

旅店服务知识

中国商业出版社

旅店服务知识

西安市服务公司职工学校主编

中国商业出版社

旅店服务知识

西安市服务公司职工学校主编

*

中国商业出版社出版

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京印刷一厂印刷

*

787×1092毫米 32开 4.25印张 92千字

1983年1月第1版 1983年4月北京第1次印刷

印数 1—35,000册

统一书号：4237·092 定价：0.40元

编 审 说 明

《旅店服务知识》一书，是根据一九七九年商业部长沙教材规划会议的要求，在商业部饮食服务局和教育司组织领导下，由西安市服务公司职工学校负责编写。经审定，本书可作为旅店行业职工业务技术培训的试用教材，也可作为饮食服务技工学校学校的试用教材。

本书的内容以中、小型旅店为主，以国内旅客接待为主，同时兼顾大型旅店和外宾接待。本书共计九章，大体分为三部分：一是专业思想教育；二是业务技术基础知识和服务基本功；三是企业管理基本知识。

本书在编写过程中，曾得到北京市第一、二服务局，河北、辽宁、四川省饮食服务公司，天津、南京、武汉、石家庄市服务公司，广州市旅业公司和成都市旅馆公司等单位的支持帮助，并提出了许多宝贵意见，在此一并致谢。

中华人民共和国商业部教材编审委员会

一九八二年九月

目 录

第一章 旅店业的地位和作用	(1)
第一节 旅店的起源和发展	(1)
第二节 旅店业在国民经济中的地位和作用	(4)
第三节 旅店服务工作是光荣的岗位	(5)
第二章 接待服务工作	(7)
第一节 接待服务工作的重要性	(7)
第二节 服务态度基本要求	(11)
第三节 接待服务工作要点	(19)
第四节 餐厅的接待服务工作	(28)
第三章 服务艺术	(32)
第一节 服务艺术的意义	(32)
第二节 语言艺术	(33)
第三节 接待技巧	(41)
第四节 安排好工作的技巧	(49)
第四章 卫生工作	(52)
第一节 旅店卫生工作的重要性	(52)
第二节 客房的清洁卫生	(53)
第三节 环境卫生	(58)
第四节 个人卫生	(62)
第五章 安全保卫工作	(64)
第一节 安全保卫工作的重要性	(64)
第二节 安全保卫工作要领	(65)
第三节 防火常识	(70)

第四节 安全服务	(74)
第六章 综合服务	(76)
第七章 我国主要地区及少数民族一般风俗习惯	(84)
第一节 主要地区的一般生活习惯	(84)
第二节 一些少数民族的风俗习惯	(88)
第八章 旅店房屋装修和设备家具的保养维修	(94)
第一节 房屋装修和设备的保养	(94)
第二节 木器家具的保养	(103)
第三节 棉、毛织物品的保养	(105)
第四节 一些零星器皿的保养	(107)
第九章 旅店经营管理基本知识	(111)
第一节 企业的一些规章制度	(111)
第二节 旅店客房的出租管理	(121)
第三节 布置陈设常识	(124)

第一章 旅店业的地位和作用

第一节 旅店的起源和发展

旅店业是随着社会生产的发展和商品流通的扩大，而产生、演进和发展的。我国旅店业历史悠久，相传四千多年前许由奉帝(誉)尧之命始建旅店。春秋战国时期已出现官方宾馆和民间旅店，如《礼记》中有“见人弗能馆，不问其所舍”和“主国待客，出入三积，饩客于舍”(宾馆)的记载。孟子公孙丑篇引孔子说“德之流行，速于置邮而传命”。足见春秋战国时期已有邮驿，可能就是旅店的开始。后来扩大为驿站，设有驿丞、驿卒、驿役、驿马，进一步为过往官方人士服务。由于当时社会生产力低，交换范围不广，这种驿站或驿馆，主要是作为官吏们旅途膳宿和驻马的地方。春秋时孟尝君舍弃其家业而筑旅店，无贵贱之分以待“天下之士”，自古传为佳话。到了战国后期，生产和交换有了发展，旅店也相应地发展起来。并已订有一些管理制度，如秦孝公的相国商鞅，在变法中就曾对旅店规定了旅客凭证住宿的手续。据史记商君列传记载：“舍人无验者坐之”。意思是指旅店不得留宿没有证件的旅客，如有违者，店主与旅客一并治罪。史载战国时，商鞅被诬逐，逃至关下，想住旅店，店主人向他索取证件，说这是“商君之法，舍人无验者坐之”。商鞅也只好遵守这个制度。到了秦汉时

