

八大员丛书

服务员手册

(旅店服务员)

冯桂茹 张宝忠 编

.132

C-1 5A

3-6

中国旅游出版社

27136
八大员丛书

服务员手册

(旅店服务员)

冯桂茹、张宝忠 编

中国展望出版社

一九八五年·北京

编写说明

为了提高商业职工的业务技术水平和理论水平，结合各专业人员的工作实际，我们组织编写了八大员手册，仅供各地考核和培训专业人员时参考。

《服务员手册》(旅店服务员)是由张宝忠等编写，在编写过程中，得到了有关单位的帮助，在此表示感谢。

由于时间仓促，尤其是面临体制改革，难免有不足之处，欢迎读者指正。

商业部教育局

一九八四年十二月

八大员丛书

服务员手册

(旅店服务员)

冯桂茹 张宝忠编

中国展望出版社出版

(北京西城区太平桥大街4号)

太阳宫印刷厂印刷

北京市新华书店发行

开本 787×1092 毫米 1/32 4 印张 84 千字

1985年6月 北京第1版 1985年6月第1次印刷

1—22000 册

统一书号: 4271·114

定价: 0.75元

目 录

(一) 文明经营旅店业

1. 办好旅店企业的主要标志.....	1
2. 旅店的特点.....	1
3. 旅店的作用.....	2
4. 经营范围.....	3
5. 经营特色.....	4
6. 服务守则.....	5
7. 语言艺术.....	6
8. 店容店貌.....	7
9. 橱窗、门厅的布置.....	7
10. 店容卫生.....	8
11. 客房卫生.....	9
12. 个人卫生.....	11
13. 旅店卫生知识.....	12
14. 服务方式.....	14
15. 服务项目.....	15
16. 服务质量.....	15
17. 服务态度的标准.....	16
18. 预约业务.....	17

(二) 服务常识

19. 旅店服务员的工作特点	18
20. 接待服务前的准备	18
21. 小卖店业务	19
22. 接待服务规程	19
23. 旅店的等级	24
24. 旅店客房种类及具备设备	25
25. 服务员日常工作中的一般礼节礼貌	25
26. 见面时服务员应注意的礼节礼貌	27
27. 说话时服务员应注意的礼节礼貌	28
28. 接待少数民族客人时应注意的礼节礼貌	29
29. 世界部分国家的生活习俗	31
30. 服务员接待外宾应掌握的一般常识	32
31. 接待外宾的宾馆应注意的事项	34
32. 床铺整理方法	37
33. 整理卫生间操作规程	38
34. 旅店常用的消毒方法	39
35. 客房家具陈设布置的基本要求	40
36. 正确处理接待服务工作中各种矛盾	41
37. 长途电话的种类及收费办法	43
38. 旅店安全保卫工作知识	45
39. 旅客财物的保管	47
40. 怎样识辨可疑分子	48
41. 旅店业治保工作一般业务知识	50
42. 防火常识	52

(三) 经营管理知识

43. 旅店企业管理	55
------------	----

44.	经济核算	56
45.	楼层班组核算	56
46.	定额管理	56
47.	旅店业劳动效率	57
48.	旅店床位、用品周转费用、费用率	58
49.	毛利、毛利率	59
50.	财务管理制度	60
51.	财产管理制度	61
52.	岗位责任制	62
53.	接待员岗位责任制	62
54.	总台服务员(业务员)岗位责任制	62
55.	电话总机服务员岗位责任制	63
56.	楼层业务员岗位责任制	64
57.	客房服务员岗位责任制	64
58.	夜班服务员岗位责任制	65

(四) 设备保养知识

59.	搪瓷用品的保养	66
60.	玻璃器、瓷器的保养	67
61.	热水瓶的保养	67
62.	拖把的保养	68
63.	储藏室注意事项	68
64.	棉织品的保养	68
65.	毛毯及毛织物的保养	69
66.	地毯的保养	69
67.	木器家具的保养	70
68.	自来水管及卫生设备的保养	71
69.	消防器材的保养	72

70.	关于门窗部分的保养.....	73
71.	关于隔墙板壁、地板的保养.....	74
72.	暖气设备的保养.....	75
73.	冷气设备的保养.....	76
74.	电器设备的保养.....	76

(五) 民族习俗

75.	维吾尔族.....	81
76.	哈萨克族.....	82
77.	回 族.....	83
78.	锡伯族.....	83
79.	蒙古族.....	84
80.	朝鲜族.....	85
81.	藏 族.....	86
82.	壮 族.....	87
83.	彝 族.....	87
84.	傣 族.....	88

(六) 旅店服务常用英语

85.	常用词汇.....	89
86.	简单会话.....	95

(七) 服务规范 (100例)

