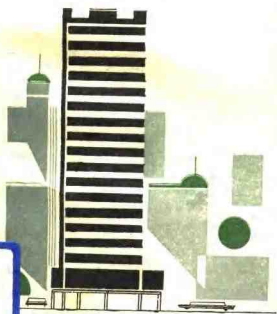


饭店工作人员必读

郭继志 著

FOGNAVE



饭店工作人员必读

郭继志 编 著



大连出版社



612144

责任编辑：徐 成

责任校对：宋丽丽

封面设计：关 伟

饭店工作人员必读

郭继志编著

大连出版社出版发行 (大连市中山区昆明街36号)

辽宁省新华书店经销 大连市劳改支队印刷厂印刷

字数：330000 开本：787×1092 $\frac{1}{32}$ 印张：16

1989年6月第1版 1989年6月第1次印刷

印数：1—9,200

ISBN 7-80555-044-1/E·9

定价：4.95元

内 容 提 要

本书以经理篇、总服务台篇、客房服务篇、餐饮服务篇、内务管理篇五部分，全面而系统地阐述了饭店管理科学，既有科学性又有实用性、知识性，是从事饭店管理工作和服务人员必备的读物。

前 言

饭店业,是我国第三产业中发展得最快的行业之一。其发展特点,已由提供食宿休息的单一性服务,发展为社交、教育、购物、娱乐、保健等综合性服务业。进入八十年代以来,全国新建的现代化宾馆、饭店,超过以往饭店总量的数倍。尽管发展速度相当可观,而管理水平却远远落后于时代的要求。

在当今的服务领域内,如何提高管理水平,改善服务质量,赢得社会的信誉,成为竞争中的强者,是饭店领导层所面临的重要课题。一个饭店的顾主多寡,声誉高低,有赖于是否为客人提供了高水平的优质服务。而提供优质服务在于“群体”的素质高低。他们素质的提高,固然靠“自我奋进,自立提高”,更希望借助外力的拓新,也就是管理层的经验指导。目前,已出版的有关饭店的书籍中,多是介绍某一方面具体服务业务技能,系统地介绍领导层的经营管理经验 and 规范化服务的系列内容却不多。基于这种情况,在老同行的鼓励和老领导的同情与支持下,方写成这本从管理到服务的《饭店工作人员必读》,如果能使在位的管理者们视为工作中的“参考”,那就算是我的“奉献”,也是我晚年的莫大幸福!

热切地期望在职的经理们成为杰出的企业家!

作 者

一九八九年一月

目 录

前 言

饭店概述.....	(1)
-----------	-------

經理篇

经理的职责.....	(13)
经理应具有素质.....	(25)
经理管理要诀.....	(50)

总服务台篇

总台服务概述.....	(177)
总台、大堂、夜间经理职责.....	(179)
总台有关服务人员.....	(199)
守门员 (199) 服务员 (201) 衣帽间服务员 (205)	
电梯员 (206) 邮电服务 (207) 电话总机话务员 (208)	

客房服务篇

客房有关人员的职责.....	(210)
经理 (210) 经理助理 (212) 领班 (213)	
服务质量商品化.....	(214)
加强服务质量管理.....	(217)
提供优质服务.....	(221)
服务业务.....	(227)
服务员须知 (227) 客房设备名称 (232) 客房类型 (234)	
客房清扫 (236) 怎样铺床 (239) 礼节礼貌 (248)	
服务用语 (253)	

餐饮服务篇

中餐服务	(258)
西餐服务	(295)
宴会服务	(311)
酒吧服务	(337)
咖啡室简介	(360)
舞厅的设立	(363)
中外习俗	(365)

内务管理篇

人事管理	(397)
财务工作	(416)
采购、保管、养护	(432)
饭店商场	(449)
维修及其它服务	(456)
客房修缮班 (461) 冷气水暖班 (462) 电气班 (463)	
木工班 (464) 机械维修班 (465) 营业车队 (465)	
洗涤班 (467) 园艺班 (469) 清洁班 (471) 声光组 (467)	
理发室 (473) 医务室 (475)	
安全保卫	(476)
关心职工两个家	(485)
后 记	(488)

饭店概述

旅馆业的由来与发展

旅馆，是凭借一定的设施和物质条件来为旅行之人服务的场所。不论古代和现代，凡是旅行游览、探亲访友、经商务以及进行国际间的交往，如考察访问、学术交流、经济合作等等，只要是离家远行，大多需要借助于旅馆。如果没有旅馆为行旅之人提供饥餐、渴饮、夜宿的条件，那么人们的上述的各种活动就难以进行。

