

冯志君 胡克夫 编著



店服务礼仪艺术

当代中国出版社

饭店服务礼仪艺术

冯志君 胡克夫 编著

当代中国出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店服务礼仪艺术/冯志君 胡克夫编著 —北京：当代中国出版社，1998

ISBN 7-80092-665-6

I. 饭… II. ①冯… ②胡… III. 饭店-商业服务-礼仪
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 26143 号

当代中国出版社 出版发行

社址：北京地安门西大街旌勇里 8 号 邮政编码：100009

冶金印刷总厂印刷 新华书店经销

787×1092 毫米 32 开本 4.625 印张 2 插页 95 千字

1998 年 1 月第 1 版 1998 年 1 月第 1 次印刷

定价：8.00 元

前 言

中国素以文明古国和礼仪之邦著称于世。先哲曰：“不学礼，无以立。”礼仪、礼节是人类文明的产物，是人际交往、社会活动中必不可少的，正所谓：“约之以礼，驱之以法。”饭店是现代文明重要的交际场所，饭店服务礼仪不仅能体现一个饭店的管理水平，更重要的是可以直接反映企业文明程度，树立企业形象。俗话说：“卖花儿的得像花儿一样美”，饭店工作人员学习和了解服务礼仪，既是掌握一门专门知识，更是融于身心的文明艺术。

现代大众旅游是一种新的时尚和追求。90年代以来，随着我国国民经济的快速增长、人民物质文化生活水平的日益提高，促进了旅游、饭店业的蓬勃发展，旅游观光作为特权消遣已成为历史，而饭店住宿者也由以往比较单一的公务性住宿向商务住宿、旅游住宿方向迅速转化，同时，文明、理性也越来越走近我们，并逐步向深层次延伸。

饭店业逐步大众化是社会发展的必然趋势。随着人类文明、社会的进步，人人都可能有机会走进饭店，饭店也逐渐被越来越多的为人们所接受。那么，饭店的星级标志是什么？不同类型饭店的服务项目有哪些主要区别？顾客自身的条件应享受哪个级别的服务较为合适？了解、熟悉饭店已成为现代民众必备的一项基本知识，但愿此书能给

读者提供一点人生乐趣和方便，特别是那些大中学生、刚刚走向社会的青年，你不妨来读一下这本书，相信你一定会有所收获的。

学习饭店业常识更是每一个饭店工作人员的必修课。如果你是一个有心的读者，能掌握这本书的基本内容，不仅会给你的工作带来极大的便利，而且能让你在愉悦的服务中陶冶自我。此书适于作为中小型宾馆、饭店工作人员的培训教材。

目 录

前 言	(1)
第一章 饭店发展史	(1)
第一节 国外饭店业简史	(1)
第二节 中国饭店业简史	(4)
第三节 饭店集团	(6)
第二章 饭店分类及星级	(9)
第一节 饭店的分类	(9)
第二节 饭店等级与星级	(14)
第三章 饭店组织结构和管理体制	(17)
第一节 组织结构	(17)
第二节 管理体制	(18)
第三节 总体协调	(21)
第四章 饭店安全	(23)
第一节 生产安全	(25)
第二节 饮食卫生安全	(27)
第三节 治安安全	(29)
第五章 服务与服务质量	(35)
第一节 服务	(35)
第二节 饭店服务	(41)
第三节 服务质量	(57)

第六章 个性心理与服务艺术	(78)
第一节 心理现象	(78)
第二节 心理实质	(80)
第三节 心理与实践	(81)
第四节 需要与需要的调节	(81)
第五节 个性心理与服务	(83)
第七章 礼仪礼节	(89)
第一节 见面礼节	(90)
第二节 仪态礼节	(96)
第三节 仪表礼节	(103)
第四节 公共礼节	(114)
结束语	(140)
后 记	(142)

第一章 饭店发展史

饭店是为大众提供食宿和娱乐等综合性服务，以服务为中心、经营为目的、处处体现现代化生活方式和人类文明的企业。饭店（HOTEL）一词来源于法语，原意为法国贵族用来招待客人的乡间别墅。迄今在港澳台及东南亚地区习惯称之为“酒店”，在中国大陆被称为“饭店”、“酒店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”等，名目繁多，但在欧美等国则统称为饭店。

