

94
F719
48

2

XAJ25/04

宾馆饭店招待所服务基础知识

鞠洪恩 编 著

甘肃科学技术出版社

序

国家和军队行政机关所属宾馆、饭店、招待所实行企业化经营后，面向社会服务，面临着激烈竞争。如何迅速地、有效地提高科学管理和优质服务水平，是直接关系到它们生存和发展的重要课题。而培养一支训练有素的职工队伍，无疑是企业在竞争中保持有利地位的中心环节。回答和解决这些问题，越来越受到广泛的关注和高度的重视。

总参谋部管理局高级会计师鞠洪恩同志，长期在京西宾馆工作，结合亲身的实践和研究，编写了《宾馆饭店服务基础知识》，出版后深受读者的欢迎。应读者的要求和意见，又作了修改完善，以《宾馆饭店招待所服务基础知识》再版发行。本书从管理的诸要素乃至每个方面的基本技巧，作了通俗实用的阐述，可供宾馆、饭店、招待所等饮食、旅游服务行业广大职工培训学习使用。它对于旅游服务学校，职业高中服务专业，也具有可资借鉴的参考作用。

刘世伦

目 录

一、概 述	(1)
(一) 接待服务的概念	(1)
(二) 饭店服务的特点	(2)
(三) 饭店服务的质量标准	(3)
二、服务人员应具备的素质	(5)
(一) 服务人员的心理素质	(6)
(二) 服务人员的文化素质	(7)
(三) 服务人员的专业素质	(8)
(四) 服务人员的技能素质	(9)
(五) 服务人员的外在素质	(12)
(六) 服务人员的身体素质	(13)
三、礼节与礼貌	(14)
(一) 礼节与礼貌的基本要求	(14)
(二) 服务人员应注意的礼节礼貌	(15)
(三) 不同场合的礼节礼貌	(18)
(四) 一般的礼节动作	(19)
(五) 常用敬语词汇	(20)
(六) 常用客气语	(21)
(七) 社交中的“次序”	(22)
四、服务态度	(23)
(一) 服务态度的基本要求	(23)

(二) 人的行为(交往)态度·····	(25)
(三) 服务态度的管理·····	(30)
(四) 树立文明的服务态度·····	(32)
五、应接服务基础知识·····	(34)
(一) 表情·····	(35)
(二) 风度·····	(36)
(三) 礼节·····	(37)
(四) 应接程序·····	(38)
六、总服务台服务基础知识·····	(46)
(一) 总服务台主要服务项目·····	(47)
(二) 前厅迎送服务·····	(49)
(三) 会议接待服务·····	(50)
(四) 电话服务·····	(52)
(五) 总服务台服务人员的基本要求·····	(53)
七、客房服务基础知识·····	(55)
(一) 客房的基本分类·····	(55)
(二) 客房服务的基本环节·····	(55)
(三) 客房的清洁卫生·····	(61)
(四) 客房用具和设备的消毒·····	(67)
(五) 客房安全工作·····	(69)
(六) 客房的家具、设备·····	(71)
八、餐厅服务基础知识·····	(75)
(一) 餐厅服务的基本种类·····	(75)
(二) 餐厅服务的基本功·····	(76)
(三) 餐厅和食品的清洁卫生·····	(83)
(四) 会议、团体包饭服务·····	(84)

（五）零点餐厅服务·····	（ 86 ）
（六）中餐宴会服务·····	（ 87 ）
（七）西餐服务·····	（ 97 ）
九、会议服务基础知识 ·····	（ 105 ）
（一）会议室的分类·····	（ 105 ）
（二）会议服务的基本环节·····	（ 111 ）
（三）会议服务工作程序·····	（ 112 ）
（四）主席台的服务工作·····	（ 113 ）
（五）晚会的服务工作·····	（ 114 ）
附录 1 旅馆业治安管理办法 ·····	（ 116 ）
附录 2 北京市卫生局关于旅馆业卫生标准和要求 ·····	（ 119 ）
附录 3 北京市旅馆业卫生监测规范（试行） ·····	（ 122 ）
附录 4 北京市卫生局关于饮食行业（含集体食堂） 食品卫生管理标准和要求 ·····	（ 124 ）

