

全国就业训练宾馆服务专业统编教材

# 饭店服务



## 说 明

本书是全国就业训练宾馆服务专业统编教材,介绍了星级酒店从业人员的必备知识与操作技能。主要内容有:饭店服务中的礼貌礼节、服务心理、客户预订与接待准备、抵店迎接、住店服务、离店送别服务、餐厅服务基本技能、餐厅接待服务、菜肴酒水知识与酒吧服务等。

本教材可供职业学校、在职培训及自学使用。

本书由吴仲达、沈建龙、叶秀霜、吴军卫、龚友国、周全旺编写;吕建中审稿。

## 前 言

大力发展职业培训事业,是改革开放、促进经济发展、适应社会主义市场经济的需要,是实现社会主义现代化的一项战略任务。就业训练是职业培训不可缺少的组成部分。《劳动法》规定:“从事技术工种的劳动者,上岗前必须经过培训。”因此,就业训练工作不仅是对待业求职人员进行基本的职业技能训练,创造就业条件,使他们成为具有良好的职业道德、有一定专业知识和生产技能的劳动者,而且对提高职工队伍的素质起着重要作用。

要做好就业训练工作,搞好教材建设是关键的一环。教材建设是职业培训和职业考核鉴定的一项基础性工作。有了好的教材,才能建立起规范的职业培训制度和实施职业技能考核鉴定。

为了加强教材建设,解决就业训练及初级职业技能培训所需要的教材,使就业训练工作逐步走向规范化,自1986年7月以来,中国劳动出版社会同劳动部有关司局委托部分省、市劳动人事部门(劳动服务公司),多次组织编写了适合初中毕业以上文化程度的青年使用的就业训练教材。共有烹饪、食品糕点、宾馆服务、商业经营、美容美发、公交客运、土木建筑、服装、钟表眼镜修理、无线电修理、家用电器修理、机械、纺织、丝织、针织、幼儿保教、会计统计、造纸、玻璃制造、汽车维修、化纤、广告装潢、胶鞋制造、轧钢、电工、化工、陶瓷、制冷技术、印刷、林业、粮食、塑料加工、物资仓库保管、酿造、制糖、锅炉、办公自动化、茶叶加工、煤矿、公共关系、机电维修等40余个

专业及《职业道德》、《就业指导》、《法律常识》三门公用教材，共计 200 余种。

这些教材也适合职业学校、转岗培训及社会团体办学使用。

为了加强学员的动手能力和处理实际问题的能力，专业课教材突出了操作技能的传授，力求把经过培训的人员培养成为有良好职业道德、遵纪守法、有一定专业知识和生产技能的劳动者。

编写教材既是一件艰苦的事，也是一件光荣的事，谨向为编写教材付出辛勤劳动的有关同志表示衷心的感谢！

百年大计，质量第一。但由于编写时间仓促和缺乏经验，这套教材尚有许多不足之处，恳请各位专家及读者指正，以便再版时补充、修订，使其日趋完善。

劳动部教材办公室

# 目 录

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 第一章 饭店业概述.....                     | 1  |
| 第一节 饭店业的产生与发展.....                 | 1  |
| 第二节 饭店的种类与等级.....                  | 7  |
| 第三节 饭店的组织机构 .....                  | 12 |
| 习 题 .....                          | 14 |
| 第二章 饭店服务中的礼貌礼节 .....               | 15 |
| 第一节 礼貌礼节的重要性 .....                 | 15 |
| 第二节 饭店服务中的礼貌礼节 .....               | 17 |
| 第三节 我国主要地区少数民族的礼俗禁忌 .....          | 25 |
| 第四节 主要客源国的礼俗禁忌 .....               | 33 |
| 习 题 .....                          | 44 |
| 第三章 服务心理 .....                     | 45 |
| 第一节 旅游心理学的应用与服务人员心理品质的<br>培养 ..... | 45 |
| 第二节 宾客心理 .....                     | 60 |
| 习 题 .....                          | 65 |
| 第四章 综合服务 .....                     | 67 |
| 第一节 商场服务 .....                     | 67 |
| 第二节 综合服务 .....                     | 70 |
| 习 题 .....                          | 78 |
| 第五章 前厅与客房服务概述 .....                | 79 |
| 第一节 前厅部在饭店中的地位和作用 .....            | 79 |