第一节 国外饭店业简史

世界上饭店的产生和发展经历了漫长的历史过程，从古代客栈到现代饭店大约可划分为四个阶段，如表所示：

发展阶段	市 场	主 要 交通模式	地 点	特 点
古代客栈 时 期	传教士 外交官吏 信使 商人	步行 骑马 驿车	古道边 车马道路边 驿道站附近	设备简陋，仅提供基本食宿；服务项目少，质量差；不能保证安全，时常遭抢劫；是较低级的行业。

续表

发展阶段	市 场	主 要 交通模式	地 点	特 点
大饭店 时 期	贵族度假者 上层阶级 公务旅行者	火车 轮船 驿车	铁路沿线 海港附近 城镇中心	规模大,设施豪华, 服务正规,具有一 定的接待仪式和一 定规格的礼仪礼 节。1829年美国波 士顿的特莱蒙特饭 店开始营业,是世 界上第一家第一流 的饭店,开设带门 锁的单人和双人房 间。
商业饭店 时 期	公务旅行者	汽车 火车 飞机 轮船	城市中心 公路边 铁路沿线 海滨	设施方便舒适,清 洁安全,服务健全, 价格合理,倡导顾 客至上。美国的斯 塔特勒饭店首次在 客房设置卫生间、 穿衣镜等。
新型饭店 时 期	大众旅行	汽车 火车 飞机 轮船	城市中心 旅游胜地 海滨 公路边 铁路沿线 机场附近	规模扩大,饭店集 团占据越来越大的 市场,类型多样化, 服务呈综合性,提 供住、食、通讯、商 务、康乐等。

大约在几千年前人类社会已有客栈存在。那时的客栈条件简陋，虽然不能与现代饭店相比，但也初步具备了饭店的基本特征。随着人类商业活动的日益发展，旅行和贸易的兴起，人们逐渐增加了对食宿设施的各种需求，推动了旅行和膳食服务业的发展。

饭店业正是从早期的客栈、旅舍、酒店发展起来的。饭店一词是由英国一家铁路公司在为自己兴办的饭店起名时从法文中引进的，用于标榜其服务的高档次和贵族化。在美国为了更适应和满足客人的需要，改变了欧洲客栈那种简陋、简朴的经营风格，根据客人的不同需要，提供相应的服务项目，比较重视客人生活方面的细节，把客房设置成单人间和双人间。1794年，在美国纽约建成的“首都饭店”是第一家具有创新意识和风格的“美式饭店”。

20世纪初，美国开始兴建一些豪华饭店，其中有些饭店颇孚盛名，如纽约的“广场饭店”等，至今仍称的上是美国的一流饭店。这些饭店崇尚豪华，追求排场和炫耀阔气，供应精美的各类风味的食物，布置高档、各种风格、不同款式的家具和摆设。

20世纪40年代，国际旅游业得以迅速发展，其它行业广泛的联营对饭店业也产生了较大的影响。在激烈的市场竞争中，许多饭店互相吞并和转让产权，饭店主意识到单一饭店独立经营的形式已难以应付竞争的局势，而扩大经营规模，联合经营则容易在竞争中获胜。而美国的两家主要饭店集团公司——希尔顿和谢拉顿饭店集团公司携手联合经营，则把饭店业的发展推向了一个新的阶段，开辟了

新的市场，由此标志着饭店系统的形成。

到 20 世纪 60 年代，随着现代经济的飞跃发展，国际贸易和跨国集团的不断扩大，也加速了饭店设施的现代化进程，实现了运载客人自动化，采用了计算机系统参与经营和管理服务。

第二节 中国饭店业简史

中国饭店业起源较早，是世界上最早出现饭店的国家之一。以前叫客栈、旅馆、客店等。古代的客栈主要是为了满足办理各种公务、商务、外交和军事人员的基本生存需求——食宿而设立的。这些客栈设施简陋，服务简单。远在 3000 多年前殷代官办的“驿传”，就是专供传递公文和来往官员居住的旅馆。到了周代，为了便于诸侯国向王室纳贡和朝觐，在交通要道处修筑了供客人投宿的“客舍”。