1850年，世界上第一家采取公司体制的名为“大饭店”的大型旅馆在法国巴黎建成。其后，“饭店”这一名称即成为世界上所有高级旅馆的同义词。20多年后，欧洲的旅馆业进入了“大饭店时期”。处于发展时期的欧美大饭店和商业旅馆的经营方式，从1901年开始被引进中国，到1939年，外资经营的西式饭店，大多建于帝国主义列强在中国的租界地或势力范围之内，约有70多家，仅上海、北京、广州、天津即达近40家。

中国是世界上最早出现旅馆的国家之一。

中国古代，各朝统治者的政令下达、公文传递、书信往来，全靠专人递送。这就是中国最早创始的驿传制度。与这

种制度相伴而为信使者提供的住宿设施，便是闻名于世的中国古代驿站。从殷商时代算起，到“大清邮政”兴办时为止，这种官方住宿设施的驿站，在中国的历史上存在已长达三千余年，可以称之为中国最古老的旅馆。

为过往信使和其他投宿人员提供交通工具，是古代驿站的一项重要任务。驿传之名，即源于驿站向信使提供的车、马。古代中国，骑马“飞报机务”者曰“驿”，步行“递送文书”者曰“邮”。供“飞报机务”者食宿的房舍称“驿舍”；供步行“递送文书”者食宿的房舍称“邮亭”。在由京城通往边境的千里驿道上，每隔30里设一“驿”，每隔10里设一“邮亭”。每个驿站又都设在临近交通要道的市镇和村落附近，故驿站均以所在地命名。如，清代设在盛京（今沈阳）的称“盛京驿”，设在扬州（今江苏扬州）的称“扬州驿”，设在金陵（今南京）的称“金陵驿”。

周代已拥有平整的驿道。在都城通向各诸侯国的驿道上设置了大小不等的馆舍，沿路每隔10里有庐，庐有饮食；每隔30里有宿，宿有路室，备有少量的食物；每隔50里有市，设有侯馆，侯馆的规模大于路室。春秋时，由于民间经商日渐增多，贸易往来日趋频繁，民间商业性的客馆也随之陆续出现。

战国时，商品交换日益兴盛，水陆交通也日渐发达，民间经商的人越来越多，尤其驿道和驿站修成后，在驿道上赶路的人，不仅有“飞报军情”的驿马，履行公务的官吏，而且还有做买卖的商人或商队，以及其他一些旅行者。而官办的“驿站”、“客舍”、“客馆”，当时的政府规定不准接待一般路人，这就给民间兴办客店提供了良好的机会，有不

少民家办起了接待平民百姓的简陋旅店，也有的官员办起了民用客店。这些民间客店的兴起，方便了行旅之人和经商等人的食住。民间的旅店也备有车、驴，以满足行旅者租赁的需要。因此，这个时期的旅馆业的发展较为兴旺发达。战国时，除民营的客店之外，各诸侯国的国君和大臣们，为了巩固自己的统治地位，招贤纳士，网罗人才，兴起了养士之风，在国都和大城市中办起了“招贤传舍”（即客店），这种传舍规模相当可观，相传孟尝君食客三千，就是在这种客馆内免费供应食宿，并根据每一个食客的学识和才能加以区别对待。秦统一中国以后，商业的发达远远超过了战国，是中国商业繁荣兴旺时期。

随着城市旅店业的兴旺，为了满足来自各地旅客的饮食需要，具有民族和地方特色的酒楼和饮食店相继在唐宋时期的都市出现了。来自西域的胡商居住于长安者较多，故而在长安城中设有辅兴坊“胡饼店”和“华罗店”，经营由西域传入中土的“胡饼”、“饅饠”。“胡饼”在当时颇负盛名，北宋汴梁和南宋临安的酒楼与食店，以经营地方风味见长，当时汴梁城里设有各种大酒楼有70余家，以四川茶商和盐商为主顾的“川饭店”，售卖“抻肉面、大煨面、大小拌肉、杂煎什件、生熟烧饭”等川味食品；招待江南茶商的“南食店”，制做“鱼兜子、桐皮熟脍面、煎鱼饭”等杭、扬二州的风味饮食。

中国近代旅馆的变化，是从清末开始的。随着帝国主义的政治、经济、文化的侵入，中国的封建势力与帝国主义相勾结，以及近代资本主义经济和交通工具的出现，旅馆的结构，经营的方式，服务的方法，伙食的供应都发生了很大的

变化。

自1840年鸦片战争以后，帝国主义列强纷纷侵入中国，广州、厦门、福州、宁波、上海成为新的通商口岸。后来，各列强又在上海、广州、福州、天津、汉口、重庆、杭州十几个城市设立了租界地，划分势力范围，并在租界地和势力范围之内兴办了银行、铁路和工矿企业，进一步控制了中国的经济命脉。外国资本主义开办并由外国人经营的西式旅馆达数十家之多。在中国大地上出现的西式旅馆，同当时中国旧式旅店相比，不论是建筑规模、内部设施和经营项目均大不相同。这些旅馆大多称为饭店，其外表装饰华丽，楼顶辟有花园，内部设有客房、餐厅、酒吧、舞池、球房和小卖部等，每家饭店的客房数量不等，室内装有电话、电灯、暖气、卫生间等设备。客房分等经营，按质论价，饮食均供应西餐。这些饭店，是当时的上层人物举行宴请和用餐的地方，也是满清贵族和达官贵人的聚会之所。

