

宾馆服务知识

BINGUANFUWUZHISHI



南海出版公司

為賓館服務知識
題
努力
提高
思想
業務
知識
爭創
一流
服務
水平

蘇啟然



前 言

宾馆是为宾客联系工作、业务交流、友好往来、探亲访友等提供方便的场所。接待服务工作是宾馆的核心任务，它是联系各方的纽带、传播友谊的桥梁，是社会主义物质文明和精神文明建设的窗口，是社会主义事业中不可缺少的重要组成部分。目前，我国宾馆、饭店的隶属关系不同，接待对象各异，因此工作特点、工作要求也就不尽一致。党政机关所属宾馆在全国接待服务部门中占有很大比重，它是机关事务工作的一个重要方面，对保证机关工作的正常、高效进行起着重要作用。随着我国经济文化的飞速发展和对外开放、对内搞活政策的进一步实施，宾馆服务工作也应逐步纳入规范化、标准化、科学化的轨道。为此，我们认真总结了山东省党政机关所属宾馆 30 多年来接待服务工作的经验，学习和汲取了兄弟省市同行的先进经验，并结合当前新形势的要求，针对党政机关宾馆服务工作的实际，特编写成《宾馆服务知识》一书。

全书共十一章，主要介绍了宾馆服务工作的任务和意义；服务员的基本条件、素质和技能；总台、客房、餐厅、礼堂等方面的服务知识；宾馆室内布置与装饰；家具、器皿及设备的日常维护保养；饮料常识；总台、客房、餐厅服务技巧与常识问答、日常服务英语会话等。附录中收入了我国主要少数民族的生活特点及习俗、部分国外习俗、国际统一的公共场所和设施标志、国际洗衣符号等内容。全书内容丰富，系统性强，重点

突出，对激发宾馆服务人员工作的积极性、责任心和荣誉感，做好本职工作都有较大的实用价值。本书是从事宾馆服务工作、管理工作必不可少的参考书。

由于编者水平所限，书中可能存有缺点、错误，恳切希望专家、同行和广大读者批评指正。

编者

1993年2月

目 录

第一章 宾馆的任务与服务员的基本条件	(1)
第一节 宾馆的起源与发展.....	(1)
第二节 宾馆服务工作的任务、特点和意义	(3)
第三节 服务员的基本条件.....	(5)
第二章 服务员的基本素质和技能	(9)
第一节 服务态度.....	(9)
第二节 礼节礼貌	(14)
第三节 语言艺术	(21)
第四节 基本技能	(27)
第三章 总服务台服务	(41)
第一节 总服务台接待工作程序	(41)
第二节 总服务台其他岗位的服务工作	(48)
第四章 客房服务	(57)
第一节 客房的类别和服务设施的配置	(57)
第二节 客房服务操作技能	(59)
第三节 客房服务的主要环节及要求	(71)
第四节 会客服务	(79)
第五章 餐厅服务	(85)
第一节 餐厅服务员的基本技能	(85)
第二节 团体包餐服务规程.....	(104)
第三节 宴请服务规程.....	(107)

第四节	零散宾客就餐服务方法	(120)
第五节	咖啡厅、酒吧间服务	(125)
第六章	礼堂服务	(126)
第一节	礼堂服务程序	(126)
第二节	重要会议会场布置及其要求	(130)
第三节	晚会服务	(133)
第四节	其他活动的服务	(136)
第七章	宾馆室内布置与装饰	(144)
第一节	家具布置	(144)
第二节	室内装饰	(148)
第三节	室内陈设	(152)
第四节	厅堂装饰与布置	(157)
第八章	家具、器皿及设备的日常维护保养	(161)
第一节	木器家具的维护保养	(161)
第二节	电器设备的维护保养	(162)
第三节	器皿的维护保养	(165)
第四节	棉、毛织品的维护保养	(167)
第五节	其他设备、物品的维护保养	(168)
第九章	饮料常识	(171)
第一节	酒	(171)
第二节	茶	(178)
第三节	其他饮料	(182)
第十章	服务技巧与常识问答	(185)
第一节	总台服务	(185)
第二节	客房服务	(191)
第三节	餐厅服务	(204)

