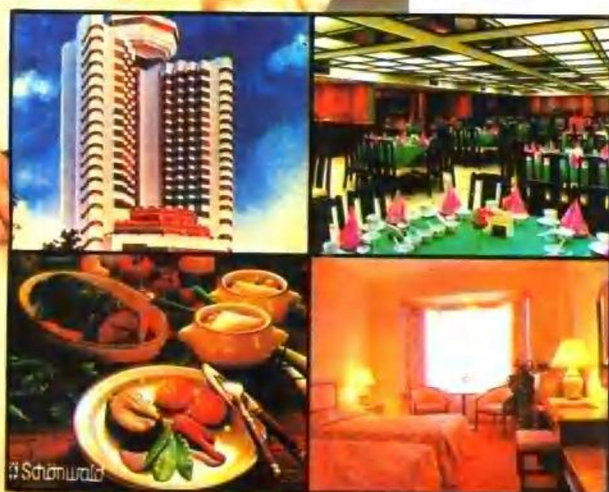


实用饭店 知识手册

A Handbook of Hotel Services



北京科学技术出版社

实用饭店知识手册

黄 颖 王群生 编译

北京科学技术出版社

实用饭店知识手册

黄 颖 王群生 编译

●
北京科学技术出版社出版
(北京西直门南顺城街12号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
昌平建华印刷厂印刷

✱

787×1092毫米 32开本 8印张 170千字
1990年7月第一版 1990年7月第一次印刷
印数1—3000册

ISBN7-5304-0705-8/Z·353 定价: 3.80元

目 录

第一章 饭店	(1)
一、饭店的定义.....	(1)
二、饭店发展的历史.....	(2)
三、饭店的类型.....	(5)
1.商业饭店.....	(5)
2.度假饭店.....	(5)
3.公寓饭店.....	(6)
4.汽车饭店.....	(6)
5.机场饭店.....	(6)
四、饭店的级别.....	(6)
五、饭店的机构设置.....	(9)
六、饭店的联合经营.....	(14)
七、饭店的计价方式.....	(15)
1.欧式计价.....	(15)
2.美式计价.....	(15)
3.修正美式计价.....	(15)
4.大陆式计价.....	(15)
5.百幕大式计价.....	(15)
第二章 客房	(17)
一、客房部办公室.....	(17)
1.机构设置及人员安排.....	(17)

2.客房部主要业务.....	(18)
二、预定客房.....	(18)
1.受理订房的业务.....	(18)
2.填写订房登记表.....	(19)
3.确认订房.....	(19)
4.超额订房.....	(19)
5.保证订房.....	(20)
6.取消订房.....	(20)
7.核对订房.....	(20)
8.预付订金.....	(20)
9.委托佣金.....	(21)
10.建立顾客资料卡	(21)
11.订房部工作人员注意事项	(21)
三、前台的布置及其相应的设备.....	(22)
1.前台机构设置.....	(22)
2.前台布置.....	(22)
3.前台设施.....	(24)
四、前台接待.....	(25)
1.机构设置和人员安排.....	(25)
2.前台接待人员的业务.....	(25)
3.客房指示信号.....	(28)
4.客房的种类.....	(29)
五、前台咨询.....	(30)
1.旅游服务.....	(30)
2.广播服务.....	(30)
3.咨询服务.....	(31)
4.留言服务.....	(31)

