



● YINGBIN

● YINGBINZHISHOUCE

● YINGBINZHISHISHOUCE ● YINGBINZHISHISHOUCE

迎宾知识手册

湖南省机关事务管理局《迎宾知识手册》编写组

● 湖南科学技术出版社

F719-62

2

3

迎宾知识手册

湖南省机关事务管理局《迎宾知识手册》编写组



湖南科学技术出版社

B 724778

迎 宾 知 识 手 册

湖南省机关行政事务管理局

《迎宾知识手册》编写组

责任编辑：王劲松

*

湖南科学技术出版社出版发行

(长沙市展览馆路3号)

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷厂印刷

*

1990年10月第1版第1次印刷

开本：850×1168毫米1/32 印张：18.5 插页（精）5 字数：450,000

印数（精）1—800（平）1—14,200

ISBN7—5357—0810—2

平装：Z·29 定价：7.90元

ISBN7—5357—0853—6

精装：Z·30 定价：9.90元

地科 90—63

序 言

董 志 文

服务业是国民经济的重要组成部分，也是衡量一个国家现代化程度的重要标志。作为第三产业的服务业，已成为国民经济的重要支柱。但是，同人民生活息息相关的服务业，过去还没有受到足够的重视，甚至还存在某些偏见。服务人员的素质和服务质量也还存在一定的问题。

目前，我国正处在一个深化改革时期。改革开放必将促进国民经济的发展，也将促进服务业的发展。在这种新的形势下，湖南省机关事务管理局从事接待服务工作的同志，在实践、学习、研究的基础上，撰写出版《迎宾知识手册》，无疑是一件好事。对于加强服务业广大干部、职工思想和业务素质的培养，改善和提高服务水平，促进第三产业的发展，有着重要的现实意义。

社会主义服务事业，是一门具有边缘性、综合性特点的应用科学。它的地位和作用，是由它在人类生存和发展中的地位和作用决定的。马克思指出：“服务这个名词，一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就象其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一

样。”那种认为服务业不创造价值，不计算产值，比别的行业“低一等”，“矮一节”的世俗偏见，是错误的。

我们应该看到，为了提高劳动生产率和经济效益，工厂企业渴望生活福利事业日益社会化，以便减少非生产性劳务而能集中精力搞生产。同时，现代化大生产又要求干部、职工具有较高的文化和科学技术水平，因此，人们需要逐步实现家务劳动社会化，以便有更多的业余时间学习科学文化知识，钻研业务技术。

我们还应该看到，服务业与旅游业密切相关。我国历史悠久，山川壮丽，旅游资源十分丰富，发展旅游业具有得天独厚的条件。旅游业的发展必然给服务业带来繁荣。

事实证明，服务业不仅对国家对人民有重大贡献，而且大有发展前途，是我们发挥聪明才智的大舞台。因此，我们期望服务业的广大干部、职工，积极投身到改革开放中去，认真学习马克思列宁主义、毛泽东思想，刻苦学习业务知识，不断提高思想素质和业务素质，为发展我国的服务事业作出更大的贡献。

1990年8月17日于长沙

注：董志文同志系中共湖南省委常委，湖南省常务副省长。

目 录

第一章 服务工作是平凡而又崇高的事业	(1)
第一节 我国迎宾服务工作发展史.....	(1)
第二节 迎宾服务工作的重要作用.....	(8)
第三节 迎宾服务工作是崇高的.....	(12)
第四节 我国迎宾服务业前景展望.....	(14)
第二章 做一个合格的服务员	(17)
第一节 服务员的基本条件.....	(17)
第二节 餐厅、旅店、西餐服务专业的业务技术标准.....	(20)
第三节 怎样培养一个合格的服务员.....	(28)
第三章 服务质量	(32)
第一节 服务与服务质量.....	(32)
第二节 服务质量的重要性.....	(35)
第三节 服务质量的基本内容.....	(38)
第四章 服务工作中的礼节礼貌	(45)
第一节 礼节礼貌和礼节动作.....	(45)
第二节 日常服务中的礼节礼貌.....	(48)
第三节 接待少数民族的礼节礼貌.....	(53)
第四节 为外宾服务的礼节礼貌.....	(56)
第五章 服务语言艺术	(59)
第一节 服务用语的作用和要求.....	(59)
第二节 服务用语的分类.....	(63)

