

## 前 言

近年来，随着现代经济社会的发展，旅游业蓬勃兴起，与其密切相关的宾馆、饭店业的发展迅速旺盛。其建设无论是规模之大、档次之高，还是类型、数量之多，着实令人注目赞叹。饭店业为社会提供了大量的就业机遇，也给人们生活、工作和经济、文化往来带来极大方便。与此同时，更让众多的经营者意识到，在行业竞争日趋激烈的形势下，努力拓展饭店业的经营水平，提高从业人员的综合素质和业务水平已成为管理者的首要任务。

《现代饭店服务方略》一书结合我国宾馆、饭店的经营理念、业务内容、人员结构等具体情况，对饭店的人员素质、岗位职责、服务程序和服务质量等方面进行了全面系统的阐述。另外，还对与饭店服务有密切联系的菜点知

识、酒水知识、礼貌礼节知识等相关问题进行简明扼要介绍。在内容表述上，力求服务知识全面详细，服务程序系统具体，把知识、技能和素质论述结合起来，做到科学性、知识性和实用性的结合。从理念而言，力图说明，饭店业提供的产品和服务价值的顺利实现，对饭店业健康发展起着重要促进作用。本书的内容兼顾高中低档饭店企业，无论是对宾馆、饭店的服务工作，还是对独立的旅馆、饭庄、餐馆的服务工作都有很强的实用性和参考价值。同时，本书还适宜作为餐旅专业大中专院校的学生和饭店企业员工的培训教材。

本书在编写过程中，得到了出版社和责任编辑的大力帮助与指导，在此表示衷心的感谢。由于时间和水平所限，本书难免存在缺点和错误，诚恳希望专家和读者赐教指正。

作 者

2001年10月

## 目 录

|                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| <b>第一篇 饭店与饭店服务</b> .....           | ( 1 )  |
| 一、饭店企业的基本含义.....                   | ( 1 )  |
| 二、饭店在不同发展时期的特点.....                | ( 1 )  |
| 三、饭店的地位及作用.....                    | ( 3 )  |
| 四、饭店的类型.....                       | ( 5 )  |
| 五、饭店的等级和规模.....                    | ( 6 )  |
| 六、饭店的管理机制和管理制度.....                | ( 7 )  |
| 七、饭店服务的特点.....                     | ( 9 )  |
| 八、饭店服务的基本理念.....                   | ( 10 ) |
| 九、饭店优质服务的基本内容.....                 | ( 11 ) |
| 十、假日饭店、希尔顿饭店、广州白天鹅宾馆的<br>服务措施..... | ( 13 ) |
| 十一、优秀服务员的基本条件.....                 | ( 15 ) |
| 十二、饭店服务质量的特性.....                  | ( 16 ) |
| <b>第二篇 前厅部业务与服务</b> .....          | ( 19 ) |
| 一、前厅部及其业务范围.....                   | ( 19 ) |
| 二、前厅部业务工作的特点及经营管理.....             | ( 19 ) |
| 三、前厅部在饭店中的地位和作用.....               | ( 20 ) |
| 四、前厅部接待环境和工作环境的标准.....             | ( 22 ) |
| 五、饭店前厅的布局与装潢.....                  | ( 23 ) |
| 六、前厅部主要岗位职责.....                   | ( 24 ) |
| 七、前厅部对客服务的要求.....                  | ( 28 ) |