代，已形成长安、洛阳、邯郸、临淄、成都、番禺等中心商市。旅店行业已有相当发展。“传舍”是秦汉时旅店的常见名称。以后历代王朝时期，随着城市 and 商品交换的发展，对外交往的增多，旅店业都有一定的发展。魏晋时，魏武帝设“逆旅”以通商贾。晋时都城繁华，“客舍”尤多，“停传”常满，“逆旅”、“客舍”、“停传”都是旅店的名称。晋人潘岳在《上客舍议》中说：“行者赖以顿止，居者薄收其直，交易贸迁，各得其所。”说明了当时旅店的作用。当时洛阳已有一些专供外国来访者住宿的公寓或房子，有“归正”、“归德”、“慕代”等名称。南北朝时，有供客商存货、交易和居住的“邸店”，有些类似后来的货栈。

到了唐代，对外贸易更为扩大，仅靠陆路的“丝绸之路”已不能满足需要。随着造船业的发展，航海业也跟着兴起。由于当时经济繁荣，人口巨增，旅店有了很大的发展。长安等大城市有旅舍、寄舍、旅馆、旅邸、馼舍、客坊、车坊等名目的旅店，供出租居住。还有专供外国人住的旅店，如长安有波斯邸，专供波斯人居住和存放货物。有些高级旅店，也同时接待外宾。由于唐、宋时中外贸易往来甚盛，在广州、泉州、明州、宁波、扬州等口岸城市，还有不少专供外国客商聚居的“蕃坊”。

十九世纪四十年代，帝国主义列强侵入我国后，资本主义兴起，在沿海大中城市相继兴建了许多规模较大和设备豪华的旅店。如附设有餐厅或酒吧间的，称为大酒店；在北方亦有的名叫饭店或旅馆。这些高级旅店大都是帝国主义分子、官僚政客、投机商人、地主恶霸作为投机钻营、窝娼、聚赌、吸毒贩毒、投机倒把、吃喝玩乐的场所，是财主富豪们寻欢作乐，藏污纳垢的地方。至于一般旅店，则称作旅社、

公寓、客栈或旅店，多数是设备简陋、规模小、卫生差的“鸡毛小店”。旅店资本家为了谋取厚利，一方面是尽可能给旅客提供方便，满足旅客的需求，以招徕生意；另一方面则与伪军、警察、地痞流氓等互相勾结，对人民群众进行敲诈勒索等罪恶活动。同时，对职工则进行残酷的剥削和压迫。职工的工作时间有的长达十四、五个小时之多，劳动强度大，店规极其苛刻，几乎没有固定工资，主要是靠微薄的小费维持生活，还经常受着失业的威胁，不时遭到资本家与阔老们的侮辱和打骂。

全国解放以后，随着国民经济的恢复和发展，国家对私营旅店进行了大量的整顿和改造工作，彻底根除了招娼、聚赌、勒索旅客等恶习，取消了一些不合理的店规，调整了劳资关系，提高了职工生活待遇，制订了房间价格，改善了卫生条件等，从而为全面的社会主义改造打下了良好的基础。一九五六年，在国家对私营工商业的社会主义改造高潮中，对全国旅店业也进行了社会主义改造，对私营资本主义企业经过清产核资、经济改造和调整网点等一系列的工作，使之成为公私合营企业；对一些小旅店组织了合作店。这就使旅店行业进入了一个新的时期。

