



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

客房服务员

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(基础知识)

中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

客房服务员

(基础知识)

第2版

编审委员会

主任 刘 康
副主任 张亚男
委员 杨志霞 陈建华 杨进保 张新南 冯 明
陈 蕾 张 伟

编写人员

主 编 汝勇健
编 者 朱林生 刘艺洋



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2 版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2011

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8824-1

I. ①客… II. ①中… III. ①饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 009614 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京谊兴印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 241 千字

2011 年 1 月第 2 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

定价：24.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动客房服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在客房服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·客房服务员》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了客房服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

客房服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对客房服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

客房服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《客房服务员（基础知识）》《客房服务员（初级）》《客房服务员（中级）》《客房服务员（高级）》4本。《客房服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别客房服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是客房服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别客房服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是各级别客房服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到江苏省职业技能鉴定中心、南京旅游职业学院领导的大力支持和帮助，在图片拍摄过程中得到了南京新纪元大酒店与新世纪大酒店客房部等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 职业道德	(1)
第1节 职业道德基本知识	(1)
第2节 职业守则	(9)
第2章 客房产品知识	(28)
第1节 客房产品的特性与要求	(28)
第2节 客房的种类及功能布局	(32)
第3节 客房设备和客房用品	(41)
第3章 清洁剂与清洁器具知识	(49)
第1节 清洁剂知识	(49)
第2节 清洁器具知识	(54)
第4章 面层维护保养	(63)
第1节 地面面层维护保养	(63)
第2节 墙面面层维护保养	(78)
第5章 安全生产与环境保护知识	(83)
第1节 安全操作规程	(83)
第2节 防火防盗知识	(96)
第3节 绿色饭店知识	(104)
第6章 服务心理学与沟通技巧	(112)
第1节 服务心理学	(112)

第2节 沟通技巧	(125)
第7章 客房服务常用英语	(142)
第1节 客房服务常用英语词汇	(142)
第2节 客房服务常用英语200句	(149)
第3节 客房服务常用英语情景会话	(162)
第8章 相关法律法规知识	(173)
第1节 《中华人民共和国合同法》相关知识	(173)
第2节 《中华人民共和国消防法》相关知识	(180)
第3节 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识	(183)
第4节 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识	(187)
第5节 《旅游安全管理暂行办法》相关知识	(189)
第6节 《旅馆业治安管理方法》相关知识	(191)
参考文献	(194)

第1节 职业道德基本知识

一、道德与职业道德

1. 道德的内涵

道德是构成人类文明，特别是精神文明的重要内容。通常讲的道德是指人们在一定的社会里，用以衡量、评价一个人思想、品质和言行的标准。它的确切含义是指：人类社会生活中依据社会舆论、传统习惯和内心信念，以善恶评价为标准的意识、规范、行为和活动的总和。

道德的定义说明，道德是以善恶为标准，调节人们之间和个人与社会之间关系的行为规范。它总是扬善抑恶的。从道德的定义中还可以看出，道德的特性是依据社会舆论、传统文化和生活习惯来判断一个人的道德品质的。它不是由专门机构制定、专门机构执行的一种规范，而主要是依靠人们自觉的内心信念来维持的。

道德一词由来已久。早在两千多年以前，我国古代的著作中就出现了“道德”这个词语。“道”表示事物运动变化的规则。“德”表示对“道”认识之后，按照它的规则把人和人之间的关系处理得当。从中国儒家的创始人、伟大的思想家、教育家孔子开始，千百年来，人们就一直重视道德的问题。第一个使用“道德”一词并加以解释的是战国末期的著名思想家荀况，他在《劝学》中写道：“礼者，法之大分，类之纲纪也。故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极。”此后，历代又有许多

关于道德的解释。从伦理学的角度把我国古代有关道德的各种说法加以概括如下：“道”是指做人处世的道理和原则，“德”是指个人的品质和行为；人们懂得了做人处世的道理和原则，并能身体力行，就叫做有道德。