随着西式饭店的出现，吸引着中国的民族资本向旅馆业投资，相继有一大批“半中半洋”的新式旅馆在各地建立起来。这些旅馆，多以旅馆、饭店或宾馆为名，人们称之为华洋饭店、中西旅馆，其建筑多是楼房，有的纯为西式建筑，虽比不上洋饭店之豪华，但同传统的古老中国客店相比，却显得层楼高耸，引人注目。在北京，有东长安街“长安春”饭店、香厂路的“东方”饭店，西珠市口的“中国”饭店，东郊民巷的“利通”饭店等；在天津，有“国民”饭店、“惠中”饭店、“世界大楼”等；在上海，有“东方”饭店、“大上海”饭店、“大江南”饭店、“国际”饭店等。

从此，输入旧中国的欧美旅馆业的经营思想和经营方式

逐渐中国化。西式经营的精华被接受了，但其糟粕对旧中国旅馆的影响也很深，藏污纳垢，招妓贩毒，设赌抽红，接待烟客等恶劣之经营，已成为饭店收入的财源。这类饭店，还成为军阀、政客、大商人、投机倒把者隐居和进行各种投机活动的场所。

新中国成立之后，随着社会性质的根本改变，中国旅馆业进入了一个崭新的历史阶段。特别是党的十一届三中全会以来，由旅游业迅速发展而兴起建造饭店热的出现。经营管理的改善，服务质量的提高，为饭店业的发展开辟了空前美好的前景。社会主义现代化的饭店业，不但会继承和发扬中国古代旅馆传统经营的精华，而且会以独特的民族风格搞好经营，为建设具有中国特色的饭店业做出新的贡献。

饭店与旅游业

旅游业，是为旅游者的游览活动提供服务的行业，是当今世界发展最快、最有生命力的第三产业。旅游业包括与旅游业有关的旅馆业、饮食业、交通业、娱乐业及制造业（土特产品、纪念品制造与销售）。这些行业是在满足旅游活动的需要这一共同目标下组合起来，其主要功能是“旅游供给”，以满足“旅游需求”。“旅游供给”能力的提高或扩大，是促进旅游业发展的重要基础。一个国家或地区的旅游业能否得到迅速发展，有赖于“旅游供给”的同步配套，以保证旅游者对旅游商品的需求。因而，旅游需求与旅游供给之间的矛盾运动是推动着旅游活动发展的动力。

一 旅游业的发展推动饭店业的兴旺发达

旅游业是国民经济的重要组成部分，它在世界范围内已经呈现出“蓬勃发展、持续不衰”的境况。从经济效益上看，它是“投资少、利润大、创汇多、风险小”的非贸易外汇来源的经济实体，已经从政治外交的一部分转变为经济事业；从政治上看，是我国人民同世界各国人民加深友谊的“纽带”，是相互了解的“窗口”，是文化科技交流的“桥梁”；从内联关系上看，发展旅游业可以带动与旅游业紧密相关的其他行业的发展，扩大了就业门路，使大量的青年得

到了就业。1978年到1985年，全国旅游系统的职工从不足2万人猛增到11万人；同时旅游业也是对人民群众进行传统教育、爱国主义教育 and 陶冶情操的课堂，有助于促进社会主义精神文明的建设。

作为我国三大创汇支柱之一的旅游业，已正式纳入国民经济计划之内，到1990年，国务院要求每年接待外国旅游者500万人，创汇30亿美元；到本世纪末，年接待外国旅游者1000万人次，创汇100亿美元，使我国成为世界旅游业的比较发达的国家之一。这一国际“旅游需求”的外部条件，将会有力地推动饭店业向高水平、高素质的方向发展。目前，全国接待外国旅游客人的饭店、宾馆已由1978年的200家发展到800多家，拥有16万多张床位。交通运输业中的民航，国际航线的增多，国内航线的扩大，运载量的成倍增长，也是与旅游业的发展有着密切的关联。随着国民经济的发展，人民实际收入的增加和生活的提高，他们不满足于在本地区的生活享受，向往到其他地区去游乐、度假，以充实其生活内容，这必将使国内旅游业有一个较大的发展。

二 “旅游供给”应趋向高一级商品化

商品，是指为交换而生产的劳动产品，它具有使用价值和价值。旅游商品具有一般商品的属性，但它又是一种特殊商品，它不是以物理形态表现出来的一个个具体的劳动产品，而是以多种服务表现出来的组合型“产品”。这种产品的“生产”表现为劳动者借助旅游资源与设施直接向消费者

