

王昭明 著
何永沅

春秋出版社



集经营之大成
立管理之规范
你以成功
指导



饭店服务规范

饭店服务规范

王昭明 何永沅

春秋出版社

1989年·北京

饭店服务规范

王昭明 何永沅 著

出版发行：春 秋 出 版 社

(北京1929信箱 中央党校南院)

经 销：新 华 书 店

印 刷：张 家 口 地 区 印 刷 厂

787×960 毫米 特小32开 6.25印张 100千字

1989年5月北京第1版 1989年5月第1次印刷

ISBN 7-5069-0074-2/G·23

定价：2.00元

前 言

本书是以实际应用为目的编写，内容包括饭店各主要部室及工种的职责范围、工作任务和具体操作规范，可以作为饭店职工培训和考核工作的参考。

本书写作的指导思想是既应重视国内饭店几十年的工作经验，又要承认目前的管理和服务水平存在着很大差距；同时，既要借鉴国外饭店现代化管理的先进方法，又不能不问国情和现有基础生搬硬套。作者是北京新侨饭店培训部干部，都已有从事饭店工作十余年的经历。新侨饭店一九五四年开业，曾是北京十大饭店之一，一直专门接待外宾。饭店几十年积累的丰富的实际工作经验使本书获益非浅，它们是书中内容产生的基础，也是衡量引进的国外作法可行性的依据。本书还参考了国外出版的饭店管理书籍，作者之一并有机会在国外饭店进行了四个月的实习考察，获得了各主要工作岗位的实际经历，这些极大地帮助了本书突破固有成式，认识和吸取先进可行的外来经验。

本书共八章，除第一章基本修养外，分别讨论了七个部门的工作。这七个部门是饭店经营不可缺少的主要组成部分。前四个部门是基层服务部门，侧重写了操作规范。后三个部门是经营管理部门，侧重写了工作内容和职责范围。

饭店业是一个适应面很广的行业，既有超豪华的高档饭店，也有经济方便的无星级饭店，既有适宜办公的写字楼，又有适宜家庭居住的公寓，服务的方式和手段也不断推陈出新。所谓饭店服务工作规范不应是简单不变僵化的教条，而应是同性质的工作运用发挥的一个共同基础。本书希望能够适应国内中、高档饭店的需要。

作者水平有限，如有浅陋片面之处，希望得到指正。

本书在写作过程中得到各方面的支持帮助，在此谨致谢意。特别应感谢新侨饭店原计财部主任张桂馨同志为本书计财部一章提供了其中许多重要内容，并认真审阅了这一章。新侨饭店领导热情鼓励和支持本书写作，也是本书写成的不可缺少的条件。

作 者

目 录

前言

第一章 饭店工作人员基本修养..... 1

第一节 礼节礼貌..... 2

第二节 仪容仪表..... 8

第三节 服务态度和灵活性.....10

第二章 前厅部.....12

第一节 营业接待部.....12

一 进店登记12

二 钥匙和保险箱17

三 会客留言19

四 信件、报刊收发21

五 问讯投诉23

六 离店结账25

第二节 预订部.....27

一 房间预订27

二 餐饮预订32

第三节 行李衣帽.....34

一 迎客服务34

二 行李衣帽存放36

三 送客37

第四节	电话总机	37
一	普通接线	38
二	代办长途	39
三	电话报时	39
四	电话报警	39
五	电话问询	40
六	电话留言	41
第三章	客房部	43
第一节	房间清扫	44
一	待清扫空房	46
二	待清扫已租房	48
三	擦床服务	50
第二节	公共场所卫生	51
一	楼道卫生	51
二	前厅卫生	51
三	公用卫生间	52
四	大项卫生	53
第三节	卫生的检查和验收	53
一	卫生检查	54
二	设备检查	55
三	交付出租	55
第四章	餐饮部	57
第一节	便饭服务	57
一	中餐早点服务	59
二	中餐正餐服务	61
三	西餐早点服务	72
四	西餐正餐服务	75

五 自助餐服务	83
第二节 宴会服务	86
一 中餐宴会	86
二 西餐宴会	103
三 西餐冷餐会	114
四 鸡尾酒会	119
第三节 厨房	121
一 烹饪管理	121
二 餐前准备	124
三 饭口操作	125
四 烹饪卫生	127
第四节 房间服务	129
一 房间送饭	130
二 客衣洗涤	133
三 其它服务	134
第五章 维修部	137
第一节 日常保养维修	137
第二节 设备更新	140
第六章 销售部	142
第一节 店内销售	142
第二节 店外推销	145
一 销售情况分析	145
二 市场分析	145
三 对外宣传联络	147
四 具体推销措施	149
第七章 计财部	153

第一节	资产平衡统计.....	153
一	固定资产的管理.....	155
二	流动资金的管理.....	157
三	专用基金的管理.....	158
四	资金来源.....	159
第二节	饭店经营的损益计算.....	160
第三节	计划管理.....	168
第四节	现金出纳.....	170
第八章	人事部.....	172
第一节	人员编制.....	172
第二节	人员招收录用.....	175
第三节	人事记事.....	177
第四节	职工培训.....	179
第五节	考核.....	181
第六节	调整企业内部关系.....	183
第七节	职工分配.....	184