87.	接待员.....	100
88.	楼层业务员.....	101
89.	寄存室服务员.....	104
90.	楼层服务员.....	104
91.	门卫服务员.....	110
92.	查询台服务员.....	111
93.	电梯员.....	112

94.	小卖店服务员	113
95.	理发员	113
96.	话务员	114
97.	医务室人员	115
98.	图书、报刊管理员	116
99.	餐厅收款员	117
100.	餐厅服务员	117

(一) 文明经营旅店业

1. 办好旅店企业的主要标志

办好旅店企业的主要标志是：经营方向正，服务质量好，经济效益高。经营方向正，就是坚持社会主义经营方向和建设四个现代化这一目标，按客观经济规律办事，扩大服务业务，全心全意为旅客服务，把企业经营搞活。服务质量好，就是指企业素质好，要求旅店的一切设置、营业时间、经营方式、服务项目等方面尽可能给旅客提供最大方便，客房的寝具、用品、设备齐全，陈设美观大方，客房洁净、方便、安全，接待旅客服务态度要主动、热情、礼貌、耐心、周到，处处为旅客着想，努力做好服务工作。经济效益高，就是要勤俭办企业，讲求经济核算，进行科学管理，劳动效率高，床位周转快，完成利润高，费用水平低，为国家提供的积累资金多。

2. 旅店的特点

旅店的业务过程，就是以一定的房屋、床位设备和服务人员服务性劳动相结合，为旅客服务的过程。因此，它的主要特点是：

(1) 房屋、床位设备是固定的，是直接出租给旅客使用的，而不是转售或加工。

(2) 房屋、床位的出租次数越频繁，获得的租金就越多，经济效益就越高。

(3) 旅店是为旅客提供住宿休息的场所。它随着人类政治、经济、贸易、科学文化交流往来不断发展而发展，社会各项事业越发展，它的规模就越大，为社会创造的价值就越多。这就决定了它在社会不断发展过程中所起的巨大作用，人们离不开它，社会更离不开它。

了解旅店的这些特点，这对于我们做好旅店的服务工作具有重要的意义。

3. 旅店的作用

旅店的作用是通过它的业务经营活动来实现的。旅店在社会不断前进、经济不断发展中显示出它的重要作用。它的作用是：

(1) 实现房屋、床位的价值，为社会创造财富。房屋、床位从固有到被旅客出租使用，这个流通过程，不管经过多少次出租，只有把房屋、床位出租给旅客，房屋、床位的价值才能真正实现。要提高房屋、床位使用率，还必须注意和服务员的服务性劳动相结合，发挥人的积极性。

(2) 满足旅客的多方需要，促进生产的发展。旅店拥有房屋、床位和设备，并通过服务员劳动，可供旅客休息，以补偿其劳动耗费，使其劳动能力得到恢复，保持充沛的精力，参加革命与生产，保证再生产的正常进行，加快国民经济建设的速度。由于旅店直接为旅游者服务，从而最了

解旅游者的需要，并尽量给予满足。这样，做好服务工作，一方面可以密切党、群关系，体现社会主义制度无比优越，加强了各民族的大团结；另一方面根据旅游者的需求，不断改进服务方式和质量，增添新设备，有利于促进生产的发展。

（3）实现国民收入分配和再分配的重要手段。在社会主义制度下，劳动者得到的货币收入，只是实现按劳分配的第一步，通过旅店把房屋、床位出租给旅客，并满足其需要，这才能最后实现社会主义按劳分配的原则。

4. 经营范围

旅店业的经营范围是指工商管理部门和上级业务主管机关所批准的经营项目的类别。旅店按其经营范围总的可分为综合型、专业型和兼业型三个基本类型。综合型的旅店既经营房屋、床位又兼经营饭店、日用小百货、冷饮、副食品、理发、照像、医药等类项目及代办邮件、各种用具出租等服务项目。综合型的旅店以经济收入较多的旅店和饭店为主。它经营的项目较广、规模较大，有的一般对外名称还称为饭店。专业型的旅店是指专门经营旅店的。即出租房屋、床位，兼营其他小型方便住宿旅客的服务项目，经营范围窄而精。专业型旅店包括中、小类型，接待对象以社会旅客为主。兼业型旅店一般以经营饭店为主，兼营小型的旅店。它的经营范围特点是：既有综合型旅店在经营服务项目上的广度，又具有专业型旅店在经营范围上的专一性。

