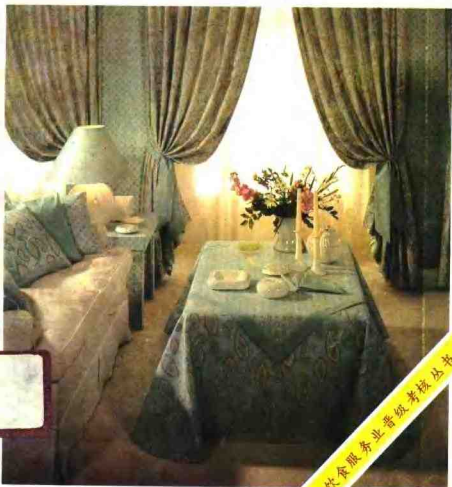


客房服务与管理

800 题

● 张 维 主编 ● 季玉英 副主编 ● 辽宁科学技术出版社



饮食服务业晋级考核丛书

F719

123

3

饮食服务业晋级考核丛书

客房服务与管理800题

张 维 主 编

季玉英 副主编



辽宁科学技术出版社

B

317094

(辽) 新登字 4 号

饮食服务业晋级考核丛书

客房服务与管理 800 题

Kefang Fawu yu Guanli 800 ti

张 维 主 编

李玉英 副主编

辽宁科学技术出版社出版发行(沈阳市和平区北一马路 108 号)

大连印刷工业总厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 8 1/4 字数: 170,000

1991年9月第1版

1991年9月第1次印刷

责任编辑: 刘兴伟

版式设计: 李 夏

封面设计: 庄庆芳

责任校对: 春 莉

印数: 1—10,000

ISBN 7-5381-1263-4/TS·133 定价: 3.50 元

主 编 张 维

副主编 季玉英

编 委 (按姓氏笔画)

王锡深 刘宝玲 陈连升

陈连芳 陈春艳 邹积德

连翠玲 张 维 季玉英

吴 玉 姜绍菊 韩 欣

各节编写人名单

一、饭店概论	陈连升	张 维
二、商业职业道德	陈春艳	张 维
三、客房接待服务	季玉英	吴 玉
四、客房卫生工作与卫生知识		张 维
五、客房安全保卫工作		张 维
六、客房装饰陈设布置艺术		张 维
七、客房设备使用与保养		张 维
八、宾客风俗		张 维
九、服务心理学		张 维
十、旅游地理	张 维	连翠玲
十一、茶水知识	张 维	刘宝玲
十二、客房管理	张 维 陈连芳	王锡深 韩 欣
十三、客房财务与物价管理	邹积德	姜绍菊

前 言

随着改革开放的深入发展，国内外人员广泛交往，我国的旅游饭店相继增多，服务队伍不断扩大。但是能否使饭店进行科学化管理和规范化服务，提高服务质量，满足广大客人需求，在旅游市场的激烈竞争中保持常盛不衰，其关键在于要有一支训练有素的服务与管理队伍。因此，必须经常、系统地训练饭店服务员工，提高全员服务水平，才能适应形势发展的需要。

本书作者根据中商部旅店服务人员技术等级标准，结合多年教学与实践，编写了这本《客房服务与管理 800 题》。该书全面、系统的概括了饭店客房服务与管理的基本理论和服务技能等知识，并对其内容进行了科学编排，使之具有查阅方便，易于掌握等特点。它既是一本饭店客房服务与管理业务培训的参考教材，又是一本员工自学、工作和晋级考核的工具书，这对培养、考核合格人材，提高饭店服务质量和科学化、规范化管理水平，具有较好的指导作用。

大连渤海饭店集团教育处

1991年7月

目 录

前言

一、饭店概论

1. 饭店的定义是什么? 1
2. 我国饭店的基本性质是什么? 1
3. 饭店的基本特征是什么? 1
4. 为什么说饭店的主要特征是出售特殊商品? 1
5. 饭店在国民经济中所处的地位是什么? 2
6. 饭店在国民经济中的作用是什么? 2
7. 饭店的基本任务是什么? 2
8. 我国古代旅店的起源及原始名称? 2
9. 古代“逆旅”产生的原因? 2
10. 春秋战国时期的旅店是怎样发展的? 2
11. 为什么说唐代旅店业达到空前繁荣的程度? 3
12. 元代旅店有哪些特色? 4
13. 明代旅店有哪些特色? 4
14. 清代旅店有哪些特色? 4
15. 奴隶社会时期我国旅店在经营方式上的特点
 是什么? 4
16. 封建社会时期的旅店客房有哪些特点? 5
17. 古代旅店客房和现代饭店客房有哪些主要
 区别? 5
18. 中国的饭店客房是在什么时代、什么条件下
 产生的? 6
19. 中国最早的饭店客房有哪几种类型? 6