第三节	正确使用服务用语·····	(65)
第四节	学习普通话和方言·····	(70)
第六章	服务职业道德 ·····	(72)
第一节	道德和职业道德·····	(72)
第二节	社会主义服务职业道德规范·····	(77)
第三节	加强服务职业道德修养·····	(83)
第七章	服务心理 ·····	(88)
第一节	心理学概述·····	(88)
第二节	宾客的个性心理特征·····	(93)
第三节	现场服务心理·····	(96)
第四节	正确处理服务投诉和冲突·····	(100)
第八章	服务美学 ·····	(103)
第一节	美学的概述·····	(103)
第二节	服务美学的应用·····	(109)
第九章	总台服务 ·····	(118)
第一节	总台的作用·····	(118)
第二节	迎宾服务·····	(120)
第三节	值台服务·····	(125)
第四节	其他服务·····	(130)
第十章	客房服务 ·····	(134)
第一节	客房的分类和设备配置·····	(134)
第二节	客房的日常服务·····	(136)
第三节	客房的清扫整理·····	(142)
第十一章	餐厅服务 ·····	(147)
第一节	餐厅一般服务规程·····	(147)
第二节	几种就餐形式及其服务·····	(152)
第三节	酒吧服务·····	(157)
第十二章	宴请服务 ·····	(160)
第一节	宴会的种类及其特点·····	(160)
第二节	宴会设计·····	(162)

第三节	中、西餐宴会服务规程	(167)
第四节	冷餐酒会服务规程	(176)
第五节	鸡尾酒会服务规程	(178)
第六节	茶话会服务规程	(181)
第十三章	综合服务	(183)
第一节	购物服务	(183)
第二节	音乐茶座服务	(187)
第三节	美容服务	(188)
第四节	游乐服务	(190)
第五节	健身服务	(193)
第六节	出租车辆服务	(195)
第十四章	会议服务	(197)
第一节	国内会议服务	(197)
第二节	国际会议服务	(203)
第三节	会见、会谈服务	(206)
第四节	签字仪式服务	(209)
第五节	文艺晚会服务	(211)
第十五章	旅游服务	(213)
第一节	旅游业的兴起和发展	(213)
第二节	我国的旅游业	(215)
第三节	旅游宾馆、饭店的条件和等级	(218)
第四节	全心全意为旅游者服务	(223)
第十六章	外事接待服务	(228)
第一节	外事接待的特点和基本原则	(228)
第二节	外事活动的组织与安排	(231)
第三节	对涉外人员的要求	(238)
第十七章	客房服务操作技能	(242)
第一节	铺叠西、中式床	(242)
第二节	递上毛巾	(247)
第三节	端茶倒水	(249)

第四节	打蜡、吸尘、擦玻璃·····	(251)
第十八章	餐厅服务操作技能·····	(256)
第一节	托盘·····	(256)
第二节	摆台·····	(259)
第三节	餐巾折花·····	(263)
第四节	斟酒·····	(270)
第五节	上菜·····	(271)
第六节	计算·····	(277)
第十九章	食的知识·····	(280)
第一节	中国菜系的形成及其特点·····	(280)
第二节	中国菜肴的分类·····	(284)
第三节	中国地方菜系及其风味特点·····	(287)
第四节	中国面点知识·····	(291)
第五节	西菜西点知识·····	(295)
第二十章	酒的知识·····	(299)
第一节	中国酒的起源与发展·····	(299)
第二节	中国酒的知识·····	(300)
第三节	洋酒知识·····	(308)
第二十一章	茶的知识·····	(313)
第一节	茶的历史·····	(313)
第二节	茶的种类·····	(315)
第三节	茶的饮用·····	(320)
第四节	茶的功能与保养·····	(323)
第五节	其他饮料知识·····	(325)
第二十二章	营养知识·····	(329)
第一节	营养素及其生理功用·····	(329)
第二节	营养与健康·····	(334)
第三节	合理调配膳食·····	(337)
第二十三章	防病知识·····	(342)
第一节	积极预防传染病·····	(342)

