



第三章

酒店专业实训规定和 注意事项

【实训项目】

酒店专业实训规定和注意事项。

【实训目标】

通过对酒店专业实训的介绍,使学生了解酒店实训的主要内容和规定,帮助学生明确自身定位和自我鉴定,同时熟悉酒店行业培训人才的标准。

【实训时间】

实训教学 2 学时。

【实训方法】

教师讲授为主,学生根据要求和自身情况独立完成本章实践作业。

第一节 实训实习工作

一、实训实习概述

1. 实训实习办法

根据《酒店管理专业酒店实训学员校外实训、实习办法》,酒店管理专业为使酒店实训学员理论与实践相结合,并增加实际经验,特制定此办法。

2. 实训实习要求

符合本办法酒店实习成绩及格者于入学后三年级上学期给予酒店实训课程成绩,不及格者须重修。

3. 实训实习规定

酒店实训相关规定如下:

- (1) 实训单位包括观光、休闲、连锁及商务酒店等相关单位。一般由学校协助安排。
- (2) 实训时间累计时数,不得低于 300 个小时。

(3) 酒店实训学员于实训前应选择本课程的本专业指导教师一位,或由学校指派,中途不可更换。

(4) 酒店实训学员实训前应出席实训说明会,以明确实训注意事项,如无故缺席者,实训不予承认。

(5) 酒店实训学员开始实训后,应遵守实训单位的规定与指导,但如发现工作性质不符或环境不良等情形,应尽快于两周内与指导教师联络进行联系协调。如在一周内未能改善上述情况,须报请本专业核准后提出辞呈,否则应完成实训工作,不得中途离职。违反本条规定者,除实训时数不予计算外,并酌情予以校规处理。

(6) 酒店实训学员实训期满,由实训单位填写证明书(附录三)、评价表(附录四),交酒店管理教研室。

(7) 酒店实训学员应于实训期满后,在实训负责老师的规定时间内上交实训报告与工作日志,报告内容、格式与工作日志撰写规定另定(附录五、附录六)。未在期限内上交资料者,实训成绩不予及格。

(8) 成绩评定由指导教师参考实训单位考核表与实训报告评定。

① 本办法适用于酒店管理专业酒店实训学员。

② 本办法其他相关表格,另定。

③ 本办法如有未尽事宜,随时修正。

④ 本办法经会议通过后,公布实施。

二、实训实习做法

(1) 成立实训实习辅导委员会,由酒店教研室教师组成,进行各项校内外实训实习规划执行、考核及酒店实训学员心理辅导等事宜。

(2) 由实训实习辅导委员会过滤筛选,以提供适合本酒店管理专业实训学员校外实训实习的绩优酒店或机构。

(3) 征询业界愿意提供实训实习的名额。

(4) 实训实习负责教师访问业界,了解实训实习机构实际运作情况,以确保学生校外实训实习机会与安全。

(5) 校外实训实习的分配依据如下:

① 户籍所在地;

② 品德及学业成绩;

③ 实训实习负责教师和实训实习单位的面试结果。

(6) 为加强酒店实训学员校外实训实习生活安全规范,除办理意外保险并促请实训实习单位加强学生生活管理外,另成立实训实习小组长制度为酒店管理专业教师与实训实习单位联系。定期与家长联系以协助本专业教研室教师实施实训实习辅导。