一、概 述

宾馆、饭店及企业、机关招待所（以下统称饭店）是为客人提供住宿和餐饮等服务的场所，主要接待旅游观光、出差办公人员以及各类会议。

随着经济的发展，各种交往的扩大，宾客对饭店的要求越来越高。现代化的饭店，除了满足宾客食宿和服务的基本需求外，还要提供娱乐、美容、健身、购物、邮电、交通、会议等多种设施和服务项目，要具有舒适方便、清洁卫生、安静安全、细致周到的特点，使宾客有宾至如归感。现代化的饭店不仅可以是宾客得到物质上的满足，而且也可以获得精神上的享受。一家好的饭店，既要有先进的设备和设施，又要有训练有素能提供第一流的优质服务。

（一）接待服务的概念

接待服务是饭店经营的基本任务。

接待——对宾客表示欢迎，并给乎应有的待遇。

服务——一种无形的商品。是诚恳地为集体和别人工作。就饭店的服务而言，即引导、协助宾客充分享受、利用饭店各项设施，并以热情的态度和及时满足宾客各项需求的劳务活动。

服务是饭店的重要经济支柱。服务人员与宾客接触最

多，服务的好坏直接影响饭店的声誉和经济收入。在当前服务行业的激烈竞争中，如果服务质量不高，就会失去竞争力，导致饭店经营上的失败。所以，饭店服务的优劣是饭店生存和发展的重要条件，是饭店工作的生命线。

（二）饭店服务的特点

服务是一种特殊产品，它同其它物质产品相比，具有不同的特点。

1．服务具有直接性

一般的物质产品，由生产到消费不是直接的，而必须通过中间流通环节。产品生产出来以后，如果质量检测不合格，可以重新加工、修整，使之符合要求。然而，饭店服务则是与消费同步进行的，即生产者（服务员）对消费者（宾客）的服务是直接的、面对面进行的，服务的好坏程度，要受到宾客当面的检验，并产生不可磨灭或无法挽回的印象。

2．服务具有多样性

饭店除了向宾客提供客房住宿、会场和饮食外，还向宾客提供交通工具、出售商品。随着生活水平的提高，宾客的需求也越来越多，如需要电话、电视、空调、卫生间等等。饭店要根据实际情况，尽量多开辟服务项目，以适应宾客需求多样化和服务行业间竞争的需要。

3．服务具有不可贮藏性

饭店的主要经营项目是出租客房，它作为与宾客交换的商品，既不能运走，又不能储存，这是由服务的直接性决定的。饭店向宾客提供的各种服务（如客房服务、饮食服务、

会议服务及各种代办服务等），只有当宾客住进饭店时才能进行，当宾客离开时，服务也就随即终止。同时，饭店服务不可能事前生产出来贮藏备用，也不能临时增加。客房没有人住，它的价值也就无法体现。这就要求饭店不断提高服务质量，科学安排，提高房间和床位利用率。

（三）饭店服务的质量标准

饭店服务同其它商品一样具有价值和使用价值的属性。饭店服务的价值是由服务所包含的社会必要劳动量来决定的，而它的使用价值就是能满足宾客的消费需要。饭店服务质量的好坏，其标准只能依据它满足宾客消费需要的程度来衡量。

饭店的服务的质量是无形的，不能用机械的、物理的方法来表示衡量，而要通过宾客接受服务之后所得的感受来衡量。如饭店为宾客提供了多种服务，热情、礼貌、周到的服务，舒适、方便、清洁的住宿与活动场所，味美可口的饮食，宾客就会产生一种完美感。

