3 毫克。整个客用卫生间做到清洁、明亮、整齐、美观,空气清新,气氛宜人。

计划卫生表

	项目	工 具	质量要求	注意事项
房 间 部 分	吸房间边角位	吸尘器、抹布、毛刷	地毯疏松无杂物	边角位吸完后,暴露部分也要吸一遍后出房,不能用扫把扫地毯
	清洁电话并消毒	万能洗涤剂、抹布、酒精、棉球	清洁无污迹、无异味	注意抹电话线,不要把电话筒线绕话机一周放,易损坏电话(线不外露)
	擦窗户及窗台外	擦窗器、抹布、毛刷	玻璃明亮无水渍、窗台框无尘	不要站在窗台上抹玻璃、挂窗帘钩,水珠不要往地毯上刮
	除墙面天花板浮尘	尘扫	无尘、无蛛网	无明显污迹(如口水、痰、字迹、黑印等)
	刷洗冰箱	水桶、中性洗涤剂、百洁布、抹布	干净无异味	先断电源;退房、空房应把开关拧“OFF”位;汽水啤酒的温度为5℃,5℃以下易炸裂
	抹空调	湿抹布	无黑灰	注意每个小孔都要清洁,出风口经常检查,注意有无隐藏物品
	翻床垫		1次~2次/周或1次/周	安排与清理房间同时进行,要有记录备查
卫 生 间 部 分	洗电线插座	万能洗涤剂、抹布	洁白、无污渍	切断总电源,冰箱、电视机电线不外露。防潮,开关要灵活
	擦床头灯部分	抹布(半干抹布)	发亮无污迹	
	抹地脚线	抹布	干净、无尘	安排与清理房间同时进行,结合柜后及门边也要抹
	抹抽风机	抹面和刷	干净无尘无污	先关机
	刷马桶污渍	百洁布、万能洗涤剂、酸性洗涤剂	无水痕无锈渍	先关水掣,把水位降低到最底部,以免影响清洁剂浓度,每层盖缝马桶外部,底座都要干净
	洗马桶水箱	万能洗洁剂、百洁布、毛球刷	干净无黄迹、无沉积物	水箱盖一定要放到安全地方以免打烂,要小心洗刷,以免损坏内部机件

续表

	项目	工 具	质量要求	注意事项
卫 生 间 部 分	刷洗浴缸污迹	百洁布、洗洁剂	洁净无水迹, 无污迹	空房也要清洁
	刷洗卫生间瓷砖墙面	牙刷, 百洁布, 中、酸性洗洁剂, 抹布	界线洁白、无水渍、无皂渍	先把界线刷白、用清水冲洗并抹干, 注意各部分交界边缘
	地板	牙刷、万能洗洁剂、酸性洗洁剂	界线洁白无污迹、无水渍	注意马桶后的地板及地漏的清洁、洗脸台下的地板
	擦钢网器	洗钢水、抹布	光亮无手印	浴帘杆、浴巾架、毛巾架、浴缸扶手、水龙头

7. 客人入住服务质量标准

(1) 入住准备

每天准备进离店客人名单。按客房卫生清理程序准备好客人入住房。做好房间检查。服务员自我检查、领班全面检查、主管分段检查、部门经理巡视检查、贵宾客房特别检查等客房检查制度健全, 责权明确。贵宾客房按接待规定检查, 加摆水果、鲜花、赠品等, 符合客人接待规格与要求。无带故障客房和不符合质量要求的房间出租现象发生。

(2) 服务人员

每天提前 10 分钟上班, 着装整洁, 仪表端庄, 个人卫生达到盥洗规定要求。客人入住前, 视情况准备好香巾、茶水, 必要时了解客人生活习惯、宗教信仰、有无禁忌、以前是否住过本店, 以保证服务针对性。做好客人入住前的各项准备工作。

(3) 客人入住

接到开房通知, 服务员到电梯门口迎接客人, 主动问好, 陪送客

人进房间。团队客人入住,行李分发快速、准确。客人进房后,服务员自我介绍,介绍客房设备、服务项目、住客须知等热情、大方,递送香巾、茶水及时,服务周到、细致,操作规范,语言亲切,时间不超过2分钟。退出房间时,主动向客人告别。贵宾入住,专人接待,在楼层办理入住登记快速、准确、周全。能够给客人留下美好的第一印象。

(4) 服务要求

在客人入住服务过程中坚持做到热情、主动、耐心、周到。热情,要做到精神饱满、态度和蔼、举止大方、助人为乐。主动,要做到主动迎接、主动问好、主动引路、主动介绍,照顾老弱病客人。礼貌,要做到仪容整洁、仪表端庄、语言亲切和蔼、尊重客人风俗习惯。耐心,要做到不厌烦、不挑剔、有耐性。周到,要做到照顾周详,想客人之所想,急客人之所急,服务在客人开口之前。

8. 客人住店服务质量标准

(1) 房间整理

客房与卫生间每日全面整理1次。正式清理前,清洁车、卫生用品、客人消耗物品准备齐全,摆放整齐。逐间清扫整理,进门前先敲门,清理时打开房间,按卫生程序换气、做床、擦拭整理、做卫生间、补充用品、吸尘、房间检查等快速、彻底。日常整理时若客房门上挂有“请勿打扰”牌,不得随意进入。到14:00后如仍挂有此牌,请客房领班与客人电话联系后再行整理。若挂有“请速打扫”牌,提前整理,30分钟内清理完毕。

(2) 饮用水与物品供应

客房24小时保证冷热水供应,开水上下午各补充1次,免费供应茶叶,若客人临时需要,接到电话后5分钟内送入客房。客房内服务指南、酒店介绍、住店须知、客房用餐单、洗衣单(袋)和交通地图、中国日报(英文报)、中国旅游报、文具用品、各种消耗用品等供应及

时,保证客人需要。

(3)会客服务与借用物品

外人来访做好记录,征得客人同意后请来访人进入房间,未经登记或允许,闲杂人员一律不许进入楼层或客人房间。客人会客需要加椅或茶水服务,5分钟内送入客房。客房部物品借用程序健全,制度完善。客人借用吹风机、接线板、变压器等物品,做好登记,15分钟内送入客房,24小时内或按约定的时间收回,借用手续规范。无法满足客人要求时,耐心解释,表示歉意。

(4)擦皮鞋与幼儿看护服务

客房免费提供擦皮鞋服务。客人皮鞋放在门口,每日按时收取,做好记录。2小时内擦干净后送回客房,无丢失、损坏、送错房间现象发生。酒店建有一套完整的幼儿(18个月以下幼儿不提供)看护服务程序。客人要求提供幼儿看护服务时,准确记录客人姓名、房号、看护时间与要求、费用标准。看护服务员工作认真负责,无磕碰幼儿、乱喂幼儿食物等差错发生。客人回店后及时送回幼儿,按酒店规定收取看护费用,手续规范。

(5)闭路电视与随机服务

客房闭路电视频道不少于2个,每天播放不少于2次,不早于24:00前结束。闭路电视节目内容健康,轻松活泼,数量充足,符合国家旅游局与公安部门要求。客人租用闭路电视录像带,接待热情、主动,租用手续规范。客人住店期间需要水果刀等小物品或提供代买香烟、水果、饮料等各种随机性服务,问清需求和服务内容与要求,提供服务准时、快速。

(6)失物招领服务

客房失物招领服务程序健全。客房员工整理客房、清扫卫生、离店查房或在公共场所拾到客人遗留、丢失物品,及时报告主管,登记手续规范。客人离店前询问丢失物品的,24小时内同客人核对,准确

无误后,交还客人。客人离店后来电来函查询者,经核查无误后,72小时内挂号寄还客人。服务员无私拿隐瞒客人丢失物品现象发生。

9. 客房小酒吧服务质量标准

(1) 酒水供应与推销

客房配冰箱与酒水台,高档客房配迷你吧台,吧台与酒水台设计美观大方,冰箱性能良好。客房酒吧烈性酒、葡萄酒、软饮料与小吃供应充足,品种不少于15种。客房酒单设计美观大方,字迹清楚,标价合理。服务员为入住客人介绍客房设备与服务项目时同时推销客房酒水,介绍简明扼要,便于客人享用。

(2) 离店时酒水检查

接到客人离店通知,掌握客人姓名、房号、结账时间准确,迅速进客房巡视,检查离店客人酒水、饮料消耗情况认真、细致、准确,账单记录清楚,转交客房领班报前厅收款快速,于客人结账前完成。不会因酒水检查不及时造成客人跑账现象。

(3) 住房酒水检查与补充

客人住店期间,客房酒水每天至少认真检查3次。酒单上客人所用酒水、饮料、小吃的数量、种类及客人姓名、房号、检查时间与检查人姓名填写准确,酒单报客房领班转交前厅挂账及时。每次查房后,服务员及时到楼层领取补充酒水、饮料。楼层酒水饮料领取、发放管理制度健全,手续规范。每日制作客房酒水销售报告明确,账目清楚。酒水检查、补充、走单均无差错和岗位责任事故发生。

(4) 客房酒单传递

客人酒单和客房领班填写的每日酒水销售报告送客房部秘书,账目核对清楚,前厅客人每日酒水挂账、结账快速准确,来不及传递时电话通知前厅收款结账。基本无跑账、漏账、错账发生。整个客房酒吧服务细致、规范,客人满意程度高。

10. 开夜床服务质量标准

(1) 开夜床准备

正式工作前,准备好小推车,车上服务用品准备齐全,摆放整齐。将小推车推到客房门口一侧,敲门进房操作。提供服务时,房门打开,不许关门开夜床。

(2) 开夜床服务

服务员进房后,打开壁灯拉好窗帘,打开空调调节室温。叠好床罩放在箱架上,将靠近床头一侧的毛毯连同上面一条床单一起掀起60cm,成45°角。同时打开夜灯,摆好拖鞋,客人睡衣放在开床一边,早餐单放在翻开的床单上。为贵宾提供的巧克力放在早餐单之上。整个操作快速、准确,动作规范。

(3) 房间整理服务

更换客人用过的玻璃杯、烟缸,倒掉纸篓里的垃圾,简单擦拭桌面,物品放在规定位置,不翻阅或挪动客人放在桌面上的物品。卫生间里客人用过的口杯、烟缸、毛巾、浴巾、面巾等用品一起撤出,缺额补齐。简单清理面盆、浴盆、马桶,保持清洁。同时检查客房酒水饮料,开好酒单,补充酒水。整个房间整理遵守操作程序,服务快速、周详。

(4) 填写工作单

每间客房整理完毕,工作单上客人房号、所住人数、开夜床进出时间、主要工作等内容填写清楚,关好房门。整个开夜床服务做到整理过的房间整齐、舒适,用品齐全规范,气氛宜人,方便客人就寝。

11. 客人特别要求服务质量标准

(1) 客人要求换房

客人找前厅接待员要求换房,对客人姓名、房号、所需房间类型、换房时间询问清楚,同前厅接待联系。前厅接待开好换房单后,

帮助客人提送行李,调换房间快速,服务周到。

(2)客人要求加床或增开房间

接到客人要求加床或增开房间要求,同前厅接待联系办好手续后,按照客人要求加床,增开房间的引导客人进房,介绍设备、服务项目、住店须知等,服务热情周到。

(3)残疾客人服务

有残疾客人住店时,了解客人姓名、残疾不便表现、生活特点与特别要求,选派优秀服务员特别照顾。客人住店期间迎接、问候、搀扶、端茶送水、整理房间等各项服务主动热情,服务耐心、周详,针对性强,不询问残疾的原因,处处表现出同情与耐心。

(4)贵宾服务

接到贵宾入住通知,准确了解客人姓名、房号、接待规格、生活特点、风俗习惯、以前是否住过本店等。按接待规格,每天整理房间,加摆鲜花、水果、点心、小型礼品、欢迎卡等,各项服务与接待规格相适应。客人住店过程中,入住登记、日常服务、客衣洗送、开夜床等处给予特别照顾,做到亲切、热情、细致、周到。

(5)客人生日服务

客房建立客人档案资料卡。遇到住店客人生日,提前准备好生日蛋糕、生日贺卡或花篮送入客房,向客人表示祝贺,服务热情礼貌,语言规范。

(6)客人旅行结婚服务

客人旅行中在酒店举行婚礼,明确了解客人姓名、房号、婚礼时间、仪式、客房布置要求等。客房部主动同客人联系,制定接待方案。婚礼用品、客房布置有专人负责,做到美观、典雅,有浓厚婚礼气氛。举行婚礼时按照接待方案参加婚礼,送祝贺卡、结婚纪念物和提供现场等热情、礼貌、大方、细致。

12. 特殊情况处理服务质量标准

(1) 客人行李差错

客人进店找不到自己的行李时,应立即与客人接触,安慰客人,帮助查找原因,提供线索。若混在其他团队行李中,找到后速交客人,并表示歉意。若属店外原因,同旅行社联系,核对行李交接记录,设法找到客人行李。若行李丢失或被盗,迅速查清责任,按酒店规定处理。

(2) 客人被关在电梯中

因特殊原因客人被关在电梯中,电梯司机在场时,安慰客人不用惊慌,保持镇静,采用慢速走梯将客人安全送出,并表示歉意。若客人被关在自动电梯中,接到客人电话后,请客人保持安静,速与工程部联系,将客人安全接出,表示安慰与歉意。电梯采用强制维修法,保证安全正常运转,此类现象通常极少发生。

(3) 客人物品丢失

客人住店后提醒客人保管好自己的物品。遇客人报告物品丢失或被盗,及时报告主管或保安部,同客人接触,询问物品丢失或被盗的时间、地点、具体细节、线索等快速、清楚,尽力帮助客人查找。若客人不慎丢失,找到后迅速交还客人。若属店外原因或确属被盗而找不到,询问客人是否报案,交酒店保安部和公安部门处理。酒店不给客人出具物品被盗证明,并且在未查清事实真相前,不负赔偿责任。在查找处理过程中做到主动、热情、耐心,以事实为根据。

(4) 客人醉酒服务

客人在房间饮酒过量发生醉酒,服务员加强巡视,及时发现并报告主管,进房查看快速,设法使客人保持安静,帮助醒酒措施得当。若醉酒后造成客房设备物品损坏,做好记录,客人酒醒后按酒店规定处理。对醉酒客人专人负责,耐心照顾,防止发生不良后果。

(5) 客房设备损坏

客房员工每天按房间4级检查制度查房,发现客房电器、家具等设备损坏,做好记录,及时报告主管。若属自然损坏,快速准确填写请修单报修。若属客人原因导致损坏,迅速与客人接触,查明原因,按酒店规定处理。

(6) 客人带走客房物品

客人离店,服务员查房迅速、细致、认真,发现客人带走客房物品时,记录房号、姓名、时间、物品名称及件数及时报告主管。若带走的物品非一般性纪念品,且比较贵重,迅速通知前厅,与客人接触,耐心询问,在查清的基础上请客人退回或按酒店规定处理。处理过程中做到礼貌、婉转、讲究技巧,不伤害客人的感情。

(7) 客人携带易燃易爆物品处理

发现客人携带易燃易爆物品,及时报告主管。耐心向客人解释酒店有关规定,请客人将物品交酒店统一管理。办理交接手续清楚。客人离店时退还客人。无意外事故发生。

13. 客人投诉处理服务质量标准

(1) 客人投诉受理

客房部实行基层主管和部门经理两级投诉受理制度。接到客人投诉,接待主动、热情、耐心。单独同客人接触,询问投诉内容、原因、事情发生时间、地点、涉及人员、客人要求等具体、明确。站在客人立场上表示同情。对待客人投诉不急躁、不推托、不争辩,不怠慢客人。

(2) 客人投诉处理

遵守国家旅游局和酒店投诉处理有关规定,区别不同情况处理。涉及服务态度、礼节礼貌、服务语言等能够及时解决的投诉,属于酒店方面的原因,向客人表示歉意,求得客人谅解;事实不清的投诉,做好记录,请客人等候,迅速同有关部门或人员接触,调查清楚

事实,请示上级后提出处理意见,及时转告客人,必要时请有关人员同客人接触,讲清事实真相,取得客人谅解。属于客人不了解情况或酒店有关规定引起的投诉,向客人解释清楚,消除误解。客人离店后以书面方式寄来的投诉,专项调查。了解事实清楚、准确,报告客房部经理或总经理提出处理意见,复函告诉客人处理结果,时间最长不超过1个月。所有投诉处理做到事实清楚,符合酒店规定,客人基本满意。

(3) 投诉处理善后工作

客房基层主管收到的投诉内容与记录每天报客房部秘书,分类整理、统计数量报客房部经理。重大投诉报总经理。客房部定期分析客人投诉制度是否健全,及时发现带倾向性的问题,提出改进措施。做到不断提高服务质量,客人投诉逐渐减少,已解决处理过的客人投诉基本不再重复发生。

14. 客人退房离店服务质量标准

(1) 离店准备

客房每天掌握离店客人姓名、房号、住期、离店时间,报客房部与前厅。准确、及时制作每日客人离店分析表。掌握客人离店动态,做好客人离店前的准备工作。

(2) 退房离店

客人退房,服务员迅速到房间,主动、热情地询问核实客人姓名、住期、离店时间,迅速电话通知前厅,热情周到地帮助办理未完事项,征求客人意见和视需要帮助整理行李等服务。客人到前厅办理退房结账手续后,行李员到客房取行李,服务员同客人告别并送到电梯门口,祝客人旅途愉快,再次光临。贵宾或行动不便者离店,帮助提行李将客人送到前厅,再同客人告别。服务过程中做到热情、礼貌、大方。

(3) 账单传递

客人办理结账手续前,客人酒水单、洗衣单及楼层其他账单快速、准确送到前厅,账目清楚,结账及时。来不及则电话通知前厅。无岗位责任引起的客人跑账、漏账现象发生。

(4) 房间检查

客人离房后,服务员迅速进入客房,认真检查房间设备有无损坏、用品有无丢失、客人有无遗留物品、房间有无事故隐患。发现客人遗留物品及时报告主管,迅速转交客人。发现设备损坏或物品丢失,按酒店有关规定处理。

(5) 重新做房

客人离店后,按酒店客人走房整理程序和服务质量标准重新整理客房。撤出客人用过的各种物品,做床,做卫生间。整理过的客房清洁、整齐、美观、舒适。准备接待下一位客人。

15. 洗衣房配备质量标准

(1) 洗衣房规模

洗衣房规模根据酒店客房、餐厅接待能力大小确定。设在酒店内部或附近。内部建有收发室、洗衣车间、熨烫车间。建筑结构合理,装修良好。洗衣间、熨烫间高大宽敞,通道畅通无阻。能够适应酒店洗涤业务需要。

(2) 洗衣房业务范围

洗衣房能够提供干洗、湿洗、熨烫服务及棉织品洗涤和工作服洗涤业务。各车间生产能力同洗涤业务量大小相适应。

(3) 洗衣房机构

洗衣房组织机构健全。配主管,设收发班、洗涤组、熨烫组、缝纫组等机构。工种比较齐全,岗位职责明确。洗涤程序、管理要求、规章制度健全,内部分工明确,工作程序和规章制度能够切实得到贯彻实施。

(4)洗衣房人员

洗衣房各班组成员熟悉酒店规章制度和员工守则,熟练掌握设备性能、操作方法、工作程序以及干洗、湿洗、熨烫、折叠等专业知识,熟悉各种洗涤剂的性能、用途、使用方法,具有一定实践经验,遵守操作程序和技术规程。无违章作业现象发生。

16. 客衣送洗服务质量标准

(1)客衣收取

客房服务员每天2次到客房收取客衣,交楼层领班点收。收活时洗衣单、洗衣袋内衣物核对检查清楚,客衣有无破损、严重污渍及口袋内有无物品检查细致,同客人校对与记录准确。洗衣房收发员到客房部收取客衣2次,接单签收,数量准确。客衣快洗记录清楚,取衣后按时送回收发室。整个客衣收取过程中做到收活及时、检查认真、交接手续规范,特别要求或特殊情况记录准确。

(2)客衣打号

收发室收到客衣后,清点、检查、开单明确具体。按客房号码将客衣逐一打号,工作细致,号码准确,打号牢固。无错打、漏打、混打现象发生。

(3)客衣分类

打号后的客衣及时分类,分类程序、方法与要求明确。干洗、湿洗、手洗分类清楚。干洗类中的机洗、手洗分类明确。湿洗类中的深色、杂色、白色和衬衣、毛涤、涤棉、羽绒、丝织物等有不同洗涤要求的衣物分开。整个分类符合衣物洗涤要求。不会因分类不当引起洗坏、染色、发皱等现象。

(4)客衣送还

收发室从客衣车间接到洗好熨烫后的客衣,根据打号条和洗衣单按房号装袋或挂架准确无误,每天2次送回楼层交客房主管签

收。送回时间:普通洗涤不超过 18 小时,加快洗涤不超过 6 小时。楼层收到客衣后,服务员送回客房放在床铺上交还客人。贵宾的衣物送客房部,由楼层主管送交客人。

17. 客衣洗涤服务质量标准

(1) 干洗

干洗前认真检查客衣布料、质地、性能与颜色深浅、脏净程度。有较重污迹、不宜同时洗涤的客衣先用手洗去污渍,再投入干洗机。衣物冲洗、投油后洗涤 3~5min,加四氯乙烯自动冲洗、烘干。洗涤后客衣洁净,无任何污迹、汗渍、掉色、脱扣等现象发生。

(2) 湿洗

湿洗前检查衣物袖口、领子等易脏处。喷去污药水 10~15min 去渍,再投入水洗机。湿洗分类洗涤,每类衣物正确选择洗涤剂。衣物重量与机器容量相适应。准确掌握水温、气压、冲洗时间。深色、杂色衣物,水温 35℃ 以下,洗涤 7~9min;深杂色 40℃ 以下,洗涤 9~10min,白色衣物和衬衫,水温 60℃ 以下,洗涤 12~13min。然后烘干,烘干温度一般控制在 60℃ 以下。湿洗后的客衣干净、完好,不褪色,不染色,无任何污迹。

(3) 手洗

丝绸、百褶裙、丝袜等有特别要求的客衣,坚持用手洗。洗涤时根据衣物污渍程度和洗涤要求,合理选择洗涤,掌握水温。轻柔轻搓去渍,用清水冲洗干净。容易掉色的衣物装袋洗涤。洗后的衣物洁净,无任何破损。

(4) 熨烫

根据衣物种类和部位要求不同,分别选择布烫机、人像机、裤头机、夹衣机熨烫。衣物部位选放准确,蒸气开放适量,喷气与熨烫时间准确无误。熨烫后的客衣根据需要打冷风。熨烫后的客衣交质检

员做客衣洗涤质量检查。整个客衣洗涤做到衣物洁净无污渍,无异味,该平整的平整,该挺括的挺括,该柔软的柔软,折线清晰,裤线无双线。不合质量要求的衣物挑出回洗或回烫,保证客衣洗涤质量。

四、客房客用品配备与质量要求

附件:

中华人民共和国旅游行业标准

星级酒店客房客用品

配备与质量要求

Guestroom supplies and amenities in star-rated hotel

1. 范围

本标准提出了星级酒店客房客用品的品种、数量、规格、包装、标志和技术指标。

本标准适用于我国各档次、类别的星级酒店,尚未评定星级的旅游涉外酒店可参照本标准执行。

2. 引用标准

见附表 A(标准的附录)。

3. 定义

本标准采用下列定义。

3.1 星级酒店 'Star-rated hotel'

经旅游行政管理部门依照 GB/T14308 进行评定,获得星级的旅游涉外酒店。

3.2 客房客用品 'guestroom supplies and amenities'

客房中配备的,与宾客生活、安全密切相关的各种日用品和提

示用品。其中日用品的基本特征是一次性、一客一用或一天一换。

4. 一、二星级酒店的配备要求

4.1 毛巾

4.1.1 浴巾

每房二条。

4.1.2 面巾

每房二条。

4.1.3 地巾

每房一条。

4.2 软垫

每床一只。

4.3 床上用品

4.3.1 床单

每床二条。

4.3.2 枕芯

每床二条。

4.3.3 枕套

每床二只。

4.3.4 毛毯

每床一条。

4.3.5 床罩

每床一条。

4.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床宜备一条。

注:视地区而定。

4.3.7 衬垫

每床可备一条。

4.4 卫生用品

4.4.1 香皂

每房不少于二块。

4.4.2 浴液、洗发液

每房二套。

4.4.3 牙刷

每房二把。

4.4.4 牙膏

每房二支。

4.4.5 漱口杯

每房二只。

4.4.6 浴帽

每房二只。

4.4.7 卫生纸

每房一卷。

4.4.8 卫生袋

每房一只。

4.4.9 拖鞋

每房二双。

4.4.10 污物桶

每房一只,放于卫生间内。

4.4.11 梳子

每房宜备二把。

4.4.12 浴帘

每房一条。

4.4.13 洗衣袋

二星级每房二只。

4.5 文具用品

4.5.1 文具夹(架)

每房一只。

4.5.2 信封

每房普通信封、航空信封各不少于二只。

4.5.3 信纸、便笺

每房各不少于三张。

4.5.4 圆珠笔

每房一支。

4.6 服务提示用品

4.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知

每房各一份。

4.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

4.6.3 揭示牌、挂牌

应分别有“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”的说明或标识。

4.6.4 洗衣单

二星级每房备二份

4.7 饮品、饮具

4.7.1 茶叶

每房可备袋装茶四小袋,也可用容器盛装。

4.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

4.7.3 暖水瓶

每房不少于一只。

4.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房可备一套。

注：视地区而定。

4.8 其他

4.8.1 衣架

每房不少于八只。

4.8.2 烟灰缸

每房二只。

4.8.3 火柴

每房二盒。

4.8.4 擦鞋用具

以擦鞋纸为主，每房二份。

4.8.5 纸篓

每房一只，放于卧室内。

4.8.6 针线包

每房一套。

5. 三星级酒店的配备要求

5.1 毛巾

5.1.1 浴巾

每房二条。

5.1.2 面巾

每房二条。

5.1.3 地巾

每房一条。

5.1.4 方巾

每房二条。

5.2 软垫

每床一只

5.3 床上用品

5.3.1 床单

每床不少于二条。

5.3.2 枕芯

每床二个。

5.3.3 枕套

每床二只

5.3.4 毛毯

每床一条。

5.3.5 床罩

每床一条。

5.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床备一条。

注:视地区而定。

5.3.7 衬垫

每床一条。

5.4 卫生用品

5.4.1 香皂

每房不少于二块。

5.4.2 浴液、洗发液、护发素

每房二套。

5.4.3 牙刷

每房二把。

5.4.4 牙膏

每房二支。

5.4.5 漱口杯

每房二只。

5.4.6 浴帽

每房二只。

5.4.7 卫生纸

每房一卷,及时补充。

5.4.8 卫生袋

每房一只。

5.4.9 拖鞋每房二双。

5.4.10 污物桶

每房一只,放于卫生间内。

5.4.11 梳子

每房二把。

5.4.12 浴帘

每房一条。

5.4.13 防滑垫(若已采取其他防滑措施可不备)

每房一块。

5.4.14 洗衣袋

每房二只。

5.4.15 面巾纸

每房可备一盒。

5.5 文具用品

5.5.1 文具夹(架)

每房一只。

5.5.2 信封、明信片

每房普通信封、航空信封和国际信封各不少于二只。明信片二张。

5.5.3 信纸、便笺、传真纸

每房信纸、便笺各不少于三张,传真纸宜备二张。

5.5.4 圆珠笔

每房不少于一支。

5.5.5 铅笔

每房宜备一支,与便笺夹配套。

5.5.6 便笺夹

每房一只。

5.6 服务提示用品

5.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

每房各一份。

5.6.2 电视节目、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

5.6.3 提示牌、挂牌

应分别有“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”、“送餐服务”的说明或标识。

5.6.4 洗衣单、酒水单

每房备洗衣单二份,酒水单一份。

5.7 饮品、饮具

5.7.1 茶叶

每房备二种茶叶,每种不少于二小袋。也可用容器盛放。

5.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

5.7.3 暖水袋

每房不少于一只。

5.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房备一套。

注:视地区而定。

5.7.5 小酒吧

烈性酒不少于三种,软饮料不少于五种。

5.7.6 酒杯

每房不少于二只,配调酒棒。

5.8 其他

5.8.1 衣架

每房西服架四只、裤架四只、裙架四只。

5.8.2 烟灰缸

每房不少于二只。

5.8.3 火柴

每房不少于二盒。

5.8.4 擦鞋用具

以亮鞋器为主,每房二件。

5.8.5 纸篓

每房一只,放于卧室。

5.8.6 针线包

每房一套。

5.8.7 杯垫

小酒吧必备,其他场合酌情使用。

5.8.8 礼品袋

每房备二只。

5.8.9 标贴

每房可备二只。

5.8.10 晚安卡

每房一张。

6. 四、五星级酒店的配备要求

6.1 毛巾

6.1.1 浴巾

每房二条。

6.1.2 面巾

每房二条。

6.1.3 地巾

每房一条。

6.1.4 方巾

每房不少于二条。

6.1.5 浴衣

每床一件。

6.2 软垫

每床一只。

6.3 床上用品

6.3.1 床单

每床不少于二条。

6.3.2 枕芯

每床不少于二只。

6.3.3 枕套

每床不少于二只。

6.3.4 毛毯

每床一条。

6.3.5 床罩

每床一条。

6.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床备一条。

注:视地区而定。

6.3.7 衬垫

每床一条。

6.4 卫生用品

6.4.1 香皂

每房不少于二块,备皂碟。

6.4.2 浴液、洗发液、护发素、润肤露

每房二套。

6.4.3 牙刷

每房二把。

6.4.4 牙膏

每房二支。

6.4.5 漱口杯

每房二只。

6.4.6 浴帽

每房二只。

6.4.7 卫生纸

每房二卷,及时补充。

6.4.8 卫生袋

每房一只。

6.4.9 拖鞋

每房二双。

6.4.10 污物桶

每房一只,放于卫生间内。

6.4.11 梳子

每房二把。

6.4.12 浴帘

每房一条。

6.4.13 防滑垫(若采取其他防滑措施可不放)

每房一块。

6.4.14 洗衣袋

每房二只。

6.4.15 面巾纸

每房一盒。

6.4.16 剃须刀

每房可备二把。可配备须膏。

6.4.17 指甲锉

每房可备一把。

6.4.18 棉花球、棉签

每房宜备一套。

6.4.19 浴盐(泡沫剂、苏打盐)

五星级可配备。

6.5 文具用品

6.5.1 文具夹(架)

每房一只。

6.5.2 信封、明信片

每房普通信封、航空信封和国际信封各不少于二只,明信片二张。

6.5.3 信纸、便笺、传真纸

每房信纸、便笺各不少于四张,传真纸宜备二张。

6.5.4 圆珠笔

每房不少于一支。

6.5.5 铅笔

每房宜备一支,与便笺夹配套。

6.5.6 便笺夹

每房一只。

6.6 服务提示用品

6.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

每房各一份。

6.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

6.6.3 提示牌、挂牌

每房备“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”、“送餐服务”各一份,正反面内容宜一致。

6.6.4 洗衣单、酒水单

每房备洗衣单二份,酒水单一份。

6.7 饮品、饮具

6.7.1 茶叶

每房备两种茶叶,每种不少于二小袋,也可用容器盛放。

6.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

6.7.3 暖水瓶

每房不少于二只。

6.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房一套。

注:视地区和客源需要而定。

6.7.5 小酒吧

烈性酒不少于五种,软饮料不少于八种。

6.7.6 酒杯

不同类型的酒杯每房不少于四只,配调酒棒、吸管和餐巾纸。

6.7.7 咖啡

五星级宜备咖啡一小盒及相应的调配物,也可用容器盛放。

6.7.8 冰桶

每房一只,配冰夹。

6.7.9 电热水壶

五星级宜备。

6.8 其他

6.8.1 衣架

优质木制品为主,每房西服架、裤架、裙架各不少于四只。五星级另可配备少量缎面衣架或落地衣架。

6.8.2 烟灰缸

每房不少于二只。

6.8.3 火柴

每房不少于二盒。

6.8.4 擦鞋用具

以亮鞋器为主,每房二件,宜配鞋拔和擦鞋筐。

6.8.5 纸篓

每房一只,放于卧室。

6.8.6 针线包

每房一套。

6.8.7 杯垫

每杯配备一只。

6.8.8 礼品袋

每房配备二只。

6.8.9 标贴(或标牌)

每房不少于二只。

6.8.10 晚安卡

每床一卡。

7. 基本质量要求

7.1 毛巾

全棉、白色为主,素色以不褪色为准,无色花,无色差,手感柔

软,吸水性能好,无污渍,无明显破损性疵点。符合 FZ/T62006 的规定。普通毛巾纱支:地经纱 21s/2,毛经纱 21s/2,纬纱 21s;优质毛巾纱支:地经纱 32s/2,毛经纱 32s/2,纬纱 32s。

注:21s=29tex,32s=18tex。

7.1.1 浴巾

- a)一、二星级规格:1200mm×mm,重量不低于 400g。
- b)三星级规格:1300mm×700mm,重量不低于 500g。
- c)四、五星级规格:1400mm×800mm,重量不低于 600g。

7.1.2 面巾

- a)一、二星级规格:550mm×300mm,重量不低于 110g。
- b)三星级规格:600mm×300mm,重量不低于 120g。
- c)四、五星级规格:700mm×350mm,重量不低于 140g。

7.1.3 地巾

- a)一、二星级规格:650mm×350mm,重量不低于 280g。
- b)三星级规格:700mm×400mm,重量不低于 320g。
- c)四、五星级规格:750mm×450mm,重量不低于 350g。

7.1.4 方巾

- a)一、二星级规格:300mm×300mm,重量不低于 45g。
- b)四、五星级规格:320mm×320mm,重量不低于 55g。

7.1.5 浴巾

棉织品或丝绸制品,柔软舒适,保暖。

7.2 软垫

平整,弹性适宜,无污损。

7.2.1 一、二星级

规格:不小于 1900mm×900mm。

7.2.2 三星级

规格:不小于 2000mm×1000mm。

7.2.3 四、五星级

规格:不小于 2000mm×1100mm。

7.3 床上用品

7.3.1 床单

全棉,白色为主,布面光洁,透气性能良好,无斑点,无污渍。应符合 FZ/T6200T 的规定。

a)一、二星级:纱支不低于 20s,经纬密度不低于 6060,长度和宽度宜大于软垫 600mm。

b)三星级:纱支 20s 以上,经纬密度不低于 6060,长度和宽度宜大于软垫 700mm。

c)四、五星级:纱支不低于 32s,经纬密度不低于 6080,长度和宽度宜大于软垫 700mm。

注:20s=29tex,32s=18tex.6060=236/236,6080=236/318.5。

7.3.2 枕芯

松软舒适,有弹性,无异味。

a)一、二星级:规格不小于 650mm×350mm。

b)三星级:规格不小于 700mm×400mm。

c)四、五星级:规格不小于 750mm×450mm。

7.3.3 枕套

全棉,白色为主,布面光洁,无明显斑点,无污损,规格与枕芯相配。

a)一、二星级:纱支不低于 20s,经纬密度不低于 6060。

b)三星级:纱支 20s 以上,经纬密度 6060 以上。

c)四、五星级:纱支不低于 32s,经纬密度不低于 6080。

7.3.4 毛毯

素色为主,手感柔软,保暖性能良好,经过阻燃、防蛀处理,无污损。规格尺寸与床单相配。应符合 FZ61001 的规定。

a)一、二星级:毛混纺或纯毛制品。

b)三星级:纯毛制品为主。

c)四、五星级:精纺纯毛制品。

7.3.5 床罩

外观整洁,线型均匀,边缝整齐,无断线,不起毛球,无污损,不褪色,经过阻燃处理,夹层可使用定型棉或中空棉。

a)一、二星级:装饰布面料为主。

b)三星级:优质装饰布面料为主。

c)四、五星级:高档面料,以优质装饰布或丝绸面料为主。

7.3.6 薄棉被(或备用毛毯)

优质被芯,柔软舒适,保暖性能好,无污损。

7.3.7 衬垫

吸水性能好,能有效防止污染物质的渗透,能与软垫固定吻合,可使用定型棉或中空棉。

a)一、二星级:规格不小于 1900mm×900mm。

b)三星级:规格不小于 2000mm×1000mm。

c)四、五星级:规格不小于 2000mm×1100mm。

7.4 卫生用品

7.4.1 香皂

香味纯正,组织均匀,色泽一致,图案、字迹清晰,无粉末颗粒,无软化腐败现象,保质期内,应符合 GB8113 的规定。

a)一、二星级:每块净重不低于 18g,简易包装。

b)三星级:每块净重不低于 25g,其中至少一块净重不低于 35g,精制包装,印有中英文店名及店标,或用精致皂盒盛放。

c)四、五星级:每块净重不低于 30g,其中至少一块净重不低于 45g,豪华包装,印有中英文店名及店标,或用豪华皂盒盛放。

7.4.2 浴液、洗发液、护发素、润肤露

粘度适中,无异味,包装完好,不溢漏,印有中英文店名及店标,保质期内。应符合 GB11432.ZBY42003.GB11431 的规定。

a)一、二星级:每件净重不低于 20g,简易包装或简易容器盛放。

b)三星级:每件净重不低于 25g,简易包装或简易容器盛放。

c)四、五星级:每件净重不低于 35g,豪华包装或豪华容器盛放。

7.4.3 牙刷

刷毛以尼龙丝为主,不得使用对人体有害的材料,如聚丙丝。刷毛洁净柔软、齐整,毛束空满适宜;刷头、刷柄光滑,手感舒适,有一定的抗弯性能。标志清晰,密封包装,印有中英文店名及店标。其他技术指标应符合 QB1659 的规定。

a)一、二星级:简易包装。

b)三星级:优质牙刷,精致包装。

c)四、五星级:优质牙刷,豪华包装。

注:三星级(含三星级)以上的酒店不宜使用装配式牙刷。

7.4.4 牙膏

香味纯正,豪体湿润、均匀、细腻,色泽一致,使用的香精、色素必须符合 GB8372 及其他有关规定。图案、文字清晰,无挤压变形,无渗漏污损。保质期内。

a)一、二星级:净重不低于 6g。

b)三星级:净重不低于 8g。

c)四、五星级:净重不低于 10g。

7.4.5 漱口杯

玻璃制品或陶瓷制品,形体美观端正,杯口圆润,内壁平整。每日清洗消毒。

7.4.6 浴帽

以塑料薄膜制品为主,洁净,无破损,帽沿松紧适宜,耐热性好,不渗水。

a)一、二星级:简易包装。

b)三星级:纸盒包装为主,宜印有中英文店名及店标。

c)四、五星级:精致盒装,印有中英文店名及店标。

7.4.7 卫生纸

白色,纸质柔软,纤维均匀,吸水性能良好,无杂质,无破损,采用 ZBY39001 中的 A 级和 A 级以上的卫生纸。

7.4.8 卫生袋

不透明塑料制品或防水纸制品,洁净,不易破损,标志清晰。

7.4.9 拖鞋

穿着舒适,行走方便,具有较好的防滑性能,至少印有店标。

a)一、二星级:一次性简易拖鞋,有一定的牢度。

b)三星级:以纺织品为主,视原材料质地,一日一换或一客一换。

c)四、五星级:高级优质拖鞋,一客一用。

7.4.10 污物桶

用于放置垃圾杂物,污物不泄漏,材料应有阻燃性能。

7.4.11 梳子

梳身完整、平滑,厚薄均匀,齿头光滑,不宜过尖。梳柄印有中英文店名及店标。

a)一、二星级:简易包装。

b)三星级:精致包装。

c)四、五星级:豪华包装。五星级可分粗、细梳齿。

7.4.12 浴帘

以塑料薄膜或平面绸为主,无污损,无霉斑。

7.4.13 防滑垫

橡胶制品为主,摩擦力大,防滑性能良好。

7.4.14 洗衣袋

塑料制品或棉麻制品为主,洁净,无破损,印有中英文店名及店标。

7.4.15 面巾纸

白色为主,纸质轻柔,取用方便,采用 ZBY32032 中的 A 等品。

7.4.16 剃须刀

刀口锋快平整,剃刮舒适、安全,密封包装,印有中英文店名及店标。

7.4.17 指甲锉

砂面均匀,颗粒细腻,无脱砂现象,有套或套封。

7.4.18 棉花球、棉签

棉花经过消毒处理,棉头包裹紧密,密封包装。

7.4.19 浴盐(泡沫剂、苏打盐)

香味淡雅,含矿物质,发泡丰富。

7.5 文具用品

7.5.1 文具夹(架)

完好无损,物品显示醒目,取放方便,印有中英文店名及店标。

a)一、二星级:普通材料。

b)三星级:优质材料。

c)四、五星级:高级材料。

7.5.2 信封、明信片

信封应符合 GB/T1416 的规定。印有店标及中英文店名、地址、邮政编码、电话号码、传真号码。明信片宜有旅游宣传促销意义。

7.5.3 信纸、便笺

纸质均匀,切边整齐,不洇渗墨迹,印有店标及中英文店名、地

址、邮政编码、电话号码、传真号码。

a)一、二星级:纸质不低于 50g 纸。

b)三星级:纸质不低于 60g 纸。

c)四、五星级:纸质不低于 70g 纸。

7.5.4 圆珠笔

书写流畅,不漏油,笔杆印有店名及店标。

铅笔、石墨铅笔,笔芯以 HB 为宜,卷削后供宾客使用。

7.5.5 便笺夹

完好无损,平整,使用方便,可印有中英文店名及店标。

7.6 服务提示用品

7.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

印刷美观,指示明了,内容准确,中英文对照。

7.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

栏目编排清楚完整,中英文对照。

7.6.3 提示牌、挂牌

印刷精美,字迹醒目,说明清晰,悬挂方便,中英文对照。

7.6.4 洗衣单、酒水单

无碳复写,栏目清晰,内容准确,明码标价,中英文对照。

7.7 饮品、饮具

7.7.1 茶叶

干燥洁净,无异味,须有包装或容器盛放,标明茶叶品类。

7.7.2 茶杯(热水杯)