|            |                        |            |
|------------|------------------------|------------|
| 第二节        | 前厅部的组织结构与岗位设置 .....    | 82         |
| 第三节        | 客房部在饭店中的地位和作用 .....    | 87         |
| 第四节        | 客房部的组织结构与岗位设置 .....    | 93         |
| 习 题        | .....                  | 97         |
| <b>第六章</b> | <b>客房预订与接待准备 .....</b> | <b>98</b>  |
| 第一节        | 客房预订 .....             | 98         |
| 第二节        | 接待准备 .....             | 110        |
| 习 题        | .....                  | 112        |
| <b>第七章</b> | <b>抵店迎接 .....</b>      | <b>114</b> |
| 第一节        | 门厅应接与行李服务 .....        | 115        |
| 第二节        | 接待登记 .....             | 121        |
| 第三节        | 楼面梯口迎接 .....           | 125        |
| 习 题        | .....                  | 127        |
| <b>第八章</b> | <b>住店服务 .....</b>      | <b>128</b> |
| 第一节        | 客房清洁卫生和公共卫生 .....      | 128        |
| 第二节        | 楼面服务台的日常服务 .....       | 142        |
| 第三节        | 问讯和总机服务 .....          | 146        |
| 第四节        | 委托代办服务 .....           | 154        |
| 第五节        | 宾客投诉处理 .....           | 158        |
| 习 题        | .....                  | 159        |
| <b>第九章</b> | <b>离店送别服务 .....</b>    | <b>161</b> |
| 第一节        | 送客服务 .....             | 161        |
| 第二节        | 收银服务 .....             | 164        |
| 习 题        | .....                  | 166        |
| <b>第十章</b> | <b>餐饮服务概述 .....</b>    | <b>167</b> |
| 第一节        | 餐饮服务的地位和作用 .....       | 167        |
| 第二节        | 餐饮服务的特点 .....          | 169        |

|             |                         |            |
|-------------|-------------------------|------------|
| 第三节         | 餐饮服务的组织与职能·····         | 171        |
| 第四节         | 餐饮服务员的素质及岗位职责·····      | 173        |
| 习 题         | ·····                   | 179        |
| <b>第十一章</b> | <b>餐厅服务基本技能·····</b>    | <b>180</b> |
| 第一节         | 托盘·····                 | 180        |
| 第二节         | 摆台·····                 | 183        |
| 第三节         | 餐巾折花·····               | 194        |
| 第四节         | 斟酒·····                 | 197        |
| 第五节         | 上菜与分菜·····              | 201        |
| 第六节         | 撤换餐具·····               | 204        |
| 习 题         | ·····                   | 205        |
| <b>第十二章</b> | <b>餐厅接待服务·····</b>      | <b>206</b> |
| 第一节         | 中餐接待服务·····             | 206        |
| 第二节         | 西餐接待服务·····             | 217        |
| 习 题         | ·····                   | 227        |
| <b>第十三章</b> | <b>菜肴酒水知识与酒吧服务·····</b> | <b>228</b> |
| 第一节         | 菜肴知识·····               | 228        |
| 第二节         | 酒水知识·····               | 233        |
| 第三节         | 酒吧服务·····               | 248        |
| 习 题         | ·····                   | 254        |

# 第一章 饭店业概述

1978 年我国实行改革开放政策以来,大量的外国人、华侨、外籍华人、港澳台同胞涌入大陆,我国旅游业获得了前所未有的发展,其显著特征之一是饭店业的兴起。而要从事饭店业的服务工作,首先必须认识饭店业。本章概述饭店业的产生与发展、地位和作用、种类及等级、组织机构等内容。

## 第一节 饭店业的产生与发展

### 一、世界饭店业发展简史

据传欧洲最早的食宿设施始于古罗马时期,其发展过程经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期、第二次世界大战以后至今的现代新型饭店时期等阶段。

