

饭店

The Handbook of

服务员与领班

Hotel Waiter and Captain

知识手册

鞠洪恩 编著



经·济·管·理·出·版·社

饭店服务员与领班知识手册

鞠洪恩 编著

经济管理出版社

责任编辑:张丽生

技术编辑:蒋 方

责任校对:平 实

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务员与领班知识手册/鞠洪恩编著. -北京:经济管理出版社,2002

ISBN 7-80162-445-9

I. 饭… II. 鞠… III. 饭店-商业服务-基本知识
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 045448 号

饭店服务员与领班知识手册

鞠洪恩 编著

出版:经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编:100035)

发行:经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷:北京交通印务实业公司

850×1168 毫米 1/32 7.5 印张 131 千字

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:1—6000 册

ISBN 7-80162-445-9/F·429

定价:16.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书,如有印装错误,由本社发行部负责调换。

通讯地址:北京阜外月坛北小街 2 号 邮编:100836

联系电话:(010)68022974

序

随着改革开放政策的深入贯彻和我国旅游事业的迅猛发展,从1984年底起,机关、军队、企业、事业单位的招待所、宾馆、饭店相继对社会开放,接待广大群众和旅游者,为社会服务。这对搞活经济、繁荣市场发挥了积极的作用,取得了一定的社会效益和应有的经济效益。在建设有中国特色社会主义理论的指导下,招待所、宾馆、饭店的经营管理随着市场的需要,在规模、设施上也日益完善,改变了以往仅提供单一的住、吃服务的情况,而向旅游饭店方向发展,按旅游饭店的标准实行规范化、制度化、科学化、现代化管理,向宾客提供优质的服务。这样就需要有高水平、高素质的管理、服务人员。由于服务员流动性大,其上岗前的培训成了饭店日常管理的重要内容;特别是需要思想、职业道德、服务技能、管理制度等方面进行一定时间的培训,以提高饭店的整体素质。我多年从事这方面工作,积累了一些资料和经验,在培训教学中取得了一定的效果。我本着学得会、学得快、用得上、可操作性强的原则,精选了实用、简单易

行的篇章，汇集成册，供各地饭店、招待所乃至饮食服务业的基层管理、服务人员培训、自修参考。

本书原名为《饭店主管与领班工作知识手册》，于2001年7月出版后反映较好，现经修订补充后，更名为《饭店服务员与领班知识手册》，请经济管理出版社再次出版发行，由于水平有限，难免有不足和错误之处，敬请批评指正。

作 者

2002年2月

目 录

第一章 服务人员的仪表	(1)
一、服务概说.....	(1)
二、容貌.....	(2)
三、姿态.....	(4)
四、风度.....	(9)
第二章 服务人员的素质	(13)
一、政治道德素质.....	(14)
二、心理素质.....	(20)
三、业务素质.....	(30)
第三章 服务态度	(36)
一、服务态度概说.....	(36)
二、培养文明的服务态度.....	(39)
三、正确处理服务与被服务的关系.....	(41)
第四章 礼貌服务	(44)
一、礼貌服务的基本要求.....	(44)
二、礼节.....	(46)
三、礼仪.....	(51)
四、礼貌服务用语.....	(53)
附录一：常用礼貌服务用语	(58)
附录二：服务忌语	(68)

第五章 感情化服务	(72)
一、感情化服务的内涵.....	(72)
二、细微化、超常化服务.....	(73)
三、个性化服务.....	(74)
第六章 微笑服务	(77)
一、微笑服务的作用.....	(77)
二、微笑的表现形式.....	(79)
三、微笑习惯的培养.....	(80)
四、面部表情的忌讳.....	(81)
第七章 服务质量	(83)
一、服务质量管理.....	(83)
二、开创优质服务.....	(87)
第八章 主管与领班的工作方法	(97)
一、地位、职责和能力.....	(97)
二、一般工作方法.....	(102)
三、思想工作的方针、原则和方法.....	(105)
四、领导工作的步骤.....	(109)
五、如何建立领导威信.....	(111)
六、领导的用人观.....	(112)
附录三：主管与领班工作经验录	(114)
第九章 制度与规范	(120)
一、职业道德规范.....	(120)
二、岗位责任制.....	(127)
三、“三班教育”制度	(131)
四、班组规章制度.....	(134)