第十一章	日常接待英语会话	(212)
第一节	问候和答谢.....	(212)
第二节	征询用语.....	(213)
第三节	祝福和告别用语.....	(215)
第四节	总台服务用语.....	(217)
第五节	客房服务用语.....	(225)
第六节	餐厅服务用语.....	(241)
第七节	结算退房服务用语.....	(255)
附录		(260)
一、我国主要少数民族的生活特点与习俗		(260)
二、部分国外习俗		(263)
三、国际统一的公共场所和设施标志		(273)
四、国际洗衣符号		(274)

第一章 宾馆的任务与服务员的基本条件

在改革、开放的形势下,宾馆作为第三产业如雨后春笋般地蓬蓬勃勃地发展起来。然而,在社会上人们对这一工作的认识千差万别,有的人羡慕,有的人瞧不起,但当人们真正了解了宾馆工作,就会作出正确的评价。宾馆工作是一项具有重大政治意义的工作,是社会主义建设事业的一部分。宾馆的接待服务工作对保证机关工作的正常、高效进行起着重要作用,是联系各方面的纽带,是社会主义物质文明和精神文明建设的窗口。宾馆服务是一个光荣的工作岗位,这项工作和其他行业一样是社会必不可少的,是一项大有可为的职业。

第一节 宾馆的起源与发展

宾馆,旅游业中又叫饭店,它的产生是人类社会进步、生产力发展的结果。

我国是具有几千年灿烂文化历史的文明古国,是世界上最早出现这一服务场所的国家之一。相传在商代就出现了与驿传制度相适应的、为信使提供食宿的设施——驿站,距今已有3000多年的历史。西周初期对旅途中休息食宿之所泛称“逆旅”。春秋时期的“诸侯馆”和战国时期的“传舍”是迎宾馆在先秦的表现形式。专供商旅过往食宿之所是随着商业活动的产生而出现的。汉武帝时,京城长安有了“各郡会馆”。唐代出现的“馆

驿”，兼具邮、馆两种性质，是过往官吏、使臣及邮差歇宿的地方。到了明代，客房、榻房类旅店也相继发展起来。

随着对外贸易和交往的开展，一些专为外国人服务的设施也应运而生。西汉时有了专供外国使者和商人食宿的“蛮夷邸”。南北朝时期的“四夷馆”，隋朝、唐朝、宋朝时的“四方馆”及元朝、明朝时的“会同馆”，都是招待外国使者和国内各族代表的迎宾馆。

现代意义的宾馆是 19 世纪末、20 世纪初，随着帝国主义列强的入侵，中国封建势力与帝国主义的相互勾结，以及近代资本主义经济和近代交通工具的发展而出现的，大多带有殖民主义色彩。1840 年鸦片战争以后，殖民主义者为了适应其经商建厂的需要，在我国一些重要城市建起了一些大宾馆。

解放后，人民成为国家的主人，没收了官僚资本主义的财产，经过对私营商业的社会主义改造，逐步形成了我们自己的接待条件，有了一批可供接待各类宾客的社会主义全民所有制招待所、宾馆。同时，为适应国际交往和国家政治经济运动的开展，又改造和兴建了部分宾馆。特别是党的十一届三中全会以后，随着党和国家工作重点的转移和开放搞活政策的实行以及旅游业的兴起，一大批具有现代化水准的宾馆、饭店脱颖而出，逐渐形成了自己的特点，使宾馆、饭店这一第三产业越来越显示出旺盛的生命力。

国外宾馆、饭店的产生和发展也同样经历了一个漫长的发展过程。在欧洲，设备简单的客栈的出现大约距今有 2600 年的历史。国外宾馆、饭店的发展大致可分四个时期，即最早出现的为适应旅行要求的客栈时期；19 世纪后半叶产生的专为富有和特权阶层服务的大饭店时期；20 世纪初出现的为适应商业发展

需要的商业旅馆时期；第二次世界大战以后出现的新型旅馆时期，又称旅馆联号阶段。

随着宾馆、饭店业的发展，为保护宾客利益，便于宾馆、饭店之间有所比较、相互促进，国际上开始对宾馆、饭店进行等级划分。宾馆、饭店划分等级，主要在旅游宾馆、饭店中进行，按照宾馆的建筑规模、设备设施、服务质量、管理水平等方面划分，通常国外由低到高分一星、二星、三星、四星、五星（或称四星豪华）五个等级；国内则分一级、二级、三级、四级和特级五个等级。但现代宾馆、饭店种类繁多，规模大小不等，宾馆、饭店的名声好坏，不在等级高低，关键在于管理水平的高低、服务质量的优劣和是否能最大限度地满足宾客的各种需求。

