

高职高专“十二五”规划教材

旅游管理系列 >>

FANDIAN FUWU JINENG SHIXUN JIAOCHENG

饭店服务技能 实训教程

刘勇 主编



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

饭店服务技能实训教程

刘 勇 主编

本教材针对饭店服务与管理人员的实际工作需要,从提高实践技能出发,在企业专家的直接指导下,借鉴加拿大 CBE 和澳大利亚 TAFE 模式下的教材建设经验,进行本教材的构思、设计和编写,使之形式新颖、选材独到、内容精练、针对性强,对旅游院校酒店管理专业(方向)学生饭店服务技能的强化训练具有较高的实用价值。

本教材结合高职旅游专业教学改革,打破原有的学科体系,以饭店服务和管理的工作过程为导向,按照项目化教学体系,选取典型工作任务来编写。本教材共分为六大模块,包括饭店餐饮服务技能实训、饭店前厅服务技能实训、饭店客房服务技能实训、饭店康乐服务技能实训、饭店营销技能实训和饭店会展服务技能实训内容。

本书既可作为高职高专院校旅游管理专业、酒店管理专业学生的实训教材,也可以作为饭店企业服务与管理人员的培训教材或自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务技能实训教程 / 刘勇主编. —北京: 化学工业出版社, 2013.7
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-122-17606-6

I. ①饭… II. ①刘… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 124005 号

责任编辑: 于 卉
责任校对: 边 涛

文字编辑: 李 曦
装帧设计: 王晓宇

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 北京京华虎彩印刷有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张 10 字数 183 千字 2013 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 25.00 元

版权所有 违者必究

编委会

主 任 周立雪 祝木伟

副主任 金万祥 冷士良 芮菊新 慕东周

委 员 周立雪 祝木伟 金万祥 冷士良

芮菊新 慕东周 聂恒凯 季剑波

李荣兵 朱作付 肖 飞 孙 勇

侯亚合 李素停 王 敏 陈祥章

王炳义



随着我国饭店服务业全方位与国际接轨,从顾客需求及服务供给两方面审视,现代饭店行业急需大批高素质、高技能的实战服务人才。因此,饭店服务技能综合实训必须与时俱进,以不断适应饭店行业发展的新趋势和新潮流。

本书是高职高专院校旅游管理专业和酒店管理专业的主干专业实训课程。本教材结合高职旅游专业教学改革,打破原有的学科体系,以饭店服务和管理工作过程为导向,按照项目化教学体系,选取典型工作任务来编写。本教材共分为六大模块,包括饭店餐饮服务技能实训、饭店前厅服务技能实训、饭店客房服务技能实训、饭店康乐服务技能实训、饭店营销技能实训和饭店会展服务技能实训内容。

在饭店餐饮服务技能实训模块中,由于具体的实操性内容较多,所以将每个工作任务主要划分为任务描述、任务分析、知识链接、任务实施和学习训练五个部分。

任务描述——分了解、掌握和重点掌握几个层次,向学生概要交代学习本工作任务后所要达到的学习要求和实现的训练目标。

任务分析——主要分析本工作任务的特点和注意事项,以及本任务由哪些具体的动作、环节组成。

知识链接——以精练、够用为度,概要介绍本任务中学生应知应会的知识要点,目的是为本任务所涉及的学习训练项目提供铺垫。

任务实施——多以图表和其他简洁的形式列举每一工作任务的实施流程、规范与标准,解析专项技能的训练方法。这是本教材中最为重要的部分。

学习训练——向学生布置具体的实践训练项目,供学生自主练习,加深理解和掌握本专题中所学到的知识和技能。

在饭店前厅服务技能实训、饭店客房服务技能实训、饭店康乐服务技能实训、饭店营销技能实训、饭店会展服务技能实训模块中,由于更突出训练学生思考问题、解决问题的能力,所以将每个工作任务按照思考、学习、掌握的规律划分为案例导入、知识链接、模拟演练和课后训练四个部分。