20. 早期外国人在中国兴建的饭店客房有何规模和管 理方式?	6
21. 早期中国工商业者兴建的饭店客房有何规模和管 理方式?	6
22. 旧中国旅行社兴建的招待所和饭店客房有何规模 和管理方式?	7
23. 国外饭店的产生和发展分为哪几个阶段?	7
24. 豪华饭店时期的标志是什么?	7
25. 豪华饭店时期的饭店客房有哪些特色?	7
26. 世界最早的商业饭店是哪年, 在什么地方建成?	7
27. 世界上第一家具有代表性的商业饭店是哪一家?	8
28. 商业饭店时期的代表人物是谁? 各有何创举?	8
29. 商业饭店时期的经营管理有哪些特点?	8
30. 现代旅游饭店和商业饭店有哪些区别?	8
31. 饭店有哪些类型?	9
32. 饭店划分等级的原则是什么?	9
33. 我国涉外饭店按哪些星级划分等级? 试行星级划 分的意义在哪里?	10
34. 国际上确定最佳饭店的标准是什么?	10
35. 旅游饭店星级的标准是什么?	10

二、商业职业道德

36. 道德的定义是什么?	13
37. 道德基本原则的决定因素是什么?	13
38. 道德的规范标准是什么?	13
39. 什么是职业道德?	13
40. 职业道德的特点是什么?	13
41. 职业道德的作用是什么?	13
42. 职业道德的本质是什么?	14
43. 职业道德教育包括哪些?	14
44. 什么是商业职业道德?	14
45. 社会主义商业道德的核心内容是什么?	14
46. 社会主义商业职业道德规范的基本要求是什么?	14

47. 如何理解社会主义商业职业道德建设的重要性?14
48. 什么是社会主义职业道德的基本原则?16
49. 社会主义商业为什么必须树立文明礼貌的道德
 风尚?17
50. 文明礼貌服务风尚的基本要求是什么?17
51. 什么是商业信誉?17
52. 违反商业职业道德的主要表现有哪些?17
53. 商业职业道德的规范标准是什么?17
54. 提倡商业职业道德的意义是什么?18
55. 怎样培养自己遵守商业职业道德的自觉性?18

三、客房接待服务工作

56. 客房接待服务工作的含义是什么?19
57. 要做到优质服务, 服务员必须树立的“三个第
 一”思想是什么?19
58. 客房接待服务工作的重要性是什么?19
59. 客房接待服务员在服务思想上应树立哪四个基
 本观点?19
60. 客房接待服务员必须具备的基本素质是什么?20
61. 客房接待服务员应具备的政治素质是什么?20
62. 要做好接待服务工作, 服务员需要掌握哪些本
 领?20
63. 客房服务人员应做到哪“十知道”?20
64. 什么是服务态度? 服务态度的基本要求是什么?21
65. 为什么服务工作要做到主动服务?21
66. 服务员主动服务应坚持做到哪“五勤”?21
67. 怎样才能做到热情?21
68. 怎样才能做到耐心?21
69. 怎样才能做到周到?22
70. 在宾客来、住、走三个环节的接待服务中, 服
 务员的服务宗旨是什么?22
71. 服务员在服务工作中应坚持做好哪“五个服
 务”?22