(7) 定期召开实训实习辅导小组会议,研讨各项实训实习教学及校外实训实习酒店实训学员处理状况。

(8) 编订《校外实训实习手册》,便于实训实习酒店实训学员随身携带。其内容包括实训实习规章、教师联络电话与电子邮件信箱,供酒店实训学员实际运用及紧急联络时使用。

三、实训实习小组长工作职责

(1) 报到前夕提前联系实习单位是否提供住宿,并了解住宿状况,由组长带领酒店实训



学员,按照报到的指定时间与实训实习单位相关人员(通常指人力资源部)联络。

(2) 向人事部主管(或单位主管)与实训实习负责老师联系,报告该小组实训实习单位的情况及特殊事件。

(3) 提醒各实训实习单位各酒店实训学员按时上交实训实习作业。

(4) 实训实习期间及时联系酒店实训学员,并通知学校领导或老师所交代的各类事项。

(5) 实训实习完毕,率领酒店实训学员向实训实习单位主管致谢。

(6) 完成其他学校临时交代的事项。

(7) 小组长由各实训实习单位酒店实训学员选举或由实训实习负责老师指派。

(8) 小组长的工作评定按照学校有关规定给予相关奖惩。



案例分析

装饰典雅的某酒店宴会厅灯火辉煌,一席高档宴会正在有条不紊地进行着,只见身着黑色制服的服务员步履轻盈地穿行在餐桌之间。正当客人准备祝酒时,一位服务员不小心失手打翻酒杯,酒水洒在了客人身上。“对不起、对不起。”这边歉声未落,只听那边“哗啦”一声,又一位服务员摔破了酒杯,顿时客人的脸上露出了愠色。这时,宴会厅的经理走上前向客人道歉后解释说:“这些服务员是实习生……”顿时客人的脸色由愠色变成了愤怒……第二天客人将投诉电话打到了酒店领导的办公室……

(资料来源:迈点网 <http://papers.meadin.com>,2011)

第二节 实训实习注意事项

一、实训实习注意事项

1. 实训实习应做的准备

(1) 选定实训实习单位后,事先了解单位的性质及企业文化;工作的具体地点及交通状况(包括行车路线及所需时间)。

(2) 学校住宿行李整理,衣物、书籍等携返家中清洗或摆放妥当。

(3) 未来实训实习地区住宿,如实训实习单位无提供住宿安排,应先预订找寻亲戚朋友住处或自己租房子。建议交通勿过于遥远且要以安全及有同伴作考虑,住宿安排要在报到前安排妥当,以免无法安心工作。

(4) 实训实习前,请酒店实训学员切实注意实训实习单位通知,实训实习前各项准备工作(如租房子),如有面谈联系,请勿错过,以免造成未前往实训实习,即让实训实习单位有不良印象。

(5) 部分酒店提供宿舍给外地酒店实训学员,费用不一,以先到先选为原则,因宿舍管理维护及人数很难掌握,且设备无法跟学校相比,请酒店实训学员在报到前,自行到实训实习单位了解,再做决定。

(6) 有些实训实习单位,除新进人员训练外,通常第一天即正式上班工作,相关的工作鞋、丝袜或上班时的仪表、仪容最好准备妥当。

(7) 酒店实训学员报到时应须带物品如下：笔、笔记本、相片四张、身份证复印件两份、户口簿复印件、健康证。每个酒店要求不一，带上有备无患。

2. 实训实习时应注意事项

(1) 俗称“人行门守行规”。酒店各项人事及业务规定，酒店实训学员一定要切实遵守。心理随时提醒自己，我是代表学校、代表家庭及代表自己，在酒店实训实习，问自己能为酒店做什么，不要问酒店能为自己做什么。

(2) 旺盛的工作热情及谦虚认真的态度，不耻下问，酒店实训学员工作时敬业专注，切记准时上班不迟到不早退的精神，免有差错。

(3) 注意个人品德行为，在酒店等服务机构实训实习期间，不得有偷窃及不良行为发生，一经发觉属实，将受勒令退学处分，并移送司法机关，请各位酒店实训学员切实遵守。

(4) 上、下班期间搭乘或骑乘各类车辆时要切实注意交通安全。

(5) 实训实习作业及心得报告，请依照实训实习报告的撰写方式及内容说明规定撰写并使用透明文件夹编辑成册。

(6) 上班实训实习期间，请酒店实训学员特别注意工作态度，虚心请教，随时注意整理服装仪容，修剪头发及指甲，并不得染发及染指甲，服务业特别重视公共卫生，请酒店实训学员自我要求。因为我们是实训实习酒店实训学员，对于小费不可强求，一切依各业界规定办理。

(7) 实训实习期间若需代表学校公差或个人有事者，应依规定先行请假，经核准后方可离开工作岗位，不请假外出或逾期未归，均会影响个人及团体荣誉。

(8) 实训实习期间，将由学校老师安排时间访视各酒店实训学员。

(9) 各实训实习单位如通知前往面谈者，则依规定前往该单位人事部门报到面谈；若无接获面谈通知，请各负责实训实习单位的召集酒店实训学员预先联系，统一于报到当日上午9时在实训实习单位集合后，穿着整齐一致，统一前往该单位人事部门报到，请酒店实训学员务必准时，不得延误。