五、安全制度·····	(136)
第十章 员工培训 ·····	(142)
一、上岗前的培训·····	(142)
二、上岗后的培训·····	(143)
三、考核·····	(145)
四、培训人员应具备的条件·····	(147)
第十一章 总服务台服务 ·····	(149)
一、概说·····	(149)
二、预定服务·····	(151)
三、前厅迎送服务·····	(153)
四、优质服务安全操作项目·····	(155)
第十二章 客房服务 ·····	(163)
一、概说·····	(163)
二、客房清扫服务·····	(167)
三、客房消毒·····	(176)
四、客房日常服务·····	(178)
第十三章 餐厅服务 ·····	(185)
一、概说·····	(185)
二、餐厅服务基本技能·····	(187)
三、中餐宴会服务·····	(194)
四、西餐服务·····	(206)
第十四章 会议服务 ·····	(213)
一、概说·····	(213)
二、会议优质服务安全操作项目·····	(215)
三、重要会议的组织与服务·····	(222)

第一章 服务人员的仪表

一、服务概说

服务是饭店最基本的任务，是服务人员进行各项接待所付出的活劳动，同时又是一种动作，是为集体、他人或某种事业而工作。如烹饪、理发、洗染、倒水、斟酒、整理房间、摆餐台等。

服务行业是为人服务、使人在生活上得到满足的行业，如旅馆、饮食、浴池、理发和洗染等行业。饭店的工作属于服务行业。

我们饭店职工是服务人员，天天、时时与“服务”这两个字打交道。我们每天上班讲的是服务，干的是服务，研究的是服务，如服务知识、服务技能、服务态度、服务质量、服务管理等。我们每天要求的是好的服务，如礼貌服务、感情化服务、微笑服务等。服务又分为多种不同的项目，如总台服务、客房服务、餐厅服务、会议服务等。

饭店服务是通过提供一定的劳务活动来满足宾客旅行生活的需要。饭店为宾客提供住、食、游、

购、开会、商务、娱乐、健身等活动的方便，出售的是服务。服务同其它商品一样，有着自己特殊的使用价值。

对于服务这一商品来说，生产与消费是同步进行的。即生产者（服务人员）对消费者（宾客）的服务是直接、面对面地进行，服务的好坏程度要由宾客当面验证，会产生不可磨灭的、也会产生无法挽回的印象。饭店为宾客提供的各种服务，只有当宾客在饭店时才能进行。当宾客离开饭店时，服务就终止了。所以，在饭店经营过程中，必须要有众多的宾客，才能使服务循环不断。

服务人员的仪表体现了饭店的精神风貌，是接待服务中首先要抓好的问题。每个服务人员在接待宾客或为宾客服务的过程中，都应以一种自然美的形象出现在宾客面前，使宾客形成美的第一印象，并从不同侧面直接感受到美的服务。

服务人员的仪表包括容貌、姿态、风度三个方面。

二、容 貌

服务人员整洁、光彩的容貌能起到先声夺人的作用，是仪表的组成部分，决不可忽视。具体包括：

1. 体格相貌：五官端正，视力正常，不戴眼

镜；身材匀称、丰润；男服务员身高 1.7 米以上，女服务员身高 1.6 米以上；体格健康，能适应长时间的站立服务。

2. 着装服饰：着装整洁，朴素大方；服饰按部门或工种统一颜色，便于识别，方便服务；外衣挺括，内衣清洁，干净利落。着装服饰相当于人的名片，可以表现人格。它是无声的语言，是人的心灵与内涵的外露；它能反映一个人的社会生活、文化水平等方面的修养；它左右着一个人的成就。着装服饰相当于单位的徽章；它质地面料的优劣，反映单位档次的高低。统一、整洁的着装服饰，有一种“无形的魅力”。它是高度组织纪律性、集体容貌的体现，是高质量服务的象征；它体现了职工认真的工作态度，也体现了对宾客的礼貌和尊重。

