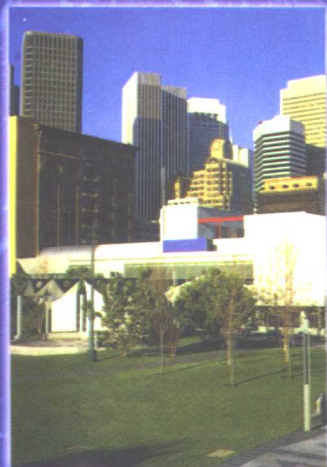
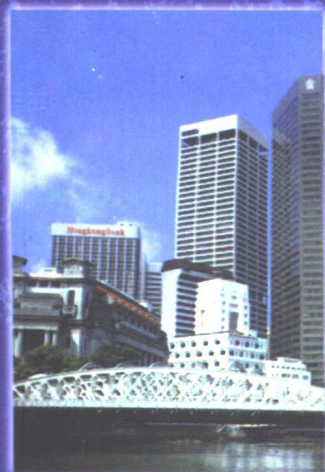




实用饭店业务知识

1000 问



饭店概况 饭店礼仪 前厅业务 餐饮业务 销售业务 康乐业务 商品业务 工程业务

实用饭店业务知识 1000 问

张玉冰 吴雄 田岩石 著

南海出版公司

SHIYONG FANDLAN YEWU ZHISHI 1000 WEN

实用饭店业务知识1000问

著 者 张玉冰 吴雄 田岩石

责任编辑 吴丹

责任校对 李昭宇

封面设计 吴丹

出版发行 南海出版公司 电话 (0898)5350227 5352906

社 址 海口市机场路友利园大厦B座3楼 邮编 570203

经 销 新华书店

排 版 海南大学激光照排印刷厂

印 刷 成都市青羊区福利东方彩印厂

开 本 850×1168 毫米 1/32

印 张 19

字 数 450 千

版 次 1997年8月第1版 1999年10月第2次印刷

印 数 5001—10000 册

书 号 ISBN7—5442—1143—6/C·12

定 价 26.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

MAE 6/07

前 言

前

言

进入九十年代以来,全国各地出现了大批现代化的饭店设施,不仅设备设施高档,而且在管理模式上学习和引进国外先进经验,使我国饭店业的发展上了一个新台阶。饭店业的经营管理以顾客的需求为中心,重视顾客的生理感受与心理感受,服务规程与技能要求严格,对我国传统服务业形成极大的冲击力,饭店服务已成为服务行业中的领头雁,起着典范与榜样作用。但随着饭店业的迅速发展而出现的是精于饭店管理与熟悉饭店服务技能的人才大量缺乏,现有相当一部分员工是从其他行业转入到饭店业工作的,也迫切需要饭店业务知识方面的在职培训与学习提高。目前国内外有关饭店管理与服务的著述很多,但适合我国国情又通俗易懂的知识性书刊却很少,本书拟从这一角度满足市场需要,为饭店事业尽一份绵薄。

在参阅了大量饭店管理与服务方面的著作、资料后,我们精心设计并编写了关于饭店管理与服务知识的一千多个问题,分为九大篇章,涉及饭店概况、礼仪及主要业务知识,以问答的形式帮助读者解决饭店中常见的疑问、困惑与困难,尽力融知识性、科学性、专业性和实用性为一体,使它可以作为饭店教育培训的参考教材,成为有志于饭店工作者的良师益友。

本书在编写过程中参考了我国旅游界专家前辈们出版的许多著述,成为此书重要的理论基石,另外还得到了

海南省旅游局培训中心张雅琴老师的大力支持与帮助，在此一并表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，成书时间较短，书中难免有挂一漏万之处，我们诚切地希望各位专家前辈与读者不吝批评指正，特别是对一些尚有争议的问题加以探讨交流，不胜感谢！

