

服务指南

张铁峰 丁军辉 主编



FUWUZHINAN

辽宁人民出版社

FUWUZHINAN

服 务 指 南

张铁峰 丁军辉 主编

辽 宁 人 民 出 版 社

一九八七年·沈阳

封面题字：徐 焱

服 务 指 南

Fuwu Zhinan

张铁峰 丁军辉 主编

辽宁人民出版社出版、发行

(沈阳市南京街6段1里2号) 沈阳市第二印刷厂印刷

字数：250,000 开本：787×1092 $\frac{1}{32}$ 印张：12 插页：1

印数：1—40,000

1987年1月第1版

1987年1月第1次印刷

责任编辑：谭 燕 插图：梅雨时

封面设计：刘 璇 责任校对：许光云 姚真英

统一书号：4090·277

定价：2.45元

前 言

服务行业是国民经济的重要组成部分，和人民生活息息相关。从世界范围看，特别是一些经济发达的国家，随着社会生产的发展，提高了人们的消费水平，扩大了消费领域，加快了生活节奏，服务业得到了蓬勃发展。包括饮食服务业在内的被称作第三次产业的新兴产业部门，在国民经济中的比重正在增大。但是，同人们日常生活十分密切的服务行业，在我国还没有被所有的人予以正确的认识，甚至在某些人当中还存在许多偏见。即使是在饮食服务行业工作的职工，也不见得对其所从事的工作都有足够的认识。因此，编写一本较为系统的读物，从理论和实践的结合上介绍服务行业的基本知识，则是十分迫切和必要的。《服务指南》的作者就是在这种指导思想下写成的。据我所知，比较系统地、全面地、规范地为服务行业的职工，为广大关心这个行业的人出一本书，并不多见。现在能出这本《服务指南》，实属一件颇为有益的事，我很感谢出版部门和本书的作者们。

可以说，服务行业是个古老而又年轻的行业。说它古老，是因为服务业在我国有悠久的历史。说它年轻，是因为众所周知的原因，过去曾有一段时间我国的服务行业发展的很不够，不能适应社会发展和人民生活的需要。只是在党的十一届三中全会以后，特别是近三、五年来，我国的服务网点

如雨后春笋般发展起来。装备比较先进的饭店、旅店、理发厅、洗染店等等，也发展得很快。饮食服务行业正在振兴。服务行业作为一个新兴产业部门，它的职工比较新，需要有一个接受培训和不断成长的过程，这个行业的管理人员的素质和管理水平也要有一个提高的过程。这本《服务指南》将有助于培养服务人才和提高服务行业的素质。有人说：“当服务员不用学，一干就会。”这话是不对的。服务业是一门学问，有它自身的特点和规律，要干好首先要学好，为干而学，不能只干不学。要当好一名饮食服务人员，大至社会政治经济文化知识，小至接人、待客、端碗、走路，都需要经过一番刻苦的学习，否则就很难成为一名合格的服务人员。我希望从事服务行业工作的职工，都应当努力争取作一个高水平的服务人员。服务技师、面点师、厨师，根据技术水平要有级别上的区别，不能优劣都一样。不能把饮食服务工作看作是一个很简单的体力劳动，它是一个需要一定文化和一定智力的高尚的劳动，比如许多服务工作要涉及到心理学、美学、语言艺术、历史知识等等，这是大有学问的。应当说，我国的服务行业是我国文化的一个组成部分。我们现在正处在一个改革时期，改革涉及到各条战线、各个领域，是一场深刻的革命。无疑，改革将促进生产力的发展，也将促进服务行业的发展。我希望服务行业的广大职工，积极投身到改革之中去，在改革中发展自己的事业。服务行业既然是我国文化的组成部分，那么，我们就应当在继承优秀的古老文化的同时，发展我们的社会主义新文化，把我国的服务业提高到社会主义的新高度。在这个意义上说，《服务指南》这本书的出版，对我国社会主义文化建设

也是一个贡献。服务行业的职工，同时也是文化建设的一支生力军，应当有这种责任感，在实践中不断创新，使我国的服务行业日臻完善，不断提高。发展生产，共同富裕，一切为了人们生活得更美好。我相信，我国的服务业在本世纪内将取得很大的发展和令人瞩目的成就。服务业也将出现新的更多更好的学术著作。