随着社会主义现代化建设的不断推进，人民群众的生活方式和消费方式将会有变化，旅店业也会相应地有很大的发展。现代科学的一些新成就，陆续在旅店业中普遍采用，一些高中级旅店，不仅设有电冰箱、电视机、空气调节器，扫地使用吸尘器，搬运行李使用传送带，而且整个旅店都可以用电脑控制。同时，旅店职工也必须具备相应的文化程度和专业知识。当然接待工作还是离不开服务性劳动的。从社会发展的前景看，生产越发展，社会交往就越广。生产力高度

发展后，人们休息时间越多，生活的需求也越高。如夏天避暑，冬天避寒，游览风景区，参观名胜古迹等。这些旅游活动，必然对旅店提出更多更高的要求，旅店业的发展就将进入一个崭新的阶段。

第二节 旅店业在国民经济中的 地位和作用

旅店业是国民经济建设事业中不可缺少的一个行业。它是通过职工的服务性劳动和提供房屋及必要的设备，为流动旅客食宿服务的。旅店工作应以方便旅客住宿为目的。办好旅店，对于促进工农业生产发展和物质文化、科学技术交流，密切党和人民群众的关系，加速社会主义现代化建设，都具有重要意义。

人们在生产活动，社会活动以及日常生活中，越来越频繁地需要离家出门。工农业品的采购推销，商业的调剂余缺，科学文化的交流，公务出差，参观访问，调查研究，人们的探亲访友和在工余假日旅游调剂生活，以及对外贸易等各种国际间经济和文化交往等等，都需要旅店提供服务，满足旅客住宿、膳食以及其他有关生活上的需要。由此可见，旅店业是我国社会主义建设事业中不可缺少的一个行业。

在社会主义现代化建设的历史进程中，需要各行各业的紧密配合，互相促进。随着工农业生产的不断发展，人民生活水平的日益提高，以及家务劳动的逐渐社会化，服务行业也将日益发展。旅店业是服务行业中的一个重要组成部分。旅店职工通过辛勤劳动，为社会主义建设各条战线的广大旅客创

造安静、舒适、方便的休息环境，提供热情、周到的服务，使他们不仅得到完成工作任务的便利和满足生活上的需要，并且获得精神上的鼓舞，促进他们为四个现代化服务的积极性。承担接待外宾和华侨的大型旅店，则是担负着做好对外友好往来的后勤服务工作。

为此，旅店业必须坚持社会主义道路，坚持人民民主专政即无产阶级专政，坚持共产党的领导，坚持马克思列宁主义毛泽东思想四项基本原则，加强政治观点、生产观点、群众观点，执行“面向人民大众，分级划类经营，发扬优良传统特色，适应多种需要”的服务业经营原则，千方百计地做好接待服务工作。

第三节 旅店服务工作是光荣的岗位

旅店业的服务性劳动是社会必要的劳动，是同各部门各行业的生产劳动同样重要的，只是分工不同而已，并且已经受到社会的尊重。这种非生产性劳动，是社会再生产的一个必要因素，把多数人的附带工作，变为少数人的专门工作，变为独立的社会行业。马克思早就指出：“服务这个名词，一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就象其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样；但是，这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’这个特殊名称，是因为劳动不是作为物，而是作为活动提供服务的，可是，这一点并不使它例如同某种机器（如钟表）有什么区别。”^①那

^① 《马克思恩格斯全集》第26卷Ⅰ，人民出版社1972年版，第435页。

种以为服务业不创造价值，不计算产值，而加以歧视、排斥的观点和做法，是错误的。

旅店服务人员在为人民服务的第一线，每天从早到晚辛勤劳动，满腔热情地接待好每个旅客。通过一件件平凡的工作，帮助他们在旅居生活中得到便利和满足，从而使他们感受到革命同志之间的情谊，体现出社会主义制度的优越和党的温暖，从而为社会主义现代化建设增加更大的干劲。因此，旅店服务工作是平凡的，责任是重大的，岗位是光荣的。