1. 客栈时期 客栈时期是指公元 12 世纪至 18 世纪这段历史时期。

中世纪初,经济、贸易不发达,很少有人旅行。即使旅行,人们也是在野外露营,或寄宿贵族城堡,当时的教堂和寺院也常以低廉的价格为旅行者提供食宿服务。至中世纪后期,随着商业的发展,旅行和贸易随之兴起,人们对客栈的需求量大大增加。因此,客栈业也迅速发展起来。在乡村、城镇,甚至沿途住户也纷纷向旅行者敞开了家门。不过当时的客栈除满足客人住宿、饮食这两项最基本的需求外,不提供其他服务项目,有时甚至连安全也得不到保证,因而客栈并非人们所向往的

场所,声誉也较差。

2. 大饭店时期 大饭店时期是指 18 世纪末至 20 世纪初这段历史时期。

自 18 世纪后期开始,西欧、北欧、北美、日本等国家和地区逐步成为工业化国家,至 19 世纪后期,这些国家和地区都已进入工业化时代,形成了群众性消费的社会,饭店业也随之得到了较大的发展。

1829 年在波士顿建成的特里蒙特饭店(Tremont Hotel)被称为第一家现代化饭店。该饭店拥有 170 套客房,设有前厅(在此以前客人是在吧台上登记入住的)及 200 个餐位的餐厅,客房房门可以加锁,房间内备有脸盆、水罐和肥皂,客人再也不必去饭店后院从水泵里接水洗澡。因此,特里蒙特饭店闻名于世,同时也推动了各地现代化饭店的发展。

1898 年 6 月,塞萨·里兹(Cesar Ritz)在巴黎建成了里兹饭店(Ritz Hotel),该饭店遵循卫生、高效和优雅的原则,在世界上第一个实现了一个房间带一个浴室,是当时巴黎最现代化的饭店。

3. 商业饭店时期 商业饭店时期是指 20 世纪初至第二次世界大战开始这段历史时期。

在 20 世纪初,美国出现了一个当时最大的饭店业主——斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler),他建造并经营的布法罗饭店(Buffalo Hotel)于 1908 年开业,该饭店拥有 300 间客房,并在美国首次推出了每间客房配备一个浴室的新举措,其推销口号是“一个房间一个浴室,一个美元零五十”(A room and a bath for a Dollar and a half),在当时可谓是前所未有,闻所未闻。他提出的“客人永远是对的”(The guest is always right)这句至理名言至今仍受到世界各国饭店业从业人员的

推崇和恪守。

20 世纪 20 年代,饭店业得到了迅速发展。随着汽车工业的发展和高速公路的兴起,还出现了汽车饭店。但到了 30 年代,欧美各国陷入了经济危机,经济萧条,旅行者锐减,饭店业也陷入了困境。

4. 现代新型饭店时期 第二次世界大战结束后,世界经济复苏并开始繁荣,交通也有了较大的发展,旅游人数剧增,从而也引起了对饭店业需求的剧增。因而,世界各国相继兴建了具有花砖浴室、地毯、空调、泳池等设施的现代新型饭店。从 50 年代中期开始,汽车饭店联营和特许经营得到发展,从而出现了越来越多的饭店集团,如假日饭店集团(Holiday Inns Worldwide)、喜来登饭店集团(Sheraton Corporation)、希尔顿国际饭店公司(Hilton International)、韦斯汀饭店集团(Westin Hotels)、凯悦国际饭店集团(Hyatt International)等。这些集团大力向国外发展,逐渐形成了统一名称、统一标准、联合促销的饭店联号(Hotel chains)。

## 二、中国饭店业发展简史

### 1. 中国古代饭店业

#### (1) 古代官办食宿设施

1) 驿站 在古代,政府命令的下达、公文的传送、各地书信的往来,完全依靠专人骑马或乘车传递。驿站就是为适应这种驿传制度而设立的、专门接待来往信使和公差人员并为其提供交通工具的食宿设施。

驿站的历史可追溯到春秋战国或更为久远的时期。驿站在刚设立时,仅接待信使;秦、汉以后,也接待过往官员;至唐代,驿站开始接待文人雅士;在明、清,驿站已广泛接待一般过往旅客。

