

宾馆酒店服务 技术考核总汇

辽宁省人民政府交际处/编



辽宁科学技术出版社

BINGUAN JIUDIAN FUWU JISHU KAOHE ZONGHUI

宾馆酒店服务技术考核总汇

辽宁省人民政府交际处 编

辽宁科学技术出版社
沈阳

主 编 牟森林 李凤岐
副 主 编 徐 玲 马增华 郭继全
技术顾问 徐国昌 李德昌 季生贵 王善亭
 肖德寿
编 委 (以姓氏笔画为序)
 马增华 许长青 任瑞林 刘春璞
 张文英 张新民 吴忠丰 李庆祥
 胡明昌 郭继全 高延成 徐熙富
 徐淑媛 徐福金 鄂丽莎

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店服务技术考核总汇 / 辽宁省人民政府交际处编. 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 1991.3(1998.5 重印)
ISBN 7-5381-1108-5

I . 宾… II . 辽… III . ①宾馆—服务人员—技术②饭店—服务人员—技术 IV . F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 09540 号

辽宁科学技术出版社出版
(沈阳市和平区北一马路 108 号 邮政编码 110001)
沈阳七二二工厂印刷 辽宁省新华书店发行
开本: 787×1092 毫米 1/16 字数: 390 千字 印张: 18
1991 年 3 月第 1 版
1998 年 5 月第 2 版 1998 年 5 月第 4 次印刷
责任编辑: 陈慈良 版式设计: 于 浪
封面设计: 耿志远 责任校对: 沈树东
印数: 18, 501-22, 500 定价: 25.00 元

编者的话

随着改革开放的不断深入与发展,对接待服务工作的要求也越来越高。为了适应我省接待系统日益壮大的职工队伍的业务培训、考核需要,提高接待服务质量,我们组织有关人员编写了这套考核总汇。

这套考核总汇共分两册,即《宾馆酒店餐饮技术考核总汇》和《宾馆酒店服务技术考核总汇》,它包括中餐烹调、中餐面点、西餐烹调、西式点心、客房服务、餐厅服务、美容美发、洗衣、烫衣、洗烫营业员等工种的基础理论与实际操作等内容。在编写过程中,注意从接待服务工作的实际出发,注重了选题的代表性和突出了本书的实用性。它既可以作为本系统职工日常培训、晋级考核的理论依据,也可以作为社会各宾馆酒店职工钻研业务、提高技术的学习材料。

参加本书编写人员,是辽宁省接待系统各个工种中有实际经验,有影响的技师、高级技师。在成稿过程中,曾多次请有关人员座谈讨论,广泛听取各方面的意见,并参阅了国内外有关资料。成稿后,又聘请省内名师对书稿进行了审定。在此,对为本书付出辛勤劳动和给予热情支持的有关人员,致以衷心的感谢。

由于编写时间仓促,难免存有不足,敬请同行批评指正。

编 者

1997年7月

目 录

客 房 服 务

1. 宾馆（饭店）的含意是什么？	1
2. 划分饭店规模的标准是什么？	1
3. 宾馆（饭店）的等级（星级）划分标准是什么？	1
4. 宾馆（饭店）的产生和发展的基本因素是什么？	2
5. 宾馆服务工作的含意是什么？	2
6. 客房的定义是什么？	2
7. 客房有哪些种类？	2
8. 作为宾馆产品的客房主要特性是什么？	3
9. 为什么说客房是宾馆的主体？	3
10. 为什么说客房是宾馆经济收入的重要来源之一？	3
11. 宾馆客房业务培训的内容包括哪些？	3
12. 宾馆客房的管理主要任务范围有哪几个方面？	3
13. 如何处理客人的投诉？	4
14. 总服务台在宾馆中的地位 and 作用是什么？	4
15. 客人证件一般有哪几种？	5
16. 宾客住宿登记卡包括哪些内容？	5
17. 宾客住宿为什么要进行登记？	5
18. 怎样计算宾馆客房定员周转率？	5
19. 怎样计算宾馆客房利用率？	5
20. 客房服务交接班主要包括哪些项内容？	5
21. 接待服务“四化”的内容是什么？	5
22. 客房服务中的“三轻”、“三到”、“四检查”、“五主动”各指什么？	5
23. 宾客到达前的服务准备工作有哪些？	6
24. 宾客到达时应做哪些服务工作？	6
25. 宾客离馆时应做哪些服务工作？	6

