

宾馆 饭店 服务基础知识

鞠洪恩 编著



中国食品出版社

宾馆饭店服务基础知识

鞠洪恩 编著

中国食品出版社

内 容 提 要

随着旅游事业的迅速发展,服务行业中的激烈竞争,使科学管理和优质服务受到人们的高度重视。本书即为指导服务工作者提高管理水平、掌握服务技巧而作。其主要内容包括:服务人员应具备的素质;礼节与礼貌;服务态度;总台服务基础知识;客房服务基础知识;餐厅服务基础知识;会议、团体包饭服务;会议服务基础知识。可供宾馆、饭店、企事业单位招待所等饮食、旅游服务行业广大职工培训学习使用,本书还是旅游服务学校、职业高中服务专业广大师生教学用书。

宾馆饭店服务基础知识

鞠 洪 恩 编 著
孟 冀 责任编辑

中国食品出版社出版
(北京广安门外湾子)
新华书店北京发行所发行
新 城 县 印 刷 厂 印 刷

787×1092 32开本 3.125印张 70千字
1990年2月第1版 1990年2月第1次印刷
印数: 1—7000册

ISBN 7-80044-296-9/T·S·297

定价: 1.50元

目 录

一、概 述

- (一) 接待服务的概念..... (1)
- (二) 饭店服务的特点..... (1)
- (三) 饭店服务的质量标准..... (2)

二、服务人员应具备的素质

- (一) 服务人员的职业道德..... (4)
- (二) 服务人员的业务素质..... (5)
- (三) 服务人员的个人素质..... (8)

三、礼节与礼貌

- (一) 礼貌与礼节的基本要求..... (11)
- (二) 服务人员应注意的礼节礼貌..... (11)
- (三) 不同场合的礼节礼貌..... (14)
- (四) 一般的礼节动作..... (16)
- (五) 常用敬语词汇..... (17)

四、服务态度

- (一) 服务态度的基本要求..... (18)
- (二) 人的行为(交往)态度..... (18)
- (三) 服务态度的管理..... (23)

五、总服务台服务基础知识

- (一) 总服务台主要服务项目..... (27)
- (二) 前厅迎送服务..... (29)

- (三) 会议接待服务..... (30)
- (四) 电话服务..... (32)
- (五) 总服务台服务人员的基本要求..... (33)

六、客房服务基础知识

- (一) 客房的基本分类..... (35)
- (二) 客房服务的基本环节..... (35)
- (三) 客房的清洁卫生..... (41)
- (四) 客房用具和设备的消毒..... (48)
- (五) 客房安全工作..... (49)
- (六) 客房的家具、设备..... (51)

七、餐厅服务基础知识

- (一) 餐厅服务的基本种类..... (55)
- (二) 餐厅服务的基本功..... (56)
- (三) 餐厅和食品的清洁卫生..... (62)
- (四) 会议、团体包饭服务..... (63)
- (五) 零点餐厅服务..... (65)
- (六) 中餐宴会服务..... (66)
- (七) 西餐服务..... (77)

八、会议服务基础知识

- (一) 会议室的分类..... (85)
- (二) 会议服务的基本环节..... (90)
- (三) 会议服务工作程序..... (92)
- (四) 主席台的服务工作..... (93)
- (五) 晚会的服务工作..... (94)

一、概 述

宾馆、饭店及企业、机关招待所（以下统称饭店）是为客人提供住宿和餐饮等服务的场所，主要接待旅游观光、出差办公人员以及各类会议。

（一）接待服务的概念

接待服务是饭店经营的基本任务。

接待——对宾客表示欢迎，并给予应有的待遇。

服务——就饭店的服务而言，即引导、协助宾客充分享受、利用饭店各项设施，并以热情的态度和及时满足宾客各项需求的劳务活动。

服务是饭店的重要经济支柱。服务人员与宾客接触最多，服务的好坏直接影响饭店的声誉和经济收入。在当前服务行业的激烈竞争中，如果服务质量不高，就会失去竞争力，导致饭店经营上的失败。所以，饭店服务的优劣是饭店生存和发展的重要条件，是饭店工作的生命线。

（二）饭店服务的特点

服务是一种特殊产品，它同其它物质产品相比，具有不同的特点。

1. 服务具有直接性

一般的物质产品，由生产到消费不是直接的，而必须通

过中间流通环节。产品生产出来以后，如果质量检测不合格，可以重新加工、修整，使之符合要求。然而，饭店服务则是与消费同步进行的，即生产者（服务员）对消费者（宾客）的服务是直接的、面对面进行的，服务的好坏程度，要受到宾客当面的检验，并产生不可磨灭或无法挽回的效果。