本教材在编写过程中努力体现以下特色。

(1) 有针对性 强调以应用为教学重点,基础理论以够用为度,着重培养学生的技术应用能力和创新能力,以适应高职教育层次。

(2) 实用性强 内容翔实,要点突出,并与饭店企业工作的实际相结合,与职业资格鉴定相衔接。为了使学生更好地掌握典型工作任务,将服务技能的实训指导贯穿教材,便于教学的组织与实施,具有很强的可操作性;另外为了提高学生分析问题和解决问题的能力,教材中提供了大量实践案例。

(3) 图文并茂 采用适量的图片、表格,使读者对知识内容有直观的、清晰的了解。

本书既可作为高职高专院校旅游管理专业、酒店管理专业学生的实训教材,也可以作为饭店企业服务与管理培训教材或自学用书。各院校、各专业在使用本教材时,可根据各自情况,有所侧重。

本书由刘勇担任主编,于丽曼参与编写,徐州花园饭店餐饮部经理闫洪波、苏州友联假日酒店人力资源部经理唐艳提供了大量的酒店服务与管理的案例素材。在本书的编写过程中,参考并引用了国内外同行的有关教材、资料和研究成果,在此表示衷心感谢!由于编者水平有限,书中难免有疏漏和不妥之处,恳请同行专家和读者指正。

编 者
2013年5月

饭店服务综述

饭店服务是指饭店以饭店设备、设施等有形产品为基础或依托，通过饭店员工劳动而形成的无形产品所实现的使客人的物质需要和精神需要在饭店得到的满足。

一、饭店服务的特点

1. 无形性和非物质性

“饭店服务”的“最终产品”表现的并不是饭店客房、餐饮或其他服务项目，而是客人离开饭店或餐厅时所获得的“体验与感觉”。虽然客人离开时，“饭店服务”的生产也告结束，但是通过“饭店服务”客人所得到的“体验与感觉”这一无形性及非物质性的“最终产品”将长期地留在他的记忆中，那些有形要素的感觉也形成了他全部经历中的一个重要部分。

2. 生产与消费同时进行

只有客人进入预定的客房或进餐厅点菜时“饭店服务”的生产才能开始，而同时客人的消费也随之开始。当客人消费停止时，“饭店服务”的生产过程也随之停止。服务对服务的提供者（员工）是一个行为过程；服务对服务的接受者（顾客）则是亲身参与的行为过程。这也就决定了顾客参与服务生产过程的不可分离性，这一点是“饭店服务”的显著特征。

3. 消费者在生产中深度参与

“饭店服务”的消费者在消费“饭店服务”时深度参与了“饭店服务”的生产，甚至成为服务产品的一部分。因为他进入了“饭店服务”的生产场所，参与了生产的全过程。

4. 具有不可储存性

对于一家饭店而言，它的基本生产单位“房间”、“天数”、“餐位”、“开餐时间”都是容易消失的，在某个时间段未能得到的潜在收益，事后是永远不会再得到的。

5. 销售具有很强的时间性

由于“饭店服务”的不可储存性决定了经营者必须努力利用好淡季旺季的关系使自己的服务资源不失时机的产生最大效益，并在这个过程中使用波动价格政策，争取在旺季获得最好的经营收益，以保证淡季时间能够正常运作。

6. 质量极易受人为因素影响

饭店服务质量除了受到作为传递服务介质的物质性因素的质量影响之外，还

极容易受到提供服务的员工的水平与情绪和参与到服务过程中的客人的态度与修养的影响。因为服务的好坏只能靠评定人的五官感觉及主观意识来决定,所以其结论难免容易受到情绪化倾向影响而带有较强的主观导向,以至于不同的人会对同一服务水准提出不同的评价。

二、饭店服务技能概述

饭店服务技能主要包括餐饮服务技能、前厅服务技能、客房服务技能、康乐服务技能、营销服务技能和会展服务技能等。

1. 餐饮服务技能

餐饮服务主要由饭店的餐饮部提供。餐饮部依照饭店的营业及管理政策,全面负责餐饮部的各项预算、策划、运营、督导服务员严格按照要求完成工作,并按需向客人提供高质量的餐饮服务。