在西方，“道德”一词最早起源于拉丁文“mores”，原意是指风尚和习俗，后来引申为规则、规范、行为、品质以及对善恶的评价等。

2. 职业道德及其特点

(1) 职业道德的内涵

职业是社会分工的产物，不同的职业有着它自己独特的道德要求，即有着各自的职业道德。职业道德是指从事一定职业的人，在职业活动的整个过程中，必须遵循的行为规范和行为准则。每个从业人员，不论是从事哪种职业，在职业活动中都要遵守职业道德。如教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德，医生要遵守救死扶伤的职业道德，服务员要遵守热情友好、礼貌待客的职业道德等。

各行各业的职业活动都有自己的客观规律，为维护行业生存与发展的利益，都必须有体现行业内在要求的职业道德规范。但无论哪个行业职业道德的主要内容都是共通的，那就是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

(2) 职业道德的特点

1) 职业道德具有适用范围的有限性。每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务，由于各种职业的职业责任和职业义务不同，从而形成其各自特定的职业道德的具体规范。如旅游业员工的职业道德规范主要有：热情友好、宾客至上，真诚公道、信誉第一，文明礼貌、优质服务，不卑不亢、一视同仁，团结协作、顾全大局，遵纪守法、廉洁奉公，钻研业务、提高技能等。

2) 职业道德具有发展的历史继承性。职业道德由于历史的继承缘故，形成了它的连续性。职业道德形成和发展的客观基础是社会和生产的分工，当社会出现职业或行业的分工时，职业道德就开始萌芽了。人们在长期的职业实践中，逐步形成了职业道德观念，如“有教无类”“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德。

3) 职业道德表达形式多种多样。由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样，往往采取诸如制度、守则、须知、保证、条例等多种形式。这样做，比较容易使从业人员接受和践行，形成本职业所要求的道德习惯。

4) 职业道德兼有强烈的纪律性。纪律也是一种行为规范，是介于法律和道德之间的一种特殊规范。它既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，其又带有一定的法律色彩。就是说，一方面遵

守纪律是一种美德；另一方面，遵守纪律又带有强制性，具有法令的要求。例如，员工必须执行操作规程和安全规定，军人要有严明的纪律等。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，使从业人员认识到职业道德兼有纪律的规范性。

二、职业道德的基本原则及要求

1. 职业道德的基本原则

道德原则是道德意识的一种表现形式，通常用极其概括的方式表现某种道德要求。例如，爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义是社会主义道德建设的基本要求，实际上也就是社会主义道德原则。

集体主义道德原则是我国职业道德的基本原则，它要求每个从业人员在其职业活动中要有严格的组织纪律观念，发扬团结协作精神，反对个人主义、利己主义和拜金主义，纠正行业中的不正之风，培养个人的高尚品德。饭店职业道德的基本原则，首先必须体现社会主义道德的基本要求，同时必须体现饭店范围内各种道德关系的本质，还必须体现旅游职业道德活动的基本方向和要求，成为旅游从业人员道德品质的核心和道德行为的纲领性准则。根据这些要求，饭店职业道德的基本原则包括以下内容：

（1）严格的组织纪律观念

从整个社会生活到每个具体的工作单位，都是一个有机的整体，必须有严格的纪律，培养自己具有严格的组织纪律观念，是集体主义精神的具体表现。

严格的组织纪律是搞好饭店服务工作的保证。这是因为：第一，客人多样性和复杂性的特点使得饭店业在提供服务的过程中，需要一定的组织纪律来约束员工的言行。第二，饭店业各部门分工较细，不同岗位、不同部门的工作内容、规范要求不同，需要一定的组织纪律来统一和协调。第三，饭店业属劳动密集型行业，人员众多，如何使员工按照规范要求进行工作，也需要组织纪律来加以保证。所以，饭店从业人员应具有严格的组织纪律观念和法制观念，自觉遵守规章制度和员工守则，注重培养严于律己的工作作风和自觉的服从意识。

