

教育部规划教材

中等职业学校饭店服务与管理专业（含岗位培训）

星级饭店服务



全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组
浙江省旅游学校 编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校饭店服务与管理专业
(含岗位培训)

星级饭店服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组
浙江省旅游学校 编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

星级饭店服务/浙江省旅游学校编. —北京:高等教育出版社, 2000.7

ISBN 7-04-008188-1

I. 星… II. 浙… III. 饭店-商业服务 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 64369 号

星级饭店服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 北京二二〇七工厂

开 本 850×1168 1/32

版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 15.625

印 次 2000 年 7 月第 1 次印刷

字 数 390 000

定 价 19.60 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

本书在编写中根据中等职业学校饭店服务与管理专业的学生实际需要,参考了中华人民共和国国家标准《旅游涉外饭店星级的划分与评定》,吸收了中外星级饭店的先进经验,概括地介绍了星级饭店及其服务的基本情况,较为详尽地阐述了星级饭店前厅服务、客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务的服务规程和操作方法,并概要地叙述了有关星级饭店管理的一些基础知识。全书内容丰富、要点突出、针对性强。

本书除作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材外,亦可作为星级饭店服务员的岗位培训教材和饭店从业人员自学用书。

前 言

我国的旅游业自改革开放后迅速发展,饭店业也随之飞速发展,至1998年底,我国已有旅游星级饭店5800多家,饭店从业人员需求日趋增加,旅游教育事业也随之发展起来。各地的中等职业学校纷纷开办旅游类专业,其中绝大多数的学校是都开办了饭店服务专业。而饭店业是一个涉及多种学科知识的综合性行业,这就决定了饭店专业教材的内容应具有学科交叉、知识面广、层次分明的特点。因此,饭店专业教材必须适应旅游教育的需要。

《星级饭店服务》是根据国家教育部制定的中等职业学校饭店服务与管理专业教学计划编写的教材。它的特点是:第一,理论联系实际。本教材以中华人民共和国国家标准《旅游涉外饭店星级的划分与评定》为依据,根据饭店星级评定标准规定的服务项目编写服务规程和操作方法,同时吸收了中外星级饭店的先进经验,因此,本教材在内容上具有一定的新意。第二,实用性强。本教材针对中等职业学校饭店服务与管理专业学生的特点,较为详尽地阐述了星级饭店前厅服务、客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务的操作要求,并概要地叙述了有关星级饭店管理的一些基础知识,内容丰富、要点突出、针对性强;各个服务项目独立成章,可适应不同星级饭店的服务员培训使用。

本书由浙江省旅游学校编写,参加本书编写的有沈建龙(第一章、第八章、第九章、第十章、第十一章和第二章、第四章、第十二章的部分内容)、杨富荣(第五章、第六章、第七章和第四章、第十二章的部分内容)、吴军卫(第三章和第二章、第四章的部分内容),沈建龙统稿。全书由浙江大学管理学院副院长吕建中教授审定。

本教材的编写得到了浙江省旅游局、浙江旅游培训管理中心和杭州望湖宾馆等单位的领导及有关同志的大力支持和有益帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,经验不足,书中错漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

1999 年 9 月

责任编辑	李爱华
封面设计	李卫青
责任绘图	李维平
版式设计	李爱华
责任校对	宋培德
责任印制	宋克学

目 录

第 一 章 饭店概述	(1)
第一节 饭店	(1)
第二节 饭店服务	(20)
第三节 饭店服务员	(24)
第 二 章 客房预订服务	(34)
第一节 客房预订服务概述	(34)
第二节 客房预订服务程序	(40)
第 三 章 大厅服务	(64)
第一节 应接服务	(64)
第二节 行李服务	(68)
第 四 章 接待服务	(80)
第一节 接待服务概述	(80)
第二节 入住登记	(81)
第三节 接待处的日常服务	(94)
第四节 退房服务	(104)
第五节 问讯服务	(106)
第六节 前厅收款服务	(119)
第 五 章 清洁保养	(124)
第一节 常用清洁剂与清洁器具	(124)
第二节 客房清扫服务	(134)
第三节 公关区域的清洁保养工作	(181)
第 六 章 客房对客服务	(204)
第一节 客房对客服务概述	(204)
第二节 客房对客服务项目	(210)