第二节 宾馆服务工作的任务、 特点和意义

宾馆作为接待服务场所，它的任务和特点是由其隶属关系确定的。隶属关系不同，任务和特点也就不一样。当前，我国宾馆按其隶属关系，大体可分为党政机关、旅游和商业三部分。

党政机关所属的宾馆是依据党和国家的方针政策，为政治、经济、外事等活动服务，满足宾客物质和精神需求的接待服务场所。其接待对象和任务，主要是接待外国政党、政府、议会等来我国进行的外事活动；接待本地区、本部门党政机关召开的会议和其他接待活动；接待上级和外地党政机关的公干人员；接待基层部门请示、汇报、联系工作的同志，是服务型 and 经营型相结合的事业单位，其设备条件以中高档为多。

旅游系统的宾馆、饭店，现一般都称为饭店，大多隶属于各

级旅游部门。主要接待到我国从事旅游、贸易、文化、技术交流的外宾和归国华侨、港澳同胞、台湾同胞，是以提供劳务为主的综合性服务企业，其设备条件以高档居多。

商业系统的宾馆一般称为旅馆、旅社，隶属各级商业部门，是营业型企业单位，为各种外出活动的社会成员提供食宿条件，其设备以中低档偏多。

宾馆作为服务行业的组成部分，不管隶属关系如何，都有着满足宾客需求、提供住宿和就餐等服务这一共同特点。但党政机关所属的宾馆由于接待对象的差异，又有着与其他两类宾馆、饭店、旅馆不同的特点，这就是政治性强、接触面广。

政治性强，是因为宾馆担负着党政机关的接待任务，是机关事务工作的一个重要方面，其中政治接待任务占有很大比重。在重大内、外事活动的接待工作中，体现着党和国家的政策，反映着国家的形象。大量的会议和各级领导同志的接待服务工作，又是贯彻党和国家方针政策的媒介，宾馆接待工作的好坏反映着当地经济、文化水平和“两个文明”建设的程度，是社会主义物质文明和精神文明建设的窗口。

接触面广，首先是宾馆接待的宾客来自四面八方，既有外宾，又有内宾；既有华侨、港澳、台湾同胞，又有少数民族、宗教人士；既有领导干部，又有基层工作人员，工、农、商、学、兵、科、教、文、体、医，各行各业，无所不包。同时，宾馆负责着宾客的衣、食、住、行、游、购等多方面的服务，要与许多部门配合工作。为宾客来往服务，要和铁路、公路、航空、海运、汽车出租等交通部门打交道；为宾客就餐服务，要和食品、蔬菜、水产、粮食等部门打交道；为宾客游览、参观、购物服务，要和参观、游览点、商业部门打交道；为宾客就医服务，要和医疗保健部门打交道；为了宾客的

娱乐活动,又要和文化、体育部门打交道。

正是由于党政机关所属的宾馆有以上的不同特点,所以做好这一工作有着特殊的重要意义。其一宾馆是党政机关许多政治活动的主要场所,做好这一工作对为党政机关服务、为党的中心任务服务、为改革开放服务、保证党政机关工作的正常、高效进行有着重要作用;其二宾馆是社会主义物质文明和精神文明建设的窗口,做好这一工作,对维护当地党政机关乃至党和国家的威望、声誉、反映本部门的思想作风、工作作风、精神面貌及其文明程度起着重要作用;其三宾馆是联系各方面的纽带,做好这一工作对传播友谊、沟通信息可以起到牵线搭桥的作用;其四宾馆在做好政治性服务的同时,又是经营单位,而且目前许多方面正朝着企业化管理的方向迈进,做好这一项工作可以扩大就业人员,增加财政收入,为国家创造、积累越来越多的财富。