2)迎宾馆 迎宾馆是中国古代为接待各国使者、各族代表、商客等设立的另一类官办食宿设施。这类设施在各个朝代有着不同的称谓,如春秋战国时称“诸侯馆”和“传舍”;唐、宋时称“四方馆”;元、明时称“会同馆”;至清朝才称之为“迎宾馆”。

(2)古代民间食宿设施 在商、周时期,中国就出现了专门供人们在旅途中休息、住宿、饮食的场所——逆旅。春秋战国时期,从事商贸的人逐渐增多,民间旅店业因此初步形成。至较为发达的秦汉时期,在城镇中心、郊区、交通要道两侧等地区,民间旅店业得到了较大的发展。

在唐、宋、元、明、清各时期,社会生产力逐步提高,商业和手工业进一步发展,民间旅店业也日益兴旺。

## 2. 中国近代饭店业

(1)西洋饭店 1840 年第一次鸦片战争后,西方列强纷纷入侵中国,设立租界,划分势力范围,随即在租界内出现了西洋饭店。至 1939 年,在北京、上海、广州等城市,由外国人出资建造并经营的西洋饭店已有近 80 家。这些饭店与中国传统的旅店相比,规模宏大,设备豪华,设施完善,而且由外国人经营管理。

西洋饭店主要接待来华的外国人,同时也是当时达官贵人、上层人物频繁出入的场所。它代表了帝国主义列强的利益,为帝国主义的政治、经济和文化服务,但同时也将西方的一些饭店管理理论和方法带到了中国,对中国近代饭店业的发展起到了一定的推动作用。

(2)中西式饭店 西洋饭店的涌现,刺激了中国的民族资本涉足饭店业。民国以后,各地纷纷兴建兼融中西风格的新式饭店。这类饭店在本世纪 30 年代发展至鼎盛时期,与中国的

传统旅店相比,无论在建筑、设施设备上,还是在服务项目、经营方式等方面都有了明显的进步与发展。

在西洋饭店与中西式饭店发展的同时,近代交通工具的出现和商贸的进一步发展,也使中国的传统旅店业得到了发展。民国以后,随着铁路线的增多,铁路沿线的旅店业也随之发展起来。至1934年,全国铁路沿线有记载的旅店就达1000余家。

### 3. 中国近代饭店业

#### (1) 初创阶段 1949~1981年。

建国以后,为了适应接待国际友人和前苏联及其他一些东欧国家的援建专家,各地分别兴建了一批设施设备比较好的高级招待所。这些招待所以完成政治接待任务为主,不追求经济效益,实行传统的经验管理。

1978年以后,我国国际旅游业得到了迅速发展。我国接待境外游客从1978年的180.9万人次猛增至1981年的776.7万人次。为适应这种形势,原先的高级招待所在稍作整修后即承担起繁重的涉外接待任务,从而成为我国第一批以接待境外游客为主、区别于国内一般饭店的现代化涉外饭店,在习惯上称之为旅游饭店。

#### (2) 稳步发展阶段 1982~1983年。

在这一阶段,我国经济进一步发展,旅游业也飞速发展。至1983年,我国接待的境外宾客已达947.4万人次,对饭店业的需求大大增加。在这两年中,我国一批合资或国营的现代化旅游饭店相继开业,如广州的白天鹅宾馆、北京的建国饭店、长城饭店、南京的金陵饭店、上海的上海宾馆等。至此,我国现代饭店业已初具规模。

#### (3) 迅速发展阶段 1984年至今。

1984 年以来,随着我国对外开放政策的进一步实行,我国的经济、贸易持续高速发展,国际旅游业也得到了进一步发展。同时随着人民生活水平的提高,国内旅游在人们社会生活中所占比重也越来越大。在这样的形势下,我国的现代饭店业也迅速发展起来,至 1994 年底,全国共有旅游涉外饭店 2995 家,客房 40.6 万间,年接待宾客 4400 余万人次。