第七章 客房安全保卫工作	(255)
第一节 消防安全	(255)
第二节 财物安全	(264)
第三节 其他安全工作	(267)
第八章 餐厅服务	(272)
第一节 中餐厅服务	(272)
第二节 西餐厅服务	(302)
第三节 多功能厅服务	(338)
第四节 菜肴酒水知识	(343)
第九章 酒吧服务	(373)
第一节 酒吧概述	(373)
第二节 酒吧服务	(376)
第十章 餐厅服务技能	(382)
第一节 托盘	(382)
第二节 摆台	(383)
第三节 餐巾折花	(392)
第四节 酒水服务	(394)
第五节 菜肴服务	(395)
第六节 撤换餐用具	(403)
第十一章 康乐服务	(405)
第一节 概述	(405)
第二节 常见康乐设施	(408)
第三节 康乐服务	(414)
第十二章 饭店管理基础知识	(430)
第一节 饭店管理概述	(430)
第二节 饭店管理的理论基础	(433)
第三节 前厅管理基础知识	(442)
第四节 客房管理基础知识	(453)
第五节 餐饮管理基础知识	(464)
第六节 饭店人力资源管理	(470)
第七节 饭店服务质量管理	(478)
附录 旅游饭店用公共信息图形符号	(490)

第一章

饭店概述

改革开放政策使我国旅游业得以蓬勃兴起,饭店业也随之飞速发展,至1998年底,我国已有近5800座旅游饭店。饭店业规模的扩大使饭店从业人员的数量迅速增加。随着饭店业竞争的日趋激烈,饭店对从业人员的要求将越来越高。要做好饭店工作,首先要求从业人员了解并掌握有关饭店、饭店服务的一些基础知识。

第一节 饭店

饭店(Hotel)一词起源于法国,原指接待贵宾的乡间别墅。现在意义上的饭店是指旅游涉外饭店,即能够接待观光客人、商务客人、度假客人以及各种会议的饭店。饭店又可称为宾馆、酒店、旅馆、度假村等。

一、饭店的产生与发展

饭店在古今中外都经历了一个从简陋到豪华、从单一到多样的发展过程。

(一) 世界饭店业发展简史

欧洲最早的食宿设施起始于古罗马时期,发展进程经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期等四个

阶段。

1. 客栈时期(公元 12 世纪至 18 世纪)

中世纪初期,欧洲经济比较落后,商业、贸易很不发达,当时的旅行者大多数为传教士、宗教信徒、外交官吏、信使、商人等,他们或在野外宿营,或寄宿贵族城堡,或借宿在沿途的教堂和寺院。至中世纪后期,随着经济的发展,商业、贸易也随之兴起,旅行者也逐渐增多,对客栈的需求量也大大增加,因此,客栈业得以迅速发展。但当时的客栈除满足客人的食、宿这两项基本需求外,很少有其他服务项目,有时甚至连安全也得不到保障。

2. 大饭店时期(公元 18 世纪至 19 世纪末)

自 18 世纪后期开始,西欧、北欧、北美和日本等国家和地区逐步进入工业化时代,商贸活动急剧增加,进而刺激了饭店业的发展。

1794 年,在纽约建成的首都饭店(Capital Hotel)富丽堂皇,宛若宫殿。1829 年在波士顿建成的特里蒙特饭店(Tremont Hotel),被称为该时期的第一家现代化饭店。该饭店设有前厅(据说在此以前客人是在吧台上登记入住的),拥有 170 间客房,房门可以加锁,房内备有脸盆、水罐和肥皂(不必像以前那样去饭店后院接水洗澡),还有提供法式大菜的餐厅(设有 200 个餐位)。

1898 年 6 月,巴黎的丽兹饭店(Ritz Hotel)在世界上第一个实现了“一个房间,一个浴室”,将饭店的发展推向该时期的顶峰。

这一时期的饭店尽管发展很快,但饭店的客源对象仅为王侯贵族、达官富豪,远离大众消费。

3. 商业饭店时期(公元 20 世纪初至二战时期)