第三节 服务员的基本条件

宾馆工作是依靠本单位各部门、各工种的共同努力来完成的,而服务员是与宾客接触最多、处在宾馆工作第一线的工作人员,是服务工作的主体,在宾馆中占有很重要的位置。宾馆的服务员,按其承担的任务及其工作性质,目前一般分为总服务台服务员(又称接待员)、客房服务员、餐厅服务员、礼堂服务员等几个工种。各工种尽管分工不同,职责不一,但都必须具备一定的基本条件。

一、热爱本职工作,树立全心全意为宾客服务的思想

热爱是最好的老师,热爱本职工作是做好工作的前提。只有热爱本职工作,才能有工作上的主动性和积极性。在社会主义事

业中只有社会分工不同,各行各业没有高低贵贱之分。人人都是服务对象,人人又都是为他人服务的。宾馆服务人员要以全心全意为宾客服务的宗旨,充分认识服务工作的意义和自己应尽的职责,干一行爱一行,培养为职业而献身的思想和情操,对自己承担的工作有强烈的职业责任感和荣誉感,自觉地以主人翁态度做好服务工作。

二、积极认真的工作作风

作风是工作中的一贯表现。工作积极认真就是要有主动性和自觉性,满腔热情地为宾客服务,而不是处于等、靠、找的被动状态。工作积极认真就是对工作踏踏实实,一丝不苟,对宾客交办的事项认真负责,迅速及时地完成。工作积极认真,要求服务人员要有吃苦耐劳的精神,争先恐后的干劲,怕苦、怕累、怕脏、怕麻烦是做不好的。工作积极认真,还要求服务人员要发扬艰苦奋斗、勤俭节约的精神,反对大手大脚、铺张浪费,要拒腐蚀,永不沾,保持廉洁奉公的本色。

三、优良的服务技能,科学的工作方法

服务技能是服务员的基本功,良好的服务技能是做好服务工作的基础。宾馆服务作为劳务性产品具有生产和消费过程的统一性,其他行业的物质产品质量不高,可以不出厂,不与消费者见面,对消费者的影响较小。而服务工作直接面对宾客,出现问题,造成影响,则无可换回。要避免这一点,服务人员除加强工作责任心以外,就必须具备良好的服务素质,掌握服务技能。首先是勤学,更重要的是苦练。送水、上菜、斟酒,甚至答话等服务工作,看起来是很容易的事,但一招一式,都有自己内在的规律,有一定的技术要领,不刻苦,不勤于实践是掌握不好的。服务员不经培训不宜上岗。那种认为服务员没啥可学,服务工作不学就

会、一学就通的想法是不符合实际的。

科学的工作方法是使服务技能得以更好发挥的有效途径。掌握科学的工作方法,就可以使工作事半功倍。科学的工作方法就是善于研究宾客心理,掌握服务工作中各个环节、各个程序中的规律及其内在联系,并注意在实际工作中总结经验,不断发展,真正做到为宾客服务想在前,干在先,不但会干,而且巧干。

四、刻苦钻研、勇于进取的精神

服务工作有一定标准,但服务质量的要求却是永无止境的。宾馆服务是一门涉及知识面较广的工作,要满足宾客要求,应有心理学知识;要正确解答宾客问询应有政治、经济、地理、历史、交通常识;为外宾服务要有一定的外语水平;总服务台服务应有交际常识;客房布置要有美学常识;餐厅服务要有烹饪常识;礼堂服务要有影剧艺术常识,等等。同时,随着社会的进步和第三产业的发展,一些先进的服务设施、服务工具进入我们的服务场所,要掌握它又要有一定的文化知识。国内外众多的先进服务方式、管理经验,也需我们去学习、借鉴,用以改进、提高我们自己的工作。这一切没有刻苦钻研、勇于进取的学习精神是办不到的。

五、团结互助、相互协作的高尚风格

团结互助、相互协作是共产主义思想的体现。宾馆是一个整体,服务工作象一根链条,各个部门、各个岗位都是相互联系的一个重要环节,离开哪个环节,都会影响服务质量。宾馆服务人员不论从事何工种、在何岗位,都要树立整体观念,有集体荣誉感,在做好本职工作的同时,尽可能地为其他岗位和其他同志创造方便条件。为了方便工作,宾馆有所分工,有的还分工较细。但分工是为了加强岗位责任制,提高工作责任心,分工不等于分