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 八、前厅部员工的素质·····           | ( 30 )  |
| 九、前厅部客房预订业务·····          | ( 31 )  |
| 十、前厅部接待分房工作·····          | ( 37 )  |
| 十一、前厅部迎宾员的服务程序·····       | ( 46 )  |
| 十二、前厅部行李员的服务工作·····       | ( 48 )  |
| 十三、前厅部问询员的服务工作·····       | ( 52 )  |
| 十四、前厅部商务中心服务工作·····       | ( 56 )  |
| 十五、前厅部收银结账服务工作·····       | ( 60 )  |
| 十六、前厅部大堂卫生服务工作·····       | ( 62 )  |
| 十七、前厅部电话总机的服务工作·····      | ( 64 )  |
| <b>第三篇 客房部业务与服务</b> ····· | ( 67 )  |
| 一、客房及客房的种类·····           | ( 67 )  |
| 二、客房商品的特点和任务·····         | ( 68 )  |
| 三、客房部在饭店中的地位和作用·····      | ( 70 )  |
| 四、客房部与其他部门的联系·····        | ( 71 )  |
| 五、提高客房服务质量的途径·····        | ( 72 )  |
| 六、客房部的规章制度和岗位职责·····      | ( 74 )  |
| 七、客房服务中心·····             | ( 77 )  |
| 八、接待服务工作的基本要求·····        | ( 79 )  |
| 九、客房服务的程序和内容·····         | ( 81 )  |
| 十、客房的布置陈设·····            | ( 84 )  |
| 十一、客房的清洁卫生工作·····         | ( 87 )  |
| 十二、客房部设备、物品的使用与保养·····    | ( 96 )  |
| 十三、来访会客与会议服务程序·····       | ( 103 ) |
| <b>第四篇 餐饮部业务与服务</b> ····· | ( 111 ) |
| 一、餐饮部在饭店中的地位·····         | ( 111 ) |
| 二、餐厅的岗位职责·····            | ( 113 ) |
| 三、餐厅的配备·····              | ( 117 ) |

---

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| 四、餐厅用品的质量标准及使用保养·····    | (118)        |
| 五、餐厅的卫生标准·····           | (122)        |
| 六、餐厅环境的布置·····           | (125)        |
| 七、中餐、西餐摆台·····           | (128)        |
| 八、斟酒服务·····              | (135)        |
| 九、上菜、分菜服务·····           | (140)        |
| 十、托盘与餐巾折花·····           | (152)        |
| 十一、中餐服务、西餐服务·····        | (156)        |
| 十二、宴请的形式·····            | (162)        |
| 十三、中餐宴会服务·····           | (166)        |
| 十四、西餐宴会服务·····           | (171)        |
| <b>第五篇 菜点知识·····</b>     | <b>(177)</b> |
| 一、我国菜系的划分·····           | (177)        |
| 二、中式菜肴知识·····            | (177)        |
| 三、国内主要菜肴综述·····          | (182)        |
| 四、西餐菜肴知识·····            | (191)        |
| 五、中式面点知识·····            | (196)        |
| 六、西式面点知识·····            | (204)        |
| <b>第六篇 酒水知识·····</b>     | <b>(207)</b> |
| 一、酒的成分与功能·····           | (207)        |
| 二、酒的质量鉴别·····            | (208)        |
| 三、中国酒的知识·····            | (210)        |
| 四、外国酒的知识·····            | (219)        |
| 五、饮料及饮料的分类·····          | (227)        |
| 六、茶的知识·····              | (228)        |
| 七、咖啡·····                | (236)        |
| <b>第七篇 饭店服务问题解答·····</b> | <b>(239)</b> |
| 附录1 饭店业务经营主要表格·····      | (252)        |

|      |                         |       |
|------|-------------------------|-------|
| 附录 2 | 饭店服务中的礼节礼貌释义 .....      | (258) |
| 附录 3 | 世界主要客源国家的宗教信仰和礼节特征 ...  | (260) |
| 附录 4 | 适用于宾馆、饭店的公共信息图形符号 ..... | (264) |

## 第一篇 饭店与饭店服务

### 一、饭店企业的基本含义

现代饭店是由客房、餐厅、酒吧、会议厅、商务中心、商场、娱乐、健身等设施组成的，能够满足客人在旅行目的地的食、住、行、游、购、娱等各方面需求的多功能、综合性的服务设施。

在国民经济中，饭店以有形的空间、设备、设施、产品和无形的服务为凭借，投入到旅游消费领域中，来满足客人食宿、娱乐、购物、消遣等需要，并能取得经济效益和社会效益的一个经济实体。

饭店企业是旅游业的重要组成部分，是旅游业和国民经济发展的一个物质条件。饭店企业作为独立的经济组织，必须具备 5 个条件：①经济上的独立性；②组织上的完整性；③对饭店生产资料和劳动力具有支配使用上的自主权；④财务上独立核算、自负盈亏；⑤具备社会上的“法人”地位。

