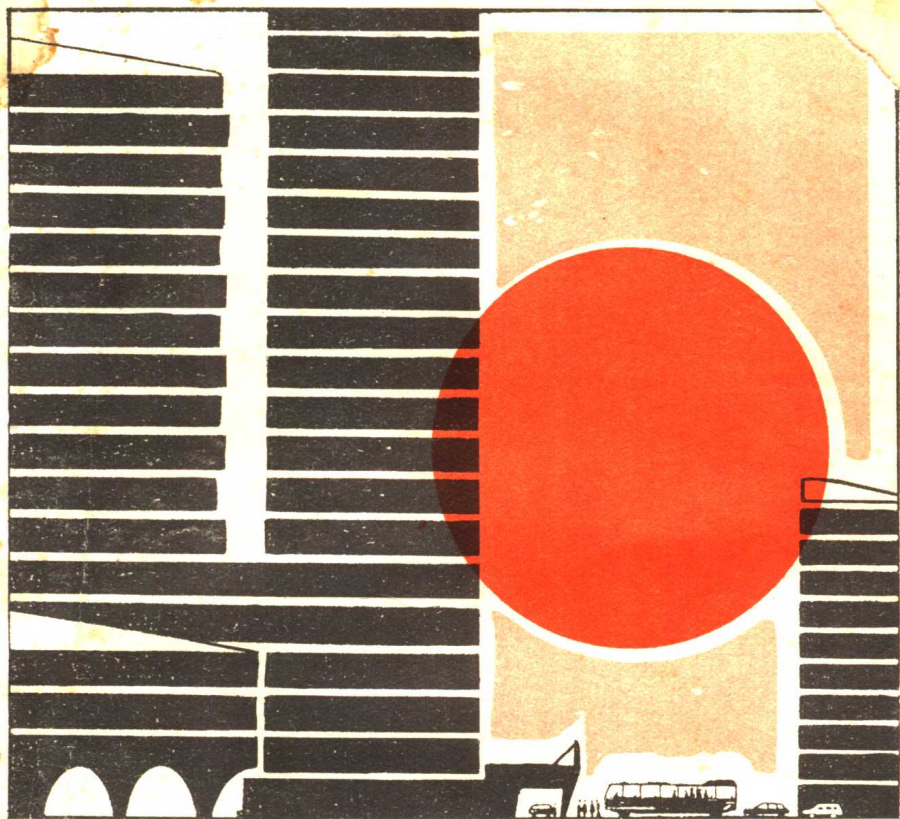




● 旅游中等职业技术学校试用教材
● 张润生 主编

饭店服务

LUYOU ZHONGDENG ZHIYE JISHU XUEXIAO

SHIYONG JIAOCAI

旅游中等职业技术学校试用教材

饭店服务

张润生 主编

高等教育出版社

内 容 简 介

本书是由国家教委和国家旅游局为旅游中等职业技术学校服务专业组织编写的专业课教材之一。

本书根据我国旅游饭店接待服务工作的实际,吸收了国外饭店的先进经验,比较系统地介绍了饭店服务的基础知识和基本技能,侧重于知识的实践性。全书共七章,第一章饭店概述,介绍了饭店的定义、性质、类型、等级、组织和发展简史,并阐述了旅游饭店在旅游业中的地位 and 作用;第二章饭店服务,介绍了饭店服务的定义、内容、提高服务质量的重要性及其途径,并提出了服务人员应具备的政治和业务素质;第三至第六章为客务服务、房务服务、餐饮服务、综合服务,分别介绍了饭店几大部门的任务、职责和组织机构,以及所必须掌握的基础知识和基本技能;第七章针对性服务,讲述根据旅游者不同的职业特点和生活习惯,如何提供针对性的特殊服务。

本书可作为旅游中等专业学校、旅游职业高中、旅游技工学校饭店服务课程的教材;还可供广大饭店服务人员作为培训和自学用书。

旅游中等职业技术学校试用教材

饭 店 服 务

张润生 主编

高等教育出版社出版

新华书店北京发行所发行

中国青年出版社印刷厂印装

开本 787 × 1092 1/32 印张 7 插页 1 字数 144,000

1986年10月第1版 1988年11月第4次印刷

印数 100 400—150 410

ISBN 7-04-000678-2/G·26 定价: 1.70元

前 言

随着我国旅游事业的发展，我国的旅游教育事业也蓬勃发展起来。为了迅速培养符合标准的饭店服务人员，解决旅游中等学校专业课教材的急需，我们集体编写了《饭店服务》这本教材。本书可作为旅游中等专业学校、旅游职业高中、旅游技工学校的专业课教材，也可作为旅游系统广大服务人员的培训教材。

