



FANDIAN
FUWU
ZHINAN

饭店服务指南

〔日〕 加藤祥 著
郑隆光 卞爱平 译

北京旅游出版社



饭店服务指南

**FANDIAN
FUWU
ZHINAN**

[日] 加藤祥 著

郑隆光 卞爱平 译

郑安东 校

218

北京旅游出版社

饭店服务指南

Fandian Fuwu Zhinan

(日) 加藤 祥 著

郑隆光 卞爱平 译

郑安东 审校

北京旅游出版社出版

(北京北三环中路6号)

新华书店北京发行所发行

马池口印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 9.25印张 200,000字

1987年10月第1版 1987年10月第1次印刷

印数: 1—6,000

ISBN 7-80500-009-3/G·1

书号: 7273·6 定价: 2.10元

前 言

作为战后的一项国策，日本的有识之士们主张招揽外国游客，振兴旅游事业。他们希望能尽量多招揽一些要领略东洋风物的外国游客，以增加外贸的外汇收入。同时，还可以请外国人来考察日本的产业，加深对日本风土人情的了解，以促进出口贸易和民间友好交往的发展。就日本目前的状况来看，来访问、游览的外国客人逐年增加，国际性的会议也频频召开，而且还准备举办奥运会。为此，政府正设法发展交通事业，民间也正根据形势的需要建造更多的饭店，这些都是可喜的现象。而本书要讲的就是有关饭店服务的一些问题。

最近，接二连三地新建了许多饭店。这些饭店在建造的时候，吸取了原有饭店的长处，改进了短处，还增添了一些东洋的情趣。但是，这些饭店一经开业，社会上的批评却不少，说设施是超级的，但服务却是不相称的。这也难怪，因为：

（1）欧美人的生活方式与日本不同。因此，刚参加饭店工作的新手们就必须学习了解有关欧美的风俗习惯。而这些新手们需要相当的一段时间，才能完全独当一面，所以在这段时间里，服务工作就会有不足之处。

（2）饭店虽然录用了一些有饭店工作经验的人，但是他们成长的途径不同，虽然他们所掌握的基本服务要领没有什么差异，但是往往因为他们原先是在不同的饭店工作的，所以，在某些枝节问题上会有所差异。而且，作为人们的一种共性，总觉得最初学到的方法是正确的，这样，要调整、融合这些

具有不同经历的同行们的意见是很不容易的。即使经理重新作出有关规定，但对此规定持有不同看法的老服务员内心会有抵触，因而，当涉及到这方面的服务工作时就容易出问题。

(3) 在那些有饭店工作经验的人员中，有的在总台干过几年，或者当过行李员、门厅服务员。这些人在自己的工作岗位上的经历相应地使他们掌握了一些令人佩服的工作技能，并有着一定的见解。然而，他们的视野还不能涉及到整个饭店的业务。由于缺乏对其他工作岗位业务上的了解，他们往往计较各自岗位上的利害得失，相互之间容易产生所谓本位主义的摩擦，导致服务工作不能顺利地进行。

以上这些情况，并非新建的饭店才有，象后几种情况，在那些老饭店也会出现。这是因为虽然饭店的设施先进起来了，但是，培训饭店职工的工作却还没有达到完善的地步。不言而喻，超级饭店也好，豪华设施也好，归根结底是要靠人有效地加以利用的。作为旅游事业的一个组成部分，饭店职工所担负的使命是很重要的，可惜，由于目前还没有一本有关饭店服务工作整个过程的基本性的指导书，饭店的职工只是靠着老前辈的指点进行工作，致使服务工作出现了囿于局部或者只满足于形式上的服务的倾向。这实在是我们饭店服务业界的一桩憾事。

本书为了弥补这一不足，全面地阐述了有关饭店服务工作的实质性要点。如果通过这本书，能使刚参加饭店服务工作的新手了解饭店服务工作究竟是怎么回事，而已有饭店工作经验的老手们又能在指导新手时将它作为参考，那将是作者最大的快乐。