20 世纪初,在美国出现了被称为“现代饭店之父”的斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler)。

1908 年,布法罗·斯塔特勒饭店建成开业。它以低廉的价格(带浴室的客房每天仅需 1.5 美元)为普通的民众提供舒适的环境和优质的服务,在当时前所未有,闻所未闻。斯塔特勒提出的“顾客

永远是对的”这句至理名言至今仍为各国饭店从业人员所推崇。

20 世纪 20 年代,饭店业得到迅速发展。随着汽车工业的发展,也开始出现了汽车饭店。但到了 30 年代,世界性的经济危机席卷了欧美各个资本主义国家,经济的萧条使世界饭店业陷入了困境。

4. 现代新型饭店时期(二战以后至今)

二战结束后,世界经济逐步复苏并走向繁荣,汽车工业、航空运输业的发展使旅游人数剧增,从而也引起了对饭店需求的剧增。世界各国相继兴建具有花砖浴室、地毯、空调等设施设备的现代新型饭店,服务向多样化、综合化发展。与此同时,饭店联营和特许经营也开始发展,从而形成了越来越多的饭店集团或公司,如假日(Holiday Inns)、希尔顿(Hilton)、喜来顿(Sheraton)、凯悦(Hyatt)等。这些饭店集团或公司不仅在其国内收购、联营,还大力向国外扩展,使世界饭店业日趋繁荣。

(二) 我国饭店业发展简史

中国最早的食宿设施可追溯至春秋战国或更为远古的时期,发展史简述如下:

1. 中国古代饭店业

在古代,政府公文的下达、各地书信的往来等全靠有人骑马或乘车传送,这就是中国古代史上的驿传制度。当时,为公差人员及信使提供食宿的是官办的驿站。驿站刚建立时仅接待公差和信使;秦汉后开始接待过往官员;至唐代,广泛接待文人雅士;而到明清,则开始接待一般的客人。

中国古代另一类官办食宿设施是迎宾馆。它以接待各国使者、各族代表及商客等为主,在春秋战国时称“诸侯馆”和“传舍”;唐、宋时称“四方馆”;元、明时称“会同馆”;至清朝才真正称为迎宾馆。

在商、周时期,民间出现了一种专门供过往旅客在旅途中休息、住宿、饮食的场所,当时称之为“逆旅”。至春秋战国时期,从事商贸的人日趋增多,中国民间旅店业得以初步形成。到了比较发达

的秦汉两代,手工业兴起,商业开始繁荣,促进了旅店业的发展。在唐、宋、明、清时期,社会生产力逐渐提高,手工业和商业进一步发展,旅店业也随着兴旺发达。

2. 中国近代饭店业

(1) 西式饭店。1840 年第一次鸦片战争后,西方列强纷纷入侵中国,划分势力范围并设立租界,随即在租界内兴建了许多西式饭店。至 1939 年,在北京、上海、广州等 23 个城市,有外资建造并经营管理的西式饭店近八十家。这些饭店与中国传统的旅店相比,规模宏大,设备豪华,设施完善,建筑结构、装饰等具有典型的欧洲风格,主要是为了接待来华外国人,同时也成为当时达官贵人、上层人士频繁光顾的场所。

(2) 中西式饭店。西式饭店的涌现,刺激了中国的民族资本涉足饭店业。1912 年后,各地纷纷兴建包容中西风格的新式饭店,如北京的西山饭店、状元府饭店,上海的百乐门饭店、国际饭店等。这类饭店在本世纪 30 年代发展至鼎盛时期,与中国传统的旅店相比,无论在建筑、设施设备、规模等方面,还是服务项目、经营方式、管理水平等方面都有了明显的进步与发展。

3. 中国现代饭店业

(1) 初创阶段(1949—1981)。建国初期,为了接待国际友人、前苏联和其他一些东欧国家的援建专家,各地分别兴建了一批设施设备条件相对较好的高级招待所。这些招待所以完成接待任务为主,不讲究经济效益,实行传统的经验管理。