26. 饭店服务的质量标准是什么?	6
27. 客房服务员的工作特点是什么?	7
28. 服务员值夜班时应注意哪些事项?	7
29. 宾馆服务人员应具备的素质有哪些?	7
30. 客房服务员应遵守的纪律有哪些?	8
31. 客房领班人员的工作职责主要有哪些?	8
32. 客房服务员的岗位责任主要有哪些内容?	8
33. 对宾馆服务员的仪表有什么要求?	8
34. 对客房服务员站立有什么要求?	8
35. 对客房服务员行走有哪些要求?	9
36. 对服务员个人卫生主要有哪些要求?	9
37. 对客房服务员的语言有哪些要求?	9
38. 服务员怎样称呼客人?	9
39. 客房服务员如何进行敬语服务?	9
40. 迎宾员如何进行敬语服务?	10
41. 接待员如何进行敬语服务?	10
42. 服务员同客人说话时应注意什么?	10
43. 遇到挑选房间床位的客人怎么办?	10
44. 客人主诉丢失东西怎么办?	10
45. 遇到客人提出不能答复的问题时怎么办?	10
46. 对服务人员的安全服务有哪些要求?	10
47. 发现哪些情况要及时向总服务台报告?	11
48. 如何掌握清扫客房的顺序?	11
49. 清扫客房的准备工作有哪些?	11
50. 如何整理住人客房?	11
51. 铺床的操作程序有哪些?	11
52. 如何按顺序进行房间清除?	12
53. 房间抹擦及吸尘的要求有哪些?	12
54. 如何摆放房间的服务用品?	13
55. 如何整理和清洗卫生间?	13
56. 房间整理结束后的检查工作有哪些?	14
57. 客房服务员在整理住客房间时应注意什么?	14
58. 客房服务员如何使房间始终保持清洁?	14
59. 怎样做晚床?	15
60. 清扫后的客房应做到哪“十无”?	16
61. 清扫后的客房要做到哪“六净”?	16
62. 怎样管理服务用具?	16
63. 如何保持空房的清洁卫生?	16
64. 宾客离馆后的客房如何清扫?	16

65. 宾馆公共卫生标准是什么?	17
66. 茶具及食品用具为什么要经消毒才能使用?	17
67. 客房服务常用的消毒方法有哪几种?	17
68. 客房服务常备灭火器有哪些?	17
69. 西式做床的程序有哪些?	17
70. 手工擦窗一般采用哪几种方法?	18
71. 擦窗应注意的事项有哪些?	19
72. 领导会见来宾时服务员应做哪些服务工作?	19
73. 会议接待服务工作有哪些内容?	19
74. 政府代表团活动特点是什么? 如何服务?	20
75. 如何为旅游团队服务?	20
76. 如何为体育代表团服务?	20
77. 如何为文艺代表团服务?	20
78. 如何为长住宾客服务?	21
79. 如何为会议代表团进行服务?	21
80. 如何进行客房用餐服务?	21
81. 如何为 VIP 宾客服务?	21
82. 客房服务员在接电话时应注意些什么?	21
83. 客房服务员在为客人送洗衣物时应注意什么?	22
84. 怎样掌握主要宾客的礼宾位置?	22
85. 如何进行会议服务? 要掌握哪些基本环节?	23
86. 签定仪式如何服务?	23
87. 宾馆综合性服务有哪些内容?	24
88. 宾馆为什么要特别强调做好安全保卫工作?	24
89. 如何提供外币兑换服务?	24
90. 目前宾馆常见的信用卡有哪几种?	24
91. 如何用信用卡进行结账?	24
92. 服务人员为什么要熟悉中外宾客的生活特点?	25
93. 在我国信奉伊斯兰教的民族有哪些?	25
94. 回族有哪些主要节日?	25
95. 回族有哪些生活特点?	25
96. 维吾尔族人的性格特点是什么?	25
97. 维吾尔族有哪些礼节和习俗?	25
98. 维吾尔族人的生活特点有哪些?	25
99. 韩国人有哪些生活习俗?	26
100. 韩国人的起居特点是什么?	26
101. 蒙古族有哪些生活特点?	26
102. 藏族人的生活有哪些特点?	26
103. 国外在数字上有哪些忌讳?	26