餐饮服务技能是指饭店餐饮部员工以其所拥有的设备设施为依托,为宾客所提供的服务在使用价值上适合和满足宾客物质和心理需要的技术和能力。所谓适合,是指为宾客提供服务的使用价值能否被宾客接受和喜爱;满足是指该种使用价值能否为宾客带来身心愉悦和享受。餐饮服务技能主要包括餐饮基本服务技能、中西餐零点服务技能和中西餐宴会服务技能等。

2. 前厅服务技能

前厅服务主要是由饭店的前厅部提供。前厅部是饭店负责招徕并接待宾客(组织客源)、销售饭店客房商品、组织接待和协调对客服务、销售餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调饭店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。前厅部是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地,是饭店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人形成对饭店的第一印象和最后印象之处。

前厅服务技能是前厅部员工以其所拥有的设备设施为依托,向顾客提供的客房预订、客房入住登记、礼宾服务和商务服务,在使用价值上适合和满足宾客物质和心理需要的技术和能力。主要包括总台接待技能、前厅日常服务技能等。

3. 客房服务技能

客房服务主要由饭店客房部提供。客房部作为宾馆营运中的一个重要部门,其主要的工作任务是为宾客提供一个舒适、安静、优雅、安全的住宿环境,并针对宾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热诚的对客服务。

客房服务技能主要包括客房清扫服务技能、对客服务技能和客房安全服务技能等。

4. 康乐服务技能

康乐部是为消费者提供健身、娱乐、美容等活动场所的部门,是饭店满足消费者多种消费需求,吸引顾客,提高饭店声誉和营业收入的一个重要部门,因此越来越受到饭店管理者的重视。在食、宿、行、游、购、娱六大旅游要素中,“娱”

就是指康乐活动，它是一项十分重要的活动内容。康乐服务技能主要包括健身项目服务技能、休闲娱乐项目服务技能等。

5. 营销服务技能

营销服务主要由饭店的营销部提供。营销部是一个饭店的经济命脉，营销部业绩的好坏直接影响到企业的收入。营销部是一个比较大的部门，主要职责是制订营销战略及实施的策略，包括资源的调配，人员的分工和激励，客户的关系协调。制订具体的实施细则，包括区域的划分，营销人员的配置，公司相应资源的调配，如资金、人员、技术服务、用户满意度调查，售后维护等。营销服务技能主要包括市场调研技能、制作营销宣传资料的技能、推销技能、营销方案策划技能等。

6. 会展服务技能

随着会展业的飞速发展和展会品质的逐步提高，优质的会展服务正日益成为各会展饭店之间展开竞争最为锐利的武器之一。会展服务是具有无形特征但却能给参展商和观众带来某种利益或满足感的可供有偿转让的一种或者一系列的活动，它渗透到展会举办的方方面面之中，是展会不可或缺的重要组成部分。会展服务技能主要包括会展环境管理技能、会展场所布置技能、开幕式管理技能等。



饭店服务综述

1 模块一

饭店餐饮服务技能实训

Page

001

项目一	餐饮服务基本技能训练	1
任务一	托盘	1
任务二	餐巾折花	6
任务三	摆台	9
任务四	斟酒	18
任务五	点菜	23
任务六	分菜	25
项目二	中餐服务技能训练	30
任务一	中餐零点服务	30
任务二	中餐宴会服务	38
项目三	西餐服务技能训练	45
任务一	西餐早餐服务	45
任务二	西餐正餐服务	48
任务三	西餐宴会服务	50
任务四	自助餐服务	54

2 模块二

饭店前厅服务技能实训

Page

057

项目一	总台接待业务技能训练	57
任务一	预订业务	57
任务二	入住接待业务	61
任务三	总台结账服务	63
项目二	前厅日常服务技能训练	65
任务一	商务礼宾服务	65
任务二	客人投诉的处理	67
任务三	金钥匙服务	69