2. 服务具有多样性

饭店除了向宾客提供客房住宿、会场和饮食外，还向宾客提供交通工具、出售商品。随着生活水平的提高，宾客的需求也越来越多，如需要电话、电视、空调、卫生间等等。饭店要根据实际情况，尽量多开辟服务项目，以适应宾客需求多样化和服务行业间竞争的需要。

3. 服务具有不可贮藏性

饭店的主要经营项目是出租客房，它作为与宾客交换的商品，既不能运走，又不能储存，这是由服务的直接性决定的。饭店向宾客提供的各种服务（如客房服务，餐饮服务，会议服务及各种代办服务等），只有当宾客住进饭店时才能进行，当宾客离开时，服务也就随即终止。同时，饭店服务不可能事前生产出来贮藏备用，也不能临时增加。客房没有人住，它的价值也就无法体现。这就要求饭店不断提高服务质量，科学安排，提高房间和床位利用率。

（三）饭店服务的质量标准

饭店服务同其它商品一样具有价值和使用价值的属性。饭店服务的价值是由服务所包含的社会必要劳动量来决定的，而它的使用价值就是能满足宾客的消费需要。饭店服务质量的好坏，其标准只能依据它满足宾客消费需要的程度来衡

量。

饭店的服务的质量是无形的，不能用机械的、物理的方法来衡量，而要通过宾客接受服务之后所得的感受来衡量。如饭店为宾客提供了多种服务，热情、礼貌、周到的服务，舒适、方便、清洁的住宿与活动场所，味美可口的饮食，宾客就会产生一种完美感。

饭店服务的一般质量标准：

1. 能满足宾客的基本生活需求

饭店能用较快的服务效率为宾客安排住宿、用餐等事宜；饭店内外装饰美观、协调、实用和富有吸引力；日常用品齐全，住宿舒适，饮食可口，活动方便。

2. 保持较高的卫生标准

饭店的清洁卫生应制度化、标准化、经常化。宾客活动的场所应整齐清洁，使宾客生活在一个干干净净的优美环境中。

3. 应有完备的防火、防盗等安全设施

饭店应有严密的安全保卫制度和安全保卫设施，防止各类事故的发生，保证宾客的生命财产的安全。

4. 有热情、诚恳的服务态度

饭店的服务人员应对宾客礼貌、热情、周到地服务。处处关心宾客，事事为宾客着想，使宾客生活方便、愉快。

二、服务人员应具备的素质

服务人员的素质是作好接待服务工作的基础，是一个单位思想建设、业务建设的根本性的问题，它集中反映经营管理水平和服务水平的高低。

所谓素质，是指事物本来的性质；心理学上指人的神经系统和感觉器官上的先天的特点。素质只是人的心理发展的条件，不能决定人的心理内容和发展水平。人的心理来源于社会实践，素质也是在社会实践中逐渐发育和成熟起来。某些素质的缺陷，可以通过实践和学习获得不同程度的补偿。因此，饭店服务人员素质主要取决于教育与培训，培训的目标就是提高其道德思想和业务素质。加强饭店服务人员素质的培养和训练是提高饭店服务质量的根本途径。

（一）服务人员的职业道德

职业道德，简而言之，是指人们在从事本职工作中应具备的正确的、高尚的宗旨性观念。在从业人员中，这种观念的树立和运用往往有着不同的水准，由此在具体工作中体现出职业道德水平的高低。比如，一个饭店服务人员是否能遵纪守法，是否能自觉维护企业荣誉乃至人格与国格的尊严，是否忠于职守、乐于助人等等，都反映着某人职业道德水平的高低。因此，对饭店服务人员进行职业道德教育，是提高其业务素质，使各项具体服务工作优质化的重要基础性工作。

(二) 服务人员的业务素质

业务素质是指服务人员为顺利完成任务而应具备的各种能力。它是提高饭店工作效率与服务质量的基本条件。饭店服务工作需要专业的技能，如观察能力、语言表达能力、交际能力、应变能力、劳动操作技能和组织安排能力等。要提高各方面能力，就要勤奋学习有关知识，并在实际工作中不断提高水平。

1. 服务知识

掌握服务知识是作好服务工作的基础。服务知识与其它专业知识有所区别，它具有涉及面广和变化多两大特点。饭店的服务知识大致分为下列几大类：

(1) 语言知识 服务人员要学会说普通话，也要懂地方方言；接待外宾的服务人员应掌握外语。

(2) 礼仪知识 应懂得在社会交往中的礼仪，尤其是在不同场合，对不同客人应有的礼貌、礼节。

(3) 心理学知识 掌握客人心理活动规律和客人的需求，以便有针对性地提供服务。

比如，有的客人沉默寡言，也不外出活动，甚至对服务人员为他进行的服务活动表示反感。这就需要我们研究客人的心理，如果简单地埋怨客人孤僻古怪，那恐怕就错了。殊不知，这类客人的旅行、寄宿行为，往往有着深讳的生活背景和心理原因，出来旅行、寄宿有时正是为了避开纷扰、平静情诸。对此，服务人员正应以极大的同情心给予特殊形式的关照，而绝不能火上浇油，用同样的不良情绪相对峙。