104. 佛教、伊斯兰教和基督教的宗教节日主要有哪些?	27
105. 向宾客送花要注意哪些礼节?	27
106. 国外对商标图案有哪些忌讳?	27
107. 外国人对颜色有哪些忌讳?	28
108. 在欧美国家里下述花卉的象征意义是什么?	28
109. 日本国主要由哪两个民族组成? 信奉什么教? 主要节日有哪几个?	28
110. 日本人有哪些礼节?	28
111. 日本人生活方式和饮食方面有哪些特点?	28
112. 日本人忌讳什么?	29
113. 泰国人在待人接物中有哪些规矩?	29
114. 泰国人忌讳什么?	29
115. 印度人的礼节主要有哪些?	29
116. 印度人有哪些生活特点?	29
117. 埃及人的主要节日有哪些?	29
118. 埃及人忌讳什么?	30
119. 拉丁美洲客人的生活习惯有哪些? 主要的节日有哪几个?	30
120. 欧美国家的礼仪有哪些?	30
121. 法国人生活有哪些特点?	30
122. 法国人忌讳什么?	30
123. 德国有哪些主要节日?	30
124. 德国人的生活有哪些特点? 忌讳什么颜色?	30
125. 俄罗斯人的节日有哪些?	31
126. 俄罗斯人的礼节有哪些?	31
127. 俄罗斯人生活习惯有哪些?	31
128. 意大利的主要节日有哪些? 忌讳什么?	31
129. 意大利人的生活特点是什么?	31
130. 英国人的礼节有哪些?	31
131. 英国人的举止特点是什么?	31
132. 英国人生活特点是什么?	32
133. 美国人信奉什么教? 主要节日有哪些? 忌讳什么?	32
134. 美国人的礼节特点是什么?	32
135. 美国人生活特点是什么?	32
136. 宾馆所用设备使用保管的基本内容是什么?	32
137. 怎样使用保养卫生间之洁具?	32
138. 怎样使用和保养空调器?	32
139. 怎样使用和保养吸尘器?	33
140. 怎样使用和保养电视机?	33
141. 怎样使用和保养暖瓶?	33
142. 如何使用和保养电冰箱?	33

143. 如何使用和保养电梯?	33
144. 如何保养针织品?	33
145. 如何保养玻璃器皿?	34
146. 如何保养纯毛毯?	34
147. 如何使用和保养纯毛地毯?	34
148. 如何使用和保养丙纶地毯?	34
149. 如何使用和保养客房的家具设备?	34
150. 电镀家具怎样保养?	35
151. 如何保养桌、椅、茶几?	35
152. 什么是宾馆的装饰艺术?	35
153. 宾馆装饰布置艺术包括哪几个方面?	35
154. 布置客房要考虑哪些方面因素?	35
155. 宾馆房间配备家具应注意哪几点?	36
156. 如何掌握客房几种家具配备的比例关系?	36
157. 宾馆客房的窗帘有什么作用?	36
158. 客房的窗帘在布置和使用时应注意什么?	36
159. 沙发套、椅套制作和使用时应注意哪些?	37
160. 宾馆客房沙发用的花边布垫主要作用是什么?	37
161. 怎样铺置客房沙发上的花边?	37
162. 宾馆客房墙饰的布置要求是什么?	37
163. 宾馆客房绘画布置应注意什么?	37
164. 宾馆客房摆件的作用和种类有哪些?	37
165. 客房陈设摆件时应注意什么?	38
166. 客房的盆栽有哪几种?	38
167. 宾馆客房主要灯具的作用和特点是什么?	38
168. 装饰布置客房应掌握哪些色彩知识?	38
169. 如何运用冷暖色布置房间?	39
170. 我国有哪些主要游览名胜?	39
171. 中国的五岳是指哪五大名山?	39
172. 我国主要铁路干线有哪几条?	40
173. 东北地区主要铁路干线有哪几条?	40
174. 辽宁主要高速公路线有哪些?	40
175. 沈阳有哪些主要游览名胜?	40
176. 大连有哪些主要游览名胜?	40
177. 鞍山有哪些主要游览名胜?	40
178. 抚顺有哪些主要游览名胜?	40
179. 本溪有哪些主要游览名胜?	40
180. 丹东有哪些主要游览名胜?	41
181. 锦州有哪些主要游览名胜?	41