确定一个旅店的经营范围应当考虑到：

（1）本旅店所处的地区环境、旅客的特点和旅客的流动情况；

(2) 旅店的经营能力。如服务人员的业务技术水平、物质技术设备条件等；

(3) 旅客季节变化的流动、往来，多数旅客需求的变化，经营的范围要以方便多数人、提高经济效益为宗旨；

(4) 旅店全年工作量的均衡性。要使旅店每季、每月的床位流动及其他经济收入额和利润额大体平衡，以便合理地运用人力、物力。

(5) 附近各类旅店经营范围的影响程度；

(6) 旅店的物品更新换代与社会因素、政治因素可能产生的影响。

总之，一个旅店的经营范围不是一成不变的，应当在调查研究的基础上，根据社会的发展和人民生活水平变化情况及市场的变化情况，经常地加以调整。

5. 经营特色

经营特色是指一个旅店在经营上的特点。这种特点，有物质方面的，例如：有的旅店经营的项目齐全；有的旅店经营的项目少而方便，因地制宜，从实际出发；有的旅店在经营的某种项目上有代表自己企业的独到之处，等等。还有精神方面的，例如：服务员的服务态度好，礼貌热情，旅客进店就感到舒畅、亲切；或者是接待服务技术高超，旅客再多，也能让旅客很快很有秩序地得到休息，不浪费更多的等候时间；店容店貌优雅、整洁，使旅客感到清心悦目，等等。

旅客来到旅店，一般说有三个方面的期待：一是对房屋、床位的期待，希望能租到自己理想满意的房屋、床位；

二是对旅店的设施的期待，要求店容店貌给人以舒适之感，三是对服务态度的期待，希望服务员能以同志式的态度热情礼貌地对待自己，同时在住宿期间能够得到耐心周到的帮助。对于旅客的这些期待，如果能够给予满足，就能增加他对旅店的信任和信赖。这种信赖使他自动成为旅店的义务宣传员，使旅店逐步地在人们的心目中形成某种经营特色。相反，如果旅客的期待得不到满足，那就不能取得旅客的信赖，就不会在社会上取得好的声誉，收到好的经济效益。所以，各种类型的旅店都要想方设法地创造自己的经营特色，要保持和不断创新自己的经营特色，千方百计地满足广大旅客的需要。

6. 服务守则

服务守则，是每一个旅店服务人员在整个接待服务过程中必须遵守的规定。具体要求如下：

（1）全心全意为人民服务，对旅客负责。要文明经营，礼貌待客，接待旅客要主动、热情、礼貌、耐心、周到，有问必答，百问不厌。解释问题要清楚。不冷落、顶撞、讥笑、指责旅客，不走后门，要一视同仁。

（2）严格执行服务政策、价格政策，做到质价相称。不随便挪用客房设备，不有意涨价或变相提价。

（3）坚守岗位，遵守纪律。要遵守劳动纪律、岗位纪律和店规店章。不旷工，不迟到、早退，不擅离职守。在服务岗位上精神要集中，不集堆闲谈聊天，不说笑打闹，不大声吵嚷，保持店内肃静，不做私活。

（4）保持良好的店容店貌。店堂、客房要整洁，设

备、用品要布置美观大方适宜。衣着要整齐干净大方。

(5) 维护社会主义服务行业信誉。不得借职权或以任何借口直接或变相勒索旅客财物。工作时不要和旅客说笑、打闹、闲谈，更不允许和顾客干不正当的活动。

(6) 不要向旅客泄漏国家机密和店内、职工情况，不要将店簿、卡片簿交给外人传阅。不要打听或询问旅客婚否、工资等情况，不要随意翻阅旅客文件及物品。

(7) 不要让旅客自我服务，要想在旅客进店之前，帮在旅客进店之中，管在旅客离店之后。

(8) 在接待服务工作中不要喝酒、吃零食、吃葱、姜、蒜等异味食物或嘴叨香烟接待旅客。

(9) 爱护公共财产。要廉洁奉公，要爱护国家财产和旅店设备，遵守财经纪律，敢于向贪污、盗窃等一切违法行为做斗争。

(10) 用马列主义、毛泽东思想武装头脑。虚心接受群众监督，欢迎群众批评，有错则改，不护短，不包庇。

7. 语言艺术

语言艺术就是指服务员在接待旅客服务工作中掌握运用语言表达的技巧。旅店接待服务工作中，首先要求服务员会说普通话，懂当地的地方语言，并能因人灵活运用，做到说话和气、语言准确、礼貌热情。服务员的语言艺术高低，一方面反映着旅店的店风，另一方面也反映着服务员的精神面貌。一个服务员对待自己工作的态度和有没有为人民服务的热忱及业务水平如何，通过语言可以表达出来，语言艺术，也是提高旅店服务质量不可缺少的一个重要方面。因此，服务员一

