

技工学校饭店服务专业教改教材

客房服务



9

中国劳动出版社

前 言

大力发展职业教育是我国长期的战略性任务。最近颁布的《中华人民共和国劳动法》规定：“国家通过各种途径，采取各种措施，发展职业培训事业，开发劳动者的职业技能，提高劳动者的素质，增强劳动者的就业能力和工作能力。”我们要树立这样的目标，即要逐步做到使大多数新生劳动力基本上能够受到适应从业岗位需要的、最基本的职业技术训练，从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。技工学校是培养工人后备力量的专门学校，是职业技术教育的重要组成部分。我国工人队伍中的骨干力量，大多是技工学校培养的。因此，技工学校的办学质量，直接影响我国工人队伍的素质。教材作为办学的基本要素，对学生素质有着重要的影响。随着职业教育的发展，教材建设的任务十分繁重。为了更好地完成这一任务，需要制定出近期和长远的规划，要逐步建成适合技工学校使用的、品种多、配套全的教材系列，为发展我国技工教育服务。

加快发展第三产业，是我国社会主义经济发展过程中的一项具有重大战略意义的决策。加快第三产业的发展，是生产力提高和社会进步的必然结果；加快第三产业的发展，可以促进市场充分发育，是适应社会主义市场经济的需要；加快第三产业的发展，是缓解经济生活中深层次矛盾和促进经济发展的有效途径；加快第三产业的发展，是缓解我国日益严峻的就业压力的重要出路；加快第三产业的发展，可以促进社会主义物质和精神文明建设。技工学校为了贯彻中央加快发展第三产业的决定，纷纷调整专业方向。中国劳动出版社为了适应这一新形势，及时调整了出版力量，不失时机地组织编写了商品经营、中式烹调、饭店服务等三个专业的教材。这批教材的问世，对技工学校的专业调整，无疑是一

个有力的支持。

九十年代,我国每年都将有大批新成长的劳动力和从第一、第二产业转移出来的劳动力需要安置。第三产业行业多,门类广,劳动密集、技术密集、知识密集行业并存,能够吸纳大量的劳动力。为了使大批劳动者能够适应第三产业的各个行业需要,必须大力发展有关的各种职业技术教育。除大力兴办技工学校外,还要举办短期和中长期的专业培训。我们应当适应这种形势,大力开发第三产业的教材,充分满足各种培训的需要。这是出版为劳动工作服务的最佳形式。

教材建设,必须始终注重质量,要牢固树立质量第一的观念,要严格按照新闻出版署的质量标准,以严肃认真的态度,抓好教材质量。要搞出高质量的教材,决非一朝一夕所能做到的,必须下苦功夫,常抓不懈。中国劳动出版社应当集中力量,有计划、有步骤地编写出一批内容好、质量高的技校教材,以满足技工学校教学的需要。

编写技工学校教材,要特别注意对广大技工学校学生加强党的基本路线教育,爱国主义教育、集体主义和社会主义思想教育,近代史、现代史教育和国情教育,引导学生运用马克思主义的立场、观点、方法认识现实问题。要注意改革教育内容和教学方法,要按照现代科学技术文化发展的新成果和社会主义现代化建设的实际需要,更新教学内容,调整课程结构,加强基本知识、基本理论和基本技能的培养和训练,重视培养学生分析问题和解决问题的能力,注重职业道德和实际能力的培养。这些原则是评价教材质量的重要依据。

开发职业培训教材,是关系到提高劳动者素质的大事。十多年来,中国劳动出版社已出版了数百种各类职业培训教材,对发展我国职业培训事业起了积极的作用,得到了社会的承认。希望今后能开发更多的、符合我国国情的、适用性强的、受大家欢迎

