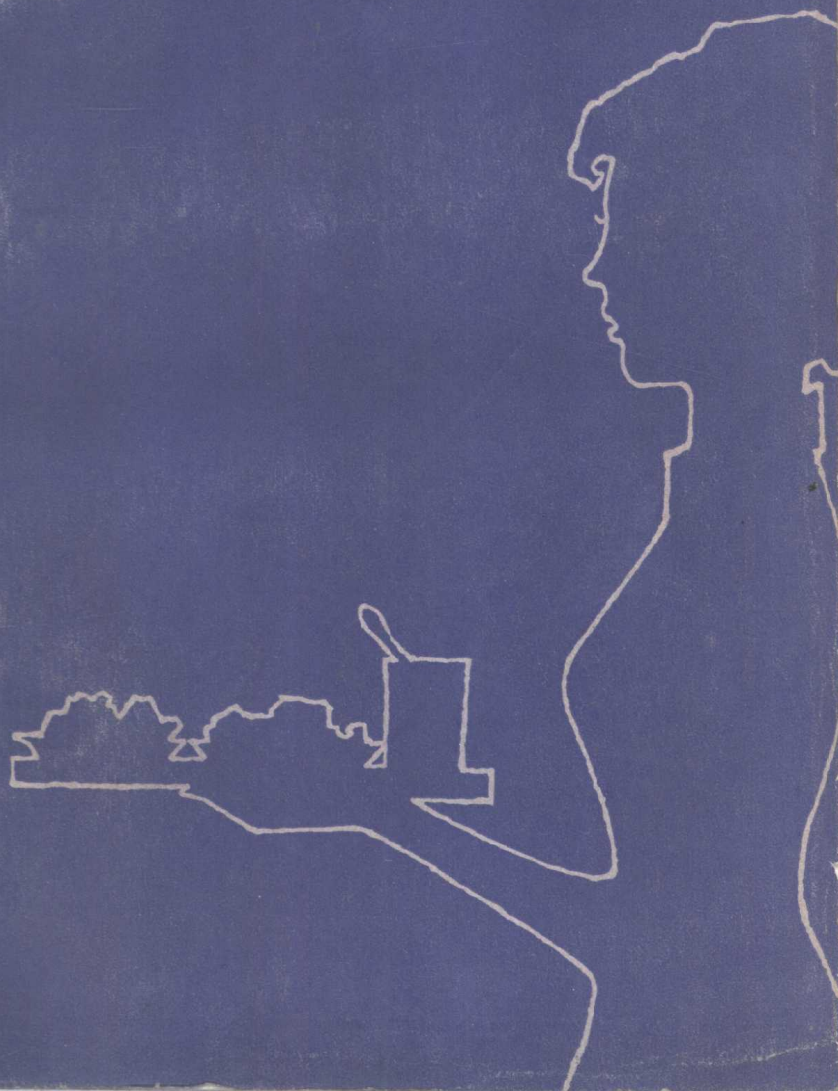


服务

工作手册



服务工作手册

中共太原市委财贸部《服务工作手册》编写组
太原市财政贸易委员会

山西人民出版社

服务工作手册

中共太原市委财贸部《服务工作手册》编写组
太原市财政贸易委员会

*

山西人民出版社出版 (太原并州北路十一号)

山西省新华书店发行 山西省七二五厂印刷

*

开本: 787×1092 1/32 印张: 25 字数: 522千字

1984年3月第1版 1984年8月太原第1次印刷

印数: 1—8,500册

*

书号: 17088·4 定价: 3.45元

前 言

为了适应我国社会主义现代化建设的需要，进一步搞好包括衣、食、住、行、用等各方面的服务工作，我们组织编写了这本《服务工作手册》。

这是一本工具书，主要内容包括旅店、餐厅、理发、洗染、织补、照相、浴池、缝纫、家用电器及日用器皿的维修、旅游等方面的知识和技术。适用从事以上行业工作的职工需要，也很适合广大待业青年从事服务工作需要。

本书是在中共太原市委财贸部、太原市财政贸易委员会领导下，组成了《服务工作手册》编写小组，负责编写的具体组织工作。执笔刘守禄、刘兰诚、李英俊、郑爱荣、段天才、张国和、张廷柱、阎恒隆、李万才、彭新声、侯晋；总纂李廷芝；插图白芸、张保亮、李新。