饭店服务的一般质量标准：

1. 能满足宾客的基本生活需求

饭店能用较快的服务效率为宾客安排住宿、用餐等事宜；饭店内外装饰美观、协调、实用和富有吸引力；日常用品齐全，住宿舒适，饮食可口，活动方便。

2. 保持较高的卫生标准

饭店的清洁卫生应制度化、标准化、经常化。宾客活动的场所应整齐清洁，使宾客生活在一个干干净净的优美环

境中。

3．应有完备的防火、防盗等安全设施

饭店应有严密的安全保卫制度和安全保卫设施，防止各类事故的发生，保证宾客的生命财产的安全。

4．有热情、诚恳的服务态度

饭店的服务人员应对宾客礼貌、热情、周到地服务。处处关心宾客，事事为宾客着想，使宾客生活方便、愉快。

二、服务人员应具备的素质

服务人员的素质是作好接待服务工作的基础，是一个单位思想建设、业务建设的根本性的问题，它集中反映经营管理水平和服务水平的高低。

所谓素质，是指事物本来的性质；心理学上指人的神经系统和感觉器官上的先天的特点。素质只是人的心理发展的条件，不能决定人的心理内容和发展水平。人的心理来源于社会实践，素质也是在社会实践中逐渐发育和成熟起来。某些素质的缺陷，可以通过实践和学习获得不同程度的补偿。因此，饭店服务人员素质主要取决于教育与培训，培训的目标就是提高其道德思想和业务素质。加强饭店服务人员素质的培养和训练是提高饭店服务质量的根本途径。

人的素质主要包括如下几个方面：

心理素质——是由需求、感情、动机、意志、道德、气质等多种方面品质构成的。它反映人的认识能力、运筹与决策能力、行动能力和其它能力。

文化素质——是指人们经过正规教育和对文化知识的熟练掌握后所达到的心理水准以及由此产生的心态。

专业素质——是指个人从事某项工作和开展某项活动的的能力。

技能素质——是指人们在经过多次重复活动中在个体固定下来的行动方式。

身体素质——是由身体健康情况、体力、体能和精力等方面组成。

外在素质——由容貌、体式、风度、服饰及其它因素组成。

（一）服务人员的心理素质

人的心理素质是随着人们的实践活动不断发展变化的，需要有意识地进行长期的锻炼和培养，通过接受教育和自我教育逐步形成和发展。良好的心理素质是服务人员做好接待服务工作的基本条件。

服务人员应具备的心理素质：

1. 有正确的工作态度

正确的工作态度来源于正确的工作动机，人的一切行动总是从一定的动机出发，并指向一定的目的。动机是产生于人的需要。形成正确的工作态度，社会因素起着重要作用，它建立在自己具有科学的世界观和革命的人生观的基础上。服务人员对待各种需要，应站在国家和民族利益的立场上，充分认识自己工作的社会意义和责任。

2. 有专业兴趣

服务人员必须热爱自己的工作，努力培养专业兴趣。我实有时对某项工作并不感到直接兴趣，但由于工作需要，在们践活动中产生间接兴趣。它需要我们掌握这门专业知识和技能，也就能够做到干一行爱一行，不能见异思迁。兴趣必须有明确的目标，要为了事业的需要努力培养自己的专业兴趣。

3. 有高尚的道德情感

服务人员良好的服务态度必须建立在高尚的道德和思想感情的基础上，否则是不可能稳固和持久的。我们的服务态度是出自爱国主义和国际主义情感。对社会集体的荣誉感和责任感，出自社会主义劳动的义务感。一个饭店服务人员要能遵纪守法，能自觉维护企业荣誉乃至人格和国格的尊严。努力锻炼和培养高尚的情感，提高道德修养水平，才能坚决抵制不健康的情调对我们的侵蚀。

4. 有温柔开朗的性格

性格是个性中最重要的心理特征，性格是十分复杂的心理构成物，它包括着人的意向、气质、审美、社交等多个侧面特征，是由每个人对待事物的不同态度决定的。接待服务部门的服务人员性格要温柔、开朗。性格暴躁的人不适合于做接待服务工作。服务人员具有的性格包括这样几个方面：