加 藤 祥

目 录

前 言.....	1
一、总论.....	1
1. 饭店的发展史.....	1
2. 饭店业及有关法律.....	3
旅馆业法 国际旅游饭店整顿法	
3. 饭店的定义.....	7
饭店的种类 住宿的形式	
住店手续办理时间和办理退房手续的时限 饭店的	
定义 饭店的业务组织结构	
4. 什么是服务.....	11
5. 饭店工作人员的注意事项及其人品.....	12
6. 正确对待两种评价.....	15
二、总服务台.....	16
1. 总服务台的使命.....	16
总服务台的任务	
2. 接待客人和安排客房.....	17
客房的种类 预订客房	
3. 邮件的处理.....	29
4. 问讯.....	33
5. 结帐离店.....	36
6. 建议和投诉.....	40
7. 总服务台的一般性服务工作.....	43
对客人的称呼 叫醒服务	

8. 总服务台工作人员之间的注意事项.....	55
楼面服务台	
9. 门厅服务员.....	60
迎接客人的服务工作	
10. 门卫和行李员.....	66
11. 衣帽间和电话员.....	68
衣帽间 电话员	
三、客房服务.....	72
1. 客房服务员的一般注意事项.....	72
2. 清扫客房和铺床.....	74
铺床 清扫客房	
3. 接待.....	77
4. 客房服务.....	83
提供饮料的客房服务 客房用餐服务 早餐	
四、餐厅服务.....	92
1. 餐厅服务.....	92
2. 餐桌的铺设.....	94
餐巾的折叠法 正式的餐桌铺设法 简式的餐桌铺设法	
3. 菜单的介绍.....	103
菜单的结构 前菜 上前菜的服务方法 汤 配菜	
上汤的服务 鱼 上鱼的服务 沙司的种类 副菜	
沙司的原汁 烤肉 蔬菜类 餐后甜食 饮料	
4. 餐桌服务工作要领.....	142
餐厅长和领班的服务工作 法国式服务 餐桌服务和	
要领	
5. 宴会的服务工作.....	168
宴会的服务工作 鸡尾酒会 餐厅工作人员和厨房工作	
人员的协调配合	

五、西洋酒和食品.....	177
1. 西洋酒.....	177
葡萄酒 啤酒 白兰地 香槟酒 鸡尾酒 金酒 意	
大利葡萄酒 红葡萄酒 雪利酒 威士忌 白葡萄酒	
利乔酒 餐桌饮料	
2. 食品.....	211
谷类食品 牛奶及乳制品 食用植物油 泡菜 糖渍	
水果和果酱 香草和香料 餐桌上用的沙司 香精	
糖和糖浆 小麦粉 咖啡茶 巧克力和可可 牛肉	
小牛肉 羊肉和小羊肉 猪肉 火腿和熏肉 腊肠 腌牛	
肉和腌猪肉 家禽和山禽 西洋蔬菜	
附 录 	279
食品使用的份量 餐桌上的礼节	
后 记 	285

一、总 论

1. 饭店的发展史

本书主要是写有关饭店服务工作的问題，因此，本章所写的饭店的发展史并不是本书的主题。但是，作为饭店工作人员应该了解的常识，我们先简单地叙述一下。

饭店发展成像现在这样的形式，那还是在十九世纪后半叶，即一八五〇年以后的事情。当时，陆地上铁路开通了，轮船也开始航行于海上，交通方便起来了，人们的交往也随之日趋频繁，饭店就是随着这一形势而发展起来的。所以说，近代饭店只不过有百余年的历史。然而，当时的饭店却有许多不方便的地方。据说，一八九七年伦敦的维多利亚饭店能接纳五百名客人，但是整个饭店中带浴室的客房却只有四间，有会客室的客房也只有八套。而其他的房间只是在床下放一只很浅的澡盆，要洗澡的时候把它拉出来，倒入大约十五公分深的热水，洗澡也只不过是用水冲身子罢了。而且也没有象现在这样的中心热站（由在地下的锅炉房向整个饭店供热的系统），各个房间要自己生火炉取暖。由于没有水龙头，洗脸水要一一送到每间客房去。因此，据说当时有些客人出门旅行，甚至连小椅子、橡皮浴缸都带上了。