### 二、饭店在不同发展时期的特点

饭店业的发展已有几千年的历史，其发展的进程大致分为四个时期。

#### （一）古客栈时期

古代客栈是在社会生产力发展到一定阶段，随着人类出现商务活动和旅行活动而产生的。其特点是：

（1）规模很小，建筑简单，设备简陋，价值低廉。

(2) 仅提供简单的食宿、休息场所或车马交通工具等。

(3) 以官办为主，有部分民间经营的小店。

## **(二) 大饭店时期**

又称豪华饭店时期。19 世纪初，随着资本主义经济和旅游业的发展，旅游人数不断增多，旅游开始成为一项经济活动，专门为上层统治阶级服务的豪华大饭店应运而生。这一时期饭店的特点是：

(1) 饭店成为一种企业组织，这是新的富裕阶级生活方式和社交活动商业化的结果。

(2) 饭店规模宏大，设备豪华，服务设施和生活用品舒适完善、齐全，饭店环境优美，布置整齐协调、装饰艺术考究。

(3) 饭店内部分工协作明确，对服务工作和服务人员要求十分严格，讲究服务质量。

(4) 饭店内部出现了专门的管理机构，促进了饭店企业管理及其理论的发展。

## **(三) 商业饭店时期**

从 19 世纪末到 20 世纪 50 年代，随着资本主义制度的扩张，随着商品经济的兴旺发达和交通运输工具的不断发展与更新以及世界市场的开辟与扩大，导致了商务旅行者的急剧增长。但是对于大多旅游者来讲豪华大饭店过于奢侈，而客栈又过于简陋，这样就出现了适合商务旅游者和中产阶级旅游者的商业饭店。商业饭店的特点是：

(1) 饭店规模较大，设备、设施舒适完善，服务项目齐全，价格较为合理。

(2) 饭店以接待商务客人为主，具备较完备的商务活动设施。饭店经营完全商品化，讲究经济效益和以盈利为目的。

(3) 饭店管理逐渐科学化、效率化，注重市场调研和选择目标市场，注意饭店员工和管理人员的培养，以提高工作效率。



#### (四) 现代饭店时期

第二次世界大战以后,由于进入了长期的和平时期。特别是20世纪60~70年代以来,随着科学技术、经济、文化教育的高度发展,使许多发达国家和发展中国家的人们工作时间缩短、工资增加、带薪假期延长,加上航空、铁路、公路等交通工具的发达,使国际间的旅游活动日益大众化、普及化。原有的商业性饭店已不能满足广大旅游客人的需求,于是,饭店的发展进入了一个种类繁多、管理先进的现代新型饭店时期。现代饭店的特点有:

(1) 旅游市场结构的多元化促进了饭店企业类型多样化,出现了许多不同类型的饭店。

(2) 市场需求的多样化引起饭店服务方略的不断变化,经营方式更加灵活。

(3) 饭店产业的高利润加剧了市场的竞争,使饭店与其他行业联合、联营或走向连锁经营、集团化经营的道路。

(4) 现代科学技术革命和科学管理理论的发展,使得现代饭店管理日益科学化和现代化,电子计算机已广泛应用于饭店管理中。

### 三、饭店的地位及作用

在我国,饭店是国民经济中新兴的行业,是旅游业的重要组成部分,也被称做“无烟产业”。饭店企业在国民经济中有着重要的地位和作用。

#### (一) 促进国民经济发展的后勤基地

饭店业在国民经济中属于第三产业,是国民经济的有机组成部分。在一些经济发达国家,第三产业产值占国民生产总值的50%~60%,而我国不足50%,因此要大力发展第三产业。饭店企业为国内外各行各业和各界人士的政治、经济和文化交往提

供了场所和食宿等综合服务，是促进国民经济发展的后勤基地。发展饭店业对于发展第三产业，加强国际交往，学习国外先进经验和科学技术，发展国民经济，加快我国现代化建设有着重要的作用。

## （二）饭店是旅游者的生活基地

饭店企业是直接为客人提供食宿、休息、娱乐、社交等需求的基地。可以说没有饭店企业就没有旅游业，也不可能有国际间的政治、经济、文化的交往。是饭店保证了旅游者的旅游活动能够持续进行；是饭店推动了旅游业的发展。当今的饭店已成为现代旅游投宿活动的物质承担者，是反映一个国家或地区旅游接待能力的重要标志。

## （三）创造就业机会

饭店企业为社会创造了直接就业和间接就业的机会。按目前我国饭店的人员配备情况，即每间客房约配备 1.5~2 人。这样一座 300 间客房的饭店就能提供 500~600 个直接就业岗位。同时又能为与饭店相关的行业，如饭店设备、物品的生产和建筑、食品等行业提供了大量的间接就业机会。一般认为高档饭店每增加一个房间，可以直接或间接地为 5~7 人提供就业机会；中低档饭店每增加一个房间，可以为 4~5 人提供就业机会。