六、前台邮电服务·····	(31)
1.处理客人的信件和包裹·····	(31)
2.处理客人的电报·····	(32)
3.处理客人的电传·····	(33)
七、前台的夜间业务·····	(34)
1.统计客房租金收入·····	(34)
2.统计客房租用率·····	(34)
3.统计团体住用客房数·····	(35)
4.统计住用人数及其国籍·····	(35)
5.统计折扣和优待房数·····	(35)
6.统计预定明日退租客房数·····	(35)
八、前台收款·····	(35)
1.前台收款处机构设置·····	(35)
2.收款员应具有礼貌、仪表和态度·····	(35)
3.旅客帐卡·····	(36)
4.外币兑换·····	(37)
5.结帐·····	(37)
6.核帐·····	(42)
7.客人贵重物品的保管·····	(43)
8.收款员经常遇到的疑难问题·····	(44)
九、前台综合服务·····	(45)
1.电话总机·····	(45)
2.行李服务·····	(49)
3.门卫·····	(51)
4.电梯·····	(52)
5.机场接待员·····	(52)
十、客房管理·····	(53)

1.机构设置.....	(53)
2.主要业务.....	(53)
3.客房部各级工作人员应具备的业务素质及其 工作内容.....	(55)
附: 检查客房设备的具体项目和内容.....	(60)
(1) 卧室和客厅.....	(60)
(2) 浴室.....	(62)
(3) 走廊.....	(63)
十一、洗衣房.....	(87)
1.洗衣房的设备.....	(87)
2.布巾类物品洗涤合同.....	(88)
3.自设洗衣房.....	(88)
4.布巾室.....	(89)
5.工作程序与内容.....	(89)
6.注意事项.....	(90)
第三章 餐厅	(92)
一、概况.....	(92)
二、餐饮部机构设置及西餐厅.....	(96)
1.餐饮部机构设置.....	(96)
2.西餐厅.....	(97)
三、餐厅的基本类型及服务标准.....	(99)
1.大众化餐厅.....	(99)
2.古典式餐厅.....	(100)
四、餐厅工作人员的编制.....	(101)
五、餐厅服务员应具备的基本素质.....	(104)
1.身体素质.....	(104)
2.个人修养.....	(105)

3.道德修养	(106)
4.业务能力	(107)
六、发展脑力——服务技巧之一	(107)
1.记忆力	(108)
2.心算力	(108)
3.应变力	(108)
七、熟悉餐厅——服务技巧之二	(109)
1.餐厅里的家具	(109)
2.餐厅里的餐具	(112)
3.餐厅里的陶瓷器皿	(113)
4.餐厅里的玻璃器皿	(122)
5.服务用具和厨房用具	(122)
6.餐厅里的桌布	(124)
八、服务规范	(125)
1.侍立的姿势	(125)
2.端盘子	(126)
3.使托盘	(130)
4.玻璃酒杯	(131)
5.布菜	(132)
6.服务	(135)
7.如何擦餐具	(139)
8.擦亮玻璃器	(140)
9.擦亮瓷器	(141)
10.有效地使用服务巾	(142)
11.餐桌边服务的姿势	(143)
12.把盘子放在客人的面前	(143)
13.客人盘子里菜的摆设方式	(145)

14. 撤下用过的盘子.....	(146)
15. 清理餐桌.....	(147)
16. 烟灰缸的送与撤.....	(148)
九、用餐服务	(148)
1. 营业前的准备工作	(148)
2. 营业中的各项服务	(164)
3. 用餐过程中的各项服务	(170)
4. 营业后的整理	(195)
第四章 非营业部门	(197)
一、财务部	(198)
1. 会计	(198)
2. 财务	(198)
3. 工作人员培训	(198)
二、人事部	(199)
1. 招工	(199)
2. 人事记录	(200)
3. 聘请和解雇临时工作人员	(200)
4. 人员的分配安置	(200)
5. 从事各项人事调查	(201)
6. 制定工作人员培训计划	(201)
三、采购部	(202)
1. 采购品类	(202)
2. 采购方式	(202)
3. 其它有关工作	(203)
四、保管部	(203)
1. 验收物品	(203)
2. 储藏物品	(203)