秦始皇统一六国、建立秦王朝后四处出巡，所到之处都建有行宫，这是古时候条件和规格都比较高级的客店。西汉中期，对外贸易日益发达，长安城内建造起“蛮夷邸”，专供外国使者和商人食宿，这可以说是我国早期的饭店。南北朝时出现了一种新兴的旅馆“邸店”。它是供客商食宿、存货和交易的场所。

唐、宋、元、明、清时期，旅馆业得到较大的发展。唐朝国力强盛，与外国不断进行文化交流和通商，因而促进了旅馆业的繁荣和发展，通道沿途建立了许多旅馆，有民办和官办两种。清朝皇帝的“承德避暑山庄”，慈禧太后修建的“颐和园”，亦是较为豪华的宾馆。

中国的饭店业在 20 世纪以来有了很大发展。20—30 年代,一些大城市建筑了比较现代化的饭店。50—60 年代,各省、市、自治区都相继建有比较高级的宾馆,以北京的钓鱼台国宾馆最为著名。

1978 年以来,中国实行对外开放经济政策,经济腾飞,有力地促进了饭店事业的发展,一批设备一流、操作现代化、管理先进、服务规范的饭店出现在中国大地上。一方面通过聘请管理公司等形式参加国外饭店集团,成为国外饭店集团成员,以提高饭店预订和销售效果;另一方面采用国家投资、集体集资和引进外资的形式建造具有现代化设施的涉外饭店,实行合资经营、合作经营,建立中国的饭店集团。同时,参照国外先进饭店的硬件标准、结合中国的民族建筑特色建造了一批新颖别致的高标准饭店,严格推行服务规范化、程序化和标准化;许多老宾馆也纷纷进行装修改造,经营方式向多样化发展,以适应饭店业多元化的需要,由此中国的饭店业进入了一个崭新的历史阶段。

中国有几千年的文明史,名胜诸多,具有巨大的旅游开发潜力,旅游业的蓬勃发展带动了饭店业的发展,前景十分广阔,但与世界饭店业相比,仍处于现代化的起步阶段。孤立的饭店经营力量单薄,易受制约,客源不稳定,不容易有大的发展。实行“外引内联”,即对外引进一些大型国际饭店集团的管理体制,对内则各旅游城市、经济特区、对外开放城市、沿海港口城市联手建立我国的饭店联号,可加强国内同类饭店之间的横向联合,推行统一的服务标准、服务风格,实行统一管理,是我国饭店业走向现代化、国

际化的发展方向。发展和振兴我国的饭店业，以相当的实力跻身于国际饭店业市场，参与竞争，中国的饭店业在未来年代里一定会更加完善和现代化。

第三节 饭店集团

饭店集团是指以经营饭店为主的联合经营的经济实体，由一个或几个饭店组成。饭店集团在我国或世界各地是以直接或间接的形式控制两个以上的饭店经济体，以相同的店名和店标、统一的经营程序、同样的服务标准和管理风格与水准进行联合经营。饭店集团在我国也称作联号饭店、连锁饭店，在这里我们统称之为饭店集团。

目前国际饭店集团数目日益增多，规模日益扩大，在国际旅游市场中占有越来越重要的地位。饭店集团具有较成功的管理系统，它为所属饭店制定统一的经营管理模式、硬件设施、服务标准、操作规程，并编印成册，帮助和要求饭店达到经营标准。同时根据经营环境的变化，饭店集团对这些标准不断补充完善和更新，以保证经营的先进性和适应市场竞争形式。饭店集团对所属饭店的各生产环节、服务部门等实行集中管理，以达到降低饭店经营成本的目的。饭店集团定期派遣管理人员到所属饭店进行检查、指导，保证饭店达到各项经营指标。饭店集团对所属饭店员工进行定期培训，设有相关的培训基地和培训系统。饭店集团内部还设有培训部门，负责拟定计划，聘请各类饭店经营专家授课，从各方面提高员工素质。饭店集团还接受各饭店相互派遣的员工到集团的饭店培训实习。

饭店集团向所属饭店提供有偿的技术和集中采购服务。饭店集团设有物资供应部门，专门负责向所属饭店提供统一规格和标准的设备、经营用品、厨房用具、家具等，集中大批量购买能获得价格折扣，使饭店经营成本降低。各饭店集团的所属权隶属于集团公司，只有一个法人，这种管理结构可大大节省经营费用。