第二节	切实预防食物中毒·····	(346)
第三节	几种传染病的症状和防治方法·····	(349)
第四节	几种急发症的症状及应急处理·····	(353)
第二十四章	室内布置陈设知识 ·····	(358)
第一节	室内布置陈设的基本原则·····	(358)
第二节	室内空间的处理·····	(361)
第三节	家具的布置·····	(363)
第四节	用品的陈设·····	(366)
第二十五章	家具、设备和用具的保养知识 ·····	(372)
第一节	木制家具的使用和保养·····	(372)
第二节	电器设备的维护保养·····	(374)
第三节	纺织品的使用和保养·····	(376)
第四节	器皿的使用和保养·····	(380)
第五节	其他设备、物品的维护保养·····	(382)
第二十六章	公共关系知识 ·····	(387)
第一节	公共关系概述·····	(387)
第二节	公共关系机构和人员·····	(395)
第三节	公共关系工作·····	(399)
第二十七章	卫生管理知识 ·····	(404)
第一节	搞好公共场所卫生的意义·····	(404)
第二节	公共场所卫生的基本要求·····	(406)
第三节	几个场所的卫生要求·····	(410)
第四节	清洁卫生管理·····	(416)
第二十八章	治安管理知识 ·····	(419)
第一节	治安管理的意义和职责·····	(419)
第二节	治安管理的规章制度·····	(422)
第三节	加强同反革命破坏和刑事犯罪作斗争·····	(425)
第四节	加强同治安灾害事故作斗争·····	(427)
第二十九章	经营管理知识 ·····	(433)
第一节	经营和经营管理·····	(433)

第二节	人事劳动管理·····	(438)
第三节	财务管理·····	(442)
第四节	设备物资管理·····	(446)
第三十章	我国各地的风俗习惯·····	(450)
第一节	我国各地的生活习惯和口味特点·····	(450)
第二节	少数民族的主要风俗和生活特点·····	(456)
第三十一章	世界各地的风俗习惯·····	(464)
第一节	亚洲国家·····	(464)
第二节	欧洲国家·····	(468)
第三节	美洲国家·····	(471)
第四节	非洲国家·····	(474)
第五节	大洋洲国家·····	(477)
第三十二章	中国概况·····	(479)
第一节	历史概况·····	(479)
第二节	地理概况·····	(482)
第三节	人口概况·····	(491)
第四节	政治概况·····	(492)
第五节	经济概况·····	(497)
第六节	湖南概况·····	(500)
第三十三章	世界概况·····	(503)
第一节	历史概况·····	(503)
第二节	地理概况·····	(509)
第三节	世界气候与时差·····	(515)
第四节	人口与政区·····	(519)
第三十四章	我国名胜古迹概况·····	(531)
第三十五章	世界名胜古迹概况·····	(555)
附一：迎宾服务部分日常用语(英汉对照)		
附二：主要参考书目		

第一章 服务工作是平凡而又崇高的事业

第一节 我国迎宾服务工作发展史

迎宾服务工作是社会活动中不可缺少的一项重要内容。我国是礼仪之邦，迎宾服务有着悠久的历史，源远流长，可以追溯到三千多年前的殷商时期。

殷商时代，由于农业与手工业之间分工的日益扩大，商品交换有所发展，产生了为之服务的旅店，当时的名称叫“驿传”。河南安阳殷墟出土的甲骨文中，有“邇传”二字，据历史学家于省吾先生考证，“邇”是“驛”的本字，“邇传”就是“驿传”。其作用有些类似今天的邮局和招待所。《诗经·大雅·公刘》中有“笃公刘，于豳斯馆（原注：馆，客舍也）”和“于时庐旅（原注：庐，寄也，旅，宾旅也）”之句，这也说明周在未臣服于商以前，豳这个地方（今陕西旬邑县）就已有旅店存在了。