本书是针对国内以接待外国旅游者和华侨等为主的旅游饭店而写的。取材主要根据我国旅游饭店接待服务工作的实际，并吸收了国外饭店的先进经验，比较系统地介绍了饭店服务的基础知识和基本技能。

本书是在国家旅游局教育司组织下，由国家旅游局教育司、天津市旅游局、广东省旅游局、四川省旅游学校等单位集体编写的。参加编写的有张润生、范桐行、邝光月、李世善、傅启鹏、杨战等同志。由张润生担任主编。

本书在编写过程中，曾得到国内许多饭店和宾馆的大力支持和帮助，并提出了许多宝贵的意见，我们在此一并表示感谢。由于我们实践经验不足，同时限于时间和水平，难免有缺点和错误，有不当之处，敬请批评指正，以便将来再版时修改。

编 者

一九八五年四月



北京饭店



人民宾馆



长城饭店



白天鹅宾馆



建国饭店



杭州饭店

目 录

第一章 饭店概述.....	1
第一节 饭店的定义、性质和简史.....	1
一、饭店的定义.....	1
二、饭店的性质 和 任务	1
三、饭店发展简史	3
第二节 饭店的类型、等级和组织.....	8
一、饭店的类型.....	8
二、饭店的等级.....	10
三、饭店的组织 机构.....	11
第三节 旅游饭店在旅游业中的地位 和作 用.....	14
一、旅游饭店在旅游业中的地位.....	14
二、旅游饭店在旅游业中的作用.....	16
第二章 饭店服务.....	19
第一节 饭店服务的含义及其重要性.....	19
一、饭店服务的含义	19
二、饭店服务的重要性	21
第二节 饭店服务的特点与标准.....	22
一、饭店服务的 特点	22
二、饭店服务的质量标准	24
第三节 饭店服务质量与人员素质.....	26
一、提高饭店服务质量的途径	26

二、服务人员应具备的素质	27
第三章 客务服务	32
第一节 客务部概述	32
一、什么是客务部	32
二、客务部在饭店中的地位与作用	32
三、客务部的组织机构和职责	34
第二节 客务部的基本设备	36
一、前厅	37
二、总服务台	37
三、电话房	40
第三节 客务部的岗位职责	40
一、前厅组的岗位职责	40
二、总服务台的岗位职责	43
三、电话组的岗位职责	49
第四节 客务部的基本服务程序	52
一、预订服务	53
二、店外接送服务	53
三、店门迎送服务	55
四、行李服务	55
五、分房服务	56
六、迁出服务	56
第四章 房务服务	63
第一节 房务部的组织机构和职责	63
一、客房的定义和种类	63

二、房务服务在饭店中的地位 和作用	66
三、房务部的组织 机构和职责	66
第二节 客房主要设备、工具的使用与保 养	72
一、地毯	72
二、家俱	73
三、电器设备	73
四、卫生设备	74
五、其他设备和物品	75
第三节 房务服务的主要程序	76
一、迎客的准备工作	76
二、客人到店的应接工作	77
三、住客的服务工作	78
四、离客的结束工作	79
第四节 客房卫生工作的操作程序	80
一、清扫的准备工作	82
二、住人客房的清扫程序	84
三、客人离店后客房的清扫程序	91
四、空房的清扫程序	91
五、房间检查应注意的事项	91
第五节 客房的代办服务	97
一、洗烫衣服	97
二、客房用餐	97
三、饮料供应	99
四、访客接待	101

五、托婴服务	101
六、擦鞋服务	101
七、失物招领	101
第六节 客房服务员应注意事项	102
第五章 餐务服务	106
第一节 餐务部的组织机构和职责	106
一、餐务部的组织机构	106
二、餐务部各部门的职责	106
三、餐务部各级人员的岗位职责	108
第二节 餐厅主要餐酒具的使用与保养	110
一、中西式餐、酒具的种类及用途	110
二、银器皿的保养	117
三、玻璃器皿、瓷器皿的保养	118
四、布件的保养	118
第三节 餐务服务需要具备的基本技能	119
一、托盘	119
二、摆台	121
三、斟酒	135
四、上菜	139
五、分菜	141
六、叠口布	143
第四节 餐务服务的程序和作法	148
一、餐务服务的四个基本环节	148
二、中餐的服务程序	152
三、西餐的服务程序	154