3 模块三 饭店客房服务技能实训

Page

072

项目一	客房清洁技能训练	72
任务一	客房日常清洁服务	72
任务二	客房计划清洁服务	76
项目二	客房对客服务技能训练	77
任务一	迎、送宾客服务	77
任务二	会客服务	78
任务三	洗衣服务	81

4 模块四 饭店康乐服务技能实训

Page

083

项目一	健身项目服务技能训练	83
任务一	健身房服务	83
任务二	游泳池服务	85
任务三	保龄球服务	87
任务四	网球服务	89
项目二	娱乐休闲项目服务技能训练	90
任务一	KTV 服务	90
任务二	专业茶室服务	93
任务三	舞厅服务	95
任务四	棋牌室服务	96
任务五	桑拿浴室服务	99
任务六	按摩室服务	101
任务七	美容美发室服务	103

5 模块五 饭店营销技能实训

Page

107

项目一	饭店内部营销技能训练	107
任务一	全员营销的组织	107
任务二	内部营销资料的设计、摆设与更换	110
项目二	饭店外部营销技能训练	112





任务一	饭店广告宣传资料的设计	112
任务二	酒店营销方案策划	114

6	模块六	Page
	饭店会展服务技能实训	121

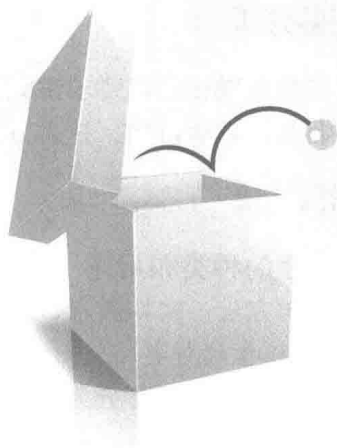
项目一	会展环境管理训练	121
任务一	环境卫生管理	121
任务二	车辆交通管理	127
项目二	会展环节管理训练	131
任务一	会展开幕管理	131
任务二	会展专业观众管理	136
任务三	会展现场工作管理	140

	参考文献	Page
		146

模块一

饭店餐饮服务

技能实训



本模块主要采用项目教学法，结合典型工作任务，将餐饮服务技能分解成三个工作项目，再将每个项目分解成若干任务。每个任务具有五个步骤：任务描述→任务分析→知识链接→任务实施→学习训练。

项目一 餐饮服务基本技能训练

餐饮服务基本技能是指餐饮服务人员在不同场合、不同时间对不同客人提供服务时，能适应具体情况而灵活、恰当地运用操作程序和方法以取得最佳服务效果，从而所显现出的技巧和能力。主要包括托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、点菜、上菜、分菜等技能。熟练掌握餐饮服务基本技能，是做好服务工作，提升服务质量的基本条件，也是餐饮服务人员应具备的基本功。

任务一 托盘

任务描述

托盘是餐饮部运送各种物品的工具。正确有效地使用托盘，不仅能减少搬运次数，减轻劳动强度，提高工作效率和服务质量，还体现了餐饮服务工作的规范化，显示出餐饮服务人员的文明操作。本任务通过托运砖块、托运酒水的训练使学生熟练掌握托盘的技能。

任务分析

在托盘操作中,要求讲究卫生、启运方便、托平走稳、汤汁不洒、菜形不变、动作娴熟、运动自如。托盘方法按所托物品重量,分为轻托和重托两种。

知识链接

托盘的种类和用途

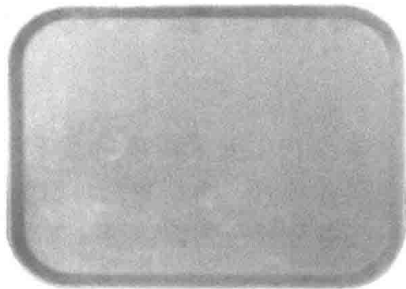
教学方法:实物展示、教师讲解

1. 托盘的种类

根据制作材料可分为金属托盘、塑胶托盘、木质托盘等(见图1-1)。根据用途差异可分为大、中、小三种规格,其形状有长方形、圆形、椭圆形、异形。



不锈钢托盘



塑胶托盘

图 1-1 托盘

2. 托盘的用途

大、中型长方形托盘,一般用于托运茶点、酒水和盘碟等较重物品。大、中型圆形托盘,一般用于摆台斟酒、展示饮品、送菜。小圆盘和小银盘通常用于收款递送账单、信件及桌上小器皿等。异形托盘主要用于特殊的鸡尾酒或其他庆典活动。