第一章 饭店工作人员 基本要求

我国饭店业近十年来得到飞速发展，从过去的饮食服务行业中逐渐独立出来，也从国家独家控制经营的小范围里走了出来，成为在国民经济和创汇收入中发挥重要作用的新兴行业。

饭店业是饮食服务行业和旅游业之间的边际行业，有着自身发展的独特规律。在国外被称为食宿业的饭店，是由于国内国际旅游、消费水平、消费方式的巨大差别而进行特殊分类的，在目前又称为外宾饭店或旅游饭店。随着我国经济的发展，人民生活水平和国外生活水平差距的缩小，它将会成为面向国内外一切顾客服务及各种投宿者的高档层次的食宿业企业。在旅游业中，饭店也是不可缺少的一个组成部分。旅游是人类从家庭居住生活的范围走到广阔外部世界消遣的一种生活方式，饭店是作为家的替代物和对立物体现旅游活动主要特点的食宿形式。

饭店工作的特点是服务性和高档化。它经营的一切直接目的是为了顾客满意，它本身的发

展趋势是使服务工作做到尽善尽美，体现管理和具体工作的艺术。

饭店的工作人员由于各种各样的目的、原因加入了服务行业的工作，和各行各业的就业人员一样，他们在工作中既追求实现自身的价值，又要按工作需要培养塑造自身的素质。

饭店工作人员作为一切为了提供令客人满意的服务的行业就业者，也作为追求自身行为完善的个人，在掌握一定的业务技术工作规范之前，首先要求具备这样一些基本素质：

语言、行为的文明礼貌；

良好的形象、风度；

待人诚恳、热情、乐于相助；

善于灵活处理问题，对复杂困难的环境应付自如。

第一节 礼节礼貌

礼节礼貌是社会上人们相互尊重的外在表现和形式，是人类文明程度的标记，是维系社会秩序和谐运转的社会公德和行为规范。礼貌的基本规范是：诚恳，谦虚，和气。礼节的具体形式很多，比如：见面礼节，称呼礼节，迎送礼节，交往礼节，家庭礼节，外交礼节等等。

饭店工作所要求的礼节礼貌是由饭店接待服

务工作的特点所决定的。饭店业目前所提倡的微笑服务、敬语服务、站立服务，概括了饭店工作人员应该具备的礼节礼貌修养的主要内容。

一、微笑服务

微笑服务指不论任何岗位的服务员，无论在任何工作中，为客人面对面服务时应始终保持自然微笑、亲切热情的态度。微笑是一种无声的语言和无形的服务，在饭店服务中它表示的是对客人的欢迎、慰问、理解、尊重等等。一位经过长途旅行的客人来到饭店，服务员的亲切微笑会使他产生一种宾至如归的感觉。一个怒气冲冲的投宿客人会从服务员的微笑中感到同情和理解，情绪会转为平和。有人将服务人员的微笑比喻为饭店里的阳光，永远使客人感到温暖。这是很有道理的。

笑容满面的表情会使客人感到心情愉快，但在更多的情况下，微笑服务要求服务员通过诚恳关切的目光、热情尊敬的语气和细微的面部表情来表达，换句话说，就是在面对客人服务时，不能表情麻木、眼光冷淡、语气生硬。微笑服务要求笑得自然得体，它不仅通过笑容体现，还应通过思想感情、言谈举止来体现。

二、敬语服务

敬语服务，即饭店工作人员在各个服务岗位上使用的语言规范。

目前提倡的 5 声 11 个字基本概括了敬语服务的要点。5 声即：欢迎声、欢送声、问候声、致谢声和道歉声。11 个字即：您，您好，请，谢谢，对不起，再见。

欢迎声：服务员在饭店大门口见到客人进店要主动问好，并为客人拉车门、运行李、开大门。其它岗位的服务员在接待客人时也要首先说“您好”。如果客人有事情要办，可以主动问客人“我可以为您做些什么？”对新到的客人和临时来到饭店的客人可以说“欢迎您光临我们饭店”。电话间电话员和其它工作人员接电话时应说“您好”。（服务员对客人打招呼问好不仅适用于在工作岗位上时，在其它场合，如电梯上、饭店公共活动场所遇到客人也应做到。）

欢送声：客人离开任何一个服务场所和离开饭店时，负责服务的服务员或门口迎送的服务员应说“再见，欢迎您再次光临”。如果客人出远门应说：“再见，祝您一路顺风”，“祝您旅途愉快”等等。

问候声：饭店工作人员在饭店的公共场所遇到客人要主动问好，要分别时间问候“早上好”，“下午好”和“晚上好”。如在节日应问“节日好”。应尽量了解与接待客人有关的情况，如客人的生日或其他纪念日等等，主动表示祝贺。