让我们再看一下中世纪的时代（十二世纪末到十九世纪初）。那时，沿街一带出现了客栈。当时，马是唯一的交通工具，因此人必须带马一起住进客栈，所以客栈的后院就需

要有宽敞的马厩。在英国，有些被称作 inn（客栈之意）的旅舍，其实就是那时候的饭店，由于英国国民的保守性，也有的是为了炫耀自己的饭店是早在十九世纪就开设的，所以至今仍把现代化的饭店称为“客栈”。

现在再来看看日本饭店的历史。在日本，以饭店的名义开始营业的是庆应三年（一八六八年）建造在东京筑地船板町的“筑地饭店”。明治二年（一八七〇年）位于横滨海岸五号的英国人俱乐部改成了俱乐部饭店，开始兼营饭店业务。明治六年（一八七四年）日光的金谷饭店、明治八年（一八七六年）箱根宫下的富士屋饭店也相继开业。遗憾的是筑地饭店于明治五年二月（一八七三年二月）因火灾被烧毁后，再也没有重建。因此，现存的金谷饭店和富士屋饭店可以说是日本最古老的饭店了。

附录

I. Hotel, Hopital（饭店）是法语 Hopital 的转讹，都含有招待旅客的意思。

II. 英国的 Inn（客栈），不光是供客人住宿，而且还设有大厅和餐厅。它具有象城镇上的公民馆、俱乐部那样的作用，既供应饮食，还常常请一些江湖艺人来演出。（据托马斯·巴克所著的《英国古老的客栈》）

III. sitting room or day room, flat bath,

応接間或はデールーム フラット・バス

客厅或休息室 浅澡盆

bath room, central heating system

バス・ルーム セントラル・ヒーティング・システム

浴室 中心供热系统（即暖气）

2. 饭店业及有关法律^①

旅馆业法

日本的饭店与旅馆一样，都是依据旅馆业法的（一九四八年七月一日法律第一三八号）。

该法的第一条指出：“本法律的目的在于从公共卫生的角度出发，对旅馆业进行必要的监督，并且使旅馆业的经营适合于公共的福利。”这样就明确地指出了，为了使旅馆业具有公共性，要进行必要的管理。

第二条指出：“所谓旅馆业，是指经都、道、府、县的知事^②认可的、以营业为性质的饭店、旅馆或者客栈。”该条的第二款以下部分给饭店及旅馆下了法律上的定义。

第二款指出：“所谓饭店，是指以一日或数日为计算单位收取住宿费，为人们提供住宿的、符合都、道、府、县的知事所规定的饭店标准的设施。”

第三款指出：“所谓旅馆，是指以一日为计算单位收取住宿费或房费，为人们提供住宿的、符合都、道、府、县的知事所规定的旅馆标准的设施。”（第四款以下省略）

都、道、府、县的知事在旅馆业法的实施细则中规定，“饭店的标准必须是西洋式的建筑，客房也必须具有西式结构和西式设备。房间的数量不得少于所规定的最低限度。客房的使用面积也必须在十三平方米以上。”而旅馆的标准和饭店相比要宽得多，例如，客房的数量只要在七间以上就可

译注：①本章提到的有关法律均为四、五十年代所制定，就目前日本饭店、旅馆的状况来看，早已达到和超过了这些法律中的规定。

②“知事”即日本都、道、府、县的首长。

以营业，而且每间客房的面积只要在七平方米以上就可以了。不过，这是指普通的旅馆，而下面将提到的具有接待外国客人资格的旅馆则另当别论。

国际旅游饭店的整顿法

日本政府为了促进旅游事业的发展，制定了国际旅游饭店整顿法（一九四九年十二月二十四日法律第二七九号），以协助建设战后显得十分不足的饭店和适合于外国客人住宿的旅馆。

关于该法律的目的，第一条指出，“本法的目的是谋求完善饭店以及其他外国客人住宿的设施，以资充实接待外宾的条件。”

关于饭店及饭店业的定义，第二条指出，“饭店是指适合外国客人住宿的、按西式结构建造起来的、并拥有西洋式设备的设施。”“所谓饭店业，是指依靠饭店为人们提供住宿及饮食的营业。”