的新教材。在此，对参加这批教材编审工作的同志顺致谢意。

中华人民共和国劳动部副部长 张左己

一九九四年七月十四日

目 录

第一章 饭店概述	1
§ 1.1 饭店业简介	1
§ 1.2 饭店的定义、类型、等级和组织	6
第二章 饭店房务部	12
§ 2.1 房务部概述	12
§ 2.2 房务部的组织机构及职能	16
第三章 大堂部	29
§ 3.1 大堂概况	29
§ 3.2 各级人员职责及操作程序	37
第四章 客房部	55
§ 4.1 客房概况	55
§ 4.2 客房服务工作程序	59
§ 4.3 清洁卫生工作操作程序	63
§ 4.4 清洁卫生管理与标准	72
§ 4.5 房间、用具消毒	88
§ 4.6 饭店室内的装饰与陈设	91
第五章 各种会的服务及其它	98
§ 5.1 各种会的服务	98
§ 5.2 针对性服务	111
§ 5.3 安全服务	119
§ 5.4 综合服务	125
第六章 最佳服务	134
§ 6.1 实现最佳服务的基本要求	134
§ 6.2 最佳服务的基本方法	139
附录:洗熨烫登记表	

第一章 饭店概述

§ 1.1 饭店业简介

一、饭店业发展史

众所周知，饭店是旅游业发展的产物，是旅游供给的基本构成要素，是经营旅游业必不可少的物质基础。因此，饭店业的发展与当时的经济状况、物质基础、交通条件及人们的文化水平有着密不可分的关系。就世界饭店业来说，由于受各方面因素影响，它的发展从早期的“驿站”、“客栈”、“旅舍”到今天的“酒店”“旅馆”、“宾馆”、“大厦”、“饭店”、“饭店集团”、“连锁公司”（或称连号公司）。进而成为一种接待行业，经历了漫长的发展过程。

1. 世界饭店业发展史

世界饭店业的发展分为古代客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期等，逐渐形成了庞大的独立饭店行业。表 1—1 简要地列出了世界饭店业从古代客栈时期到现代新型饭店时期所经历四个阶段发展的概况。

2. 中国饭店业的产生和发展

在中国，最早的饭店设施可追溯到商朝或更远古的时期。

唐、宋、元、明、清等朝代是饭店业得到较大的发展时期。中国现代化的饭店，主要兴建于近 20 年，其中有些是经过改造的旧饭店，有些是建国以后建造的招待所、宾馆和饭店，另一些则是

近年来兴建的现代化新型饭店。这三类设施成为中国目前旅游饭店的主要接待力量。

表 1—1

世界饭店业发展阶段表

发展阶段	市场	交通方式	地点	特点
古代客棧时期	朝圣者 传教士 外交官吏 信使 商人	步行 骑马 驿车 客运马车 四轮马车	古道边 车马道 路边 驿站 附近	设备简陋仅提供基本食宿，服务项目少，质量差、名声差，被认为是低级行业。不安全，常有盗匪出没
大饭店时期	贵族度假者 上层阶级 公务旅行者	火车 轮船	铁路 沿线 海港 附近	规模大，设施较豪华服务正规，具有一定接待仪式，一定规格礼貌礼节
商业饭店时期	公务 旅行者	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边	设施方便、舒适、清洁、安全；服务健全，但较简单；经营方向以顾客为中心；价格合理
现代新型饭店时期	大众 旅行 市场	飞机 火车 汽车	城市中心 旅游胜地 公路边 机场附近	规模较大；饭店集团。占居着越来越大的市场，类型多样化，开发了各种类型的住宿设施；服务综合性、饭店提供住、食、旅游、通讯、商务、康乐、美容、购物等服务

（1）中国古代饭店设施主要包括以下几种

1) 古代官办住宿设施 主要有驿站和迎宾馆两类。驿站是中国历史上最古老的一种官办设施。在古代，政府命令的下达、公文的传递及各地区之间书信往来等，完全靠专人骑马或乘车传送。