本书在编写过程中，得到山西人民出版社及太原市服务行业许多干部职工的热情支持与帮助，在此仅表谢意。

本书涉及面较广，编写难度较大，书中一定存在不少错误和缺点，敬请读者批评指正。

编 者

一九八二年九月

目 录

第一章 旅店服务

我国旅店的演变·····	(3)
旅店服务接待·····	(6)
客房的陈设布置·····	(6)
服务接待程序·····	(7)
服务纪律·····	(9)
服务公约·····	(9)
礼节礼貌·····	(9)
服务用语·····	(11)
便民措施·····	(12)
旅店的安全·····	(13)
旅客的人身财物安全·····	(13)
加强安全教育·····	(14)
严格规章制度·····	(14)
旅店卫生管理·····	(15)
卫生要求·····	(15)
日常卫生·····	(16)
公共环境卫生·····	(16)
客房清洁程序·····	(17)
旅店卫生公约·····	(17)

• 1 •

旅店房间等级与收费	(18)
特级房间	(18)
一级房间	(18)
二级房间	(19)
三级房间	(19)
四级房间	(19)
车马店	(19)
收费时间计算方法	(19)

第二章 餐厅服务

我国饮食业的沿革	(23)
饮食服务员的职责	(27)
饮食服务员的工作任务	(27)
饮食服务员的岗位责任	(28)
饮食服务员公约	(29)
附录：饮食服务员业务技术等级标准	(31)
饮食服务员的基本功	(33)
饮食服务员应具有哪些技术	(33)
零餐顾客的摆台方法	(33)
端菜、端汤、端饭技术	(34)
餐厅练步	(35)
巧筹运算	(36)
撤台方法	(37)
饮食服务接待程序	(38)
开门前的准备工作	(38)
接待安座	(38)

饮食服务方法·····	(39)
服务结束工作·····	(41)
餐厅十戒·····	(42)
饮食服务员的语言艺术·····	(42)
什么是语言美·····	(42)
说好迎客话·····	(42)
说好介绍话·····	(43)
说好解释话·····	(43)
学习普通话,懂点方言·····	(43)
餐厅服务员礼貌语言示例·····	(44)
善于处理一些特殊问题·····	(45)
什么是服务工作的特殊问题·····	(45)
顾客醉酒·····	(45)
顾客突然患病·····	(45)
顾客请吃喝·····	(46)
遇到生了气的顾客·····	(46)
顾客间发生了争吵、打架·····	(46)
顾客要求退换饭菜·····	(47)
顾客损坏了家具、用具·····	(47)
烹调知识·····	(48)
热菜的主要烹调方法·····	(48)
凉菜的主要烹调方法·····	(50)
各地菜系及其风味·····	(50)
菜肴的调味介绍·····	(54)
各地食俗和口味·····	(55)
菜名的形成·····	(56)

餐具知识·····	(58)
几种名菜掌故·····	(59)
饮酒的知识·····	(61)
酒的成分及作用·····	(61)
酒的分类及香型·····	(62)
全国名酒简介·····	(63)
酒具·····	(68)
醒酒的几种方法·····	(70)
筵席和招待方法·····	(71)
筵席的起源·····	(71)
筵席的演变·····	(72)
现代宴会的种类·····	(73)
筵席餐具及内容、术语·····	(74)
筵席的类别·····	(75)
怎样设计筵席·····	(81)
中餐台面的设计介绍·····	(82)
西餐台面和中西餐台面设计介绍·····	(84)
怎样叠口布花·····	(85)
筵席前的准备工作·····	(102)
筵席上菜次序·····	(102)
餐桌摆设图·····	(103)

第三章 理 发

发式的起源与演变·····	(107)
世界各地发式的演变·····	(107)
我国发式的演变·····	(122)

我国现代的发式·····	(130)
我国少数民族的发式·····	(131)
理发行业的演变·····	(137)
理发工作的意义·····	(138)
理发的含意·····	(138)
理发的作用·····	(140)
毛发的生理构造·····	(142)
毛发的构造·····	(142)
头发的种类·····	(143)
头发的病理现象·····	(143)
人体头部骨骼的构造·····	(145)
掌握毛发生理知识·····	(146)
理发店的设备·····	(146)
必须有完善的设备条件·····	(146)
理发转椅和软椅·····	(147)
整容挂镜·····	(148)
洗发设备·····	(148)
灯光设备·····	(148)
烫发设备·····	(149)
通风、取暖设备·····	(149)
顾客候理室的设备·····	(149)
橱窗广告、门牌设备·····	(150)
理发工具与维修保养·····	(150)
剃刀·····	(150)
电轧刀·····	(151)
手推轧刀·····	(152)