该法的第三条指出，“正在经营或正想经营饭店的人，可以就有关饭店营业事项向主管大臣申请注册登记。”

第五条指出：“凡没有按本法第三条的规定办理过注册登记手续的饭店（以下称办理过注册登记手续的饭店为注册饭店），其经营者不得使用‘注册饭店’或类似的称呼。”也就是说，禁止“潘潘”【译注】饭店使用容易和真正的饭店相混淆的称呼。

第六条规定，“注册饭店的经营者必须根据部颁法令中的规定，公布该饭店的收费标准。”因此，饭店有义务公布住宿费的标准金额。

该法律的附件（一九五二年法律第一七九号）有以下几项附则。

附则一

1. 饭店的环境和建筑必须良好。

2. 具有西洋式结构和设备的客房（以下称西式客房）的数量，东京都地区的某些区域以及京都市、大阪市、横滨市、神户市和名古屋为三十间以上，而且必须是该饭店客房总数的二分之一以上。其他地区为十五间以上，而且必须是该饭店客房总数的二分之一以上。

3. 必须有可供客人及其他有关人员在营业时间能自由出入的大门、以及与接待客人的规模相适应的大厅及其他供客人公用的房间。

4. 必须有能够接待客人，进行住宿登记等活动的门厅柜台。

5. 西式客房必须满足以下条件：

（1）使用面积在三十平方米以上。（以下省略）

以上第3条中所说的大厅及其他供客人公用的房间是指休息室、餐厅及其他公共场所。第4条中所说的门厅柜台是指被称为服务台（Front desk）或者前厅服务台（Front office）的地方。

此外，对适合外国客人住宿的旅馆，附则三作了如下规定：

1. 环境、建筑、外观及庭院必须是优良的、能博得外国客人欢心的。

2. 适合外国客人住宿的客房（以下称标准客房）的数量为十间以上，并且要在客房总数的二分之一以上（客房总数超出三十间时，其超出部分要有三分之一是标准客房）。

〔译注〕：“潘潘”即日本二次大战后出现的街娼、野妓。

3. 标准客房必须满足以下条件

(1) (a) 设备、家具等物品富有日本情调, 能使外国客人喜欢。

(b) 有置备着桌椅的宽外廊【译注】及其他设施。

(c) 门能上锁。

(d) 邻室之间用墙隔开, 有会客间或进门脱鞋、放鞋的地方。

(e) 有面对户外流通空气的窗口, 并且装有防虫用的金属丝网。但在没有防虫必要的场所不必按装防虫网。

(f) 有桌上电话或传唤铃。

(g) 有通风换气设备。

(h) 有适当的取暖设备。

(2) 设有专用洗脸设备的标准客房的数量为五间以上(标准客房的数量在十五间以上的, 是超出部分的四分之一加上五间)。

4—(1) 浴室必须铺有瓷砖或高质量的木板, 或者具有同一等级以上的构造。更衣室必须能上锁。

(2) 公共浴室的数量应在二个以上。其种类可以是以下浴室的任何一种:

使用时可以换水的公共浴室。

公用的标准淋浴间。

有能调节冷热水的淋浴设备的公共浴室。

5~8 (省略)

9. 必须有水冲坐式厕所, 并且公共厕所的入口处要有区别男女的标志。厕所的窗口处应安装防虫金属网。

〔译注〕: 这是日本式房屋的一种套廊, 在房间的外围, 临庭院,

对于以观光游览日本为目的的外国客人来说，领略具有异国情调的日本式旅馆比住西洋式饭店更感兴趣。而就旅馆方面来说，要使它的设施符合以上规定，在财力上也不是件容易的事情。最近，一些现代化的饭店开设了日本式的客房，我觉得这是非常有意义的。

3. 饭店的定义

饭店的种类

饭店有好几种。公寓式的饭店只出租房间提供住宿，而不提供餐饮。俱乐部饭店只限于俱乐部的成员住宿用餐，而不向一般的游客开放。汽车饭店是随着近来汽车旅游的流行，在美国应运而生的。它的特征是可以带车进店住宿。但这种形式的饭店在日本还只有二、三家。