以玻璃制品和陶瓷制品为主,形体美观,杯口圆润,内壁平滑。

7.7.3 暖水瓶

公称容量不少于 1.6L,应符合 GB11416 中的优等品的质量规定。

注:标题名称与 GB/T14308 一致。

7.7.4 凉水瓶、凉水杯

凉水瓶须有盖,无水垢,内存饮用水。凉水杯按 7.7.2。

7.7.5 小酒吧

酒和饮料封口完好,软饮料须在保质期内。

7.7.6 酒杯

玻璃制品为主,杯口圆滑,内壁平滑,应与不同的酒类相配。

7.7.7 咖啡

以速溶咖啡为主,干燥洁净,包装完好。

7.7.8 冰桶

洁净,取用方便,保温性能良好。

7.7.9 电热水壶

绝缘性能良好,公称容量不宜大于 1.7L,须配备使用说明。应符合 JB4189 的规定。

注:标题名称与 GB/T14308 一致。

7.8 其他

7.8.1 衣架

塑料制品或木制品为主,无毛刺,光滑。

7.8.2 烟灰缸

安全型。非吸烟楼层不安放。

7.8.3 火柴

采用 GB/T393 中的 MG-A 型木梗火柴,以优质纸盒或木盒为主,印有中英文店名及店标。火柴梗支、药头平均长度和火柴盒尺寸由酒店自行决定。非吸烟楼层不配备。

7.8.4 擦鞋用具

含亮鞋器、擦鞋皮、擦鞋布、擦鞋纸等,使用后起到鞋面光亮洁净的效果。

7.8.5 纸篓

存放非液体性杂物。

7.8.6 针线包

配有线、钮扣、缝衣针,搭配合理,封口包装。

7.8.7 杯垫

塑料制品或优质纸制品为主,无破损、印有中英文店名及店标。

7.8.9 标贴(或标牌)

标贴为不干胶制品,标牌为纸制品或塑料制品。精致美观,富有艺术性,可印有店标。

7.8.10 晚安卡

印刷精致,字迹醒目,中英文对照。

引用标准:

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为标准的条文。在标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨、使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T393-1994 日用安全火柴

GB/T1416-1993 信封

GB8113-1987 香皂

GB8372-1987 牙膏

GB11416-1989 日用保温容器

GB11431-1989 润肤乳液

GB11432-1989 洗发液

GB/T14308-1993 旅游涉外酒店星级的划分及评定

FZ62006-1993 毛巾

FZ/T62007-1994 床单

JB4189-1986 电水壶

QB1659-1992 牙刷

ZBY32032-1990 纸巾纸

ZBY39001-1988 绉纹卫生纸

ZBY42003-1989 护发素

第四章 餐 饮 部

一、餐饮部的地位与组织

酒店餐饮部(Food and Beverage Department)的收入仅次于客房部,但员工往往是最多的,工作最集中。餐饮部向客人提供3种需要:食物、饮料、服务。三种需要中,“服务”是最重要的。如果客人在餐厅吃了一顿丰盛的晚餐,并享受到了优良的服务,他会因此而赞不绝口;但如果客人在餐厅吃了一顿丰盛的晚餐,没有得到良好的服务,他会因此而不满意。由于客人逗留在餐厅的时间较长,餐厅工作人员的服务态度就显得异常重要。

餐饮部实质上是由三个部分组成的:采购、验收、储存——该部人员负责食品饮料的供应及质量和保管;厨房——厨师和厨房人员负责将食品做成美味的菜肴;餐厅——该部人员负责接待客人,为客人提供服务。这三个部分的工作便形成了餐饮部工作的整体,它们应互相配合,缺一不可。

餐饮部常常会出现人员不足的情况,特别是缺乏有水平的厨师,这在国内外的酒店里是一种普遍的现象。中菜厨师大都是学徒出身,要经过许多年的工作实践才能达到一定的水平,技术确实来之不易,因而他们不喜欢随便将手艺传授给他人;即使有的想传授,

也往往因文化低,难以著书立说,能力有限。

国外的酒店餐饮部为了解决厨师奇缺、员工不足的困难,逐渐倾向于预制食品、“便利食品”,把食品预先分成份做好冰冻起来。其优点是经济便利,节省人手,减少人员开支,控制生产成本,降低浪费现象。

二、餐饮部各级管理人员职责

1. 饮食总监的职责

(1) 职权

①对行政总厨、各部门经理、各出品部门大厨进行考勤、考绩。根据他们管理的情况,有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

②有权向总经理建议任免上述部门经理;有权任免领班以下的管理人员。

③根据本部门的实际情况和工作需要,有权增减员工和调动下属的工作。

④有权向下级下达工作和生产任务,向他们发指示。

⑤有权处理饮食部内部的一切日常业务和事务工作。

(2) 职责

①对总经理负责,负责饮食部及娱乐部的全面工作。

②贯彻执行总经理下达的各项工作任务和工作指示,对饮食、娱乐的经营好差负有重要的责任。

③制订饮食部、娱乐部的营业政策和计划。

④主持日常饮食部、娱乐部的部务会议,协调部门内部各单位的工作,使工作能协调一致地顺利进行。

⑤拟定饮食部和娱乐部每年的预算方案和营业指标。审阅饮食

部、娱乐部各单位每天的营业报表,进行营业分析,作出经营决策。

⑥审阅和批示部属各单位和个人呈交的报告及各项申请。

⑦与行政总厨、大厨、宴会部研究如何提高食品的质量,创制新的花色品种;制定或修订年、季、月、周、日的菜单式餐牌;制定食品及饮料的成本标准。

⑧参加总经理召开的各部经理例会及业务协调会议,建立良好的公共关系。

⑨对部属管理人员的工作进行督导,帮助他们不断提高业务能力。

(3) 业务要求

①饮食总监属酒店高层管理人员,要求对酒店业务的熟悉程度和管理水平同总经理一样。

②熟悉饮食及娱乐部门的业务,善于进行工作策划,善于进行业务推广和市场销售。

③饮食和娱乐部门在酒店里是直接对客人面对面服务的一个部门,客人流量大,口味和要求复杂,服务持续时间长,要求高,作为饮食总监要熟悉和掌握这项工作的规律和特点,认真督导管理人员和员工做好服务工作。

(4) 工作内容

①了解和掌握下属各部门的情况,包括营业情况、员工的素质及技术情况,有的放矢地搞好管理工作。

②制定所管部门的工作计划,对各部门的工作进行督导。

③抓好服务质量。

- 巡查各餐厅及出品部门,进行工作指导,发现问题及时解决。
- 在重要宴会和重点客人开餐前要按宴会的要求进行细致的检查,发现问题或不妥之处要及时改正。

- 检查各工种员工是否按操作规程进行工作,检查他们的仪

容、工作效率、技术的熟练程度、服务态度,督导他们保持较高的服务水准。

- 与行政总厨抽检食品质量。
- 经常征求宾客对服务及食品质量的意见;妥善处理客人的投诉。

④加强物资管理,提高经济效益。

· 了解和掌握食品原材料的市场价格,指导进行食品原材料的采购;根据饮食业的旺淡季指导增减食品原材料的进货额,避免脱销或积压,造成损失或浪费;熟悉库存情况。

· 指导生产部门和食品部加强食品的管理,不要让食物发生霉坏变质。

· 控制食品原材料及饮料的标准、规格和要求,控制成本和毛利率。

⑤加强职工队伍的教育和培训工作,提高从业人员的素质。

· 教育员工遵纪守法、服从领导、服从管理,培养和提高员工的酒店意识,自觉做好本职工作。

· 了解和掌握职工的思想状况、工作表现、业务水平和家庭状况,有针对性地开展思想工作,帮助他们解决一些实际问题和困难,使他们有归宿感、责任心和事业心。

· 抓管理的重点是要抓好领班以上管理人员的管理工作,对他们严格培训和严格管理是提高酒店管理水准和服务水准的根本保证。

⑥按照食品卫生法规定,严格遵守卫生管理制度。制定个人、岗位、操作等方面的卫生标准,实行定期和不定期的卫生检查,保证客人的饮食安全。

⑦注意检查娱乐场所的安全保卫工作,保证客人在娱乐活动中

的安全。

2.行政总厨的职责

(1)职权

①负责对部属,主要是大厨的考勤、考绩工作,根据部属工作表现的好差有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

②根据每个厨点(饼)师的业务能力、技术专长,合理安排他们的工作;根据工作需要有权调动他们的工作。

(2)职责

①对饮食总监负责,负责出品部门的全面工作。

②对酒店的食品供应和食品质量负有重要的责任。

③对厨工烹调技术、工作意识的提高负有培训的责任。

④负责协调出品部门各岗位的工作,处理客人的投诉。

(3)业务要求

①对本菜系有较高的烹调技术和深入的研究。对其他菜系的烹调、特点等有一般的了解和掌握。了解和熟悉食品原材料的进价,起货成率、售价等。

②要求懂得酒店的基本概念;酒店饮食和茶楼酒家饮食要求与管理的区别;有较强的管理意识和管理水平;有较强的组织能力;善于团结员工,发挥员工的技术专长,调动他们工作的积极性;以身作则,深入实际,在员工中有较高的威信。

③能够钻研和创造新的食品烹制方法,新的味型,以满足人们日益提高的生活水平的需要。

④要求熟悉整个厨房系统生产设备的使用与管理方法,熟悉和掌握每个出品部门的组织情况和人员的技术状况,充分发挥他们的作用。

(4)工作内容

①策划出口部门的工作计划。

②组织大厨、宴会部研究和制定年、季、月、周、日菜谱,根据菜谱下单给食品部。在菜谱实施之日起,提前两天或一天进货。保证新菜单及时推出。

③组织大厨一起切磋烹调技术,不断总结提高,既要保持地方菜的风味特点,又要学习其他菜系好的烹调方法,不断创新菜式,增加花色品种,形成本酒店的饮食风格。

④酒店举行大型的、主要的宴会、酒会、冷餐会时,行政总厨要亲自制定进货计划,下单给食品采购部适时进货,保证宴会需要。

⑤现场指挥烹调、出菜顺序,抓好食品质量,保证供应快捷。

⑥了解市场物价,熟悉和掌握货源情况,合理地组织进货,督促食品仓库加强管理,防止食品被盗、丢失和霉烂变质。

⑦了解和掌握市场行情,饮食信息和同行业的情况,开办食品节、周,推陈出新,以扩大宣传,招来更多的客人,扩大饮食销售。

⑧抓好成本核算,掌握好售价,控制好成本和毛利率。

⑨抓好厨师的管理和培训工作,不断提高厨师的技术水平和业务能力。

⑩负责处理出品部门的日常行政事务工作,签署有关工作方面的报告与申请。

⑪检查职工的仪容、仪表和个人卫生是否符合要求;检查卫生岗位责任制的执行情况,进行评比,使食品和厨房符合食品卫生法的标准和要求。

3. 餐厅经理的职责

(1) 职权

①负责领班以下员工的考勤、考绩工作,根据他们工作表现的好差,有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

②根据工作需要,有权向员工发指示或调动他们的工作。

③全权处理本部门的日常业务工作,处理客人的投诉。

(2) 职责

①对饮食总监负责,负责一种餐厅、一个大餐厅或几个(种)小餐厅的管理工作。

②对本部门工作的策划、员工的培训负有重要的责任。

(3) 业务要求

①熟悉和掌握中餐或西餐的宴会、酒会及散餐的服务规程。

②熟悉各种宴会、酒会、茶话会、冷餐会、各种会议及展览的设计布置与安全。

③熟悉饮食部各餐厅的营业时间及供应的品种。

④努力学习业务和专业知识,不断扩大知识面,提高自己的管理水平。

⑤了解各类宾客的风俗习惯、口味特点,特别是重要客人、熟客的习惯特点,建立档案,以便有针对性地为客人服务。

⑥熟练掌握一门外语,主要是英语。

(4) 工作内容

①对本部门的工作进行策划。

②开市前的工作。

· 对领班进行考勤并分派他们的工作。

· 向宴会部了解客人订餐情况,如订餐单位、姓名、人数,安排的厅房、席号,特殊要求等等。

· 开好班前会,与上一班或下一班做好交接班工作。交待本班的订餐情况、食品供应情况(增加、减少和特餐,大厨特别介绍)、接待要求和注意事项等。

· 如有重要宴席、大型宴会、酒会、茶话会等要提前进行宴会布置,检查摆台设位、厅容美化情况;向前台、后台员工交待菜式特点,

分菜方法,撤换餐碟顺序等注意事项;检查餐用具是否备齐和准备是否充分。

- 检查餐厅布置是否整齐、清洁、美观。

- 根据各餐厅订餐和接待任务情况调配好领班、服务人员的工作,保证服务质量。

- 开市前指挥员工、领班站在指定的位置准备迎接客人。

③开市后的工作。

- 开市时要注意礼貌地迎接宾客,和迎宾员一起带领宾客走近台位,拉椅请坐,开位问茶,关照客人。

- 宴会接待:对重要(国宴、“VIP”客人宴会)宴会、大型宴会、酒会、茶话会等,要了解并注意主宾讲话情况,注意停、起菜时间,注意服务员停、动服务动向,指挥上菜、点及撤换餐碟。多台宴会要看主台,做到行动统一,动作统一,精心为宾客服务。

- 散餐接待:散餐客人较分散,流量大,难掌握,散客中各种身份的客人都有,对食品服务要求高,难免被忽视,餐厅经理一定要在现场细心观察,督导服务员尽量满足客人的要求。

- 对菜、点的增减,出菜的快慢,菜、点的质量等有关问题,经理要负责与出品部门沟通、协调。

- 对宾客和工作人员提出和请示的有关问题,要热心地给予解答。

- 调解纠纷:对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解,避免影响其他客人进餐,但不介入;对员工与客人之间的矛盾要迅速制止,信守“客人总是对的”信条,对蛮横无理和侮辱酒店员工人格者,要据理驳斥,但不予纠缠;对同事之间的矛盾不当着客人的面处理,迅速转入后台解决。

④会议接待。

- 接到会议订单后要弄清和掌握开会的人数、会议设施、确定

的厅房、开会的要求等情况。

- 开会前要组织员工按会议组织者的要求设计、布置好会场,准备好要用的物品,如文件夹、记录纸、铅笔、茶杯、面巾、烟灰缸等。

- 会议开始前和进行中,要按宴会要求精心为客人服务;若客人表示不用服务,也要在会场外留有人值班,以备客人需要代办其他事宜。

⑤收市后的工作。

- 收市后注意督促领班及服务人员收拾、清点餐用具、桌布和餐巾,对遗失和损坏贵重餐用具要查明原因,酌情处理。

- 清理前台(餐厅)和后场(备餐间),搞好卫生,恢复餐厅和备餐间的完好状态。

- 注意清场:下班后,无特殊工作需要,不准工作人员滞留餐厅。

- 注意检查餐柜、门窗、酒水间等一切需要加锁的地方是否已锁好。

⑥财产管理。

- 对餐厅财产的品类、数量、质量、分布和使用情况要做到心中有数。

- 严格财产的领用手续,登记账目要清楚,堵塞漏洞,严防丢失。

- 教育全体员工爱惜餐厅用具,对损坏的、脱色掉漆的餐厅用具要及时送修或请维修人员来维修保养,延长使用寿命,尽量减少开支。

- 对影响酒店水准的餐厅用具要及时更换。

⑦员工的培训和思想工作。

- 加强对领班和员工的业务培训是提高管理水平和服务质量的关键。一般是利用班前、班后时间进行,有条件的可脱产培训。

· 加强思想政治教育,严格遵守操作规程和各项规章制度。注意培养和造就一批训练有素、有教养、懂礼貌、守纪律、业务精、水平高的员工队伍。

③用表格或书面报告的形式向饮食总监报告工作;写好每天的工作日志。

4. 领班的职责

(1) 职责与职权

①对餐厅经理负责。负责对员工的考勤、考绩。根据员工表现的好坏有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

②根据每天的工作情况和接待任务有权安排部属的工作。

③有权处理工作中发生的问题和客人的投诉,处理不了的要及时向经理报告。

(2) 业务要求

①能熟练地掌握宴会、酒会、散餐的服务规程。

②能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安全。

③熟悉和掌握本餐厅的菜、点品种与价格;熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格。

④组织能力较强,能带领部属一道做好接待服务工作,使宾客感到满意。

⑤努力学习饮食业务、管理知识、服务知识和外语,不断提高业务水平和工作能力。

(3) 工作内容

①注意登记好部属的出勤情况,检查员工的仪容仪表是否符合要求,对不符合要求者督其改正。

②餐前的准备工作。

- 了解当天各宾客订餐情况,了解宾客的生活习惯和要求。
- 根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。
- 开餐前集合全体部属,交待当市的订餐情况、客人要求及特别注意事项。

· 检查工作人员的餐前准备工作是否完善;调味品、配料是否备好、备齐;餐厅布局是否整齐划一,备餐间、台椅、古玩架、花架、酒吧、餐柜、门窗、灯光等是否光洁明亮,餐台布置是否整齐美观;对不符合要求的要尽快做好。

③开市后的工作。

· 宾客进餐期间,领班要站在一定的位置细心观察,指挥值台为客人服务。

· 对重要的宴会和客人,领班要亲自接待和服务。

· 对宾客之间,宾客与值台之间发生的矛盾要注意调解,妥善处理,但不准介入宾客之间的矛盾与争吵。处理不了的要及时报告经理。

· 客人就餐完毕,需要督促值台或亲自将菜单、酒水单和点心单汇总为客人结账,防止走单、漏单。

· 开市过程中注意对部属进行考绩,对服务好的或差的,效率高的或低的等均要登记,在餐前或餐后进行讲评。

④收市后的工作。

· 收餐具:收餐后,督促值台迅速收拾台面餐具,集中到备餐间送管事部洗碗间洁净与消毒。

· 布台:收好餐具撤下脏台布后,要换上干净的台布,按摆台规格布好台,恢复餐厅完好状态。

· 清洁餐厅:做好上述工作后,搞好餐厅卫生,需要洗地毯的要转告管事部清洗,保持餐厅的洁净、美观。

· 部属做完上述工作后,要进行全面检查,经检查合格后方准

员工下班。

- 将当班的工作情况,即宾客反映,开餐中出现的问题,重要宴会和客人进餐情况,客人投诉等等做好工作日志,并向经理报告工作。

- 与下一班进行交班。

5. 迎宾员的职责

(1) 迎宾员的作用

①一家酒店有许多餐厅,当客人要求进餐而又不知怎样选择时,迎宾员可帮助客人选择到他们喜欢的餐厅进餐。

②迎接服务是餐厅服务的一项重要工作,是餐厅的门面,迎宾工作做得好坏直接影响餐厅服务的水准。

③迎宾员一般要求选择五官端正、性格外向、反应机敏、语言表达能力强、英语水平较好的女性担任。

(2) 职责

①接受订位。

- 接受客人订位时一定要问清客人的姓名、房号或单位住址、订餐人数、进餐时间、要求等;若有费用标准的要介绍到宴会部受理。

- 如果餐厅客人很多不能留位,而客人又是常客、熟客时,要向客人解释清楚,请客人谅解。

②为进餐的客人安排座位,方便和满足客人的进餐要求。

③耐心解答客人关于饮食方面的问题,向客人推荐客人喜欢的餐厅和饮食。

④客人问到有关酒店的情况或其他问题,自己了解又允许向外讲的都要给予客人满意的解答。

⑤餐厅是酒店营业的地方,是客人消费的场所,为保证客人进

餐的舒适高雅,非总经理和公共关系部带来参观的客人,一般谢绝参观。

(3)业务要求

①要求熟悉酒店各餐厅和酒店的一般情况。

②掌握和熟悉所负责的餐厅情况,如台、位情况,装饰特点,环境,食品供应情况,管理人员及员工情况等等。

③掌握一般的公关知识。

④要求有一定知识,表达能力强,会英语,给人以亲切、甜密感,善于交际又能自重。

(4)工作内容

①工作准备。

· 工作前要注意检查自己的仪容,先画好淡妆,保持自己的仪容端庄、大方。服饰要整洁美观。

· 开市前要向宴会部取宾客订位单,掌握宴会、团体包餐或订餐情况,包括名称、人数、时间、安排的厅房或席号等。

②迎接客人。

· 开市后,满面笑容地站在餐厅门边迎宾台后迎客。客人到时,要主动用敬语向客人问候,态度要和善,语言要亲切。

· 问客人是否已订位或是团体订餐,若已订位、宴客、团体订餐等,要问清姓名、公司或团体名称。

· 观察或问清客人人数并登记在“宾客进餐时间统计表”上,然后再带客人入餐厅。

· 带位时走在客人的右前方,随客人的步履带客人入席。

· 安排座位时,要替客人着想,扶老携幼,热情周到,并向客人递送菜单。

· 带位时,除宾客自选座位外,安排客人座位时应按各区较均匀安排,以免餐厅有的地方客人很多,有的地方空荡无人,或服务员

忙闲不均。

③登记候位。

- 当餐厅满座时，负责登记安排后来的宾客在候餐座上就坐，或告知客人等多少时间再来，给客人候位编号卡。

- 候餐人多时，要做到不烦恼、不急躁，待有空位时，按编号的先后次序带客人入座。

- 客人离开餐厅时，要热情礼貌地向客人道别

- 对早来、或迟到的客人（即开市前或收市后），要主动安排座位、介绍菜式，并交待值台尽快安排客人就餐。

- 下班前，要将“宾客进餐时间统计表”上登记的数字统计一个整数，做好工作日志，搞好迎宾台周围的卫生后方可下班。

6.宴会部经理的职责

(1) 职权

①负责部属员工的考勤、考绩。对工作表现积极，业务熟练，贡献大者有权进行表扬或奖励；反之，可以进行批评和教育。根据工作需要，有权调动员工工作。

②对食品售价、食品质量、食品原材料进价及质量有权实行监督、定价和提出处理意见。

(2) 职责

①对饮食总监负责，负责宴会部的全面工作。

②对宴会部的饮食销售负有重要的责任。

③对宴会部工作人员的业务水平、工作能力、礼貌及教养程度负有培训提高的责任。

④负责对宴会部内部各部门与酒店各部门的沟通、协调。

(3) 业务要求

①熟悉和掌握各种菜式的品类；各种原材料的起货成率、进价

和售价;各个出品部门厨、点师的烹调技术;菜单的制订等工作。

②熟悉和掌握各餐厅面积、高度、灯光、设台度数;举行宴会、酒会、冷餐会、茶话会等各种不同形式宴会时可容纳的人数;设计装修的特点;各餐厅工作人员的素质和服务水准等情况,以便向客人介绍。

③做好市场调查和市场分析,熟悉和掌握市场信息和饮食动态及饮食营业情报,书写工作报告,便于饮食总监进行饮食销售的决策。

(4) 工作内容

①进行调查研究,注意客源分析,掌握消费者的心理,广泛进行宣传,善于组织客源,保住老客户,广交新客户,不断扩大经营对象,做到生财有道。

②了解货源情况和食品原材料价格,了解和掌握本酒店各种食品,特别是鲍、翅、燕窝和海鲜野味等名贵品种的库存池养情况,注意推广和销售。

③注意协调有宴会订单的宴会厅房安排,分派及指导业务员制定宴会菜单。重要的筵席要亲自制订菜单。写菜单要注意搭配,做到斤两准确,注意质量,不漏单错单。

④熟悉和掌握本酒店、其他酒店和各饮食单位食品情况和花色品种,经常与饮食总监、行政总厨和大厨研究和创制新的菜式和花色品种,编制新的菜单,满足宾客新的要求。

⑤要建立食谱档案,对老客户要注意他们的口味特点,经常变换品种,使客人感到酒店的食品丰富多彩,百吃不厌。

⑥接待来订餐的客人,一定要注意热情友好,服务周到。对他们的提问要耐心解答,向他们介绍情况时,一定要认真细致,为他们着想,使客人如同回到家里一样,感到亲切,有信心。

⑦对酒店内部各部门人员的接待也要注意热情友好,谦虚谨

慎。对各部门的协调与沟通要注意方法,希望得到各部门对宴会部工作的配合、帮助与支持。

⑧负责宴会部工作的组织和安排;注意抓紧宴会部工作人员的培训工作,不断提高他们的业务水平。

7.接待员的职责

(1) 职责

①负责接待、受理、确认宾客订餐。

②负责解答客人有关订餐的问题;提供酒店和餐厅的有关资料。

③负责向宴会部经理报告有关订餐的情况,编制“席位编排表”,并知会各餐厅,转送“宴会编排表。”

(2) 业务要求

①要求熟悉酒店各部门、餐厅各部门的情况,具有丰富的餐饮知识和服务技能。熟悉各种宴会、酒会、冷餐会、团体包餐的规格、标准及其设计。

②要了解、掌握和熟悉有关业务单位、常客、熟客的情况及他们的要求和品味特点,与他们建立友好的关系,使酒店有一个稳定的客源基础。

③要求英语较好,语言表达能力强,业务熟练,给人以信心和好感。

(3) 工作内容

①受理筵席。

· 客人来宴会部订餐,应热情接待,请客人坐,送一杯迎客茶,使客人感到亲切。

· 与客人谈业务时先请问姓名或单位名称,宴请人数,宴请时间,宴请标准(每席价格标准或每人消费标准,司机、陪同人员亦如

此)及要求,如宴会要求:主宾席位、灯光、音响、麦克风、舞台或致词台、文艺表演、首长会见室或休息室的设计等等;饮食要求:如喜饮、喜食;忌饮、忌食,风俗及对食品菜式的要求等等;付款方式是现金支付还是支票或单位签字。将了解的上述情况均详细记录在“宴会订席表”或“VIP订席表”上,让客人审阅一遍签定或确认后方有效。

- 告诉客人安排筵席的厅房或按客人对厅房的安排要求予以确认。客人需要“请柬”的,须按客人要求数给客人“请柬”并配以封套。

- 接受电话、电传订席:接客人电话订席时要有礼貌,语言要亲切,声音要清晰。按上述要求详细记录清楚并给客人复述一遍,客人确认后方生效。确认客人电传订席后即刻回复给客人。

- 团体包餐,包括早、午、晚餐订餐手续亦同,但要问清付款方式,即付现金还是签报接待单位,以便转告收款处和值台。

- 接受订单后,按不同日期、不同时间(早、午、晚)及时登记在“筵席厅房安排表”上,不可漏单和错单。

- 将所接的订单登记好后交部经理安排业务员按时制订菜单。大型的或很少用的食品原材料的单要提前下到各有关部门准备。

- 客人因故不能按期举行宴会,或需要提前、推后或取消宴会均要记录清楚,不能有丝毫不满的表示,同时不可漏单、错单,避免造成不必要的损失。

②宴会的推销。

宴会部的接待员亦是饮食部的公共关系员,要在日常的接待业务活动中进行“公关”活动,善于宣传,广为交际。除负责日常接待工作外,还要做好以下工作:

- 要定期和不定期,或在节假日前后和合适的时间,外出拜访一些老客户和客人,联络新客户和客人,向他们征询意见,诚表谢意。

- 对住在外地的客人可以通过邮寄宣传资料、贺年、贺岁卡等以示感谢。通过这些活动联络感情,建立友好关系。

- 宴会前要按迎宾客的礼貌方式带领宴会客人入宴会厅;宴会进行中可视具体情况向客人征询意见,祝酒,向高级宴会的客人赠送蛋糕或水果拼盘以示祝贺和感谢,给主人以荣誉。

- 宴会结束后要再次征询客人的意见,礼貌地送客,欢迎他们再次光临。

8. 业务员的职责

(1) 职责

①负责筵席、酒会、冷餐会、团体包餐、宴会陪同司机工作餐及其他需宴会部制订的菜单的编写制定工作。

②负责解答客人提出的有关饮食方面的问题。如饮食部各餐厅的有关资料、食物水准、售价;与同行业比,本酒店饮食的特点和优势等等。

③协助接待员受理订席订餐工作。

④负责本部制定的年、季、月、周、特餐的菜谱印制工作。

(2) 业务要求

①要求熟悉本酒店饮食的品类和风味特点,熟悉各出品部门师傅的技术状况,各餐厅服务人员的素质和技术状况,以便向客人推荐,注意推销技巧。

②要求掌握和熟悉各种食品原材料的进货价格,起货成率;各样菜式的斤两规格、搭配及烹制方法、售价等。

③要求了解和熟悉菜点的品类,不断丰富自己的菜点知识。努力钻研业务技术,不断提高自己的业务能力。熟悉宴会、酒会、冷餐会的设计和布置。

④要求熟悉和掌握熟客、常客的口味特点,建立饮食档案,在为

他们编制菜单时,经常出示新的菜式,增加花色品种,使他们常吃常新,有新鲜感,增强他们订筵席的信心。

⑤要有较好的英语基础,语言表达能力,要会一点书法艺术,特别是行草字体的书写。

(3) 工作内容

① 编制菜单。

· 根据客人定席标准和要求编写菜单,编写菜单时既要照顾客人的口味特点,做到丰富多彩,又要照顾厨房各岗的工作量,如炒、炖、蒸、炸、烧、烤菜及凉菜等,方便出菜。

· 编写好的菜单要一式三份,注明餐厅的名称,一份送厨房,要写清斤两规格,以便执码;一份送有关餐厅,要写上价格,以便值台为客人结账;一份送备餐间,以便按顺序出菜。点心部、酱腊(凉菜)部的菜单要另下,不可错单漏单。

· 大型宴会、酒会、冷餐会、茶话会、团体包餐等要提前几天写好菜单送有关部门作好准备,特别是食品采购和管事部。

· 宴会席上的菜单犹如一件书法艺术品,要求书写流畅,形体美观,客人易看懂。宴请外宾或外宾宴请的菜单,菜名要印上外文译名。

· 安排宴席要注意照顾各餐厅的工作量,注意平衡,以便提高工作效率和提高服务水准。

· 将每市各餐厅厅房的“宾客席位安排表”在开市前送给各餐厅迎宾员,以便带位。

· 菜单送出后,要进行跟查,防止错单、漏单。

② 宴会的推销。

· 接待客人一定要热情友好,服务周到,说话要和气,表现有教养,使宾客感到亲切可信,乐于在本酒店订筵席。

· 宴会前和宴会后多向客人了解情况,倾听客人的意见和建

议,不断改进工作的方法和菜单的搭配;转告餐厅和生产部门提高服务水准,增加花色品种,提高食品质量。

- 了解同行业的情况,掌握市场信息,建议宴会部经理与大厨、行政总厨一起不断研究和创制新的菜式和增加花色品种,提高烹调水准和食品质量,加强竞争能力。

- 积累有关餐厅的资料,与宴会部经理一道设计、印制餐厅的有关宣传资料,便于向客人介绍、宣传和散发。餐厅资料设计要新颖,做到图文并茂,对宾客要有吸引力和宣传效果。

9.管事部总管(经理)的职责

(1) 职权

①负责对部属员工的考勤、考绩工作。根据他们工作表现的好坏,有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

②有权向部属发指示或调动他们的工作。

(2) 职责

①对饮食总监负责,负责管事部的全面业务。

②对饮食部的物资财产负有定期维修保养、更新、更迁、更改、更换的责任和清洁、管理的责任。

③对部属的素质、技术水平、业务能力、工作技巧负有培训提高的责任。

(3) 业务要求

①要求对饮食部的业务有较全面的了解。

②熟悉和掌握饮食部各种设备设施的特点、技术性能及技术状况。善于策划管事部的工作。

(4) 工作内容

①负责制订饮食部全年增补使用物品的计划预算,提供给饮食总监和财务总监审核。

②分月订出低值耗用品的补充计划,向物业部领回以备用。

③对计划外的物品,根据使用部门的实际需要做出计划,请采购部门购回,供申请部门使用。

④每月、季及年度将饮食部耗用物资报表的核算清单呈报饮食总监和餐厅部经理,以便控制费用。

⑤协助饮食总监做好设备的维修保养及管理工作。根据各部门对财产保养、管理的好差进行监督,并向饮食总监进行报告,采取必要的奖励或处罚措施。

⑥根据本部门设备的使用情况和业务发展的需要,或饮食总监的指示,做好增减、更改或更新设备设施的计划,请财务总监核准,交采购部门采购,保证供应。

⑦对餐厅、厨房需要改建、扩建,设备需要定期进行检修的,要按时和动力工程部联系,以使工程和维修保养工作按计划进行。

⑧负责请工程技术人员给使用设备的人员上安全操作课、维修保养课,使员工懂得一些技术常识和安全常识及保养常识,自觉爱惜设备。

⑨督促和检查下属员工做好自己的本职工作,讲究效率和质量。

⑩建立设备的技术档案,饮食部的所有财产要有明细账。对于设备、物资的使用及损耗情况每月通过报表向饮食总监报告。

⑪对于大型宴会、酒会、茶话会、展览会、音乐会、时装表演等活动,需要一些特殊设备和较多餐用具的,凭“宴会编排表”提前做好准备。设备、餐用具使用后要督促下属将其清洁整理入库。

⑫做好本部门各岗位员工的培训工作,不断提高他们的素质和业务能力,提高他们的酒店意识、工作意识,提高工作效率。

10. 仓库管理员的职责

(1) 以高度的事业心和责任感,做好本职工作,领发物品要手续清楚,账目清楚,要严于律己。

(2) 工作要有计划,每周根据餐厅、厨房各种物资的用量做计划,向物业部门领取,既不积压也不短缺。所有物品要分类存放,防止物品霉烂和损坏。

(3) 每市将餐厅换下来的台布、席巾等分类整理好送洗涤部门洗涤。餐厅楼面来领干净台布、席巾时必须以脏换净。回收的台布席巾若有破损的要淘汰。

(4) 贵重物品,如金器、银器、玉器每市收市后要清洁好包装好清点入库。对固定在餐厅的餐用具,如银器、刀叉等,每市要核对,对损坏和遗失的要追查,无特殊原因的要按价索赔。

(5) 大型宴会、酒会、冷餐会、音乐会、时装表演会、展览会、研讨会等用后的设备、用品等都要清点好、需清洁的清洁好,然后入库,分类陈放,严防虫蛀鼠咬。

(6) 对于服务用具和物品:如圆珠笔、点菜(点)单、酒水单各种票、单、方巾、牙签;卫生用具,用品:如扫把、拖把、胶手套,吸尘器、肥皂粉、清洁剂;办公用品:如笔、墨、纸、笔记簿、文件夹等等,要有计划地领发,做到不积压,不浪费。

(7) 对于特殊用品:如火锅用的酒精、热盆用的酒精蜡、西餐厅和生日蛋糕用的蜡烛等等要准备一些备用。易燃物品要分开存放,以防火灾。

(8) 仓库重地,不准无关人员进入,不准在此吸烟。要注意防火、防毒、防蛀、防咬,注意仓库的整洁卫生。

11. 家什管理员的职责

(1) 负责饮食部家具、厨具、餐具及室内装饰物的管理, 为各种设备建立档案。账目要清楚, 做到心中有数, 了如指掌。

(2) 每天巡检饮食部各部门设备的使用情况, 对使用不当的要即刻指出并纠正, 对于损坏的要及时送或请动力工程部进行维修, 凡需定期保养的要按计划进行保养。

(3) 发现墙纸、地毯、沙发椅被弄脏, 要请清洁部门来尽快清洗干净, 墙纸破损, 门窗、家具显得陈旧的要请动力工程部来尽快修补或翻新。

(4) 负责领发大型宴会、酒会、冷餐会、研讨会、展览会、音乐会、时装表演会等所需用具和设备, 并协助餐厅进行安装。用后要及时收回, 交仓库保管好。

(5) 监督和检查各部门的清洁卫生工作。

(6) 若需添制家具、厨具、用具、餐具、特殊用品, 要层层上报核准, 协助采购部门进行采购或制作。

12. 酒水部经理的职责

(1) 职权

① 负责对部属的考勤、考绩工作。根据他们工作表现的好差, 有权进行表扬或批评, 奖励或处罚。

② 根据工作需要, 有权安排和调动他们的工作。

(2) 职责

① 对饮食总监负责, 负责酒水部的全面业务和管理。

② 负责本部门工作的策划, 负责对中西餐宴会、酒会、冷餐会的酒水服务工作的策划。

③ 对酒水部员工的素质、服务水准、服务技巧负有培训提高的

责任。

④处理本部门的日常事务工作,处理客人的投诉。

(3)业务要求

①了解和熟悉各种中国名酒、洋酒知识及各类酒的酿制方法,善于推销各种酒类。

②研究酒的陈年问题。研究各种酒的度数、成分及对人体的益处,熟悉各种酒的储存知识和技术。

③经常研究和制定新的酒牌,创制新的“鸡尾酒”,丰富酒及饮品的供应品种,满足宾客的需要。

④熟悉酒吧间,中、西餐厅酒吧,宴会、酒会、鸡尾酒会的服务特点和服务程序。

(4)工作内容

①工作策划。

- 对酒水部的工作进行策划。
- 根据酒、饮品的销售情况制订进货计划,交采购部进货。
- 除安排服务员做好日常酒及饮品的销售服务活动外,还要负责各种形式、各种规格的宴会、酒会,特别是重要宴会、酒会酒水服务的策划和安排。

②营业前准备。

- 了解各销售服务点的酒及饮品的库存情况,组织好进货。
- 督导酒水员对进货的酒及饮品进行清洁,并分类装入冰箱或酒柜。
- 检查宴会或酒会的吧台设计,各种酒及饮品的摆放是否妥当,服务工具器具是否齐全。

· 检查调制鸡尾酒用的装饰品是否齐全。

③检查服务程序。

- 在酒吧督导工作人员按程序热情周到地为宾客服务。

- 巡检各餐厅酒吧的酒及饮品的储存、陈列、销售情况。
- 检查各调酒员调制鸡尾酒是否配量准确、技术熟练、服务周到。

- 巡检各宴会点酒吧服务的情况,是否勤配制、勤斟酒及饮品。
- 检查酒库及饮品库酒和饮品的存放情况,看看仓库温度是否符合要求,防止酒类变质。酒库盘点要做到账账、账物相符。

- 亲自进行接待服务,处理客人投诉。

④对员工进行培训,不断提高员工的素质、调酒技巧和服务水准

⑤检查酒吧、酒柜、冷藏柜、酒库等的清洁卫生

⑥向饮食总监报告工作。

13.中厨部各岗的职责

(1)中餐大厨的职责

①职权。

- 负责对部属的考勤、考绩工作。根据部属工作表现的好差有权进行表扬和批评,奖励或处罚。

- 根据每个厨、点(饼)师的技术专长、业务能力、工作意识,合理地安排他们的工作,发挥他们的积极性和创造性。根据工作的需要有权调动他们的工作。

②职责。

- 对饮食总监和行政总厨负责,负责厨房部、点心部的全面工作。

- 对餐厅的食品供应和食品质量负有重要的直接的责任,并负责与餐厅协调工作。

- 对部属的烹调技术、工作能力、工作意识等的提高负有督导、培训的责任。

③业务要求。

- 对本菜系有较高的烹调技术和深入的研究,对其他菜系的烹调特点有一般的了解和掌握,了解和熟悉食品原材料的进价、起货成率、售价等。

- 有较强的组织策划能力,较强的管理意识和管理水平。能够吸收和研究、创造新的食品烹制方法、新的味型,满足宾客的需要。

- 熟悉整个厨房系统生产设备的使用与管理方法,熟悉部属的技术状况和工作表现,充分调动他们的积极性。

④工作内容。

- 工作策划:负责出品部的工作策划与实施。

根据宴会部的宴席菜单,年、季、月、周、特餐等菜谱及其生意状况,对每天所需食品原材料品种、规格、数量等提前向采购部下计划。

有计划、有步骤地抓好培训,不断提高厨点师的技术水平和政治素质。

- 业务沟通:每天与宴会部门、食品采购部门互通情报,掌握当天的宴会、团体包餐情况,掌握货源供应情况。

每天与餐厅经理沟通情况。餐厅楼面服务员是面对客人的直接服务者,他们最了解和掌握宾客的心理与要求,能较充分地反映客人的意见和愿望,对他们的意见和建议一定要重视。

负责协调本部门各岗之间的工作。

- 开市前的工作:

与头砧板一起做好食品原材料的验收工作。

按宴会、团体包餐等菜单,有重点地分配好头镬至各镬的起菜任务。

指挥各岗做好开市前的一切准备工作。

- 开市后的工作:

筵席起菜:

接到筵席起菜的通知后,按开市前的分工即刻指挥炒镬及各岗按菜单起菜。

若是大型宴会,要指挥大家同时操作,做到动作一致,起菜速度一致,避免早起和晚起,影响出菜的统一时间和质量。

大型宴会的起菜要服从前台调度。主、宾讲话要停起;前台追菜的要快起。

科学指挥起菜。对大型宴会从起菜、上台、分完和客人吃完到上下一道菜所需要的时间要计算好,做到不快不慢,恰到好处。

宴会菜式卖出一定要造好型,做到色、香、味、型不好不卖出。

多个宴席菜的起菜要交叉进行,不可固定死,起了第一单再起第二、第三单,然后倒回来再起第一单的下道菜,因此指挥要灵活。

酒会(冷餐会)自助餐起菜:

酒会菜点的品类比宴会多得多,一般几十个品种,酒会前一定要指挥各岗按职责分工烹制好;酒会前十分钟左右全部上台。

热菜用热盘盛载,冷菜用冷盘盛载。热盆要保温,冷盘要造好型,造型要有艺术性,做到型格美观。

点心、水果上台也要造型好,什么样的食品用什么样的盛具装。

酒会进程中,要注意食品的补充。厨师若需要到楼面服务的,要注意服装的整洁,热情为客人服务。

团体包餐起菜:

团体包餐起菜的要求与宴会相同。

散餐起菜:

接到散餐菜单后要指挥各岗做到执码快、打包快、起菜快,保证菜热、型格好、味美。

若客人点的菜已卖完或原材料没有(要事先通知备餐间),要及时告备餐间转告楼面告诉客人换菜,避免客人久等。

对楼面客人退回不符合质量要求的菜要及时给客人重做,并表示歉意。

督导砧板岗对散餐菜单,按斤两规格做到执码准确。对早来或晚到的客人的菜,讲究质量,尽快烹制。

除抓好炒镬、砧板、打荷、上杂、水台和凉菜间等各岗的工作外,自己要站好一个岗(头镬或头砧板)。对重要宴会和客人的菜肴要亲手烹制(有大型宴会要烹制主台的菜)。

抓好半成品的预制工作,如打虾胶、鱼胶、肉胶等,保证它们的爽脆滑。抓好其他半成品的预制工作。

指挥各岗,特别是砧板岗要与宴会部密切联系,使原材料做到物尽其用;教育员工爱惜设备用具,注意维修保养,避免浪费,降低成本费用。

⑤研究创新品种。

- 根据季节的变化,与行政总厨一起研究出示季、月、周、日特餐菜单。

- 根据季节的变化,人们的品味特点,与行政总厨一起不断研制一些新的菜点。

- 在菜、点的烹制方法上,敢于创新一些宾客喜欢的风味独特的菜点。

⑥收餐后的工作。

- 收餐后要指挥各岗将卖剩的半成品、原材料、料头等分类盛装好,入雪柜存放。

- 将厨具、工用具整理清洁,有秩序地摆放好;砧板面要立放,刀具插放,碟碗送洗碗间清洗。

- 督导和指挥各员工按卫生岗位责任制做好本岗和公共场所的卫生清洁。

- 关好水掣、电掣、煤气(油)掣,经检查完全合格后,锁好柜门、

雪柜、库门、厨房门后方可下班。

(2) 炒镬岗的职责

炒镬岗是中厨部的一个重要岗位。烹调是一项复杂细致的工作,技术性和艺术性要求很高,同时它又是在高温条件下进行操作的工种,工作比较辛苦,技术要求全面,炒镬工作好不好,对食品质量至关重要。

由于镬师傅掌握和熟悉烹调技术的程度有所不同,因此他们之间的职责就有所区别。

① 头镬岗(多由大厨担任)的职责。

- 要求全面地掌握一个菜系的烹调技术。
- 指挥和烹制一切高级宴席、酒会的菜式、食品。领导和指挥整个厨房部的日常生产。做行政总厨的助手。
- 熟悉和掌握各种原材料(包括四季时菜)的名称、产地、味型特点,起菜成率,用法和制作方法。
- 懂得成本核算和售价。
- 除熟悉本菜系的烹制外,还须懂得其他菜系的一些基本烹制方法(如鲁、沪、淮扬、川、粤菜等)。
- 每市上班前要先看菜单,检查各岗位是否已做好准备工作。
- 负责培训部属厨工和工作人员,不断提高他们的技术水平和业务能力。

② 二、三镬岗职责。

- 二、三镬是头镬的助手,要求懂得一个菜系的基本制法,是一切筵席的主制师。
- 早上应该做好当市宴会和酒会的各种准备工作。(包括汤汁类和原料的滚、煨、炸等半成品的制作。)

③ 其他炒镬要负责一切小菜和粉、面、饭的烹制,亦兼负其他一般筵席菜的烹制。

④炒镬岗的工作要求。

- 坚守岗位,上班时必须准备好必用的生产工具,如铁镬、铁勺、镬铲、毛巾、竹刷等。

- 对烹调技术力求精益求精。对每个菜式都应该认真烹制,切不可以马虎了事。使自己烹制的菜做到色、香、味、型俱佳。

- 如果有的客人有特别的要求,如:快、慢、先食、后食等,要想办法积极为客人解决,如果确实无法满足客人要求或菜已卖完,要尽快转告备餐间负责人或服务向客人作解释。

(3)砧板岗职责

①头砧板岗的职责。

- 是指挥和配制一切高级宴会、酒会的主岗,对整个厨房的日常生产、计划、原材料的使用、数量,要做到心中有数。

- 负责一切高级宴会、酒会的料头和干货,包括鲍、参、翅、肚、燕窝、干贝类等高级原材料的搭配。

- 熟悉和掌握各种原材料的产地,旺、淡季节及原材料的起货成率,随时变换菜式品种。

- 有计划地保管和使用原材料,掌握新旧货源的先用、后用,同宴会部密切联系,及时处理存货。

- 检查督促各砧板岗的工作。

②二砧板岗的职责。

- 二砧板是头砧板的助手,负责一切高级宴会和酒会的肉食的搭配,要求掌握一切家禽、野生动物、海产、海鲜类的加工、使用和保管,注意起货成率。

- 做到配菜执码准确,掌握成本核算。

- 有计划地进货、存货,与宴会部密切联系,做好销售工作。

③其他砧板岗的职责。

- 负责小菜和一般筵席的执(码)单、备料和半成品的制作工作

(包括配制一切馅料)。

- 要熟悉小菜、粉、面饭的搭配,掌握斤两规格,做到执单快。

④砧板岗的工作要求。

· 每天砧板岗的两开、两收(早市、晚市)卫生工作都要做好,保管好货源,保持工作环境的整洁。

· 如果客人点的菜已无原料,要及时转告备餐间服务员向客人解释。

(4)打荷岗的职责

一切宴会、酒会的出菜先后次序、菜式造型都是打荷岗的主要责任。

①打荷岗要掌握菜式的上粉、穿、色、挤、卷、贴、酿的工作,要熟悉和掌握一般的滚、煨、煎、汆、炸的准备工作。

②要准备好每天所用的酱料和汤类、汁类。

③与服务员配合,按先好菜、急起菜、快食、慢食、先食、后食、拖菜等情况安排师傅烹制菜肴;按菜单分别起菜,做好炒镬岗的助手。

④打荷岗是检查食品规格、质量的主要岗位,在起菜前应按菜单统一的标准,检查每个菜,掌握斤两,若有配错菜或者是规格不对的,应及时通知砧板岗做好补救工作,以免影响出菜的速度。

⑤合理使用杂工,使他们很好地完成打荷岗的工作;如需送上杂岗蒸、扣、炖的菜要及时给上杂起菜。

⑥每天开市前要做好当天的餐具的准备工作,如碗、碟、锅、盘、瓷盅等各式盛器,并准备好各种样边用的雕花、莞茜等装饰品。

⑦收市后,负责搞好炉头、后镬位的卫生,包括酱料档的清洁卫生,关好本部的电开关、石油气开关、水龙头。

(5)上什岗的职责

上什岗是炒镬岗是最密切的配合者,因为许多菜式是经过上什岗直接出售给客人的,它是厨房中技术性较强的重要岗位之一。

上什岗必须熟悉和掌握蒸、扣、炖、熬、煲、烤等烹制方法。

①浸发各种干货,如鲍鱼、海参、鱼翅、燕窝、蟹肚等。

②对各种干货的浸发性能、浸发的程度一定要熟练掌握,提高起货成率。

③每天要检查本岗位的工具是否齐全,蒸汽柜(罉)、炉能否正常使用。

④负责打扫本岗内的卫生,下班时要关好水、汽、电开关。

(6)熟食(凉菜)岗的职责

熟食岗主要负责一切熟食和凉菜的制作,包括水果拼盘、食品拼盘的制作。

工作内容:

①熟食岗的工作人员必须有一定的美术基础和刀章雕刻的技艺,砌制的拼盘不仅可吊客人的胃口,还要给宾客以艺术的享受。

②严格执行食品卫生法规定的“五、四”制,防止食品污染,注意食品卫生。

③掌握各种熟食受冷的温度,调节好雪柜,保证食品的质量。

④保持熟食间的清洁卫生,不准无关人员入内。

(7)水台岗职责

水台岗是厨房的粗加工岗位,是砧板岗的助手。水台岗的职工要懂得对一切飞禽走兽、海、河鲜类等进行初步的宰杀加工。

工作内容:

①每天有计划地与物业部联系进货数量,合理使用货源。

②定期给水产放养池换水,加氧,提高水产品的鲜活率。

③要定时定量喂养小动物,并能鉴别它们的好坏、肥瘦。

④每天上班后要先清理雪柜,将用剩的原料取出给砧板岗处理。

⑤熟练掌握各种飞禽走兽的宰杀和处理程序。

⑥注意搞好水台岗周围的清洁卫生,注意不让毛、羽等杂物堵死排水管道。

(8) 杂工岗的职责

杂工岗是厨房各岗的后备力量和助手。杂工岗又分下面几种。

① 煲饭岗。

- 掌握各种米的受水程度,掌握煮饭的技术。
- 掌握饭的供应数量,不能过多或过少,保证供应,并做好炒饭的准备工作,根据宴会筵席的多少,备好一定数量的白饭。
- 若用电饭锅煮饭,要经常保养电饭锅,使它保持良好状态。如果用蒸气锅或其他方法煮饭,同样要注意设备的维修保养。
- 用剩的已淘洗干净的米要入雪柜存放。
- 注意搞好本岗位的环境卫生。

② 水盆岗。

水盆岗负责浸洗一般的干货类,如冬菇、尤鱼、蚝豉、发菜、剪鱼肚,猪杂类的清洗工作。在操作过程中要注意场地的卫生。

③ 推销岗。

- 将成品的菜式送到备餐间,再由餐厅服务员上台。要保证每个菜的色、香、味、型在运送过程中不受损坏。
- 严格执行操作规程,凡热菜出菜时要加盖出。
- 若有时间要积极帮助其他岗位,在宴会过程中推销岗是打荷岗的主要帮手。
- 每市都要搞好厨房部的公共卫生。

④ 领料岗。

- 负责领取厨房部当天或第二、三天的货源,按各岗的计划进行领货。
- 按照领料的手续,填写好领料单,到食品仓按单领货,货领到厨房要经砧板岗验收。

- 做完领货工作后,接受大厨安排的其他工作。

⑤打面岗。

· 主要负责面条制品,如炒底面、水面、伊面、气儿面,以及薄脆、云吞皮的制作,根据宴会或每天的销售量来决定打制多少。

- 要注意打面机、搅拌机的维修和保养及清洁卫生。

(9)粗加工岗位职责

①粗加工岗是为厨房加工各种半成品原材料的一个部门。

②加工蔬菜一定要按规格进行加工,如对菜胆、瓜菜、豆的刨皮去筋要干净,菜里不得混有杂菜、草、黄叶、烂叶等。

③宰杀三鸟等动物去毛、羽要去净,不得留有粗、细羽毛在皮内。三鸟等动物的皮不得有破皮、烂皮现象,动物内脏也要取净、洗干净,需加工的内脏要加工好。

④负责料头原材料的加工,如去蒜皮、茼蒿、葱皮根并负责洗净,不得留有黄叶、黄尾和泥沙。

⑤未加工完的青菜要放在保鲜库里保鲜,并负责三鸟等动物的喂养工作。

⑥清洁及保管好工具,收拾好场地,待行政总厨或大厨检查合格后才能下班。

14.中点部各岗的职责

(1)如何当好主按

主按通常由点心大厨担任。他是点心部门的领导核心,负责点心部的全面工作,及调配各岗位的工作。

①熟练掌握制作点心的技能,能制作各项中点和部分西点、生时果、花饼及薄饼。

②掌握不同季节的原材料的使用和货源情况,经常更换花种,除常年供应的品种外,还要研制一些时令点心、星期美点,

人常吃常新。

③根据营业状况,注意生产调节,尽量做到产销平衡,避免不够供应或生产过剩。生产过程中注意物尽其用,节约原材料,节省费用开支,避免造成浪费。

④了解同行业生产和销售情况,进行客情和销售分析,畅销点心要多生产,滞销产品少生产,保持点心的独特风格,使产品有竞争力。

⑤掌握点心原材料的起货成率,半成品与半成品的搭配和运用,制定和掌握好点心的质量标准和斤两规格。

⑥熟悉成本核算,掌握点心的售价,控制好成品的毛利率。

⑦凡有大型宴会、大型酒会、茶话会、冷餐会,需要较多点心的,接到订单后要积极组织货源,制定好各款点心的品种、数量的计划,安排人力进行生产,保证按时供应。

⑧调动和发挥本部门各岗员工的积极性。对制作各款点心所需的工时和工作量要心中有数,努力提高工作效率。

⑨努力学习点心制作的理论知识,研究本行业的状况和发展前景,针对本部门的实际情况,对员工进行培训。不断提高他们的生产技术、业务能力。

⑩抓好本部门的安全生产,注意节约能源。抓好卫生防疫工作。

(2) 如何当好副按

副按是主按的副手,是点心部的负责人之一,技术和管理水平要求要达到主按的水平。副按是负责具体实施主按制定的生产计划和工作设想、工作目标的执行者和得力助手。对本部员工有管理指导权,其工作直接对饮食总监和行政总厨负责,主按不在时,起主按的作用。

(3) 熟笼岗的职责

熟笼岗是专门负责将各类点心蒸制的岗位。

①要求懂得并掌握好所使用的蒸制炉灶的性能和蒸制各类点心的火候(汽量)与时间要求。能熟练地蒸制出符合质量要求的各种包点、糕点和各种半制成品。

②具有制作拉皮类和中西点心的一般技术,熟练掌握切配、拌制各式馅料。

③掌握营业状况,有节奏地提供蒸好的点心成品给推销员销售。

④做好每天售剩点心的存放和保管工作。

⑤负责搞好自己岗位范围的清洁卫生。根据食品卫生法的要求,严格把好食品卫生关。

(4)拌馅岗职责要求

拌馅岗是负责切配、拌制各种生熟馅料的岗位。

①熟悉各个季节原材料情况和用途,及加工处理和起货成率,熟练掌握和制作出各类点心的生熟馅料。

②合理使用和节约原材料,懂得管理和存放各种肉类、干湿原材料,懂得辅料的再加工和生熟馅的剩余处理,懂成本核算。

③要求对部属各岗位的操作技术有所了解,讲究馅料的成色,努力提高点心的质量。

④不论是供应宴会、酒会、茶话会,还是正常生产的点心都要严格注意各种馅类的质量,掌握斤两规格,保证按时供应。

⑤注意个人卫生和本岗位的环境卫生。对于腐烂变质、有异味的原材料、馅料要按食品卫生法的规定进行处理。

⑥对所使用的工用具、设备除掌握它的性能懂得使用外,还要注意保养。

(5)煎炸岗职责要求

煎炸岗是负责以煎炸的方法将点心煎炸至熟的岗位。

①要熟悉和掌握各式点心的煎炸工作程序,注意火候。做到火

色均匀,煎炸出的成品色好、味鲜、美味可口。

②要懂切配、拌制各式馅料(包括熟馅和各种用料)的制作过程。熟悉制作各种馅类或成品需配的芡汁。

③具有制作一般中西点心的技能,会煮制甜品(汤),要做好成品的保温和保管工作。

④根据营业需要,及时提供成品供推销员销售。

⑤要熟悉和掌握本岗用的设备、工用具的使用方法。搞好个人和本岗的卫生。下班前注意电掣、水掣、汽或油掣是否关好。要做到用时开,不用时及时关好,节约能源,保证安全生产。

(6) 炕饼岗位职责要求

炕饼岗是负责用焗炉将点心加工成成品的岗位。

①要熟练地掌握焗炉的使用性能和焗制各种食品所需火候或温度。熟练地焗出各种面包、中西饼点、糕点。

②懂得中西点心制作的一般技术,熟悉待焗点心半成品加工至成品的工序,懂得鉴定各式焗制点心的成色和质量。

③注意对本岗所使用的设备、工具进行保养和维修,爱惜设备,注意节约能源。

④搞好个人和本岗的清洁卫生,注意焗制点心过程的卫生,发现有烤焦或不合质量要求的点心,要报部门负责人处理。

(7) 水镬岗职责要求

水镬岗通常是指蒸制肠粉的岗位。

①懂得各种咸、甜粉、糕品、粽子的制作技术及质量鉴别。

②对食品原材料的质量有鉴别的能力,并熟悉它们的用途。

③会拌制成切配肠粉的各式馅料,掌握拉制肠粉的工序和制作过程,注意产品的成色。做到厚薄一样,爽滑可口。

④懂得成本核算,合理使用原材料。

⑤根据营业情况和销售需要及时提供产品以供销售。

⑥掌握本岗设备工具的使用方法,注意维修保养,注意节约能源。

⑦注意个人、岗位环境和食品的清洁卫生,养成良好的卫生习惯,做到文明生产。

(8) 点心工职责要求

点心工是协助师傅进行日常生产的主要工作人员,通常是一般师傅的助手。

①懂得制作大类点心的基本技术,如打蛋糕、制作烧卖皮、抖面、面包类,简单的中西点心及切配一般的馅料,掌握一般成品的制作方法等。

②在师傅的指导下,加工制作一般常见的点心,如虾饺、干蒸烧卖和一般常见的点心。

③服从师傅的指挥,完成各款点心半成品的制作。

④保管好生产工具,仔细保养所用工具和设备,搞好生产场地的清洁卫生。

(9) 点心杂工职责要求

①按师傅的指导和工作安排,负责领取、保管、处理肉类和一切干、湿原材料,领取点心部生产用的一般工用具。

②负责磨刀、清洁盘、馅碟、盆、案板及各种工用具的卫生。

③负责清理雪柜、蒸笼,搞好熟食间的卫生工作。

④负责搞好点心部范围内的卫生工作。

⑤熟悉点心部一般的生产情况和点心制作的方法,需要时可帮助师傅制作一般的点心。

15. 西厨部各岗的职责

(1) 大厨的职责

① 职权。

· 负责对部属的考勤、考绩工作,根据部属工作表现的好差有

权进行表扬或批评,奖励或处罚。

- 根据每个厨师、饼师的技术专长、业务能力、工作意识等合理地安排他们的工作。根据工作需要,有权调动他们的工作。

②职责。

- 对饮食总监和行政总厨负责,负责西厨房、饼房的全面工作和工作策划。

- 对餐厅的食品供应和食品质量负有重要的责任,负责协调厨房与餐厅的工作。

- 对部属的烹调技术、工作能力、工作意识的提高负有责任。

③业务要求。

- 对欧式西餐烹调有较高的烹调技术和深入的研究,对欧、美及其他地区国家的烹调特点和烹调技术有一般的了解和掌握。

- 了解和掌握西餐食品原材料的产地、特点、进价、起货成率、售价等。

- 有较强的组织策划能力,较强的管理意识和管理水平。根据业务的发展,能够吸收和研究、创造新的食品烹制方法、新的味型,满足宾客的需要。

- 熟悉整个厨房系统生产设备的使用与保养方法,熟悉部属的技术状况和工作表现,充分调动和发挥他们的工作积极性。

④工作内容。

西餐大厨的工作与中餐大厨的工作,虽然特点不同,但要求大致一样,这里不再介绍。请参照中餐大厨“工作内容”。

(2) 扒房各岗位职责

①主岗的职责。

- 掌握当日宴会及订餐情况,布置和安排各岗的工作,检查和督促各岗工作人员做好开市前的一切准备工作。

- 开市时,根据入单情况,调配好人力,合理安排其工作。在现

场指挥各岗、各工种配合工作,做到出菜快、无差错、无遗漏。

- 努力学习业务,积极钻研烹调技术,掌握各种食品原材料的起货成率,及中等禽畜各部位肉品的使用,掌握食品的品种规格,掌握毛利率。

- 了解和熟悉员工的思想情况和技术情况,加强对他们的培训,不断提高他们的素质、业务能力和技术水平,做到敢于管理和善于管理,奖罚分明。

- 督促和检查各岗搞好卫生工作,做到环境、炉头、餐柜、工作台、工用具清洁卫生,摆放整齐美观。

②炉头一的职责。

炉头一是扒房的主要岗位,要熟悉西餐的煎、烧、煮、烩等技术操作。开市期间,负责各种热菜配料的准备,烹制各种热菜的汁水;出菜要拼砌美观,讲究型格和色泽,保证所出的菜味好型美。

③炉头二的职责。

炉头二负责扒肉的扒制,这是一个技术性较强的工作,必须掌握扒制一成熟、二成熟、三成熟、四成熟、五成熟直至全熟的技术。根据客人菜单注明扒肉熟的程度进行烹制,做出的扒要颜色美观,味道好,使客人满意。

④炉头三的职责。

炉头三主要负责扒房各种汤水、薯仔及各种配菜的烹制。必须掌握烹制技术,钻研业务,不断提高自己的技术水平和业务能力。出菜时负责协助炉头一做好出菜工作。

⑤冷岗的职责。

冷岗主要负责头盘冷菜,如沙律、略嗲、Pate 等的制作。由于大多数蔬菜是生吃的,必须对蔬菜及切菜的刀用具进行严格的消毒处理。存放头盘的冷柜也要消毒,并保持它的清洁卫生。头盘菜(包括水果)切配要做到刀章均匀,拼砌美观,讲究艺术性。

⑥甜品岗的职责。

甜品岗是负责制作开胃小吃、佐食酸果、餐后甜品的岗位,必须熟悉本岗的业务和制作技术,不断提高制作水平。有些甜品必须和饼房取得联系,到饼房领取,保证甜食的供应。与冷岗配合并协助冷岗做好供应。

(3)咖啡厅厨各岗的职责

①早班热岗的职责。

早班热岗主要负责咖啡厅早餐一切食品的制作。早餐食品包括美式早餐、欧陆式早餐、中式早餐,及其他散点食品的制作。特别是旅行团的团体包餐,因人数多,来的集中,而时间又紧,因此要提早做好充分准备,保证按时、按质、按量供应。制作的食品要形格好,味道佳,热食品一定要够热度。

早市收市后要做好第二天早餐食品原材料的准备工作,并搞好本岗和用具的清洁卫生工作。

②午班热岗的职责。

午班热岗主要负责各种汤、汁类及各种菜式的烹制。对于扒类,要根据客人要求扒熟的程度,如五成熟、六成熟或七熟进行扒制。要掌握火候,扒制得恰到好处,做到颜色好,拼砌美观,味道佳美。

午班热岗还要负责全天所有热食品原料的准备工作,负责自助餐、酒会所有热菜的烹制和切肉服务。

③晚班热岗的职责。

- 晚班热岗主要负责晚市一切热菜的制作。
- 收市后,负责清洗整个炉头、抽烟罩、工作台、炸炉、地面等的清洁卫生工作,待大厨班长检查合格后方可下班。

④通宵热岗的职责。

通宵热岗负责通宵送餐一切食品的烹制。通宵岗是在夜静人和的情况下工作的,接到送餐单以后要尽快进行烹制,烹制的食品要

保证质量,决不可粗制滥造,热的食品一定要趁热送,要令客人满意。

通宵热岗还要负责深夜厨房的安全。

⑤热备岗的职责。

- 负责当天薯菜的加工成型工作。
- 严格掌握薯菜加工的起货成率,力求做到物尽其用,节约原材料。
- 负责汤汁类的补充及肉类薯菜的补充。
- 保持工作台、濯盆、剁板的干净、无异味,保持工用具及环境的清洁卫生。

⑥冷早岗的职责。

主要负责酱扒、花生的配给以及橙汁导台、杂菜杯的配给。

冷早岗的卫生要求非常严格,要保证岗位的清洁。非本岗工作人员不得随便进入。

⑦冷午、晚岗的职责。

· 冷午、晚班岗主要负责冷餐酒会,自助餐冷菜、咖啡厅冷菜的制作和拼砌。拼砌的图案要新颖、常有变化,给人以艺术的美感。

· 负责制作各种沙律汁、各种三文治、沙律菜、烩果、特餐甜品、各款蛋糕、雪糕等工作。

· 冷菜间的卫生工作非常重要,非本岗工作人员不准入内。生吃的蔬菜要用氯氨 T 浸泡十分钟左右,切熟食肉用的刀具、砧板要严格消毒。

· 注意保持冷菜间的工用具、工作台、雪柜、层架、墙面、地面的清洁卫生。

⑧冷备岗的职责。

· 严格消毒制度,班前、便后要洗手,工用具要消毒,防止细菌感染食品,保证安全。

- 生、熟食品严格分开,变质有异味的食品不准用。
- 蔬菜、肉类、海鲜的存放保管一定要注意保鲜,防止变质。
- 掌握蔬菜、鲜果、肉类的价格及起货成率,做到物尽其用,注意节约。

- 注意环境和工作台、架、工用具的清洁卫生。

⑨饼房的职责。

- 负责餐包、牛角包、汉堡包、古包等包类的制作和供应。
- 负责餐前、餐后各种饼食、糕点、甜品等的制作和供应。
- 负责客人订制的各款节日蛋糕、礼品蛋糕、生日蛋糕、结婚蛋糕、特别蛋糕的制作。
- 保持饼房的清洁卫生,使焗炉、案板、工用具、层架等始终处于整洁状态。

三、餐饮部工作程序

1. 菜谱的设计

菜谱表明提供什么类型的饮食,是餐饮部门工作的基础。我国有的地方也把菜谱叫菜单,如浙江、台湾等地。菜谱决定了需要什么设备、多少员工、采购方式和储存要求等,甚至还可以决定餐厅的设计、装饰、经济收益等。由于厨房制作的菜肴是经过印制好的菜谱推销出去的,菜谱也起了推销的作用。因此,菜谱的设计好坏直接影响餐饮部的工作。

设计菜谱可分为如下几个步骤:

(1) 了解客人的需要与要求

不同类型的客人有不同的要求,要做出调查和分析,看设计的菜谱为哪些类型的客人服务,这些客人有什么爱好和要求,做到“有

的放矢”。新开张的餐厅,一定要做市场分析,找出自己应该接待哪些类型的客人,或哪些客人有可能上门,他们喜欢什么口味等;还要从营养学的角度分析客人的心理,提供他们喜欢的菜式。不同国家的客人有不同的口味,对价格也有不同的概念,但有些基本的菜是大家都可以接受的,如海鲜、鸡、牛肉、猪肉等。

(2)成本与利润

对食品的成本控制需要精打细算,成本太高的菜不能计划太多,牢记成本的标准。成本太高的食品并不一定最好卖,也不一定最能营利。成本控制与营利有着辩证的关系,成本控制得好,选的菜适应客人的需要,价格定得合理,客人有选择的余地,才能够营利。

(3)食品能否买到

设计菜谱时,要了解菜谱所用的食品是否有货,在市场上能否买到。采购人员要将市场的行情报告主管人员,供他们设计菜谱时参考。

(4)厨房设备的限制

厨房有多少设备?一次能炒多少菜?要了解清楚,菜谱的设计不能超越厨房设备的使用范围。厨房的场地和人手也在考虑之列,他们能做出多少菜,场地允许做多少菜等。设计人员要向厨房人员了解炉头等各类设备的具体情况。

(5)多样化与吸引力

不管菜谱的范围多么有限,不管客人来去多么频繁,菜肴必须具有吸引力。菜的原料无非是猪肉、牛肉、鸡、鸭、鹅、鱼、海鲜、蔬菜等,但要从中多翻出一些花样来。同时,上的菜要色、香、味、形俱全,才会有吸引力。

(6)营养因素

随着人们生活水平的提高,对餐饮的营养要求也越来越高。设计菜谱时,应科学地研究营养的因素。客人到餐厅就餐,并非仅仅为

了填饱肚皮,还想通过进餐摄取营养,增进自己的体质。

(7) 书面要求

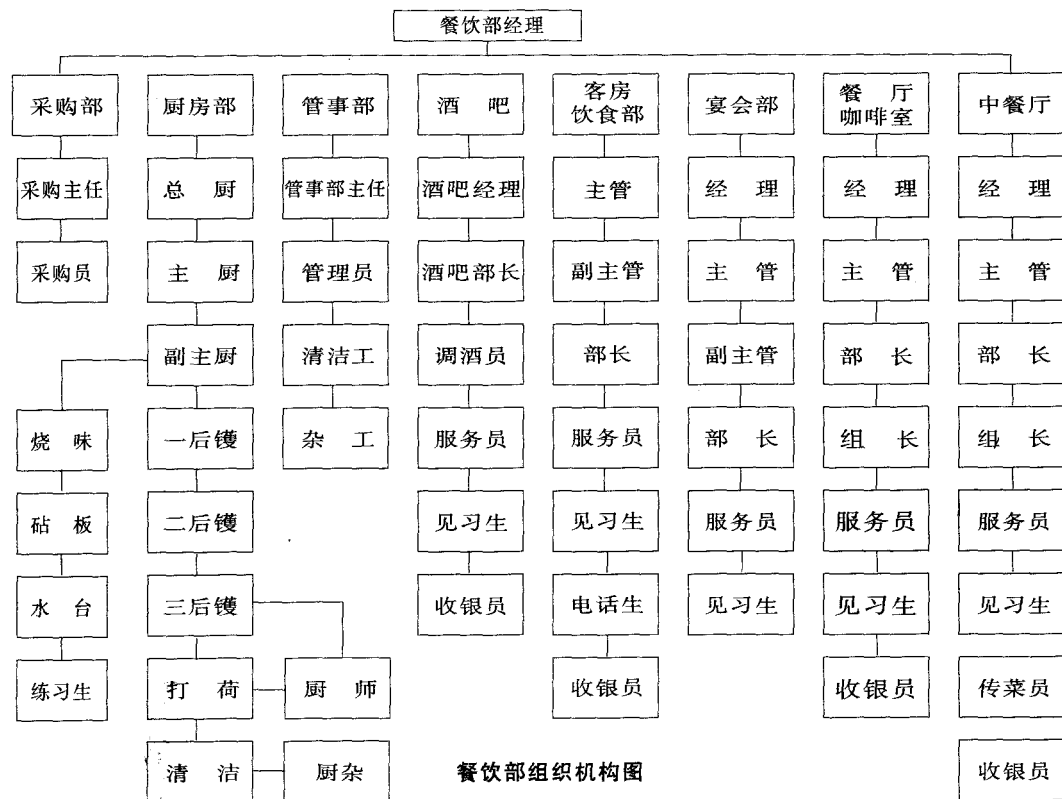
菜谱的字不要太小,防止老年客人或近视眼客人看不清;字行之间要有一定的间隔,不能太密;菜谱的封面设计要精美,具有吸引力,但字不可太多;菜谱的字要工整,最好是印刷体;菜谱要保持清洁,不能有汤水痕迹或污迹,使客人恶心,最好用塑料封皮套上;酒水应标于菜谱之内,方便客人选用。

2. 采购

菜谱上的项目是要经过采购才能逐步实行的;采购食品的价格将是决定客人付款标准的重要因素;采购的食品质量将会影响餐厅供应食品的质量。菜谱和食品标准又决定了采购的方针。因此,采购的职责是要用最低的价格,买进最好的食品。餐饮部的营利首先从采购这一关开始,采购的好坏,与利润紧密相连。

新鲜食品的需求量大,基本上每天需要采购。但新鲜食品,如蔬菜和肉类每天的价格不一,采购人员要掌握价格,把住行情。采购人员每天填写一份采购单,单上标明一天所需要的食品项目和数量,然后再采购回来。采购前,采购人员要检查3件事:第一,检查库存食品,弄清当天需要多少,还缺多少,特别是新鲜食品,如水果、蔬菜等;第二,检查肉类供应,看当天需要多少;第三,检查《日常预测表》内的项目。该表格由餐饮部财会人员制定,根据前几星期或前几月的营业情况,估计当天进餐的人数和食品的需要量。该表能使采购人员在厨师的帮助下,具体订出采购食品的项目和数量。

此外,酒店应有相当数量的库存食品,如罐头、调味品和其他能够存放的食品,以便用于餐厅的日常需要。此类食品一个月只需采购一两次,大多数都用罐装或盒装,可以储存一段时间。



3. 验收

验收要把好食品质量关和数量关,不负责任的验收会使酒店蒙受经济损失。酒店一年 365 天是天天要营业的,如果每天采购的食品都缺斤短两,日积月累,就是一笔很大的开支。因此,验收人员要作风正派,坚持原则,忠诚可靠,对所有采购的食品认真验收,保质保量,一丝不苟,对不合要求的食品要立即退回,对金额不符的账目要查问清楚。对验收的食品也要做好记载,以便查阅或分析之用。

验收员认为食品的质量、重量、价格合格后,在账单上签字,保留下发票,注明售货人或单位、价格、数量等。然后,食品再分别送往厨房或仓库。发票和账单送至财会入账,打入成本。

4. 储存

食品购进之后,要尽快地储存起来。酒店应配有足够的仓库用于食品的储存。干的食物、罐装食品、盒装食品等应放在干燥的仓库。仓库的温度要适宜,以防罐头爆胀或其他食品没出来;仓库要保持清楚,墙壁、地板、天花板的开口处要封好,或保护好,以防虫害;食品应置于架上;先入仓的食品应先出仓,沉重的食品应放在靠近门口的地方,便于搬运;仓库的钥匙有专人保管,仓库应采取防范措施,以免食品被盗。

容易变质的食品,如肉类、蔬菜等应储存进冰库或冰箱里。冰库的温度要按规定调好,库里更应注意卫生,肉应该挂起来或放在通风的地方,牛奶和奶油要与有太重气味的食品分开放等,都是仓库人员所要注意的。

仓库要有严格的发货制度,要填表,经经理或厨师长批准方可领出,并要领货人签字。发货时应尽量先发放得久的货。仓库的管理不善、手续不清、措施不严都会导致浪费、冒领、被盗等问题,造成经

济损失。

5. 预备

食物在烹调之前,一定要经过预备阶段。预备包括清洁、除掉不可食用的部分、切开、剁碎、碾碎、成形等工序。

食品预备的重要性不仅仅在于烹调和饮食的好处,也有利于成本的控制。预备阶段最容易浪费食品,要严密注视。众所周知,在削土豆时,如果不留意,很容易引起浪费。推而广之,水果、蔬菜、肉类、禽类、鱼类都是如此。食品预备如果不得法,也会影响食品营养价值。例如,捣碎土豆时,会损失大量的维生素,但如果用牛奶或奶油盖在表面,则会起到防止维生素损失的作用。

好的餐饮部经理必须熟悉食品预备的方法和厨师技术,发挥厨师的积极性,提高食品的质量。对于技术娴熟的厨师,经理应放手让他去干,不要干涉。厨师一般不喜欢别人干预他们的业务。有些厨师的性格不太好,经理与他们打交道时,要尽量小心,和谐相处。厨师不高兴时,很容易撂下工作跑掉,影响餐厅的营业。

厨房的工作通常由厨师长负责,他指挥所有的厨师和厨房工作人员;他还得负责与采购人员联系订购食品和买菜;他还须配合经理制定菜谱。

厨师长要牢记食品的成本,菜谱的多样化,工作量的平衡,有效地利用剩余食品,根除浪费现象,规定食品的配份,降低食品成本。总之,厨房的食品预备工作是一个重要的环节,要抓好管好。

6. 服务

餐饮管理的主要方面之一是对餐厅服务的督导。餐厅服务的好坏,最能影响客人的情绪。我们不是常常听到人们谈论服务的好坏吗?即使这个餐厅能提供最佳的菜肴,但没有好的服务,客人仍然不

会满意的。当然,好的服务也应有好的菜肴相辅佐。

餐厅主管对餐厅服务质量的管理起着关键的作用。主管应协助经理负责餐厅的营业,督导各个领班,解决客人的不满和要求,安排员工的任务,指导订席作业等。

主管要迎接客人,安排客人就座,检查餐厅的工作情况和布置。主管要注视全餐厅的营业,倘若客人与服务员发生争执,或出现了问题,应及时处理;应尽量避免产生矛盾,避免不愉快的事情在餐厅发生,因为这会有损于餐厅的声誉。

餐厅营业前,主管要认真地巡视一遍,确保准备就绪。主管要向服务员解释菜谱,特别是某些服务员不了解的菜,如哪些菜可以快上,哪些菜需要时间准备等等。主管也要善于倾听服务员的意见和建议,互相沟通,培养服务员的主人翁精神。

营业时,如发现有問題,要立即纠正。当服务员犯错误时,主管不应在客人面前处罚他,最好离开公共场合再处置。主管要让餐厅的服务保持在高标准。

对客人接待时不要重彼轻此,引起客人不满。但对于熟悉的客人或常客,要知道他们的爱好,并要了解他们喜欢坐什么地方,尽量满足他们的愿望,这会让他们倍感亲切。要善于洞察客人的心理,如果客人赶时间,应快速上菜;如果客人是单独的,应该上前说一两句友好的话,使他感到亲热;如果客人对菜谱的菜不熟悉,应给予解释,也可提建议;如果客人不喜欢油荤太重的菜,应提出一些素菜供他选择;年轻人饭量大一些,菜和饭可能会吃多一些;女同志比较斯文,份量可以少一点;老人的牙齿不好,不便上炒花生米之类的菜;热恋中的情人喜欢坐在角落里或不被人注意的地方;会议或团体客人是集体行动,上菜要统一等等。

客人同服务员发生矛盾,往往是由于误解造成的。主管要指导服务员,多从客人的角度考虑,对有些无法办到的事可以向客人解

释清楚,得到客人的谅解。

服务的方式分为下列几种。

(1)美式服务

简单、快捷、便宜,一个服务员可以接待多个客人;服务员经过一般培训便可上场;所有的菜从客人左边上;所有的饮料从客人右边上;所有的碗碟从右边撤下;主人右边的客人先上菜,其他客人按逆时针方向顺序上菜;菜在厨房内分别盛好在餐盘上,直接端给客人;食物盛在大盘上,由客人分用。

(2)法式服务

豪华、繁琐,两个服务员服务一个客人。除了面包、奶油、色拉及额外的菜从客人左边上之外,其他菜都从客人右边上。此式主要用于豪华餐厅。服务员将菜由厨房搬到餐室的边桌,再搬到餐车上,推到客人面前,在酒精灯或温热器上,将餐食温热分配于客人盘碟中。

(3)俄式服务

豪华、简便,近似于法式服务,但只需一个服务员服务,速度快捷,比法式更流行于全世界的豪华宾馆和餐厅;服务员按顺时针方向从右边给客人摆碟,然后再用左手托住银餐盘,按逆时针方向从左边给客人上菜。

(4)英式服务

与“家庭式”相似,菜从厨房直接送到餐桌。此式已在餐厅和宾馆绝迹,但仍用于学校和机关。

(5)中式服务

大都采用圆桌,菜和酒水全部从右边上。服务员从厨房将餐食直接端到餐桌中央,一般为多人合吃。宴会应由服务员代为分菜,分时时必须平均数量,动作轻快面带微笑。撤台也应从右边撤。

· 7. 饮料管理

饮料管理的程序与食品管理的程序相同,包括采购、验收、储存、控制等。采购人员要注意每月的需用量,不可超购;特别是酒,价格昂贵,超购的结果会使酒的库存积压,使得急用的资金无法周转。根据西方的情况,大酒店的酒水库存一般都在5万美元以上。

采购员要留心酒店的酒吧和餐厅销售什么类型的酒水,据此再做采购计划;要注意人们对什么酒水比较爱好,再多准备某类酒水以供需要。

酒的来源不易,价格很贵,容易被偷卖或偷饮,也容易被混水摸鱼——赎卖私酒,要有严格的管理制度和仓库保管发货制度。调酒员领酒,应填写一式三份的“领酒单”,一份存仓库,一份交酒吧,一份送财务。同时,调酒员要将空酒瓶送还仓库才能领酒。如果没有调酒员填写并签名的“领酒单”,以及交回的空酒瓶,仓库不应发货。这是酒店餐厅和酒吧最有效的控制方法。

酒水仓库要有安全措施,有的大酒店的酒水仓库的酒水价值近10万美元,包括许多名贵的酒。这笔财产会经常被人覬覦,有的内部员工甚至利令智昏,会利用工作之机去偷窃。因此,要严厉防范小偷,经常查账、核对、盘存,仓库钥匙要妥善保管。调酒员和仓库保管要作风端正,忠诚可靠。

调酒员要了解酒店出售的酒水名目及库存量,指导所属员工,具有调酒及服务的经验,尽量推销好酒,具有口才和幽默感,保持酒吧的清洁。注意每种酒都有特殊的杯子,什么酒用什么杯,不可混淆。售酒时要注意客人醉酒,或酒后闹事,要及时采取措施,酌情处理。酒水饮料的销售在餐饮中占了极大的比例,有效的管理会增加饮料的收入。

8. 财会管理

餐饮部财会人员负责把各类财会情况报告经理,便于经理计划日常的营业。财会人员的第一个职责是预测——根据前段时间的营业情况,对下一段时间的营业做出预测,使经理能够对下一段时间买多少食品和饮料及其他事务做出决策。财会人员的第二个职责是食品成本控制——为了保证有效的成本控制和营利,要保持每天食品的采购、仓库需要、销售的纪录。营业日报表要一式二份,填好后分送有关部门。对饮料的控制,基本与食品的控制相同。

餐饮的财会管理要注意下列几点:

- (1)采购食品价格过高(其结果会造成利润减少)。
- (2)验收有漏洞。
- (3)食品配份不当(食品配份超过计划的份量,多费食品,成本增高,利润降低)。
- (4)食品腐坏(超购食品,特别是水果、蔬菜等食品容易腐坏;同时,食品制作过剩同样引起利润降低)。
- (5)员工餐饮缺乏控制(许多酒店给员工提供免费工间餐,如控制不好,会增加成本)。
- (6)烹调方法不当,引起食品的浪费。
- (7)没有标准的食谱,菜式达不到标准,引起顾客的不满。
- (8)食品或饮料仓库管理不善。
- (9)服务不周,客量减少。
- (10)检查督导不严。