## （四）旅游业的支柱之一

旅游饭店与旅行社、航空公司被称为旅游业的三大支柱。因此，饭店不仅是旅游业发展的物质基础和创造旅游收入的重要场所，也是衡量一个国家旅游业发展水平和接待能力的重要标志，同时也反映出一个国家国民经济的发展水平及其社会的文明程度。

## （五）创造外汇收入

饭店企业是创造旅游外汇收入的重要部门，对国家外汇收入，平衡国际收支有着重要的意义。

#### 四、饭店的类型

饭店根据其地理位置、设备设施、接待对象和经营方式，大致分为以下几种类型。

##### （一）商务饭店

是指主要为从事商业活动或进行其他公务活动而外出人员服务的饭店。这类饭店大都建在城市中商业繁荣、交通便利的地方，规模多为中、高档饭店。商务饭店接待的对象主要是商人和国外旅游者，这要求饭店不仅客房设备、设施舒适、齐全，餐厅类型多样，还要有娱乐设施、代客服务、停车场与修车设备。为了满足客人商务活动的需求，饭店还必须要有商务中心、各类会议厅室、商务套房及行政楼层。

##### （二）机场饭店

此类饭店接待的主要对象是在机场过夜的过往旅客或机务人员，目前此类饭店已成为饭店业中的一支重要竞争力量。

##### （三）度假饭店

度假饭店传统上是指以接待旅游度假宾客为主的饭店。这类饭店一般设在风景宜人的休养胜地，多位于海滨、湖畔、温泉、山区森林等地。度假饭店除了提供食宿外，还要提供休闲、娱乐、健身等方面的设施。近年来，在许多饭店业发达的国家，已出现度假型与商务型结合的饭店，在饭店里增设商务会议设施，供商务客人使用。这种改良的度假型饭店被认为是当今饭店设施发展的方向。

##### （四）会议饭店

此类饭店接待的主要对象是各种会议团体。会议饭店通常设在大都市和政治、经济中心，或交通便利的游览胜地。其特点是每个楼层均设置一个或多个会议厅或大的多功能厅，另外还要有较大的餐厅、公共场所和其他设施。会议饭店一般都配备工作人

员帮助会议组织者协调和组织会议的各项事物，要求饭店提供高效率的接待服务。

### （五）公寓饭店

这种饭店一般为长住客人所设，多为套间或单元房，附有厨房，配有厨具和餐具，类似于公寓。客人除了住宿基本要求外，不太重视设施与服务。

### （六）汽车饭店（也称公路饭店）

是随着私人汽车的增多与高速公路的发展而产生的一种新型饭店，早期的汽车饭店规模小，设施简单，服务项目少，价格低廉。饭店多设在城市近郊及主要公路、高速公路沿线。自1952年凯蒙·威尔逊成功地开设了假日饭店之后，汽车饭店有了迅速的发展。现在这些饭店不仅设施大为改善并趋向豪华，而且大多数饭店可以提供现代化的服务。

## 五、饭店的等级和规模

### （一）饭店的等级

饭店的等级指的是一家饭店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量。对于客人来说，知道饭店的分等定级，可以使他们概括地了解饭店的设施、规模及服务情况，以便选择适合自己要求的饭店，因此饭店等级的高低也反映了不同层次客人的要求。而饭店等级评定，对饭店来说也是一种促销手段，等于向自己的客源市场发出信息，展示自己产品质量水准，同时也有利于同行业之间的平等竞争，促进饭店产品质量的提高，进而也维护了饭店的声誉。饭店的等级评定，是国家政府机构有关行业组织对饭店进行管理的一种手段，对定级的饭店进行有效的监督。饭店等级本身是对该饭店设施与服务质量的—种鉴定。