182. 铁岭有哪些主要游览名胜?	41
183. 营口有哪些主要游览名胜?	41
184. 阜新有哪些主要游览名胜?	41
185. 朝阳有哪些主要游览名胜?	41
186. 辽阳有哪些主要游览名胜?	41
187. 盘锦有哪些主要游览名胜?	42
188. 葫芦岛市有哪些主要游览名胜?	42
附:	42
中英客房服务日常用语	42
中英客房服务常见单词	53

餐厅服务

基础知识	56
1. 餐厅在宾馆中的作用是什么?	56
2. 餐厅服务人员是如何分工的?	56
3. 领班的职责有哪些?	56
4. 领位员的职责有哪些?	56
5. 值台的职责有哪些?	57
6. 传菜员的职责有哪些?	57
7. 酒水员的职责有哪些?	57
8. 收款员的职责有哪些?	57
9. 对餐厅服务员有哪些基本要求?	58
10. 餐厅服务员的举止行为有哪些要求?	58
11. 对餐厅服务员的着装有哪些要求?	58
12. 餐厅服务员在提供服务过程中应注意的事项有哪些?	59
13. 在宴会、酒会等活动中餐厅服务员应注意哪些礼节礼貌?	60
14. 餐厅服务员在就餐准备工作中需掌握哪些内容?	60
15. 餐厅服务工作中常用的礼貌用语有哪些?	60
16. 餐厅服务中常用的称呼用语有哪些?	61
17. 餐厅服务中常用的问候用语有哪些?	61
18. 怎样掌握介绍的礼节?	61
19. 餐厅服务员操作礼节有哪些?	62
20. 怎样掌握握手的礼节?	62
21. 服务员同客人谈话要注意哪些礼节?	63
22. 在服务中如何掌握次序礼节?	63
23. 对餐厅服务员的个人卫生有哪些要求?	64
24. 餐厅服务怎样迎送宾客?	64
25. 餐厅服务中遇到需要特殊照顾的客人怎么办?	64
26. 餐厅服务要注意哪些安全事项?	65

27. 餐厅布局有哪些基本要求?	65
28. 餐厅主要设备有哪些?	65
29. 瓷器餐具如何使用保养?	65
30. 餐厅中常见的酒具有哪几种?使用时要注意哪些事项?	65
31. 如何使用和保养蒸气消毒箱?	66
32. 如何保养银器餐具?	66
33. 餐厅常用的消毒方法有哪几种?	66
34. 餐厅卫生工作的“四化”包括哪些方面?具体要求是什么?	66
35. 饮食卫生的基本内容有哪些?	67
服务技能	67
36. 托盘的种类有哪些?	67
37. 什么叫轻托?它有哪些用途?	67
38. 轻托的操作要领有哪些?	67
39. 轻托的操作程序有哪几点?	68
40. 什么叫重托?它有哪些特点?	68
41. 重托操作要求有哪几点?	68
42. 重托操作程序有哪几点?	69
43. 如何落托才正确?	69
44. 什么是派菜(汤)?	69
45. 什么是正确的派菜(汤)姿势?	69
46. 怎样掌握派菜操作要领?	70
47. 派菜(汤)有哪些基本要求?	70
48. 派菜要注意哪些事项?	70
49. 上拔丝浆果类菜肴如何服务?	71
50. 火锅服务有哪些要求?	71
51. 中餐上菜如何掌握时机?	71
52. 上台摆菜要注意哪几点?	71
53. 斟酒前要做好哪些准备工作?	72
54. 斟酒的姿势怎样才算正确?	72
55. 斟酒有哪些基本要求?	73
56. 怎样掌握斟酒的顺序?	73
57. 斟酒有哪些注意事项?	73
58. 干红葡萄酒如何服务?	74
59. 干白葡萄酒如何服务?	74
60. 如何向客人敬茶?	74
61. 如何向客人递手巾板?	74
62. 如何撤换烟缸?	75
63. 如何撤换餐具?	75
64. 如何更换台布?	75