四、餐厅分类

1. 服务式餐厅

此种餐厅有男女服务员随时接待客人,设有餐桌,如圆台、方台、长台等,气氛高雅,菜肴供应齐全,服务周到。中餐厅、西餐厅、咖啡厅等都属于服务式餐厅。

2. 自助式餐厅

此种餐厅服务人员较少,菜肴置于长台上或前厅上,任客人自己取用,节省时间,便利客人,各取所需。自助餐厅和自助食堂都属于自助式餐厅。

3. 冷饮餐厅

此种餐厅比较简单,设有前厅或窗口售货,除了冷饮之外,还提供点心、快餐或简便食品。

4. 自动餐厅

此种餐厅装有自动化机器,餐饮的提供靠机器来实现,由机器为客人服务。客人只需将钱币掷进机器,就能取到所需的食品或饮料。

五、几种餐厅简介

1. 中餐厅

由于中国地大物博、人口众多,中国菜也有各种不同的种类,有不同的烹调风格。大致可分为:广东菜、四川菜、北京菜、江浙菜、湖

南菜、台湾菜等。

中餐大都采用圆桌,客人围桌而坐。为了实用与经济起见,中餐厅可采用双用型餐桌,即平时为方型,大小可与西餐桌相同,四边装有拉起的弧型活板,拉起后成为圆桌,一桌多用。

中国菜好吃,享誉全球,到处都有中国餐馆。但中国菜制作不易,手工工夫传授也困难,要多培养年轻的厨师。厨房设备要现代化,淘汰落后的烹调工具。中餐一定要注意厨房卫生和厨师的个人卫生。

2. 西餐厅

西餐厅的餐桌一般都要铺台布,颜色应与餐厅的装饰色彩调配柔和,台布边缘应垂下 12 英寸;较高级的餐厅,在台布上要再铺一块罩布,其大小与桌面相同,用以保持台布清洁。西餐厅应先布置餐桌,使餐厅有气氛。每张桌上放置鲜花。晚餐在每张桌上放一根蜡烛,于客人入座时点燃。一般每台坐 4 个客人,餐具的摆法要规范。

西餐的服务方式分为法式、俄式、英式、美式等,前面已经提到,此处不再赘述。西餐在我国尚不普遍,生意也没有中餐好,但高级的宾馆一般应该有西餐厅,提供西餐服务。

西方人注重早餐,他们认为早餐吃得舒服,表示一天都有愉快的时光。因此,早班的服务人员要精神振作,礼貌待客,向客人问好,表现一片热情愉快的气氛,给客人第一个良好的印象。西方人对午餐比较随便,但对晚餐特别重视,通常邀请作客都以晚餐为主,一天三餐中,晚餐是最正式的了。晚餐的灯光和布置很关键,有时也用蜡烛。午晚餐均应供应酒类,分为餐前酒、佐餐酒、餐后酒。服务员要尽可能地推销,如果不用酒类,亦可推销饮料,以提高客人的消费额。

3. 宴会厅

酒店里都设有大小不同的宴会厅,供宾客宴会之用。宴会是餐饮部的一个重要服务项目,旅行团、会议、婚礼、庆典、迎接仪式、欢送仪式等都举行宴会,使之成为餐饮部的一项重大收入。

宴会的安排,首先要有周密的预订作业,以及经常而普及的广告宣传,推销宴会的生意,争取各个机构、团体或个人到酒店举行宴会。宴会分为午宴、晚宴、酒会、茶会、舞会、自助会等。

4. 夜总会餐厅

酒店除了供应客人餐饮之外,还要提供娱乐服务,夜总会就是为此而设。大的酒店都设有夜总会,有的酒店为了充分利用餐厅,把较大的餐厅兼做夜总会。

但夜总会餐厅的经营成本高,雇请乐队和演员都要花费大笔开支;而且餐具都是高级的,价格昂贵,如果没有良好的营业计划和市场调查,以及严密的餐厅管理,是不容易赚钱的。

夜总会餐厅的服务员要特别有礼貌,更周到地服务客人。夜总会餐厅菜肴的价格比一般餐厅高出许多,饮料也收费较高,因此服务质量一定要保证。

5. 咖啡厅

咖啡厅在酒店的餐厅组织中,列为非正式的餐厅,但它却发挥了高度的服务效率。如果一家旅游酒店没有咖啡厅,是不可思议的。咖啡厅营业的时间,大部分按酒店的实际情形而定,有的是24小时服务,有的是白天晚上服务,一般至少也要服务至午夜12时,以方便客人之用餐。咖啡厅除供应快速的菜肴之外,还有冷热饮料、冰淇淋、点心等。

6. 客房餐饮服务

客房餐饮主要服务内容包括早餐、点心,如甜点、面、饭、开胃菜(冷盘)、汤、水果、三明治或其他菜肴。另加饮料和酒类服务。

客房餐饮服务要注意:

(1)接受客人点菜,一定要听清楚,不可一知半解,等菜送上后才发现错了,客人会生气。

(2)客人要求非服务范围内的餐点时,应婉言说明,并提供建议。

(3)最好一次将所叫的餐点送上,争取服务时间,保证工作效率。

(4)热食品要注意保温,最好用有保温装置的餐车。

(5)把握时间,尤其是早餐,在同时间内许多客人点菜,不可错乱,应依序服务。

(6)配料不可遗忘,否则客人不满意。

(7)做好准备工作,配齐餐具、茶具、用品等。

(8)账单不可放在衣袋里忘了给客人签字,或忘了收款。

(9)如下班时,未将作业完全做好,应移交给下一班人员完成,包括送餐、收餐具、账单或收款等。

六、经营餐厅的特点

1. 生产上的特点

(1)个别订制生产

餐厅所销售的菜式是顾客进入餐厅后,由顾客个别订菜,然后将订菜制成个别的制成品,与一般商店所销售的商品、依照规格或标准大量生产的现成品不同。

(2)生产过程时间很短

经营餐厅从购进原料、生产、销售、收款等连续过程,都在同一地点完成,且其生产过程的时间很短。如顾客进餐厅后订菜、烹饪、消费、收账等一连串的过程,仅须2小时左右。

(3)销售量预估困难

餐厅是顾客上门才算有生意做,顾客的人数及其所要消费的餐食很难预估,而且产品原料的种类多,多种原料制成一种成品,其原料用料又不能划一,尤其调味原料的计算更加困难,同一种材料有各种不同的用法,工资摊销予成品的计算亦不易,故不能与工业成品一样,预定制造多少成品,就准备多少材料及员工。餐厅成本的计算较困难,所以计算出来的成本也不一定正确。

(4)成品容易变质、腐烂

经过烹饪的产品过了几小时就会变味、变质,甚至腐烂不能食用。热的餐食变冷,或冷的冷度不够,就会失去成品价值,所以成品不能有库存,生产过剩就是损失。

2. 销售上的特点

(1)销售量受场所大小之限制

餐厅接纳用餐顾客的人数,受餐厅地方的大小、桌椅的数量之限制,额满了就无法再提高销售额。如何提高桌椅利用周转率,或不必使用桌椅也可提高销售额,是值得研究的课题。

(2)销售量受时间的限制

一般人一日三餐,其用餐时间大致相同,用餐时间一到,餐厅里挤满了顾客,时间一过则空无一人,如何提高用餐时间外的销售额,是经营餐厅需要探讨的课题。

(3)餐厅设备要豪华,有高尚的气氛供人享受

一般人在商店购货,停留时间不多,只要货物满意,店内的设备

不太注意。在餐厅用餐的顾客,除了要求可口的餐食及亲切的服务外,希望在设备豪华的餐厅,有舒服的享受,因此餐厅的布置、桌椅、音乐的演奏及其娱乐设备,要投入相当可观的资金。

(4) 销售收现金为原则,资金周转快

餐厅的销售收入中、小额交易多以收现金为原则,因此资金周转快,用现金买进的原料款项,当天或过一两天就可以收回现金。

(5) 毛利多

餐厅收入减去原料成本,称为餐厅销售毛利。

七、酒店餐饮服务质量管理标准

1. 餐厅配备质量标准

(1) 餐厅规模与类型

酒店各类餐厅比较齐全,其规模与客房接待能力及当地餐饮市场环境相适应,座位总数最低不少于客房数 $\times 2 \times 80\%$ 。当地市场环境好、用餐客人多,其座位总数可再增加 30%。团体餐厅、中餐、西餐零点餐厅、宴会厅、咖啡厅和酒吧等互相搭配,各类餐厅大小、风味、高中低档次配备合理,能够适应客人多层次、多方面的消费需要。

(2) 餐台配备与面积

各类餐厅的餐台根据餐厅性质和接待对象确定。团体餐厅、宴会厅以 10 人台为主,零点餐厅、咖啡厅、酒吧间以 4 人和 6 人台为主。大、中、小型餐台比例安排合理,与客单上记录的人数相适应,便于客人选择,适应客人消费心理。各餐厅座位数根据每座面积需要数确定。

(3) 配餐室与休息厅

各餐厅厨房面积、炉灶配备、加工能力与餐厅接待能力相适应。

厨房和餐厅之间有适应工作需要的传菜间。传菜间橱柜碗柜、托盘餐具等设备用品齐全,保证备餐、上菜需要。宴会厅每 2~3 台配一个接手桌,供传菜、派菜作用。豪华餐厅和宴会厅配备客人休息室,设沙发、坐椅、茶几,布置美观舒适,供贵宾休息。

2. 餐厅设备质量标准

(1) 门面与窗户

餐厅门面宽大,选用耐磨、防裂、抗震、耐用的玻璃门、醇酸瓷漆、环氧树脂或原木制作,装饰美观大方、舒适典雅。门前左侧配中英文对照标志牌,设计美观大方。标志牌上餐厅名称、经营风味、营业时间等内容书写整齐美观。餐厅窗户宽大舒适、光洁明亮,自然采光充足良好,有经过化学处理或本身具有阻燃性质的装饰或幕帘。门窗无缝隙,遮阳保温效果良好,开启方便自如,无杂音和噪音。

(2) 墙面与地面

餐厅墙面满贴高级墙纸或选用耐磨、耐用、防刮损的装饰材料,易于整新与保洁。墙面配有大型或中型壁画装饰,安装位置合理,坚固、美观,尺寸与装饰效果同餐厅等级规格相适应。地面选用大理石、木质地板、水磨石或地毯装饰,装饰材料与酒店星级标准相适应,防滑防污。地毯铺设平整,图案、色彩简洁明快,柔软耐磨,有舒适感。

(3) 天花与照明

天花选用耐用、防污、反光、吸音材料,安装坚固,装饰美观大方,无开裂起皮、脱落、水渍等现象发生。餐厅宫灯、顶灯、壁灯选择与安装位置合理,灯具造型美观高雅,具有突出餐厅风格的装饰效果。各服务区域灯光光源充足,亮度不低于 50 lx,适合客人阅读菜单和看报需要。灯光可自由调节,能够形成不同的用餐气氛。

(4) 冷暖与安全设备

采用中央空调或分离式大空调箱,安装位置合理,表面光洁,风口美观,开启自如,性能良好。室温可随意调节。餐厅顶壁设有烟感器、自动喷淋灭火装置、紧急出口及灯光显示。安全设施与器材健全,始终处于正常状态,符合酒店安全消防标准。客人有安全感。

(5)通讯与电器设备

餐厅配有程控电话,能够适应客人订餐、订座和工作需要。有紧急呼叫系统、音响系统和备用电话插座。各系统线路畅通,音响、呼叫声音清楚,无杂音,使用方便。

(6)工作台与收款设备

在餐厅适当位置设接待台、工作台、收款台,台型美观大方。收款机、信用卡压卡机、订餐簿及办公用品齐全,摆放整齐,备用餐具或展品分类存放或展示,形象美观舒适。

(7)餐桌椅

餐厅餐桌椅数量齐全,样式、高度、造型与餐厅性质和接待对象相适应。桌椅配套,备有儿童坐椅。各餐厅餐桌椅摆放整齐、美观、舒适。空间构图采用规则形、厢座形、中心图案形或其他造型,根据需要确定。桌椅之间通道宽敞,布局合理,线路清晰,便于客人用餐进出和服务员上菜需要。

(8)配套设备与装置

高档餐厅配不小于 51cm 电视机、钢琴及演奏台、衣架、盆栽盆景。进门处设屏风。各种配套设备与装置设计美观,安装位置合理,与餐厅整体装饰协调。小单间有自动闭门器。厨房和餐厅之间有隔离防油烟装置。

(9)客用卫生间

餐厅附近设有公共卫生间,设施齐全,性能良好,专人负责清洁卫生。始终保持清洁,无异味,无蚊蝇,客人有舒适感。

(10)设备配套与完好程度

各餐厅各种设施设备配套,同一餐厅、同一种类的设备在造型、规格、型号、色彩、质地上保持风格统一,整体布局美观协调,空间构图典雅大方,环境气氛舒适宜人。各种设施设备维修制度、维修程序健全,日常维护良好,损坏或发生故障维修及时,设备完好率趋于100%。

3. 餐厅用品质量标准

(1) 餐茶用品

各餐厅餐具、茶具、酒具配备与餐厅等级规格、业务性质和接待对象相适应。瓷器、银器、不锈钢和玻璃制品等不同类型的餐茶用具齐全,种类、规格、型号统一。其数量以餐桌和座位数为基础,一般餐厅不少于3套,高档餐厅和宴会厅不少于5套,能够适应洗涤、周转需要。有缺口、缺边、破损的餐具更换及时。新配餐具与原配餐具在型号、规格、质地、花纹上基本保持一致,成套更换时方可更新。各种餐具专人保管,摆放整齐,取用方便。

(2) 服务用品

各餐厅台布、口布、餐巾纸、开瓶器、打火机、五味架、托盘、茶壶、围裙等各种服务用品配备齐全,数量充足、配套,分类存放,摆放整齐。专人负责,管理制度规范,供应及时,领用方便。

(3) 客用消耗品

餐厅需要的酒精、固体燃料、鲜花、调味品、蜡烛灯具、牙签等各种客人用餐使用的消耗物品按需分配,数量适当,专人保管,摆放整齐,领用方便。开餐时根据客人需要供应及时。不会因配备不全或领用上桌供应不及时而影响客人需要。

(4) 清洁用品

餐厅清洁剂、除尘毛巾、擦手毛巾、餐茶具洗涤用品等各种清洁用品配备齐全,分类存放,专人管理,领用方便。需要专用的各类清

洁用品无混用、挪用现象发生。不会因专用洗涤剂使用不当,造成银器、铜器、不锈钢餐具、茶具、酒具出现污痕、褪色、斑点无法洗涤等现象。有毒清洁用品专人保管,用后收回,无毒气扩散或污染空气现象发生。

4. 餐厅环境质量标准

(1) 门前环境

各餐厅门前整齐、美观。过道、门窗、玻璃清洁卫生,餐厅名称、标志牌安装与摆放端庄,位置适当,设计美观,中英文对照字迹清楚。适当位置有候坐椅。高档餐厅、宴会厅门口有客人衣帽寄存处和休息室。进门处有屏风、盆栽盆景,设计美观、舒适。整个门前环境优雅,赏心悦目,客人有舒适感。

(2) 室内环境

各餐厅室内环境与餐厅类型、菜品风味和餐厅等级规格相适应,装饰效果独具风格,能够体现餐厅特点,具有民族风格和地方特色。天花、地面、墙面与家具设备的材料选择和装饰效果与酒店星级标准相适应。整体布局协调美观,餐桌坐椅摆放整齐,各服务区域分区布置合理,花草盆景、字画条幅装饰相得益彰。用餐环境舒适典雅,餐厅气氛和谐宜人。整个室内环境与饮食文化相结合,各具特色。

(3) 微小气候

各餐厅空气清新、气候宜人。冬季温度不低于 22℃,夏季温度不高于 24℃,用餐高峰客人较多时不超过 26℃,相对湿度 40%~60%。

5. 餐厅卫生质量标准

(1) 日常卫生

餐厅卫生每餐整理。天花、墙面无蛛网灰尘,无污迹、水渍、掉

皮、脱皮现象。地面边角无餐纸、杂物,无卫生死角。地面每日拖光不少于3次,地毯每日吸尘不少于3次。整个地面清洁美观。门窗、玻璃无污点、印迹,光洁明亮,餐桌台布、口布无污渍,整洁干净。门厅、过道无脏物、杂物,畅通无阻。盆栽盆景新鲜舒适,无烟头废纸。字画条幅整齐美观,表面无灰尘。配套卫生间专人负责日常卫生,清洁舒适、无异味。

(2) 餐具用品卫生

各餐厅餐具、茶具、酒具每餐消毒。银器、铜器餐具按时擦拭,无污痕,表面无变色现象发生。瓷器、不锈钢餐具和玻璃制品表面光洁明亮,无油滑感。托盘、盖具每餐洗涤,台布、口布每餐换新,平整洁净。各种餐茶用具日常保管良好,有防尘措施,始终保持清洁。

(3) 员工卫生

各餐厅员工每半年体检一次,持健康证上岗。有传染性疾病者不得继续上岗。员工勤洗澡、勤洗头、勤理发,勤换内衣,身上无异味。岗位服装整洁干净,发型大方,头发清洁无头屑。岗前不饮酒,不吃异味食品。工作期间不吸烟,不嚼口香糖。不在服务区域梳理头发、修剪指甲,不面对食品咳嗽或打喷嚏。女服务员不论何种发型,垂下长度不得过肩,不戴戒指(结婚戒指除外)、手镯、耳环及不合要求的发夹上岗,不留长指甲和涂指甲油,不化浓妆,不喷气味过浓的香水。男服务员不得留长发,不蓄大鬓角。员工个人卫生做到整洁、端庄。

(4) 操作卫生

各餐厅服务员把好饭菜卫生质量关。每餐工作前洗手消毒。装盘、取菜、传送食品使用托盘、盖具。不用手拿取食品。取冷菜使用冷盘,热菜用热盘。面包、甜品用托盘、夹子,冰块用冰铲。保证食品卫生,防止二次污染。服务过程中禁止挠头,咳嗽、打喷嚏用手捂口。餐厅内食品展示柜清洁美观,展示的食品新鲜。服务操作过程中始终

保持良好卫生习惯。

6. 菜单设计质量标准

(1) 菜单种类

各餐厅均有自己的菜单,早餐、正餐菜单分开。团体餐可配菜菜单不少于6种,同一团队每天菜单品种不重样。零点、宴会、套餐菜单内容丰富,冷、热菜分类搭配合理,点心、汤类安排适当,各种菜点营养平衡,价格有高、中、低三个档次,定价合理,能够满足客人不同需求。各餐厅菜单能够反映本餐厅的特点与风格,形式多样,尺寸、规格合理。一般餐厅菜单大小尺寸安排在28cm×38cm左右。

(2) 菜单设计

各餐厅菜单由专业技术人员统筹安排,精心设计。外观精美、图案鲜明。封面印有酒店名称、店徽标志、餐厅名称和公司标志。各种菜点反映餐厅经营风味。各种菜单设计做到美观舒适,有艺术特色和纪念意义。

(3) 语言文字

菜单、菜品名称中英文对照。菜品分类顺序编排合理,排列美观。文字简洁清楚,印刷或书写美观大方。各种菜点配有菜品名称、主要原料、烹制方法和产品特点的简单中英文说明,便于客人选择。菜单价格与服务费收费比例清楚。无涂改、污渍,清洁卫生。

(4) 花色品种

菜单花色品种安排合理。冷菜、热菜、甜点、汤类齐全。零点菜单花色品种不少于50种,咖啡厅不少于40种,自助餐厅不少于30种,套餐菜单不少于5种,团体餐厅不少于6种。宴会菜单根据客人订餐标准安排。零点餐厅菜单的冷菜、热菜、面点、汤类比例安排在5:15:4:3左右。各种产品高中低档搭配,档次较高、质量较好的产品安排在25%~30%左右;中档产品安排在45%~50%左右;档次较低,

价格便宜的产品安排在 20%~25%左右,便于客人选择消费,适应客人多层次、多方面的消费需求。

(5) 产品毛利

各餐厅菜单的产品毛利与餐厅等级规格相适应,有较明显的区别。充分体现质价相符的原则,能够调节市场供求关系。同一菜单各类产品的毛利应有所区别。一般标准为:主食产品毛利从低,掌握在 40%左右;冷荤面点毛利较高,掌握在 55%左右;热菜类毛利从高,掌握在 65%左右。加工精细、技术复杂、进价成本较高的名贵产品,毛利可更高。具体产品的毛利可根据市场供求关系调节。

7. 餐厅铺台服务质量标准

(1) 中餐便餐铺台

正式开餐前,摆好餐桌椅,准备好餐具,整理好餐厅卫生,依次铺台。做到桌面整洁,排列整齐,每桌餐具摆放美观、规范,餐具之间距离符合标准。能够给客人提供良好的就餐环境。

(2) 中餐宴会铺台

正式开餐前整理餐厅台面,清理餐厅卫生。餐桌横竖成行,斜对成线,整齐美观。餐茶酒具摆放以座位为基础,形成美观、典雅的构图形象。

(3) 西餐早餐铺台

正式开餐前 20 分钟整理台面,先铺台垫,再铺台布,台形端正,台布平挺,清洁卫生。各种餐具摆放位置合理,整齐规范,位置统一,形象美观。

(4) 西餐正餐铺台

西餐正餐铺台与提供的西餐种类相适应。随法式、美式、英式、俄式餐厅不同而变化。适应不同类型客人的消费习惯。整体要求是餐具选择合理,摆放位置规范,分布整齐美观。

(5)西餐宴会铺台

西餐宴会一般用长台,根据客人多少选择台型设计。台型有一种字型、工字型、山字型、U字型、T字型、豪华型等多种。台面摆放整齐、美观、舒适,铺台餐具选择合理,数量充足,适应西餐上一道菜换一种餐具的需要。

(6)自助餐铺台

自助餐有设座位自助餐和不设座位自助餐两种。其铺台以设座位自助餐为主,重点又以菜台为主。其菜台铺台的质量标准是:铺台布,设台裙。台布压缝、整洁美观、台型宽大。台裙自然下垂,距地面5~10cm,美观舒适,有展示效果。菜台旁边客用餐具分类集中摆放整齐,客人取用方便。菜台前面客人取菜活动空间宽敞,其宽度不小于2m。正式开餐前10分钟布置菜台,摆放各种菜肴。菜点摆放有凉菜、热菜、大菜和汤类三层,从外向内顺序排列,餐具逐步加托垫增高,有层次感。各类菜点疏密排列得当,热菜、汤菜加盖。

自助餐餐台铺台的质量标准是:餐桌摆放整齐、美观,餐桌之间通道宽敞,其宽度不小于1m,对客人用餐有引导、疏散效果。餐桌上每个座位餐具选择适当,摆放整齐、美观,烟缸、牙签、五味架等齐全。

(7)冷餐会和鸡尾酒会铺台

冷餐会和鸡尾酒会以菜台、酒台铺台为主,鸡尾酒会不设座位。其菜台铺台的质量标准与自助餐菜台标准相同。酒台铺台的质量标准是:铺台布,设台裙。台面整洁美观。酒台从外向里依次摆酒具和酒水饮料。鸡尾酒杯排列整齐,摆放美观,便于客人取用。服务过程中服务员用托盘流动给客人送酒。

高座位的冷餐会菜点摆在餐台上。每个座位餐具选择合理,摆放整齐、规范、美观、舒适。

8. 迎宾领位服务质量标准

(1) 迎宾领位人员

高档豪华餐厅和宴会厅迎宾、领位员分开设。一般餐厅设领位员。迎宾领位员个人形象美观、端庄、大方、协调,有良好的气质和风度修养。服务意识主动、强烈,态度端正,注意仪容仪表和礼节礼貌。外语水平较高,语言表达能力较强,迎接、问候、引导、告别语言运用规范,熟练掌握迎宾领位服务工作内容 and 程序,善于有针对性地做好迎宾、领位工作。

(2) 迎宾领位准备

正式开餐前整理个人卫生,洗脸洗手,女迎宾领位员化淡妆。着本岗旗袍或有民族风格的服装上岗,着装整洁,仪容仪表端庄、大方,心情舒畅,面带微笑,提前 5 分钟上岗,准备迎接客人。

(3) 迎宾领位服务

客人来到餐厅门口,主动热情迎接,接挂衣帽快速准确,问候、迎接语言亲切,态度和蔼。询问客人人数,是否有订餐、订位等服务,语言规范。迎宾顺序坚持按客人到达先后,同一批客人做到先主宾、后随员,先女宾、后男宾,符合礼仪顺序。高档豪华餐厅与宴会宾客先引到贵宾室,主动递送茶水、香巾,请客人稍候或交酒店经理、餐厅主管迎接。客人进入餐厅,引导客人入座主动、规范,针对性强,交看台服务员,衔接协调良好。使客人有舒适感和亲切感。

(4) 告别客人服务

客人用餐结束来到餐厅门口,主动问好,征求意见。递送衣帽快速、准确,服务周到。主动告别客人,欢迎客人再次光临。

9. 中餐服务质量标准

(1) 客人订餐

客人订餐、订座,接待主动,态度热情,面带微笑,语言亲切。询问客人用餐时间、订餐内容、座位要求准确,复述客人姓名、房号、用餐人数与时间清楚。做好记录,提前安排好座位。电话订餐或订座,电话铃3响内接听,繁忙时请客人稍候,并表示歉意。接听电话态度和蔼,语言清晰。预订准确,安排适当,等候客人到来。

(2) 迎接客人

客人来到餐厅,领位员主动问好、微笑相迎。对常客或回头客能称呼姓名。协助客人存放衣物,按顺序引导客人入座。订餐订位客人按事先安排的座位引导。客满时请客人在门口稍候,安排好休息座位,告知客人大致等候时间。

(3) 餐前服务

客人来到餐桌,看台服务员仪容整洁、仪表端庄、面带微笑地迎接客人,拉椅让座。台面台布、口布、餐具、茶具整洁干净。客人坐下后,主动问好,双手递上菜单,询问客人用何茶水及上茶、斟茶服务规范,递送餐巾、香巾主动及时,服务周到。

(4) 开单点菜

客人点菜,态度热情、主动推销。服务员熟练掌握餐厅菜肴品种、风味、价格。询问客人点菜品种,所需酒水饮料明确,开单点菜内容书写清楚,向客人复述一遍。对客人的问题有问必答。推销意识强烈,针对性强。点菜单一式三份,分送收款台、传菜间各一份。

(5) 上菜服务

各餐桌按客人点菜顺序先后上菜。无先到后上、后到先上现象发生。客人点菜后,20分钟内开始上菜,除甜品、水果外,客人菜点45分钟内出齐。需增加准备时间的菜肴事先告诉客人大致等候时间。上菜遵守操作程序,使用干净托盘,掌握上菜节奏与时间,托盘走菜姿态轻稳,无碰撞、打翻、溢出现象发生。菜点上桌,双手呈放,摆放整齐、规范。爆炒食品上桌,示意客人用餐巾遮挡。菜肴饮料上

桌齐全后告诉客人,祝客人用餐愉快。

(6)看台服务

菜点上桌,示意客人用餐,为客人斟第一杯酒水。客人用餐过程中,适时体察客人需求,照顾好每一台面的客人。上菜、撤盘遵守操作程序,需要客人用手食用的食品,同时上盛有茶水的净手盅。适时为客人添斟酒水。根据客人进餐需要,适时撤换脏骨盘、整理台面。客人吸烟,打火及时,烟缸撤换及时,烟缸内烟头不超过3个。餐厅为不吸烟的客人设无烟区座位,桌上立有标牌。整个看台服务做到台面照顾全面周到,上菜撤盘准确及时,待客服务周详细致。

(7)收款送客

客人用餐结束,账单呈送客人面前,账目清楚,核对准确,客人付款当面点清,客人挂账的,签字手续规范,并表示感谢。客人起立主动拉椅,提醒客人不要忘记个人物品,主动征求意见,告别客人。客人离开后,撤台快速,动作轻稳,3分钟内重新整理好餐桌,餐茶酒具摆放整齐规范,准备迎接下一批客人。撤下的台布、口布、餐具存放指定地点。

10. 西餐服务质量标准

(1)餐前准备

每餐正式开餐前,餐厅卫生整洁干净。台型设计美观,台面摆放整齐,横竖成行,餐具布置完好,整洁大方,环境舒适。有利客人就餐。

(2)客人订座

客人订餐、订坐,服务热情,彬彬有礼,迎接、问候、操作语言运用熟练、规范。询问客人订餐、订座内容、要求用餐时间及复述订餐内容具体明确,记录清楚,事先做好安排。无差错发生。

(3)迎接客人

领位员熟知餐厅座位安排、经营风味、食品种类、服务程序与操作方法。客人来到餐厅门口,微笑相迎,主动问好,常客、贵宾要称呼姓名。引导客人入座,遵守礼仪顺序。订餐、订座客人按事先安排引导,座位安排适当。老人、儿童、伤残客人照顾周到。使客人有舒适感。客人入座,主动拉椅,交桌面服务员照顾。

(4)餐前服务

客人入座后,桌面服务员主动问好。及时递送餐巾、香巾。询问客人餐前用鸡尾酒、饮料或冰水,服务操作主动热情,斟酒、送饮料服务规范,没有滴撒现象。及时双手递送菜单,侍候客人准备点菜。

(5)开单点菜

桌面服务员熟悉菜单和产品种类、品味、价格、做法及营养价值,掌握服务技巧。能熟练运用英语提供桌面服务。客人审视菜单并示意点菜时,服务员立即上前,询问客人需求,核实或记录点菜内容,注意客人所点菜肴与酒水匹配,善于主动推销,主动介绍产品风味、营养与做法。

(6)上菜服务

客人点菜后,按面包、黄油、冷菜、汤类、主菜、旁碟、甜点水果、咖啡、红茶顺序上菜。先上鸡尾酒或餐前饮料。20分钟内送上第一道菜,90分钟内菜点出齐。菜点需要增加制作时间,告知客人大致等候时间。各餐桌按客人点菜先后次序上菜。上菜一律用托盘,热菜食品加保温盖。托盘走菜稳,姿态端正。菜点上桌介绍产品名称,摆放整齐,为客人斟第一杯饮料,示意客人就餐。上菜过程中,把好质量关,控制好上菜节奏、时间与顺序,无错上、漏上、过快、过慢现象发生。

(7)看台服务

客人用餐过程中,照顾好每一个台面的客人。客人每用完一道菜,撤下餐盘刀叉,清理好台面,摆好与下一道菜相匹配的盘碟刀叉。服务操作快速、细致。符合西餐服务要求,每上一道菜,主动及时

为客人分菜、派菜。分派操作熟练准确,斟酒及时。上客人需要用手食用的菜点,同时上茶水洗手盅。客人用餐过程中,随时注意台面整洁。及时撤换烟缸,烟缸内的烟头不超过3个。上水果甜点前,撤下台面餐具,服务及时周到。

(8)结账清台

客人用餐结束示意结账,账单准备妥当,账目记录清楚,账单夹呈放客人面前,收款、挂账准确无误。客人结账后,表示感谢。客人离座,主动拉椅,微笑送客,征求意见,欢迎再次光临。客人离座后,清理台面快速轻稳,台布、口布、餐具按规定收好,重新铺台,摆放餐具,3分钟内完成清台、摆台,准备迎接下一批客人。

11. 团体用餐服务质量标准

(1)用餐安排

团队、会议客人用餐,前厅制作团体资料,准确向饮食部下达团队、会议客人用餐通知单。厨房掌握每个团队、会议客人每餐的用餐人数、餐费标准、开餐时间和用餐要求。餐厅根据客人餐费标准和用餐要求,制定团队、会议客人菜点,每天提前备好原材料,做好用餐安排。

(2)菜食标准

团队、会议客人的菜食标准与用餐客人的餐费标准相适应。正式接待团队、会议客人前,分别制定毛利标准。安排每天、每餐客人的花色品种、上菜数量、用料标准和饭菜质量。每个团队、会议客人之间用餐标准不同,菜食品种、上菜数量和质量标准也应不同。团队、会议客人的菜单循环搭配使用,每餐不重样,使客人能够享受不同风味,具有新鲜感。

(3)餐前准备

每餐开餐前,做好餐厅卫生。餐厅铺台、桌面和台面餐具摆放整

齐、美观、舒适。人员安排合理,餐菜用品准备齐全、摆放整齐。每个团队、会议客人的餐桌使用事先做好安排。服务员熟练掌握菜单,能够熟记和背诵主要风味产品的名称、特点、风味、烹制方法和来历典故,便于开餐时向客人介绍。服务员个人卫生整理符合酒店要求。仪容仪表端庄、整洁,随时准备迎接客人。

(4)用餐服务

客人来到餐厅门口,迎宾员主动、热情迎接客人,面带微笑,快速引导客人入座。对宗教信仰和风俗习惯不同的客人给予特别照顾。客人入座后,看台服务员主动及时递送餐巾、香巾、上茶水。正式开餐后,按顺序上菜,给客人斟第一杯饮料。每上一道菜,介绍产品名称、风味、烹制方法,回答客人问询,有问必答。照顾老人、小孩热情、周到,上菜使用托盘,掌握好节奏。客人使用过的骨碟、烟缸及时撤换,烟缸内的烟头不超过3个。整个用餐服务过程中做到迎接客人热情主动,引导入座迅速周到,上菜斟酒适时规范,看台服务照顾周全。客人有舒适感、方便感。

(5)告别客人

客人用餐结束,征求客人意见,拉椅,主动告别客人,操作规范。待桌面客人全部用餐结束后再收盘收碗。撤台清理桌面快速、轻稳。整个团队、会议客人用餐服务的客人满意程度不低于98%。

12. 酒吧服务质量标准

(1)酒吧环境与气氛

酒吧间环境优雅、舒适,气氛轻松、高雅。门前整洁卫生,标志标牌齐全,摆放端庄,布局合理。室内吧台、接待台、收款台和餐桌椅分区设置,整体布局协调美观。吧台提供靠台服务,内设鸡尾酒配制工作台,酒水陈列架。各种酒具、配酒用品用具齐全,摆放整齐。陈列柜架各种酒水数量充足,展示陈列美观舒适。餐桌椅摆放整齐,形式活

泼多样,台面清洁卫生。室内灯光暗雅,气氛宜人,音乐播放轻松、自由,能够给客人提供一个良好的休息、消遣、调节心情的环境。使客人有舒适轻松、心情舒畅的感觉。

(2)酒水供应

酒水储备充分,烈性酒、软饮料、鸡尾酒、小吃供应齐全。烈性酒不少于10种,其中有部分储藏时间较长的中外名酒。软饮料不少于8种,国产、进口品种均有供应。鸡尾酒不少于15种,配制供应及时。小吃不少于5种。整个酒吧酒水供应能够适应客人多层次、多方面的消费需求。各种酒水、饮料供应无假冒伪劣商品。

(3)迎接客人

客人来到酒吧门口,主动问好,态度和蔼,语言亲切,笑脸相迎。15秒钟内引导客人入座,引领动作规范。座位安排合理。符合客人心愿。

(4)靠台服务

客人来到吧台,迎接、问候,主动及时请客人入座。酒单双手呈递客人面前,询问需求,请客人点酒。客人点酒后2分钟内递送酒水,营业高峰期客人较多时不超过5分钟。客人点鸡尾酒,按所点品种配方调制。酒水请客人过目,调配操作规范、快速。服务热情周到,无错配、混配、偷工减料、品味不纯、颜色不正等现象发生,客人满意程度高。

(5)餐桌服务

客人来到酒吧餐桌,酒水服务员主动问好,拉椅让座,及时接挂衣帽,递送酒单。服务员熟练掌握酒吧服务工作内容和程序,具有较丰富的酒水知识、推销经验和服务技巧。客人示意点酒,主动推销,介绍酒水名称、产地、品质、商标、储存时间等清楚、准确。开单、走单操作规范,手续完善。客人点酒后3分钟内上酒水、小吃。上酒用托盘,倒酒时商标朝向客人,斟酒适量。在客人饮酒服务过程中,

照顾好每一餐桌的客人。适时为客人续酒,添加小吃,撤换烟缸。

(6)开瓶服务

客人在吧台或餐桌点酒后,瓶酒请客人过目。开瓶时,用工作巾包住酒瓶,商标显示给客人观看,先倒少许请客人品尝,待客人试酒后再按礼仪规格给客人斟酒。开香槟酒,酒瓶朝向客人相反方向成45°角,以防酒水喷洒客人身上。整个开瓶服务做到动作准确,操作规范。

(7)结账送客

客人离开酒吧,提前准备好账单,账目打印清楚,账款准确无误。客人示意结账,账单放账单夹内,双手呈放客人面前,主动说明所饮酒水数量及价格。客人付款当面点清,客人挂账的,签单手续规范。客人付款后,表示感谢,主动告别客人,欢迎再次光临。客人离开餐桌,2分钟内清理好台面,重新摆放好酒具、餐具,准备迎接下一批客人。

13. 自助餐服务质量标准

(1)餐厅布局

自助餐厅根据餐厅室内呈现几何图形布局。自助餐台设计美观,台型宽大,位置突出,台前客人活动空间宽敞。台面菜点及装饰美观舒适,具有展示效果和形象吸引力。客人用餐桌椅与自助餐台摆放相适应。餐桌排列整齐美观,台面清洁卫生。餐桌之间通道安排合理,有利客人取菜用餐。整个自助餐厅布局整体协调,空间构图整齐美观。客人有舒适感、方便感。

(2)菜点供应

菜点安排供应合理,花色品种多样,冷菜、热菜、甜点、汤类种类齐全。菜点品种不少于30种,能够适应客人选择需要。各种菜点,色、香、味、形俱佳。开餐前10分钟上菜。自助餐台菜点摆放有序、整

齐美观。凉菜、热菜、甜点、汤类按顺序排列,高低错落,有层次感和展示效果。

(3)迎接客人

客人来到餐厅门口,主动热情迎接,接挂衣物周到。引导客人入座或到自助餐台取餐具菜点主动、细致。客人用餐结束,主动征求意见,递还衣物,告别客人,欢迎再次光临。

(4)用餐巡视

客人用餐过程中自动取餐、用餐,服务员巡视、照顾客人热情、主动。客人咨询或有疑问,有问必答。自助餐台菜点随时补充,热菜保证温度。客人餐桌适时整理,保持干净、整洁。烟缸随时撤换,烟头不超过3个。客人用餐结束,主动告别,迅速清理台面,撤换餐具,3分钟内布置好餐桌或餐位,保证后来客人用餐方便。

14. 中餐宴会服务质量标准

(1)宴会预订

饮食部设宴会预订机构和预订人员。预订人员熟练掌握宴会预订工作内容、工作程序和预订方法,了解宴会厅的设施设备、经营范围、预订标准和场地利用状况。电话预订、函电预订、前厅预订等各种形式的宴会预订记录在《预订表》上,准确记录宴会名称、主办单位、预订人姓名、地址、电话和宴会类别、预订人数、保证人数、宴会标准、开宴时间、场地要求及座次排列、菜单、酒水要求等,订单书写或打印整洁规范。预订人员具备菜单设计能力,能够根据客人的预订要求与标准拟定菜单,准确掌握宴会成本与毛利,满足客人预订要求。

(2)预订跟踪与确认

宴会预订过程中,对客人暂订或尚未最后落实的预订,主动及时与主办单位预订人跟踪联系,保证宴会预订落实。宴会预订后,大

型宴会提前 3~5 天与预订人联系,中小型宴会提前 1~3 天与预订人联系,签发宴会确认单,告知客人酒店已做好宴会准备,请客人准时来店,防止宴会预订落空。

(3) 宴会联络与准备

正式举办宴会前,厨房、宴会厅、酒水部、供应部、工程部、保安部等各有关部门密切配合,通力合作,共同做好宴会前的准备工作。大中型宴会举办前 1~3 天,饮食部向各有关部门打印宴会通知单。通知单上宴会名称、规格、举办单位、出席人数、宴会标准、菜单与酒水安排、厅堂布置、设备要求、座位、台型要求等明确具体。各部门根据宴会通知单的有关内容与要求,提前做好各项准备工作,保证宴会符合主办单位的要求,成功举行。

(4) 厅堂布置

宴会厅经理在宴会举办当天,提前 1~3 小时组织服务人员做好厅堂布置。布置方案根据主办单位要求、宴会性质、等级规格确定。厅堂布置做到餐桌摆放整齐、横竖成行、斜对成线。台型设计根据宴会规模和出席人数多少分别选择一字型、品字型、中心图案型、豪华型,主桌或主席区位置突出,席间客人进出通道宽敞,有利客人进餐和服务人员上菜。花草、盆栽盆景摆放位置得当,整洁美观。需要使用签到台、演说台、麦克风、音响、聚光灯的大型宴会,设备配置和安装及时,与宴会厅餐桌摆放相适应。整个宴会厅堂布置做到环境美观,设备舒适,清洁卫生,台型设计与设备安装、餐桌摆放与接手桌安排整体协调,存衣处、休息室整理干净,厅内气氛和谐宜人,能够形成独特风格。客人有舒适感、方便感。

(5) 宴会铺台

宴会铺台在开宴前 15~30 分钟完成。台型美观大方。台面餐具、茶具、酒具摆放整齐、规范,形象美观。菜单、席次牌、烟缸、调味品摆放得当。主桌或主席区座次安排符合主办单位要求。高档宴会客人

姓名卡片摆放端正。

(6)任务分配

宴会开始前,宴会厅经理召集服务员讲清宴会性质、规格、出席人数、开宴时间及服务要求。服务员熟悉宴会服务工作内容、服务程序和质量要求。任务分工明确具体。宴会菜单酒水内容清楚。服务员能够背诵菜单,掌握主要花色品种的风味特点,主要原料、烹制方法、典故来历。便于上菜时主动向客人介绍。

(7)迎接客人

宴会迎宾领位员着旗袍或制服上岗,服装整洁,仪容仪表端庄,迎接、问候、引导操作语言运用规范,服务热情礼貌。客人来到餐厅门口,协助主办单位迎接,安排客人入位。贵宾引到休息室,提供茶水、香巾,服务主动热情,宴会开始适时引入餐厅,坐次安排适当。