（2）团结协作精神

团结协作是集体主义精神的另一个重要内容，其基本要求是：同事之间、部门之间、上下级之间，要相互理解、相互支持、顾全大局、积极合作，共同实现优质服务。

（3）爱护公共财物

爱护公共财物也是集体主义精神的一种体现。员工需加强工作责任感,爱护饭店公共财物;规范操作,正确使用各种设备用品,做好设备的维修保养工作;养成勤俭节约的良好习惯。

(4) 正确处理国家、集体和个人利益的关系

在社会主义制度下,国家、集体、个人的利益是密切联系在一起的,三者利益在根本上是一致的。在国家、集体、个人三者利益发生矛盾时,要以国家和集体利益为重,个人利益要服从国家利益和集体的利益。正确处理集体和个人利益关系,一是要划清个人利益和个人主义的界限,二是要划清集体主义和小团体主义、本位主义的界限,三是要划清个人努力和个人主义的界限。

2. 职业道德的基本要求

(1) 发扬爱国主义精神

作为一名饭店员工,首先应是一名坚定的爱国主义者。每名员工必须牢固树立国家主人翁的责任感,将个人利益与国家的前途、命运联系起来,爱祖国、爱家乡、爱集体、爱岗位,立足本职,为国家多作贡献。

(2) 热爱本职工作

热爱本职工作,是一切职业道德最基本的要求。它要求员工明确工作的目的和意义,热爱自己从事的工作,要“干一行,爱一行”,踏实地履行自己的职业职责。具体包括以下几点:

1) 正确认识饭店工作的性质和任务。饭店是为来自五湖四海的客人提供住宿服务或多种服务的场所。它的多种服务包括餐饮服务、客房服务、康乐服务等,为客人提供一个“家外之家”,让客人有宾至如归之感。客房是饭店的主要产品之一,客人住饭店,主要是使用客房。一家有国际水准的饭店,首先要有安全、干净、舒适并能吸引客人居住的客房,同时,还要具备高素养的客房服务员,向客人提供一流的服务。

2) 培养敬业、乐业的道德情感。热爱本职工作作为一项基本原则,不仅是道德认识方面的要求,更重要的是道德情感方面的要求。因为仅仅知道饭店工作的重要性,并不等于真正热爱它,只有当员工在思想感情上发生了深刻变化,达到了以从事饭店业为荣、以做好本职工作为乐的思想道德境界,才称得上是真正热爱本职工作,这就必须培养“敬业”和“乐业”的道德情感。

“敬业”,就是敬重自己所从事的职业,即职业荣誉感。从宏观角度来看,饭店业的员工作为社会的成员,既是生产者,又是消费者。当员工以生产者的身份为客人提供服务时,就要处处为客人提供方便,使饭店的商品——服务让客人满意;当

员工以消费者的身份——饭店的客人去饭店时，也同样会受到“上帝”般的礼遇，人与人之间只有相互提供帮助和服务，才能促进社会的进步与发展。所以，饭店服务工作是一项高尚的职业，绝不是降低人格的行业。

“乐业”，就是以主人翁的姿态，热爱饭店工作，乐于为客人提供服务，并且以做好本职工作作为自己最大的快乐，即职业幸福感。世界一流的饭店，在员工提高个人素质和培养积极态度的工作要点中，第一条就是热爱本职工作。只有热爱饭店工作，员工才能自觉遵守饭店的规章制度和岗位规范，认真履行职责，热心真诚地为客人服务，不断提高工作效率和服务质量。

3) 发扬勤业、创业的优良传统。热爱本职工作这一道德原则，还体现在勤业、创业的道德行为和习惯方面。有了明确的道德认识和高尚的道德情感，必然会见诸于行动。勤劳勇敢、艰苦创业是我国人民的优良传统和高尚品德，每一名饭店工作者都应该加以继承和发扬。