摆台与餐巾折花	76
65. 中餐餐具的种类有哪些?	76
66. 中餐台面的种类有哪些?	76
67. 怎样布置和设计中餐宴会的桌形?	76
68. 怎样安排中餐宴会各桌主人席位? 中餐宴会桌面席位如何安排?	76
69. 中餐早餐如何摆台?	77
70. 中餐午晚餐如何摆台?	77
71. 中餐宴会如何摆台?	79
72. 常见的西餐酒杯有哪几种?	79
73. 西餐常用的服务用具有哪些?	80
74. 常见的西餐用具有哪几种?	81
75. 西餐的服务用具有哪些?	81
76. 西餐的桌上用品有哪几种?	82
77. 西餐如何摆放餐具?	83
78. 西餐早餐如何摆台?	84
79. 西餐宴会如何摆台?	84
80. 西餐摆台要掌握哪些要领?	85
81. 怎样安排西餐宴会中的宾主席位?	85
82. 西餐宴会的台形可分哪几种?	85
83. 常见的自助餐台形有哪几种?	85
84. 布置自助餐摆台要注意哪些事项?	85
85. 餐巾折花有哪些作用?	87
86. 餐巾折花应掌握哪些要领?	87
87. 餐巾的质量要求有哪些?	87
88. 怎样掌握外宾对餐巾折花花型的喜忌?	87
89. 餐巾折花如何选择花型?	88
90. 摆设餐巾折花有哪些要求?	88
91. 餐巾折花怎样分类?	88
92. 餐巾折花有哪些基本叠法?	89
93. 怎样折单荷花? 用折单荷花的手法还能折出哪些花型?	89
94. 怎样折圆花篮? 用折圆花篮的手法还能折出哪些种类?	92
95. 怎样折并蒂莲花? 用折并蒂莲花的手法还能折出哪些花型?	93
96. 怎样折鸵鸟型? 用折鸵鸟型的手法还能变换什么种类?	95
97. 怎样折叠海棠花? 用折海棠花的手法还能折哪些种类?	95
98. 怎样折牵牛花? 用折牵牛花的手法还能折出哪些种类?	97
服务技术	99
99. 什么叫包餐? 包餐在服务上有哪些要求?	99
100. 团体包餐如何服务?	100
101. 什么叫零点? 在服务上有哪些要求?	100

102. 餐厅服务员如何进行点菜服务?	101
103. 中餐点菜如何服务?	101
104. 西餐点菜如何服务?	101
105. 什么是茶点? 在服务 and 供应上有哪些特点?	102
106. 什么是宴会? 它具有哪些特点?	102
107. 宴会分几种类型? 如何划分?	102
108. 怎样接待宴会?	102
109. 什么是中餐宴会?	103
110. 中餐宴会前有哪些准备工作?	103
111. 中餐宴会如何布置环境?	103
112. 中餐宴会服务有哪些主要内容?	103
113. 中餐宴会遇到哪些情况要更换餐具?	104
114. 中餐宴会结束后还要做哪些服务工作?	105
115. 西餐宴会的准备工作包括哪些内容?	105
116. 西餐宴会如何服务?	106
117. 西餐宴会上菜程序有哪些要求?	106
118. 西餐宴会的接待程序有哪些?	106
119. 怎样进行西餐宴会后的收尾工作?	106
120. 西餐服务有哪几种方式?	107
121. 什么是西餐的美国式服务?	107
122. 什么是西餐的法国式服务?	107
123. 什么是西餐的国际式服务?	107
124. 西餐早餐分几种?	108
125. 什么是鸡尾酒会?	108
126. 鸡尾酒会服务规程有哪些?	108
127. 什么是冷餐会?	108
128. 冷餐会的准备工作有哪些?	109
129. 冷餐会服务程序有哪些要求?	109
130. 什么是茶话会?	109
131. 什么是自助餐?	109
132. 自助餐服务程序有哪些?	110
133. 什么是卡拉 OK? 它有哪些形式?	110
134. 卡拉 OK 如何服务?	110
135. 什么是 KTV?	111
136. 餐厅中的 KTV 有哪些种类?	111
137. KTV 的点歌方式用哪几种?	111
138. 什么是早茶、晚茶?	112
139. 早、晚茶服务程序有哪些?	112
140. 客房送餐如何服务?	112