(10) 若有减少实训实习天数部分请自行与实训实习单位协调以轮休天数补足。

(11) 每日实训实习上、下班后应尽速返家及住处，生活作息应正常，以免家人担心，遇紧急状况或事件，应速与家人、实训实习单位及学校联系处理。

(12) 酒店实训学员小组长应主动查看学校行政部门有关联络事项，并转告小组的酒店实训学员。

(13) 有关实训实习期间的专业课程和实训实习事务请向各辅导教师及部门经理、副理请教，生活及人事行政等事务，向自身部门及人事部门协调。

(14) 如果有问题或遇到困难，除可向实训实习单位人事部门反映外，也可以向学校带队老师反映。

二、成绩考核办法

(1) 实训实习成绩评定由下列三项组成：

① 校外实训实习单位的工作评分占 50%。

② 本专业教师校外实训实习评定占 20%。



- ③ 校外实训实习作业及心得报告占 30%。
- (2) 校外实训实习单位工作评分项目(详见附录四)。



案例分析

实习违约——培训费该不该赔

小王是武汉一所大学酒店管理专业的学生,在大学进行了 3 年专业学习后,小王感觉需要找个单位实习,增加实际工作经验。但由于学校安排的实习单位离家较远,今年暑假前,他选择了自己找单位实习。

暑假一开始,他就开始到武汉的各家酒店接洽。3 天后,终于在武昌的一家不大的酒店找到了实习岗位。实习前,酒店人事部门称,单位刚好新进了一批员工,小王可以与他们一起参加培训。虽然没有经验,但小王还是与酒店签订了一份实习协议,单位承诺,每个月向小王补贴生活费、交通费等 600 元钱,小王的实习期为两个月。

因为想着是实习,小王就没有对从事的具体工作提出自己的要求。上岗前,小王还颇为激动了一阵子,指望着能利用一个暑假的时间,既发挥一下自己的专业所长,也能增加点实际经验。

然而,让小王出乎意料的是,岗前培训其实就进行了不到一个星期,除了学习酒店的管理规定外,大部分时间基本上都是在酒店打杂。小王向人事部门咨询,人事主管告诉他,这就是上岗前的“传、帮、带”,并要他多向老员工学习。

培训结束后,事情并未朝着小王想象的方向发展,本以为自己会被安排到酒店的管理部门,接触相关管理知识,结果酒店直接将其安排到了楼层做服务员。

“我也不是说不能做服务员,毕竟要从基层做起,越是基层越能学习到实际经验。”一开始,小王在楼层服务员的岗位上还做得有声有色。但是,一个月过去了,酒店还没有给小王调动岗位的意思。“既然是实习,我就想多待几个岗位,多体验一下工作的过程。”于是,小王找到人事部,要求换岗,但主管告诉他,现在酒店缺少服务员,他还得继续做下去。感觉学不到什么知识的小王决定离开单位。

“不能给你支付补贴了。”人事部工作人员告诉他,由于参加了公司的培训,上班期间又领了工作服,因此他这个月的工资已经被扣光了,况且,小王没有履行完协议,酒店没有找他赔偿已经不错了。

这让小王觉得十分冤枉,“自己就是给他们打了一个月工,到头来还要扣培训费、服装费,实在是欺人太甚”。随后,小王声称要通过法律途径解决此事,酒店这才同意支付 500 元补贴。

(资料来源:湖北新闻 <http://www.cnhubei.com>,2009)



本章小结

本章通过对酒店专业实训实习阶段的详细介绍,使学生了解酒店实训的主要内容和规定及其注意事项,帮助学生明确自身定位,同时熟悉酒店行业实际工作现状,以便能很快地上岗,适应工作。



本章思考题

1. 酒店管理专业实习实训有哪些具体规定?
2. 校外实习实训分配是依据学生的哪些标准?
3. 实习实训小组长有哪些具体工作职责?
4. 实习实训有哪些注意事项?
5. 如何考核实习实训成绩?