周王朝为了巩固其统治，分封71个诸侯国。为了便于各方诸侯向王室纳贡和朝觐，在各诸侯国通向周都的路上，每10里设一“驿站”。“驿站”内设有“驿丞”、“驿卒”、“驿役”，类似现在的招待所领导、保安人员和服务人员；另配有“驿马”，马是当时的主要交通工具。“驿站”的任务主要是三条：一是负责传递官府文书，

二是接待来往官吏，三是运送各种货物。同时，每50里有一“市”，“市”设“侯馆”。据《周礼·艺文类聚·居处部》记载：“五十里有市，市有侯馆，侯馆有积，以待朝聘之官也”。周王室还专设了名为“野庐氏”的官员来管理“庐”和“侯馆”。对前来向君王纳贡和朝觐的公侯贵族，有管理人员在“侯馆”门前迎接，按其爵位的高低和官职的大小，分别给予不同的安排和接待。这就是我国官方“宾馆”之始。

这一时期，随着都市、酒肆的出现，我国的饮食业形成了。烹调技术有了较快的发展。具体表现在五个方面：一是青铜器的出现，促使人们学会饮食原料的加工，了、条、丝、片便从此产生。二是动物油脂的使用，促使油烹的方法进一步完善，出现《礼记》中的所谓八种珍贵的烹调方法。三是食物原料相当丰富，据考证，从《诗经》中提到的植物约有130多种，动物约200种。四是能够酿制酱油、醋、酒、香料等多种调料。还有用蜜、姜、桂、椒等作调味品，运用到各种烹调方法中去的。五是有专门的厨工。在西周宫廷服务的厨师有“膳夫”、“庖人”、“烹人”等称号，各司其职。由此可见，当时的烹饪水平是相当高的了。

春秋战国时，由于商品交换的兴盛和交通的发达，民间商贩愈来愈多，有些城市商业繁荣，出现了如白圭、吕不韦等著名的富商大贾，这就进一步促进了旅店业的发展。为社会经济服务的，不仅有官方的“驿站”、“驿馆”、“传舍”等，而且民间的“邸店”、“客栈”也随之出现。从秦国的咸阳到魏国的安邑，沿途都有民营的客舍。齐国孟尝君舍弃家业而建旅店，无贵贱之分，以待“天下之士”，至今传为佳话。到了战国后期，随着社会生产力的发展，旅店业不断发展，不断完善，开始订立管理制度。比如，秦国在公元前359年商鞅变法中，就有旅店不能收留没有官府凭证的人住宿。否则，店主连坐，即店主与旅客一同治罪。解放后，在湖南长沙出土的“龙节”、“虎节”，使我们形象地了解了古代官方旅行凭证。这项制度对任何人一样。史载战国时，商鞅诬逐，逃至关下，想住旅店，店主向他索取证件，说这是“商君之法”“舍人无

验者坐之。”商鞅也只好遵守这个制度。

在这一时期，饮食业和烹调技术受冶铁技术的发明、发展和百家争鸣的影响，发展迅速全面。如《楚辞》中的《招魂赋》，通篇都是描绘当时王室祭祀的排场，等于一张丰盛的筵席菜单，其中菜肴、点心、甜羹、美酒、饭食一应俱全。这一时期，对于烹调理论也有了研究，在很多古籍中都有记载。《吕氏春秋》就曾对烹调理论作了较为全面的论述。书中指出火候与调味是烹调的两大关键：旺火、温火、小火必须正确运用；酸、辣、咸、苦、甜五味必须适当调和，才能达到去掉原料恶味，突出原料美味的目的。

秦汉时期，已形成长安、洛阳、邯郸、临淄、成都、番禺等中心城市，饮食服务业已有相当发展。据西汉《盐铁论》记载：“熟食遍列，骰旅成市”。就是说，旅店到处都是，菜肴多得排列成闹市。当时全国最繁华的城市——西汉首都长安城内，就修建各郡“郡邸”140多所。当时的旅馆不仅提供食宿和服务，而且对不同等级的宾客，还采用了不同的接待服务方法。张骞通西域后，外国使者和商人来往于长安的逐渐增多。为了适应这一形势的发展，汉朝设置“大鸿胪”进行管理，并在当时的长安薰街设立“蛮夷邸”，专门接待外国使者和商人，“大鸿胪”类似今天的外交部礼宾司，“蛮夷邸”相当于今天的国宾馆。