编者

一九九七年七月

一 饭店概况篇

1. 什么是饭店? (1)
2. 饭店与酒店有什么不同? (1)
3. 度假村、宾馆、大厦、旅馆、招待所与饭店有什么
不同? (1)
4. 世界饭店业发展经历了哪些阶段? 各具有什么特点?
..... (2)
5. 饭店与旅行社之间有什么关系? (3)
6. 饭店对社会和经济发展有何作用? (3)
7. 什么是饭店管理? (4)
8. 饭店经营活动与饭店管理活动在内容上有什么
区别? (4)
9. 饭店管理的主要工作包括哪些内容? (4)
10. 饭店的管理组织系统是怎样构成的? (5)
11. 饭店的长期计划主要包括哪几类? (6)
12. 饭店的部门业务计划主要有哪几类? (6)
13. 部门经理如何拟写部门业务计划? (7)
14. 我国饭店常用计划指标主要有哪些? (7)
15. 饭店的产品是什么? (9)
16. 饭店服务的基本原则是什么? (9)
17. 饭店服务有哪些基本要求? (9)
18. 为什么说“ $100 - 1 = 0$ ”? (9)
19. 怎样看待“顾客永远是对的”? (10)
20. 为什么提倡饭店员工“微笑服务”? (10)
21. 什么是饭店的员工手册? (11)
22. 为什么饭店要重视员工手册的发放与学习?
..... (11)

目

录

1

23. 饭店员工手册有哪些主要内容? (11)
24. 确定最佳饭店的标准包括哪些内容? (12)
25. 我国饭店使用的旅游业标志是什么? (13)
26. 我国最早的住宿设施出现在什么时候? (13)
27. 我国古代的饭店设施主要有哪些形式? (13)
28. 我国近代的饭店设施主要有哪些形式? (14)
29. 我国现代的饭店设施主要有哪些形式? (15)
30. 什么是涉外旅游饭店? (15)
31. 我国涉外旅游饭店有哪些基本的部门机构?
..... (16)
32. 什么是旅游饭店的星级? (16)
33. 饭店星级的评定工作是怎样进行的? (17)
34. 我国一星级饭店应具备哪些基本设施条件?
..... (17)
35. 我国一星级饭店应提供哪些服务项目? (18)
36. 我国二星级饭店应具备哪些基本设施条件?
..... (19)
37. 我国二星级饭店应提供哪些服务项目? (19)
38. 我国三星级饭店应具备哪些基本设施条件?
..... (20)
39. 我国三星级饭店应提供哪些服务项目? (22)
40. 我国四星级饭店应具备哪些基本设施条件?
..... (23)
41. 我国四星级饭店应提供哪些服务项目? (25)
42. 我国五星级饭店应具备哪些基本设施条件?
..... (27)
43. 我国五星级饭店应提供哪些服务项目? (29)
44. 饭店分类有何意义? (30)
45. 世界各地饭店分类有哪些基本标准? (31)

46. 商务型饭店有什么特点? (31)
47. 会议型饭店有什么特点? (32)
48. 长住型饭店有什么特点? (32)
49. 度假型饭店有什么特点? (32)
50. 汽车旅馆有什么特点? (33)
51. 什么是辅助旅游住宿设施? (33)
52. 什么是露宿营地? (33)
53. 什么是共管公寓? (34)
54. 什么是活动预制住宅和汽车住宅? (34)
55. 何谓“水上旅馆”? (34)
56. 欧式计价饭店、美式计价饭店、修正美式计价
饭店和欧陆式计价饭店各有什么区别? (35)
57. 什么是饭店集团? (35)
58. 国际上饭店集团一般是怎样联合形成的? ... (35)
59. 什么是特许经营权让渡? (36)
60. 现代饭店集团为什么发展迅速? (36)
61. 目前世界上有哪些著名国际饭店集团? (37)
62. 世界一流酒店组织是怎样的组织? (37)
63. 国际旅馆协会是怎样的组织? (38)
64. 目前世界上建筑楼层最高的饭店是哪家? ... (38)
65. 目前世界上规模最大的饭店是哪家? (39)
66. 被誉为“世界上第一座现代化饭店”的饭店是
哪家? 为什么? (39)
67. 世界上第一个实现饭店“一间客房一浴室”的
人是谁? 在哪家饭店? (39)
68. 大饭店时期最杰出的饭店经营者是谁? 他的
成功经验主要是什么? (40)
69. 商业饭店时期的饭店业奠基人是谁? 他的成
功经验主要是什么? (40)

70. 世界最大的饭店集团假日饭店集团的缔造者是谁？他的成功经验主要是什么？ (41)
71. 喜来登饭店集团的创始人是谁？他的成功经验主要是什么？ (42)
72. 希尔顿饭店集团的创始人是谁？他的成功经验主要是什么？ (42)
73. 华美达饭店集团的创始人是谁？他的成功经验主要是什么？ (43)
74. 信任之家饭店集团的创始人是谁？他的成功经验主要是什么？ (43)
75. 香格里拉国际饭店集团的创始人是谁？它的特色是什么？ (44)
76. “香格里拉”是什么意思？ (44)