第二章 接待服务工作

旅店接待服务工作的对象是旅客，还应包括来访旅客的亲友。时间上要求从旅客进店起到离店止，内容上要求包括服务态度、服务方法、服务设施、服务项目、安全卫生等。也就是说，在旅客住店的整个过程中，都要提供文明、礼貌、周到的接待服务，使旅客进店时有“宾至如归”的感觉，住下后有“温暖如家”的感受，离店时有满意惜别的感情。所以，广义的接待服务工作，实际上是包括了整个旅店经营管理工作的全部内容，需要全面组织，密切配合，各尽职责，环环扣紧，体现出高度的服务质量，才能使旅客高兴而来，满意而去。

本章所讲的着重是营业室、服务台、客房和餐厅的接待服务工作方面的问题。这是旅店服务员基本功之一。

第一节 接待服务工作的重要性

旅店提供床铺、设备、器具等物质条件，以解决旅客在旅居生活时的需要。但是，一个旅店能否满足旅客的需求，成为安静、舒适、方便、温暖的“旅客之家”，更需要依靠旅店工作人员的经营管理水平和业务技术的熟练程度。

服务员直接接触旅客，房屋、设备和器具，也只有通过服务员的工作，才能保持和充分发挥它的效用。接待工作的好坏，在一定范围内，反映出企业经营管理水平的高低。但是

更为关键的，却在于服务员接待服务的工作能力和效率。

社会主义就是要最大限度地满足人们日益增长的物质文化生活的需要，旅店服务员也是这个重要原则的直接具体的执行者。抱有各种不同目的而来到旅店的旅客，他们需要消除旅途的疲劳，获得劳动工作后的安静休息，取得进行工作的便利，享受到生活上的舒适方便，得到精神上的安慰与鼓舞，以及其它一些帮助。所有这些，都要由服务员在接待服务中，从一件件看来琐碎的、平凡的工作来给以满足。服务员在接待服务工作中的一举一动，一言一行，代表着整个企业，体现出我们的党、我们的社会主义制度对人民的高度关怀。要知道，人民对党和政府的意见，往往是从切身感受出发的。我们的接待服务工作做好了，使旅客满意地感到这真是人民的旅店，心里浸润着党的温暖，激发起对社会主义祖国的热爱。如果我们把接待工作搞坏了，旅客往往不是说某一服务员不好，而是说某一旅店不好，甚至认为这哪里象是社会主义企业？如在外事接待中，服务员的一言一行，更明显地关系到国家的荣誉和尊严。我们应该高度自觉地、勤勤恳恳地做好接待服务工作，完成党和国家交给的任务，尽自己应尽的职责。

不少人认为，旅店工作很简单，无非扫地抹桌子，送水叠被子，有什么做不好的？这是对旅店工作一种肤浅的看法。社会上也存在着这种不正确的偏见。事实上整个旅店的经营管理工作并不简单，现代化大型旅店不但规模大，而且附属设施多，经营管理非常严格。就是接待服务工作，也不象有些人设想的那样容易。从商业部拟订的《商业企业职工业务技术等级标准》有关旅店服务员的内容来看，要求应具备的服务技术和应知道的业务知识，范围是很广泛的，且都有一定的

技术标准,并不简单。如果一个服务员对业务不熟悉,旅客一问三不知,对技术不过硬,工作做得不象样子,那末即使你外表上态度很好,旅客也决不会对这样空洞而没有实际内容的服务质量感到满意。

我们只有在懂得了接待服务工作的重要意义后,决心下功夫去掌握为人民服务的本领,力求精通旅店接待服务工作的业务技术,并真正做好工作,才能把服务态度和服务质量统一起来,使旅客满意。很难设想,一个不愿在业务技术上钻研,缺乏为人民服务本领的人,会能很好地把工作做好。

那么,旅店服务员需要掌握哪些本领呢?