烹饪须知	112
141. 常用的烹调原料有哪些?	112
142. 调味的作用有哪些?	113
143. 常用的少司有哪几种? 食用上有些什么特点?	113
144. 上螃蟹时为什么要带姜醋汁?	114
145. 上燕菜时为什么随上银耳汤?	114
146. 怎样掌握片烤鸭技术?	114
147. 中餐筵席为什么以第一道菜着定名?	114
148. 中餐凉菜常用的烹调方法有哪些?	114
149. 中餐热菜常用的烹调方法有哪些?	115
150. 北京菜有哪些特点?	116
151. 山东菜有哪些特点?	116
152. 四川菜有哪些特点?	116
153. 江苏菜有哪些特点?	116
154. 广东菜有哪些特点?	116
155. 浙江菜有哪些特点?	117
156. 福建菜有哪些特点?	117
157. 湖南菜有哪些特点?	117
158. 安徽菜有哪些特点?	117
159. 辽宁菜有哪些特点?	117
160. 中餐面点有哪些种类?	117
161. 西餐菜有哪些特点?	118
162. 西餐菜是如何组成的?	118
163. 西式糕点有哪些种类?	119
164. 西餐常用调料有哪几种?	119
165. 西餐常用的油脂有哪些种?	119
166. 西餐的主要烹调方法有哪些种?	120
酒水知识	121
167. 酒的分类方法有哪几种?	121
168. 酒有哪些作用?	122
169. 如何凭感官鉴别白酒质量?	122
170. 白酒的香型分哪几种?	122
171. 如何鉴别果酒的质量?	122
172. 葡萄酒有哪些种类? 如何分类?	123
173. 黄酒是怎样制成的? 具有哪些特点?	123
174. 中国著名的白酒是哪几种? 各有什么特点?	124
175. 中国著名的果酒有哪几种? 各有什么特点?	124
176. 中国著名的黄酒有哪几种? 各具有什么特点?	124
177. 啤酒是怎样制成的? 它具有哪些特点?	125

178. 啤酒如何分类?	125
179. 什么是“撞啤”?	126
180. 啤酒含有哪些成分?	126
181. 如何根据感官来鉴别啤酒质量?	126
182. 存放啤酒要注意哪些事项?	126
183. 经常饮用的茶有哪几种?	127
184. 如何鉴别茶叶质量?	127
185. 冲泡茶水如何掌握茶叶放入量和水的比例关系?	127
186. 冲泡茶水如何掌握时间?	127
187. 冲泡茶水如何掌握温度?	128
188. 如何存放茶叶?	128
189. 牛奶作为饮料分哪几种? 如何制作?	128
190. 什么是咖啡? 咖啡饮料如何制作?	129
191. 果汁水基本制法是什么? 常见果汁水如何制作?	129
192. 什么是矿泉水?	130
193. 什么是可可? 可可饮料如何制作?	130
194. 冰淇淋由哪些原料制成? 如何制作?	130
195. 什么是酒吧?	130
196. 常见的酒吧分哪几种?	130
197. 调酒器具有哪些?	131
198. 怎样使用调酒器?	131
199. 调制鸡尾酒要掌握哪些基本要领?	131
200. 调制鸡尾酒程序有哪些?	132
201. 调制鸡尾酒前要做哪些准备工作?	132
202. 鸡尾酒辅助材料如何制作?	132
203. 如何对各种鸡尾酒进行装饰?	132
204. 鸡尾酒应配供哪些小点?	132
205. 什么是白兰地? 著名品牌有哪些?	133
206. 什么是威士忌? 威士忌著名品牌有哪些?	133
207. 什么是清酒? 具有哪些特点?	133
208. 西餐菜品饮料如何搭配?	133
插花与果盘制作	134
209. 什么是插花? 餐厅插花有何意义?	134
210. 插花具有哪些特点?	134
211. 插花如何分类?	134
212. 插花如何选择花材? 选择花材要注意哪些事项?	135
213. 插花如何选择花器?	135
214. 餐厅插花常用的造型有哪几种?	135
215. 什么是水果拼盘?	136