剪刀·····	(152)
吹风器·····	(153)
刷子、梳子·····	(153)
卫生用品和发饰品·····	(154)
肥皂·····	(154)
香皂·····	(154)
香粉·····	(154)
发蜡、发油·····	(154)
理发店的文明服务·····	(155)
文明服务的意义·····	(155)
理发员的岗位责任·····	(155)
理发员的服务态度和语言艺术·····	(156)
理发员的职业道德·····	(156)
理发店的服务项目·····	(157)
理发店的卫生·····	(157)
工具、用具消毒·····	(158)
理发质量标准与业务名词·····	(159)
男式理发质量标准·····	(159)
男子基本发式·····	(159)
发式轮廓线·····	(160)
什么叫基线·····	(160)
女子基本发式·····	(160)
粗剪·····	(161)
刀削·····	(161)
夹剪·····	(161)
挑剪·····	(161)

修剪·····	(161)
女式理发的质量标准·····	(161)
什么叫卷发·····	(162)
什么叫正卷、反卷·····	(162)
理发基本功的训练·····	(162)
理发员工作姿势·····	(162)
剃刀功训练·····	(163)
轧刀功训练·····	(164)
剪刀功训练·····	(164)
男式理发方法·····	(165)
男式理发程序·····	(165)
剃(轧)光头·····	(165)
怎样推轧平圆头·····	(166)
轻便发式轧剪要领·····	(166)
运动发式轧剪要领·····	(167)
怎样轧剪男长发·····	(167)
怎样洗男发·····	(167)
修剃、刮胡须·····	(168)
男发怎样吹风·····	(168)
女式理发方法·····	(170)
女式发型的意义·····	(170)
女式理发的操作程序·····	(170)
怎样洗女发·····	(171)
怎样修剪女发·····	(171)
怎样电烫发型·····	(172)
怎样化烫女发·····	(173)

怎样进行盘卷·····	(174)
目前流行的几种发型的盘卷方法·····	(175)
几种发式的造型·····	(178)
女发的梳理·····	(180)
儿童理发·····	(182)
儿童理发的心理·····	(182)
儿童理发的接待·····	(182)
儿童理发的程序·····	(182)
儿童发式·····	(183)
怎样梳辫子·····	(184)
修饰与美容·····	(188)
发式怎样适合脸型·····	(188)
怎样染发·····	(188)
美容技术·····	(189)
修染指甲·····	(192)
化妆品及其使用方法·····	(192)
安装假发·····	(193)
怎样保护发型·····	(194)
理发与保健·····	(194)
推拿按摩·····	(194)
脱发再生验方·····	(196)
治头发黄赤验方·····	(198)
发稿不泽·····	(198)
怎样染黄发·····	(198)
怎样去除头屑·····	(198)
乌发的几种药物和食品·····	(198)

安全用电·····	(199)
其它·····	(200)
几种烫发液配方·····	(200)
几种粉类配方·····	(201)
附录：理发业务技术等级标准·····	(201)
第四章 洗染与织补	
洗染与织补行业的作用·····	(207)
洗染行业的历史概况·····	(207)
洗染行业的作用·····	(208)
洗衣知识与技术·····	(208)
棉布是怎样织成的·····	(208)
棉布的分类及其特点·····	(209)
棉布的缩水·····	(210)
丝绸的分类及其特点·····	(212)
绸缎的缩水率·····	(213)
呢绒的分类及其特点·····	(214)
化纤织品分类及其特点·····	(215)
洗衣机具介绍·····	(216)
洗涤剂介绍·····	(218)
各种污渍处理方法·····	(220)
外销成衣洗涤图·····	(222)
国际通用服装洗涤标记·····	(222)
洗衣操作程序·····	(225)
洗涤凡拉明蓝布衣物要防泛红·····	(226)
蓝布衣物洗涤注意事项·····	(226)
绒布洗涤注意事项·····	(226)