(8)茶水、香巾服务

客人来到餐桌,服务员主动及时拉椅让座。递送餐巾,除去筷子套、送香巾、斟茶服务动作规范,照顾周到。

(9)上菜服务

正式开宴前 5~10 分钟上凉菜。菜点摆在转盘上,荤素搭配,疏密得当,排列整齐。客人入座后,询问宾客用何酒水或饮料,斟酒规范,不溢出。客人祝酒时,服务员停止走动。上热菜报菜名,准确介绍产品风味特点、烹制方法或典故来历。上菜掌握好顺序和节奏,选好位置,无碰撞客人现象。上客人需要用手食用的菜点,同时上茶水洗手盅。上菜一律使用托盘,动作规范。

(10)分菜派菜服务

开宴过程中及时分菜派菜。每上一道主菜,先将菜点摆在餐桌上,报出菜点名称,请客人观看,再移到接手桌上分菜。分菜派菜准确,递给客人食用讲究礼仪顺序。派菜后的剩余菜点摆放桌面整齐。随时清理台面。

(11)用餐巡视服务

宴会服务过程中,加强巡视,照顾好每一个台面。每上一道新菜,适时撤换骨碟,保持桌面整洁。适时撤换香巾,续斟酒水饮料。客人吸烟,点烟及时,及时撤换烟缸,烟缸内烟头不超过3个。上甜点或水果,除留下酒水杯外,撤下餐具及洗手盅,换上干净烟缸,为客人斟酒或饮料,最后递送香巾,主动及时为客人斟热茶。

(12)餐后服务

主办单位宣布宴会结束,服务员主动征求客人意见。客人离开,拉椅送客,配合主办单位告别客人,欢迎再次光临。客人离开后,快速收盘收碗、清理台面。整个宴会服务过程中做到预订准确,准备充分;厅堂美观,铺台规范;服务热情、细致、礼貌、周全、气氛热烈,客人满意程度不低于98%。

15. 西餐宴会服务质量标准

(1)宴会预订

预订人员熟悉西餐宴会服务知识、预订程序、操作方法和宴会类别,准确掌握宴会厅利用情况,能熟练运用外语为客人提供预订服务,回答客人询问。客人预订宴会,主动热情接待,礼貌细致,能够根据客人预订要求、宴会标准拟定菜点和安排菜点。预订单上主办单位、预订人姓名、地址、联系电话和宴会名称、宴会类别、等级规格、预订人数、保证人数、预订标准、开宴时间、设备与厅堂布置要求等填写清楚、准确。无错填、漏填、差错发生。

(2)宴会确认

客人预订宴会后,大中型宴会提前3~5天与主办单位联系,签发宴会确认单。告知客人宴会准备情况、开宴时间、地点等准确及时。对客人尚未完全落实的预订跟踪联系,查明原因,主动推销,保证预订落实。

(3) 联络准备

正式举办宴会前 1~2 天,打印宴会联络单,告知厨房、宴会厅、酒水部、采供部、工程部、保安部等有关部门宴会名称、宴会类别与规格、预订人数、宴会标准、菜单与酒水安排、开宴时间、主办单位对厅堂布置和设备的要求、座次安排等有关内容清楚明确,以便各部门密切配合,提前做好各项准备,保证宴会预订与宴会接待服务的衔接和协调。

(4) 厅堂设计

厅堂设计与客人所订西餐宴会类型、等级规格、出席人数、主办单位对设备与台型要求相适应,做到环境设计美观,设备、台面摆放位置适当,整体布局协调,整个宴会厅用餐环境典雅大方、舒适方便、气氛宜人,符合主办单位要求。

(5) 台型布置

根据客人出席人数和主办单位要求选择台型。不管采用一字型、T 型、工字型、山字型或 U 型、豪华型,均做到美观、大方、舒适、方便,台面整洁,厅内客人通道宽敞。大型宴会设主席区,中小型宴会设主台或主桌。主席区或主台位置突出,精心布置、形象美观,与整个台型设计相适应,具有美感效果。

(6) 宴会铺台与座次安排

开宴前 1~2 小时组织服务人员按照西餐宴会标准铺台。台衬、台布铺设平整、美观,餐具、茶具、酒具、花坛或花环及烟缸、席次牌等摆放整齐、规范,台面美观典雅。座次安排根据主办单位要求确定。国宴或重要宴会,主席区或主台的座次设立人名牌,座次安排合理,体现礼仪规格。

(7) 接待环境美化

宴会厅门前设存衣处、宾客休息室,门前环境整洁、美观。厅堂入门处布置花草、屏风遮栏。厅内根据宴会规格和主办单位要求设

签到台、演说台、麦克风、音响、射灯等设备,摆放整齐、美观,与整个厅堂布置协调一致。整个接待环境具有形象吸引力,客人有舒适感。

(8)服务人员

迎宾领位员、桌面服务员熟悉西餐宴会工作内容和服务程序。正式开宴前宴会厅经理集合服务人员讲清宴会性质、接待规格、出席人数、开宴时间、主办单位要求,任务布置具体明确。服务员能够背诵宴会菜单、掌握上菜顺序。宴会服务所需的各种餐具、酒具和服务用品准备齐全,摆放整齐。无任何差错或准备工作不充分现象发生。

(9)迎接客人

客人来到宴会厅,贵宾先引到贵宾休息室提供茶水或餐前鸡尾酒服务。迎宾员面带微笑,协助主办单位在门口热情迎接客人,引导客人入座快速、准确,遵守先主宾、后随员,先女宾、后男宾的礼仪规范。

(10)餐前鸡尾酒服务

客人来到餐桌,服务员主动及时拉椅让座,询问客人用酒水饮料或餐前鸡尾酒,做到热情、快速。斟酒规范,同时递送香巾。

(11)客人祝酒

客人祝酒前,服务员为客人斟香槟酒。斟酒八成,不溢出。客人祝酒讲话时,服务员停止走动。酒水员及时为客人续斟酒水。开宴过程中,所上菜点与酒水匹配,冷菜上开胃酒,汤菜上雪力酒,海味上白葡萄酒,肉类上红葡萄酒。酒水饮用与主办单位要求相适应。

(12)上菜服务

上菜遵守操作程序,掌握好上菜节奏与时间。能报出菜名,介绍产品风味与特点。采用分餐服务方式。每上一道新菜,撤去上一道菜的餐具,清理台面及时摆上与新上菜点相匹配的刀叉、旁碟,服务细致。分菜派菜均匀,递送菜点讲究礼仪顺序。操作技术熟练,没有汤

汁、菜点撒在桌上或客人衣物的现象发生。上水果、甜点前,撤去酒杯外的餐具,摆上新的餐具。及时为客人斟酒或饮料及上水果或甜点,摆放整齐。整个上菜、派菜服务及最后上香巾、咖啡或红茶服务均做到熟练、规范。

(13)桌面巡视服务

开宴过程中,照顾好每一个台面的客人。撤换清理台面餐具,递送香巾、红茶,撤换烟缸,递送、撤走洗手盅,添加酒水、饮料等各项服务均做到适时、准确、耐心,操作规范,客人十分满意。

(14)餐后服务

客人饮宴结束,服务员拉椅,征求客人意见,递送衣物主动、及时,告别语言运用规范。客人离开,协助主办单位欢送客人,欢迎再次光临。客人离开后,清理台面,撤出临时安装的设备,整理餐具迅速、无声响。

16. 鸡尾酒会服务质量标准

(1)酒会预订

预订员熟悉厅堂设施设备、接待能力、利用状况,具有丰富的酒水饮料知识。仪容仪表整洁、大方。能用外语提供预订服务。迎接、问候、预订操作语言和礼节礼貌运用得体。客人预订酒会,预订内容、要求、人数、标准和主办单位地址、电话、预订人等记录清楚、具体。能够根据客人要求准确预订。

(2)厅堂布置

鸡尾酒会厅堂布置与主办单位要求、酒会等级规格相适应。厅堂酒台、餐台、主宾席区或主台摆放整齐,整体布局协调。大型酒会,根据主办单位要求设签到台、演说台、麦克风、摄影机或录像机,位置摆放合理。整个厅堂环境气氛轻松活泼,能体现酒会特点与等级规格。

(3)餐前准备

酒会开始前组织服务员摆台。主宾席或主宾席区设置合理、位置突出。酒台、餐台摆放整齐、美观,餐具、小吃准备齐全。调酒员具有丰富的酒水饮料知识,熟悉各种鸡尾酒及饮品调配方法。酒会举办前 20~30 分钟,调好的鸡尾酒和饮品整齐地摆在酒台上,酒水调制美观,按配方制作准确。酒水供应充足及时。

(4)迎接客人

客人来到餐厅门口,领位员着装整洁,仪表端庄,面带微笑,配合主办单位迎接、问候客人,表示欢迎。对主宾席或主宾席区的客人要特别照顾。

(5)酒会服务

酒会开始,服务员分区负责。为客人递送鸡尾酒、饮料、点心、小吃迅速、准确,服务规范。主人讲话或祝酒,服务员主动配合,保证酒水供应。服务过程中,客人自动取酒、走动交谈,留心观察客人,主动及时提供服务、回答客人问题或为客人送酒、添加点心小吃,服务细致周到。酒会期间有舞会或文娱节目,事先同主办单位协调,安排细节具体。适时调整桌面,保证舞会或文娱节目演出顺利进行。

(6)告别客人

酒会结束,征求主办单位和客人意见,及时递送客人衣物,欢迎客人再次光临。客人离开后快速清台收碗,撤除临时性设备。

17. 冷餐会服务质量标准

(1)预订承接

预订人员熟悉冷餐会服务内容、服务程序和餐厅利用情况,具有较丰富的食品和饮料知识。预订过程中,对主办单位、预订标准、出席人数、举办时间、菜点、饮料要求、厅堂布置和台型设计等要求记录清楚、准确。预订单填号或打印规范。预订完成后,及时拟定接

待方案,提前做好安排。

(2)厅堂布置

冷餐会举办当天,提前 1~2 小时组织服务人员布置厅堂。厅堂布置与主办单位要求、接待规格相适应。台型设计美观,突出主宾席或主宾席区。餐台摆放整齐,台面餐具、茶具、冷餐食品摆放规范,席次牌、烟灰缸位置得当。过道宽敞,方便客人进出、用餐。整个厅堂布置做到设备、餐台整体布局协调,室内清洁卫生,环境气氛和谐宜人,符合主办单位要求。

(3)迎接客人

客人来到餐厅,主动、热情迎接,服务语言运用规范,坚持微笑服务。快速引导客人入座,贵宾视需要引到休息室,提供茶水、香巾服务。客人来到餐桌,服务员及时为客人拉椅、递送香巾或餐巾。老人、儿童给予特别照顾。

(4)冷餐服务

冷餐会正式开始前 10~20 分钟上冷餐食品。桌面食品摆放整齐。主办单位宣布冷餐会开始,视需要给客人斟茶水或饮料,请客人用餐。主人致词或讲话时,服务员停止走动。客人用餐过程中,照顾好每一个台面,时刻关注、体察客人需求,适时补充冷餐食品、饮料。客人有询问,认真倾听,礼貌回答。台上烟缸及时更换。保持台面整洁。

(5)告别客人

客人用餐结束,主动征求意见,拉椅送客,协助主办单位告别客人,欢迎客人再次光临。冷餐会结束后,快速清理台面、收盘收碗、撤除临时性设备。

18. 客房送餐服务质量标准

(1)送餐设备与用品

送餐部配订餐电话、餐茶用品陈列柜、送餐车辆。订餐电话完好畅通,无任何故障。餐茶用品陈列柜中的餐具、茶具、酒具、咖啡具、各种托盘、餐巾、盖具、调味品等齐全、完好,清洁卫生,摆放整齐。餐车质量优良,无损坏,可向不同方向移动,支架折叠灵巧,内备金属网状夹层和固体酒精,保温性能良好,清洁卫生。各种餐具每餐消毒,保管陈列有防尘措施。整个送餐部环境整洁美观,设备用品摆放整齐规范,取用方便,能够随时保证送餐服务需要。无任何不洁、污染现象发生。

(2) 客房菜单与订餐

酒店客房配订餐菜单,早餐、正餐菜单齐全。菜单设计美观,质地优良,无污迹、涂改、破损现象发生。早餐菜单花色品种不少于15种,正餐菜单品种不少于20种,能够满足客人选择需要。客人订餐,电话铃响3声内接听。订餐客人多时,向客人表示歉意,请客人稍候。接听电话热情、礼貌,语音清晰、和蔼。熟记菜单内容、菜点名称与价格,报价准确无误。订餐客人姓名、房号、所点菜点名称、订餐人数、用餐时间等内容记录准确、清楚,复述告知客人,得到确认。对客人预订蛋类、牛排等需掌握烹制时间及火候的食品,询问清楚。需要延长准备时间的食品,告诉客人大致时间。所有客房订餐做到接听清楚、预订准确,无错订、漏订、记错房号与时间等差错发生。

(3) 备餐服务与时间

客人订餐后,送餐单转交厨房快速、准确,按客人要求的送餐时间提前准备好食品、饮料。送餐前,服务员备好餐车、托盘、用品,准备好饮料,检查餐茶用品卫生。装盘、装车摆放整齐、规范。早餐按客人要求的送餐时间20分钟内送入客房,午餐不超过30分钟,晚餐不超过25分钟。保证客人及时用餐。

(4) 送餐服务

送餐员送餐时走工作电梯。抵达用餐客人房间,轻敲房门,自报

身份,经客人允许后进入房间。若房内无人,则在门外等候。进门后,向客人致意问好,称呼客人姓名。按客人要求,食品、餐具摆放整齐、规范。请客人用餐,并主动征求客人是否要增加其他食品或饮料。贵宾订餐,送餐时掌握接待规格和客人生活习惯,特别照顾。服务细致、周到,针对性强。使客人有舒适感、亲切感。

(5)结账挂账服务

客人用餐,告知客人收回空盘和餐具的大致时间。客人用餐1小时左右,送餐员到客房收盘和结账。账单准备及时,账目清楚、准确。结账使用账单夹,双手呈递客人,请客人过目付款。现金结账,当面点清;挂账签收,手续规范。结账后收盘收碗、清理客人用餐台面卫生快速、轻稳、无声响,服务规范。最后告别客人,向客人表示感谢,语言亲切。回到送餐部后,交接账款手续规范。

19. 食品展销服务质量标准

(1)活动方式

掌握市场动向,做好市场调查,能够正确选择契机,根据市场客人需求变化,不失时机地举办不同国家或地区的食品节、食品周、啤酒节、烧烤会等各种形式的食品展销活动。活动方式与饮食文化相结合,灵活多样,生动活泼。客人有新鲜感。

(2)活动准备

每次正式举办食品展销活动前,制定出周密的食物展销活动计划。对活动方式、活动时间、展销服务等事先做好安排。对成本费用支出、展销收入、预计盈利做好预算,做到心中有数。

(3)活动宣传

每次举办食品展销活动前,能够根据市场调整、展销方式和内容,选好市场范围、目标市场和接待对象。协调好饮食部、公关部、销售部的相互关系,利用电视、报刊、电台、户外广告、内部招贴画等形

式,做好宣传工作,散发宣传材料和邀请信,扩大市场宣传攻势和市场声誉,保证食品展销活动获得良好经济效益和社会效益。

(4)展销准备与组织

每次开展食品展销活动,能够根据计划安排、活动方式与内容要求,提前做好菜单设计。菜单设计形式多样、美观适用,花色品种安排和产品数量、饮食风味与展销活动内容、名称、形式及顾客需求相适应,品种对路、摆放结构合理,花色品种不少于40种。食品原材料、店外厨师聘请具体落实,店内厨师分工合理。餐厅环境布置、台型设计、餐台摆放、餐厅铺台、食品展示陈列与活动方式、活动内容要求相协调。服务人员内部分工合理,职责明确。展销活动的各项组织工作有条不紊,没有组织混乱、互相扯皮、影响食品展销活动顺利开展的现象发生。

(5)开张剪彩

食品展销活动正式开张的当天,展销场所环境布置美观大方,展销气氛热烈,同展销活动的内容与形式相适应。餐厅清洁卫生,桌椅摆放整齐,餐茶用品准备齐全,铺台美观高雅,展销厅正中设中英文对照横幅,酒店门口插彩旗,服务人员佩绶带。整个酒店具有强烈的食品展销气氛。应邀客人和前来就餐的客人到达后,领位员主动迎接客人,服务语言规范。开张剪彩秩序井然。活动开始,总经理致辞生动、简明、扼要,能够指明展销活动的性质、目的、活动方式,引起客人兴趣,促进食品展销。客人用餐和品尝风味期间,适当安排钢琴伴奏、歌曲演唱等节目,形成饮食文化气氛,对客人有吸引力。

(6)展卖服务

食品展销活动期间,服务人员每天着装整洁,仪表端庄,身披绶带,坚守工作岗位。按服务程序和展销活动内容与形式的要求,热情、周到、礼貌地提供迎宾领位、拉椅让座、斟茶、递送香巾、开单点菜、上菜派菜、餐桌服务等各项服务,耐心细致、主动热情地向前来

用餐的客人介绍展销活动内容与菜点风味。做好文娱节目组织工作,提供系列化、规范化服务。

(7) 总结提高

食品展销活动期间,征求客人意见,了解客人需求。活动结束后,及时统计展销期间的食品收入、饮料收入、人均消费、成本开支和实现利润,认真做好销售总结。同时,能够及时总结食品展销期间的生产组织、活动安排、原料消耗、客厅服务、产品价格、客人反映等方面的经验和问题,不断提高食品展销活动中的服务质量。

20. 特殊情况处理服务质量标准

(1) 烹调表演

客人要求在餐厅表演烹调艺术、品尝风味。此种情况多在西餐扒房发生。餐厅选派熟悉业务的人员,携带事先准备好的原料、调料、炊具、餐具及活动炉灶,在客人餐桌旁边加工。操作加工细致,热情主动向客人介绍烹制方法,烹制完成后装盘,请客人品尝,态度和蔼,举止大方。确保食品卫生和客人安全。现场制作费时费工、动用明火或有浓烟和异味、有碍他人进餐的食品,征得客人同意,尽量不在餐厅表演。

(2) 客人反映菜肴不熟

因烹制火候不足或加热方法不当引起菜肴不熟,餐厅领班或主管、经理向客人表示歉意,征得客人同意后,重新更换一份,请客人原谅。因客人不了解菜肴风味特点而误认为菜肴不熟或难以食用,服务员有礼貌地说明菜肴风味特点、烹制方法和食用方法,使客人消除顾虑。处理此种情况,态度和蔼真诚,语言流利准确,词意表达清楚,客人易于理解和接受。没有使客人感到尴尬的现象发生。

(3) 菜肴菜汤撒出

餐厅服务过程中,因某种原因,菜点、菜汤撒在餐桌上,立即向

客人表示歉意,迅速用干净餐巾垫上或擦干净,不影响客人进餐。若操作不小心,使菜汤撒在客人身上,立即向客人道歉,态度诚恳。同时用干净毛巾替客人擦拭。并征求客人意见,必要时给客人洗涤。

(4)客人被食物噎住

因某种原因客人被食物噎住,服务员留心观察,一旦发现,速送一杯水请客人喝下。若情况较严重,客人脸色发青,停止讲话,马上请医生前来处理。

(5)客人醉酒

个别客人饮酒过量,发生醉酒,餐厅主管2分钟内到现场,让客人安静,劝告和搀扶客人离开餐厅,帮助客人醒酒,不影响其他客人进餐。服务过程中,留心观察客人饮酒动态、表情变化,能够针对具体情况适当劝阻,事后不笑话客人,不影响其他客人进餐。

(6)客人反映账单不符

服务员迅速同客人接触,询问客人,同客人核对所上食品、饮料和其他收费标准,并立即同收款员联系。因工作失误造成差错,立即向客人道歉,及时修改账单。因客人不熟悉收费标准或算账,小声向客人解释,态度诚恳,语言友善,不使客人难堪。客厅没有因收款服务引起纠纷或客人投诉现象发生。

(7)客人打坏餐茶用具

餐厅服务中个别客人或带小孩的客人打坏餐具、茶具或酒具,服务人员迅速到场,请客人不必介意。主动快速擦拭桌面、清理残缺餐具、换上新的餐具。服务热情、耐心,不使客人难堪。其费用按酒店规定处理。

(8)残疾客人服务

遇有聋哑客人用餐,餐厅派专人接待。座位安排、使用餐具同客人需求相适应。服务主动、热情、耐心、周详。服务员能够用手势、眼神、语言或动作同客人沟通,提供有针对性的服务。

(9)贵宾特别服务

贵宾用餐,服务员提前掌握接待规格,熟悉客人生活特点和宗教信仰。客人来到餐厅,主动热情迎接、问候、引导入位,称呼客人姓名。开单点菜、上菜斟酒、桌面服务能够给予特别照顾。有赠送客人的菜点、饮料供应及时,告知客人酒店对他的特别照顾。

(10)客人定期挂账

常客、回头客与酒店签有挂账协议。服务员提前掌握客人姓名、单位与挂账凭单。客人用餐后,出示挂账凭单,服务员检查认真、细致,核对准确无误。签单挂账手续规范。

21. 客人投诉处理服务质量标准

(1)接受客人投诉

接到客人投诉,态度诚恳、耐心、保持冷静。对客人投诉内容仔细聆听,站在客人的角度表示同情,使客人感到对他的关注,尽量缩短与客人之间在感情上的距离,让客人对你产生信任感。接受投诉时,首先自己要冷静,尽可能让客人也冷静下来。

(2)客人投诉调查

对涉及酒店其他部门或其他餐厅和人员,且事实不清的客人投诉做好记录,了解客人投诉原因和要求,告诉客人需做调查及大致等候时间。投诉客人姓名、房号及有关内容记录准确具体。调查认真细致。不推脱、搪塞客人。

(3)客人投诉处理

所有投诉处理,不在客人较多的公开场所进行。单独接触时态度友善,不争吵、不辩论。事实调查清楚,提出处理办法后,耐心转告客人,征求客人对处理办法的意见。根据酒店是否应承担责任及责任大小,适当优惠或赠送客人食品、饮料。若属客人误解或不了解酒店有关规定引起的投诉,婉转解释,消除误解,沟通同客人之间的联

系。客人接受处理意见后,向客人表示感谢。

(4) 投诉处理善后工作

饮食部各餐厅每天的投诉记录,交部门经理或秘书汇总。重要投诉,及时报告上级。投诉内容分类整理,定期分析,对带倾向性的问题,及时提出改进措施,提高服务质量。已经处理过的类似投诉,基本不再重复发生。整个投诉处理过程中,始终做到保持礼貌,态度和蔼,解决问题,客人满意或基本满意。

22. 餐厅收款服务质量标准

(1) 收款设备与用品

收款台位置合理,台面美观舒适,客人结账方便。配收款机、信用卡压卡机、程控电话。设备先进、完好,清洁卫生,无任何故障发生。收款传票、簿本、报表、书写工具等办公用品齐全,摆放整齐,取用方便,能够适应餐厅收款服务需要。

(2) 收款人员

收款员熟练掌握收款服务工作内容、工作程序、操作方法和手续制度。服务语言运用规范、礼貌。每天提前 15 分钟上班,换好工作服,女士化淡妆。交接班手续规范,账目、找零周转金核点清楚、准确。收款台面清洁卫生、整齐规范,做好各项账款准备工作。

(3) 账单准备

收到桌面服务员点菜单,按点菜单编号、台号分类。账单内容审核清楚、准确。客人所点菜品、饮料、其他消费及服务费分项核算准确,输入电脑、打印纸带操作规范。客人结账前,各餐台账单准备齐全、完好,等候服务员前来结账。

(4) 账款服务

客人示意结账,服务员从收款台取得账单,用账单夹呈送客人面前,礼貌地将账单递给主客或要求结账的。客人用现金结账,账款

当面点清,找回零钱交给客人,向客人表示感谢。客人签单挂账,请客人出示欢迎卡或客房钥匙。服务员主动递给客人签字笔。检查客人签字姓名、房号准确无误后,向客人表示感谢。客人用信用卡结账,收款员检查客人信用卡是否本店可以接收、截止日期及其真伪。准确无误后,使用压卡机压卡后请客人签字,并礼貌地交还信用卡,向客人表示感谢。

(5) 账款交接

桌面服务员收款后,账单、现金交回收款台,双方当面点清,审核无误。交接手续规范。

(6) 报表制作与交班

餐厅收款员,熟练掌握计算机办公操作方法。客人账单按菜点、酒水、烟草、服务费等分类记账,输入电脑准确无误,无错输、漏输、错记现象发生。账单每日4次准确及时送酒店前厅收款台。每日下班前,现金送财务部前厅总出纳,当面点清,交接手续规范。客人消费按应收款、实收款及食品、饮料、烟草、服务费、客桌消费、座位消费等制作餐厅收入报表。表格内容打印准确,账目审核无误。整个收款服务过程中无任何差错和岗位责任事故发生。

23. 厨房环境质量标准

(1) 厨房位置

厨房设在餐厅旁。500m 范围内无粪场,30m 范围内无排放尘埃、毒气、废物的场所,无异味串入。

(2) 设备摆放

厨房需要的炊具、厨具、炉灶、橱柜、冰箱等各种设备与用品齐全、先进、完好。种类和数量与厨房生产能力要求相适应。各种设备和用品位置摆放合理,整体布局协调。开餐出菜过道占用面积适当,有利于厨师操作。

(3)通风照明

厨房自然通风与机械通风设施、设备齐全,安装位置合理。自然通风门窗朝向与夏季主导风向一致,开窗面积与地面比例不小于 1:6。室高不低于 3m。工作人员占地面积不小于 $1.5\text{m}^2/\text{人}$ 。机械通风进风口选择在室外空气洁净处,离地面 2m 以上,能够保证夏季向室内送清洁冷风,冬季送清洁热风,换气量不小于 $500\text{m}^3/\text{h}\cdot\text{人}$ 。炉灶上方设有不锈钢排气罩。罩口风带不低于 $0.75\text{m}^3/\text{s}$,保证蒸气、油烟及时排出。排气管出口有自动挡板,停止排风时无昆虫爬入。厨房自然照明良好,玻璃窗宽大。窗户一般高出地面不低于 1.5m。室内与窗前无影响采光的遮光物,墙面、天花采光、反光效果良好。厨房操作台灯光照明不低于 100 lx,亮度均匀,不眩目。

(4)微小气候

厨房冬季温度不低于 24°C ,夏季不高于 28°C 。相对湿度最高不超过 60%。一氧化碳含量不超过 $5\text{mg}/\text{m}^3$,二氧化碳不超过 0.1%。可吸入颗粒物不超过 $0.15\text{mg}/\text{m}^3$ 。细菌总数不超过 3000 个/ m^3 。噪音最高不超过 80dB。

24. 厨房卫生质量标准

(1)日常卫生

厨房每日清扫不少于 4 次,保持干净、整洁,无食品原材料加工后的废料、下脚料堆积。地面整洁防滑,无油污积淀。墙面无灰尘蛛网,边角、下水地漏处无卫生死角。炊具、厨具、餐具每天洗涤消毒,保持清洁、明亮、无油垢。案板、刀具定时煮沸消毒。各种盖布、盖帘、抹布每天清洗,专布专用。整个厨房各种机械设备与冰箱、橱柜定时或每天擦拭。室内无积水,无异味。

(2)冷荤间卫生

冷荤加工间单独配置。做到五专:专室、专人、专工具、专消毒、

专冷藏。室内紫外线消毒,每餐消毒强度不低于 $70\mu\text{w}/\text{cm}^2$ 。案板每天清洗消毒,刀具定时煮沸。熟食架、冰箱每天清洗,10天用热碱冲洗消毒1次,冰箱把手用消毒过的小方巾捆好。储存柜定期消毒。冷荤间员工穿专制工作服上岗。进入操作间前洗手消毒。各种食品、半成品,生、熟分开,荤、素分开,专柜存放,盖好保鲜纸。出售的冷荤食品每天化验,保证卫生。化验率不低于95%。

(3) 饮用水卫生

厨房饮用水透明、无色、无异味、无肉眼可见物。水龙头及开关把手始终保持清洁卫生。饮用水中不含病源微生物和寄生虫卵,细菌总数不超过100个/ml。大肠杆菌群不超过3个/l。饮用水经过消毒处理,不用自然井水、河水。水质经加氯消毒,完全接触30min后,水中的游离含氯不低于 $0.3\text{ng}/\text{l}$ 。

(4) 虫害防治

厨房对外开放的门窗结构严密,缝隙不超过1cm。所有管道入口和下水沟出入口安装金属网,网口洞隙小于1cm,防止蚊蝇爬入。厨房有防蝇、防鼠、防蟑螂与其他虫害措施,定期组织开展虫害防治。基本没有苍蝇、老鼠、蟑螂等虫害发生。

25. 食品原料质量标准

(1) 原料采购

所有采购的食品原料完全符合国家卫生要求。采购渠道正当,鲜活原料保证新鲜完好。色泽、质地、弹性符合要求,无变质、过期、腐烂、变味的食品原料进店。采购车辆专用。运送熟食的车辆容器每次冲刷消毒。运送易腐食品的车辆用后冲洗干净。所有原料采购均做到质量优良、数量适当、价格合理,符合厨房生产需要。

(2) 库房验收

所有采购进店的食品原料均经过验收。验收时,认真检查商标、

质地、颜色、包装、色泽与弹性、气味、运输工具,保证进入厨房和库房的原料质量与卫生。变质、变味、表面融化、不合卫生要求的食品原料拒绝入库。验收手续规范,无随意放行影响原料质量与卫生的岗位责任事故发生。

(3) 原料贮藏

需要贮藏的食品原料分库贮藏保管。库房温度控制,干货库 $18^{\circ}\text{C}\sim 22^{\circ}\text{C}$,酒水库 $14^{\circ}\text{C}\sim 18^{\circ}\text{C}$,常温库 $0^{\circ}\text{C}\sim 10^{\circ}\text{C}$,自然化解库 $-3^{\circ}\text{C}\sim -5^{\circ}\text{C}$,极冷库 $-15^{\circ}\text{C}\sim -20^{\circ}\text{C}$ 。干货库房保证室内干净、凉爽、干燥,通风良好,相对湿度40%,无虫害、鼠害。原料货架位置适当,摆放整齐,货架底高不少于20cm,离墙面不少于10cm。无包装的食品原料密封,容器贴有标签。各种食品原料严格按照规定的日期存放,坚持先进先出原则。过期食品原料及时处理。常温库房随时检查温度,一般食品控制在 $4^{\circ}\text{C}\sim 7^{\circ}\text{C}$ 左右,奶制品与肉类控制在 $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$,海鲜控制在 $-1^{\circ}\text{C}\sim -3^{\circ}\text{C}$ 左右。极冷库房食品原料不直接贮藏在地下或紧靠墙面之处,保证冷空气在食品表面自由流通。各种原料贮藏过程中始终保持清洁、卫生、安全、完好,基本无丢失、腐烂、变质变味等人为责任事故发生。

(4) 原料出库

原料出库,各厨房领料单、出库单健全,手续规范。每次出库,原料名称、规格、用途、出库数量准确,交接手续健全。有腐烂、变质、变味的食品原料,停止使用,及时报废处理。保证厨房使用的原料质地新鲜、清洁卫生,符合产品烹制质量要求。

26. 食品加工质量标准

(1) 原料选择

各厨房原料选择同产品风味相适应。主料、配料、调料选择根据产品烹制要求确定。部位准确,用料合理,力求鲜活。不同风味的原

料不随意替代,所选原料符合配菜要求,保证质量。

(2)原料加工

粗加工分档取料。择、削、剔、卸部位准确,合理下刀,保证原料营养成分,做到取料准确、形状美观、清洁卫生。涨发原料发足发透,冷冻原料解冻彻底。原料细加工符合产品风味要求,密切配合烹调需要。同种风味、同类产品的原料加工掌握菜肴定量标准,合理下刀,物尽其用。做到整齐、规格、均匀、利落。丝、片、条、块、段、粒、茸等均能符合炉灶烹制要求,便于原料烹调入味。原料加工过程中,把好质量关,不符合烹制要求的原料不作配菜使用。很少因原料加工不合理、不规格影响产品质量的现象发生。

(3)产品配料

厨房设配菜师。各种产品烹制前根据产品风味和主料、配料、调味料比例标准配菜。产品配料合理、比例适当。没有随意下料、偷工减料、克扣宾客等不良现象发生。能够从产品配料上保证产品质量。

(4)炉灶烹制

厨房根据产品风味和厨师技术力量、技术水平配备炒菜师。大厨、主厨或头灶、二灶等分工明确,责任清楚,充分调动厨师积极性,发挥烹调技术水平。各种产品根据风味要求和烹制程序组织生产。主料、配料、调味料投放合理、及时,火候、油温、成色、出菜时间掌握准确,保证炉灶产品烹制质量。

(5)成品质量

各种产品的最终质量同产品风味、产品特点相适应,色、香、味、形符合要求。厨房把好成品出菜质量关。味差、不熟、烹糊、不合产品风味和质量标准的菜肴不许上桌。产品质量的客人满意程度不低于98%。

27. 餐厨联系服务质量标准

(1) 菜点准备

厨房每天按菜单及预订客人人数准备好食品原料,告诉餐厅经理当时能够提供的各项食品,通知到每个服务员。厨房每日因原料短缺不能提供的少数食品,通知到餐厅经理和服务员。短缺的花色品种不超过3种。

(2) 开餐协调

厨房每天组织好产品生产,保证菜点质量。客人点菜,厨房按传菜单先后顺序烹制,无先到后上菜现象发生。客人反映菜肴不熟或质量太差、咸淡不宜,报告餐厅经理,必要时请厨师长出面及时解决,需要换的菜点,快速更换,让客人满意。客人点菜单上没有的菜点,服务员先征得厨房同意,然后烹制。若不能满足客人要求,应耐心解释,求得客人谅解,餐厅所有点菜单上的台号、点菜品种、客人人数、服务号码、特殊要求等内容书写清楚准确,以保证厨房按点菜单要求烹制。

(3) 特别菜点

厨房供应菜单上没有的厨师长特别推销菜点或季节菜、时令菜、新产品,应事先制定特别菜单,及时通知餐厅服务员。服务员对这些新菜点接受培训后上岗,能够及时掌握这些新菜点名称、风味特点、烹制方法,便于主动推销。

(4) 问题处理

餐厅点菜、走菜、厨房烹制发生质量问题,引起餐厨矛盾不协调,餐厅和厨房均不在开餐时争论是非。双方能够主动配合,先满足客人要求,迅速为客人上菜、换菜和提供桌面服务。事后由餐厅经理、厨师长或饮食部经理出面协调。

第五章 商品部

一、商品部的设施配备

1. 商场规模

商场规模与客房接待能力相适应。每百间标准客房,商场面积不少于 100m²。商品前厅、陈列货架齐全。客人活动面积和售货使用面积保持在 1:1 左右。在售货使用面积中,售货服务面积和商品前厅、陈列货架占用面积的比例保持在 1:3 左右。商场规模与内部面积分配合理,能够适应商品销售和客人购物需要。

2. 门窗设备

商场门窗选用耐磨、抗裂、防震、防擦伤材料,经过阻燃处理。门面光洁、美观,色彩柔和,开启方便,手感轻松,防盗上锁措施严密。窗户玻璃宽大,自然采光条件良好。有装饰窗帘,遮阳保温。

3. 墙面与地面

墙面满贴高级墙纸或喷高档涂料,耐用、防污、防磨损,不易破旧,色彩、图案美观舒适,易于整新与保洁。墙上适当位置有壁画或商品广告装饰。靠墙商品货架摆放整齐、美观。地面采用大理石或

水磨石,光洁明亮,耐用耐磨。整个墙面和地面装饰协调,美观舒适。

4. 天花与照明

天花选用耐用、防污、反射与吸音材料,经过装饰,光洁、明亮、柔和,无开裂、起皮现象。天花配有吊灯、顶灯,在适当位置安装壁灯、投射灯。灯具造型美观、大方,具有装饰效果,光源充足。各处商品前厅、货架光源分布合理,有利于客人挑选商品。

5. 冷暖与安全设备

采用中央空调或大功能分离式空调,安装位置合理。商场内部温度可随意调节。暖气设备隐蔽,暖气罩美观、舒适,商场通风良好,空气清新。天花有烟感装置和自动喷水灭火装置,过道或适当位置有消防装置与灭火器,安装隐蔽,性能良好,能适应紧急情况使用需要。大型商场进出口或适当位置配有和酒店中央监控室相联系的摄像机,性能良好,使用正常。

6. 售货设备

商场各营业场所商品前厅、货架齐全,数量充足,设计美观,坚固耐用,摆放整齐。商品陈列整齐美观。商场收款台设计美观、位置合理。收款机、信用卡压卡机和收款设备齐全、完好。商场门口或适当位置根据需要设有商品橱窗,选用耐用、防污材料,设计美观、坚固,安装位置合理。需要客人试用的商品,前厅附近设有试衣室、试衣镜、坐椅等配套设施。配套设施环境美观,设备完好,整洁舒适。商场各种售货设备与所销售的商品配套。

7. 通讯音响设备

商场收款台和各营业点根据需要配有程控电话,功能齐全,性能良好,能够为客人提供电话订购服务。

8. 设施设备完好率

商场各种设施设备维修制度和维修程序健全,日常保养良好,损坏修理及时,始终处于正常状态。设施设备完好率趋于100%,基本无设备损坏或带病使用的现象发生。

9. 门前环境

商场门前经过装修,美观舒适,门前或门上适当位置采用霓虹灯装饰,设计美观,光线柔和。商场标志、营业时间告示牌和顾客须知告示牌齐全、醒目,中英文对照字迹清楚,整洁大方。

10. 室内环境布局

商场室内环境整体布局合理,空间分割适当,各营业场所的设施设备和客人活动区域的空间布局相适应。商品前厅、商品货架沿墙陈列,整齐美观。商品陈列和摆放合理,典雅大方,客人有舒适感。整个商场室内环境布局形式多样,分区设置合理,整体协调,面积使用与售货服务要求相适应。有利于客人选择购买商品,具有形象吸引力。

11. 商场橱窗美化

酒店及商场门口根据需要设有商品橱窗。橱窗位置选择合理,设计美观大方。橱窗内的商品陈列数量合理,重点突出,层次分明,灯光舒适、柔和,具有美感效果和广告宣传作用,能够激发客人的购买欲望。

12. 商场室内装饰

商场室内装饰与商品前厅、货架、橱窗商品陈列相适应。天花装饰简洁明快。灯具美观舒适。墙面庄重大方,色彩适宜。地面客人活动面积与流向引导同商品销售相适应,整洁干净,适当摆放盆栽盆景。整个商场室内装饰典雅大方,与酒店星级标准相适应。

13. 商场环境气候

商场购物环境气氛宜人,空气清新。

二、商品部的卫生质量

1. 场所卫生

商场卫生每日彻底清扫1次。售货场所客人活动地区设卫生人员,随时流动清扫。地面整洁、光亮,无废纸、杂物、垃圾。边角无卫生死角。天花、墙面无蛛网灰尘,无掉皮和污渍。玻璃、门窗光洁明亮,无污点、印迹。

2. 设备卫生

商品前厅、货架、橱窗、收款台及其设备每日擦拭,表面光洁明亮,无灰尘和污渍。计量器具每日擦拭,光洁明亮,无污渍,度量准确。

3. 商品卫生

商品前厅、货架、橱窗内各种商品每日除尘。不同性质的商品分区摆放,不同种类的商品分类陈列。商品表面始终保持清洁卫生,无灰尘、积土。商品货价标签面对顾客,字迹清楚,表面清洁无污渍。食

品采用防尘措施,包装物采用消毒食品袋。各种商品无过期、变质、变味、互相串味等现象发生。

4. 员工卫生

男售货员不留长发、大鬓角,女售货员化淡妆,不留长指甲,发型美观大方。平时勤洗澡、洗头,身上无异味。上岗前不食异味食品,员工每半年体检一次,持健康证上岗。患有传染性疾病的员工不得上岗服务。

5. 操作卫生

商场服务员上岗前洗手。正式售货前整理好个人卫生和各种台秤、计算器、前厅、包装物卫生。食品前厅、水果前厅服务员售货不用手拿取食品,坚持使用托盘、夹子或售货小铲。服务过程中不挠头、摸脸。咳嗽、打喷嚏用手捂口。包装物坚持采用清洁消毒物品,整个服务过程坚持卫生操作规程。无违章作业现象发生。

三、商品品种

1. 商品种类

商场经营旅游纪念品、工艺美术品、文物与复仿制品、服装百货、土特产品、中成药品等。种类不少于五大类。能够适应客人多层次、多方面、多类型的消费需求。

2. 商品花色

商场经营的各类商品花色品种比较齐全。各类商品档次结构比较合理,规格、型号配套,便于客人选择。商品花色品种随客源市场

供求关系和季节变化而调整,能够随时满足客人购物需求。

3. 商品结构

商场经营的各种商品档次结构基本合理。进口商品、国产商品、名优产品、日用百货等各类商品互相搭配。商品档次结构与酒店星级标准和客源档次构成相适应。在以中高档为主的基础上,名优产品占商品种类的 30%左右。高档商品占 25%左右,中档占 40%左右,档次较低的占 20%。

4. 商品质量

商场经营的各种商品进货渠道正当。商品产地、厂家、商标符合国家规定,清楚明确。各种商品均有出厂检验合格证明。无假冒伪劣商品,无残缺、破损、过期、变质变味的商品在前厅销售。商品价格与商品质量相适应。没有以次充好、以假乱真、欺骗顾客的现象发生。客人对商品质量有信任感、满意感。