72. 服务工作中的“五有声”、“五有人”	
是什么？	22
73. 什么是仪表？服务员的仪表包括哪些？	23
74. 对服务员精神面貌方面有哪些要求？	23
75. 对服务员的着装有哪些要求？	23
76. 服务员为什么要穿着店服？	23
77. 对服务员语言谈吐方面的要求是什么？	23
78. 对服务员正确的站姿是怎样规定的？	23
79. 对服务员正确的坐姿是怎样规定的？	23
80. 对服务员正确的走姿是怎样要求的？	24
81. 服务员在迎、送客人时，走路的位置有哪些规定？	24
82. 服务员和宾客同行时应注意什么？	24
83. 服务员和贵客谈话时的基本要求是什么？	24
84. 服务员正确的倒水姿势有何标准？	24
85. 倒水、敬茶时应注意些什么？	25
86. 端托盘时，有什么标准要求？	25
87. 向客人递香巾时应注意什么？	25
88. 服务员有事要进入客房时应注意什么？	25
89. 服务员离开客人房间时应注意什么？	25
90. 什么是礼节和礼貌？	26
91. 服务工作中讲究礼节礼貌的重要性是什么？	26
92. 服务工作中常用的礼节有哪些？	26
93. 什么是操作礼节？行操作礼节时应注意什么？	26
94. 在行介绍礼节时应注意什么？	26
95. 服务员在行次序（顺序）礼节时应注意什么？	27
96. 中外常用的致敬礼节有哪些？	27
97. 在行握手礼时应注意什么？	27
98. 对服务人员有哪些纪律要求？	27
99. 团体客人到店前应做些什么工作？	28
100. 服务员在接待团体客人之前应做到哪“七知三了解”？	28

101.	团体客人到达时, 服务员应做些什么工作?	28
102.	团体客人离店前后, 服务员应做些什么工作?	28
103.	接待散客的服务程序是什么?	28
104.	服务员向客人介绍情况时, 应注意什么?	29
105.	重要宾客指的是哪些人?	29
106.	接待好重要宾客有何好处?	29
107.	接待参加会议客人的服务程序和标准是什么?	29
108.	接待会议代表时应注意什么?	30
109.	对已住店的宾客, 通常需要提供哪几种服务?	30
110.	对宾客的日常接待服务应注意做好哪些工作?	30
111.	做好接待服务工作, 应坚持做到哪“十主动”?	30
112.	总服务台的地位作用是什么?	30
113.	总服务台一般包括哪些部门?	31
114.	总台工作的主要目标是什么? 主要任务是什么?	31
115.	总台服务员的主要职责任务是什么?	31
116.	总台服务员必须掌握哪些服务技能技巧?	31
117.	总台经理(主任)应当具备哪些素质?	31
118.	收银员须掌握的和具有的技能有哪些?	32
119.	接待处的地位和作用是什么?	32
120.	接待处服务员应当具备的素质有哪些?	32
121.	一般情况下, 客房的分配顺序及原则是什么?	33
122.	为了准确的将房间向客人作介绍, 服务员应做到哪些?	33
123.	在推荐客房时, 服务员应如何向没有提出要求的客人介绍房间及价格? 注意些什么?	33
124.	如何向拿不定主意是否住下的客人推荐客房?	33
125.	门厅服务员的主要工作任务是什么?	34
126.	怎样当好门厅服务员?	34
127.	门厅服务员应具备哪些业务素质?	34
128.	问询处的服务员应怎样为宾客服务?	34
129.	问询处的服务人员怎样接待来探访的宾客?	35
130.	问询处的服务员怎样处理好宾客的信件、	

邮物？	35
131. 问询处的服务员，对哪几种口信不宜传递？	35
132. 问询处或客房服务员，对哪几种物品不宜为宾客 传递？	35
133. 电梯组的服务员，怎样做到安全运载客人？	36
134. 电梯出现哪几种情况时，停止载客？	36
135. 大堂（前厅）应加强哪几个方面的工作？	36
136. 一般会议的接待程序是什么？	37
137. 接待一般会议应首先了解哪些情况？	37
138. 接待一般会议应做好哪些准备工作？	37
139. 接待一般会议，会中应做好哪些服务工作？	37
140. 接待一般会议，会后应做好哪些工作？	37
141. 什么是服务艺术？	37
142. 服务艺术的具体内容和要求是什么？	38
143. 什么是服务员的形象美？	38
144. 为什么要求形象美？	38
145. 服务员的面部表情为什么要和颜悦色？	38
146. 服务员应如何正确的使用眼睛？	38
147. 怎样保持手势准确达意？	39
148. 服务员怎样讲究处世艺术？	39
149. 为什么要提倡微笑服务？	39
150. 为什么说微笑是文明礼貌之标？	39
151. 为什么说微笑是主动热情待客之表？	40
152. 为什么说微笑是心灵美的外貌？	40
153. 为什么说微笑是密切店客关系之方？	40
154. 为什么说微笑是招来宾客之宝？	40
155. 为什么对宾客不能冷眼相待？	40
156. 在微笑服务中怎样做到举止端庄？	41
157. 为什么只有发自内心真诚的微笑才能提高服务 质量？	41
158. 什么是语言艺术？	41
159. 什么是语言美？	41