以上都是些特殊的饭店。而通常在人们印象中的饭店可以分为以下两种：一、商业性饭店。二、度假性饭店。

开在城市里的饭店大部分都属于商业性饭店。来这里住宿的客人很多是因公出差或做生意的，所以他们逗留的时间一般较短。因此也称过往旅馆（Transient Hotel）。

度假性饭店（Resort Hotel）都设在旅游区或避暑避寒的胜地，是为前来观光旅游或休养的客人提供食宿的饭店。总的来说，比起那些商业性饭店来，这里较多的是逗留期较长的客人。

住宿的形式

饭店住宿费的形式有美式、欧式和大陆式三种。

所谓美式，就是象普通旅馆那样，住宿费中既有房间费，也包括膳食费。所以象那种除了饭店以外没有其他地方

可以用餐的度假性饭店，较多地采用这种形式。另外，那些不包膳食对本店经营不利的饭店，以及特别应旅客要求的饭店也采用这种形式。

欧式是一种住宿费中不包括膳食费的形式。可以说大多数的商业性饭店都采用这种形式。因为在城市里，到饭店外面去吃饭非常方便，因此，是否在饭店用餐，还是让客人自由选择为好。可以说就是从这一观点出发产生了这种形式。

大陆式住宿费只包括早餐费。大概是因为考虑到客人去外面用餐不太方便，为了便利客人，才采取了这种形式。然而在日本，以这种形式经营的饭店，目前还没有。

住店手续办理时间和办理退房手续的时限

饭店把某一规定的时刻到另一规定的时刻作为收取一整天费用的计算单位，规定了收取住宿费的时间界限。即规定了从某一时间开始可以使用客房，并可以使用到某一时间为止。前一时间即住店手续办理时间（Check in time），而后一时间则是办理退房手续的时限（Check out time）。以什么时间作为住店手续办理时间，以什么时间作为退房手续办理的时限，由不同的饭店根据当地的各种具体情况规定，并不是统一的。有的饭店规定下午五时为开始办理住店手续的时间，到第二天正午为止为办理退房手续的时限，而剩下的这段时间则定为打扫整理客房的时间。也有的饭店则规定，下午二时为开始办理住店手续的时间，到第二天正午为止为办理退房手续的时限。还有的则把办理住店手续的时间和办理退房手续的时限都定为正午。这是由于根据实际情况，有的饭店不需要有专门打扫房间的时间，万一新客人来了，而前面的客人又刚刚离开饭店，就请客人稍等一下，等房间收拾好以

后再让客人住进去。这样，简单地把两个时间都定在一起也没有什么不合适。

但是，这里的问题是，有时虽然过了正午办理退房手续的时限，但客人仍然使用着客房，而下一位已经预订房间的客人却不能住进去。象这种迫不得已的情况，饭店一般是这样处理的：

如果过了办理退房手续的时限，

三小时以内加收一天费用的三分之一；

六小时以内加收一天费用的二分之一；

超出六小时的加收一天的费用。因为超出六小时再把客房重新租给其他客人的可能性就小了。

饭店的定义

什么是饭店？前面所讲的法律上的定义是，“饭店是指适合外国客人住宿的、按西式结构建造起来的、并拥有西式设备的设施（即建筑物）。它是依靠饭店为人们提供住宿及饮食的营业。”但是，从它的营业情况来看，近来的饭店，尤其是城市里的饭店，它的饮食和附属的业务已经扩大。宴会自不必说，饭店还设立了经常性的举行婚礼的会场，接受举办喜宴的业务。甚至还为商品看样订货会或国际性的会议提供会场。这也是因为饭店不仅能提供会场，而且还能提供必要的服务，又能用餐，比较方便的缘故。所以，被誉为美国饭店大王的斯塔特勒曾说过：“所谓饭店业，就是依靠饭店出售服务。”他一语道破了饭店的定义。因为饭店为了能使客人住宿，所出租的不是单纯的客房，而是包含着必要服务的客房。饭店还向客人提供带有必要服务的饮食。而且，当人们考虑到举行宴会、会议要有必要的服务而向饭店提出