3. 修饰卫生：发型按统一规定，一般男不过耳，女不过肩；勤理发，不蓬乱；勤刮胡子，看不到胡茬；勤剪指甲，不留长指甲，不染指甲；勤洗澡，无汗味。饭店通常规定，上岗不带耳环、手镯、项链、别针等饰物，应避免过分地打扮和浓妆艳抹。服务员要会工作，也要会休息，要有足够的睡眠，有充沛的精力和体能。日常进行适度的外貌修饰，会使服务人员容光焕发，充满活力，华贵娇艳，给宾客留下美好的印象，促进愉悦的气氛。

4. 精神风貌：神采奕奕，精力充沛。这是指人面部的神气和光彩，眼睛里充满兴奋，精神饱

满，光彩闪动；而不是无精打采，懒散疲塌。要有旺盛的精神风貌，满面春风，给宾客以亲切的感受。

服务人员的容貌，是反映服务质量的标志之一，它对促进服务工作标准化、规范化、制度化起着重要作用。它使宾客一见到你，就有一种赏心悦目的感觉；使宾客感受到一种良好优美的环境，乐于住下，以享受更好的服务。

三、姿 态

姿态是指人体在空间的活动、变化形式，是人的仪表的组成部分。服务人员稳健端庄的姿态、敏捷准确的动作，可以弥补体型上的某些缺陷，更是一种美的展示，并有助于身心健康。

在相互交往时，人们的情感往往是通过人体某一部分的形态变化表现出来的，称为“体态语言”。它在社会交往中无处不在，并很实用，有“此处无声胜有声”的作用。在服务工作中，最基本的姿态是坐态、站态、行态、手势、表情等。服务人员在上岗之前应进行姿态训练。

（一）坐态

坐姿要端正，这是体态美的重要内容之一。平坐在椅子上的要领是：人体重心垂直向下，脊柱向

上伸直，胸部向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿保持正直，脚正对前方。手自然放在双膝上，双膝并拢。目平视、面带笑容，坐时不要把椅子坐满（服务人员应坐椅子的三分之二），但不可坐在边沿上。就座时切不可有以下几种姿态：

1. 不可坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚。
2. 不可将脚跨在椅子上、沙发扶手上，或将脚架在茶几上。
3. 女子就座不可跷二郎腿（要把双膝靠紧，脚跟自然靠齐）。
4. 坐在椅子上同左或右的客人谈话时不要只扭头（这时可以侧坐，上体与腿同时转向一侧，头部可以对前方）。

（二）站姿

优美而典雅的站姿，是形成不同质感动态美的起点和基础。俗话说“站要有站相”，站立时要直立站好；从正面看，身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部，重心放在两个前脚掌上。站立的要求是：

1. 挺胸、收腹、梗颈。
2. 站立要端正，眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容。
3. 双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上，以保持向宾客提供服务的最佳状态。