1978 年以后,随着对外开放政策的实行,国际旅游业在我国得到了迅猛的发展。至 1981 年,我国接待境外游客达 776.7 万人次。为适应这种形势,原先的高级招待所在稍做整修后即承担繁重的涉外接待任务,从而成为第一批以接待境外客人为主,区别于国内一般饭店的现代化涉外饭店,在习惯上称之为旅游饭店。为进一步发展,我国的饭店也开始考虑引进外资。广州东方宾馆率先引进外资进行改造与扩建并获得成功,大大推动了我国饭店业的

发展。

(2) 稳步发展阶段(1982—1983)。在这一阶段,我国经济持续大幅度增长,旅游业也飞速发展,至1983年,我国接待的境外游客已达947.4万人次,对饭店业的需求大增。在这几年中,我国一批合资或合营的现代化旅游饭店相继开业,如广州的白天鹅宾馆、深圳的西丽湖度假村、北京的长城饭店、南京的金陵饭店、上海的上海宾馆等,至此,我国现代饭店业已初具规模。

(3) 大力发展阶段(1984—1990)。1984年以来,随着我国对外开放政策的进一步实行,我国的经济、贸易持续高速发展,国际旅游业也飞速发展。至1990年,我国接待的境外游客已达2746.2万人次。在这一阶段,各种所有制经济如股份制经济、国有经济、集体经济、私营经济、联营经济等饭店都有较大的发展,饭店总量已经趋于饱和。

(4) 过量发展阶段(1991年至今)。邓小平同志的南巡讲话给我国的经济注入了活力,但由于有关部门对饭店建设的失控,再加上80年代饭店业的高额利润导致各行业都涉足饭店业,从而使我国饭店业规模急剧扩张,在许多城市,饭店业陷入了削价竞争的困境。

(三) 我国饭店业发展趋势

随着旅游业和饭店业的发展,我国星级饭店的硬件和软件都有了较大幅度的提高,并有望成为最先赶超世界水平的行业之一。我国饭店业的发展将呈现如下趋势:

1. 分布多元化

随着市场经济的深入,我国的地方经济已有了很大的发展,很多地区,特别是原来饭店业较为落后的地区的领导已经充分认识到星级饭店是外向型经济的体现,是吸引外资的要素,也是文明的窗口及提高当地人口素质的重要方式。因此,星级饭店的分布将呈多元化分布,越来越多的市、地、县、乡镇都将出现星级饭店,甚至是高星级饭店。

2. 类型多样化

虽然星级饭店在总体上较为雷同,但有远见的星级饭店将开始营造自己的特色,使自己区别于其他星级饭店,即星级饭店类型向多样化方面发展,如在客房配备传真机、计算机接口的商务型饭店;各种会议设施及餐饮、康乐设施齐全的会议型饭店;环境优美、康乐设施齐全的度假型饭店等。

与此同时,饭店业的内部产品也呈多样化发展的趋势,如商务用房、残疾人用房、盲人房、大床间、连通房、无烟客房、女士客房……客人在选择饭店,而饭店也在营造、吸引自己的客人,逐渐形成特色,因为一家饭店无法让所有的客人满意,但它能让自己所特有的细分市场上的客人满意。

3. 业主多极化

在市场持续数年较为疲软的形势下,作为各地新的经济增长点的旅游业和饭店业将持续高速发展,其特点是行业饭店日趋增多。银行、邮政、电讯、电力、烟草、私营经营者等都将资金投向饭店业,导致饭店业的规模膨胀,从而将引发更为激烈的饭店竞争。

4. 管理专业化

在市场经济体制下,企业的所有权与经营权分离将成为企业经营管理的热点话题,饭店业作为新兴的行业,更将走在前列。饭店将与国际、国内的管理集团或公司,以直接投资、租赁经营、委托经营特许经营权的转让等形式合作,从而使饭店管理专业化。另外,经营管理较为成功的星级饭店、旅游院校以及一些知名的管理专家也都将以各种形式参与饭店的经营管理。

