

高职高专系列教材

21
世纪
旅游专业
高职高专系列教材

饭店服务技能

张文侠 编著



南开大学出版社

21 世纪旅游专业高职高专系列教材

饭店服务技能

张文侠 编著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务技能 / 张文侠编著. —天津:南开大学出版社, 2006. 1

(21 世纪旅游专业高职高专系列教材)

ISBN 7-310-02407-9

I. 饭... I. 张... III. 饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 110747 号

版权所有 翻印必究

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

河北省迁安万隆印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 7.875 印张 2 插页 224 千字

定价:15.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

出版说明

蓬勃发展的旅游产业已成为国民经济中最具活力的朝阳产业。旅游业的迅速发展,给旅游教育带来了新的机遇与挑战。近年来,全国大专院校旅游专业的数量与招生人数都呈上升趋势,但仍然不能满足日益增长的旅游产业的需求,促进中国职业教育的发展已被国家视为“具有战略意义的紧迫任务”。2004年9月,教育部、人事部等七部门联合下发了《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》,强调要加快技能型人才培养,满足社会经济发展的需求,特别指出在教学中要坚持以能力为本位,优化教学与训练环节,强化职业能力的培养。为尽快改变我国职业教育发展相对滞后的局面,切实发挥职业教育在经济社会发展中的基础作用,教育部决定将高等职业教育基本学制逐步由三年制过渡为二年制。目前已有多家院校进行试点。

南开大学出版社的旅游教材起步早,数量多,已有本专科层次的多套教材问世,被全国几十所高等院校旅游专业选用,影响较大。

根据当前旅游职业教育学制改革的新形势,我们针对目前国内高校旅游专业职业教育尚无二年制教材的现状,及时组织相关旅游院校的教师、学者编写了这套教材,旨在满足学制改革后旅游职业教育的教学急需,填补空白,为旅游教育的发展再作贡献。

本套教材的特色是,按照职业教育本身的特点,以就业为导向,以培养学生职业能力为目的,理论以够用为度,知识以适用为本,注重反映旅游行业发展的最新动态。教学中围绕岗位群对员工技能的要求,强调可操作性,注重方法训练,以为学生今后在旅游行业就业奠定基础。

在编写体例上,为方便教与学,各章节前列出了本章的学习目的和主要内容,每章后附有思考题与案例。案例的选择多是依据教学需要,针对学生应该掌握的重要知识和技能编写,以考察学生对要点的掌握

程度与运用原理分析问题、解决问题的能力。

需要特别指出的是,本套教材的编写者既有长期从事旅游教育教学的知名专家学者,也有在职业教育教学一线辛勤耕耘的年轻教师。几位中青年教师来自北京城市学院旅游系,他们在参考旅游教育界前辈们多年总结的教学科研成果的同时,也把自己对旅游职业教育的理解以及几年来在旅游人才培养一线教学的经验体会融进教材。

这套新教材出版后,再加上原有的教材,基本涵盖了高等院校旅游职业教育的课程设置。

本套教材除了适用于高等院校职业教育外,也可作为大专层次旅游专业自学考试及旅游行业员工培训教材。

欢迎使用这套教材的师生与专业人员提出批评与意见。

南开大学出版社

2005年6月

前 言

进入 21 世纪以来,旅游业的发展在全球有了更为崭新的篇章,人们开始从走出家门、国门去领略异国他乡的风情,逐步上升为在寻觅的旅途中追逐人生最美的经历,发掘和培育自己美的潜质和品位,激发热爱生活、珍惜生活的美好情愫。

饭店是人们在旅途中放松心情、补充体力的美好驿站,而“宾至如归”的冲动,则是他们进入饭店的第一憧憬。当人们带着旅途的兴奋和倦意来到下榻的饭店时,呈现在眼前的温馨的氛围和热情的服务,将成为他们旅途经历中最深情的记忆。

饭店服务是一个以产品的方式直接提供给客人、满足客人精神与物质需求的过程。在这整个过程之中,饭店员工的表情、举止、行为、语言,尤其是他们训练有素、精湛优美的服务技艺将直接展示在客人的面前,给客人留下深刻而美好的印象。