160.	什么是“三合一”式服务用语?	41
161.	服务用语有哪“四性”?	42
162.	什么是称呼用语?	42
163.	什么是迎客用语?	42
164.	什么是问候用语?	42
165.	什么是询问用语?	42
166.	什么是介绍用语?	42
167.	什么是致谦用语?	43
168.	什么是表敬用语?	43
169.	什么是自谦用语?	43
170.	什么是委婉用语?	43
171.	什么是告别用语?	43
172.	怎样提高服务用语水平?	44
173.	为什么要以得体的手势配合服务用语?	44
174.	为什么表情是对客人态度的外在表现形式?	44
175.	为什么服务用语要通俗易懂?	44
176.	为什么说话时要注意客人的情绪?	44
177.	为什么要重视语言的社会效应?	45
178.	为什么要多用敬词敬语?	45
179.	为什么要控制语气声调?	45
180.	服务用语为什么要强调节奏感?	45
181.	服务用语为什么要强调速度感?	46
182.	服务用语为什么要强调含蓄感?	46
183.	服务用语为什么要强调幽默感?	46
184.	何谓服务用语“八忌”?	47
185.	什么是无声语言?	47
186.	服务员为什么要掌握无声语言?	47

四、客房的卫生工作与卫生知识

187.	搞好饭店卫生工作的意义是什么?	48
188.	如何搞好饭店的卫生工作?	48
189.	饭店卫生工作包括的范围?	48
190.	客房整理可分为哪几类?	48

191.	什么叫客房的全面整理?	48
192.	什么叫客房的局部整理?	49
193.	什么叫住房?	49
194.	什么叫走房?	49
195.	什么叫空房?	49
196.	清扫卫生的基本原则是什么?	49
197.	在清扫客房前应做好哪些准备工作?	49
198.	怎样确定客房的清扫顺序? 一般情况下的顺序是 什么?	49
199.	客房(卧室)清扫程序是什么?	49
200.	卫生间清扫程序是什么?	50
201.	对空房的清扫有哪些要求?	50
202.	铺西式床的程序和方法是什么?	50
203.	什么叫午后整理?	50
204.	怎样进行午后整理?	51
205.	什么叫寝前整理?	51
206.	寝前整理的内容有哪些?	51
207.	整理客房最好选用什么时间进行为好?	51
208.	饭店卫生工作总的要求是什么?	51
209.	客房(卧室)卫生标准是什么?	51
210.	卫生间卫生标准是什么?	51
211.	对公共场所的卫生有哪些基本要求?	51
212.	客房内空气中的微生物有哪些? 其标准是多少?	52
213.	客房中二氧化碳的来源及规定标准?	52
214.	客房中一氧化碳的来源及规定的标准?	52
215.	客房中悬浮颗粒的含量与哪些因素有关?	52
216.	客房中悬浮颗粒的标准是多少?	53
217.	可吸入尘对人体有哪些危害?	53
218.	微小气候是由什么构成的?	53
219.	对客房中的微小气候有哪些规定?	53
220.	对客房中的采光照明有哪些规定?	53
221.	对宾馆、饭店的噪音有哪些规定?	54