（1）对集体和他人正直、善良、热情、诚实、富有同情心。

（2）对待劳动和工作应认真负责、勤劳、细心、富有创新精神。

（3）对待自己应谦虚、谨慎、自尊、自信，有自知之明。

（4）对待物质应是爱护、节俭、廉洁奉公、富有勤俭精神。

（二）服务人员的文化素质

服务人员应是经过正规的文化教育，熟练掌握基础的文

化知识，一般至少应具有高中毕业的文化程度，最好是能够经过职业学校的专门学习和培训。不掌握基础的文化知识，没有经过训练的不能上岗。

(三) 服务人员的专业素质

业务素质是指服务人员为顺利完成任务而应具备的各种能力。它是提高饭店工作效率与服务质量的基本条件。饭店服务工作需要专业的能力，如观察能力、语言表达能力、交际能力、应变能力、劳动操作技能和组织安排能力等。要提高各方面能力，就要勤奋学习服务知识，并在实际工作中不断提高水平。

服务知识大致分为下列几大类：

(1) 语言知识：服务人员要学会说普通话，也要懂地方方言；接待外宾的服务人员应掌握外语。

(2) 礼仪知识：应懂得在社会交往中的礼仪，尤其是在不同场合，对不同客人应有的礼貌、礼节。

(3) 心理学知识：掌握客人心理活动规律和客人的需求，以便有针对性地提供服务。

比如，有的客人沉默寡言，也不外出活动，甚至对服务人员为他进行的服务活动表示反感。这就需要我们研究客人的心理，如果简单地埋怨客人孤僻古怪，那恐怕就错了。殊不知，这类客人的旅行、寄宿行为，往往有着深讳的生活背景和心理原因，出来旅行、寄宿有时正是为了避开纷扰、平静情绪。对此，服务人员正应以极大的同情心给予特殊形式的关照，而绝不能火上浇油，用同样的不良情绪相对峙。

(4) 民俗学知识：了解各地的风土人情、风俗习惯，以满足宾客的特殊需求。有这样一个事例：一位翻译人员曾不少次带旅游团参观北京故宫，自以为对故宫的一切了如指掌。不料有一次某旅游团中的几位夫人提出要看看皇帝的厕所，这位翻译一时竟无言以对。看来，平时细细研究浏览一些边角知识，对一个服务人员来说还是不无一用之时的。

(5) 生活知识：掌握一般生理卫生、食品卫生知识、生活用品的使用维护、食品的食用方法等。

(6) 商品知识：饭店常用商品的产地、性能。及商品部的工作人员应掌握成本核算商品经营等知识。

(7) 旅游知识：了解掌握本地区旅游历史、地理、名胜古迹、观赏价值、交通情况等。

(8) 法律知识：懂得一般的法律常识。如旅馆法、旅游法等。

(9) 经营管理知识：懂得饭店以经济的、行政的、法律的方法进行管理的知识。如旅馆业治安管理办法、旅店卫生标准和要求、食品卫生管理标准和要求（见附录1、2、3、4）等。

(10) 接待知识：懂得迎送宾客的方法和程序，以及为宾客服务的技能、技巧。

(四) 服务人员的技能素质

服务技能是通过反复的练习而巩固下来的，接近于“自动化”、完美化了的动作方式。在服务工作中有很多服务方面的技能需要服务人员熟练掌握。也只有掌握服务工作的技

能才能保证服务质量。如果不精通业务，动作不熟练，服务态度再好也不能满足宾客的需要。熟练的服务技能，能缩短服务的时间，解除宾客心理上的焦虑，使宾客感到亲切、方便和舒适。

技能却要经过刻苦钻研和练习，达到完善和熟练的程度。“业精于勤、荒于嬉、毁于随”。每一个服务人员都应当按自己所从事的事业精心研究、勤奋练习提高自己的技能素质。一般服务人员都应苦练基本功和服务技巧。