服务技艺是一种艺术,是现代文明的象征,极富欣赏性和实用性,体现着饭店的风格和品位。员工的服务技艺是个人的自身素质和饭店的综合水准的最形象、最直接的展现,是客人评价饭店服务质量和感受精神和物质享受的重要标准。近年来,随着消费需求的增长和消费水平的提高,服务技艺已经在业界引起了广泛的重视并在服务实践中不断地得到了发展与提高。服务技艺的高水平、高品位以及服务技艺的规范与创新已成为饭店业界竞相追求的新的管理目标。

服务技艺可分为两大部分。一部分是员工通过形体语言体现的,用动作和表情汇集的词汇来表现人的心灵、寄寓人的情感的一种非语言技艺,包括员工的体态、动作、表情、姿势等。另一部分是员工在对客服务中掌握和运用的服务程序、服务标准和服务技巧。本书根据笔者长期从事饭店管理教学的探索和实践,系统地归纳了对客服务技艺和操作

技能的基本要点,并逐一地加以详尽的表述。在编写过程中收集和引用了相关的资料,借鉴了各位同仁对服务技艺的操作方法、操作程序及操作标准的研究之长,紧随行业发展的趋势,从审美和实用的角度对饭店服务技艺进行了新的诠释。

本教材依据和参照国家现行的有关标准和业界约定俗成的实践精华,采用图文并茂的方式,在饭店服务理论的基础上力争详尽地介绍饭店服务技艺的服务标准、运作程序、操作方法和动作要领。全书共分为基础篇、房务篇、餐饮篇等三篇十二章。基础篇诠释了服务技艺及其在饭店服务中的重要作用,服务技艺和饭店员工素质的关系,介绍了饭店各岗位的基本操作技能。房务篇主要介绍了客房服务和会议服务各环节的操作程序和标准。餐饮篇针对中西餐不同的服务方式和餐台布置及服务礼仪做了详尽的说明,同时对酒水服务的技艺也做了阐述。

由于笔者水平有限,加之时间紧迫,编写中难免遗缺与谬误,恳请各位同仁、读者谅解并不吝指教。

编 者

2005 年 7 月

目 录

基础篇

第一章 诠释服务技艺	(3)
第一节 什么是服务技艺.....	(3)
第二节 服务技艺与形体语言.....	(5)
第三节 服务技艺与仪态训练.....	(6)
第二章 饭店服务基本技艺	(15)
第一节 “请”	(16)
第二节 引领、搀扶	(17)
第三节 递、上毛巾	(19)
第四节 端托、行进	(20)
第五节 上茶、续水	(22)
第六节 开、关车门	(24)

房务篇

第三章 客房服务技艺	(29)
第一节 西式作床	(30)
第二节 中式作床	(34)
第三节 客房清扫	(39)
第四节 会客物品摆放.....	(43)
第五节 衣帽间服务	(47)
第六节 客房室内装饰.....	(48)

第四章 会议服务技艺	(53)
第一节 会议的类型	(53)
第二节 会议服务的程序.....	(54)
第三节 会议会场布置及其要求	(57)

餐饮篇

第五章 餐台台形设计原则	(63)
第一节 中餐台形设计原则与特征	(64)
第二节 中餐台形设计方法及图示.....	(66)
第三节 西餐台形设计原则与特征	(70)
第四节 西餐台形设计方法及图示.....	(71)
第五节 设计台形需考虑的环境因素	(74)
第六章 中、西餐宴会席位安排与台面设计	(77)
第一节 宴会礼宾次序	(78)
第二节 宾主位次排列	(80)
第三节 台面设计种类与特点	(86)
第四节 餐具种类	(92)
第五节 餐台布置	(97)
第六节 西餐台面布置程序.....	(105)
第七章 餐饮服务方式.....	(109)
第一节 中餐上菜、分菜及服务方式	(109)
第二节 西餐的构成与服务方式.....	(112)
第三节 中、西餐正餐服务	(117)
第四节 中餐宴会服务.....	(119)
第五节 西餐扒房服务.....	(124)
第八章 插花与花台制作	(129)
第一节 插花的基本知识	(130)
第二节 插花与餐台造型.....	(132)
第三节 花台造型范例	(134)