二 饭店礼仪篇

77. 为什么饭店员工应讲究仪表仪容？ (46)
78. 怎样改善个人仪表仪容仪态？ (46)
79. 服务接待中饭店员工的个人卫生方面有哪些基本要求？ (47)
80. 为什么饭店员工上岗必须身着工作制服？ ... (47)
81. 工作制服是西装时，员工着装应注意什么？ (48)
82. 穿西装制服时系领带应注意什么？ (48)
83. 西服、衬衫、领带的颜色怎样搭配和谐？ (49)
84. 员工上岗穿皮鞋应注意什么？ (49)
85. 饭店女性员工上岗着装应注意哪些事项？ ... (50)
86. 体态语言也是礼貌礼节的一部分吗？ (50)
87. 西方国家宾客中常见的手势有哪些？代表什么意思？ (50)

88. 为什么饭店员工要了解宾客的手势和头语但又要尽量避免对宾客使用手势和头语? (51)
89. 美国人的“OK”手势在其他国家表示哪些不同意思? (52)
90. 中国表示数字“1”的手势在其他国家表示哪些不同意思? (52)
91. 中国表示数字“2”的手势在其他国家表示哪些不同意思? (52)
92. 中国表示数字“9”的手势在其他国家表示哪些不同意思? (53)
93. 中国表示“了不起”的手势在其他国家表示哪些不同意思? (53)
94. 中国表示“小”、“拙劣”、“微不足道”的手势在其他国家表示哪些不同意思? (53)
95. 大拇指向下在不同国家有哪些不同含意? ... (53)
96. 哪些国家宾客习惯用摇头表示同意,用点头表示反对? (54)
97. 饭店员工参加形体训练有什么意义? (54)
98. 根据我国饭店的实际工作需要,饭店服务员的形体美包括哪些方面? (54)
99. 饭店员工的工作仪态包括哪些方面? (55)
100. 饭店员工的标准站姿是怎样的? (55)
101. 饭店员工的标准坐姿是怎样的? (55)
102. 饭店员工的标准走姿是怎样的? (56)
103. 饭店员工的最佳笑容是怎样的? (56)
104. 饭店员工应怎样把握笑的分寸? (56)
105. 饭店员工怎样训练和养成自然的微笑的职业性表情? (57)

106. 人际交往的基本礼貌修养的基本准则有哪些? ... (58)
107. 什么是女士优先原则? ... (58)
108. 女士优先原则有哪些具体表现? ... (59)
109. 什么是绅士风度? ... (59)
110. 绅士风度有哪些内容? ... (59)
111. 怎样作恰当的自我介绍? ... (60)
112. 怎样恰当地为他人介绍相识? ... (60)
113. 怎样恰当地使用名片? ... (61)
114. 饭店员工与宾客交谈时应保持怎样的仪态? ... (62)
115. 饭店员工与宾客交谈时仪态方面有哪些注意事项? ... (62)
116. 饭店员工与客人交谈时语言方面有哪些注意事项? ... (62)
117. 饭店员工与客人交谈不适宜问哪些问题? ... (63)
118. 饭店员工应怎样恰当地称呼客人? ... (63)
119. 饭店员工应怎样恰当地问候客人? ... (64)
120. 饭店员工常用十四字礼貌用语是什么? ... (64)
121. 饭店服务礼貌用语有哪些种类? ... (64)
122. 饭店员工怎样使用应答语? ... (64)
123. 饭店员工常用征询语有哪些? ... (65)
124. 饭店员工怎样使用提示语? ... (65)
125. 怎样婉言谢绝客人? ... (66)
126. 饭店员工在向客人表示歉意时应注意哪些事项? ... (67)
127. 饭店员工怎样使用告别语? ... (67)
128. 饭店员工同宾客相遇时主动打招呼问“您上