家。在明确分工、各司其职、各负其责的基础上,还必须相互配合,互相支持,通力合作,才能使宾馆整个机器运转正常。

六、良好的职业道德

职业道德是社会公德在本职工作中的具体体现,是职业活动中必须遵守的职业行为规范,它不仅是衡量一个人思想品质和道德水平的尺度,也是激励人们做好本职工作的动力。树立良好的职业道德是建设社会主义精神文明的一项重要内容,是做好服务工作的根本。宾馆服务工作,服务面广,影响大,树立良好的职业道德尤为重要。宾馆服务工作职业道德规范的主要内容是:热爱本职,忠于职守;礼貌服务,方便宾客;提高服务质量,满足宾客需求;钻研业务技术,自觉协作互助。作为一个宾馆服务员,必须不断加强自身的职业道德修养,应有为宾客服务的荣誉感,增强事业心,提高自觉性,做好本职服务工作,为四化建设做出自己应有的贡献。

第二章 服务员的基本素质和技能

接待服务工作并不是任何一个人都可以做好的,服务人员
的业务素养,对搞好接待服务工作有着决定性的意义。服务工作
是在人与人之间进行的,是一种人际交往行为的特有形式,它以
服务员为宾客提供周到的服务,使宾客满意为目的。这一特点决
定了服务员的基本业务素养主要包括三个方面,一是服务态度,
二是礼节礼貌,三是服务语言艺术。

第一节 服 务 态 度

服务态度,就是服务员在为宾客提供各种服务时的思想感
情和举止行为,是为宾客服务思想的具体体现。它是宾客在享受
到实质性的服务之前从感官上首先感受到的总体感觉,它能使
宾客欢悦、舒心,也有可能使宾客厌恶、烦恼。据国内外许多资料
表明,绝大多数宾客对宾馆的第一个感觉和印象来自服务员的
态度,多数宾客对宾馆的评价都把服务态度放在第一位,由此可
见服务态度在宾馆服务工作的重要性。

一、服务态度的基本要求

以良好的服务态度接待宾客是服务员的基本职责。服务态
度的好坏,是衡量服务人员思想水平高低和业务能力大小的重要
标志,也是服务员是否尽职尽责的表现。良好服务态度的基本
要求是主动、热情、耐心、周到,这八个字概括了多年来宾馆服务

工作的经验,体现了宾馆工作全心全意为宾客服务的宗旨,是判定服务态度好坏的标准。

(一)主动:主动就是服务人员发挥主观能动性的自觉行动。主动服务就是自觉服务,它的含义很广泛,概括起来就是:凡按规范应该为客人做的事,不用领导提,不等宾客说,按要求及早办好;凡是客人需要和希望办的事,不等客人提出,观察发现后就积极去办,办在客人开口之前;凡是客人要求办的事,能办的立即就办,不能立即办的抓紧安排办,尽可能提前满足其要求。举一个例子说,某宾客有亲友来访,服务员马上送上茶水,在送水时发现来访人数较多,房间内坐椅不足,立即就送上几把折叠椅,宾客非常高兴,这就是主动服务的一种表现。反之,等宾客提出要茶水、要椅子时就被动了。主动服务与被动服务,效果大不相同。主动服务,办事心中有数,服务井井有条,宾客满意;被动服务,办事等待应付,服务手忙脚乱,尽管有时出力不少,也不能使宾客满意。对一个服务员来说,要做到为宾客主动服务,事业心和责任感是前提,同时也是一种职业锻炼。一是要尽可能多地熟悉宾客的情况,包括职业、习惯、信仰、爱好、活动规律等,掌握这些,主动服务就有了根据。二是要养成随时检查自己职责范围内尚未完成工作的习惯,及时发现未完成的事和需急办的事,先急后缓、先重点后一般地安排服务,这样就能摆脱被动和变被动为主动。

(二)热情:热情就是以热烈而真挚的感情对待宾客。在接待服务工作中,经常提到一句话:“待客如亲人”,这句话很形象地概括了服务工作中对热情的要求,它包括喜爱、亲切、真诚、和蔼、关心、体贴和乐于相助等丰富的内容。在日常服务工作中,热情待客应表现在各个方面,其主要要求是,笑容常展,坚持微笑