第九章 日(本)餐餐台设计与服务	(140)
第一节 日本菜.....	(141)
第二节 日餐的进餐形式	(142)
第三节 日餐餐具特色.....	(144)
第四节 日本菜的拼摆.....	(145)
第五节 日本宴会程序.....	(146)
第六节 日餐餐台布置.....	(151)
第七节 日餐餐台礼仪.....	(152)
第十章 酒水与茶	(162)
第一节 酒的分类	(163)
第二节 宴会酒水设计	(166)
第三节 宴会酒水服务	(167)
第四节 茶水服务	(174)
第五节 资料:茶艺表演	(178)
第十一章 鸡尾酒的调制	(195)
第一节 鸡尾酒基本知识.....	(195)
第二节 鸡尾酒调制方法	(198)
第三节 鸡尾酒调制的规范动作	(203)
第四节 鸡尾酒的装饰物.....	(204)
第五节 装饰物的制作.....	(207)
第六节 鸡尾酒调酒配方案例.....	(210)
第十二章 餐巾折花	(216)
第一节 餐巾折花	(216)
第二节 餐巾折花的基本手法	(218)
第三节 餐巾花的折叠技法及图示	(219)
第四节 餐巾折花图示	(227)

基 础 篇

做任何一项工作,都要有一定的技艺。饭店服务工作有一套完整的服务技艺,一招一式虽看起来很容易,但有自己的内在的规律,有一定的技术要领,不刻苦、不勤于实践是掌握不好的。

第一章 诠释服务技艺

学习目的

- 了解什么是服务技艺
- 熟知服务技艺与形体语言的关系
- 掌握服务技艺与员工仪态训练的内容

基本内容

- 服务技艺的概念
- 服务技艺的功能
- 形体语言的特征
- 服务仪态训练
走姿、站姿、坐姿、手势

第一节 什么是服务技艺

一、服务技艺的概念

服务技艺是饭店服务员运用表情、动作汇集的词汇来象征人的心灵、寄寓人的情感的一种非语言行为。

服务技艺包括两大部分。一部分是员工通过形体语言来体现的,展

示了饭店服务员的综合素质和审美意识,包括人的体态、表情、动作、姿势等。另一部分是员工在对客服务中所掌握的服务程序、标准和技巧。服务员的服务技艺是否合乎规范,是客人评价饭店服务质量和感受精神需求是否得到满足的重要条件。近年来随着人们消费层次的提高,服务技艺受到广泛的重视,且不断为人们发展创新。

服务技艺是一种艺术,富有欣赏性及实用性,是现代文明的特征。体现着城市文明窗口的风采和品位。饭店服务也是一种高情感的活动。精神的需求、情感的需要、审美的需求都具有感受性。而客人在饭店的感受,正是来自饭店员工不卑不亢、落落大方的风度和训练有素的举止、仪态、作风、语言等。

二、服务技艺的功能

饭店服务是由有形产品和无形产品组成的特殊商品,面对不同消费需求和消费观念的客人,如何将饭店商品满足客人“物有所值”的愿望,必须在为客人提供实质性服务之前,满足客人的精神性需求。服务技艺的功能拉近了饭店和客人的距离,使其在满足“美”的享受中感受到饭店热情、周到的服务,并会把对饭店美好的印象带到四面八方。饭店服务功能包括:

1. 运用体态、动作和姿势,表现出服务人员的礼仪修养和文明,使客人有一种受到尊重的感觉。

2. 运用表情、眼神、态度的变化,表现服务员的热情、诚恳、亲切、耐心,使旅游者有一种感情享受,达到思想和审美共鸣的境界。

3. 运用端庄而富有民族特色的服饰,表现服务员落落大方、有文化修养的气质,使旅游者有一种美的感受。

4. 运用服务时交际的空间距离,使旅游者消除陌生感。

5. 运用适当的礼节、礼仪,表现出员工的文明程度,使旅游者虽身处异乡,却受到尊重和友好的接待,对饭店产生敬佩感。

第二节 服务技艺与形体语言

一、形体语言

1872年,达尔文积33年之研究而写成《人物和动物的表情》一书。书中认为,表情是动物和人类进化过程中的适应性动作和遗迹。人的表情和动作具有先天性和世界性两大特点。以后,人类学家、语言学家经过多年的研究,形成一门形体语言学。形体语言是一种非文字语言的交际手段,它包括人的体态、表情、动作、姿势等。欲准确、精巧、简洁而清晰地运用形体语言进行交际,必须认真地研究形体语言的一般特征。