朱 川

一九八六年九月十五日

目 录

第一章 我国服务行业 历史源远流长

- 一、我国服务业的历史..... 3
- 二、社会主义服务业的建立与发展..... 6
- 三、服务业在四化建设中的重要作用.....12

第二章 讲究职业道德 一切为顾客

- 一、什么叫职业道德.....19
- 二、服务行业的职业道德.....20
- 三、提倡服务行业职业道德的意义.....23
- 四、服务行业职工要有职业荣誉感.....27
- 五、服务行业道德规范.....30

第三章 熟悉服务对象 体察顾客心理

- 一、了解服务对象心理活动的必要性和可能性.....47
- 二、了解服务对象心理的方法.....49
- 三、服务对象的心理特征.....51
- 四、服务对象的心理动机.....58
- 五、服务冲突的排除与防止.....65

第四章 讲究语言艺术 文明礼貌服务

- 一、语言在服务工作中的地位与作用.....71
- 二、服务用语的要求.....73
- 三、服务用语的分类.....79
- 四、区别对象选择服务用语.....82
- 五、使用普通话,学习掌握特种语言.....88

第五章 遵守卫生法规 促进文明经营

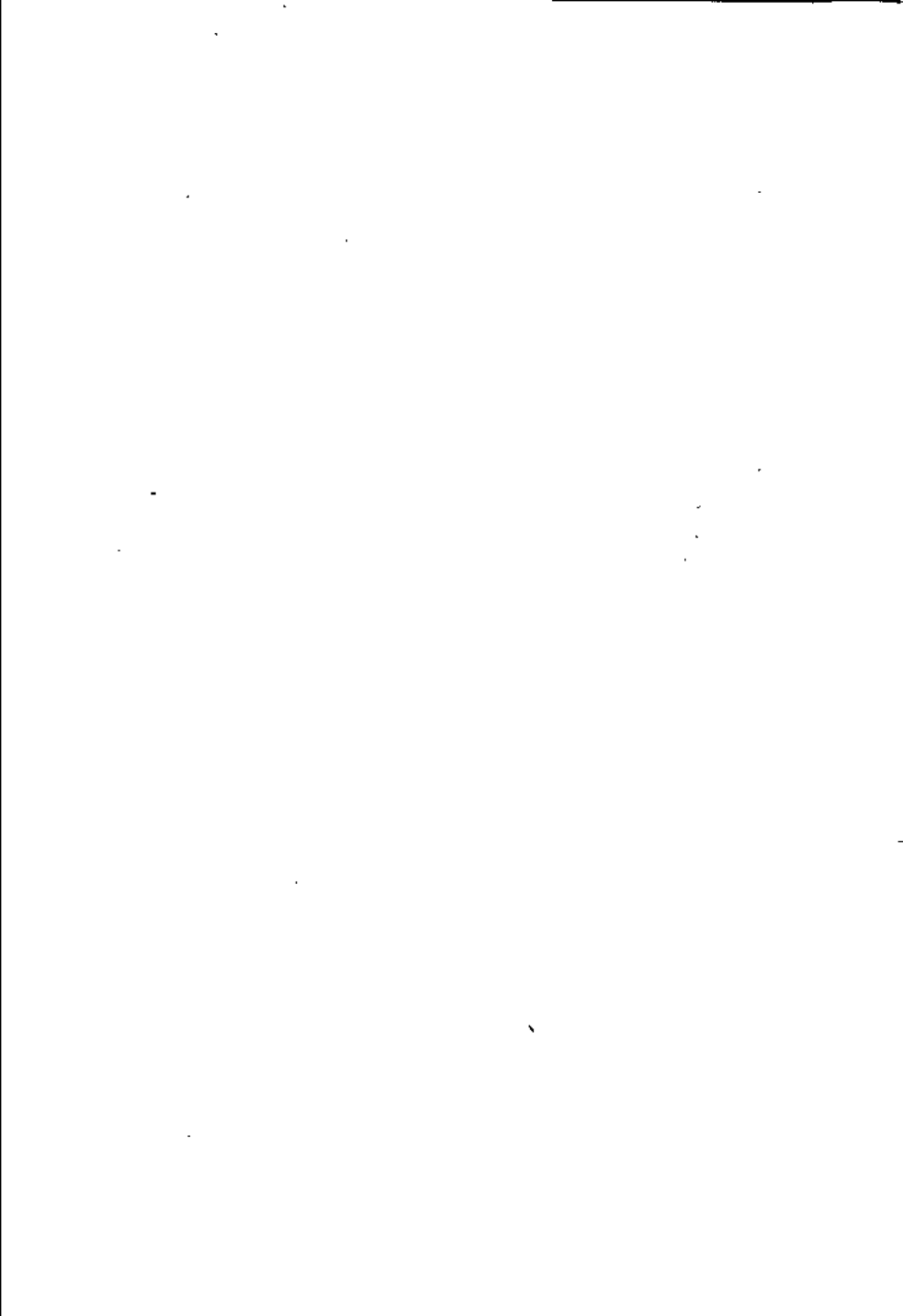
- 一、卫生法规对服务行业的具体要求.....93

二、卫生科学知识·····	106
第六章 掌握服务技能 保证服务质量	
一、餐厅服务·····	117
二、旅店服务·····	160
三、照相业服务·····	187
四、理发业服务·····	226
五、洗染营业员服务常识·····	257
六、浴池服务员须知·····	287
第七章 提高企业素质 改善经营管理	
一、良好的企业素质·····	303
二、逐步实现企业管理现代化·····	308
三、经理素质、职责和工作方法·····	339
第八章 加强全员培训 提高服务技能	
一、服务行业全员技术培训的意义·····	351
二、服务行业的技术特征·····	352
三、服务行业技术培训的主要形式·····	354
第九章 了解国外习俗 搞好对外服务	
一、接待外宾的仪表和衣饰·····	359
二、接待外宾的礼貌语言·····	359
三、接待外宾宴会应注意的事项·····	360
四、各主要国家的风俗和饮食习惯·····	362
第十章 名店争芳斗艳 烹饪技艺精湛	
一、著名饮食店名称、地址和菜系·····	375
二、名店简介·····	376



第一章

我国服务行业
历史源远流长



一、我国服务业的历史