- 哪?”、“您吃饭没有?”是否恰当? (67)
129. 饭店非总机员工怎样规范礼貌地接电话? (68)
130. 饭店员工打工作电话时应注意哪些礼貌事项? ... (68)
131. 饭店员工在接引客人时应注意哪些礼貌礼节? ... (69)
132. 饭店门卫如何做好车门礼仪服务? (69)
133. 饭店门卫如何判别轿车座位的主次? (70)
134. 悬挂国旗的国际惯例是什么? (70)
135. 饭店常见的国旗悬挂有哪几种方式? (71)
136. 国际交往中为什么要重视礼宾次序? (73)
137. 饭店在涉外礼宾工作中怎样排列礼宾次序? (73)
138. 会见活动中怎样安排席位合乎礼仪? (74)
139. 签字仪式中怎样安排席位合乎礼仪? (74)
140. 世界各国常见的见面礼节有哪几种? (75)
141. 怎样行鞠躬礼? 它表示什么含义? (75)
142. 行鞠躬礼应注意哪些事项? (76)
143. 怎样行点头礼? 它表示什么含义? (76)
144. 怎样行拥抱礼? 它表示什么含义? (76)
145. 什么是握手礼? 它表示什么含义? (77)
146. 行握手礼有哪些忌讳? (77)
147. 国际上行握手礼有哪些通则? (78)
148. 何谓拱手礼? (79)
149. 扶手礼和抚胸礼有什么差别? (79)
150. 何谓举手礼? 适用于什么场合? (80)
151. 我国旅游接待与服务中适用亲吻礼吗? (80)
152. 脱帽礼适用于什么场合? (81)

153. 屈膝礼就是跪拜礼吗? (81)
154. 什么是叩指礼? 它表示什么含义? (82)
155. 什么是碰杯礼? 它表示什么含义? (82)
156. 对西方宾客适用飞吻礼吗? (82)
157. 什么是合掌礼? 它表示什么含义? (83)
158. 什么是“五体投地”礼? 它表示什么含义?
..... (83)
159. 旅游饭店怎样恰当地接待少数民族宾客?
..... (83)
160. 我国回族人的礼仪习俗有什么特点? (84)
161. 我国维吾尔族人的礼仪习俗有什么特点?
..... (84)
162. 我国藏族人的礼仪习俗有什么特点? (84)
163. 我国蒙古族人的礼仪习俗有什么特点? (85)
164. 我国朝鲜族人的礼仪习俗有什么特点? (85)
165. 佛教的主要节日有哪些? (85)
166. 伊斯兰教的主要节日有哪些? (86)
167. 基督教的主要节日有哪些? (86)
168. 为什么西方国家多忌讳数字“十三”和“星期五”?
..... (87)
169. 西方国家赠送鲜花有哪些礼仪通则? (87)
170. 为什么不要赞美西方人心宽体胖、一脸福相? ...
..... (87)
171. 为什么欧美国家女宾不欢迎服务人员送毛巾? ...
..... (88)
172. 港、澳、台同胞有哪些常见礼俗? (88)
173. 华侨与外籍华人有什么不同? 其习俗有何特点?
..... (88)
174. 新加坡人的常见礼俗有哪些? (89)

175. 马来西亚人的常见礼俗有哪些? (89)
176. 印度尼西亚人的常见礼俗有哪些? (90)
177. 日本人的常见礼俗有哪些? (90)
178. 日本人为什么讲究使用筷子? (91)
179. 什么是日本宾客极讲究的“忌八筷”? (91)
180. 韩国人的主要礼俗有哪些特点? (92)
181. 蒙古人的主要礼俗有哪些特点? (93)
182. 泰国人的主要礼俗有哪些特点? (93)
183. 印度人的主要礼俗有哪些特点? (94)
184. 巴基斯坦人的主要礼俗有哪些特点? (95)
185. 缅甸人的主要礼俗有哪些特点? (95)
186. 越南人的主要礼俗有哪些特点? (96)
187. 菲律宾人的主要礼俗有哪些特点? (96)
188. 阿富汗人的主要礼俗有哪些特点? (97)
189. 土耳其人的主要礼俗有哪些特点? (97)
190. 伊拉克人的主要礼俗有哪些特点? (98)
191. 沙特阿拉伯人的主要礼俗有哪些? (98)
192. 阿尔巴尼亚人的主要礼俗有哪些? (99)
193. 波兰人的常见礼俗有哪些? (99)
194. 保加利亚人的常见礼俗有哪些? (100)
195. 匈牙利人的常见礼俗有哪些? (100)
196. 俄罗斯人的常见礼俗有哪些? (100)
197. 罗马尼亚人的常见礼俗有哪些? (101)
198. 捷克人与斯洛伐克人的常见礼俗有哪些?
..... (101)
199. 南斯拉夫人的常见礼俗有哪些? (102)
200. 英国人的常见礼俗有哪些? (102)
201. 法国人的常见礼俗有哪些? (103)
202. 德国人的常见礼俗有哪些? (104)