5. 竞争激烈化

(1) 饭店业内部竞争。由于星级饭店总量的增加,而且许多地区的星级饭店较为集中,所以,饭店业的内部竞争将日趋激烈。目前,在许多地区的星级饭店在价格竞争的基础上,有的星级饭店开始关注客人的满意程度,期望以自己的优质服务来吸引客源,进行质量竞争;有的星级饭店将通过树立自己的品牌的方式来取得客

人的忠诚消费,而进行品牌竞争,这些饭店既有全面的质量保证体系,又有丰富的个性,将成为饭店业中的佼佼者。

(2) 饭店业外部竞争。在饭店业内部竞争日趋激烈的同时,星级饭店还将面临自己无法控制的、来自其他行业的竞争,如高速公路的发展将使客源数量减少;房地产、写字楼的发展使许多星级饭店的长住客人认为租不如买;电话会议系统的开通,使会议客人减少,等等。总之,饭店业竞争将越来越激烈。

6. 组织结构扁平化

随着竞争的加剧,饭店管理将更有效。星级饭店的有效管理,简单地讲,就是要以最小的投入获得最大的社会效益和经济效益。要达到这一点,就必须重视星级饭店的基础能力建设。按照现代管理学的观点,星级饭店最基础的能力是服务员的能力。要使星级饭店的所有服务员掌握本职工作岗位和其他岗位所需的最新的知识和能力,除了必须对他们进行系统培训之外,还应他们对进行更直接、更有效的管理,这就要求星级饭店组织机构的设计将呈扁平化的趋势,扁即星级饭店的分工将更细、更明确;平即星级饭店的管理层次将减少。

7. 产品绿色化

在环境问题日益困扰人类的今天,星级饭店应开展以节约为主题的各项环境活动;采用节能设备和节能技术;改善星级饭店的外围环境;在经营管理过程中实施全过程控制污染,使资源得到最充分的利用;并向客人推出绿色客房等,从而达到减少成本费用、保护环境并树立饭店新形象的目的。如浙江省旅游局与浙江省计划与经济委员会、浙江省环保局在1999年4月在全国首先联合倡导全省旅游饭店创建“绿色饭店”活动。

8. 服务个性化

随着经济的发展和社会的进步,人们的消费观念也发生了巨大变化。80年代,许多暴富者会在星级饭店餐厅、康乐场所一掷千金,但这种现象至今已不复存在,表明消费者的消费心理日趋成

熟,客人在星级饭店的消费越来越理智,对星级饭店的要求越来越高,也变得更加挑剔。因此,星级饭店必须提供个性化服务,以全面满足客人需求,从而更多地吸引客人,提高星级饭店的经济效益。个性化服务是指根据客人的不同生理、心理需求提供具有针对性的超常服务和超前服务。即要求星级饭店服务员在工作时“心里想着客人,眼里看着客人”,给予每位客人以“特殊关照”,并根据客人要求随时提供超出常规的、主动的、灵活的服务。

二、饭店的地位和作用

饭店业的发展对一个国家或地区的经济、文化等都有着积极的作用。

(一) 饭店是旅游者进行旅游活动的基地

旅游者外出旅游离不开行、游、住、食、购、娱等活动内容,其中住宿和饮食这两项条件是必不可少的。因为这是维持生命和消除疲劳的最基本要求,也是旅游活动得以持续进行的基本保证。住宿和饮食服务正是饭店的重要业务活动,饭店是旅游者的“家外之家”。

(二) 饭店是创造旅游收入,吸收外汇的重要部门

旅游者在饭店住宿和饮食,必然要支付食宿费用。饭店接待的客人人数越多,提供的服务项目越齐全,饭店的收入也就越高。大量的境外旅游客人,使饭店成为吸收外汇的重要场所。因此,饭店在经济上的作用已日益为人们所重视。

(三) 饭店是创造就业的重要途径

饭店业是一个劳动密集型行业,它可以比其他行业提供更多的就业机会。一般为,每增加一间客房,可提供1~1.5人的直接就业机会,同时还可以创造2~2.5人的间接就业机会,因此饭店业的发展必然会促进国民经济其他部门的发展。

(四) 饭店业的发展水平标志着旅游业的发展水平

国际上通常以一个国家或地区饭店数量的多少、服务质量的