我国是一个文明古国，服务行业源远流长，已有几千年的历史。在漫长的社会发展中，我国服务业由小到大，服务行业和服务项目由少到多，从事服务各行各业劳动人民，创造了各种各样的精湛技艺和独特艺术，积累了丰富的经验，为世界所称道。

服务业这个古老行业，它的萌生要追溯到商朝。据说，那时不仅有旅馆，而且还分成了两种。一种是由国家在京都开设的公馆，称为“邸”，专供诸侯来京受天子召见期间居住的。对此，《说文解字》中写到：“邸，国舍也。”《汉书·文帝记·注》进一步说：“诸侯王及诸郡朝宿之馆在京师者，谓之邸。”另一种，主要是为商人服务的旅馆，称之为“客棧”。这是随着农业畜牧业和手工业分工的发展，商业的兴起而建立的。当时的旅店特点是，食宿不分，有吃有住。从文字记载来看，到了春秋战国时期，不仅旅店有了相当的发展，而且还出现了专门卖酒肉的店铺。《论语》中就有“沽酒市脯”之说。由于旅店和饭店的分离，使饮食技术逐渐发展起来。这时，从烹调来说，已总结出了“春多馥、夏多苦、秋多辛、冬多咸”的调味规律，提出了“食不共器”的原则，出现了宴席就餐的形式。此时，各地的菜和调制技术

已有一定特色，比如，鲁治饌已有名声，吴国人很善于做鱼类菜。秦汉时期，由于全国的统一，生产的发展，商业的繁荣，促进了旅店业、饮食业的发展。《盐铁论》中描述了当年的盛况：“今，熟食遍野，缙旅成市。”这说明在两千多年以前，饭店和旅馆已经比较普遍了。现在的不少菜系也萌发在那时。徽菜和粤菜就是起源于汉朝。西汉《淮南子》有“越人得蚺蛇以为上肴”的记载。面食制品到了这时已品种繁多，如馒头、面条、芝麻饼等等。到魏晋时期，旅店和饮食技术又有了较大的发展，并为当权者所重视。魏武帝曹操为了促进商业的发展，曾亲自参与整顿旧旅店和开设新旅店。这样，不仅使旅店的设备日趋完备：“冬有缙庐，夏有凉阴，刍秣成行，器用取给”，而且，出现了专供客商存货、交易和居住的新型旅店。在这个时期，烹调技术已被时人重视，写出了《安平公食学》和《食经》等专门著作加以总结研究。这极大地推动了烹调技术的发展。“川菜”经过长期发展，此时已初具雏形。唐宋时期，封建经济空前繁荣，国内商业和对外贸易十分发达。适应这种形势，旅店更为发展。旅店不仅数量多，而且分布广，既有官办的，也有民办的。除了新出现的车坊，病坊等各种名目的旅店外，还出现了专门接待外国商人的旅店。在宋朝，不仅大中城市“榻坊”遍布，邸店丛聚，就是农村旅店也十分发达。这时期，大型华丽的旅店已经不少，如《史记》中记载的东京清风楼等旅店建筑宏伟，楼高三层，“珠帘绣额，灯烛晃耀”，华丽无比。更有人把旅店建在傍山依水环境优雅之地，以招揽顾客。旅店和饭店经过长期的发展，逐渐成为独立的行业，即旅