“勤业”，就是要为发展我国的饭店业刻苦学习、勤奋工作；在平凡而琐碎的服务过程中，兢兢业业、尽心尽责；在职业实践中养成忠于职守、克勤克俭的良好习惯。

“创业”，就是要以高度的主人翁精神，进行创造性的劳动，并积极参与饭店管理，发扬积极开拓、继往开来的创业精神，为我国饭店业的发展多作贡献。

(3) 全心全意为客人服务

客人来到饭店消费，其中一个共性的需求就是求物美价廉、求舒适方便、求整洁安全、求尊重关爱。因此饭店员工要全心全意为客人服务，充分体现对客人的权利、权益、人格的尊重和关心，这是饭店服务业的根本宗旨，也是职业道德的基本要求之一。具体包括以下几点：

1) 热心为客人服务。饭店员工必须尊重客人的人格，维护客人的权益，热心为客人服务，关心和爱护客人，尽可能满足其正当合理的需求，给客人一种亲切感和宾至如归感。

2) 加强职业责任心和道德义务感。职业责任心就是个人对实现职业责任所持的态度。道德义务感是指个人对履行某种道德要求的高尚情感。两者都与责任、义务有关。饭店员工的责任和义务，就是更好地为客人服务，在具体工作中明确自己的工作及其责任，在服务过程中从客人的快乐、满足中发现自身的价值和人生的乐趣。

3) 改善服务态度，提高服务质量。全心全意为客人服务，必须落实到服务态度和服务质量上。服务态度是指饭店服务人员在接待服务时所持的神情举止表现，

通常包括心理状态、面部表情、形体动作、语言表达和服饰打扮等。服务质量是指服务人员在为服务对象提供服务的过程中所应达到的要求和质量标准,包括服务准备工作、服务设施状态、操作技巧性、工作效率等。在服务过程中,员工需通过努力和刻苦锻炼来提高自己的素质,这些素质包括思想品德、文化知识、技能技巧以及身体、心理等方面。饭店管理者则需通过道德规范和规章制度给员工规定具体的要求和检查标准,来改善服务态度和和服务质量,从而更好地为客人服务。

三、良好职业道德的养成

良好职业道德养成的基本因素包括职业认识、职业情感、职业意志、职业信念、职业行为和习惯五个方面,即在不断提高职业认识的基础上,逐步加深职业感情,磨炼职业意志,进而坚定职业信念,以养成良好的职业行为和习惯,达到具有高尚职业道德的目的。

1. 提高职业认识

职业道德认识是指职业道德知识的获得和职业道德观念的形成,是职业道德修养与职业道德教育的起点。人们只有对一定的道德关系及其道德要求具有清醒而深刻的认识,才能培养起良好的道德行为和道德品质。

饭店员工应按照职业道德的要求,深刻认识自己所从事职业的性质、地位和作用,明确服务的对象、操作规程和所要达到的目标及认识自己在职业活动中应该承担的责任和义务,以提高热爱本职工作的自觉性。

2. 培养职业情感

职业道德情感,是从业人员依据一定的职业道德观念,在处理工作中的道德关系和评价某种行为时所产生的情绪体验。职业道德认识的提高为职业道德行为选择提供了认识基础,但不能保证从业人员真心实意地按所认识到的要求去履行自己的义务。这里就存在一个情感问题。因此,要使员工自觉履行自己的道德义务,就必须培养员工乐善厌恶、慕正压邪的道德情感。职业道德情感主要包括以下内容:

(1) 正义感

正义感是一种最基本的也是高尚的道德情感。它以公正、平等为前提,以公正的态度来对待和处理人与之间的关系,维护国家的利益和人民群众的合法权益,维护社会主义的政治、经济、法律、政策、纪律。饭店员工必须具有这种高尚的道德情感,才能在职业活动中抵制各种不正之风,维护国家尊严和客人的正当权益。

(2) 义务感

义务感是在道德上对社会和他人尽到责任,是人们在履行自己的道德责任过程

中产生的一种内心的体验和道德情感。对于饭店员工来说,培养社会主义职业道德义务感,充分认识自己的道德责任,是做好本职工作的前提。因为只有具备了强烈的道德义务感,才能真正做到为客人热忱服务,对客人真诚相待,对本职工作恪尽职守。