### 三、饭店业的地位和作用

1. 饭店是旅游者进行旅游活动的基地 旅游者外出旅游离不开行、住、食、游、购、娱等活动内容,其中住宿和饮食这两项是必不可少的。因为这是维持生命和消除疲劳的最基本要求,也是旅游活动得以持续进行的保证。而饭店正是为旅游者提供住宿和饮食服务的企业,是旅游者的“家外之家”。

2. 饭店是创造旅游收入、吸收外汇的重要部门 旅游者在饭店食宿,必然要支付食宿费用,饭店接待的宾客数越多,提供的服务项目越全,饭店的收入也就越高。特别是大量的境外游客,食宿都在饭店,更使饭店成为吸收外汇的重要场所。因此,饭店在经济上的作用已越来越为人们所重视。

3. 饭店是创造就业的重要途径 饭店业是一个劳动密集型行业,可比其他部门提供更多的劳动就业机会。一般认为,饭店每增加一间客房,可提供 1~1.5 人的直接就业机会,同时还可创造 2~2.5 人的间接就业机会。这是因为饭店业的发展必然会刺激和促进国民经济其他部门的发展,如农业、商业、建筑业、交通运输业等。

4. 饭店业的发展水平标志着旅游业的发展水平 国际上通常以一个国家的饭店数量和等级来衡量该国和地区旅游业的发展水平。因为饭店设施设备齐全完善与否、服务质量的优劣、管理水平的高低等,不仅影响着游客的旅游经历,而且也

反映了一个国家或地区国民经济发展水平及其社会的文明程度。所以,要发展旅游业,首先应重视饭店业的发展。

总之,随着旅游业的发展而发展起来的饭店业,不仅在旅游业中起着举足轻重的作用,而且在整个国民经济中也占有一定的地位。

## 第二节 饭店的种类与等级

### 一、饭店的种类

饭店业是由各种类型的饭店组成的,目前世界各地的饭店主要有以下几种分类方法。

#### 1. 按传统方式分类

(1)商务型饭店 商务型饭店也称暂住型饭店,一般多位于城市,靠近商业中心,以接待商务宾客为主。商务型饭店不但讲究外观,也注重内部设施的富丽堂皇。它既要求客房、餐饮有较高水准,也要求具有各类服务设施,特别是要求商务活动所需的设备设施如直拨电话、传真、会议室或洽谈室等齐全、完整。

(2)度假型饭店 度假型饭店多位于海滨、温泉、山区、森林等地,以接待游乐、度假休闲的宾客为主。这类饭店除提供基本的食宿服务外,还要开辟各种娱乐及体育服务如滑雪、狩猎、垂钓、划船、保龄球、棋牌等活动。近年来,度假型饭店在许多发达国家开始与商务型饭店结合,以满足日益变化的宾客需求。

(3)长住型饭店 长住型饭店又称住宅型饭店,主要供客人长期居住。饭店与客人之间通过签订租约,确立法律关系。这类饭店的客房多采用家庭式布局,配备宾客长住的家具和

电器设备,通常还配置厨房设备供宾客自理饮食。

(4)汽车饭店 汽车饭店大多位于欧美国家的公路干线旁,因接待驾车旅行的人停车食宿而得名。汽车饭店的服务设施与服务项目有限,价格低廉,宾客办理住、离店手续简便,通常配有停车场和加油站,深受驾车旅行者的欢迎。

(5)机场饭店 机场饭店是为在机场过境的宾客或机组人员提供食宿的饭店设施。根据机场规模及机场离城区的远近,规模大小不一。一般说来,机场饭店具有较高的规格,讲求舒适,价格相对较高,但服务项目不多。

(6)会议型饭店 会议型饭店大多位于大都市的经济、政治、文化中心,或在交通方便的旅游胜地,以接待各种会议团体为主。会议型饭店除为宾客提供食宿服务外,对会议所需设施如会议室、通讯、视听设备及同声传译装置等有较高的要求。

2. 按饭店规模分类 为了方便行业研究与比较,人们对饭店通常也按其规模来分类。饭店的规模一般是以其拥有的客房数量来表示的。

(1)小型饭店 一般称客房数在 300 间以下的饭店为小型饭店。在小型饭店中,客人较易得到细致、周到的服务。但由于设施设备及经济实力等方面的限制,小型饭店在宣传促销、综合服务等方面的竞争能力较弱。