馆业和餐馆业。这就更促进了它们的发展。以饮食业来说，此时店容、食品、酒、菜、器具都很讲究，色、香、味、形、器俱全。此情此景，可见李白的诗句：“风吹柳花满店香，吴姬压酒唤客尝，”“金樽清酒斗十千，玉盘珍羞值万钱。”饮食业在这个时期大发展的重要标志，就是各具特色的地方菜系基本形成。此时，苏菜与浙菜齐名，成为南食中的两大台柱。不少帝王将相羡慕江南饮膳精美，不远千里而来。鲁菜历经汉唐长期发展，到了宋代已成了北菜的主角，并在元、明、清深入宫廷，成为御膳的支柱。同时，面食技术也有了长足的进步，又增添了不少新品种，如元宵、油条、包子等，而且在城镇也出现了许多名点、名店。饮食业的服务技艺，到了宋代已具有相当的水平，积累了十分丰富的经验。如东京汴梁的餐馆里，已有了一套完整的服务程序：顾客进店后，先打招呼，安排座次，然后摆上筷子及擦筷子纸，再问明客人需要什么酒、菜。据记载，浴池业在宋朝也出现了，那时称之为“香水行”，社会上有了公共浴室和专职服务人员。元、明、清时代，旅店、餐馆等行业已成为最兴盛的行业。据记载，元代全国的驿站已有一千四百九十处之多。各大城市都设有接待四方来使和客商的旅馆。明朝宫廷在北京设立“会同馆”，以接待国内外各民族、各国家的代表和使节。为了适应商业发展的需要，还在通州和北京内外建立了大批的旅店。清朝，乾隆盛世时，各地客商来京源源不断，日渐增多，民间旅店业得到极大发展，而且“货栈”形式的旅店也出现了。元、明、清时代的烹调技术也不断提高，发展中的菜系日臻完美，新的菜系不断涌现。京菜就是在这个时期形成

的。京菜在元朝，由于符合蒙古族王公贵族的口味，一跃登上大雅之堂，到明朝，其势仍不衰，至清朝，发展到了新的高峰。其中的烤鸭、涮羊肉等名菜，有“国菜”之誉。此时，徽菜也兴盛起来，遍布南方许多城市。

从一八四〇年鸦片战争起，至一九四九年止，中国经历了一个由封建社会沦为半封建半殖民地社会的过程。帝国主义的入侵，使我国经济畸型发展。但是，这个时期服务业却发展很快。帝国主义为了掠夺我国的人力，物力，在沿海城市兴建了许多旅馆和西餐旅店。随着铁路、航运、邮政业务的兴起，国内商业的发展和对外贸易的开放，官府和民间也建立了大量的旅馆、宾馆、饭店。我国现在的大型旅馆和饭店，有相当一部分是十九世纪末至二十世纪初发展起来的。与此同时，随着科技的进步，风俗的改变，卫生的讲究，服务业的其他行业，诸如理发业、洗染业、照相业、浴池业等也都迅速地发展起来了。

二、社会主义服务业的建立与发展

解放前，由于广大劳动人民穷困不堪，购买力极低，对劳务的消费受到极大的限制。因此，服务业的发展不可能兴旺发达。解放后，随着工农业生产的发展，人民生活水平的提高，社会主义服务业的发展进入了一个崭新的历史时期。