四、售前准备服务

1. 班前准备

前厅售货员提前 15 分钟换好工作服,整理好个人卫生、仪容仪表,做好交接班。着装整洁,交接班内容清楚,手续规范,心情愉快地准备从事前厅销售服务工作。

2. 商品准备

正式营业前,仔细、认真检查前厅、货架商品陈列。将紊乱商品整理好,按规定位置摆放整齐、规范、美观,商标价签摆放符合规定。

对于需要补充上货的商品,请示班长或主管提前开好上货单,品种、数量适当,拆包、分件、挑选、上货操作规范,按规定位置摆放在商品前厅或货架上,整个商品准备做到上货补充准确及时,手续规范,商品整理摆放整齐美观,符合规定位置,商标价签齐全,面向顾客,商品数量充足,结构合理。各种商品陈列有利客人挑选。

3. 营业用品准备

每天正式营业前准备好台秤、量具、包装用品、找零现金。台秤、量具经过检查,计量准确,清洁卫生。包装用品数量充足,与所销售的商品相适应,食品包装物符合卫生要求。找零现金符合财务手续。各种用品按规定位置摆放整齐,取用方便,有利提高商品的销售服务工作效率。

4. 营业卫生准备

每天正式营业前,清除营业场所拆零包装物、废纸和杂物。擦拭商品前厅货架。清洁地面、墙面和工作台面卫生。掸除商品表面灰尘。做到整个营业场所清洁卫生,整齐美观,舒适规范,为顾客提供良好的购物环境。

五、商品导购服务

1. 导购人员

导购员具有丰富的商品知识,清楚商品用途,着导购员岗位服装上岗,着装整洁,仪表端庄,态度热情。明确商场各类商品分区设置、经营品种和商品陈列。熟悉导购服务工作内容、工作程序。礼节礼貌、服务语言运用规范、得体。坚持站立服务、微笑服务。与售货人

员配合密切。善于引导、疏导客人。使客人有亲切感、舒适感。

2. 导购服务

客人来到商场门口,面带微笑,亲切迎接。大方、自然地引导客人进入商场浏览观看商品。常客、贵宾能称呼姓名,照顾周到。客人购买商品离开商场,主动表示祝贺,告别客人,欢迎再次光临。客人询问有关商品种类、质量、价格、商标等问题,回答主动、准确,有问必答。

3. 协调配合

导购人员日常注意商场客人购物动态和商品安全,与前厅售货员和收款员配合密切。堆存商品、货架商品紊乱,随时协助整理,发现可疑现象或极个别不法人员进入商场,警惕性高。遇有特殊情况或不法分子作案,通知保安部人员及时、妥善处理。

4. 客人照顾

老弱、儿童或行动不便的客人进商场,照顾主动、热情、细致。客人购买大件商品或较多商品,主动帮助、照顾客人。针对性较强,客人满意。

六、柜台售货服务

1. 售货人员

售货人员具有较丰富的商品知识,熟悉商场商品经营范围、商品结构和花色品种,熟练掌握商品服务工作内容、售货程序和推销方法。了解重要商品或名优产品的生产厂家、商品特点、商标、质量、

价格、用途及使用方法等,能够针对客人的购物需求有针对性地进行推销与介绍,扩大商品销售。

2. 接待客人

客人走向前厅,售货人员面带微笑,主动问好,热情迎接客人,态度和蔼,语言亲切、规范。客人注意商品目标观察准确及时,询问客人需求分寸掌握适当。善于分析客人心理,主动介绍商品,回答客人询问耐心、周到。

3. 介绍商品

客人欲购买或挑选、观看某种商品,及时拿取,展示商品轻拿轻放,动作规范。一边展示,一边介绍商品。展示商品耐心细致,介绍商品性能、特点、价格、商标和使用方法准确得体,实事求是。客人挑选商品,百拿不厌。客人询问商品,有问必答。介绍连带商品,耐心周到。在商品介绍、展示服务中,能够取得客人的信任,激发客人的购买欲望。

4. 检验商品

对需要检验质量的商品,当场检验,试调试用,操作准确熟练。对需要试穿试用的商品,针对客人需求,准确选择规格、尺寸和型号。试穿试用场所舒适。主动当好参谋,客人满意后再办出售手续。对需要计量的商品,计量器具准确,当面计量操作规范,令客人放心。

5. 成交送客

客人购买商品后,做好包装,收款交货时,向客人表示祝贺。客人离去,主动告别,以礼貌语言表示谢意,欢迎客人再次光临。使客

人高兴而来,满意而归。对没有购买商品的客人,一视同仁,同样热情礼貌,主动告别,给客人留下愉快的感觉。

6. 售货纪律

前厅售货人员严格遵守前厅纪律和外事纪律。前厅纪律做到“十不”:不擅离职守,不在前厅内外扎堆聊天、嘻笑打闹,不在前厅吃零食、吸烟,不在前厅看书看报,不坐着接待客人,坚持站立服务,不与客人争吵,不因上货、记账、送款等影响接待客人,不以次充好、短斤少两、欺骗顾客,不讽刺、讥笑、刁难客人,不私留私分紧俏商品。外事服务纪律做到:不向客人套取外汇,不私换前厅外汇,不厚此薄彼,坚持一视同仁。

7. 保退保换

客人购买商品后,因规格、型号、质量等等原因要求退、换商品,除食品、卫生用品等特殊商品外,只要商品保持原样、无破损,均做到保退保换。客人前来退换商品,售货员接待热情礼貌,询问退换商品原因简明扼要。客人退回商品,退还客人价款准确及时,销账、更改处理手续规范。客人调换商品,主动拿取展示商品,供其挑选,百拿不厌,直到客人满意为止,没有轻视、怠慢、言语讥讽客人现象发生。

第六章 康乐部

康乐,顾名思义是指健康娱乐的意思,也就是指满足人们健康和娱乐需要的一系列活动。它包括康体活动、消闲活动、娱乐活动、文艺活动、声像、美容等,涉及到广泛的知识领域,如体育、健美、卫生、心理、审美、时装等。现代康乐是人类物质文明和精神文明高度发展的结果,也是人们文化水平提高的必然要求。目前,现代康乐活动越来越成为人们日常生活中不可缺少的内容,花钱买健康已成为一种消费时尚,这既有利于人们的身心健康,也可以锻炼人的意志。康乐活动已经并将逐渐成为人们的自觉行为。

随着人们对康乐活动需求的日益增加,作为物质文明和精神文明均高于社会平均水平的小社会——酒店,首先运用了康乐项目来满足宾客健身和娱乐的需求。

一、康乐中心在酒店中的地位

在酒店中,康乐中心可以说是一个新兴的部门,常常被视为只是装点门面的一个装饰品。其实不然,这是因为客人的旅游观念有了改变。过去的那种住宿、食膳的陈旧方式得到了更新,住酒店不再只是“歇歇脚”,而是玩乐、享受。同时,作为高级酒店重要客源的西

方人习惯于体育运动和体育锻炼,不允许有中断、暂停。这些客人在入住酒店时,必然要求酒店具有各种娱乐健身设施。

因此,康乐中心在酒店中不是可有可无的,而是非有不可的。

1. 康乐项目是酒店等级的重要标志

按照国际惯例,旅游酒店星级评定规格与标准,康乐部是四星级、五星级旅游酒店不可缺少的先决条件。不具备较好较完备的康乐设施和条件的旅游酒店,无论在其他方面如何优越都一概不能评为四星级、五星级酒店。而在我国,根据中华人民共和国国家旅游局颁布的《旅游涉外酒店星级评定标准》中规定,五星级酒店必须具备舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室、游泳池、网球场、理发(美容)室及多功能娱乐厅等。由此可见,康乐中心在高级酒店中的地位是何等的重要。

2. 新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段

酒店竞争的重要优势就是有独自的特色。以服务项目、设备功能以及价格、营销方式为特色吸引客源是必要的。但仅靠提供一般食宿功能的酒店在竞争中的优势是有限的。所以,酒店有必要依靠增加康乐项目、改善康乐设施设备条件或开设独特的康乐活动,才能在竞争中取胜。例如高寒地区度假酒店设立高山滑雪项目,海滨度假酒店设立海上帆板运动,城市商务酒店增加氧吧,让客人在紧张的商战后回归自然,迅速恢复体力和精神。而实践亦证明,康乐项目对客源的吸引越来越大,有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。

3. 康乐中心是酒店营业收入的重要来源

目前,在我国的一些酒店,康乐部的规模越来越大,并与客房

部、餐饮部并列成为酒店创收的主要部门,甚至在有些酒店,康乐部已经超过其他部门成为酒店第一大部。完善的康乐设施设备,优雅康乐气氛环境,吸引了大批旅游者和当地公众。以致不少旅游者常常因为某酒店的康乐设施和环境,或对某一康乐活动特别感兴趣而投宿。

康乐设施的完善,康乐器械的现代化和先进性,常常会吸引大量的康乐爱好者。正是由于康乐享受越来越受到旅游者和公众的青睐,酒店的经济效益就收到了意想不到的效果,很多旅游热点的酒店,特别是首都、大城市和经济较发达地区的酒店,康乐部的经济收入在整个酒店的总营业额中占有很大的比重。

4. 康乐不仅作为附属于酒店的机构形式而存在,而且还作为独立的行业而存在

在国外,独立的康乐经营企业已经发展到一定程度,但在我国还只是一个年轻的行业。尽管目前发展水平较低,但发展速度却是相当快的。正因为康乐部在酒店中具有如此重要的地位和作用,以致独立的康乐经营企业在我国迅速发展。作为酒店附属机构的康乐部在经营管理上不仅面临其他酒店康乐部的竞争,还要面对作为独立形式存在的康乐项目的竞争。

二、酒店康乐的经营与管理

1. 康乐经营的可行性分析

康乐经营的可行性分析,就是要全面系统、科学合理地准确分析制约酒店康乐中心经营的各种主要因素,对大量的相关信息和数据资料运用科学的定性和定量分析方法推断是否值得在酒店中设

立康乐中心。

康乐经营可行性分析的主要内容包括:

- (1)该地区的经济因素;
- (2)该地区的康乐市场竞争分析;
- (3)拟建设施工项目;
- (4)销售收入预测;
- (5)地点位置;
- (6)交通情况;
- (7)地点的明显度;
- (8)法律法规情况;
- (9)公用设施情况。

2. 现代康乐环境的设计与布局

现代康乐环境设计与布局是一项非常复杂的系统工程,不同项目有不同的设计规则与方法。但都应遵循以下原则:

(1)科学合理原则

现代康乐项目,特别是新兴的康乐项目,如高尔夫球、桑拿浴、水力按摩、保龄球等,这些项目的设计在空间面积、使用设施、温度、湿度等各项相关指标都有严格、科学的要求,只有达到标准,才能使这些娱乐项目达到理想的使用效果,发挥出最佳的使用功能,也才能使康乐项目消费者在使用过程中得到最科学、充分、理想的健身、娱乐消闲的目的,也才能增强这些项目在市场上的竞争能力。

(2)先进适用原则

现代康乐项目,无论是传统项目,如棋牌、乒乓球、高尔夫球、保龄球,还是新开发的项目,如桑拿、按摩、高尔夫模拟等,都不同程度地应用了当代科学技术,从而使各种康乐项目都具有不同的技术档次。康乐企业或酒店康乐中心在设计康乐项目时,都要根据康乐企

业或康乐中心的规模、目标市场、经营宗旨和方针等确定康乐项目和设施的档次和水平,使康乐项目和设施设备既先进又适用,提高整个康乐企业或康乐中心的吸引力和市场竞争能力。

(3)配套设施齐全原则

客人进行康乐项目消费时,除了基本康乐设施与环境外,还需要相关的配套服务项目和设施,以保证整个康乐消费过程健康、愉快、顺利进行。如康体场所的配套设施一般有:接待收银处、办公室、会议室、员工休息室、空气调节机房、机电房、洗衣房、储物室等。

(4)突出特色原则

康乐项目的种类很多,康乐设施设备的品种、规格、型号、档次更是不可胜数,因此,在进行康乐企业或康乐中心的设计时,有必要在进行可行性研究的基础上,按照企业的经营宗旨、经营方针、目标市场选择独具特色的康乐项目及其设施和设备。在一个地区内只有那些富有个性、设施设备先进、服务优良的企业或康乐中心,才能在市场上拥有一定占有率,这就要求康乐企业或酒店康乐中心,要么在康乐项目上,要么在设施设备上突出自己的个性。如保龄球,就以保龄球项目为中心,设计要求规模适中,设施先进,服务优良,以其独自的特色吸引顾客。位于深圳市的五星级大酒店——南海酒店,在酒店内开设了国内酒店少有的日光浴室,在旁边附设按摩浴池及露天泳场,令泳客在和风中享受灿烂的阳光,洗尽身心的疲劳和烦恼。

(5)匹配原则

它是指任何康乐项目,除了必要的项目设备设施外,还配备必需的相应数量和质量的相关设备设施及服务,如桑拿浴室的面积就要与更衣箱数量相匹配,健身房设施的各方面都要相适应。除此之外,还应设有相应的休息区,区内应设有水吧,提供客人饮料和小吃。

3. 现代康乐的管理

(1) 坚持以人为中心的管理原则

坚持以人为中心的管理原则就是指企业管理工作要以激励职工的积极性为中心,以不断提高和充分发挥职工的才智为中心。激励职工的积极性首先要了解职工的需求,在调查中发现,有的职工想在康乐企业中不断地学习新的知识,掌握康乐企业经营管理经验;有些职工是为了增加经济收入;有些职工则是为了展示自己的工作能力等。康乐企业管理人员应了解职工的这些要求,然后因人而异,满足他们不同层次的需求,从而激励职工充分发挥主观能动性,使他们积极主动工作。职工工作情绪、技术水平、服务技能直接影响到企业产品质量,关系到企业的经济效益和社会效益。所以,康乐企业在管理过程中,始终贯彻以人为本,以人为中心的思想是保证企业实现总体目标的根本指导思想。

(2) 采用目标管理的方法

目标管理就是运用事先制定好的目标来进行管理活动的方法。如何运用好目标管理,需要做好以下工作:

制定科学合理的目标。康乐部各层次管理者在不同时期对各项工作都应制定明确的目标。高层管理者应制定长远发展目标,即企业的宗旨,如优质高效实现最佳企业效益和企业团结。基层管理者应制定各个阶段工作目标及实现目标的计划,如成本控制计划、营业额计划等。当然,制定的计划应考虑员工接受的可能性,为此,必须考虑被邀请参加计划制定的下属是否有参加的积极性,是否有相关的专业技术知识更新与经验可被利用。

要将制定的目标以各种形式传递给下属,使他们懂得康乐部门远期和近期目标以及制定的要求、目标确定的标准和各层目标的连接方式等。在实际的工作中,大多数的员工只是关心自己的工作,并

不关心部门的经营状况。因此,有必要把康乐部的目标以各种形式传给员工,令员工把康乐部门的目标作为自己的目标来完成。

还要将目标管理工作落到实处。在上述基础上,要真诚地利用这一方法,不要徒有形式。某大酒店康乐部正值交易会期间,由于客源充足,每晚的营业均高出目标,管理者及员工都上下一心,客人虽多但服务质量却未见下降。每晚工作时员工们都谈论今晚能否完成目标。交易会过后,客源减少,上级定下的目标又偏高,以至目标无法完成,员工服务质量反而有所下降,对能否完成目标变得漠不关心。这时,目标就成了一种形式。所以,作为管理者应懂得将目标管理落到实处,充分调动员工的积极性去完成目标。

(3)建立完善的员工守则

在现代康乐中心所要制定的一系列制度中,员工守则是最重要的制度之一。员工守则至少应该包括如下内容:

- ①员工要严格遵守各项制度和规程,服从领导。
- ②员工在工作时间不得做与业务无关的事情。
- ③不得从事另有报酬的工作。
- ④非因工作关系,工作时间不准会客,不准接听或打私人电话。
- ⑤当班时间必须穿工作服,佩戴员工证,女员工必须化工作妆,不宜化浓妆,除手表和结婚戒指外,不得佩戴其他饰物。
- ⑥对客人要彬彬有礼,一视同仁,主动、热情、耐心、周到、礼貌、笑脸迎客,保持良好的服务态度。
- ⑦团结协作,平等待人。
- ⑧员工进出企业必须走职工出入口,不得无故进入其他部门。
- ⑨员工必须遵守时间,按时上班,不得迟到早退或擅离职守。
- ⑩坚守岗位,在任何情况下,不得以任何借口中止工作或擅离职守。

⑪凡宾客馈赠之物,均须及时交公,不得瞒报私分。

⑫不准借工作之便同宾客拉关系办私事。

⑬职工下班须离开部门,不得无故逗留。

⑭职工必须熟知并遵守企业制定的有关安全方面的制度,自觉参加企业组织的活动并尽职尽责。

随着世界科技进步及经济发展,全球观光旅游活动不断丰富、普及。现代化的酒店服务已多元化,除了提供最基本的吃住外,还提供娱乐、美容、健身等多种康乐设施和服务。在国内的大酒店,这些服务作为吸引住客和盈利的手段,面临着管理不完善以及日益激烈的竞争。很显然,酒店康乐部的经营与管理将会越来越受重视,从而使酒店康乐中心成为酒店吸引客人的一个重要部门。

三、康乐部的岗位职责

1. 营业员岗位职责

(1)负责宾馆娱乐活动的安排、接待及预订等工作。

(2)负责解答宾客提出的要求和疑难问题。

(3)负责安排活动项目的管理,要礼貌接待宾客及周到服务。

(4)严格把好验证关,并注意客人健康情况。

操作的规则:

①开始营业前,要查阅客人预定活动项目的情况,做好迎接客人的一切准备工作,如接待宾客人数登记表。

②接待本酒店客人电话预订时,要问清客人的姓名、人数、房号、活动、时间、活动项目、要求等。

③接待酒店外客人电话预订时,要问清客人的姓名、人数、住址、电话号码、活动项目、要求、联系方法等。若有的活动项目不向店

外客人开放或已订满,要向客人解释清楚,不能简单回复。

④接到客人有关酒店活动项目的查询电话时,要向客人耐心详细解答,要令客人满意。

⑤接到客人找人电话时,要问清找人和被找人的姓名、身份。若被找人不在活动场所要告诉客人不在;若在活动场所要征求客人的意见是否要接电话,若客人不愿接电话时,要按客人的意思回复找人者。

⑥客人到来时,要礼貌地向客人致以问候,并问客人是否已预订要求活动的项目并代客人登记好。需计时的活动项目要计好时间,需要先收费的活动项目要代客人向收款员交费,收完费后要交给客人收据或票证。

⑦带客人进入活动场所时,要走在客人左前方,随客人的走动向前走,与客人保持一定的距离,不可太远,也不可太近。需要开门时,要为客人开门。

⑧将客人带到活动场所后,要礼貌地向客人告别并欢迎下次再来。

2.收款员岗位职责

(1)掌握业务知识,做好客人的询问工作,服务要快捷、周到。

(2)每班要填写好报表。做到账款清楚,严禁公私款混放和私换外币。

(3)做好收款台的安全及卫生工作,无关人员不得进入收款台,人离开时要锁抽屉。

(4)密切与各娱乐室联系,掌握好娱乐设施使用情况,准确及时登记好,避免不必要的差错事故。

3. 游泳池岗位职责

(1) 救生员职责

①负责客人游泳的绝对安全,勤巡视池内游者的动态,克服麻痹思想,落实安全措施。

②认真做好每天的清场工作。

③负责游泳池水质的检测和保养及游泳场地的环境卫生。

④上班集中精神,不得与无关人员闲谈,救生台不得空岗,无关人员不得进入池面。

⑤由于游泳池深浅不一,来的有大人、小孩,有会游泳的和不会游泳的,对此一定要注意,要勤在游泳边观察,注意游泳者的动向,防止发生意外,发现溺水者要迅速冷静处理,做好抢救工作并及时向有关领导报告。

⑥定时检查更衣室,杜绝隐患。

⑦如遇雷雨天气,要迅速安排客人上岸,确保客人安全。

(2) 服务岗操作

①住店客人进入游泳池一般凭房间钥匙或酒店发的证件免费游泳,服务员带领客人到更衣室更衣。客人的衣服用衣架托好挂在衣柜里,鞋袜放在柜下,贵重物品要客人自己保管好,需要加锁的要为客人锁好,钥匙由客人自己保管。

②发给客人三巾,即浴巾、长巾、方巾。方便客人游泳和游泳完后洗澡用。

③若客人未带游泳衣裤来,则卖给客人游泳衣裤,服务一定要周到细致。

④客人离开泳池时,要注意提醒客人带齐自己的东西。

4. 桑拿浴室岗位职责

(1) 接待客人前, 必须检查桑拿室的温度是否达到标准; 冷水池、热水池的水质情况; 冷热水龙头水流及水掣是否正常。

(2) 客人来到时要热情接待, 递给客人三巾和浴衣, 请客人自己到更衣室更衣, 交给客人更衣柜的钥匙, 提醒客人保管好自己的衣物。

(3) 客人桑拿完后, 请客人到休息室休息一会儿, 请客人喝一杯咖啡、清茶或其他饮料, 然后请需要按摩的客人轮候进行按摩。

(4) 按摩人员为客人按摩时要注意自己的手势, 要轻重适度, 不停地征求客人的意见, 客人感到疼痛时, 要及时改变手势, 使客人达到松筋活络, 消除疲劳。

(5) 客人离开时要表示欢送, 感谢客人的友好合作。并提醒客人带齐自己的东西。

(6) 浴室停止服务后要搞好卫生, 关好水掣, 清洁浴池和场地, 收拾客人用过的三巾、浴衣送洗涤部清洗。

(7) 写好工作日志做好交接班准备工作。

5. 美容中心岗位职责

(1) 美容岗职责

① 热情待客, 礼貌、周到地为客人服务。

② 理发美容用具摆放有序、卫生, 按规定进行清洗消毒, 严防传染疾病。

③ 地面保持卫生干净, 每次操作完毕后, 要进行清理地面, 停止营业时要彻底打扫。

④ 对客人的询问, 要耐心礼貌地解释, 不清楚的要及时请示。

(2) 操作细则

①客人来美容中心美容,要热情接待,表示欢迎。若客多时要按先后次序安排客人美容。

②客人进入美容室时,客人需宽衣要帮助客人宽衣,并用衣架托好挂在衣柜里,然后给客人穿上理发衣或围上布罩,请客人入座(理发布罩可待客人坐定后再给客人系上)。

③客人无论是理发、洗发、烫发、美发等都要事先给客人洗头,然后再进行其他程序。在进行前先征求客人的意见,然后再按客人的要求进行美发。

④给客人洗发一般由理发师副手做,先调好水温然后才为客人洗。第一、二次用洗发液洗,第三次用护发素洗。为客人洗发时手势要轻重适度,防止洗发液流到客人的眼、耳、颈里。洗完发后要尽量用干毛巾将客人的头发擦干,然后请师傅为客人剪发。

⑤为客人剪发时按客人要求修剪。剪发时神情要专注,动作要轻快、熟练,使客人感到轻松愉快。

⑥美发过程中,客人头发上施上药水烫发或其他原因需等候时,要告诉客人等候的时间,并请客人饮一杯咖啡或热茶。

⑦为客人美发时,要按客人头发的疏密、面形等进行造型。根据客人的要求认真细致做,整理出客人理想的发型,落发油、喷香水要适度,做到令客人满意为止。

⑧美完发后要告诉客人,并多谢客人的合作。副手要为客人清理剪下的发毛,解下理发衣、围布,帮客人穿上衣服,带客人到收款台付账。客人付完账要表示多谢,客人离开要送客,欢迎他(她)下次光临。

⑨美发是由理发师、副手、杂工合作来做的,因此合作要默契。杂工主要负责递毛巾、整理理发用具、准备美发药液剂、清理发毛、搞好卫生等工作。

6. 舞厅及音乐厅的岗位职责

(1) 岗位职责

①音乐厅、舞厅因灯光暗(一般点蜡烛或酒精灯),服务员要勤巡视、勤观察,勤为客人服务,多推销饮料。

②音乐厅、舞厅的客人较复杂,要细心注意客人和设备的安全,若发生情况要沉着冷静,妥善处理,自己处理不了的要及时报告值班经理及保安部来处理。

③准备好各种酒水、炸薯片、炸花生米、炸腰果仁或虾片等小食品和饮料,周到地为客人服务。

④保持空气清新,使舞厅有一个舒适幽雅的环境。

(2) 操作细则

①引领客人入厅,拉椅请坐,征询客人要何种饮料,并向客人介绍当天供应的饮料种类,若同一台有多人时要记清每个人点的饮料。

②酒吧凭客人票的尾单领取饮料、纸巾、花生或其他小食。上饮料时先放杯垫后放饮料,然后放小食。

③客人需购买饮料时,要热情主动地上前站在客人的右边,问清客人需购饮料的名称、数量,然后到酒吧帮客人买。上饮料的程序同上。

④上饮料、食品从客人的右边上,左边撤。

⑤音乐、舞会结束时要即刻开灯,客人走后要及时清场。注意检查有无烟头,收好杯具、食品盛器,收拾好酒吧,搞好卫生,待经理或班长检查合格后,关好灯掣方可离开。

四、游泳池服务

1. 游泳池设备

游泳池设计美观,面积宽敞,层顶高大,顶棚与墙面玻璃大面积采光良好。池底设低压防爆照明灯,底部满铺瓷砖,四周设防溢排水槽。分深水区 and 儿童嬉水区,深水区水深不低于 1.8m,儿童嬉水区深度不高于 0.48m。有自动池水消毒循环系统和加热设施。池边满铺不浸水绿色地毯,设躺椅、坐椅和餐桌,大型盆栽盆景点缀其间。配遮阳伞。游泳池有专用出入通道,入口处有浸脚消毒池。泳池区各种设施设备配套,美观舒适,完好率不低于 98%。

2. 配套设施

游泳池旁边有与接待能力相适应的男、女更衣室、淋浴室和卫生间。更衣室配带锁更衣柜、挂衣钩、衣架、鞋架与长凳。淋浴室各间互相隔离,配冷热双温水喷头和浴帘。卫生间配隔离式抽水马桶、挂斗式便池、洗盥台、大镜及固定式吹风机等卫生设备。各配套设施墙面和地面均满铺瓷砖或大理石,有防滑措施。游泳区内设饮水处。各种配套设施材料选择和装修,与泳池设施设备相适应。其设备完好率不低于 98%。

3. 游泳池环境

游泳池环境美观、舒适、优雅。门口营业时间、客人须知及价格表等标志标牌设计美观,中英文对照,字迹清楚。室内游泳池、休息区及配套设施整体布局协调,空气清新,通风良好,光照充足。休息区躺椅、坐椅及餐桌摆放整齐美观,大型盆栽盆景舒适干净。

4. 游泳池卫生

顶层玻璃与墙面干净、整洁,地面无积水。休息区地面、躺椅、餐桌坐椅及用具无尘土、污渍和废弃物。边角无卫生死角。更衣室、淋浴室及卫生间天花光洁明亮,墙面和地面整洁卫生,无灰尘蛛网,地面干燥,卫生间无异味。所有金属件光亮如新,镜面光洁。更衣柜内无尘土或垃圾。游泳池水质清澈透明,无污物或毛发。池水定期消毒、更换,饮用水无色、透明,清洁卫生,符合国家卫生标准。

5. 服务人员

熟悉游泳池工作内容和工作程序。具有游泳池设施设备维护保养知识、清洁卫生知识和水上救护常识。能区别不同接待对象,准确运用迎接、问候、告别语言。对常客和回头客能称呼姓名或职衔。服务态度主动、热情。

6. 预订服务

客人预订,主动、热情接待,语言规范。准确记录客人姓名、房号、使用时间,复述清楚,取得客人确认。电话预订,铃响3声内接听,因工作繁忙,请客人稍候。对客人预订提前做好安排。

7. 接待准备

每日营业前整理好游泳池、休息区、更衣室、淋浴室与卫生间的清洁卫生。设备摆放整齐。检查池水水质和温度是否符合标准,各种设备及救生器材是否完好。池水水质每日检测2次。水温每日上午、下午和晚上分别测量1次。室内及池水的温度、湿度按时向客人公布。正式营业前准备好为客人服务的各种用品,整理好个人卫生,准备迎接客人。

8. 接待服务

客人来到游泳池,客人姓名、房号、到达时间、更衣柜号码记录准确。客人进入游泳池,主动引导,及时提供毛巾、更衣柜钥匙。客人游泳期间,照顾好客人物品。客人休息时需要饮料、小吃,询问需求主动及时,做好记录,准时提供。客人离开,主动告别,欢迎再次光临。

9. 安全服务

游泳池“客人须知”中明确公告:“饮酒过量者谢绝入内”,“本池无救生员”。服务过程中发现客人中有饮酒过量者,婉言谢绝入内。服务人员受过救生训练,随时注意水中客人情况,发现异常,及时采取有效措施。池边备有救生圈,配有2倍于池宽的长绳和长竿救生钩。对带小孩的客人,要提醒注意安全。整个服务过程中,不会有客人衣物丢失或溺水等安全责任事故发生。

五、健身房服务

1. 健身设备

健身器材不少于5种。各种健身设备摆放整齐,位置适当,给客人足够的活动空间。设备性能良好,用途明确。配有配套体重秤。在四周墙面适当位置挂立镜,并配有使用健身器材的文字说明和录相带。各种健身器材始终保持完好和安全。其完好率达到100%。如有损坏或故障,应停止使用,及时修改。

2. 配套设施

在康乐中心可共用同一更衣淋浴和卫生间设施,其标准与要求和游泳池相同。

3. 环境质量

健身房门口客人须知、营业时间、价目表等标志标牌齐全,设计美观、大方,中英文对照,文字清楚,摆放位置得当。室内健身器材布局合理,摆放整齐。录像机、电视机、钟表设置合理,便于客人观看使用。健身房内照明充足。适当位置有足够数量的常绿植物调节小气候。整个环境质量做到美观、整洁、舒适,布局合理,空气清新。

4. 卫生标准

健身房天花光洁明亮,灯具清洁,无蛛网灰尘。墙面满贴高级墙纸,美观大方,无灰尘、污迹和脱皮现象。地面无灰尘、垃圾废纸。所有健身器材表面始终保持光洁明亮,无污迹、汗渍和手印。各种设备均无灰尘、印迹。饮用水透明、洁净,符合国家卫生标准。

5. 服务人员

熟练掌握健身房工作内容和工作程序,熟悉各种健身器材的性能、作用与使用方法。能够指导客人使用健身器材。精神饱满,态度热情,服务周到。对常客、回头客、健身俱乐部成员能称呼姓名和职衔。

6. 健身服务

健身房设服务台,配程控电话和服务用品。客人预订健身设备,电话铃3响内接听。预订内容和时间记录准确。客人来到健身房,主动热情迎接、问候和准确登记客人姓名、房号或健身俱乐部会员号

码及到达时间。及时为客人提供更衣柜号码、钥匙、毛巾等用品。客人使用健身器材,随时提供服务。客人有问题,解答耐心、细致。对不够熟悉器材的客人,能够详细讲解器材名称、基本性能、锻炼作用和使用方法,并为客人提供示范服务,指导和帮助客人健身娱乐。客人离开健身房,及时收回用品,告别客人,热情欢迎再次光临。

7. 安全服务

健身房配急救药箱、氧气袋及急救药品。客人有身体不适现象,及时照顾,采取有效措施。运动健身过程中客人发生碰伤,及时提供急救药品,照顾周到。

六、桑拿浴服务

1. 桑拿设备

桑拿浴室设分隔式小桑拿浴室。各室天花、墙面选用防热、防水材料装修。配浴床、专用水桶、电炉、大勺和橄榄枝,设湿度计、温度计及沙漏计时器。浴室密闭,房门安全,开启方便,设有安全防护瞭望孔和报警装置。浴室内各种设施设备齐全,完好率 100%。

2. 配套设施

与游泳池相同。

3. 环境质量

桑拿浴室门口营业时间、客人须知、价目表等标志牌齐全、完好,设计美观大方,安装位置合理,中英文对照,字迹清楚。室内分隔式小桑拿浴室,室温保持在 30℃左右。各室内通风良好,空气清新,

环境整洁。客人有舒适感和安全感。

4. 卫生标准

各桑拿浴室的天花、墙面无灰尘、水渍、印痕,无掉皮、脱皮现象。地面干燥,无灰尘、垃圾和卫生死角,整洁干净。所有金属件表面光洁明亮,镜面无水迹。所有木板洁净、光滑,无灰尘、污迹和碳化物。客人有舒适感。

5. 服务人员

熟练掌握桑拿浴室工作内容、服务程序和操作方法。能够区别不同接待对象准确运用迎接、问候、告别语言。

6. 接待准备

每天提前 15 分钟上班,换好工作服,整理好服务台卫生专用品。认真检查桑拿浴室设施、设备,卫生整理彻底。各种设备保持完好。浴室开启后,10 分钟室温达到 80℃。所有木板不松动,无毛刺,温度计、湿度计、地秤指示准确。室内及各配套设施内整洁、干净,无异味。

7. 接待服务

客人到达,主动问好,热情迎接客人,询问有无预订。准确记录客人姓名、房号、到达时间和提供更衣柜号码、钥匙、分配浴室。主动及时提供毛巾、服务用品。客人进入桑拿浴室做准备,开启桑拿,调好温度和沙漏控时器。客人享用桑拿浴期间,每 10 分钟巡视一遍,注意客人情况,若有呼唤,随叫随到。及时提供客人要求的各项服务。

8. 安全服务

浴室门口明确公布“患心脏病、高血压、脑溢血等病症的客人不

得使用桑拿浴”。客人使用桑拿浴期间,发现就浴客人有不适或意外情况,及时采取紧急救护措施,保证客人安全。

七、网球场服务

1. 设施设备

球场符合国际网球比赛标准。场地平整,照明充足,光线柔和,灯下设反射罩。球网、球板质量优良。室内网球场有足够高度,墙面深色、整洁,无任何装饰物。

2. 卫生质量

网球场场地平整清洁,无废纸、杂物和垃圾。球网清洁,无破损。墙面光洁,无灰尘和蛛网。地面洁净,无废纸和杂物。各种卫生洁具表面干净,无污迹和印迹。卫生间无异味。

3. 服务人员

熟练掌握网球场工作内容和工作程序。熟悉网球运动规则,有一定运动水平,能够熟练提供陪练服务。着网球场制服上岗,服装颜色、标志醒目,精神饱满。迎接、问候、告别的语言运用规范。能够回答和处理客人提出的有关问题。

4. 球场服务

客人前来打网球,准确记录客人姓名、房号、运动时间,主动问好,迎接客人,服务语言运用规范。及时提供更衣柜钥匙、毛巾等用品,服务细致。客人打网球,视需要及时提供客人要求的各种服务。客人要求陪练、教练服务,热情接待,陪练员或教练员技术熟练,示

范动作规范,掌握客人心理和陪练输赢分寸,能够提高客人兴趣。球场组织比赛,预先制定接待方案,球场秩序良好。客人要求出租或修理球拍,服务及时、周到。

5. 安全服务

网球场设急救药箱药品,配氧气袋和急救器材。客人不适或发生意外,能够及时采取急救措施。

八、保龄球馆服务

1. 球场设施

球场面积宽敞,空间高大。球道、自动回球设施、记分显示、球路显示等设施符合国际保龄球比赛场地标准。球道及其四周木质地板高档、豪华,墙面、天花建筑装修美观、舒适,照明充足,光线柔和。球场旁边或附近根据需要设有小型酒吧。球场设施设备配套齐全,完好无损。

2. 环境质量

球场门口环境美观,营业时间、客人须知、价格表等标志牌设计美观、大方,设置位置合理,中英文对照,字迹清楚。球场内部通道、过道、球道、记分显示及球路显示等设施布局合理,整体协调、美观。

3. 服务人员

熟悉保龄球运动规则和记分方法。具有较高的保龄球运动水平,出球动作规范,能够清楚、明确地向客人讲解保龄球运动基本知识和技法。维护球场秩序。着保龄球室工作服上岗,服装整洁,仪表

端庄。迎接、问候、操作、告别语言运用规范。熟练掌握保龄球室工作内容、工作程序 and 操作方法。站立服务和微笑服务坚持良好。

4. 球场服务

客人前来玩保龄球,引导客人进入球场,根据客人预订及人数和出租情况安排球道。如遇客满,商请客人排队等候。客人玩球期间,提供巡视服务,操作设备规范,保证自动回球、记分显示和球路显示等工作正常。巡视员精神状态良好,提请客人注意球场秩序及时、准确、礼貌,向客人讲解保龄球运动知识清楚、明确。及时纠正违反球场规则、妨碍他人的行为,排解客人纠纷。始终保持球场秩序井然,服务耐心周到。

5. 机械维修

维修人员着岗位制服上岗,标志明显。随时注意机械运动状况,保证营业时间内全部球道正常使用。发生一般性故障,2分钟内排除。每次营业后,做好各种机械设备检查维修工作,保证客人需要。

6. 特殊服务

保龄球室设专门陪练员或教练员。根据客人需要随时提供陪练服务。陪练期间,运动知识、规则和记分方法等讲解清楚,示范动作规范。掌握客人心理与陪练分寸,能够激发客人兴趣。组织比赛,服务周到。

7. 酒吧服务

客人休息期间,配套酒吧提供饮料、快餐服务。客人来到酒吧,迎接、问候、引坐、开单、提供酒水饮料和快餐服务达到酒吧的服务质量标准。

8. 卫生标准

每日营业前,彻底整理球场及附属设施、设备和休息区卫生。球道每周清洗2次,每日清洁和涂油,保持平整光滑。地面每日擦尘,天花和墙面定期检查。发球区无灰尘和污渍。休息区无垃圾和杂物。观众区桌椅摆放整齐、干净。所有设施、设备、用具均做到整洁、干净,无灰尘、污渍和印迹。

9. 协调配合

球场前厅服务员、巡视员、机修工、陪练员和配套酒吧服务员等,整体服务意识强烈,保持密切联系。服务中互相配合,无断档、脱节及不协调现象发生。客人满意程度不低于95%。

九、台球室服务

1. 设施设备

台球室设计美观,面积大小与球桌安排相适应。球桌、球竿、台球、记分显示等运动器材和设备,符合国际比赛标准。球桌坚固平整。照明充足,光线柔和。

2. 环境质量

台球室门口营业时间、客人须知、价目表等标志标牌齐全,设计美观,安装位置适当,中英文对照,字迹清楚。室内球桌摆放整齐。整个球场环境美观、舒适、优雅。

3. 卫生标准

台球室卫生每日整理,随时清洁。球台平整光滑,台面无污迹,

一尘不染,墙面壁饰整洁美观,无蛛网、灰尘和污迹,不掉皮、脱皮。地面洁净,无废纸、杂物和卫生死角。所有用品、用具摆放整齐、规范。

4. 服务人员

熟悉台球室工作内容,执行工作程序准确无误。熟练掌握台球运动规则和记分方法,有较高的示范指导能力,能区别不同接待对象,准确运用迎接、问候、操作和告别语言。常客和回头客能够称呼姓名或职衔,服务周到,态度和蔼。

5. 球场服务

客人来到台球室,引导客人进入球室。根据客人人数和球台出租状况快速、准确安排球台。及时提供球竿、台球服务。若客满,恳请客人排队等候或先进行其他活动。客人玩球过程中,为初学者提供讲解示范,视需要提供陪练服务。

十、壁球室服务

1. 设施设备

壁球室场地规格和尺寸符合国际比赛标准。观众席与运动室分开。运动室内地面和墙面光洁、平整、防滑,无任何装饰物与障碍物。观众席设座椅,整洁舒适。

2. 配套设施

康乐中心共用,标准同前。

3. 环境质量

壁球室布局合理,通道、过道和观众席严谨。门外标志美观、醒目。营业时间、客人须知和价目表等标志标牌齐全、美观,中英文对照,字迹清楚。室内与观众席照明充足,气氛和谐。自然采光良好。

4. 卫生质量

壁球室内场地平整光洁,墙面和地面无灰尘、污迹、废纸和杂物。所有用品和用具清洁卫生,无汗渍和污迹。更衣室、淋浴室和卫生间卫生要求同前。

5. 服务人员

熟悉壁球室工作内容、工作程序和运动规则。具有壁球运动基本知识和一定运动水平。能够向客人讲解和示范,提供陪练服务。着壁球室岗位服装上岗,服装颜色和标志醒目,仪容整洁。服务语言运用准确规范,迎接、问候、操作和告别客人礼貌、大方。

6. 现场服务

客人来到壁球室,主动热情迎接、问候、询问预订、引导客人。准确记录客人姓名、房号、人数、运动时间,及时提供更衣柜号码、钥匙、毛巾、壁球等服务。视需要提供租用球拍、专用鞋或修理球拍等热情、周到的服务。客人玩球期间,注意巡视,发现客人不适,提供急救药箱、药品、器材等服务。在观众席区巡视,维护球场秩序。

十一、舞厅服务

1. 设施设备

舞厅设计高雅、美观大方。舞池采用硬木质地板或水磨石地板。天花和墙面装饰高档、舒适。舞池上空设变幻彩灯,五光十色。音乐播放采用激光高保真音响系统,质量优良。休息区满铺阻燃地毯。天花、墙壁采用吸音材料,耐磨、防污、防刮损。厅内灯光采用可控开关控制。休息区设咖啡桌和坐椅,适当位置设酒吧台,提供小吃和饮料服务。各种设施设备齐全,设备完好率不低于 98%。

2. 环境质量

舞厅门前设可变霓虹灯装饰,营业时间、客人须知、价目表等标志牌设计美观、大方,安装位置合理,中英文对照,字迹清楚。室内舞厅装饰独具风格,与建筑物、家具和用具协调。颜色选用适当,灯光暗雅,气氛宜人。