定要学习和掌握接待服务的语言艺术，力求把话说得准确、礼貌、得体、声韵柔和，表达恰当，使旅客高兴而来，满意而去。

8. 店容店貌

店容店貌是指旅店的外观给人的印象和感觉，包括：门面装饰，牌匾制作，橱窗、门厅布置，设备、家具陈设，店堂内外卫生等方面。一个社会主义旅店企业不管它是大、中、小型的，它的店容店貌，代表了这个企业的精神面貌。旅客走进旅店，首先注意的是门面、牌匾、橱窗和门厅，如果门面清新、牌匾醒目，橱窗布置得美观、生动、活泼，就能吸引旅客。如果门厅、客房的设备、家具摆布得均衡、整齐、位置适当、层次分明、装饰精巧、店堂整洁卫生、井井有条、色彩协调、色调柔和，就会给旅客以舒畅、欲离不忍、雅致安静之感。旅店业的店容店貌是文明经营旅店的一个重要方面，良好的店容店貌，可以招揽顾客，可以加速床位的周转，增加收入，提高企业的经济效益。

9. 橱窗、门厅的布置

旅店是提供旅客住宿的场所，服务目的是解除旅客旅途和工作后的疲劳，给旅客以精神舒畅的享受。这就是说要求旅店不管是大、中、小型的，都要利用现有的设备条件为旅客创造一个良好的环境。而给顾客直接的外观感受就是旅店的橱窗布置。它的布置基本要求：要经常地保持窗明几净，整洁美观，要悬挂色泽适当的窗帘；要讲究艺术性。给顾客

的第二外观感受就是旅店的门面客厅（即门厅）的布置。门厅是供旅客进出旅店稍事休息的地方，因此在布置原则上，应力求方便旅客，经济实用，朴素大方，又要符合现阶段的消费水平和旅游事业发展的需要。门厅布置还应注意要具有艺术欣赏价值。旅店的门厅布置要根据房屋的建筑结构、面积、形状及接待对象，因地制宜进行布置。旅店门厅布置好，又起到美化店容店貌的作用。

旅店的门厅布置形式很多，总的要按其建筑结构大小、门窗方位、形状等情况来布置。一般应具有沙发或桌椅，适当的地方放置痰盂，着眼处悬挂时钟，空白墙壁选挂壁画、宣传标语牌、服务项目或服务公约。有条件的可以在正面贴墙或厅角、窗前等位置放置花几、盆栽或花瓶，中间留有活动的位置，还要留有通道，使旅客出入无阻。大型旅店服务总台是整个旅店接待服务的枢纽，它应设在门厅显眼的地方，既能照顾全厅，也能看通门口。如果是楼层登记收款，也应设置小客厅，让旅客能在该楼层有一个休息活动和会客的地方。总之，旅店门厅的布置应讲究思想性、民族性、艺术性。

10. 店容卫生

店容卫生包括门前街道、门面、大厅、接待室（业务室或服务台）、过道、楼道、庭院，以及洗脸间、浴室、厕所、电话室、电梯室等公共场所卫生。搞好旅店的店容卫生，有利于提高人民的健康水平，它直接关系到在店居住人员的身体健康，同时也直接反映着一个国家的文明的精神面貌，是服务质量的一个重要方面。为了搞好店容卫生，旅店必须建

立必要的卫生制度，划片分管卫生区，同时还要注意经常主动检查、整理自己分担的环境片、段，使旅店卫生保持整洁。旅店店容卫生的主要要求是：

（1）建立卫生制度，实行门前三包和划片管理，勤打扫，保持整洁。

（2）服务设施要经常擦拭，保持洁净。大厅、接待室、服务台、电话室、电梯室设置的服务项目图表等装饰品，每天都应该用掸子掸去装饰品的浮尘，保持画面无杂物。供客人使用的茶具，要随时消毒，并设消毒盆，做到人次消毒，以防一具多用传染疾病。

（3）设专人负责督促检查全面的卫生工作。其他设施和场所环境卫生的基本要求：楼道、楼梯、楼梯扶手、庭院每天要负责清扫保洁两次以上，并做到随脏随整理，还要在适当地点设公共痰盂、果皮箱及卫生宣传牌。楼道、较大的庭院也可垒花池，放盆花，以美化环境。

洗脸间、浴池、卫生间最好镶白瓷砖。洗脸间内要设脸盆、脚盆的消毒池。

厕所每天要定时清扫两至三次。小便池以不见尿碱（黄污）、嗅不到异味为优，清扫后可放少量卫生球以灭菌去味。厕所的窗户四季至少要有一扇终日敞开，以换空气。

11. 客房卫生

客房卫生是指旅客住下后，起居房间的卫生。客房卫生的标准和要求：

（1）客房室内卫生要做到每天上午全面清扫一次，旅客离店外出一次和会客离店一次都要整理一次。