对生产资料的社会主义改造，是服务业发展的基础。解放前，服务业的大中企业，被帝国主义分子、资本家或豪绅巨商占有，为少数剥削阶级服务，经营的目的就是获取高额

利润。社会主义制度建立后，为了根本改变这种局面，党和人民做了很大努力，使服务业由只为少数人服务，转变为为广大劳动者服务。

对服务业私有制的变革，我们党是根据马克思主义关于过渡时期的基本理论和我国国情，采取了不同的政策、方法和步骤进行的。在解放初期，我们党和政府对帝国主义分子和官僚资本主义经营的服务企业，采取没收归国有的政策，在这个基础上建立了社会主义全民所有制的服务企业。在国民经济恢复时期即将结束时，我们党又开始着手对民族资产阶级和个体劳动者经营的服务企业进行了社会主义改造。当时的服务业存在五种所有制形式：全民所有制；集体所有制；资本主义所有制；国家资本主义所有制；个体所有制。全民所有制和集体所有制的服务业，是公有制的社会主义服务业；资本主义所有制和个体所有制的服务业，是私有制的服务业；国家资本主义的服务业，是过渡性质的服务业。这个时期，党的政策是发展和壮大国营和集体服务业，对资本主义服务业进行利用、限制和改造政策，采取国家资本主义的形式，由低级到高级逐步改造成社会主义的服务业。对占私营比重较大的个体服务业，也采取了一些相应的措施加以改造。到1956年，服务业的社会主义改造基本完成。在这个过程中，我们的工作也存在一定的缺点和偏差，特别表现在对个体服务业的改造上要求过急，过快，工作粗糙，形式上简单划一，所以在较长的时间内，遗留了不少问题。

建国以来，我国服务业有了相当的发展。在对私营饮食服务业进行社会主义改造的基础上，国营和集体服务业有了

较大的发展。1957年，由于方针政策正确，经营思想比较明确，因而，国营、公私合营、合作社、个体服务业各得其所，各显其能；全国饮食服务网点有五十六万三千多个，可谓星罗棋布。大中城市每千人就有饮食服务网点各一个，极大地方便了群众。各个服务企业经营的品种丰富多采，经济实惠，服务质量好，群众满意。但是，从1958年开始受左的思想影响，服务业的发展也经历了曲折和挫折。主要表现在对服务网点的大撤大并。据初步统计，1958年减少网点三十五万八千个，占原网点总数的百分之六十三点五。1965年，网点还剩十一万六千多个，到1978年底，县以上的服务网点只有六万四千多个。服务网点数，1978年同1957年相比减少了百分之九十三。由于把网点从小、密、多变成大、稀、少，既影响了企业的合理经营，又不方便群众，出现了不少的问题。比如，服务业所有制结构单一；管理上统得过多，管得过死，企业没有自主权；企业和职工的经济利益没有得到保证，因而职工没有积极性，服务质量差，服务项目越来越少。因此，吃饭难，穿衣难，理发难，洗澡难，成为全国各个城市普遍而又突出的问题。这种局面，在粉碎“四人帮”之后，特别是党的十一届三中全会以后，有了较大变化。我们党坚决肃清左的思想，根据我国的实际情况，积极调整服务业的所有制结构。在整顿、发展国营服务业的同时，大力扶植集体和个体服务业的发展。据统计，1978年，全国城乡饮食服务网点共有二十二万四千个，其中国营的有八万三千个，所占比重为百分之三十七；集体的有七万一千个，所占比重为百分之三十一·七；个体的有七万个，所占比重为百分

之三十一.三,到1981年,服务网点发展到一百一十四万八千个,其中国营的有十一万三千个,所占比重为百分之九.八;集体的有二十三万七千个,所占比重为百分之二十.七;个体的有七十九万八千个,所占比重为百分之六十九.五。1981年同1978年相比,网点总数增长百分之四百一十二.五,国营增长百分之三十六.一,集体网点增长百分之二百三十三.八,个体网点增长百分之一千零四十。由于集体服务业特别是个体服务业的大发展,使服务业所有制结构发生了明显的变化,从而打破了多年来形成的“独家经营”的僵化局面,开创了国营、集体、个体多家经营的生动局面。与此同时,党和政府又在经济管理体制上对国营服务业进行改革,扩大企业的自主权,实行经营责任制,极大地调动了企业和职工的积极性,使经营“官商化”、服务“简单化”、品种“单一化”的问题初步得到解决,服务质量有所提高。每万人拥有的服务网点也由1978年的二.三个,增加到1984年的十三个。几年来饮食服务业发展的另一个标志,就是恢复和发展了很多名店、名点、名菜和各种风味小吃,传统技艺得到极大的发挥。如辽宁菜系,就是在宫廷菜和东北菜的基础上形成的具有辽宁地方特色的菜系,现已跻身于全国名菜系之列。随着对外开放和国内外旅游事业的发展,我国各大城市和名胜古迹的风景地兴建了很多大型的现代化旅馆和饭店,各类中小旅店、饭店也应运而生,如雨后春笋。同时,各地又涌现出不少为人民生活服务 and 为社会主义商品生产服务的新兴行业。所有这些初步改善了我国服务业的面貌。但这也仅仅是个基础。还有待于进一步奋发努力,使之迅速发展。