(3) 良心感

良心感也是一种道德情感。它是人们就自己的行为在与他人和社会的关系上,负有道德责任的自觉意识和相应的自我评价能力,是一种对自身行为是非、善恶的内心体验。良心感能促使人们选择道德行为,纠正不良动机,自觉遵守道德规范。尤其是在无人监督或别人无法干预和社会舆论难以发挥作用的场合,良心感的监督、评价作用就更为重要。客房服务的工作特点之一,就是分散或单独活动多,有许多工作是员工在无人监督或别人难以干预的情况下进行的,这就需要员工对企业 and 客人有极端负责的良心感。

(4) 荣誉感

荣誉是在人们履行了道德义务,做出了有益于社会和他人的事情后,社会给予的肯定评价和褒奖赞扬,对这种肯定评价、褒奖赞扬感到的由衷喜悦和自豪就是荣誉感。荣誉必须以义务为前提,只有积极自觉地履行义务,把履行义务作为根本出发点,才谈得上荣誉。饭店员工一定要正确对待荣誉和义务,在职业实践中多作贡献,为企业争得荣誉。

(5) 幸福感

幸福感作为一种道德情感,是人们在社会实践中由于实现了自己的目的和理想而获得的一种精神上的满足。个人幸福只有在人民的幸福不断增长的过程中才能得到保障;个人也只有在为人民服务中作出贡献,得到人民的尊重和赞誉,才能在内心真正获得幸福的感受。

【案例 1—1】

平凡的岗位 不平凡的成绩

饭店卫生间工作岗位是一种再平凡不过的岗位,但北京昆仑饭店公共卫生间汤少明老师傅的服务却得到了中外宾客的一致赞扬。

客人一进卫生间的门,便能听到汤师傅对中外宾客用中、英、日文亲切问候。客人方便后,汤师傅会在恰当的时间及时将水龙头打开,并根据中、美、欧、日等国的客人不同喜好习惯,将水温调好请客人洗手,随后递上小毛巾供客人擦手。有的客人肩上有头皮屑时,汤师傅还会帮助他们轻轻地掸去,让客人保持潇洒的绅士

形象。客人称体重时，汤师傅会主动帮助客人拿大衣和背包。有的客人在卫生间醉酒呕吐后，汤师傅则马上协助搀扶防其摔倒，并帮助擦拭衣服，清除污物。当客人离开卫生间时，汤师傅会为客人适时拉门并送上愉快的祝福。有些客人到昆仑饭店会客办事时要专门到大堂公共卫生间方便一下，就是为了享受一下汤师傅不同于一般人的服务。汤师傅15年如一日，在平凡的岗位上做出了不平凡的事迹，获得了“全国旅游行业先进工作者”“北京市劳动模范”等一系列光荣称号。

在汤师傅的带动下，公共卫生间的服务成了昆仑饭店优秀服务的品牌之一。在女卫生间服务的刘文珍师傅也经常收到客人的表扬信。有的客人扣子掉了或衣服开线了，刘师傅会热情地帮助缝上，以避免客人感到尴尬。女客人突感身体不适，又没有带卫生巾，刘师傅会马上想方设法帮助其解决燃眉之急。

在公共卫生间服务的各位师傅还经常在卫生间捡拾到现金、名贵手表、新款手机、手包等，他们都会设法及时还给客人。有的客人不小心把钱包、钥匙等物品掉在恭桶内，他们会立即用手将客人物品捞上来，洗刷干净交给客人。