1. 服务人员的基本功

(1) 微笑服务：微笑服务是所有从事接待服务工作人员应掌握的基本功。微笑应当笑得自然和适度。并贯串每一个服务环节。

(2) 殷勤接待：殷勤接待是由无数细致而平凡的工作而组成的，是饭店所提供的主要“产品”。殷勤是服务行业特有的基本功，要强化训练。做到热情、主动，应眼勤、口勤、腿勤、手勤，不急躁，不厌烦，办事认真。

(3) 站立服务：绝大多数的服务人员在整个服务过程中，都应站立服务，它能给客人带来恭敬、礼貌的感觉。一般服务员要能站立服务8小时，管理人员能站立服务6小时。

2. 服务技巧

服务技巧是客人评价服务水平高低和服务质量优劣的标准，是服务人员所必须掌握的基本功。服务技巧可分为以下几个方面：

(1) 备：准备。即事先做的接待、服务的准备工作。如举行一个小型宴会，其场地的选择、室内环境的布置、台面摆放、餐具、用具的准备、行走路线、衣帽间、休息室等

都要准备好。接待服务工作除临时准备外，日常服务都要有充分准备，以便随时都能接待客人。

（2）迎：迎接。服务人员要会迎接客人，懂得迎接客人的程序和方法。迎接时在不同的场合，要使用不同的迎接方式，如开车门、接拿行李、扶老携幼等。

（3）奉：侍候。它表示服务人员服务时的具体行为和动作，要有一定的规范。

其主要的行为动作有：

托与端 托盘、端茶、端水、端盘子、端水果等。

递与放 递刀叉、递帐单、放衣帽、放餐具、放食品等。

倒与斟 倒茶、倒水、倒咖啡、倒牛奶、斟酒等。

分与派 分汤、分水果、派菜等。

推与拉 推门、推车、拉椅、拉门等。

接与收 接衣帽、接物品、接行李、收款、收器具等。

指与示 指路、示意、做手势等。

记与写 记住宾客托办的事、记电话、写帐单、写菜单、写通知事项等。

（4）应：应和、应付、应变、应酬。是服务工作中比较难做的事，需要平时培养和训练。积累实践经验。

应和是如何解决客人与饭店及服务人员之间的矛盾，在处理矛盾时，既要维护客人的利益，站在客人的立场上尽量满足客人的要求，同时又要维护饭店的声誉和利益。这就需要有灵敏的应和的能力，最后达到双方都满意的目的。

应付是怎样应付场面。要有多方面的知识和较强的语言表达能力，能调节客人的情绪。

应变是对客观情况，随机应变地恰当处理的一种才能。

应捉摸来宾心理，领会客人的意愿。使被动变成主动。

应酬主要是两个方面，即“待人”与“接物”。“待人”，在这里专指服务者与被服务者之间的关系。“接物”是指各种具体的服务工作。它要求服务人员善于观察分析，具有敏捷的反映能力，有较好的记忆力，较强的语言表达能力。

（5）整：整理。饭店各部门的服务人员都必须具有熟练的专业整理技能。如房间整理、卫生间整理、餐厅整理、会场整理等。整理要按照各项整理的标准程序进行。

整理要动作敏捷利落，方法要得当，符合规律和要求。

（6）送：欢送。饭店服务人员不仅要会迎接客人，而且要会欢送客人。它是接待工作的最后环节。送客时要为客人整理包装行李、提送搬运、扶老携幼、清查客人有无遗漏物品、引客上车、举手送别、目送离去。

（五）服务人员的外在素质

1. 仪表仪容

仪表仪容一般容貌、体式。服务人员的一般要求男服务员1.7米以上、女服务员1.6米以上。五官端正，身材匀称，举止得体。

服务人员的仪表不但是个个人问题，它反映饭店的工作作风和精神面貌。服务人员的仪表也是反映服务质量的标志。对促进服务工作标准化、规格化、制度化起着重要的作用，饭店对服务人员一般都应对服饰、发型有统一的规定要求。服饰的色调要便于为客人服务。如客房服务人员可着一