216. 水果拼盘常用的水果有哪些?	136
217. 用于果盘的水果应具备哪些条件?	136
218. 水果拼盘如何选择盛具?	136
219. 制作水果拼盘的刀法有哪些种?	137
220. 如何根据水果选择刀法?	137
饮食习俗	137
221. 维吾尔族饮食生活有哪些特点?	137
222. 藏族饮食生活有哪些特点?	137
223. 回族饮食生活有哪些特点?	138
224. 蒙古族饮食生活有哪些特点?	138
225. 日本客人饮食生活有哪些特点?	139
226. 印度客人饮食生活有哪些特点?	139
227. 泰国客人饮食生活有哪些特点?	139
228. 韩国客人饮食生活有哪些特点?	139
229. 美国客人饮食生活有哪些特点?	140
230. 英国客人饮食生活有哪些特点?	140
231. 法国客人饮食生活有哪些特点?	140
232. 德国客人饮食生活有哪些特点?	140
233. 俄罗斯客人饮食生活有哪些特点?	141
234. 中东地区阿拉伯客人饮食生活有哪些特点?	141
附:	141
中英餐厅服务日常用语	141
中英餐厅服务常见单词	150

康 乐 服 务

1. 什么是康乐?	154
2. 宾馆酒店的康乐项目包括哪些内容?	154
3. 康乐部服务员仪表要求有哪些?	154
4. 康乐部服务员礼貌用语有哪些? 在语言表达时有哪些要求?	155
5. 康乐部接待员工作职责有哪些?	155
6. 健身房服务员工作职责有哪些?	155
7. 健身房服务标准是什么?	156
8. 健身房的服务程序有哪些?	156
9. 健身房环境有哪些要求?	157
10. 什么是保龄球运动?	158
11. 保龄球运动有哪些设备?	158
12. 如何选择保龄球?	158
13. 如何打保龄球?	159
14. 打保龄球如何计分?	159

15. 保龄球房服务员工作职责有哪些?	159
16. 保龄球服务标准是什么?	160
17. 保龄球项目服务程序有哪些?	160
18. 什么是高尔夫球运动?	161
19. 高尔夫球场有哪些设备组成?	161
20. 怎样打高尔夫球? 如何计分?	161
21. 高尔夫球场服务员工作职责有哪些?	162
22. 高尔夫球服务标准是什么?	162
23. 高尔夫球项目服务程序有哪些?	162
24. 网球项目的服务标准是什么?	163
25. 网球项目的服务程序有哪些?	163
26. 室内游泳池环境要求有哪些?	163
27. 游泳池服务员工作职责有哪些?	164
28. 游泳池服务标准是什么?	164
29. 游泳项目的服务程序有哪些?	164
30. 什么是台球?	165
31. 台球分几种? 如何区别?	165
32. 台球室环境有哪些要求?	165
33. 台球室服务员工作职责有哪些?	165
34. 台球室服务标准是什么?	166
35. 台球项目的服务程序有哪些?	166
36. 什么是桑拿浴? 它分几种?	166
37. 桑拿浴室环境要求有哪些?	167
38. 进行桑拿浴有哪些步骤?	167
39. 在指导客人进行桑拿时要注意哪些事项?	167
40. 桑拿浴室服务员工作职责有哪些?	168
41. 桑拿浴的服务标准是什么?	168
42. 桑拿浴项目的服务程序有哪些?	168
43. 什么是按摩? 康乐按摩分几种?	169
44. 按摩的作用是什么?	169
45. 按摩的基本手法有哪些?	169
46. 按摩常用的穴位有哪些?	170
47. 脸部按摩操作手法有哪些?	170
48. 腹部按摩操作手法有哪些?	171
49. 头顶部如何按摩?	171
50. 背部如何按摩?	172
51. 敲背的程序及敲背的拳法有哪些?	172
52. 胸部如何按摩?	172
53. 按摩室环境有哪些要求?	172