二、形体语言的特征

由于形体语言的特点中包含着世界性,因此在饭店服务中,它起到了语言交际和沟通所不及的效果。不同肤色、不同语言、不同文化背景的客人,通过形体语言的表达,更加清楚了他所提问题的答案,更加感觉到饭店对他的礼遇。但是,由于“十里不同风,五里不同俗”,饭店服务中的形体语言还要遵循国际间惯例,针对不同地区的风俗习惯,正确使用形体语言。形体语言的特征有:

1. 共通性。指某些基本的形体语言信息可以为各民族、各国家、各文化背景的人们所接受。
2. 传承性。指形体语言是一种社会文化现象,来自人们的社会实践创造和约定俗成。
3. 心理性。指在具体的语境中能直接体现人的心态,以使对方心理上有相应的理解。
4. 符号性。指形体语言交际是以信息符号形态进行传递和交流的,既有运用其方式的经验和技巧因素,也受到对方多种理解的制约,即解释符号的能力、角度、语境等的制约。

第三节 服务技艺与仪态训练

在饭店服务工作中,物质性的服务内容是必要的,因为它是做好服务工作的基础。但仅有这些因素会缺少服务的魅力。只有通过热情、周到、礼貌、优美的服务,使客人得到更高层次感受,服务中的规范化才能得以完成。因此,饭店服务技艺的训练与员工的仪态训练是互为呼应、相得益彰的。

一、服务技艺的训练

服务技艺具有动作性因素体现出来的仪态美。

1. 引座挪椅

(1) 预备

正步站立。

(2) 做法

①上体左转略前倾,同时右臂前伸掌心向左,右脚后退一步,同时双手虎口相对握住椅背,重心后移,同时将椅子后挪。(图 1-1)

②左脚并右脚,同时两臂下垂于体侧,左脚向前跨一步,同时双手虎口相对握住椅背;重心前移,同时将椅子前挪;不动;还原成预备姿势。(图 1-2)

(3) 要求

①引座动作大方、自然。

②挪椅时尽量提起椅子(图 1-3)。

(4) 易犯错误

①引座时,手的动作太突然。

②面部表情尴尬(图 1-4)。

2. 提重物

(1) 预备

正步站立。

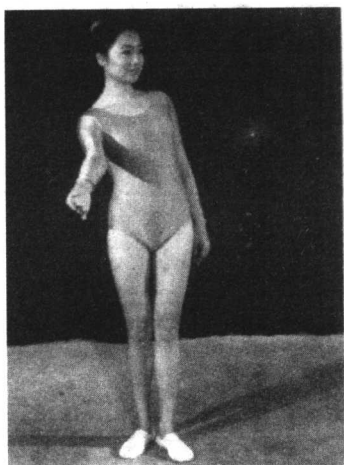


图 1-1

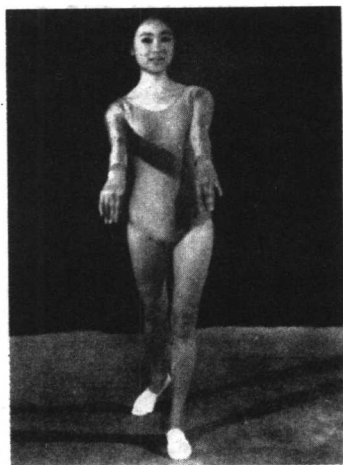


图 1-2

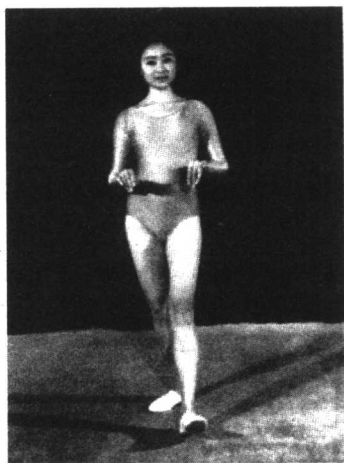


图 1-3



图 1-4

(2)做法 右手持 3 公斤哑铃二个,左起直线走 7 步;右脚并左脚
下蹲,铃置地上。左手持铃;起立。依次类推。

(3)要求 双肩要平,姿态不变,走路平稳;下蹲时臀部不能翘起。