为此，以汤少明为代表的昆仑饭店公共卫生间的对客服务工作者赢得了各种荣誉，收到了客人无数封的感谢信。

点评：拥有良好的职业情感，敬业、乐业，平凡的岗位同样可以做出不平凡的成绩。

3. 磨炼职业意志

职业道德意志是人们在履行职业道德义务的过程中所表现出来的自觉克服困难和障碍的力量和毅力。一个人如果仅仅具有职业道德认识和职业道德情感，却没有坚定的职业道德意志，也不能很好地履行自己的职业道德义务。因为在履行职业道德义务的过程中，往往会遇到来自各方面的困难和阻力，如错误的舆论非难、亲朋好友的误解或责备、个人能力的限制、个人利益的冲击、情绪状态的干扰等。如果没有坚强的道德意志，就有可能知难而退、半途而废。因此，培养和锻炼道德意志，是将职业道德认识和职业道德情感转变为职业道德行为的重要环节，是形成职业道德品质的重要因素。

客房服务工作劳动强度大、劳动条件较差、工作琐碎繁杂，对服务员来说，一定要有顽强的职业道德意志，才能做到不怕苦、不怕累、不怕脏，以接待服务好客人为己任，才能在岗位上作出贡献。

4. 坚定职业信念

要求在不同岗位上的服务人员，不仅要干一行、爱一行、专一行，而且要坚定职业理想和信念。岗位没有贵贱之分，关键是要在工作中出类拔萃，为实现职业的

理想而坚持不懈，在工作中实现自我。

5. 养成良好的职业行为和习惯

行为和习惯是在职业认识、情感、意志和信念的支配下所采取的行为，经过反复实践，使良好的职业行为成为自觉的行动而习以为常时，就形成了职业习惯。

职业习惯，是建立在高度自觉基础上的自然而然的、持续性的职业道德行为。饭店员工要始终如一地将职业道德原则与职业道德规范贯彻到实践中去，养成职业道德习惯，提高职业道德水平。

职业认识、职业情感、职业意志、职业信念、职业行为和习惯这五个方面并不是彼此孤立、毫不相干的，而是相互联系、相互影响的。对饭店员工职业道德品质的形成来说，职业认识的提高是前提，职业情感的陶冶和意志的锻炼是两个必要的内在条件，职业信念的确立是保证，职业行为和习惯的形成则是最终结果。

第2节 职业守则

饭店员工的职业守则主要有：热情友好，宾客至上；遵纪守纪，诚实守信；文明礼貌，优质服务；团结合作，顾全大局；安全操作，注重环保。

一、热情友好，宾客至上

“有朋自远方来，不亦乐乎！”两千多年前孔子的这句话一直广为流传，它集中地体现了中国这个古老的东方民族热情好客的优良传统。

1. “热情友好，宾客至上”的道德含义

热情友好是一种道德情感，它要求饭店员工在对客服务工作中投入积极的个人情感，对每一位客人心怀感激之情，主动热情、耐心周到地为客人提供优质服务，使客人从服务人员的一言一行、一举一动中深切感受到自己受到欢迎，得到尊重，从内心享受到饭店带给自己的轻松和愉悦。

宾客至上是指在饭店接待与服务中，一切都要以客人为中心，一切为客人着想，一切服务均为使客人满意，这是每一名饭店从业人员应尽的职业责任和道德义务。饭店的座右铭有三条：其一，客人就是上帝；其二，客人永远都是对的；其三，永远不要对客人说“不”。这三条座右铭，集中体现了饭店服务工作宾客至上的职业守则。

2. “热情友好, 宾客至上”的具体要求

饭店员工在对客服务中, 要始终满怀对客人的高度热忱, 主动、热情、耐心、周到地为客人提供优质的服务。

(1) 主动

主动就是服务于客人开口之前, 是客房服务员服务意识强烈的集中表现。其具体要求是: 主动迎送, 帮提行李; 主动与客人打招呼, 语言亲切; 主动介绍服务项目; 主动为重要客人引路开门; 主动叫电梯, 迎送客人; 主动为新到的客人带路到其他娱乐区域; 主动照顾老弱病残客人; 主动征求客人的意见。

【案例 1—2】

一份特殊的菜单

某著名海滨城市, 来自日本的武宫夫妇在饭店包租了一套公寓房。武宫先生是日本某银行职员。按照日本习惯, 妻子在家操持家务, 照料丈夫。自他们入住公寓后, 夫妻二人就过起了居家生活。

然而武宫夫人初到中国, 不会讲汉语。“你是如何去买菜的?” 武宫先生大惑不解。“那还不简单!” 妻子捂着嘴一笑: “这里的服务员给帮的忙啊!”