这一时期，我国的炊具由铜器时代发展到了铁器时代。铁器炊具更有利于烹饪操作，为烹饪技术的发展奠定了基础。秦并六国之后，把六国的贵族富豪12万户迁徙集中到咸阳，使国内的烹调技术得到交流。随着“丝绸之路”的开通，对外贸易的发展，佛教的传入，丰富了我国烹饪的原料。汉代还出现两大分工：一是烹调与面点的分工；一是切配加工与烹调食物的分工。这就促进了烹调技术的进一步提高。

魏晋时，魏武设“逆旅”，以促进商业的发展。晋代，“客舍”尤多，“停传”常满。这些名曰“逆旅”、“客舍”、“停传”的旅店，对促进经济繁荣，方便来往过客，起了很好的作用。对此，西晋著名文学家潘岳在《上客舍议》中写道：“行者赖以顿止，居者薄收

其直，交易贸迁，各得其所。……凡此皆客舍之益。”言旅店的宗旨是：“率历代之旧俗，获行旅之欢心，使客舍洒扫，以待征旅择家。”颇有旅客之家的韵味。

公元589年，隋重新统一中国，给国家带来了繁荣的经济和发达的交通，新开凿的大运河上，“商旅往还，舳舻不绝”（《旧唐书·李勣传》），于是邸店发展起来，仅在东都洛阳城内就有邸店400多所。这些邸店“重楼亭阁，互相临映，招致商旅，珍奇山积。”隋炀帝时，朝廷鸿胪寺专门招待国内外商客和使者的“典客署”易名为“典蕃署”，洛阳建国门外专门设置了招待国内外使者和商客的“四方馆”。

唐朝是我国封建社会中最为强大的王朝，是当时世界上最为繁荣富强的封建国家之一。唐代也是我国古代旅店业大发展的时期。唐太宗李世民继位后，迅速恢复了封建秩序和朝觐制度。当时朝觐的各地官员来到长安后，住在接待商人的客坊里，很多官员为此抱怨朝廷于礼不周。唐太宗知道后，即下令京城为朝觐官员建造“邸第三百余所”。邸第造成后，李世民还亲往察看。在京都的影响下，唐朝在贯通全国的驿道上，建有驿站1587所，其中水驿210所，陆驿1297所，水陆兼驿80所。遍布全国的驿站与“侯馆”，与人们发生了密切的联系，促进了经济文化的发展。这在全唐诗中可见一斑。李白的“临驿卷缙幕，升堂接绣衣。”孟浩然的“野馆邻蛟室，人烟接岛夷。”韩愈的“府西三百里，侯馆同鱼鳞”等诗句，都生动地反映出唐代旅店的发展和兴旺。当时，不仅城市里和交通要道上遍设饮食店肆，就是乡村也有酒店。正如诗人杜牧在《清明》这首诗中所写的：“借问酒家何处有？牧童遥指杏花村。”由于饮食业的繁荣，烹调技术的发展，促进了我国烹饪事业从“术”发展到“学”，出现了一些烹饪专著。如西晋何曾著的《安平公食学》、南齐虞棕的《食珍录》、北齐谢讽的《食经》等，都是世界最早的烹饪技术的论述。在这一时期，中国菜肴完整地具备了质、色、味、形、器五种属性，并且达到了完美的有机结合。正如李白在《行路难》中所称颂的：“金樽清酒斗十千，玉盘珍馐值万钱。”

在这一时期，饮食业的服务技艺也达到相当高的水平。东京汴梁（今河南开封）的餐馆，就有一套完整的服务程序：当客人进店后，先打招呼，安排座位，然后摆上筷子和擦筷子的纸，再问明客人需要什么酒菜等，服务十分周到。当时，还非常重视培训有素的堂倌（服务员）。客人入座献茶后，有精通业务的服务员请客人点菜，然后传唱如流，厨师便立即制作供应。如果发现差错，店主人必加叱斥、处罚，甚至开除。由此可见，当时是很重视业务的素养和严格的规章制度的。