饭店集团规模庞大，资金雄厚，信誉较好。一个小饭店一般不容易得到金融机构的信任，参加饭店集团对各个饭店筹措资金提高了可信度，比较有利于饭店的再发展。饭店集团还为所属饭店提供金融信息，介绍金融机构和必要的信贷担保。

饭店集团人才使用合理，提供最佳服务，成功率较高，在国际上享有较高的声誉。一个熟悉的饭店集团往往比那些知名度不高的饭店更容易使顾客对饭店产生信任，更能吸引顾客、有效控制客源。饭店集团可以经常组织人员参加世界各地的交易会、展览会等，这种联合广告方式能提高集团所属每一家饭店的知名度。

饭店集团都有一个联网的订房系统，有高效率的电脑中心和直通订房电话，为集团中的成员预定客房，并处理集团中饭店间推销客源的业务。饭店集团的销售人员及时为各饭店提供销售团队和会议业务，有利于饭店增加客源和开拓国际市场。

国际上现代饭店集团联合的形式有横向联合、纵向联合和多种经营联合。横向联合就是饭店与饭店之间互相联合。纵向联合一是饭店与供销商联合，可称为后向联合；一是饭店与销售商联合，可称为前向联合。饭店开展多种经

营，与多种行业联合，可以提高经营效益，减少风险。如饭店一般都开设商场、汽车公司、餐饮公司等面向大众的服务系统。

第二章 饭店分类及星级

人类现代文明生活方式日益丰富多彩。饭店业为适应现代文明社会的发展和要求，形成了以满足不同服务对象的、特点鲜明的各种类型的饭店，同时，以服务质量和档次为区分基本标准，星级饭店应运而生。

第一节 饭店的分类

一、按传统分法，饭店可分为四种类型

商业性饭店

所谓商业性饭店，就是为那些从事企业活动的商业旅游者提供住宿、膳食和商业活动及有关设施的饭店。

一般来说，这类饭店位于城市中心，商客居住的时间大都在星期一至星期五，这是从事商业活动的时间，也就是商业旅游者从事贸易和洽谈等项活动的办公时间。饭店是商业旅游者和商社集团暂时的办公地点和休息场所。

商业性饭店的最大特点是回头客较多。因此，饭店的服务项目和服务质量、服务水准要为商业旅游者创造方便条件。饭店的设施要舒适、方便、安全，在这一点上，较之其他类型的饭店商业性饭店要更为明显，首先饭店要考虑和提供商业旅游者从事商业活动所需要的一些设施和

通讯系统，如直拨电话、电传、会议室、投影仪等。

商业性饭店在服务方面应培养一批服务技能高、外语流利、礼节礼貌及服务态度热情、周到的服务员，以便向商业性旅游者提供快速的客房、用餐和服务周到的小型宴会。

商业性饭店，旅游居住的时间一般是2—3天。在这里居住的商业性旅游者大多都是受过高等教育，有着国际交际礼节和丰富企业管理经验的高层人物与企业家。因此，饭店服务员的服务态度、语言交际要表现高度的礼节礼貌，服务技能要高超，服务程序要熟练、准确，否则，不仅影响商业旅游者的商业活动、贸易洽谈，同时也会损害饭店的声誉。

长住式饭店

长住式饭店主要为商客和一般性度假游客提供公寓生活，它被称之为公寓中心，主要接待常住客人。这类饭店要求常住客人预先与饭店签订一项协议书或合同，说明居住的时间和服务项目。长住式或部分长住式（部分出租）饭店向客商提供正常的饭店服务项目，它的经营形式基本有三种：不提供家具的公寓，有家具但不提供客房服务的公寓及能够提供客房服务的公寓。另外还有一种不太多见的只提供住宿，即房间有床、电视、电话、冰箱等，而不提供客房服务和饮食服务，收费相对比较便宜。长住式饭店被一些饭店视为“保底收入的一种有效做法”，也是一种管理手段。国外这类长住饭店，一般没有短时（1—5天）住宿的客人，基本上都是几个月、半年甚至一年以上的长住客人。