3.发出物品	(204)
4.控制物品的储存量	(204)
5.处理废旧物品	(204)
五、维修服务部	(204)
1.饭店里各种设备的保养维修	(204)
2.制定日常工作计划	(205)
3.制作需要外包工各项维修工程预算	(205)
六、安全保卫部	(207)
1.饭店的安全	(207)
2.客人的安全	(208)
七、总务部	(212)
附录:	
一、饭店常用礼仪标准	(213)
二、饭店常用美容知识	(219)
三、饭店常用英语400句	(222)

第一章 饭店

一、饭店的定义

饭店是为大众提供食宿和其它服务，而以赢利为目的之一的企业。“饭店”这个字眼在英文里为Hotel，源于法语，原意为法国贵族用来接待客人的乡间别墅，亦译旅馆。

到了今天，饭店作为服务业中一个重要的门类，尤其是和旅游事业的飞速发展相联系，其规模越来越大，科学性和专业性越来越强，而且，总的来说，饭店的效益也越来越高。现代化的饭店的概念有自己特定的内涵，概括地说，有如下四个方面：

- 1.拥有一座经国家批准建造的、设备齐全并具有一定知名度的建筑。

- 2.为社会开放，为客人提供住宿和饮食服务。

- 3.为客人提供各种娱乐设备及其相关服务。

饭店的娱乐部门也可以向不在饭店住宿的其他各种顾客开放。

- 4.作为以赢利为目的之一的企业，可以并且能够取得合理的利润。

二、饭店发展的历史

饭店是非常古老的服务行业，它的形成和发展可以说是源远流长。经考古学家考证，大约在两千年前，就有客栈存在。客栈当然比不上现代意义上的饭店，但已具备饭店的基本特征，即提供食宿和以赢利为目的之一。

到了公元十一世纪，客栈在英国大量出现，随之在全欧普及开来。但是，直到火车这种新兴的交通工具出现为止，客栈的发展一直是有限的。

当第一辆蒸汽机车在英国出现的时候，饭店业的新纪元就开始了。火车的出现不仅使得旅行更加便利，因而对食宿的需要显得更加迫切，更重要的是，铁路公司为了获取更多的利润，双管齐下，不仅为顾客提供交通服务，而且提供食宿服务。由铁路公司经营的、沿铁路线散布的饭店的出现，使整个饭店业的面貌焕然一新。值得一提的是，英文中Hotel一词，正是由英国一家铁路公司在为自己兴办的饭店起名时从法文中引进的，用于标榜其服务的高档次和贵族化。起初，这个字眼对于绝大多数英国人来说，还是洋里洋气的，但没过多久，英国人就接受了它；到了今天，成为英文中出现频率最高的单词之一。

在美国，早期的客栈主要出现在港口和海岸城市。在改进客栈的服务，使其更适应客人的需要方面，美国人做了不少工作。他们改变了欧洲客栈那种简陋、节俭的经营风格，根据客人的不同需要，提供相应的服务项目。值得注意的是，他们比较重视满足客人私生活方面的需要，最先把客房分为单人客房和双人客房。美国第一家“美式”饭店于1794

年在纽约建成，名为“都市饭店”（City Hotel）。虽然这家饭店只有13间客房，却是当时纽约市社交的中心。此后，类似的饭店在美国各地相继出现，一般都备有单人客房和双人客房，而且每个房间都有锁，钥匙交给客人。房间里备有家庭一样的各种生活必需品，只不过这些必需品的种类和数量被限制在最低的水平上罢了。

后来，更好的饭店出现了。1834年，纽约市出现了一家名为“阿斯特宫”（Astor House）的饭店。建筑是一座两层楼，共有309间客房。客房里的家俱用昂贵的木料制成，地板上铺着地毯，是美国第一家“宫殿”型的饭店。

1848年，在波士顿建成的“新英格兰饭店”（New England Hotel），开始设置供客人使用的保险箱，保管贵重物品。

1875年，在旧金山建成的“宫殿饭店”（Palace Hotel），是十九世纪美国乃至全世界最大的饭店，备有800间客房。

1887年，美国人在佛罗里达建成了当时世界上最豪华的饭店，名为Poncede Leon。之后第二年，又在加利福尼亚建立起第一家度假饭店，名为Del Coronod。