任务实施

教学方法:酒店服务人员先进行演示,然后指导学生训练。

1. 轻托

轻托又称胸前托,用于托送比较轻的物品或用于摆台、斟酒、上菜操作,所托重量一般在5千克左右。此法多适用于中、小型托盘。轻托通常在客人面前操作,因此动作的规范性和优雅程度就显得十分重要,其操作方法如下。

(1) 理盘 选择大、小与所托物品相辅的托盘,洗净擦干。非防滑托盘应在盘内垫上用清水打湿拧干的皮巾或专用垫布,并铺平。



(2) 装盘 根据物品的重量、形状和派用的先后顺序,合理装盘。具体应以安全稳妥、便于运送、取用方便为宜。装盘的原则是:重物、高物放在托盘的里档,轻物、低物放在托盘的外档;先用的物品放在上面、在前,后用的物品放在下面、在后。

轻托的物品一般要求单件平摆(餐碟、汤碗除外)。用长方形托盘时,盘内的物品应横竖成行。用圆托盘时,盘内的物品应呈圆形或横竖成行。要求托盘内物品重量分布均衡,重心在盘中央或稍偏里档。物品间留适当间隔,以免端托行走时发出撞击声。

(3) 起盘 左脚在前,屈膝,上身略向左前倾,用右手将托盘拉出台面约 $1/2$,同时,左手肘与托盘持平,左手掌心向上放在托盘底部中间位置,右手协助将托盘托起,平托于胸前,略低于胸部,放下右手并收回左脚站直。

(4) 托盘 操作要领:大臂垂直于地面,小臂与大臂呈 90° 角平伸于胸前。左手掌伸平,掌心向上,五指张开,以大拇指指端到手掌的掌根部位和其余四指托住盘底,指实而掌心虚,形成“一线四点”,手掌自然形成凹形,掌心不与盘底接触。利用五指的弹性掌握盘面的平稳。

(5) 托盘站立与行走 站立时要头正肩平、上身挺直,目视前方,精力集中;行走时步伐轻盈自如,随着走路的节奏,托盘在胸前自然摆动,以菜汁、酒水不溢为限,遇到障碍物要让而不停。(见图 1-2)

托盘行走时选择适宜的步伐是端托服务的关键,应根据所托物品或餐厅具体情况而定。

① 常步:步距均匀,快慢适中。用于餐厅日常工作。

② 快步:急行步,步距加大,步速较快,但不能跑。稳中求快,保持菜形不变,汤汁不洒。用于端送火候菜或急需物品。

③ 碎步:小快步,步距小,步速快,上身保持平稳。用于端送汤类菜肴。

④ 垫步:当需要侧身通过时,右脚侧一步,左脚跟一步,一步紧跟一步。

⑤ 跑楼梯步:身体略向前倾,重心前移,用较大的步距,上升速度快而均匀,巧妙利用身体和托盘的运动惯性,既快又省力。

(6) 放盘与卸盘 放盘时,左手肘高度与台面高度一致,左脚在前,应先用右手扶住盘边将托盘前端 $1/3$ 放在台面上,撤去左手,用右手将托盘推进去放好。千万不要在没有放好托盘前就急于取出盘内的物品。



图 1-2 轻托姿势

卸盘时要随时注意调整托盘的重心,从托盘上取物品时,要从两边交替端下;用轻托的方式给宾客斟酒时,要随时调整托盘重心,勿使托盘翻倒而将酒水泼洒在宾客身上;随着托盘内物品的不断变化,左手手指,应不断地移动,以掌握好托盘的重心;卸下的物品要摆放合理,托盘内的剩余物品要集中在一起,并要摆放整齐。