驿站就是为这种制度服务的食宿设施。驿站制度始于商朝中期，止于清光绪年间，世代沿袭。因而，驿站堪称中国历史上最古老的饭店设施。

迎宾馆是中国古代另一类官办住宿设施。迎宾馆的名字最早见于清末。在此以前，如春秋战国时期称“诸侯馆”，西汉时期称“蛮夷邸”，南北朝时期称“四夷馆”等。因此，中国古代迎宾馆作为一种官办设施，适应了当时的政治、经济和文化发展的需要，并起到了积极的推动作用。

2) 古代民间饭店 最早的可追溯到商、周时期，当时称之为“逆旅”，是旅游者食宿的场所。其产生和发展与商贸活动的兴衰及交通运输的状况密切相关。如秦、汉两代 400 余年，是中国古代商业较为兴旺发达的时期，民间旅店业因此有了发展。“牛马车舆”、“填塞道路”等，这是对当时商贸活跃、饭店兴旺的描述。

(2) 中国近代饭店设施主要有

1) 西式饭店 它是 19 世纪初外国资本侵入中国后建造和经营的饭店的统称。

2) 中西式饭店 它是继西式饭店出现后，各地相继建成的一大批具有半中半西风格的新型饭店。这类饭店多称“旅馆”、“饭店”、“宾馆”。有的就称“中西旅馆”。中西式饭店不仅建筑风格趋于西化，在设备、装饰、服务等项目和管理方式上受西式饭店的影响，而且在经营手段和组织机构方面多有效仿，实行饭店、交通、银行、购物等行业联营。

(3) 中国现代饭店 随着旅游业的发展，近年来兴建了一批大、中型饭店，这些饭店从投资来看，大体可分为：

1) 国家投资饭店 这类饭店全部由国家投资，属全民所有制性质。

2) 各种集资饭店 这类饭店是由国家、地方省、市部门，企业集体以各种形式合作兴建。

3)中外合资饭店 这类饭店是由国家和外商共同投资或由国内某个或几个企业、集体和外商共同投资兴建的。如北京建国饭店,是我国第一家中外合资饭店,聘请香港半岛饭店管理公司管理。引进先进的饭店设计,现代化的经营技术和高标准的服务。这些饭店对我国饭店业的发展起到了一定的推动作用。

二、饭店在旅游业中的地位与作用

饭店作为旅游业重要服务设施之一,与旅行社、旅游交通一起,被称为旅游业的三大要素(三大支柱)。饭店是一个国家精神文明的窗口,可以通过它宣传自己、了解他人、增进友谊、扩大影响。同时饭店是创造旅游收入,尤其是外汇收入的重要部门,也是为更多人提供就业的机会。毋庸置疑,饭店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的发展中也占有一定的地位。

1. 饭店在旅游业中的地位

(1)饭店是旅游者的生活基地 饭店是旅游者的家外之家,是进行观光游览、经商、学术交流等活动的生活基地。旅游者与饭店的关系是十分密切的,外出旅游,最关心的是吃、住。因为这是维持生命和消除疲劳最基本的要求,也是旅游活动能得以持续进行的物质保证。只有提供了优美的环境,齐全的设施,舒适的居住条件,精美的餐饮,周到的服务,才能使旅游者在精力充沛,心情愉快的条件下顺利地进行旅游活动。

(2)饭店是旅游服务体系中的重要环节 饭店是发展旅游业的基本要素之一,它和旅游景点、旅行社、交通等构成了旅游服务的总体。这些要素相互制约,相互促进,缺一不可。它们在旅游业起着不同的作用。饭店是向旅游者提供基本生活保证,旅游资源决定了对旅游者的吸引力,旅行社是旅游者到旅游目的地的组织者和服者,交通是实现旅游活动的重要工具。在发展旅游事业的过程中,必须首先考虑饭店问题。许多国家在制定旅游业

发展规划时把饭店的建设放在首位。

(3) 饭店是旅游业发展水平和接待能力的重要标志 世界上通常把饭店数量的多少和服务水平的高低作为衡量一个国家旅游业发展水平的重要标志。一些旅游业发达的国家, 往往饭店业也相当发达。美国是世界上旅游业发达的国家之一, 其饭店数量和床位数均居世界首位。仅纽约一地就有旅游房间 11 万个之多, 在世界各城市中占居首位。此外, 在饭店的管理上都采用电脑控制。管理及服务水平都相当高。