实战演练

实战演练一 结账风波

1. 情景介绍

郑先生一行10个人到一家高级宾馆的餐厅吃四川菜。在点了一桌丰盛的酒席后,大家便兴致勃勃地推杯换盏,夹菜品肴,热闹了起来。席间,两位服务小姐的服务颇为周到,又是上菜,又是报菜名,又是换菜碟,面面俱到。菜肴的味道也让大家感到满意。郑先生不无得意地对大家说:“我选的这家饭店不错吧。”

餐宴临近尾声之际,郑先生招手请服务小姐过来添茶,一位穿旗袍的小姐轻盈地走了过来。

“先生,您这桌的餐费是1330元,不知由哪位来付钱。”服务小姐以为郑先生是要结账,便提高声音说出了钱数。

服务员的话使大家为之一愣,为什么她收钱时的语调与服务时的温柔语调相比反差那么大,连旁边餐桌的客人都向这里张望。郑先生是个很讲面子的人,小姐的话使他感到尴尬。

“小姐,收餐费不用这么大声,钱我是会付的,况且,我只是想让你过来添茶……既然如此,我现在就结账吧。”郑先生连忙掏钱。

“先生,实在抱歉,我还以为您要结账。我们饭店规定,结账时要报账清楚,所以……对不起,现在我就给大家添茶。”服务员不好意思地说着,并赶忙为客人添茶。

郑先生此时已经把钱拿出来交给服务员,连账单都没看,让她赶快结账。

由于服务员的一句话,大家的情绪不再那么热烈了,小姐找回钱后大家便离开了餐厅。

2. 评析

本案例中的服务员在为客人结账时,没有找准时机,结账的方式也欠妥,从而破坏了客人用餐的情绪。一般来说,付款的客人都不希望别人知道自己付款的数量,因此,服务员应该替客人保密。在国外,有些饭店一般准备两份菜单,一份附有价格给做东的人看,另一份不附价格的给被邀请的人看。

餐后结账时,服务员会悄然地把账单递给做东者,绝不惊扰其他人。从服务心理学的角度来看,做东的客人很讲面子,绝不愿服务员当众报出付款额,以免引起其他客人对他的看法。因此,服务员在为客人结账时,一方面要等客人自己提出来;另一方面则应为客人保守



秘密。

(资料来源: 最佳东方 <http://www.veryeast.com>, 2010)

实战演练二 王小姐的晚宴

1. 情景介绍

一个雨天的晚上,王小姐和男友在北京某四星级饭店的西餐厅用餐。王小姐随手将雨伞靠在了座椅旁,又将手提包挂在了椅子的后面。餐间,两人聊得很热烈,没有注意旁边有人已经盯上了她的手提包。

这天,餐厅用餐的人很多,服务员也非常忙碌。王小姐他们用完餐后,由男友付账后急匆匆离去了,完全忘记了雨伞和手提包。出了饭店的门口,雨已经停了,他们开着车离开了饭店。十几分钟后,王小姐想打电话,才发现手提包不见了,急忙开车回饭店寻找。王小姐的手提包中有2万多元现金、手机及证件等物品。

赶到餐厅时,他们发现刚才的座位已经有人在用餐,雨伞和包都不见了。王小姐焦急地询问服务员,服务员说翻台时没看到,并连忙报告餐厅经理。为了不影响其他客人就餐,他们来到休息室请来安保部人员、当事服务员一同回忆。

初步认定,王小姐用餐时服务员确实看到她的包,但翻台时未见,以为他们带走了。在他们离开的同时,还有两位高大男士提包离店。认定这些基本情况后,饭店协助王小姐报了案。王小姐离开饭店时,对男友说:“看来以后要找一家不会丢钱的地方吃饭了。”

2. 分析

本案例提示我们,送客和翻台服务时应注意观察客人所携带的物品,确保客人的财物安全。客人到饭店来消费,首先关心的是安全,如果他们在就餐过程中出现了人身和财物方面的问题,饭店当然负有一定责任。

为了得到客人的信任,保证消费者的财物安全,服务员应仔细观察和记住客人带入餐厅的物品,在客人离开前提醒他们拿走,同时也要注意附近餐桌客人用餐的情况。保护客人的利益,这是服务员义不容辞的责任。

另外,客人起身离开时,应马上翻台检查,如发现客人遗留的物品应马上追赶客人送还。餐厅门前与客人道别的服务员,在祝愿时应再次观察客人的物品情况,发现客人遗忘东西应提醒他们取回。

客人在餐厅丢失和遗忘物品的事情时有发生,服务员在工作中仔细地观察和用心地记忆,是避免这些现象出现的关键。

(资料来源: 最佳东方 <http://www.veryeast.com>, 2010)