3. 服务人员

舞厅设 DJ 音响师、服务员和保安巡逻员。DJ 音响师有较高的音乐素质和丰富的实践经验。熟练掌握音响设备操作技巧,熟悉客人要求和各种唱片。善于根据不同情况选择音乐唱片,调动和控制舞厅客人情绪,适时形成高潮。服务员熟悉舞厅服务工作内容和工作程序,有良好的外事纪律和精神文明休养。服务语言运用规范。站立服务和微笑服务坚持良好。服务主动、热情、礼貌、大方,能够掌握分寸,讲求精神文明。客人有亲切感。

4. 售票服务

舞厅入口处设服务台。售票服务接待客人热情,遵守前厅纪律,票款唱收唱付,当面点清,登记手续规范。售票控制每场人数。客人包场,集体购票,事先做好安排。

5. 舞厅服务

客人来到门口,主动问好,询问人数、收取票据、引导客人进舞厅,一切要礼貌、规范。客人入座后1分钟内服务员提供桌面服务。及时递送饮料、小吃,摆放整齐。客人跳舞,安全巡视员加强巡视,维护舞厅纪律。饮酒过量者谢绝入内。客人发生矛盾,主动调解。客人之间或客人和服务员之间发生冲突,请双方迅速离场,在安静房间调解处理,并报告值班经理和有关部门。舞会形成高潮,应注意控制客人情绪,始终保持舞会气氛高雅,不会有不文明现象或安全岗位责任事故发生。

6. 协调配合

舞厅经理、DJ 音响师、服务员和安全巡逻员有强烈的整体服务意识,服务过程中能够互相配合,密切合作。服务员视客人需要随时补充酒水饮料和小吃服务,手续规范。DJ 音响师掌握好舞会节奏。各项服务无断档、脱节和互不协调等现象发生。

十二、美容理发服务

1. 设施设备

美容理发室设计合理,整体布局协调。入门处设沙发坐椅、电视、书报和发型杂志,供客人等候休息。室内男、女美容理发室分开。

理发台前墙面满铺横镜,升降式坐椅、洗池、各种机械设备先进。地面满铺花岗石或水磨石。洗发、剪发、烫发和美容分设。各种设施设备齐全,完好率不低于 98%。

2. 环境质量

美容理发室门口设多变霓虹灯装饰,美观、大方。门口营业时间、客人须知、价格表等标志标牌设计美观,中英文对照,字迹清楚,安装位置合理。入口处设美容理发模特展示,照片清晰、美观。室内装修色彩宜人。有常绿植物和有特色的装饰品,装饰布置协调美观。独立控制音响设备摆放位置得当。墙面、天花、地面及坐椅整体协调舒适。

3. 卫生质量

天花、墙面光洁,反光效果良好,无蛛网灰尘和污渍。地面整洁,发屑一客一清理。洗盥台、坐椅、沙发、理发美容器械和工具、用品始终保持清洁,无污垢和故障。器械工具和用品一客一换。围裙、口罩洁净,无污迹。书报和发型杂志无破损污迹。镜面光洁。

4. 服务人员

熟练掌握美容理发室工作内容和工作程序,具有美容美发专业知识,操作技术熟练。专业理发员受过 1~2 年专业培训,有 1 年以上实际经验,具有较广泛的生活常识,了解各主要国家和地区的风土人情和审美情趣,了解国际国内美容美发的发展动向,具有创新和追求国际潮流的意识。熟悉各种发型、染发和美容化妆、护肤、养肤技术。

5. 预约服务

美容理发室设服务员,配预订电话。主动接待预约客人。准确记录客人姓名、房号、服务项目、时间和指定专业人员,经与客人协商后复述一遍,取得确认。电话铃3响内接听。客人所有预约均事先做好安排。使客人有方便感。

6. 现场服务

美容理发室提供的服务项目不少于10项。每一项目的服务时间以达到最佳效果为准。客人来到美容理发室,主动迎接、问候客人。客人入座后,询问客人服务项目、服务要求热情礼貌。理发、染发、烫发、美容化妆等能够根据客人的脸型、审美情趣、爱好和具体要求提供服务,当好客人参谋。服务过程中,每一个服务项目均严格按操作程序进行,精心操作,技术熟练。每完成一个服务项目,主动热情照镜征求客人意见。服务质量达到最佳效果,客人满意。操作结束后,开列账单,账单所开服务项目、所需费用与实际操作及价目表一致,账目清楚准确。客人付款,唱收唱付。并向客人提供底单,表示感谢。客人离开,主动告别,欢迎再次光临。

十三、按摩室服务

1. 设备用品

男、女按摩室分开。配专用或与酒店共用的配套桑拿浴室。按摩室前或旁边设休息室。室内配沙发坐椅、电视和书报杂志。按摩室内专用按摩床质量优良。床上用品配床褥、床单和枕头。客用上衣、短裤等按摩衣、拖鞋和按摩用品齐全、完好,质地优良,能够适应客人按摩服务需要。

2. 环境质量

按摩室前休息室家具用具摆放整齐,布局合理。照明充足,光线柔和。按摩室营业时间、客人须知、价目表等标志标牌设计美观,安装位置合理,中英文对照,字迹清楚,整洁美观。室内按摩床固定,摆放整齐,距离与高度适中,便于操作,光线暗雅。室内通风良好,空气清新。整个按摩室环境达到美观、舒适、安静,气氛宜人。

3. 卫生质量

按摩室、休息室天花板和墙面整洁美观,无蛛网、灰尘和污渍。地面光洁,无废纸、杂物。客用按摩衣、床单、枕套、拖鞋和毛巾等按摩用品一客一换,保持清洁卫生。

4. 服务人员

熟练掌握按摩室工作内容和工作程序,具有医疗保健和按摩服务专业技术知识,熟悉人体穴位和全身与局部按摩操作技巧,受过2年以上专业培训,有1年以上实践经验。穿按摩室专用工作服上岗,颜色和标志醒目。服务热情、礼貌、大方,但又掌握分寸。对常客和回头客能够称呼姓名或职衔。服务操作规范,能够回答客人有关问题。

5. 预约服务

按摩室设服务台,配预订电话。客人预订按摩服务,主动热情接待。主动耐心向客人介绍按摩种类、特点和帮助客人选择按摩项目。准确记录客人姓名、房号、电话、按摩项目、使用时间、指定按摩员,复述清楚,取得确认。电话预约,电话铃3响内接听。预订准确,给客人以方便感。

6. 按摩服务

客人来到按摩室,主动问好,热情、礼貌地迎接、询问客人有无预约。开始按摩前 15 分钟,向客人提供整洁干净的专用按摩衣和消毒后的拖鞋。请客人更衣。询问客人是否需做桑拿浴。按摩室能够提供全身或局部 5 种以上按摩服务项目。开始按摩前,耐心询问客人需要按摩的项目、部位。按摩过程中,每一个按摩项目均按操作程序和技术要求操作。做到时间够,部位和穴位准确,力度掌握适当,绝对保持安静。

十四、闭路电视服务

1. 电视设备

闭路电视控制室设备齐全、完好,与各客房电视机相连的线路畅通无阻。客房电视机先进、完好,收视功能齐全,设卫星天线,可收视国内外电视节目和酒店闭路电视的频道不少于 10 个。电视机发生故障,维修工 15 分钟内到达现场,15 分钟不能排除故障的更换可控电视机。机房 24 小时值班监控。客房在用的电视机完好率不低于 98%。电视画面清晰稳定,声音悦耳,音质优良。

2. 电视节目

客房电视机可收视有线频道的电视节目。卫星天线通畅,收视准确。酒店自己编排或安排的闭路电视节目丰富,节目内容经过当地政府主管部门审查批准,符合精神文明要求。闭路电视节目单上的数量不少于 40 种,并随时换新。

3. 电视服务

客人租用录像带,其姓名、房号、租用时间、录像带名称、盘数记录清楚、准确。收费符合酒店规定标准,手续规范。团队、会议客人点播闭路电视,按时播放,图像清晰,酒店晚间播闭路电视,提前预告。结束时间不早于凌晨 2:00。客人可在客房自选电视节目。

4. 电视维修

维修人员具有 4 级以上电工技术水平,熟练掌握工程部电视维修的工作内容和工作程序。熟悉电视机和闭路电视控制室设备性能和用途。电视设备发生故障,凭工程部值班长派工单,15 分钟内到达现场。维修态度认真,技术熟练。不影响客人使用。一时不能修好的电视及时更换。

十五、游艺室服务

1. 设备用品

象棋、围棋、扑克等游艺室,设专用游艺台和坐椅。游艺器具自动操作控制台面美观、质量优良。室内天花和墙面装修高雅。电子游艺室各种游艺机先进、完好,摆放整齐,图像清晰,声音悦耳。各游艺室设备用品完好率趋于 100%。故障或损坏设备及时维修。

2. 环境质量

各游艺室门前标志醒目。营业时间、客人须知、价目表等设计美观,安装端正,中英文对照,字迹清楚。室内环境舒适、整洁。各游艺室环境均做到美观、舒适。

3. 卫生质量

各游艺室天花和墙面光洁、明亮,无蛛网、灰尘和污迹。地面满铺地毯,平整美观,无污迹,边角无废纸、杂物和卫生死角。各种游艺设备和器具每天擦拭,表面光洁,无污迹和印迹。通道和过道整洁美观。

4. 服务人员

熟练掌握游艺室工作内容和工作程序。具有一定游艺知识。迎接、问候、操作和告别服务语言运用规范。站立服务和微笑服务坚持良好。服务耐心、细致。

5. 现场服务

客人来到游艺室,主动问候,热情服务。记录客人姓名、房号、游玩项目、时间、人数准确无误。客人进入游艺室,主动引导,及时递送香巾、茶水,祝客人玩得开心高兴。客人游玩期间,视需要热情、主动提供饮料、小吃,做好记录。客人离开。账单开具准确、账款当面点收,手续规范。

十六、KTV 的经营

近年来,人们的生活水平、消费水平有了明显的提高,随之而来的是越来越多的娱乐服务项目的出现和迅速发展。在众多的娱乐服务中有一种全新的项目在极短的时间内获得了极大的推广和发展,这就是 KTV。KTV 的意义是:提供器材、设备、空间供客人练歌的场所。从视听娱乐发展序列看,KTV 是卡拉 OK 的再一代延伸,因此也有“卡拉 OK 包房”之称,并被誉为第五代视听娱乐活动项目。从娱乐

方式看,KTV 是 MTV 和卡拉 OK 的融和,既满足消费者自我表现的愿望,又避免了在大庭广众之下演唱可能带来的窘态。从娱乐内容看,KTV 将 MTV 的隐密性、观赏性和卡拉 OK 的临场性、趣味性融合在一起,使顾客在观赏 MTV 的同时又可一展歌喉,还兼有满足洽谈生意办理事务和联络感情的需要。

1.KTV 的分类

KTV 包房所提供的内容、风格等方面的区别,使得 KTV 包房的种类也呈多样化。

(1)卡拉 OK 包间

普通卡拉 OK 包间,注意音响和灯光,配备有卡拉 OK 设备,也称 KTV 包间,面积在 14 平方米左右。周围有沙发,沙发前有茶几供客人边饮酒边演唱。这是目前酒吧、歌舞厅最常见的 KTV 包房形式。

(2)RTV 包房

提供餐饮服务的 KTV 包房,这类面积较大,可达 20 平方米左右。一般能放一至两个餐桌或者内设简易的烹饪用具,一般供就餐时或自动进餐使用。这类包房除卡拉 OK 设备、餐桌外,在包间沿墙角放有供客人餐后饭前休息用的沙发。这类包房满足了人们边饮边演唱的餐饮娱乐需要。这种 RTV 的包房即 Restaurant TV,比普通 KTV 包房大近一倍。

(3)DTV 包房

集合唱、跳于一体的 KTV 包房,室内不仅设有卡拉 OK,且还设有舞池及相应的舞池灯光设备。这类包房根据顾客人数可大可小,既可跳迪斯科,也可跳交谊舞,适合现代人的消费方式,即从较大的大舞厅转向转小的带有舞池的包间,也称为 DTV,即 Dance TV。

(4)套房式 KTV 包房

提供专用服务项目时组合多种功能,按宾馆套间结构设计的

KTV 包房。包房内不仅设有卡拉 OK、舞池、沙发、餐桌、酒吧、服务台、卫生间、电话等,而且还有专门配置服务项目设施的房间,包间内设施齐全。这类 KTV 包房讲究豪华、舒适。

(5)PTV 包房

拍摄个人歌唱带的 KTV 包房,即 Personal Music Television。在 KTV 包房内由一组专门服务人员在现场将个人或亲朋好友的歌声、唱歌姿态拍摄下来制成影带。这种 KTV 包房为过生日、同学聚会等特殊活动顾客提供了既经济实惠又回味无穷的场所。也可以只将歌声录下来,制作个人的专辑录音带的 PMT,即 Pesonal Musinc Tape。

(6)STV

是 Sleeping 加 TV 的简称,是指美容美发室加装视听设备的娱乐场所。

(7)TKTV

是 Tea 加 KTV 的简称,意指在茶室内加装视听装置具有 KTV 的功能。消费者在饮名茶、品茶点的同时,获得视听享受。

(8)MTV 包房

专门为顾客提供看录影带或 VCD 等的封闭场所。顾客可根据提供的影片片断的目录,随意点看,一般都是精彩的影片片断,少则几分钟,多则一二十分钟。

2.KTV 的经营特征

(1)KTV 是现代餐饮的一种主要的盈利手段

KTV 包间的娱乐项目在很大程度上增加了餐饮消费的品位,提高了餐饮消费的规格和档次,同时顾客也乐意多花费来专门享受各种服务项目,而不需在大厅或散座区与其他顾客分享,如等候唱歌等。这样,光顾包房的人越来越多,给企业带来的利润也就越多,逐

渐地 KTV 包房在整个餐娱企业中所取得的利润就占主要部分。

(2)KTV 是整个餐娱企业促销的途径

当消费者进入 KTV 消费时,就带动了厨房、吧台……的消费。同时服务人员的无形服务,使消费者感到精神的享受,无形中对整个企业形象起到了更好的宣传作用。

(3)KTV 项目的综合性经营

多功能的 KTV 集餐饮娱乐消遣于一体,使人们得到综合的满足和享受,正好符合现代人们的多种需求发展的趋势,所以必须综合经营。

3.KTV 的服务特点

(1)KTV 服务项目的综合性

KTV 包房是集食、饮、娱一体的综合服务场所,服务人员不仅要具备基本餐饮服务技能,而且还要具备一定的视听服务知识和技能,来满足顾客的娱乐需要。

(2)KTV 服务的趣味性

KTV 提供客人自我表现的卡拉 OK、MTV 舞池等娱乐设施,或提供客人欣赏的娱乐项目,顾客能借助这些设施和活动表述自己的感情,增强联系。KTV 的服务人员兼有 DJ(Disc Jockey)(调音师或小姐)的职责,要起到活跃气氛,增强顾客的娱乐的临场感。KTV 服务人员要始终使顾客的娱乐活动具有活跃的气氛。

(3)KTV 服务的隐蔽性

光顾 KTV 包房的顾客,都需要不受外界打扰,使自己的团体能尽兴尽情地消费娱乐,并以此联络感情。提供 KTV 包房服务时,要尽量尊重和满足顾客的隐私需要,尤其是为洽谈生意、办理事务的顾客保密。KTV 包房能提供封闭场地满足了这些顾客的需要。

(4)KTV 服务的依附性

KTV 包房的服务是依附于一定的餐饮形式来提供的。KTV 包房是为特定的团体服务的。顾客消费目的明确,主题突出分明,这给 KTV 包房服务提供了很多方便之处,也提出了很具体的要求。KTV 包房服务与餐厅服务相比,无论是服务规范,还是在服务技能、服务水平上都应是高水平的。在经营上,KTV 必须十分注意两点。

首先,要具有安全逃生设备,特别注意防止火灾发生。一是要做好防火工作,二是要使 KTV 封闭性的同时,也要有紧急性情况下的安全逃生通道。

其次,要做好各种音响视频设备的经常维护保养,保证其完好、好使好用,提高服务水平,让客人满意。

十七、咖啡厅的经营

咖啡厅作为酒店服务的功能之一,是富有情调的备受时尚人士欢迎的消费休闲场所,是酒店经营高利润收入的重要营业部门。

咖啡厅如能具备丰厚的人文气息,则更具有吸引力。咖啡厅已成为西方人士经常去的地方,也成为中国人士逐渐向往的场所。因为它老少皆宜,高消费、低消费均可,环境幽雅,气氛和谐,在咖啡厅里使人的生活变得更富有情趣,同时还可在那里结识朋友,发现商务机会,聊天闲谈轻松自如。

1. 咖啡厅(馆)口岸的选择

咖啡厅属于“食”的零售店,同时它又是酒店“乐、休、闲”的重要功能服务场所。所以对咖啡厅(馆)地点的选择是经营成功的关键。咖啡厅(馆)销售的原则,就是要在能够充分吸引顾客的场所修建店铺,即通常所谓的口岸。尤其是小规模咖啡馆,因为它不像大型咖

啡厅具有其他综合性的服务功能,所以更应当注意地点的选择,这将是咖啡厅成功的出发点。

2. 优秀品质的咖啡

咖啡的魅力是咖啡厅经营成功的基础。在一间咖啡馆里,咖啡的构成力一定要很强。一是咖啡品质要好,如选非洲咖啡,我国海南岛咖啡等;二是价格要适当;三是组成要齐全或咖啡存货量要足够。

3. 卓越的服务

首先,咖啡馆的服务人员在等客人时,要有优雅的姿势,并注意服装、化妆等仪表仪容;接待顾客之际,要有适当的表情、态度及合宜的应对。要微笑服务,充满人情味。服务人员既要有丰富的咖啡知识,适当地为顾客作些说明,同时又要有促销的能力和魅力,还要有聊天的能力。

另外,厅(馆)内部装璜设施要体现美感或给人以温馨的感觉,包括吧台陈列和房间照明等,都要协调和谐。最根本的要有素质好的服务员。还要加强媒体的广告宣传。总之咖啡厅的服务能力必须是动用“人”、“设备”、“便利”、“温馨”、“宜人”等等因素,使整体服务效果好。咖啡厅(馆)成功主要就是靠“地点”、“咖啡”、“服务”三项基本要素的有效运用与恰当配合。当然也要有灵通的信息情报(包括市场需求及竞争对手)并及时做出相应的经营决策。

4. 制定咖啡厅经营计划

为了进行科学经营管理,必须制定咖啡厅(馆)的经营计划。现将计划制定的程序与重点概述如下:

(1)营业额预测

根据对市场调研、过去销售实践、新的营业方针以及经营环境的变化等因素综合考虑确定。

(2) 目标库存量推算

对回转率目标要明确制定,而据此推算出目标库存量。

(3) 损耗额预估

在营运过程中可能会发生损坏或丢失,或有折扣或有降价处理情况。诸如此类现象的损耗额,应予以估计,以便在做采购预定额时予以列入考虑。

(4) 采购预定额估算

对于采购的预定,可按下列公式估算。采购预定额=月末预定库存额+本月营业额(原价)-前月底库存额+损耗额。

(5) 预定毛利推算

通过商品推算出毛利,并透过营业的调整,以推算出预定的毛利额。销售利益的估算与采购预定量的估算结果,是提供商品计划策略时最基本的资料。

5. 咖啡调制技术

咖啡品味、口感非常重要,就咖啡冲调来说,许多经营者往往是简单地应付,其实很多天然食品那种独特的韵味,是要通过精致操作才行的,特别是咖啡如今已在人们的生活中占有相当重要的地位,我们要品尝到一杯制作精致、味道香甜、清醇、别具风味的优质咖啡并不是一件容易的事,这需要从业人员的努力。

首先我们要确定咖啡口味,来配合,满足大众需要。每一种单品咖啡都具有它本身的特性,储存年份、产地的地质、气温、容量等都会影响咖啡品质。调配咖啡可说是一门较高的学问和技术。

咖啡调理方法大致可分为3种:

(1) 水滴法

采用过滤袋、角架、咖啡冲壶等用具。

(2) 蒸馏法

上下一组玻璃式球状容器、台架、过滤器、酒精灯、量匙、手把架等用具。

(3) 自动冲调法

自动煮咖啡冲调机,此种冲泡法较适合煮量多的咖啡调理。

以上3种调理方法都是以处理热咖啡为主,冰咖啡的调理大部分采用水滴法冲泡,其方法也同热咖啡,有关咖啡附加品,如糖、冰糖、牛奶、鲜奶油等也须选择品质较高级的。

咖啡调理基本器具有:

咖啡研磨机 COFFEE MILL

磅秤 POUND SCALE

咖啡蒸煮器具 SYPHONE

咖啡壶 COFFEE POT

咖啡炉 COFFEE MECHINE

密封罐 VACUUM CANISTER

计时器 TIMER CLOCK

咖啡量匙 COFFEE SPOONFUL

角架 BAR RACK

绒布袋 COFFEE STRAINER

不锈钢铁桶 STAINLESS KIBBLE

咖啡杯 COFFEE CUP

糖罐 SUGAR BASIN

奶盅 MILK BOWL

奶油袋 CREAM STURRER

打蛋器 EGG-BEATER

咖啡食品:

蓝山咖啡豆 BLUE MOUNTAIN COFFEE BEAN

巴西咖啡豆 BRAXIL COFFEE BEAN

摩卡咖啡豆 MOCAA COFFEE BEAN

哥仑比亚咖啡豆 COLUMBIA COFFEE BEAN

曼特林咖啡豆 MANDHELING COFFEE BEAN

爪哇咖啡豆 JAVA COFFEE BEAN

冰咖啡豆 ICE COFFEE BEAN

综合咖啡豆 BIENDEED COFFEE BEAN

奶油 CREAM

砂糖 SUGAR

白兰地 BRANDY

威士忌 WHISKY

玉桂粉 CINNAMON POWDER

香草冰淇淋 VANILLA ICE CREAM

蜂蜜 HONEY

方糖 CUBESUGAR

鸡蛋 HEN EGG

咖啡酒 KAHL UA

薄荷蜜 PEPPERMINT SYRUP

发冷鲜奶油 WHIPPED CREAM

蒸煮塞风式咖啡

(1)纯种及杯数少的咖啡适宜采用此方式。

(2)若使用玻璃透明壶具,较易呈现色泽的变化及味道挥发发现象。

(3)调理过程简易,热水蒸煮只需 50~60 秒。

(4)玻璃透明壶具刻划对量配合简易,按调理程序操作者,人人
都能享有蒸煮的香醇浓郁的好咖啡。

(5) 蒸煮塞风式咖啡, 一杯份的咖啡水量要于壶具的刻度约 0.5 左右, 因咖啡粉末会吸收水分。

咖啡冲调分量

(1) 每包(磅)咖啡容量为 450 克。

(2) 冲调分量需视个人喜欢而论。

(3) 咖啡的浓淡也视气温(季节性)的变化来冲调。如在夏天就应把咖啡调淡些, 才不会导致过于刺激而引起火气过大或头晕脑胀等不适。然而在较寒冷的气候, 必须把咖啡调浓些, 喝起来较缓和, 一般人比较能适应。清淡咖啡冲调: 100 克冲调 10 杯份(以标准咖啡杯计), 若以每 100 克冲调一壶, 则每磅咖啡约可冲调 42 杯左右。

适中咖啡冲调: 120 克冲调 10 杯份(以标准咖啡杯计), 则每磅咖啡约可冲调 38 杯左右。

浓郁咖啡冲调: 130 克冲调 10 杯份(标准杯), 则 1 磅可冲调约 34~36 杯左右, 最普遍的咖啡杯分量, 一磅咖啡可冲调 36 杯左右。视杯子容量大小, 若杯子容量大, 则每壶可容纳 8 杯, 正常每壶咖啡可容纳 10 杯, 以杯计算一磅咖啡大约可冲调 32 杯左右。

水滴式冲调法

首先必须准备一个咖啡壶和一个咖啡杯, 把咖啡杯置于水槽内, 再把咖啡壶盛约 8 分满的清水, 把盛水的水壶稍加摇动, 再将水徐徐注入杯中, 这时要将水量控制得当, 千万不可让水量时大时小或断断续续, 此时你更要留意不可直接将水冲到杯子边缘(因在练习我们先选用杯子替代)。等一切就绪时, 再以冲袋来冲调。

在冲调过程中水分不可冲到袋口周围, 其主要原因是当水注入咖啡中, 咖啡开始膨胀, 此时若将水滴到袋周围将使咖啡烫伤呈焦味, 然而这些水根本没有将咖啡冲开, 而是直接顺着袋周围烫伤, 使咖啡流入咖啡壶内。

(1) 软水: 将咖啡壶放低, 近咖啡冲袋是冲软水的方法。水量控

制要小,此法适合冲调分量少的咖啡。

(2)硬水:将咖啡壶提高,使水呈现滴滴答答的声响,水量控制要大,这是操作硬水的方法,此法适合冲调分量多的咖啡,用硬水来冲调比较能彻底将咖啡冲匀。

冲调咖啡是一门相当不简单的工作,通常一般人认为水滴冲调法很简单,但事实上这种冲调法,比塞风蒸煮来得困难。塞风蒸煮只须在壶具杯数刻度对量配合,再加上火候控制、时间控制、按程序调理,人人都能蒸煮一杯尚好的咖啡。塞风式蒸煮法是目前最受欢迎的咖啡器具,主要是因为这种形式较易让人接受,而且不似水滴式有许多事后的清理、保养工作。

冰咖啡冲调要领

(1)冲调 400 克的冰咖啡粉末在容器内加约 500 克的冰块。

(2)冰咖啡冲调分为:内冷却、外冷却、内外冷却三种:

①内冷却即是冰块加入桶内,咖啡直接滴入冰块上而达到冷却效果。

②外冷却则是冰块加水于咖啡桶外作急速冷却。

③内外冷却就是桶外和桶内各加冰块以达最高冷却作用。

(3)冰咖啡若没有做到急速冷却,会因热气将咖啡香味蒸发,而失去原味。

(4)若想要达到保持冰咖啡的香醇浓郁,切记务必马上加冰块溶于咖啡中,作急速冷却的作用,咖啡冲调分量越多冰块也要酌量增加。

(5)冰咖啡冲调后,再用打蛋器把咖啡打成有泡沫状,然后用滤网将泡沫捞起,此法有祛除咖啡中的涩味及杂味作用,更可加强冰咖啡的风味。

通常冲调冰咖啡很少用“塞风”蒸煮,因为用塞风煮出来的冰咖啡味道不及水滴式来得可口香醇,但用塞风蒸煮冰咖啡也并非不

可。最好的冰咖啡冲调方法是:将冰块加于容器中(先加砂糖亦可)待咖啡徐徐滴下时,滴在冰块上,马上感觉到香味四溢,达到急速冷却的作用。饮用请用热咖啡杯。

综合咖啡的调配

所谓调配咖啡,并不是单纯将几种咖啡豆混合在一起就行了,而是要利用几种不同咖啡豆的特有风味,使其更加调和,这是调配过程最重要的细节。

除每种咖啡本身具有独特风味外,也可以依据烘焙程序的差别,炒出不同的口味,同样的一种品质的咖啡豆,其浅炒的味道较酸,而深炒则产生苦味,因此在做调配时,就必须选择咖啡豆的种类来调和。如此的调配也要视成分和烘焙的程度。

一般的咖啡调配除了主要的几种咖啡豆之外,平常只要调合二三种具有特性的咖啡豆即可,最普遍的调配法是3种,但至少要有2种,最多可达6种,调得过多,反而造成原味的不平稳。

在调配过程中若出现有以下的问题时,改良的12种调配法如下:

- ①较涩苦的咖啡:加配10%的哥伦比亚咖啡。
- ②偏野酸的咖啡:加调10%的罗姆斯达、曼特林咖啡。
- ③较酸的咖啡:加调10%的曼特林(浅炒)咖啡。
- ④香味较低的咖啡:加调10%的曼特林咖啡。
- ⑤甘味较低的咖啡:加调10%的哥伦比亚咖啡。
- ⑥醇度较低的咖啡:加调10%的危地马拉的咖啡。
- ⑦涩味加强的咖啡:技术上的配合,水量问题,豆子颗粒粗细问题,火候控制问题。
- ⑧腥味过重的咖啡:不防试试将咖啡豆颗粒研磨粗些,将咖啡表里的内膜吹掉,尔后再将一般研磨机号码拨至小号数,颗粒研磨细状冲调。

⑨倘若蓝山豆缺货,临时代替的咖啡:如哥伦比亚加少许曼特林或哥伦比亚加一半的瓜哇咖啡,切记冲调蓝山咖啡的时间及火候控制要特别注意,尤其替代的咖啡更要留意其口味的相像。吉利曼札罗咖啡亦可使用。

⑩摩卡若要加强香味时,不防加调 10%的曼特林咖啡。

⑪哥伦比亚咖啡缺货时:以哥斯达黎加咖啡替代。

⑫罗姆斯达咖啡缺货时:爪哇咖啡可代替,其特性是相同的。

咖啡器具的保养

(1)在第一次使用过滤器、滤布之前,切记加适量的食盐加热水煮沸后,洗涤清洁后再使用。

(2)过滤器弹簧下端要钩牢于过滤壶具的玻璃管上,切勿用力过猛以防弹破玻璃管。

(3)玻璃壶器具具有高热度时,千万不可任意接触冷水,以防破裂。

(4)玻璃透明壶具内如无咖啡或水时,切勿点火烘烤,以防破裂。

(5)冲洗蒸馏式(塞风)玻璃器具时谨防水龙头或水槽周围的杯子及事物,以避免玻璃壶具破损。

(6)清洗玻璃壶具上端要握紧玻璃管,以免脱落打碎。

(7)若用塞风来蒸煮茶叶时,滤布一定要更换,因为咖啡对其它杂味非常敏感。

(8)千万勿用清洁剂之类洗涤冲袋及过滤器。

(9)冲袋、滤布洗过后务必用清水泡或摆放于冰箱内,以免让冲袋、滤布过干,产生油垢味。

(10)塞风使用后,应马上冲洗干以备用。

第七章 工 程 部

工程部是保证酒店正常运转的动力保障部门,负责酒店的能源供应、设施设备的管理与维修保养,负责供水供电。工程部的设备种类多,数量大,工作繁忙,技术性强。任何一个部位的中断,都会直接影响酒店各部门的正常运转。

一、工程部的任务

工程部是酒店主要后台业务部门。任务有:

1. 对酒店所有设备设施的配置负有主要责任

设备设施包括全部在用的和暂时未用的各种设备设施。设备设施管理要求工程部对酒店设备设施的配置做出初步决策,提出配置方案,负责设备设施的选择、购买、运输、安装、使用、维修和更新。

2. 保证设备设施的正常运转和使用

设备设施必须处于良好状态。工程部要保证设施的正常运转和作用,在设备使用前和使用时充分了解设备的功效、性能、使用方法

等,帮助使用者或操作者正确使用和操作,并做好设备设施的维护、保养、维修工作,提高设备使用率,延长设备使用时间。

3. 设计、安装、保全酒店系统设施

酒店系统设施是指具有共同功效与性能的设备设施,由一定的管线联结成为一个系统。酒店的系统设施主要有上下水道系统、供电系统、空调系统、电话系统、闭路电视系统、计算机管理系统、消防报警系统、排污系统、电梯系统、音响语言系统,这些系统的设计安装,一般在酒店土建安装时均已完成,工程部主要是对新增加系统或改造这些系统进行设计和安装。酒店系统设施在使用运转过程中,由工程部负责保全、维护保养和维修工作。

4. 负责酒店电、水、气、冷暖气的供应

酒店是服务行业,在为宾客提供旅居服务时会涉及到生活的各个方面。酒店必须保证供应动力用电、生活用电、用水、各种用途的用气。冬天要向宾客供应暖气,夏天要向宾客供应冷气。这一切都由工程部保质、保量,按需供应。

工程部在保证供应水、电、气、冷暖气以满足宾客需要的同时,还必须按酒店计划和部门计划的要求限量消耗各种能源、原材料和资金。在可能的情况下,还要尽量节约能源消耗。工程部负责记录全酒店能源使用和消耗情况,实施能源管理计划。

5. 负责酒店一定规模的土建以及设施改造和保养

酒店除了大规模的土建由酒店统一领导指挥,成立专门的基建办公室负责外,一般小规模土建可由工程部负责设计、施工。在可能的情况下,酒店的一些装修项目也可由工程部来完成。酒店改造时,不管是客房、餐厅、大堂等前台部门改造还是局部的设备设施改

造,都由工程部负主要责任。

工程部还负责部分建筑设施的日常维修工程,如外墙粉刷贴面、墙纸贴补、设施维修、各种装饰物的损坏修补等等。

除了建筑物之外,一般客用家具的损坏修补、修理、油漆翻新等工作也由工程部承担。

6. 节日装饰

酒店逢节日就需要进行装饰,如传统节日的彩灯、霓虹灯造型装饰,特殊节日的装饰,如圣诞树、圣诞老人装饰。酒店有喜庆、重大任务或大型活动时,也会有装饰任务,这些装饰任务大多有临时性、突击性的特点,其电路电器、机械装置、土木搭建及音响等工作,也需要由工程部负责。

二、工程部的地位和作用

工程部在酒店中是一个重要的大部门。工程部虽不直接面对宾客,不直接提供面对面的服务,但酒店的每一项任务,每个服务部门的运转都离不开工程部。工程部在酒店中占有重要的位置,起着重要的作用。

1. 工程部是酒店服务质量的基本保证

组成酒店服务质量的四大要素是设备设施、服务水平、实物产品和安全。这四个方面都离不开工程部。设备设施能适应市场的需要,能满足宾客旅居生活的要求,一方面要有工程部的选择、采购、安装;另一方面还要有工程部的维修保养。服务水平要达到标准,也离不开工程部提供电、水、冷暖气等条件。实物产品的生产需要工程部提供设备和能源。保证酒店安全,离不开工程部提供安全控制系

统、报警系统、消防系统。

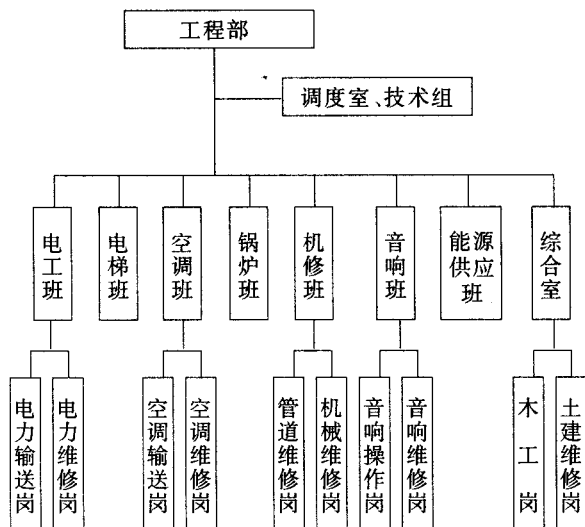
工程部虽不直接面对面地为宾客提供服务,但其提供设备、水电、系统设施都是直接为宾客的旅居生活服务的。工程部工作状况的好坏,直接影响到宾客的旅居生活,也直接影响到服务质量。工程部的工作要以酒店服务质量为中心,以服务质量要达到的标准作为工作标准。因而工程部要有一套与前台服务质量相适应的供给保障制度,如工程部必须 24 小时供电,为此,工程部就要有双路进电和电路自动控制系统;为了保证供应净水,工程部就要对供水系统进行防锈处理,以防止供应锈水。

2. 动力设备是酒店等级水平的重要标志

在我国,目前酒店的等级水平由酒店的星级标准给予规定。国家在酒店星级标准中对酒店设备设施、后台供应、维修保养设备都做了明确详细的规定。酒店为了达到星级标准,就要按规定对酒店的设备设施进行设置和日常管理。设备设施的设置和日常管理有着极大的伸缩性,同是一项装修工程,用什么样的材料,怎样进行设计,用同一种材料选什么质地、产地、颜色等等都很讲究,都要有工程部来参与决策。

三、工程部的组织机构

工程部的组织机构和岗位的合理设置,是完成酒店任务的保证条件。工程部的工作应为酒店总的经营目标服务,必须适应和满足酒店经营对设备管理的要求。其组织机构如下图:



工程部组织机构图

四、工程部各班组岗位职责

1. 电工班职责

(1) 电工班负责范围

- ①负责酒店电力系统的运行管理。
- ②负责高低压配电柜、变压器、发电机及控制设备的维修保养及故障检修。
- ③负责水泵房、锅炉房电器设备的维修保养及故障检修。
- ④负责电梯、空调、冷冻设备动力电源供给。电机和控制电器一般由电梯、空调班自理,但对方力量或设备不足时,应积极配合支持。

⑤负责餐厅、厨房、客房、洗涤动力设备电器的维护保养和故障检修。

⑥负责酒店范围内所有照明设备的保养和故障检修。

(2) 电力输送岗位职责

①严格遵守酒店员工守则和各项规章制度。

②努力学习技术,熟练地掌握本酒店供电方式状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。

③努力做好设备的维修保养工作,严防老鼠等小动物窜入配电区域。

④坚守岗位,定期巡视电器设备,密切监视中央信号屏的工作情况,正确抄录各项数据并填好报表。

⑤对来人、来电报修及时登记,并填好派工单通知维修班前往处理,并做好每日工作时材料统计工作。

⑥发生故障时,值班人员应保持冷静头脑,按照操作规程及时排除故障。

⑦故障未排除不进行交接班,应上下两班协同工作,一般性设备故障应交代清楚并做好记录。

⑧按规定的时间做好值班室内外清洁工作。

(3) 维修电工岗位职责

①严格遵守员工守则和各项规章制度。

②努力学习技术,熟练地掌握酒店电气设备的原理及实际操作与维修。

③制定所管辖设备的检修计划,按时按质按量地完成,并填好记录表格。

④交班时发生故障,上一班必须协同下一班排除故障后才能下班。

⑤每月进行一次分管设备的维修保养工作。

⑥搞好班内外清洁工作。

2. 电梯班职责

(1) 电梯班负责范围

①负责酒店所有电梯的运行管理。

②负责酒店所有电梯及附属设备的维护保养和故障检修工作。

③负责各梯轿厢(不包厢内)、井道及井道底,各梯整流、控制柜、电抗器的清洁。

④负责各梯照明及内选外呼指示的巡查和修理。

⑤负责酒店自动门的维修保养和故障检修。

(2) 电梯工岗位职责

①遵守酒店的各项规章制度,按时上、下班,当班时不得在机房会客,不得无故离岗、串岗。

②密切监视和掌握各机的运行状态,及时做好需变动的电梯运行方式的调度、管理工作,以适应客流量的需要。

③按时完成分管设备的定期保养项目和当班分配的维修工作任务。

④机房当值人员接到报修项目应立即与外出工作人员联系,尽快到位检修,恢复正常,同时做好电话记录。

⑤当值班人员遇到运行中的电梯出现紧急情况,首先应保持镇定,立即报告部总值班并通知当班外出作业人员迅速回岗,以“应急处理方法”进行处理。

⑥交班时,应交代清楚各机运行情况;接班者应按规定的巡检时间对各机房、各梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项检查,如有异常情况应协同维修好才交接班。

⑦填写“工作日报表”送部总值班室;并做好值班室桌面、地面、洗手间的清洁卫生工作。

3. 空调班职责

(1) 空调班负责范围

- ①负责酒店中央空调系统的运行管理。
- ②负责酒店所有空调、通风设备的运行、维护保养和检修。
- ③负责酒店所有冷藏设备的维护保养和故障检修。
- ④负责酒店所有电冰箱修理。
- ⑤负责酒店中央空调水系统的维护保养和故障检修。
- ⑥负责空调、冷藏设备电机及控制电器的维护保养和故障检修。

(2) 空调运行工岗位职责

①根据外界天气变化及时进行空调工况调节,努力使空调区域的温度、相对湿度符合要求的数值范围;按运行记录表做好记录。

②掌握设备运行的技术状况,发现问题立即报告工程师。发生紧急故障,工程师或技术员不在时,由班长负责组织力量及时处理。

③当班空调设备运行由班长负责主持。主机开、停由班长或班长所指定的人员进行操作。

④按保养规程做好本小组所分管设备日常及月度保养工作,确保重点设备经常处于良好的技术状态。

⑤设备运行状态由班长负责管理。设备开、停必须及时转换运行状态牌,尤其是接到维修班停台维修通知后,应立即挂上检修牌,若因没有挂上牌造成事故,追究当班责任。

⑥下班之前必须对所有运行记录表检查并签名。必须记录清楚巡检范围内的设备、停台时间,停台修理原因和停台开始及恢复正常状态的时间。每天由班长负责将当天运行情况向工程部上报并累计当天设备运行台时,由班长负责将当班发生的故障及维修内容详细记入班组技术档案本。

⑦值班人员必须严守岗位职责,服从指挥,严守操作规程。对总值安排的工作负责,不得擅自离职守。

(3) 空调维修工岗位职责

①坚守岗位,服从指挥,对工程师、技术员安排的工作负责。

②严格执行安全操作及保养规程,保证维修质量,按时完成任务。空调维修人员检查设备前,必须事先通知运行班长;检查完毕后,必须报告班长设备维修后的状况,同时在档案本上做好记录。