第一,要了解旅客。旅客来自四面八方,男女、老少、职业、性情、爱好、生活习惯、教育程度等等,各不相同,因而要求上也千差万别,我们在接待中决不能一样对待。这就要求服务员首先要通过接触、交谈、观察、了解旅客的需要,同时要懂得一点心理学,揣摸旅客的心理才能做好工作。这方面掌握得越细越全面,积累的经验越丰富,反映得越迅速,接待服务工作就能做得越好。

第二,要有丰富的业务知识和广泛的社会知识。了解到旅客的不同需求,就要在接待服务工作中分别给予满足,这就要求我们必须具有丰富的岗位业务知识。根据旅店的设施,规章制度的规定进行服务或宣传解释。还要求我们具有多方面的社会知识,如一般的安全、卫生、历史、地理、交通、科学常识等,知道得越广泛越好,以备应答旅客的询问,满足旅客的要求。

第三,要掌握过硬的服务技术。所谓服务技术,就是一切工作要求迅速、正确、熟练、高效率。无论来客登记、记

帐结算、整理房间、开锁房门等等，都要求工作有条不紊，敏捷迅速，保证质量，正确无误。此外，还应该掌握一些有关设备用具的保养使用知识和简单修理技能，懂得一些地方方言，能讲普通话，更高的要求还需懂得一些外语等。

第四，要讲究服务艺术。用高标准要求，这是一项难度比较大的本领。服务艺术包括的内容是广泛的，服务态度上的主动、热情、耐心、周到、有礼貌、服务技术上的高效率，党和国家的方针、政策、规章制度的贯彻执行，服务程序上的安排，适应旅客急需的或特殊的服务要求等等，都包括在内。因人、因时、因事都能妥贴处理，恰到好处，使旅客满意，这就要求讲究服务艺术。这一方面本领高的服务员，能在无形中预防或消除与旅客间可能发生的误会和矛盾，能使急躁的旅客变得安静，使发怒的旅客变得冷静，使未能达到要求的旅客满意地谅解，还能排难解纷，使旅客都满意。

第五，要掌握改善经营管理的本领。企业经营管理是需要不断改进的。服务员一天到晚接触旅客，通过接待中的观察，能最先发现旅客的意见和要求。同时，旅客也往往会把意见和建议首先反映给服务员，帮助我们发现经营管理中存在的问题。我们的接待服务是一个集体的工作，要依靠旅店全体人员共同努力，密切配合，在经营管理上不断改进。这就要求我们善于收集、综合、归纳、分析旅客的意见和建议，及时反映汇报，积极参与改善企业的经营管理，使我们整个工作得到改进提高，使旅客的需求得到满足。

从上面五项服务本领来看，涉及的知识技能范围是很广泛的，要掌握这些本领也不是一下子就能办到的。决不是象有些人所说旅店工作没有什么可学的，没有什么需要学的，而

是有学不完学不尽的知识技术。旧社会有句老话：“三年学个木匠，十年八年学不成个茶房。”说明当个称职的服务员并不容易。现在，社会主义现代化建设对商业服务业提出了越来越高的要求，服务业的任务越来越重，旅店本身也有进入现代化的课题，将成为服务本领的新内容。因此，不论是有经验的老同志，还是参加工作不久的青年同志，都有必要勤学苦练，不断地接受新事物，研究新问题，掌握新本领，适应新形势，才能做好我们的服务工作。

要取得渊博的知识、精湛的技术、丰富的经验，只有靠勤奋学习，辛勤劳动，刻苦钻研，持之以恒，才能不断充实，不断提高，精益求精。古语说：“业精于勤，行成于思。”接待服务的业务技术学习也是这样。要勤于学习，才能精于所业；要多加思考，学用一致，才能收到实效，使自己成为一个有文化、有业务技术的优秀服务员。

第二节 服务态度基本要求

旅店服务员要接待好旅客，首先要求服务员热爱自己的工作，同时要求尊重旅客，以正确的服务态度接待旅客。这是对服务员最基本的要求。

什么是正确的服务态度呢？广大商业职工从长时间实践中总结出了“主动、热情、耐心、周到”八个字。下面我们结合旅店接待服务工作的实际，分别作一讲解。

一、主动

主动，就是自身的主观能动作用。即通常所说的自觉行动。工作中主动与被动，效果大不相同。我们在接待服务工作