(4) 民俗学知识 了解各地的风土人情、风俗习惯,以满足宾客的特殊需求。有这样一个事例:一位翻译人员曾不少次带旅游团参观北京故宫,自以为对故宫的一切了如指掌。不料有一次某旅游团中的几位夫人提出要看皇帝的厕所,这位翻译一时竟无言以对。看来,平时细细研究浏览一些边角知识,对一个服务人员来说还是不无一用之时的。

(5) 生活知识 掌握一般生理卫生、食品卫生知识、生活用品的使用维护、食品的食用方法等。

(6) 商品知识 饭店常用商品的产地、性能。及商品部的工作人员应掌握成本核算商品经营等知识。

(7) 旅游知识 了解掌握本地区旅游历史、地理、名胜古迹、观赏价值、交通情况等。

(8) 法律知识 懂得一般的法律常识。

(9) 经营管理知识 懂得饭店以经济、行政的、法律的方法进行管理的知识。

(10) 接待知识 懂得迎送宾客的方法和程序,以及为宾客服务的技能、技巧。

2. 服务技巧

服务技巧是客人评价服务水平高低和服务质量优劣的标准,是服务人员所必须掌握的基本功。服务技巧可分为以下几个方面:

备 准备。即事先做的接待、服务的准备工作。如举行一个小型宴会,其场地的选择、室内环境的布置、台面摆放、餐具、用具的准备、行走路线、衣帽间、休息室等都要准备好。接待服务工作除临时准备外,日常服务都要有充分准备,以便随时都能接待客人。

迎 迎接。服务人员要会迎接客人，懂得迎接客人的程序和方法。迎接时在不同的场合，要使用不同的迎接方式，如开车门、接拿行李、扶老携幼等。

奉 侍候。它表示服务人员服务时的具体行为和动作，要有一定的规范。如托与端、递与放、倒与斟、分与派、推与拉、接与收、记与写等。

应 应和、应付、应变、应酬。是服务工作中比较难做的事，需要平时培养和训练，积累实践经验。

应和是如何解决客人与饭店及服务人员之间的矛盾，在处理矛盾时，既要维护客人的利益，站在客人的立场上尽量满足客人的要求；同时又要维护饭店的声誉和利益。这就需要灵敏的应和的能力，最后达到双方都满意的目的。

应付是怎样应付场面。要有多方面的知识和较强的语言表达能力，能调节客人的情绪。

应变是对客观情况，随机应变地恰当处理的一种才能。应捉摸来宾心理，领会客人的意愿。使被动变成主动。

应酬主要是两个方面，即“待人”与“接物”。“待人”，在这里专指服务者与被服务者之间的关系。“接物”是指各种具体的服务工作。它要求服务人员善于观察分析，具有敏捷的反映能力，有较好的记忆力，较强的语言表达能力。

整 整理。饭店各部门的服务人员都必须具有熟练的专业整理技能。如房间整理、卫生间整理、餐厅整理、会场整理等。整理要按照各项整理的标准程序进行。

整理要动作敏捷利落，方法要得当，符合规律和要求。

送 欢送。饭店服务人员不仅要会迎接客人，而且还要会

欢送客人。它是接待工作的最后环节。送客时要为客人整理包装行李、提送搬运、扶老携幼、清查客人有无遗漏物品、引客上车、举手送别、目送离去。

3. 服务人员的基本功

微笑服务 微笑服务是所有从事接待服务工作人员应掌握的基本功。微笑应当笑得自然和适度。并贯串每一个服务环节。

殷勤接待 殷勤接待是由无数细致而平凡的工作而组成的，是饭店所提供的主要“产品”。殷勤是服务行业特有的基本功，要强化训练。做到热情、主动，应眼勤、口勤、腿勤、手勤，不急躁，不厌烦，办事认真。

站立服务 绝大多数的服务人员在整个服务过程中，都应站立服务，它能给客人带来恭敬、礼貌的感觉。一般服务员要能站立服务 8 小时，管理人员能站立服务 6 小时。

(三) 服务人员的个人素质

一个饭店服务人员的个人素质，反映其管理水平，与饭店的声誉、形象和等级有着密切的关系。因为，一般人都比较注意第一印象，第一印象是个人成见的主要刺激因素。所以饭店服务应尽量使客人有一个良好的第一印象。这样才能有利各方面工作的开展和经济效益的提高。