- 203. 意大利人的常见礼俗有哪些? (104)
- 204. 瑞典人的常见礼俗有哪些? (105)
- 205. 瑞士人的常见礼俗有哪些? (105)
- 206. 挪威人的常见礼俗有哪些? (106)
- 207. 芬兰人的常见礼俗有哪些? (106)
- 208. 荷兰人的常见礼俗有哪些? (107)
- 209. 比利时人的常见礼俗有哪些? (107)
- 210. 希腊人的常见礼俗有哪些? (108)
- 211. 西班牙人的常见礼俗有哪些? (108)
- 212. 葡萄牙人的常见礼俗有哪些? (109)
- 213. 加拿大人的常见礼俗有哪些? (109)
- 214. 美国人的常见礼俗有哪些? (110)
- 215. 墨西哥人的常见礼俗有哪些? (110)
- 216. 阿根廷人的常见礼俗有哪些? (111)
- 217. 巴西人的常见礼俗有哪些? (111)
- 218. 秘鲁人的常见礼俗有哪些? (112)
- 219. 古巴人的常见礼俗有哪些? (113)
- 220. 澳大利亚人的常见礼俗有哪些? (113)
- 221. 埃及人的常见礼俗有哪些? (113)

三 前厅业务篇

- 222. 前厅部对饭店经营管理有何重要意义? ... (115)
- 223. 前厅部主要的工作任务是什么? (115)
- 224. 前厅部、前厅、总台这三个概念有什么区别和联系? (116)
- 225. 饭店前厅包括哪些空间与设施布置? (117)
- 226. 饭店正门外的旗杆有什么作用? (117)
- 227. 前厅部怎样设置其部门组织机构? (118)

228. 前厅部客房预订处的主要工作任务是什么? (118)
229. 前厅部接待开房处的主要工作任务是什么? (119)
230. 前厅部问讯处的主要工作任务是什么? ... (119)
231. 前厅部收银处的主要工作任务是什么? ... (119)
232. 前厅部电话总机房的主要工作任务是什么? (120)
233. 前厅部行李处的主要工作任务是什么? ... (120)
234. 前厅部商务中心主要提供哪些服务项目? (121)
235. 大堂副理的主要职责是什么? (121)
236. 前厅部经理的主要职责是什么? (122)
237. 饭店实行客房预订有什么好处? (122)
238. 宾客向饭店订房通常有哪些方式? 各有什么优缺点? (123)
239. 饭店接受和处理宾客预订的方式有哪几种类型? (124)
240. 什么是确认性预订? (124)
241. 什么是保证性预订? (124)
242. 什么是等待性预订? (125)
243. 客房预订的程序包括哪些步骤? (125)
244. 前厅预订员与接待员应掌握哪些关于饭店客房类型的术语? (127)
245. 沙发床与隐壁床有什么区别? (128)
246. 什么是水床? (128)
247. 前厅在什么情况下可以安排加床? (129)
248. 前厅接待员怎样办理散客入住手续? (129)

249. 常客与贵宾在办理入住登记手续时有何优待? ... (130)
250. 前厅接待员怎样办理团队入住手续? (130)
251. 什么是超额订房? 超额订房是否合理? ... (131)
252. 宾客如约抵店,但因饭店超额预订或排房失误
导致无法为宾客提供约定客房怎么办? ... (131)
253. 宾客失约,以致抵达饭店时已无约定客房时
怎么办? (132)
254. 前台预订处如何测算当日或次日可售客房数量?
..... (132)
255. 前厅预订员和接待员应掌握哪些客房状态术语?
..... (133)
256. 什么是“钟点房”? (133)
257. 前厅接待员通常按怎样的顺序为宾客排房分房?
..... (133)
258. 哪些人是饭店“黑名单上的人”? (134)
259. 什么是投诉? (134)
260. 宾客投诉主要有哪些原因? (134)
261. 宾客投诉的一般心理动机是什么? (135)
262. 怎样正确看待宾客投诉? (135)
263. 怎样妥善处理宾客的信函投诉? (136)
264. 怎样妥善处理宾客的电话投诉? (136)
265. 遇到宾客投诉不属实的情况下怎么办? ... (137)
266. 遇到无理取闹的宾客投诉怎么办? (137)
267. 遇到大发雷霆的宾客前来投诉怎么办? ... (138)
268. 遇到有人要求查询住店宾客有关情况时怎么办?
..... (138)
269. 遇到住店宾客要求饭店对其房号及有关情况保
密时怎么办? (139)