222.	要搞好饭店的卫生工作应采取哪些措施?	54
223.	怎样创造清洁优美的外环境?	54
224.	绿化环境的作用是什么?	55
225.	讲究个人卫生要做到哪“五勤”?	55
226.	服务员要做到的“四不”是什么?	55
227.	服务员要做到的“两个注意”是什么?	55
228.	患有哪些疾病的服务员不得上岗?	55
229.	什么叫消毒?	55
230.	消毒分为哪几类?	56
231.	什么叫物理消毒法? 饭店常用的物理消毒法有 哪些?	56
232.	什么叫化学消毒法? 饭店业常用的化学消毒剂 有哪些?	56
233.	什么叫生物消毒法?	56
234.	煮沸消毒和蒸气消毒的原理是什么?	56
235.	怎样进行煮沸消毒?	56
236.	煮沸消毒有哪些注意事项?	56
237.	煮沸消毒的特点是什么?	57
238.	蒸气消毒的方法及注意事项?	57
239.	煮沸消毒和蒸气消毒的适应范围?	57
240.	干热消毒的原理是什么?	58
241.	为什么在同一温度下, 湿热消毒的效果高于干 热消毒的效果?	58
242.	红外线消毒(干热消毒)的方法?	58
243.	红外线消毒(干热消毒)的注意事项是什么?	58
244.	干热消毒适用的范围?	58
245.	紫外线消毒的原理及适用范围有哪些?	59
246.	紫外线消毒的注意事项?	59
247.	常用消毒剂的有效浓度分别是多少?	59
248.	乙醇消毒剂适用的范围?	59
249.	使用乙醇消毒剂的注意事项?	59
250.	漂白粉消毒剂适用的范围?	59

251.	漂白粉消毒剂应怎样配制?	60
252.	漂白粉消毒剂使用的注意事项?	60
253.	煤酚皂溶液适用于哪些范围?	60
254.	使用煤酚皂溶液消毒的注意事项?	60
255.	新洁尔灭消毒剂适用哪些范围?	61
256.	使用新洁尔灭消毒剂应注意什么?	61
257.	过氧乙酸的作用是什么?	61
258.	过氧乙酸适用哪些范围?	61
259.	使用过氧乙酸应注意什么?	61
260.	口杯可用哪些方法进行消毒?	61
261.	苍蝇有哪些危害?	62
262.	怎样消灭苍蝇?	62
263.	蚊子有哪些危害?	62
264.	怎样消灭蚊子?	62
265.	老鼠有哪些危害?	62
266.	怎样杀灭老鼠?	63
267.	蟑螂有哪些危害?	63
268.	怎样消灭蟑螂?	63
269.	虱子有哪些危害?	63
270.	怎样消灭虱子?	63
271.	旅店行业容易传播的疾病有哪些?	63
272.	流行性感胃是怎样传播的?	64
273.	流行性感胃的临床表现是什么?	64
274.	流行性感胃应怎样预防?	64
275.	流行性脑脊髓膜炎是怎样传播的?	64
276.	流行性脑脊髓膜炎的临床表现是什么?	65
277.	流行性脑脊髓膜炎的预防应采取哪些措施?	65
278.	上呼吸道感染是怎样引起的?	65
279.	上呼吸道感染有哪些临床表现?	65
280.	怎样预防上呼吸道感染?	65
281.	肺结核是怎样感染的?	66
282.	肺结核患者的主要症状有哪些?	66

283.	预防肺结核应采取哪些措施?	66
284.	病毒性肝炎分为哪几类? 其传染源是什么?	66
285.	甲型肝炎是怎样传染的? 其潜伏期多长?	67
286.	乙型肝炎是怎样传染的?	67
287.	病毒性肝炎患者都有哪些症状?	67
288.	怎样预防病毒性肝炎?	67
289.	细菌性痢疾是怎样传染的?	68
290.	细菌性痢疾的患者有哪些症状?	68
291.	怎样预防细菌性痢疾?	69
292.	流行性乙型脑炎是怎样传染的?	69
293.	流行性乙型脑炎有哪些症状?	69
294.	怎样预防流行性乙型脑炎?	70
295.	麻疹伤寒有哪些症状?	70
296.	怎样预防麻疹伤寒?	70
297.	沙眼是怎样传染的?	70
298.	沙眼患者有哪些症状?	70
299.	怎样预防沙眼?	71
300.	流行性结膜炎是怎样感染的?	71
301.	流行性结膜炎有哪些症状?	71
302.	怎样预防流行性结膜炎?	71
303.	手足癣的症状有哪些?	71
304.	怎样预防手足癣?	72
305.	中暑是怎样发生的?	72
306.	中暑有哪些症状?	72
307.	中暑应怎样急救与治疗?	72
308.	怎样预防中暑?	73
309.	脑血管意外的症状有哪些?	73
310.	对脑血管意外患者应采取哪些急救措施?	73
311.	冠心病常见有哪些症状?	74
312.	对冠心病患者应采取哪些急救措施?	74
313.	什么叫人工呼吸? 常用的方法有几种?	74
314.	怎样进行口对口人工呼吸?	74