4. 女子站立时，双脚呈“V”字型，双膝靠紧，两个脚后跟靠紧。

5. 男子站立时，双脚与肩同宽。

6. 站立时要防止重心偏左或偏右。

7. 站立时双手不可叉在腰间，也不可抱在胸前。

8. 站立时身体不能东倒西歪；站累时，脚可以向后撤半步，但上体仍须保持正直，不可把脚向前或向后伸过多，甚至叉开很大。

（三）行态

1. 行走时，身体重心可以稍向前，它有利于挺胸，收腹，梗颈，身体重心在前脚掌上。小腹用一点力使身体略微上提，走起路来就会显得很有活力和神采奕奕。

2. 行走线迹要成为直线，脚印应朝向正前方。

3. 走路要轻而稳，上体正直，抬起头，眼平视，面带微笑。

4. 两臂自然地前后摆动，肩部放松。

5. 切忌行走时摇头晃肩，大摇大摆，手插口袋。

6. 服务人员在公共场合与宾客同行时，不可抢道穿行，不可三五成群并行，不可搭肩搂背、边走边说笑、边哼小调。

(四) 手势

手势是最有表现力的一种“体态语言”，是一种动态美，运用得体适度时，会在交际中起到锦上添花的作用，而且在服务中可以增强感情的表达。做手势时要求规范适度。

1. 给客人指方向时，要把手掌伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标，同时眼睛要看着目标并兼顾客人是否看到指示的目标，切忌用一个手指指点。

2. 谈话时手势不易过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。

3. 在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。

4. 使用手势要注意各国的不同习惯。竖起大拇指，一些国家认为是称赞、夸奖的意思，在澳大利亚，则认为是污辱。用手指组成“O型”，美国人认为是好或平安，日本人认为是钱，地中海沿岸的人则认为是一种污辱。所以在接待外宾时，做手势要特别注意，防止闹笑话，以致引起不必要的麻烦。

(五) 表情

表情是面部形态的变化，以表达人们内心的思想感情。社会生活是广泛而复杂的，会引起人们的

感触，表现出喜、怒、哀、乐等丰富而细腻的情感。

人们在相互交往中，最先见到的是对方的面部表情，并可以立即通过这种表情判断出对方对人对事的态度，从而产生初次交往中的第一印象。如服务人员对宾客的到来持欢迎的态度，则面部表情为亲热、自然、微笑；如不持欢迎态度，则面部表情冷淡、厌烦，板着面孔。在工作中，服务人员应保持良好的面部表情，面带微笑，精神饱满，热情。微笑待客，满面春风体现了服务人员发自内心的热忱，是给宾客的温暖和尊重；也体现了自身的人格魅力，使宾客一见到你，就产生一种亲切感。无论自己有多悲伤的事，只要是当班接待宾客，就不能让它表现出来。

表情有两个突出的因素：

1. 眉眼表情。眉眼表情是人们常说的眼神。眼睛和眉毛有许多种动作表情，其微妙变化可以传递很多信息。如所谓目光闪烁、目光和蔼、目不转睛、挤眉弄眼、横眉冷对、眉开眼笑、眉目传情等词汇，都是描述眉眼动作的。又如所谓“使个眼色，让对方心领神会”，“只可意会，不可言传”等短语，就是描述人们借助眉眼表情来实现自己的目的。

2. 笑容。笑容是人们在相互交往时，受到客观事物的某种刺激所引起的主观反应，是一种社会

性反应。笑容有着重要的作用，它所传递的信息是十分丰富的。如所谓“笑容可掬”、“笑逐颜开”等，就是形容内心喜悦的自然流露。笑的形式多种多样，如微笑、大笑、嬉笑、欢笑、苦笑、冷笑、假笑等。不同的笑声在不同的场合有不同的效果和作用。在饭店服务中，要倡导“微笑服务”，使宾客在微笑中受到欢迎，受到尊重，从而感受到亲切和愉快的气氛。

四、风 度

风度，是指人美好的言谈、举止特点，是待人接物的一种外在方式，是一个人思想情操、意志、品德、学识及性格的综合反映。

人的风度十分重要。一个人虽有良好的容貌，却会因没有风度而黯然失色；外表虽不漂亮，却可以通过自己良好的风度使人折服。不同的人有不同的风度，有的人果断敏捷，有的人持重谨慎，有的人雍容华贵，有的人朴素大方，有的人活泼幽默，有的人庄重文静，有的人热情奔放，有的人含情脉脉，有的人忧郁深沉。职业、年龄不同，风度亦不相同，外交官有其外交风度，将军有其大将风度。

服务人员的风度应与自己的身份相称。服务人员应稳健、沉着、活泼、潇洒，彬彬有礼，文雅大方。说话要文明礼貌、和蔼亲切；要讲普通话，使