2. 重托

重托又称肩上托,用于托运较重的菜点、酒水和餐具较重的物品,重量一般在 5 千克以上(见图 1-3)。重托需要服务员拥有一定的臂力和技巧。操作方法如下。



图 1-3 重托姿势

(1) 理盘 重托以托送菜肴为主,易沾油腻,使用前要仔细清洗,一般在盘内铺上洁净的垫巾,用来防油、防滑。

(2) 装盘 注意控制托盘重心。物品的摆放要均匀,重的物品要摆在托盘的中间,中间高四周低,物品之间要留有一定的间隔。

(3) 起盘 双脚分开呈外八字形,用双手将托盘移至服务台的边沿,使托盘的 $\frac{1}{2}$ 悬空,双腿下蹲略成骑马蹲裆式,腰部略向左前方弯曲,用右手拿住托盘的一头,左手伸开五指,用全掌托住盘底中心,左手臂随即呈起托状,掌握好重心后,用右手协助向上用力将托盘慢慢托起。托实、托稳后将右手放开,使身体成站立姿势。

(4) 托盘操作要领 在托盘托起的同时,左手向上弯曲臂肘,向左后方转动手腕,擎托于左肩外上方。右手自然摆动,或扶住托盘的前内角。左手指尖应向后,指尖向前伸、向后伸均属托盘不到位。

(5) 托盘行走 上身挺直,肩平,身不摇摆,步伐轻快,动作敏捷,遇障碍物让而不停。掌握重心,要保证托盘不晃动,行进中不要随意增加或减少盘内的物品。



(6) 放盘与卸盘 放盘时,转动手腕,放平手臂,呈轻托状后,再将托盘放于服务台边,并用双手将托盘推进,然后再取出盘内的物品。

3. 轻托和重托注意事项

教学方法:酒店服务人员进行示范演示。

① 端托时右手下垂,除了在起托、落托时右手扶托外,禁止右手扶托。用右手扶托既不雅观又遮挡行走时的视线,同时又容易造成端托失误。

② 端托时要量力而行,不要勉强,宁可多走几次也要保证安全;目光要平视前方,切勿只盯托盘。

③ 端托时注意卫生。轻托时,所托物品要避免自己的口鼻部位;重托时,要做到盘底不搁肩,盘前不靠嘴,盘后不靠发。

④ 托盘下蹲取物时,上体保持托盘姿势,下体采用高低式蹲姿,左脚在前,左手托盘向左侧外拉,离开右膝,这样才不至于使托盘挡住视线,看不到掉在地上物品。

⑤ 托盘服务时要侧身,托盘悬于客位之外,身体重心在右脚。这就要求服务员要保持左手的平衡,特别是托盘内的物品较重而重心不稳或盛器内有汤汁时,有可能造成重大失误。不能将托盘放在客人的餐台上,当着客人的面操作。

⑥ 持空托盘行走时应保持托物的姿势,动作自如。也可将托盘握于手中并夹在手臂与身体一侧。

⑦ 装盘、起盘后转、托盘行走时都掌握好重心,保持平稳。

⑧ 忌用大拇指按住托盘边沿,四指托住盘底。

⑨ 手腕僵硬死板,则托盘不稳。手腕要灵活。

⑩ 端托做到“三平、三稳、一放松”,即肩平、盘平、目平视。步稳、身稳、盘稳;面部表情放松,手腕放松。

学习训练

1. 托盘臂力练习

可利用砖等重物练习。重量从半块、一块到两块,时间从3~5分钟,循序渐进。

2. 托盘站立、下蹲等训练,注意姿态要优美。

3. 轻托行走练习

① 托重量5千克左右,重心较低的物品。

② 托重量5千克左右,重心较高的物品(如各种酒瓶)。

③ 托盘交叉行走练习。走“S”形路线或避开障碍物练习。

④ 利用楼梯练习托盘行走,保持托盘平稳。

⑤ 托盘接力赛。将参加实训者分组,用最短的时间完成接力赛,且途中托盘内酒水不洒、酒瓶不倒、姿态优美、动作规范的组获胜。可在途中设置障碍物或