怎样洗涤绸缎衣物·····	(227)
丝绸衣物为什么怕日晒·····	(227)
注意白色绸缎衣物泛黄·····	(228)
丝绸绒纱的洗涤·····	(228)
怎样洗涤柞蚕丝绸衣物·····	(228)
麻织品衣物的洗涤方法·····	(228)
呢绒的洗涤方法·····	(228)
化纤衣物的洗涤方法·····	(229)
尼龙绸羽绒外衣洗涤法·····	(229)
羊毛衫的洗涤法·····	(230)
绒线的洗涤法·····	(230)
晴纶膨体绒线洗涤法·····	(231)
毛皮的洗涤·····	(231)
棉衣洗涤法·····	(232)
洗绒衣绒裤法·····	(232)
雨衣洗涤法·····	(232)
毛围巾洗涤法·····	(233)
呢帽洗涤法·····	(233)
人造毛皮洗涤法·····	(233)
绸缎绣花被面洗涤法·····	(233)
金粉印花布洗涤法·····	(233)
烫衣知识与技术·····	(234)
熨烫工具介绍·····	(234)
各类织物熨烫温度·····	(235)
滴水测试温度法·····	(235)
熨烫衣物的目的·····	(236)

服装的主要结构介绍.....	(236)
熨烫操作工序.....	(237)
熨烫一般要求.....	(237)
棉麻织品衣物的熨烫.....	(237)
丝绸服装熨烫.....	(238)
呢绒服装熨烫.....	(238)
化纤服装熨烫.....	(239)
烫毛中山服程序.....	(239)
衬衫熨烫程序.....	(239)
裤子熨烫程序.....	(239)
衣服褶皱和焦痕的处理.....	(240)
印染知识与技术.....	(240)
从原始颜色到现代染料.....	(240)
棉布印染染料.....	(241)
棉布染色牢度的评定.....	(242)
棉布的漂练加工.....	(242)
棉布的染色方法.....	(243)
染整工操作程序.....	(244)
染零工操作程序.....	(244)
呢绒及化纤织品染色.....	(245)
丝绸衣物染色.....	(245)
纯羊毛绒线染色.....	(246)
复染衣物的选色.....	(246)
硫化碱在颜料中的作用.....	(246)
怎样进行氧化和防脆处理.....	(246)
怎样染涤棉草绿布.....	(246)

染士林毛蓝布的要点·····	(246)
怎样提高染色的牢度·····	(247)
怎样染黑色棉布·····	(247)
织物漂白法·····	(247)
织补技巧与知识 ·····	(248)
织补的范围·····	(248)
织补工具·····	(248)
织物组织规格·····	(248)
织补程序·····	(252)
挑一压一法·····	(252)
挑一压二法·····	(253)
挑二压二法·····	(253)
精织针织品简便法·····	(254)
锦纶丝袜线圈脱散织补·····	(255)
锦纶弹力袜织补法·····	(255)
洗染营业常识 ·····	(255)
营业员的岗位责任·····	(255)
营业员的工作程序·····	(256)
服务态度要热情·····	(257)
营业纪律·····	(258)
营业结束工作·····	(259)
纺织纤维鉴别法·····	(259)
衣物保管常识·····	(260)

第五章 浴池服务知识

浴池业的概况·····	(265)
-------------	---------

浴池业的历史演变.....	(265)
洗澡与健康.....	(266)
浴池业的设备与等级.....	(267)
高级浴室.....	(267)
乙级浴室.....	(267)
淋浴浴室.....	(267)
浴池设备.....	(268)
温泉浴池.....	(268)
浴池业的卫生.....	(269)
浴池业卫生的重要性.....	(269)
个人卫生.....	(269)
浴室、浴池卫生.....	(270)
巾单卫生.....	(270)
茶具、用具卫生.....	(270)
浴池业的环境卫生.....	(271)
消毒方法.....	(271)
浴池业的安全.....	(272)
浴池的水温.....	(272)
防止晕塘.....	(272)
防止烫伤.....	(273)
防止顾客衣物被盗.....	(274)
防止跌伤.....	(275)
防锅炉爆炸事故.....	(275)
其它安全措施.....	(275)
浴池业的服务接待工作.....	(276)
浴池业的营业时间.....	(276)