目前，国际上许多饭店业发达的国家在评定饭店的等级上都采用“五星”等级制。我国的涉外饭店也是按“星级”标准来评

定饭店的等级。评定饭店的等级主要是根据饭店的建筑、装潢、设备设施条件和维护保养状况,以及服务项目的多少、管理水平和服务质量的高低,将饭店划分为一星、二星、三星、四星、五星等共五个等级。一般来说,五星级饭店属于豪华饭店,其设备设施和服务都要体现现代化特色,能满足宾客特殊消费的需求。四星级也是豪华饭店,设备设施完备,服务优质,能满足经济地位较高的上层消费者的需求。三星级饭店一般为中档或中高档饭店,服务水准较高,服务质量较好。二星级饭店为中低档饭店,其设备设施能满足一般公众或家庭旅游者的需要。一星级饭店为经济型饭店,其设备设施和服务能满足普通消费者的基本需求。

## (二) 饭店的规模

在饭店规模的划分上,目前国际上通常按照饭店的客房数量将饭店划分为大型饭店、中型饭店和小型饭店。拥有客房 600 间以上的饭店称为大型饭店,客房在 300~600 间之间的饭店称为中型饭店,客房在 300 间以下的饭店称为小型饭店。

# 六、饭店的管理机制和管理制度

## (一) 管理机制

强化管理机制作用,是企业经营者管理好饭店的基本条件。管理机制的发挥,需要管理人员的高素质和制定有效的管理措施。一个饭店要想管理好、经营好,必须采取适合自己饭店的管理模式和组织机构。目前我国比较常见的饭店管理是层级管理。在层级管理体制中,任何一级领导、管理人员、服务人员都要明确自己的业务范围、工作职责及应该具备的工作技能和知识。

### 1. 服务员

服务员是饭店最基层的工作人员。饭店高效率的工作和高质量的服务,来自高素质员工的辛勤劳动和热情服务。所以,服务员的服务态度,仪表仪容,礼貌礼节,服务技能,语言表达和应

变能力等，是饭店提高服务质量、取得良好经济效益的基础。这就要求服务员要根据岗位责任制的规定，明确自己的职责范围、工作程序、服务质量标准和应该具备的服务技能及相关理论知识。服务员对领班负责。

## 2. 领班

领班负责本班组的日常工作安排，督导、检查服务员的服务工作和服务标准。领班还要协助本班组服务员进行工作或是代班服务。特别是在服务高峰时，或是服务员缺少时，要亲自参加服务工作，因此领班必须是业务尖子，具有较高的服务技能和服务技巧，具有较强的处事应变能力。领班是一线服务员的组织者和指挥者。

## 3. 主管

主管是基层管理员，在部门经理的领导下，负责职责范围内的日常管理工作；负责所属班组服务人员的工作安排和调配；负责管辖区域设备设施、安全卫生、服务质量等综合检查。主管必须具有全面的专业知识和较强的管理能力。

## 4. 部门经理

部门经理是饭店的中层领导。负责本部门人员的工作分工、指挥和监督。制定本部门的工作计划、人事安排，确定本部门的经营方针和服务标准，以取得好的经济效益为己任。部门经理不仅要熟悉掌握本部门的服务标准、服务程序，同时还要具有实际工作经验，还要有组织计划、人事管理等方面的能力。

## 5. 总经理

总经理是饭店最高领导者和决策人。饭店总经理主要负责制定经营方针，确定和寻找饭店的客源市场和发展目标，同时对饭店的经营战略、管理手段和服务质量标准等重大业务问题做出决策。此外，总经理还要选择、培养高素质的管理人员和服务人员。负责指导公关宣传和对外业务联系，使酒店不断提高信誉

和知名度。总经理鲜明的管理理念，极具尊重员工和人群的管理方法，是造就饭店品质魅力的力量。

## （二）管理制度

饭店的管理制度就是饭店的各项规章制度、规定，是企业内部的“法”，是饭店正常协调运作的保障，它具有严肃性、群众性、强制性、规范性、适应性等特点。饭店的规章制度包括《员工手册》、《岗位职责》、《服务操作规程》、《服务质量标准》等，是每一位员工必须遵守、执行的。

## 七、饭店服务的特点

饭店是以提供劳动服务为主的服务性企业。一般说，饭店产品是劳动服务与实物产品的有机结合，而劳动服务是饭店向客人提供的最重要的产品，是一种特殊产品。饭店服务的特点有：

### 1. 饭店服务具有无形性

是指劳动服务具有非物质化特点，即饭店服务看不见摸不着，只有形式而没有实物。一般商品，客人在购买前可以对其质量进行鉴定。而客人在接受饭店的某一项服务之前很难对其进行检验或试用，饭店也很难向宾客描述清楚服务的作用和质量。