第五节 宴会服务	159
一、宴会的种类及特点	159
二、宴会的准备工作	160
三、中餐宴会的服务程序	162
四、西餐宴会的服务程序	164
五、冷餐酒会的服务程序	166
六、鸡尾酒会的服务程序	168
第六节 酒吧服务	169
一、酒吧概述	169
二、酒吧的种类	170
三、酒吧应备的用具	171
四、酒吧的服务方式	171
五、酒吧服务应注意事项	173
第七节 咖啡厅服务	174
一、咖啡厅概述	174
二、咖啡厅的服务程序	175
三、咖啡厅服务应注意事项	177
第八节 餐厅服务员的注意事项	177
第六章 综合服务	180
第一节 购物服务	180
一、售前服务	181
二、售中服务	181
三、售后服务	182
第二节 音乐茶座服务	182
第三节 美容服务	184

第四节 游乐服务.....	186
一、游泳池服务.....	186
二、碰碰车服务.....	188
三、保龄球服务.....	189
第五节 健身服务.....	191
第七章 针对性服务.....	194
第一节 不同客人的生活特点及服务方法.....	194
一、旅游者	194
二、商人	196
三、演员	197
四、运动员	198
五、航空机组人员	199
六、长住客人	200
七、贵宾	201
第二节 华侨的生活特点及服务方法.....	203
一、一般情况	203
二、生活特点及服务方法	203
第三节 注意做好个别人的服务.....	206
一、儿童	206
二、伤残者	208
三、老、弱、病者	209
四、醉酒者	210

第一章 饭店概述

第一节 饭店的定义、性质和简史

一、饭店的定义

饭店是为旅客提供住宿和餐饮服务的场所。根据这个定义，饭店的出现可以追溯到几千年以前。但现在我们所说的饭店，只是近一、二百年才出现的。一般说来，饭店是以建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮，向旅客提供服务的场所。饭店（HOTEL）一词，原为法语，本意是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来欧美的饭店业沿用了这一名词。随着经济的发展，人民生活水平的提高，旅游者的需求也不断提高和增多，对饭店的要求也越来越高，饭店综合服务的特点也越来越突出。当今的现代化饭店，除满足旅游者食宿和服务的基本需求外，还提供娱乐、美容、健身、邮电、购物、交通、会议等多种设施和项目的服务，具有舒适方便、清洁卫生、安静安全、服务周到的特点，使旅游者具有舒适感、安全感和宾至如归感。现代的饭店被称为旅游者的“家外之家”。一个独具特色的高质量的饭店，不仅可以使客人得到物质上的满足，而且也可以获得精神上的享受，其本身就是一个具有吸引力的旅游资源，可以招徕众多的旅游者。

二、饭店的性质和任务

作为向旅游者提供食宿和服务的饭店是一个综合性的企业。其特点也是出售商品，不过饭店提供的商品不是一件具体的简单的商品，而是满足旅游者多方面需要的多层次的商品，可分为有形的商品（如房间、餐饮等）和无形的商品（服务）。但饭店的主要特点还是出售无形的商品——服务。

此外，饭店出售的主要商品与一般工厂所生产的商品也有很大不同，其特点是：商品的数量是固定不变的；不能储存和搬运；受人的因素影响很大。在了解了饭店的商品特性之后，我们必须针对饭店的特点，更好地推销这种商品，并且使饭店保持最高的销售额。为了达到这个目标，就需要我们尽可能地创造优美的环境，依靠先进的设备和设施，提供优质服务，使旅游者感到舒适方便、优雅安静、清洁安全，服务周到。如能做到以上各点，饭店的商品必能达到最高的销售水平，招徕众多的旅游者。在完成上述任务的过程中，“服务”起着非常重要的作用。这是因为所有的设备和设施都要通过服务人员提供良好的服务来实现。所以饭店最大的特点就是服务。服务是饭店的支柱。我们了解了饭店这个特点之后，就要紧紧抓住“服务”这一环节，不断提高服务质量。

我国的旅游饭店是社会主义性质的饭店，在“友谊为上，经济受益”原则的指导下，其主要任务是：满足人民日益增长的物质和文化生活的需要，加速“四化”建设。对外除了在经济上吸取外汇，为国家积累资金之外，还要在政治上了解别人，宣传自己，增进友谊，扩大影响。这些任务是根据我国社会主义饭店的性质决定的，它与资本主义饭店单纯为

了牟取利润是根本不同的。

三、饭店发展简史

(一) 国外饭店的产生和发展

饭店业在商品生产出现之后就有着相当的发展。商品交换刺激了人们进行贸易和旅游活动,由于外出活动,住宿的需求是必不可少的,所以就出现了适应这种要求的最早的饭店。最原始的设施是极为简单的客栈,大约在古希腊和罗马时代就已存在。但真正大批兴建和进行管理的饭店,直到十九世纪才开始兴起。国外饭店业从最早的驿站、客栈、旅店到现代化的大饭店、国际连锁饭店公司,大体经历了四个发展时期。