致谢声：为客人提供任何一项服务时，都要

认识到客人是饭店的顾客，是对饭店生意的照顾，都要表示感谢，因此每一个步骤结束时都应说“谢谢”。如在餐厅服务中点完菜、点完酒水、客人付完帐单、离开饭店，每一步骤都应说“谢谢”。

对客人的一切善意举动和对服务工作的配合也应表示感谢。比如有时男客人让女饭店工作人员先行或为她开门，这时不必过分谦让，但应说“谢谢”。餐厅里客人将用过的盘子递给服务员、给上菜撤盘服务员让路让出地方，服务人员应对客人表示感谢。

道歉声：服务人员工作中出现疏漏，影响了服务质量时应主动诚恳地道歉。

在以下情况下也需要对客人表示抱歉：

打扰客人、请客人帮助时，比如餐厅服务员给客人上菜，需要挪动桌上的东西，需要客人小心躲让时，应说“对不起”。

客人讲话没有听懂或听不清时，请客人加以重复时，应说“对不起，请您再说一遍”。

回答客人问题时避免使用否定语，除了应尽量满足客人要求，让客人满意之外，在的确无法解决的情况下应先表示歉意，然后尽量使用委婉语言回答。

除此之外，对客人应永远使用敬语语态。中文的敬语主要是“请”、“您”等，如“请您签字”，“请您稍等”。问话要用“请问”发问，如“请问贵

姓”，“请问几位”等等。如对外宾，应使用外语敬语。

在各种场合，称呼客人的姓氏尊称都表示了对客人的尊重和关切，所以对所接待的客人应尽快记住姓名，说话时尽量使用客人的姓氏尊称。在和客人接触比较多的部门，如营业接待部、餐厅等，对所接待的客人应至少称呼一次姓氏尊称。

对不知姓氏的客人应称同志、先生、小姐、太太、夫人等，不能喊“喂”“那人”或不加称谓。对不知是否已婚的女宾，中年以下一般称小姐，老年一般称太太。

和客人说话时应认真倾听，以诚恳的目光正视对方，不能左顾右盼或同时做着其它事情，不能打断客人说话。对客人提出的问题和要求应积极处理，不能不耐烦，更不能发火顶撞。

敬语服务还包括在不直接为客人服务时，在营业场所内，工作人员之间或与其它人的各种交往中使用的语言。比如不应嬉笑叫骂，更不能使用污言秽语，不能嘲笑、议论客人的长短，也不应相互称呼外号。

三、站立服务

站立服务，在面对客人服务时是表示对客人的尊敬，在没有客人时表现了准备为宾服务的的良好精神面貌。饭店里的服务岗位一般不设座

椅，服务人员始终保持站立姿态。

站立服务要求优美大方的站立姿态。一般来说，站立的姿式有两种，一种是正规式，一种是放松式。

正规式站立用于一些特定的场合，比如开饭时在餐厅门口等候宾客的迎宾员，在一些宴会、会议上举行严肃庄重宴仪式时的服务员等等。正规式站立要求：重心取中落在两只前脚掌，挺胸、收腹、梗颈、目光平视，面带微笑，双手自然下垂。女服务员双手中指触裤缝，双脚后跟并拢，脚尖成 45° 角。男服务员双手自然在身体前交叉，双脚自然分开，与肩其本同宽。

放松式站立用于一般情况，比如没有客人时的站立等候，和客人交谈时候的等等。放松式站立要求：双脚成稍息状，双手自然在身前相握或扶摸柜台，腰杆挺直，表情轻松，目光自然。但是不能依靠在其它物体上，不能双手插兜、插腰或托肘抱肩，不能驼背腆腹。

站立服务要求定岗定位，不扎堆聊天，不擅离职守。

四、其它礼节礼貌

人们在日常生活中还有许多礼节礼貌原则，也是服务人员在饭店工作中必须遵守的。

女士优先的原则，最初是西方的礼节，后来为越来越多的人采用。目前在饭店服务中，一

一般都采用这一原则。服务员在接待宾客时，一般都应先照顾女宾。

尊重他人的私人秘密是重要的行为礼节。服务员不应随便打听客人的私事，比如多大岁数，是否结婚，做什么工作，来办什么事情，出去干什么等等。正常情况下，客人带来的客人或同意会见的客人不应受到盘查。在任何场合，客人相互谈话时服务员应尽可能回避，不能有意旁听。客人写东西、看东西、翻找东西时，服务员不能凑上去看，也不能随便翻阅客人的书报文件和其它东西。作为服务行业，饭店还有各种操作礼节，如斟酒礼节、上菜礼节、撤盘礼节、进房间礼节等等，这些将在各工作规程中介绍。

第二节 仪容仪表

仪容仪表是服务员精神面貌的表现，也是店容店貌的组成部分。它还体现了服务人员的工作态度和对客人的尊敬。

一、个人卫生

个人卫生一般包括个人卫生、服装清洁和习惯卫生。

服务人员在个人卫生方面应做到五勤：

勤洗头、理发和吹风；

勤洗脸、勤修面；