个人素质包括以下几个方面：

1. 仪表仪容

仪表仪容一般是指五官端正，身材匀称，言行有礼，举止得体。

服务人员的仪表不单是个人问题，它还反映饭店的工作

作风和精神面貌。服务人员的仪表也是反应服务质量的标志，对促进服务工作标准化、规格化、制度化起着重要作用。

2. 卫生习惯

服务人员要有良好的个人卫生习惯，经常保持容貌整洁。要勤理发，经常修剪指甲，勤洗澡，经常保持干净。

3. 心理品质

人的心理品质需要有意识地进行长期的锻炼和培养，要通过接受教育和自我教育逐步形成和发展。服务人员的心理品质是作好接待服务工作的基本条件。

服务人员应具备的心理品质：

（1）有正确的工作态度。形成正确的工作态度，社会因素起着重要作用，它建立在正确认识的基础上。服务人员对待各种需要，应站在国家和民族利益的立场上充分认识自己工作的社会意义和责任。

（2）有专业兴趣。服务人员必须热爱自己的工作，努力培养专业兴趣。我们有时对某项工作并不感到直接兴趣，但由于工作需要，在实践活动中产生间接兴趣。它需要我们掌握这门专业知识和技能，也就能够做到干一行爱一行，不能见异思迁。兴趣必须有明确的目标。要为了事业的需要而努力培养自己的专业兴趣。

（3）有温柔开朗的性格。性格是个性中最重要的心理特征，性格是十分复杂的心理构成物，它有多个侧面和特征，是由每个人对待事物的不同态度决定的。接待服务部门的服务人员性格要温柔、开朗。性格暴躁的人不适合于做接待服务工作。服务人员应具有的性格包括这样几个方面：

①对集体和他人应正直、善良、热情、富有同情心。

②对待劳动和工作应认真负责，细心、富有创新精神。

③有自知之明，要自尊、自信、谦虚、谨慎。

④应廉洁奉公，爱惜财物。

(4)有良好的体质。服务人员必须有良好的体质。接待、客房服务要站立，餐厅服务往往要连轴转，没有良好的体质是很难适应服务工作的。健康的体质是做好工作的自身基础，要靠加强锻炼。

三、礼节与礼貌

礼貌

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示尊重、友好、和谐相处的意念和行为，它体现时代的风格与道德品质。

礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合，相互问候、致意、祝愿等惯用形式。如：鞠躬、握手等。礼节是礼貌的具体表现。

（一）礼貌与礼节的基本要求

注意仪表仪容，形象上给人以好感，谈吐文雅，谦虚，委婉，讲究语言艺术，举止大方，不卑不亢，待人态度诚恳、和蔼、热情、耐心。

（二）服务人员应注意的礼节礼貌

1. 仪表仪态

在工作时间一律身穿工作服。衣着要干净、整齐、挺括。要注意不掉扣，不卷裤挽袖、不穿拖鞋、不光脚板。发式美观并符合饭店规定。

姿态端正，举止大方，动作要适度。坐时勿摇腿跷脚。站时仪表端正，身子不歪靠一旁。走时脚步要稳，不前顾后盼。

谈吐要文雅、和蔼、谦虚、谨慎、委婉、大方有礼。按不同对象用好敬语、问候语，准确地使用称呼，在不同的场合能灵活进行礼节性、工作性交谈。谈话时要注意语气、语调、语速，语音应略低于客人的声调。电话通话声音要适度，话语要简练。

2. 服务工作中的礼节礼貌规范

(1) 问候礼节

问候礼节主要是指在接待来宾时使用规范化的问候语。

见到初次来宾应说：“您好！见到您很高兴！”。如系以前认识，相别甚久，见面则说：

“您好吗？很久未见了”。

宾客来到你的工作处，除第一句话按不同时间问候外，接着应问：“您有什么事需要我帮忙吗？”，“您是初次来这里吗？路上辛苦了”。

平时遇到来宾，应道好问安，一般说“你好”。对于较熟悉的客人可以说：“您好么？”

分别时则说：“再会！”、“明日再见！”、“不久再见！”，或说：“祝您一路顺风，请转达我们对您家属的问候”等。

如知客人身体不好，应关心地说：“请多保重”。当气候变化的时候应告诫客人“请多加一些衣服，当心感冒”。

如遇客人的生日或节日期间，应向其祝贺。如“祝您生日快乐！”等。

客人即将离去时，应主动对客人说：“请对我们的工作提出宝贵意见”。