(2)中型饭店 一般将客房数在 300~600 间的饭店称为中型饭店。中型饭店设施设备较为齐全,宾客能够享受到舒适方便的客房、餐饮及综合服务。

(3)大型饭店: 一般将客房数在 600 间以上的饭店称为大型饭店。大型饭店设备设施十分齐全,服务项目众多,在宣传促销、综合服务等方面具有明显的优势,但在经营管理方面

存在着巨大的压力。

### 3. 按计价方式分类

(1)欧式计价饭店 欧式计价饭店指饭店客房价格仅包括房租,不含餐饮等其他费用。

(2)美式计价饭店 美式计价饭店指饭店客房价格包括房租及一日三餐的餐饮费用。

(3)修正美式计价饭店 修正美式计价饭店指饭店客房价格包括房租和早餐、午餐或晚餐的餐饮费用。

(4)欧陆式计价饭店 欧陆式计价饭店指饭店客房价格包括房租及欧陆式早餐的费用。

(5)百慕大计价饭店 百慕大计价饭店指饭店的客房价格包括房租及美式早餐的费用。

此外,还可按饭店所在地不同把饭店分为胜地饭店、车站饭店、码头饭店等;也可按营业时间分为全年性营业和季节性营业饭店等等。

以上是按饭店各种不同特点而进行的基本分类,但由于一家饭店通常兼有多种特点,因而往往能同时被归入上述任何一类。所以,要决定一家饭店的类型,必须根据该饭店的主要特征来进行。

## 二、饭店的等级

世界各国饭店的分等标准不尽相同,如瑞士的饭店分为1~5级;法国的饭店分为1~5星;美国的饭店使用“五花”和“五星”等级制等等。但各国饭店分等定级的依据和内容却十分相似,通常都从饭店的地理位置、建筑装潢、设备设施配置及其维修保养状况、服务项目、清洁卫生和服务质量等方面进行全面考察,综合评价后确定。

我国在1988年制定了《中华人民共和国旅游涉外饭店星

级的划分与评定》，并于1988年9月1日起执行。1993年9月1日，国家技术监督局批复《旅游涉外饭店星级的划分与评定》为国家标准，编号为GB/T 14308—93，从1993年10月1日起执行。我国饭店按一星、二星、三星、四星、五星划分等级，星级越高，等级越高。

1. 一星级饭店 一星级饭店建筑结构良好，内外装修可采用普通建筑材料；有与饭店规模相适应的前厅；至少有20间可供出租的客房，并要求装修良好与一定的面积，12小时供应冷热水；配有与客房接待能力相适应的餐厅、咖啡厅，咖啡厅营业时间不少于12小时等。这类饭店能满足宾客简单的食宿需要，适合经济能力较低的宾客需求，属经济等级饭店。

2. 二星级饭店 二星级饭店建筑结构良好，内外装修采用较好建筑材料，布局基本合理；设有与接待能力相适应的前厅，有饭店气氛；至少有20间可供出租的客房且要求具有一定的面积、装修良好及有充足的灯光照明，16小时供应冷热水；配有与客房接待能力相适应的餐厅和咖啡厅，咖啡厅营业时间不少于12小时，晚餐营业结束时间不早于20时，提供酒吧服务；还要设有理发室等综合服务设施。这类饭店适合中、低等消费水平的宾客需求，属一般水平饭店。

3. 三星级饭店 三星级饭店建筑结构良好，内外装修采用较高档建筑材料，布局合理，具有一定的特色或风格；设有与接待能力相适应的前厅，大堂装修美观别致；至少有50间可供出租的客房，装修良好，房内设施设备齐全，照明良好且室内面积较宽敞，24小时供应冷热水；配备与客房接待能力相适应的中、西餐厅，咖啡厅和宴会厅，咖啡厅营业时间不少于16小时，晚餐营业结束时间不早于20时30分，并提供自助早餐及不少于18小时的客房送餐服务，设有正式酒吧；设