(即旅游者)提供无形的商品(服务)。因此,从消费角度来区分,旅游商品包括住宿、饮食、交通、游览、娱乐、购物和其他服务7个部分。住宿、饮食服务,是向旅游者提供在旅游过程中所需要的基本生活条件;游览与娱乐,是旅游者进行旅游活动的基本目标;交通,是实现旅游活动的手段;购物,在某种意义上是旅游活动的扩大或延长,具有旅游活动纪念的作用。一般来说,一次性旅游活动的完好实现,都离不开上述七种消费内容。也就是说,“旅游需求”的满足,有赖于“旅游供给”的有关服务部门的同步配套。这些“配套”部门所提供的旅游商品是否可供旅游者以选择的需求,要看它的使用价值和价值。

旅游商品的价值,是由旅游业职工的抽象劳动而创造的。这种抽象劳动不是凝结在某一具体有形产品上,而是通过劳务活动表现在无形产品的服务上。比如,一个服务员所消耗的劳动量表现出高水平、高质量的服务,它就具有较高的交换价值,旅游者就会心甘情愿地以优厚的价格选购这种优质的商品。因此,“旅游供给”能力的高低,取决于服务商品化程度的优劣。

三 提高管理人员和服务队伍的素质

旅游商品质量的提高,有赖于管理人员和服务队伍素质的提高。目前,我国旅游业面临着大发展的形势,但还处在初创阶段,未来的发展能否赶上或超过国际一流服务水平,关键取决于从业人员的素质。赵紫阳同志曾在全国旅游工作会议上指出:“我国旅游业初创阶段,从一开始就要注意建

立什么样的队伍问题，就要很好地研究培养旅游人才，提高队伍素质，树立良好作风的问题。”旅游业能否得到很快的发展，发展了能否享有较高的国际声誉，一个非常尖锐的问题就是尽快地培养造就一大批有专业知识的人才。从1978年以来，新建饭店数量一跃增加了3倍，从业人员增加了四倍多，但是，在纯增加的9万人当中，只有三千多人是从旅游专业学校毕业的，仅占3%，其余多是未经过系统的训练而匆忙上阵的，其结果造成“旅游供给”能力低，优质产品少，劣质产品多，“旅游需求”者大失所望，影响旅游业的深化发展。以饭店为例，据统计，“六五”期间从旅游高校培养出来的管理毕业生仅有不足700人，分配到每个饭店平均不到一个半人。现职的管理人员多是从员工中提拔上来或从其他系统选调上来而充实到第一线担负管理任务，他们由于缺乏起码的管理知识，使服务质量仍停留在“一般化”水平上，很不适应“旅游需求”者的需要。

发展旅游事业必须有一定的旅游设施作为物质保证，而要使旅游设施得以正常运转，还必须有一批会管理、懂技术、能操作的旅游从业人员加以保证。要按层次、按类别充实一定数量的管理人员、技术人员和服务人员。

饭店在国民经济中的作用

一 增加外汇收入

扩大国家外汇收入的渠道，无非是两条途径：一是通过对外贸易的途径，二是通过非贸易的途径。旅游业收入的外

汇，是非贸易外汇的重要组成部分。

旅游业所换取的外汇，不仅是扩大外汇收入的重要途径之一，而且旅游换汇具有出口贸易外汇所不可比拟的优越性。旅游外汇收入，是由旅游者用于食、住、行、游、购等方面的支出构成的，这种“送上门”来的外汇收入方式，实际上是一种就地“出口贸易”。这种就地出口的换汇率，要高于外贸出口的换汇率。在我国对外贸易中，往往需要出口价值人民币3元或5元，甚至更大价值的商品才能换回一美元，而旅游换汇率则与人民币对换外汇的比值基本一致。通过旅游的途径“就地出口”的商品，一般可以按照我国的价格水平销售，这种通过旅游的途径输出商品，不仅换汇率高，而且还能获得一定水平的盈利。在饭店业里，服务人员通过为客人服务的劳动，使旅游者享受到各方面的旅游服务，饭店所得到的外汇收入，具有“就地劳务出口”的性质，国家没有以任何物质代价的商品而得到的劳务外汇收入，是最廉价的获取。因此，我们应充分发挥旅游业换汇率高的优势，提高优质服务的水平，努力刺激旅游者多消费，使旅游业为增加外汇收入，平衡国际收支，提高我国在国际市场上的购买力等方面发挥出更大的作用。

二 大量回笼货币

积极发展国内旅游业，既可以满足广大人民群众的旅游需求，又可以通过发展国内旅游业回笼大量货币，进而促进国内市场的繁荣与稳定。

国家回笼货币的渠道是多方面的，主要是通过商品回