2. 饭店在旅游业中的作用

(1) 增进友谊、扩大影响 旅游是各地区、各国家人民之间进行友好交往的重要形式。不管国家的社会制度和政治观点有多少差异, 也不管各地区之间的风俗习惯、宗教信仰有何不同, 人民之间总是通过各种途径进行接触和了解, 特别是在尚未建立外交关系的国家或地区之间, 旅游便成为相互交往的重要途径。

我国的旅游饭店是体现国家形象的窗口, 也是宣传社会主义精神文明与物质文明的“橱窗”。我国这样一个古老的东方大国, 对一些外国旅游者来说, 含有一种神秘的色彩, 他们很想看看我们是如何建设社会主义的, 人民生活水平、精神文明和道德风貌又是怎样的。所以饭店服务质量和管理水平怎样, 服务人员修养和素质如何, 都代表了伟大的祖国。特别是饭店一线的服务人员和旅游者直接接触, 他们的一举一动, 只言片语都会给人以深刻的印象。如果管理水平高, 服务质量好, 客人就会把美好的印象和难忘的友谊带到世界各个角落。反之, 若服务质量差 (哪怕是一件小事, 或几句不恰当的话), 都会产生不良影响和不可挽回的后果。所以, 服务工作的优劣直接关系到饭店声誉和形象, 从而关系到国家的声誉和形象。

(2) 活跃经济、吸收外汇 饭店业的发展, 不仅刺激和促进与旅游业有关经济部门的发展, 也可直接吸收大量外汇和回笼货

币。为了发展旅游业，必须兴建饭店，而兴建饭店必然刺激与之有关的建筑、交通、农业、商业、食品、轻工等部门的发展。因此，饭店收入在旅游总收入中占有很大比例，是赚取外汇的重要部门。

(3) 提供就业，安定民生 我国是一个有着 11 亿人口的大国，劳动力资源非常丰富，积极、妥善地安置就业，是关系到国计民生的大事，党和政府历来十分重视。饭店是劳动密集型的服务行业，大量的服务工作是靠手工操作进行的，比其它部门可提供更多的劳动就业机会。无论是发达国家还是发展中国家，从事饭店业的劳动者数量都是很大的。据调查，在亚太地区，每增加一间客房，可以提供 1~1.5 人的直接就业机会，2~2.5 人的间接就业机会。我国新建的饭店大体都是按 1:1.5 左右来安排人员。美国旅游胜地夏威夷只有 100 万人口，但每年要接待四、五万游客，为该州四分之一人提供了就业机会。

我国的旅游业还处在发展阶段，随着其它事业的不断发展，特别是国内旅游者的增多，各地区在兴建各种类型和档次的饭店，将为大量的就业开辟更加广阔的前景。

§ 1.2 饭店的定义、类型、等级和组织

一、饭店的定义

饭店是为旅客提供住宿和餐饮服务的场所。一般来说，饭店是以建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮和综合服务设施，向旅客提供服务。随着经济的发展，人民生活水平的提高，旅游者的需求也越来越高，要求饭店提供综合服务也越来越突出。如要求提供娱乐、美容、健身、邮电、购物、交通、会议等多种服务。一个独具特色、高质量的饭店，不仅可以使客人得到物质上的满足，还可以得到精神上的享受。其本身就是一个独具特色、富有吸引