由于饭店服务的无形性，要求饭店必须做好每一项服务工作，树立饭店的形象，创立饭店服务品牌。在推销饭店服务项目时，也应该强调宣传该服务项目给宾客带来何种好处或享受。

### 2. 饭店服务的直接性

指的是在同一时间服务人员为客人提供某种服务，而客人同时在接受某种服务。服务的直接性决定了每一次对客服务都要做到尽善尽美、无懈可击。如果在服务中出现了差错，就会给客人带来损失，或者会影响到客人的情绪和对饭店的不良印象。所以，服务员必须具有娴熟过硬的专业技能和良好的服务态度、精神面貌，这样，才能为客人提供优质服务，为饭店赢得信誉。

### 3. 饭店服务的不可贮藏性

是指劳动的即逝性，劳动服务不能贮存起来以备后用。只有当客人入住饭店，或到饭店就餐，饭店服务才有意义。因此，服务人员必须以自身的优质服务使回头客增加，而饭店经营者必须采取积极有效的措施，争取客源，充分利用饭店的实际接待能力，才能给饭店带来效益。

### 4. 饭店服务的差异性

是指一家饭店在提供同一产品或服务时不可避免存在着质量上的差异，这就要求饭店在服务质量方面应该制定明确的质量标准。

## 八、饭店服务的基本理念

服务质量首先取决于对服务的理解，要想对服务有一正确的理解，就必须树立新的服务理念。饭店服务基本理念有：

(1) 服务是人与人之间一种基本的关系。在现代社会里，由于社会分工越来越细，使得人与人之间在生存方面的相互依赖性越来越强。这就决定了每个人在为别人服务的同时，也在享用着别人用劳动创造出来的产品。

(2) 为别人服务是接受别人服务的前提。就是说做好服务工作不仅仅是在满足别人的需求，同时也是在满足自己的需求。

(3) 作为一种工作的服务，其实就是在展示自己的才华，实现自身的人生价值。每个人的一生绝大部分时间都是在工作中度过的，而人生的质量也将由工作业绩来决定。无论哪一种工作都将涉及到为他人服务这样一种人生的基本理念。既然这样，就应该把服务工作作为创造我们人生辉煌的起点，把工作作为展示我们个人才华的舞台。只有端正了服务态度，在服务中得到工作的乐趣，心情才可能愉快，从而也就保证了服务质量。

(4) 尊重客人才能得到客人的尊重。服务员要想得到客人的



尊重，首先要尊重自己和自己的工作，进而尊重服务对象，这样最终才能赢得客人的尊重。

(5) 宽容和理解是做好服务工作的基本心理素质。由于人的年龄不同、性别不同、性格不同、文化层次不同、需求不同，导致了他们在许多方面存在着差异。到饭店消费的客人也是一样，有的对卫生方面要求较高、有的注重设备设施的完好程度、有的客人比较挑剔，这就要求服务员能够理解，尽心尽力的去为客人服务，并通过自己的努力与客人建立一种良好、融洽的关系。

(6) 高质量的服务是在向社会传播着一种文明。饭店业标准化、规范化和个性化的服务以及与此相适应的人生理念，已经在社会上成为一个传播文明的窗口。人们来到饭店，见到着装整齐、礼貌热情、温文尔雅的服务员，会自觉地约束自己的行为。同时客人又被这种礼貌行为所感染，使自己接受一种文明的行为方式，并将其带到社会生活的其他领域中去。

(7) 掌握宾客的需求是做好服务工作的前提。服务员必须时刻了解、关注客人的需求，并依此作为自己服务工作的基本依据。只有这样，才能为宾客提供高质量的服务。

## 九、饭店优质服务的基本内容

饭店的优质服务是以设备、设施和产品为依托所提供的劳动活动，在使用价值方面适合和满足客人的物质需要和心理满足程度。所谓“优质”，又以其“程度”来衡量优质水平，服务质量的优劣是以客人的满足程度为标准的。客人满意程度越高，服务质量越好。饭店优质服务的具体内容有：

### (一) 良好的礼仪、礼貌

礼仪、礼貌体现了饭店对客人的基本态度，也反映了饭店从业人员的文化修养和基本素质。礼仪、礼貌就是饭店从业人员通过一定的语言、行为和方式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感