1. 客栈时期:这是饭店最早的雏型,设备极其简单,只能向旅游者提供最基本的食宿服务,规模较小,价格低廉。

2. 大饭店时期:在十九世纪的欧洲,随着上层社会极为奢侈的生活方式的蔓延,专为王室、贵族、大资产阶级服务的豪华饭店应运而生。以法国的“巴黎大饭店”为代表。这些饭店规模宏大,建筑别致,设备豪华、餐食精美,讲究礼节,服务周到,能尽可能地满足宾客的各种需要,价格昂贵,是专为上层富有的显贵和特权阶级服务的。

3. 商业饭店时期:到了二十世纪初,随着世界经济的发展,新市场的开辟,导致了商务旅游的急剧增长。商业饭店的特点是提供完善的设备和设施,进行优良的服务,使旅游者有舒适、方便、清洁、安全的感觉,而价格便宜合理,主要是为商人和旅游者服务的。美国斯塔特勒在布法罗建造一家三百间客房的“斯塔特勒饭店”是其代表。该饭店应用

科学的管理方法，实现了成本低、效益高的经济效果。“斯塔特勒饭店”的出现，标志着饭店业进入了一个新的历史时期。

4. 新型饭店时期：随着世界经济的发展和新技术的应用，特别是由于汽车的普及和喷气客机的出现，加速了饭店业的发展和变化。新型饭店时期也称饭店联号阶段（连锁饭店）。所谓联号就是几十、几百家饭店同用一个名称，在饭店的设备设施、服务水平、经营管理等主要方面都有统一的规格标准。目前世界上的饭店联号公司大都不是自己直接投资，而只负责经营管理。这些公司首先在国内开始，继而向国外扩展。美国是世界上饭店联号公司最早、最大和最多的国家。最著名的希尔顿、喜来登、假日饭店等公司系统，在世界各地都拥有几万间以上的客房。

（二）我国旅馆饭店的产生和发展

我国有几千年的悠久历史，素以热情好客著称于世。随着社会生产的发展和商品流通的扩大，我国是世界上最早出现饭店的国家之一。我国最早的住宿设施可以追溯到殷商时代的驿站，当时主要是为传递官方文书往来人员提供膳宿和驻马的场所。周王朝为了巩固其统治，在都城通向各诸侯国的官道上还设置了大小不同的馆舍，由专人管理，供各种官客沿途食宿。据《周礼》《地官·遗人》中记载：“凡国野之道，十里有庐，庐有饮食；三十里有宿，宿有路室，路室有委；五十里有市，市有候馆，候馆有积。”候馆的规模比较大，专门接待比较大的官吏，相当于我们现在的宾馆或高级招待所。而当时接待一般旅客的旅馆泛称“逆旅”。秦汉

时代，当时的旅馆不仅提供食宿和服务，而且对不同等级的宾客，还采用不同的接待服务方法。魏晋时代，都城十分繁华，洛阳已有一些专供外国来访者的住宿设施，如四夷馆。

到了唐代，由于经济的发展，对外贸易的扩大，人口的增长，饭店业有了较快的发展。韩愈的“府西三百里，侯馆同鱼鳞”的诗句反映了当时饭店业的一派繁荣兴旺景象。当时首都长安等大城市有不同等级和性质的饭店供各阶层人士居住，还有专门接待外宾的如“四方馆”等。自唐代开辟陆路上的“丝绸之路”之后，航海贸易也发展起来，唐宋时代在广州、泉州、宁波、扬州等口岸城市也出现了专门接待外国客商的饭店——“蕃坊”。元朝时，忽必烈命礼部设“会同馆”专门接待外国来宾。当时著名的威尼斯旅行家马可·波罗在游历了元大都（北京）之后写道：“有许多美丽的客栈，给商民居住”。明清时代，为了接待外国使臣和国内各兄弟民族的代表，在北京设有“会同馆”，内有较大的宴会厅，进行礼貌服务。

现代饭店在我国的出现，只不过是近百年的事，特别是鸦片战争之后，随着帝国主义的入侵，外商的大量涌入，在我国大中口岸城市相继兴建了许多规模较大和设备豪华的饭店，并设有餐厅和酒吧，在南方称大酒店，在北方称大饭店，是专为帝国主义官商和达官贵人服务的。如北京的六国饭店、北京饭店，天津的利顺德饭店，上海的礼查饭店，广州的万国酒店等。1927年以后，在北京、上海、西安、青岛等大城市和风景区，都兴办起一批专门接待中外旅游者的招待所，这些以旅行社名义办的招待所，除提供食宿和服务外，还设