力的旅游资源，可以招来众多的旅游者。

二、饭店的类型

由于各饭店的地理位置、设备条件和服务质量等有差异，需要对饭店进行分类，但没有统一的分类标准。

国际上大多数按照客房数进行分类：

- (1) 小型饭店 客房在 300 间以下；
- (2) 中型饭店 客房在 300~600 间；
- (3) 大型饭店 客房在 600 间以上。

某些国家采用的划分法各不相同，如美国对大中小型饭店的客房数的规定为：

小型饭店：客房在 100 间以下；

中型饭店：客房在 100~300 间；

大型饭店：客房在 300 间以上。

此外，还有另外的划分方法，详见表 1—2，表 1—3。

表 1—2 饭店类型的传统划分法

名称	接待对象	地点	活动项目
商务型饭店	暂住的商务客人	商务中心	经商等
住宅型饭店	常住客人	人口中心	办公经商等
度假饭店	各种类型宾客	旅游景点	滑雪、骑马、高尔夫球、跳水、划船、冲浪等

表 1—3 饭店类型的价格形式划分

名称	流行地区	报价方式
欧式报价饭店	美国及世界绝大多数饭店	仅包括住宿费用，餐食按菜单价格另计
美式报价饭店	十分偏远或较保守饭店	住宿和早、午、晚 三餐的费用

续表

名 称	流行地区	报价方式
修正美式报价饭店	美国及其它地区的部分饭店	住宿、早、晚餐费用，住宿、早、晚(午)餐费用，住宿和部分餐费住宿费 和“自由用餐方式” ^① 费用
欧陆式报价饭店	美国及其它国家	住宿费和简单的早餐费用(咖啡、果汁、面包等)
床位与早餐式报价饭店	欧洲及美国等	房租和早餐费用

注：①自由用餐方式——宾客可以在几个相互独立，但有协作关系的任何饭店用餐。这一形式要求有综合预订程序。

另外，还有按隶属关系来划分的。如连锁饭店；合作联营饭店；特许经营饭店；共管公寓和分时制公寓等。这里不作详细介绍。

三、饭店的等级

饭店的等级与饭店的规模不一定成正比。如澳门有一著名饭店，只有 25 个房间，却被评为五星级饭店。饭店的等级是指饭店设备、设施的豪华程度、服务范围和服务质量而言。对宾客来说，饭店分等定级可以使他们有目的地进行选择。但饭店的等级与房价是成正比的，等级越高，房价也越高。

目前世界上对饭店等级的划分有许多种。采用较普遍的是美国汽车饭店协会制定的用五颗钻石表示不同等级和莫尔比用五颗星来表示不同等级的方法。然而，分等有时也会引起副作用，造成一些人为限制。因此，日本的一些饭店取消了等级划分，让宾客随时来评定饭店的好坏，增强平等竞争意识。

下面为莫尔比饭店分等法：

确定饭店星级的主要标准是：清洁程度、维修保养状况、室内装饰、设施、服务质量。

1. 一星级 (★)

一星级饭店要求清洁、舒适、价格合理。一星级饭店提供有限的服务,不一定有24小时的总台和电话服务,可以没有餐厅,家俱也不必豪华。但是,客房卫生及饭店保养必须良好,服务应当彬彬有礼,但不要求任何奢侈项目。

2. 二星级 (★★)

二星级饭店提供的服务比一星级多,应具有如下部分设施服务(但不一定要求全部提供):质量较高的家俱;较宽敞的卧室、餐厅;所有房间装有电视;直拨电话或24小时服务的接线电话;客房送餐服务和游泳池。二星级也谈不上豪华,但清洁和舒适则是必须具备的条件。

3. 三星级 (★★★)

三星级饭店或汽车饭店一般应包括三星级可能具备的设施及服务。如果缺少某些项目,但又定为三星级,那么这一饭店的某些设施是非常突出的。三星级饭店应当为客人提供十分舒适和愉快的旅居服务。

4. 四星级 (★★★★)

四星级饭店仅占饭店总数的29%。因此,可以说这些饭店是很出众的。四星级饭店的卧室比一般的大,要求有高质量的家俱,最主要的额外服务要齐全,全体员工必须经过良好的培训,要有礼貌,主动帮助客人解决困难或希望解决的问题。由于质量要求高标准;所以价格也高于一般饭店。但无论饭店的设施与装饰多么豪华,若有任何形式的宾客投诉,就不能评为四星级。