原来武宫夫人的确曾为去市场买菜伤过脑筋, 一则语言不通, 无法交流; 二则菜市场上的菜品种太少, 武宫夫人常为买不到丈夫爱吃的菜而犯愁。饭店服务员知道此事后, 便主动提出帮她代买蔬菜。武宫夫人与服务员熟悉后, 干脆每天早上给她们一张单子, 上面列着当天要买的菜名, 几名服务员都热心地帮武宫夫人买菜。她们只要做完日常卫生工作, 便到武宫夫人房里, 要来这份菜单。

武宫夫人在公寓住了一年多, 服务员则包下了武宫一家买菜的任务。

点评: 想客人所想, 做客人所需, 服务员需要具备一颗主动为客人服务的红心。

(2) 热情

热情指在客房服务过程中态度诚恳、热情大方、面带微笑, 在仪容仪表上要着装整洁、精神饱满、仪表端庄; 在语言上要吐字清楚、发音准确、语调亲切、柔和; 在行为举止上要有乐于助人、帮助客人排忧解难的精神, 并恰当运用形体语言。

【案例 1—3】

生日快乐

天色已晚, 陆先生走进已经住了一段时间的银都饭店, 忽然觉得今天的饭店与

平时好像有点不同。他在经过或碰到每一位员工的时候，总会看到他们露出亲切友好的微笑，但那种微笑当中又好像带着点神秘色彩。

当他怀着满心的疑惑走近自己的客房时，他惊奇地发现房门口的把手上放置着一个粉红色的大信封，封面上写着：陆天一先生亲启。他好奇地把信封打开，发现里面竟然是一张精致的生日贺卡！贺卡上写着：尊敬的陆天一先生，今天是您的生日，本饭店的全体员工祝您生日快乐、身体健康、事业顺利！

“真想不到身在异乡竟然还能收到生日祝福，而且还是意想不到的祝福！”陆先生感动地盯着贺卡，一时感慨万千。

他打开房门时，更是禁不住要惊呼出声来。不知何时，房间的地上已经用一根根的荧光棒摆成了“生日快乐”四个大字，一大束放置在茶几上的百合花在荧光的映照下显得更加美丽动人！陆先生激动得想跑到饭店大堂去感谢饭店为他所做的一切，可当他转过身时，他再一次惊讶了！在走廊的尽头，几个服务员正用推车推着一个燃烧着蜡烛的生日蛋糕和一瓶香槟朝着他走来。他想对服务员们说一句感谢的话，但过于激动的心情却让他久久说不出一个字来。

这时，走在前面的客房部经理说：“陆先生，祝您生日快乐！这是我们饭店送给您的一份小小心意，希望您喜欢！”经理的一番话，说得陆先生热泪盈眶。

“今天是您的生日，让我们打开香槟来庆祝一下吧！”说完，她示意身旁的服务员打开香槟。

当经理捧起一杯香槟递给陆先生并再次祝他生日快乐时，陆先生激动地紧紧握住经理的手，对她说：“谢谢！谢谢您！”

几天后，当陆先生要离开饭店时，他再一次紧紧地握住经理的手，对她说：“真的很感谢你们这几天来给予我的热情服务，你们让我过了一个十分难忘的生日！我一定会再来的！谢谢！”

点评：将客人当亲人，才能赢得客人的心。

（3）耐心

耐心就是不厌其烦，根据各种不同类型客人的具体要求提供优质服务。工作繁忙时不急躁，对爱挑剔的客人不厌烦，对老弱病残客人的照顾细致周到，客人有意见时耐心听取，客人表扬时不骄傲自满。

【案例 1—4】

“对不起，我拿错了”

一位客人入住某酒店，行李员帮他把行李送进客房刚刚退出，客房服务员小汤