到宋代，驿馆仍然存在。宋仁宗嘉佑年间，朝廷命官员张方平编“驿券”，用以代替唐朝时来往于驿站的旅行凭证。驿券上印有公文74条，名“嘉佑驿令”。宋代客店，较之唐代的客坊有三个新的特点：一是出现了带有文学色彩的店名，比如“清风楼”、“熙熙楼”、“怀远驿”、“瞻云馆”等，像清风楼就取自“清风徐来催睡意”，不外是向过往旅客表示这家客店环境幽雅，条件舒适，最宜旅客憩息；熙熙楼典出司马迁《史记》中“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。”大概是向旅行者表示：来此店的客人就像参加相国寺内万姓交易的客商一样络绎不绝，天天客满。这说明宋代经营旅店的商人已发现广告的作用；二是客店在服务对象上已有了地区性，即城市内某一区域的客店专门居住着某一地区的旅客，这种现象直到明清乃至解放前仍然存在；三是客店的建筑形式上更多地出现了“楼房”，这不但反映了当时的建筑水平，也说明了当时客商多，商业繁荣。

宋代的饮食业，尤其是汴京和临安（今浙江杭州）是很发达的。仅东京汴梁就有著名的酒楼酒店72家。“集四海之奇珍，皆归市场，会寰区之异味，悉在庖厨”（《东京梦华录》）。这一时期，出现了象形拼盘的菜式。据宋人陶谷的《清异录》中《饌饔门》记载：象形拼盘是尼姑梵正首创，它由各种荤素原料，精工拼砌成景物上席，其中尤以“辋川图”（唐代诗人王维的别墅景物）最受欢迎。梵正的“辋川图”包括20个拼盘，合起来就是辋川别墅20景，可供20个客人享用。

元、明、清时代，旅店、餐馆行业已成为最兴盛的行业，据记载，元代全国的“驿站”，就有1490多处，各大城市都设有接待四方来使和客商的旅馆。明代宫廷在北京设“会同馆”，接待国内外各个民族、各个国家的代表和使节。清代乾隆盛世，各地客商来京源源不断，民间旅店业得到了极大发展，“货栈”形式的旅店也出现了。从元代起，旅店的管理制度比以前更加完整。著名的意大利旅行家马可·波罗在他的《游记》中，对江南杭州的旅店管理，做了许多生动具体的描绘。他称赞道：杭州城里一切客栈和旅馆的老板，要将寄宿客人的姓名，登记在一个簿子上，注明来去日期，每天还要另备一份送交驻在当地的官吏。这种旅客住宿登记制度，数百年来被较好地保留下来了，现在仍然是我国旅店行业必须坚持的制度。

元、明、清时代的烹调技术不断提高，发展很快，原有的地方菜系日臻完美，新的地方菜系不断涌现。当时饮食业经营的菜肴有近千种，花色齐全；在民间，少数民族的菜肴也有较大发展。出现了规模较大，用料讲究，名肴荟集的高级酒馆，承办各种宴席。到了清代，烹制技术更加细腻、精湛，菜肴的名目繁多，非常讲究调味，特别注重原料的本味，同时讲究菜肴的精美。宴席排场之大前所未有的，据清宫有关资料记载，乾隆50年的千叟宴，共设800多桌。规模盛大的“满汉全席”，也是清代最高级的国宴。“满汉全席”由满点和汉菜组成，包括大小菜肴108件，其中南菜54件，北菜54件，且点菜不在其中，随点随加；另有满洲饽饽大小花色品种44道。堪称这一时期筵席的代表作。清代对饮食十分注重，在六部九卿的官吏中，设置了光禄寺卿，专门管理皇家的膳食、筵席和国家大典时的宴会事宜。这就为烹饪技术的发展提供了良好的条件，并使之发展成为我国烹饪技术的鼎盛时期。

从1840年鸦片战争起至1949年中华人民共和国成立前止，中国经历了一个由封建社会沦为半封建半殖民地社会的过程。帝国主义的入侵，资本主义的兴起，外国商人的涌入，在我国沿海口岸城市相继兴建了许多旅馆、饭店。这些旅馆、饭店，一般规模