5. 五星级 (★★★★★)

五星级饭店数量相当少,应当极为舒适,服务质量要求全国一流。必须有一个高级餐厅。尽管其等级不一定与该饭店等同,必须提供一日两次的客房服务。大堂美观,通常装饰精美的古董。若饭店大楼四周有空地环绕,则必须精心布置并设置园林。使每一

个客人都觉得自己在这个饭店享受着贵宾的待遇。

四、饭店的组织

饭店的组织是指饭店的组织机构和管理体制，各管理层的职责权限，人员的分工协作，以及规章制度等。它是饭店工作正常运转的前提和纽带，对饭店的服务质量，经济效益和接待能力的发挥都有直接影响。

由于各饭店的接待对象、经营体制和内容、规模和方式及管理人員的经营观念不同。所以，各饭店的组织状况也是千变万化各不相同。然而，组织机构的基本原则却是一致的。即：

1. 组织形式要适合经营的需要，饭店的管理机构和组织结构要根据饭店运转的需要而确定，要适合经营的特点，为经营目标服务，因事按需要设置机构。同时，必须明确其功能和作用、任务和内容。做到分工明确，各负其责，相互制约。本着精简、统一、效能的原则、因事设置，不能因人设置。部门经理及下属职务，一般是一职一人，原则上不设副职。

组织结构要根据市场、决策目标、规模及饭店的业务情况来确定。如有的饭店把大堂作为单独的部门，与客房部分开；有的则把它归为客房部；还有的为了协调管理，上设一个房务部，把大堂、客房、洗衣房和管家部（有的称“P、A”）作为下属的“B级”部；有的把销售部划归大堂；有的则划归公关部。饭店的组织结构除横向关系外，还有纵向关系。纵向结构的划分，要根据饭店规模的大小来划分层次，制作表格。

2. 组织形式要适合统一指挥的需要，饭店组织机构的等级关系是处理上下关系的一种方法。如现在有些饭店规模比较大，在组织结构上除设总经理、副总经理外，下设“A”级部和“B”级部，表示各基层拥有的权力、担负的责任、管理范围的不同。管理者执行管理职能使各部门和个人形成统一指挥，服从命令，团结一致。

除此之外，组织形式要适合节约劳力的原则。在劳动组织中尽量减少劳力的浪费，用合理的劳动投入取得理想的效果。除了要考量量的适度，还要保证质的标准。关键的因素在于人的素质（包括管理人员的素质和服务人员的素质）。

因此，组织机构的设置一定要科学、合理、有效。

练 习 题

1. 饭店在旅游业中的地位与作用是什么？
2. 按国际标准，大、中、小型饭店是如何划分的？
3. 组织机构的基本原则是什么？

第二章 饭店房务部

§ 2.1 房务部概述

一、服务的含义及其重要性

1. 服务的含义

这里所说的服务是饭店向宾客提供的住、食、行、游、购、乐、美等各种旅居服务，是为了满足各层次宾客的需要。旅居服务是饭店向宾客提供的消费，因此，旅居服务就进入了社会交换领域，具有社会性。旅居服务能满足客人需要，是因为它具有一定的使用价值，而这种使用价值是由饭店创造的，在创造这种使用价值时，需要消耗各种劳动。这种劳动的耗费要由消费者（宾客）给予补偿。于是提供旅居服务及其消费过程，就具有使用价值、交换价值、价格、交换等商品属性。由此看来饭店服务是一种商品，而且是特殊商品。因为宾客在向饭店支付费用时得到的商品（服务）不是带走了，而是就地消费了。也就是说饭店服务商品的生产、交换、消费是在时空中进行的。因此，饭店服务是一种无形商品，而且是饭店出售的最主要的商品。

2. 服务的重要性

服务是饭店最主要的产品，搞好饭店服务对饭店经营来说，无疑具有十分重要的意义。

应该了解，饭店服务是社会总劳动中不可缺少的组成部分。在现代文明社会中，服务是相互的。在饭店你为宾客服务，在商店