③发生故障,技术员、工程师不在时,服从部门值班员调动,积极抢修,应急故障未处理完毕不得下班。

④严格遵守《员工守则》及各项规章制度。维修要迅速、及时;维修完毕立即返回班组待命。

⑤认真学习专业知识,熟悉设备结构、性能及系统情况,做到故障判断准确,维修快捷。

⑥维修人员违反制度、拖延时间、修理质量低劣造成影响营业或损坏设备,追究当事者责任。

4. 锅炉班职责

(1) 锅炉班负责范围

①负责锅炉蒸汽系统的运行管理。

②负责锅炉及其所属各种设备及所有蒸汽管道、阀门的维护保养和故障检修。

③负责厨房蒸汽设备的检修保养。

④负责锅炉水质处理、洗涤水质处理和空调水质处理、化验检查。

(2) 锅炉工岗位职责

①负责锅炉及其设备(包括管道、阀门、容器、油泵、水泵、空压机、除氧器等)的运行及检修保养工作。

②负责锅炉燃油的加温工作。

③严格执行各种设备的安全操作规程及巡检制度,做好各种运行参数的记录。

④坚守工作岗位,任何时间都不得无人值班或私自离岗。

⑤严格执行岗位责任制和遵守酒店各项规章制度。

⑥不断学习新技术,提高运行管理水平。

⑦勤检查、勤调节,保持锅炉燃烧工况稳定,做好节能工作。

⑧做好日常各项保养工作,消灭“跑”、“冒”、“滴”、“漏”,实行文明生产。

⑨接到报修任务后,应立即前往处理,如遇本班人力不足时,应立即向部门或值班经理报告,请示派员协助,以保证供气。

(3)水处理工岗位职责

①遵守酒店《员工守则》,严格履行岗位责任制。

②具体负责锅炉水质及洗衣房软水处理化验工作、锅炉燃油化验工作,协助娱乐部做好游泳池水化验工作。

③根据锅炉运转情况,掌握好表面排污及督促司炉工做好底部定期排污工作,确保锅炉安全经济运行。

④保证除氧器的正常运转,使其蒸汽控制在 $102^{\circ}\text{C}\sim 106^{\circ}\text{C}$ 之间。

⑤保证软化器的正常运转,并及时再生和还原,确保软化器正常使用。

⑥定期进行水质化验,软水每 2 小时一次,炉水每 4 小时一次,原水每日一次,除氧水原则上每季度一次或根据除氧器运转情况确定,并做好记录。

⑦及时做好各种化验用药品的配制工作,以保证化验需要。

⑧根据锅炉运转水质情况,确定是否应采用炉内加药处理。

⑨每年锅炉年检后,应根据年检情况确定是否应进行洗炉。

⑩做好各种仪器、仪表、水处理设备检查及保养工作。

⑪各种仪器、仪表应保持准确性及可靠性。

⑫做好软水器、除氧器的日常检查工作,一旦发现问题应及时向主管报告。

⑬做好工作岗位、化验室的清洁卫生工作,保持化验室内整洁、美观。

5. 机修班职责

(1) 机修班负责范围

①负责酒店冷热供水系统、排水系统(上管道)、消防水系统的运行管理及上述系统设备(包括水泵、热水加热器、管道、阀门及其附属设备)、泳池循环系统设备的保养和故障检修。

②负责酒店所有卫生间卫生洁具、五金构件的维修保养。

③负责酒店洗涤机械设备、清洁卫生机械设备、各餐厅厨房机械设备、公寓厨房机械设备的维修保养。

④负责应急发电机的运行检查及维修保养。

⑤负责酒店所有手推车、门地弹簧的维修保养及五金构件的修理。

⑥负责气焊、电焊施工及机加工件、五金构件的小批量加工。

(2) 水系统巡检工岗位职责

①巡检人员对当班水系统及其巡检范围设备的运行负直接责任。巡检人员必须按巡检制度所规定的时间及巡检路线进行认真的巡检,并按运行记录表做好记录。

②巡检人员必须掌握当班的整个水系统及其设备的运行状况,发现问题立即报告。

③服从组长及工程师安排,按保养规程做好本组负责范围的设备保养工作。

④接班人员必须准时到岗,到岗后 10 分钟为交接班时间。认真

履行交接班手续,系统及设备运行状态未交代清楚不交班;应急故障未处理完毕不交班;有事离开岗位必须征得工程师同意,有人顶替岗位才能离开。

⑤认真学习专业知识,熟悉设备性能及系统情况,判断故障快捷准确,处理迅速及时。

⑥巡检人员违反制度或失职造成影响营业或损坏设备,追究当班者责任。

(3) 维修钳工、管工、车工、焊工岗位职责

①坚守岗位,服从指挥。

②严格执行设备保养制度及操作规程,遵守《员工守则》各项规章制度,保证工作质量,按时完成任务。接到日常维修通知要迅速、及时到达维修地点,维修完毕立即返回班组待命。

③发生故障时,服从技术员或工程师调动,技术员、工程师不在时,服从调度室调动,积极进行抢修;应急故障未处理完毕,人手欠缺时不得下班;交接班必须将维修情况交代清楚才能下班;确保酒店正常营业。

④值班人员服从总值班调动,有事离开岗位必须报告总值班,征得同意才能离开。

⑤认真学习专业知识,熟悉设备结构、性能及系统情况,做到障碍判断准确,维修快捷。

⑥维修人员违反制度、拖延时间或修理质量低劣造成影响营业或损坏设备,追究当事者责任。

6. 能源供应班职责

(1) 能源供应班负责范围

①负责酒店使用的油料、液化石油气的储存和发放工作。

②负责酒店液化石油气系统的运行管理、附属设备和石油气炉

灶的检修保养工作。

③负责酒店内重油库、柴油库、汽油库及附属设备的管理、维护、保养工作。

(2) 液化气站岗位职责

①严格遵守酒店制定的《员工守则》，热爱本职工作，熟悉气站设备和操作流程，确保设备安全运行。

②上班时间坚守岗位，服从领班、主管的工作安排，不得擅自离岗。

③做好运行值班记录，遵守安全操作规程，认真执行巡回检查制度和设备保养制度。

④接到调度室报修项目，应及时到现场处理，完毕后向调度室汇报。

⑤发现设备故障或管道、阀门有泄漏，应立即处理，并向系统工程师报告；遇到危急情况发生（如管道破裂，液化气大量泄漏等无法控制的情况，应关闭储罐出口阀），速向调度室报告原因。

⑥做好交接班工作。接班者首先详细阅读运行记录，并对站内的运行设备检查一遍；当班者应保持值班室清洁卫生，保管好站内的修理工具、消防器材，对值班时出现的问题及处理结果做详尽记录和交代。

⑦遵守安全生产制度，不准带易燃品和危险品进入站内，更不准在站内吸烟。

⑧夜班要对重油库区定时安全巡查。

7. 音响班职责

(1) 音响班负责范围

①负责电视音响中心控制室机器设备的运行、维修。

②负责电视及音响的节目编排和播放。

③负责电视节目的录制工作。

④负责各种宴会、商务会议、学术会议、演出等所需要提供的电视及音响服务。

⑤负责会议厅、舞厅、健身中心的电视、音响、舞台灯光和电视、音响设备的定期保养及维修。

⑥负责餐厅的音响设备及各舞台灯光维修及运行。

⑦负责全酒店客房的全部电视机及床头柜音响的维修及保养。

⑧负责电视公用天线及公共场所音响线路的检修。

(2)电视、音响操作岗位职责

①在会议或晚会前,要对所管辖的电视、灯光、音响设备进行调度、检查。

②操作时要精神集中,按规定程序和说明要求进行操作,按节目需要进行灯光转换。

③做好灯光音响设备日常保养工作,使它在使用时能发挥最佳效果。

④严格执行安全防火的有关制度,每次操作完后,人离现场前,要检查所用电器是否切断电源。

⑤负责处理电器出现的各种故障,如有处理不了的,要报有关部门及时进行维修。

⑥拆装或外借所管辖的灯光、设备,应先征得部门经理的同意,并办好登记手续,遗失或损坏电器设备和工具的要追究责任。

8. 综合班职责

(1)综合班负责范围

①负责家具、木器的修理和翻新。

②负责墙纸、地毯、天花板、玻璃等各种装修的修理。

③负责墙壁、天花板、金属构架的油漆翻新。

④负责大理石、云石、瓷片饰面的修补。

⑤负责土建结构方面的渗漏水处理。

⑥负责各类锁的安装和修理。

⑦在力所能及的情况下,承担部分装修改造工程和木器家具的制作或改造。

(2)综合装修工岗位职责

①遵守《员工守则》,严格执行各项规章制度。

②服从派工安排,认真细致、保质、按时完成工作任务。工作中发现问题及时请示汇报;完工后认真填写完工单交给班长,不得私接任务,不干私活。

③热爱本职工作,努力学习技术,不断提高业务水平,做到一专多能;同事间互相沟通,团结协助。

④严格遵守操作规程,正确使用各种机具,发现问题及时调整、修理。不能修复的必须及时报告技术员,不得带故障使用机具。对各类机具设备和自用工具做到勤保养和妥善保管。

⑤树立强烈的酒店意识,文明施工,宾客至上。工作时尽量不影响客人。公共场所施工必须设置施工告示牌,必要时加设围栏。严格按计划时间施工,严格执行在各部位施工的纪律,自觉做好施工场地的收尾工作,以保持酒店优美环境。

⑥遇有抢修任务时,维修人员必须服从班长或技术员调动,领导不在时,服从调度室的指挥调动,积极抢修;抢修工作未处理完毕不得下班。如当时不能修复的工作必须妥善处理,以确保正常营业与酒店装修格调的完美。

⑦员工在工作中违反或未能达到以上各项要求,均属工作过失。

9. 调度室职责

(1) 调度室负责范围

①负责动力监测中心的运行管理,监视和记录各动力系统运行状况,整理运行资料,及时向管理人员提供动力系统运行状态信息。

②定时巡测各动力系统运行的主要技术参数,负责标准质量把关。

③负责接收各部门的报修要求、查询、分类,并做好记录。

④负责调派有关工种实施日常维修,并督促、检查、落实各项维修项目。

⑤负责重要贵宾房间、活动场所检查,及时跟查落实维修项目。

⑥负责监测系统电脑部分维护保养和故障排除,并不断完善改进监测程序。

(2) 调度员岗位职责

①监测系统图指示及表板指示,监视电脑自动巡测数据及电梯运行状态;每小时将自动巡测数据与正常数值做一对比并做好记录。

②发现异常情况,迅速与有关岗位联系,并督促其尽快恢复正常。

③如有重大异常情况以致影响正常营业,应立即通知系统。

10. 营业场所设施日常维修程序

(1) 维修申请

①酒店各个部门的维修申请将以《动力维修申请单》的形式向工程部日常维修值班室申报。

②维修单须详尽填写(用中文):申请日期、申请部门、维修地点、维修内容、维修申请人以及须注明的其他情况。每张维修申请单

只可填写一项维修项目。

③除夜间和紧急情况外,工程部将不接受口头或电话申请。紧急情况一般包括;跑水、停电、漏电、停煤气、无蒸汽、餐厅无空调、厨房无水、大面积照明停电及威胁客人安全的问题。紧急情况不同于须优先处理的维修工作。须优先处理的工作由主管以上管理人员在维修申请单上注明“急”字样,待情况处理完毕后,补写申请单。

(2) 维修单的处理

①维修单送达值班室后,由统计员按工程、申报部门进行登记后,分别放置于待修板中。

②维修人员从待修板中取出工作单后,按白联到现场进行维修,并以此为打开客房门及进入餐厅的依据。

③对于注有“急”字样的维修单,维修人员应优先处理,对客人提出的维修申请,应在 15 分钟内到达现场。

④对于紧急情况,无论工程部任何人接到电话通知,都应立即进行如下处理:

在电话通知记录上记录如下项目:日期、时间、通知内容、送话人、记录人。

立即通知有关维修人员及管理人员到达现场。

如相关工种人员暂时不在时,其他任何工种人员都应立即赶到现场做应急处理。

⑤维修单处理完毕后,应请申请部门验收,并在接收人一栏签字。

⑥维修单将保留三个月,以备查。

⑦统计员每月将每部门张数、完成工作单总数、返修数、返修比例、搁置数、搁置原因、搁置比例等情况,综合上报工程部办公室。

第八章 保安部

随着社会经济和现代旅游业的发展,旅客对酒店的要求,特别是对酒店安全保卫工作的要求越来越高,许多国家对客人和酒店的权利与义务关系,都用法律加以规定。客人对酒店安全保卫工作的失职行为,可以向法院起诉,要求赔偿损失。一定要经常开展安全法制教育,使广大职工牢固树立“安全第一,预防为主”的观念,提高对安全保卫工作的认识。

近几年来发生在酒店内的违法犯罪案件,特别是盗窃、人身伤害和治安案件逐年增多,这同酒店的安全防范管理制度的松懈有着很大的关系。如门卫制度松懈,对出入人员不控制、不检查,致使犯罪分子堂而皇之进入酒店作案。楼面管理不严,巡查不仔细,让违法犯罪分子毫无顾忌地进行作案。因此,一定要建立一套行之有效的安全防范管理制度,不给违法犯罪分子以可乘之机。这些制度一般有门卫制度、巡逻制度、客人住宿验证登记制度、房门钥匙管理制度、总台安全防范制度、财物保管制度、防火安全制度、访客制度、情况报告制度、通缉协查核对制度、交接班制度等等。

落实安全防范管理制度的基础,是积极推行安全保卫岗位责任制。实行安全保卫岗位责任制的大致做法是:

(1)确立酒店的安全目标体系。

(2)经过逐级承包、专业承包、专项承包等形式,把各项安全保卫工作目标落实到各级领导和每个员工的身上,使大家明确自己的任务和应负的责任。

(3)通过考核把各自完成的工作情况同奖惩结合起来。这样做的好处是有利于调动职工做好安全保卫工作的积极性,有利于增强安全保卫人员的工作责任心和主动性,有利于安全防范措施和制度的落实。

保安部在酒店内部治安管理中的主要职责,是在酒店总经理领导下,在公安机关的治安部门或保卫部门的指导下,对酒店内部的治安管理工作进行管理、检查、督促,以维护酒店内部的治安秩序。其主要内容有:

(1)加强对酒店的开业、作业、客人登记以及兼营舞厅、音乐茶座的管理工作。

(2)加强对酒吧、咖啡馆、商场、游乐场等酒店内部的公共场所的治安管理,维护内部治安秩序。

(3)加强危险物品和枪支弹药的管理。当前被列入治安行政管理的危险物品有:枪支弹药、爆炸物品、放射性同位素、其他易燃易爆物品、剧毒腐蚀性化学物品和列管的部分刀具。

(4)对酒店内部员工的轻微违法犯罪行为进行教育、帮助,严肃查处各种治安案件。

(5)配合有关部门做好消防、交通管理,防止火灾和其他灾害性事故发生。

治安案件,是指违反治安管理条例,依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定,应予处罚的案件。内部治安案件,由单位的保卫组织负责调查取证,需要给予治安处罚的,按照治安管理处罚裁决权限的规定,报送公安机关裁决。对于发生在酒店内部的各种刑事案件,保安部有责任协助公安机关做好侦破工作。

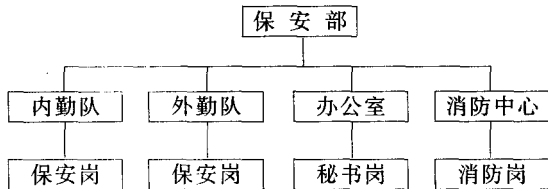
保安保卫工作中所称的要害,是指那些对国家安全、国际名声和生产业务全局具有重大作用和影响的部位。重点与要害,既有联系又有区别,不能把两者混为一谈。一个酒店,一般既有重点部门又有要害部位。重点部门如财务、银行和档案部门,要害部位如机房、油库和重点客人下榻的房间等。根据实际情况,采取切实可行的措施,确保要害部位的安全。

除了上述主要任务外,酒店保安部还必须认真负责地完成公安机关的治安、保卫、刑侦、外事等部门交办的其他任务。

一、保安部机构设置及岗位职责

1. 保安部的组织机构及责任范围

在现代化的管理中,各种机构的设置都要力求精简、统一和有效,酒店安全机构也不例外。机构、人员要精,因事设职,职责分明,工作量饱满,工作程序简化,机构层次少、效率高。实行统一组织、统一指挥,讲究实效和办事迅速,使安全机构成为速度快、效率高的机构。



(1) 内勤队工作责任范围

①负责酒店大堂、会议室等公共场所的保安和秩序,对无证或证件不全的客人,要协助总服务台问明情况后,填表报当地派出所

批准后,安排入住。

②负责餐厅客人就餐时的安全,防止被盗。

③负责长住客户在店期间的安全,根据情况,建立长住客户档案。

④协助客房值班员,负责住客安全,防止和处理突发事件。

⑤对重点客人实行重点保卫。

(2)外勤队工作责任范围

①负责酒店大院内的车辆指挥和车辆安全,并相应收取管理费。

②负责酒店大院内的客人及财产的安全。

③负责酒店重要部位(机房、仓库、油库等)安全,保证正常运转。

④对酒店大院秩序负责,防止突发事件。

⑤对本店员工的仪容不整给予纠正。

(3)保安部办公室工作责任范围

①制定突发事件的应急计划。

②负责当天住店客人证件的资料统计和整理。

③协调保安部的工作关系。

④建立长住客户有关治安方面的档案。

⑤与当地派出所、公安机关保持联系,掌握当地的治安情况。

(4)消防中心工作责任范围

①对酒店消防安全负有重要责任。

②管好消防监视中心的各种设备、设施,保证监视中心正常工作。

③定期检查酒店消防系统,保持它们的灵敏度。

④严格执行国家、酒店制定的有关消防安全工作的法规,自觉做好酒店消防管理工作。

⑤负责制定酒店防火安全管理措施并负责组织实施。

2. 保安员的职责

(1) 全体保安员职责

①全体保安员要树立高度的责任感和事业心,忠于职守,尽职尽责,争做优秀员工。

②认真学习酒店的各项制度和部门规定,严于律己、克己奉公,认真学习法律知识,加强法纪观念,遵纪守法。

③按时上下班,不迟到、不早退、不擅离岗位,工作时间不办私事,不得利用工作之便进行违法犯罪活动。

④上班着装整齐,仪容端庄,精神饱满,坚持文明礼貌执勤,严禁打人骂人、侵犯他人人身权利。不做有损酒店形象的行为,处事机智、迅速、果断,按章办事。

⑤敢于与一切不良行为作斗争,发现违法犯罪分子积极奋勇擒拿。

⑥上下班交接手续要清楚明了。

⑦积极主动维护酒店院内的治安交通秩序,做好“五防”(防盗、防火、防抢、防破坏、防治安灾害事故)工作。

(2) 大门口保安员岗位职责

①维护好大门口的交通秩序,引导车辆的行驶和行人的过往,保障车辆和行人安全,使门前畅通无阻。

②高度警戒,发现精神病患者和衣冠不整者以及行迹可疑者,要坚决拦阻不让其入内,严格把好第一关。

③对来店的客人要彬彬有礼,无论是步行还是乘车来的宾客都要表示欢迎。对乘车来的客人要协助迎宾员照料客人下车。若客人要求将车停放在停车场时要引到适当的位置停车,若没有车位要向客人或司机解释清楚,并介绍客人将车停在附近的公共停车场。

④有旅游团入店时,若需疏通车道或有欢迎队伍,要在客人抵达酒店前 10 分钟疏通好车道和停车位置,做好迎接旅游团的安全准备工作。

⑤对带有危险品、易燃品、易爆品入酒店的客人要劝其交保安部代为保管。

⑥对离店的客人要表示欢送,欢迎他们下次光临。对带大件物品离店的客人要有礼貌地进行查询,对实属于客人的行李者要予以放行,并帮助行李员将行李搬上车。

⑦保安员要不断学习,钻研业务,善于根据酒店的特点进行判断,以便提高工作质量。

⑧着装整齐,精神饱满,仪态大方,对客人的询问要热情、礼貌、周到,使宾客称心满意,严禁用粗言恶语对待客人。

⑨保安员要切实做好门前的警戒,特别是夜间警戒。要注意车辆和行人的安全,人多时要注意防止失窃,防止在大门口周围闹事、斗殴,要疏通交通,保证门前的安全,对夜间 23:00 以后开出的车辆要严格把好验证关,一定要做好“三对照”:一对照驾驶证;二对照行车证;三对照身份证。发现手续不齐和可疑情况要及时报告和记录。

(3) 大堂保安员职责

①大堂是客人出入酒店的必经之地,人多,情况复杂,保安员必须注意客人的动向,细心观察,保证酒店和客人的生命财产安全。

②认真履行自己的岗位职责,保持高度的警惕,协助总服务台办理入住或离店手续,防止客人的行李被人顺手拿走。

③维护大堂的秩序,对在大堂发生争吵、大声呼叫、到处乱串的客人要立即上前进行婉言劝说和制止,使其离开,保持大堂的高雅肃静。

④对大堂的一些公共设施,要注意保护,不准客人随意敲击和损坏,大堂设有宾客休息沙发,不准有人躺在大堂宾客休息沙发上,

保持大堂文明的环境。

⑤夜深时要加倍警惕,注意警戒,对 24:00 以后进入大堂的客人要进行认真观察,发现可疑人员应上前询问和登记报告。

⑥要防止客人在大堂乱丢、乱吐、乱蹲、乱坐,发现此情况应立即劝阻。

⑦有小孩在大堂追逐打闹、玩耍及衣冠不整的客人进入大堂时,要及时劝阻。

⑧不得在大堂找服务员或无关人员聊天,影响正常工作。

⑨不得擅离职守,对客人的询问要热情礼貌、周到,使客人称心满意,严禁用粗言恶语对待宾客。

(4)娱乐场所保安员职责

①维护好售票秩序。节假日、旅游旺季,在人多的情况下,组织客人有秩序地排队,防止拥挤。

②对娱乐场所要严格按文化部门和公安部门的规定进行管理,维护好娱乐场所的治安秩序,防止场内起哄、争吵、斗殴、捣乱和无理取闹,若发生上述事件,要将肇事者带到场外或保安部妥善处理,避免造成坏的影响和妨碍其他客人进行正常娱乐活动。

③娱乐场所人多、情况复杂,要密切注意场内动向,防止客人的财物被偷和遭受损害。若发现可疑的人要严加监视,发现违法犯罪分子要及时擒拿,保护好客人的生命财产安全。

④场内若发生事故,如火警、爆炸等,要稳住客人,及时抢救,并组织客人离开现场,有秩序地疏散,防止事态扩大,并立即报告当班领导。

⑤娱乐活动结束后,让客人有秩序地离开场所后,要协同服务员清理好场地,检查有无客人遗留物品、危险品、火种,关好音响、灯光,锁好门窗后方可下班。

(5)停车场保安员职责

①认真学习酒店的各项制度和部门规定,认真学习法律知识,

增强法制观念,遵纪守法,廉洁奉公。

②积极维护好车场交通治安秩序,做好防火、防盗、防偷、防破坏等工作,切实把好安全关。

③对进入车场的车辆要指明停放地点,验明车况是否完好,如反光镜、车灯等明显部位及货物数量和其他情况,做好详细记录,认真填好表格,然后告知车主让其当场验证,同意属实签名后方可接收。

④做好对进入车场停放车辆的收费工作,车走收费并注销。如有损公肥私,利用自己工作方便谋取私利,一经查获将按情处罚。

⑤对开出车场的车辆要仔细、认真地做好验证工作,在情况属实时才可行,如验证发现手续不齐和可疑情况,要立即进行查询、拦阻和及时报告。

⑥不得在车场学开汽车、骑单车、骑摩托车,不得让无关人员在车场停留。

⑦夜班值勤时要加强警戒,特别是 23:00 以后开出的车辆,认真做好检验工作,把好验证关,一定要做到“三对照”:一对照驾驶证;二对照行车证;三对照身份证。发现手续不对和情况可疑,应及时进行阻拦和报告。

(6) 巡逻保安员职责

①认真履行自己的职责,事故苗头及时发现,清除隐患,确保酒店和他人安全。

②加强对重要区域的巡逻,发现可疑情况,应视情处理或及时报告当班队长和经理。

③在楼层巡逻时要检查客房安全管理情况,有否不安全因素,楼层通道、电插座、墙护板等是否安全。

④对违反酒店规定,在楼层或客房闹事、斗殴、损坏客房设施者先劝其冷静,或将其带到保安部酌情处理。

⑤楼层若发生事故,如火警、盗警、凶杀、爆炸等等,要迅速组织

客人疏散和保护现场,立即进行处理,防止事态扩大。

⑥保安员不得借工作之便使用客房设施,如到客房睡觉、看电视、听音乐、打私人电话、和客房服务员闲聊等。

⑦保护酒店花圃里的花草树木、园林建筑不遭损坏,对践踏草坪、采花折树的人要进行干涉、制止和处理。

二、酒店安全常识

1. 安全工作的目的

保证客人人身安全、财产安全和个人秘密不泄露,保证酒店员工的人身、财产安全,保证酒店财产不受破坏、被盗、遗失,不出任何安全事故(人身安全包括性命不受危害,人身不受伤害,健康不受损害)。

2. 安全工作的总要求

勤查隐患,防患于未然,坚决执行安全制度,确保酒店安全。

3. 治安工作的原则

预防为主,防打结合。

4. 安全工作“五防”

防火、防盗、防抢、防破坏、防治安灾害事故。

5. 酒店内部治安管理秩序的标准

(1)人员管理:不准在院内马路上打球和进行娱乐活动;不准小孩进入大堂、楼层及在马路上玩耍,禁踏草坪,发现类似情况应立即制止,防止意外事故的发生。

(2)车辆管理:车辆进入酒店限速5公里/小时,大卡车、货车不准进入酒店,单车、摩托车一律放在指定的地点。

(3)物资流动管理:禁止搬走公家财产,禁止随便动用一切机械设备,若发现酒店的设施、设备有人搬走,立即上前问清情况后,按规定处理。

(4)乱丢乱吐管理:禁止在酒店内乱放易燃、易爆、剧毒等危险物品,严格禁止在大院内乱丢纸屑、果皮、杂物、烟蒂,特别是在大堂、楼层、公共场所乱丢乱吐,发现此情况应立即制止,净化酒店环境。

6. 酒店把哪些部位划分为重点安全防范部位

从安全角度来说,酒店把“三厅一堂”(餐厅、歌舞厅、酒吧咖啡厅、大堂)、楼层、机房、配电房、油库、仓库、商场、银行、财务室、车场等划分为重点安全防范部位。

7. 对什么样的人谢绝进入酒店

对衣冠不整者、行迹可疑者、精神病患者谢绝进入酒店。

8. 对带有什么物品进酒店的客人要劝其交保安部代保管

对带有危险品、易燃、易爆品进入酒店的客人要劝其将危险物品交保安部代保管。

9. 火警电话是119;匪警电话是110

10. 对进出酒店车场的所有机动车辆应做哪些工作

必须做好检查、验证、登记等工作。

11. 要害部位的安全保卫有哪些要求

对要害部位的保卫工作,总的要求是不被犯罪分子混入,不被

盗窃,不被破坏,不发生重大治安事故和重大泄密事件,确保要害部位的安全。

三、酒店安全常见问题

安全部门的主要责任是保护客人及其财产,以及酒店本身的财物。客人贵重财物会招致盗窃,如果这类事情一再发生,将影响酒店的经营。安全主管及其人员,要接受训练,往往能在窃案发生之前予以防止。

安全并不仅仅是防盗,最头痛的问题之一是客人离开房间时忘记关门,或者把钥匙留在门锁上便走了。用不着说,什么也不会比一个敞着门的客房更能引起小偷的觊觎了。当然,那些盗窃老手会复制钥匙的。

另一令人头痛的问题,是一些存心不良的客人,故意无理取闹,其目的是激怒酒店的安全人员或警卫,使其在忍无可忍的情形下发生纠纷,于是理直气壮地对酒店提出控告。安全人员碰到这类情形,需要极大的自我控制能力,非常巧妙地予以应付。关于这类情形的诉讼案件,酒店的败诉大多由于安全人员未能冷静处理。

前厅在酒店内是一个与各部门联络的中心,这在前面已经讲过。它在酒店管理与旅客之间也担任了极重要的联络角色。当一位旅客因为火灾、生病、被盗或其他紧急事故需要帮助时,通常前厅必须要立刻回应并给予旅客帮助。值班的前厅接待员不能离开工作岗位为旅客解决紧急事故,因为他(她)们要继续提供旅客联络的服务与处理旅客财务方面的手续。然而值班的安全部门的人员就必须立刻为旅客解决紧急事故。

安全部门看上去好像是一个被动的部门,因为他们的反应都是

在接到电话通知之后才行动的。事实上安全部门是一个非常积极的部门。从为旅客的安全与雇员设立的政策、组织人员、与训练项目来看就能了解,安全部门的主管是一位职业的安全训练专家,他必须保证一家充满了旅客、雇员与各种设备的忙碌的酒店的安全。这个部门的目标就是计划与训练酒店内的人员,如何在紧急事故发生时减少酒店人员的伤亡与酒店设备的损失。酒店应该维持一个安全部门良好的组织系统,酒店内人们生命的损失往往是由于疏忽造成的,财务的损失是由火灾造成的,这些都是由于安全部门的作业不当而发生的。

1. 房门锁的安全问题

酒店安全部门的主管的责任之一就是要建立与维持钥匙保管制度,分发与保管钥匙的责任属于前厅接待人员,他(她)们有很多客房的钥匙要保管,房门锁与钥匙如能有效地保管就是确保旅客安全的不二法门。

目前一般酒店所使用的钥匙有两种,一种是传统钥匙,另一种是电子钥匙,如这些钥匙不能妥善保管,就会威胁旅客的安全。

提起酒店客房门户安全问题,人们总是先想到客房的门锁及钥匙的管理。此中有一个常见而令客房管理人员烦恼的问题是,钥匙的遗失或被窃。这是客房门户安全上的一个漏洞,尤其是遗失的钥匙落在本店员工手中时,发生失窃事故的可能性更大。

钥匙的控制也是安全保管职责之一,在很多酒店里,往往有大量的钥匙被离去的客人带走或遗失,直接造成酒店的损失,并且间接制造出酒店的安全问题,酒店的安全人员应该时常提醒他们这份工作的重要性,按照遗失数字把每个月必须重配的钥匙情形(譬如钥匙找不到,钥匙仍然在流通等)记录下来。这个程序如果能够经常去做,就可减少钥匙的遗失。同时必须保证每个房间都起码有两把

多余的钥匙保留着,如果只剩下一把时,就要通知锁匠再配制一把,以防万一。

酒店客房钥匙的严格管理,一直是客房部人员注意与致力的重要工作之一。近年来大多数酒店都已采用电脑化的管制系统,借以保障客房的门户安全。

在选用适当的电脑化客房门锁管制系统时,首先应考虑的条件是:

(1)钥匙的可靠性,具有最佳的作用,无法仿制。

(2)钥匙使用方法简单而迅速,以免住店旅客麻烦,随时均可快速进入房间。

(3)系统易于安装与管理,使其发挥最大可能的成本效益。

(4)门锁系统可以和店中其他电脑连线而可互通讯息。

2. 意外事件

安全部门的另外一个职责是调查酒店发生的一切意外事件,并提出详细报告。意外事件往往起因于客人的粗心大意。经过现场调查,可以了解事实的经过,从而决定过错究竟属于那一方面。为了维护一定的道德标准,安全部门的责任之一是尽力防止客房用于不道德的活动。酒店安全人员如须强行进入客人的房间,要特别小心而机警,因为侵犯私人或私权是违犯民法的严重行为。客人付出大量租金租用房间,他在里面便拥有私权,如果酒店人员强行侵入,其后果的严重可想而知。

客人在他的房间中,酒店安全人员除非由于某种特殊情势,不可擅自进入客人的房间,以免构成对客人私人的侵犯。所谓特殊情况,系指怀疑客人在其房间正在从事某种犯罪行为,此时就可以进去。因此,酒店安全人员首先要核阅客人的登记卡以及其他有关资料。某种违法事件正在进行,安全人员才可以强行进入客人的房间,否则的话不必自找麻烦。

3. 火灾问题

酒店经营中最可怕的一种危险,就是火灾。虽然现代酒店多为防火的建筑,且已运用一切已知的防火技术与方法,但火灾的危险仍然存在。旅客本身为造成酒店火灾的主要因素,这是人人所知的,故绝对禁止客人在床上吸烟,但由于在床上吸烟或酒醉失察而引起火灾的事情仍时常发生,服务员必须随时提高警觉,注意任何造成火灾的可能与迹象,防患于未然胜于一切。除配置一切的防火设备外,并于客房内放置火警疏散图以防万一。如遇火警时,第一要关闭空气调节器,以免助长火势,并应马上报警及使用现有的灭火设备,同时也应协助客人脱险。

在所有现代化的观光酒店中,电脑化防火已经被认为是基本而必要的安全设备之一。电脑化防火设施不仅可以为住店顾客及本店员工提供最大可能的保护,而其本身也可有多方面的用途,并能扩大其应用范围。

电脑化防火系统须能满足火灾预警的几项基本要求:

- (1) 侦测与警报火灾的发生。
- (2) 告知住店旅客最佳的逃生途径。
- (3) 提供住店旅客最大可能的逃生时间。
- (4) 协助各种灭火设施发挥其最大的灭火功能。

电脑化防火系统有很多基本功能,但在硬件设施中具有核心地位的则是“中央控制板”,它可以和火灾侦测与控制装置直接连线,从而发挥中央管制功能。其连线的装置如下:

- (1) 热度侦测器。
- (2) 烟雾侦测器。
- (3) 紧急电话警报系统。
- (3) 消防栓用水管制系统。

(5)消防用水流量表。

(6)空调电扇系统。

(7)加热管制系统。

(8)电梯隔离管制系统。

(9)地方消防队直接连线。

由于防火安全系统的中央控制板和上述各种系统或装置可以直接连线,因而它能收发音讯,监控各系统装置的运作状况。任何系统装置发生故障或者运作不良,中央控制板均可测知并做矫正。

4. 员工的盗窃事件的防止

和安全部有关的另一个问题是酒店的员工窃取客人的财物,或者盗窃酒店本身的财物。在大型的酒店中,每年被窃的财物高达数十万美元,被窃的物品种类很多,特别是食品方面尤为特出。

酒店里的食品或者其他东西,例如酒类,如果大量的不见了,安全部门便要尽一切努力调查此种失窃事件。

自己员工偷酒店的东西,当然比较方便,很难被查出来。有一家酒店的罐头食品消耗得很快,安全人员就是查不出是谁偷的,也弄不清楚那些罐头怎样运出酒店。原来有一位员工把食品罐头塞进垃圾桶的桶底,每天夜里连同垃圾桶运出去。但由于他每天回酒店的时间较晚,引起注意,终于被查出来了。

四、安全人员应具备的素质

由以上的叙述我们了解安全部门的主管及人员是非常重要的,因此各国的大型酒店在安全人员的招聘方面多半都是聘请一些退休的保安人员,在我国通常聘用一些退休的军官和公安人员,或接

受过专门训练的人士,必须具备一定的法律常识,并经过培训,能与当地公安机关密切联系与合作。从事酒店安全工作的人,不仅需要机警,而且处事还要非常正直。所以酒店在选用这些人员时,应注意他们的能力、个性、品行,从而确定他们是否能胜任这种工作。现将酒店安全人员本身必须具备的先决条件分述如下:

- (1)和平公正的性格。
- (2)机警敏捷的思考。
- (3)高度的个人自尊与责任感。
- (4)高尚的道德与伦理观念。

服务人员应清廉自持,婉拒一切贿赂、礼品与施惠等,以免因而忽视了酒店发生的某些活动或行为,必须以可值得信赖的人格获得旅客与同事的合作,这是圆满完成任务的保障。

五、安全保卫

酒店是一个公共场所,任何人只要花钱到酒店住宿,都是酒店的贵宾,而且酒店的住客都是来自世界各国的客人,在这些外国客人中,他们来的目的各不相同。但是有些人应该引起我们的注意,他们不是到我们国家来观光、旅游、经商的客人,这些只是他们到我们国家从事间谍活动的理由。

从表面上我们是无法发现这些间谍真正的目的与动机的,然而客房部门的服务人员就不同了,因为他们的工作整天就是在各楼层打扫客人的房间,为客人服务。

客房部的服务员每天朝夕与旅客相处,如果这些服务员每一个人都具有警觉心,对安全防御一定会有很大的贡献。

因为客房部的男女服务员,每天都在客人的房间进进出出,如

果这些服务人员能够有安保的常识,那么有间谍或非法行为的人住在酒店中,他们只要多留意一点,必然会发现问题,例如客人携带武器、违禁品、毒品等。

但是,如何才能使这些服务员有警觉性与观察力,这不是常人能够办到的,必须由酒店的安全主管平时利用时间为客房部的服务人员上课,为他们讲授如何注意客人不寻常的举动。这些不寻常的举动,都是有问题的象征,当服务人员发现后首先应报告安全室主管,然后让他们去研判这些不寻常举动是否有问题,如安全室主管认为有问题,就会进一步指示服务员应如何注意与监督此客人的行动。如再发现问题,可以利用客人外出的时间搜查客人的房间,或监听客人的电话,务必要找出客人犯罪的证据,如客房的服务员都能在平时就养成这种不放过任何可疑的客人的习惯,相信在酒店中定能破获很多案件。

这也就是为什么酒店中要设置安全部门的理由,也惟有在健全的安保制度之下,客房部的每一位服务人员都充分与安全部门的主管密切配合,才能发挥安保工作的功能。

现将客房服务的服务员对于安保工作应注意的事项分述如下:

- (1)注意每一位旅客的来源,来的动机与其行为是否相吻合。
- (2)注意旅客的言行举止是否与其身份相符。
- (3)注意旅客的生活作息是否正常。
- (4)注意旅客的来访的客人的言行举止。
- (5)注意旅客有否携带枪械。
- (6)注意旅客是否携带毒品。
- (7)注意旅客是否携带对讲机。
- (8)注意旅客是否携带危险物品。
- (9)勿听信旅客的谣言。
- (10)一发现问题立刻报告酒店的安全部门。

如客房部的每一位服务人员均能做到以上应注意的事项,相信安保的工作一定会成功。

六、消防常识

所有的酒店对于火灾的预防工作都非常重视,这一项工作也是酒店中的安全部门的工作重点。因为火灾对于酒店本身与酒店中住客的生命财产的安全影响实在太大了。因此,可以说酒店经营中最可怕的一种危险就是大家所共识的火灾,虽然现在酒店的建材已采用防火的材料,而且已经运用了一切已知的防火技术与方法,但火灾的危险依然存在。

酒店的安全部主管为了酒店的安全,会经常找时间训练每一位客房部的员工消防的常识,如灭火器的使用方法,什么火灾使用哪一种灭火器。火灾成因的条件与如何扑灭火灾等方法分述如下:

1. 防火的基本概念

(1)火灾的形成必须要在可燃物、空气与一定的温度之下才会形成。这三项缺一火灾即无法形成。

(2)火灾扑灭的方法通常采用窒息、冷却和拆除三种方法。

①窒息就是将火源与空气隔绝,让火源得不到所需要的氧气而熄灭。

②冷却就是将火源的温度降下来,使火熄灭。

③拆除就是将火源四周的可燃物移开的意思。

2. 火灾的种类

(1)普通火灾:凡是由木材、纸张、棉、布、塑胶等固体所引起的火灾。

(2)油类火灾:凡是由引火性液体及固体油脂及液化石油气、乙炔等易燃气体所引起的火灾。

(3)电气火灾:凡是由通电中的电气设备,如变压器、电线走火等所引起的火灾。

(4)金属火灾:凡是由钾、镁、锂等金属物质引起的火灾。

3. 灭火器的种类与使用方法

(1)泡沫灭火器

这种灭火器适用于普通火灾与油类火灾,使用时将灭火器颠倒并左右摆动,使药剂混合后,产生二氧化碳,并拔去灭火器的插销,然后用手压开关就会喷出二氧化碳的泡沫溶液阻断火源的氧气而将火熄灭。

其缺点为容易造成污染,不可使用于电气火灾类,每4个月检查一次,药剂1年必须更换。

(2)二氧化碳灭火器

这种灭火器适用于油类火灾与电气火灾,使用的方法是,先拔出保险插销,然后握住喇叭喷嘴前木质握把,再压下活门开关即受内部高压喷出。每3个月检查一次,重量减少即重新灌充。其缺点为使用人员极易受到冻伤。

(3)干粉灭火器

这种灭火器适用于普通火灾、油类火灾、电气火灾,使用的方法为拆断封条,拔起保险插销,喷嘴管朝向火点口压下二氧化碳钢瓶压板。每3个月应检查压力表一次,压力表就维持在150~200磅,药剂有效时限3年。

(4)碱化烷灭火器(海龙)

这种灭火器适用于所有的火灾类型,如普通火灾、油类火灾、电气火灾、金属火灾,对油类与电气火灾特别有效。

以上这些都是一些消防的常识,客房部的楼层服务员一定要熟记,万一发生火警时才能得心应手。另外有关客房部的主管必须要注意消防常识,而且一定要身体力行。

①酒店内正常与紧急的出口,包括走廊、楼梯、太平门、火灾逃生通路等等,一定要保持畅通。

②保持紧急出口的照明设备正常运行。

③定期检查自动关闭金属防火门以防止火源扩散的功能是否正常。

④客房部的每一个人都必须知道火警铃、灭火器与其他消防器材放置的位置。

⑤所有放置在各楼层的消防设备必须确定其有效期限未过期。

⑥如酒店内的消防系统,包括早期预警侦察器与洒水装置,必须要经常检查它的功能是否正常。

⑦注意不要让电线过量充电或使用,应将用坏的电线与插头换掉,不要使用有缺点的电力设备,电开关盘损坏应立即修理或换新。

⑧所有热气管、空调管、通风管与厨房抽风管都必须要保持清洁。

⑨如这些管子装有自动开关(即气闸),遇火警时能自动关闭热气管、空调管、通风管等,工程人员应按时检查其功能是否正常。

⑩在贴有禁止吸烟的场所,必须严禁吸烟。

⑪电梯底下的通道、楼梯间等隐藏地区,必须定时打扫清洁。

⑫堆集废弃物的地方一定要定期清除,而且要严禁吸烟。

⑬在购买床套、毛毯、床单、床铺垫时,最好是采购不易燃的用品,以防止在床上吸烟的客人引燃这些用品。

客房部的主管如能将以上各点确实执行,则火灾发生的可能会减到最低的程度,这也是为什么要注意消防常识的原因。