到了二十世纪，美国饭店的发展仍居世界前列。1907年，一家名为Buttalo Statler的饭店在纽约建成，共有300间客房；每间客房都设置一间浴室。当时，这家饭店贴出了“有浴室的客房，一天只要一美元”的广告，因而名噪一时。到了1923年，这家饭店首创客房定价的经营方式。客房里设有收音机、冰水，还免费提供为客人送报之类的服务。因此，这家饭店的创始人斯泰勒（Statler）被誉为“美国现代饭店之父”。

从此开始，规模更大、设备更好的饭店陆续在全美各地出现。1912年，一家名为McAlpin的饭店在纽约建成，高25层，有1700个房间。1928年，如今赫赫有名的康拉德饭店（Conrad Hotel）的前身，在芝加哥建成，耗资2亿8千万美元。这家饭店拥有2200名职工，2400间客房，是世界上最大的饭店。

1932年，名为“New waldorf-Astoria”的饭店在纽约建成，这家饭店的建筑高达47层，内设2150间客房。

到了本世纪六十年代，饭店设备的现代化进程加速了。1963年在纽约建成的名为New York Hilton饭店，完全实现了载运客人自动化，在高达40层的建筑物里，备有14部高速电梯和4部电动扶梯。这家饭店还采用了IBM计算机系统参与经营。

值得重视的是，饭店的现代意义上的变种，如汽车饭店（Motel）和联营饭店（Motel Chain Operation）也最先在美国出现。

关于联营饭店的历史，有如下几件事不可不知。1947年，泛美航空公司（PAA）获得了“洲际饭店”（Inter-Continental Hotels）的经营权，使之成为大型国际性联营饭店集团。1949年，希尔顿饭店（Hilton Hotel）与波多黎各的卡里比（Caribe）联营，组成大型跨国联营饭店集团“卡里比-希尔顿”（Caribe-Hilton）。目前，全世界共有269家跨国饭店集团，其中，规模和名气较大的有如下几家：

1. Holiday Inns，共有1718家分店，286,529间客房。

2. Trust House，共有860家分店，77,051间客房。

3. Sheraton (喜来登), 共有402家分店, 102,019间客房。值得一提的是, 中国北京的长城饭店, 便是喜来登饭店的分店。

饭店的历史远不止这些, 但知道了这些内容, 对饭店发展的历史可以有一个大概的了解, 从而进一步学习和掌握有关饭店的知识。

三、饭店的类型

一般说来, 依据饭店所在地点、拥有设备, 以及所采用的经营方式等不同的标准, 可以把饭店划分为如下几种类型:

1. 商业饭店 (Commercial Hotel)

商业饭店大多设置在大城市里, 服务对象主要是商人和外国游客。商业性饭店的外观气派壮观, 内部装修和设备豪华、舒适而完备。为了满足客人工作上的需要, 设置有完备的通讯设备, 如电话、电报、电传之类应有尽有。这使得客人不出饭店, 就可以用任何一种可能的方式与世界各地的客户和厂家联系。饭店里还设置完备的空调和音响设备。还设有配套的饮食服务, 其中包括各种类型不同档次的餐厅、宴会厅、餐室、夜总会、咖啡室等。有的饭店, 还设有会议中心, 承办大型会议的服务。商业性饭店建造和使用的投资虽很大, 但如果经营良好, 赢利也丰厚。

2. 度假饭店 (Resort Hotel)

度假饭店多设在交通方便的风景区, 为旅游度假的客人提供服务。其外观一般不追求豪华气派, 而是注意与风景区的特色相谐调, 追求自己独特的风格。其内部设施也与商业

性饭店不同，对通讯和音响设备等的要求比较低，而对饮食、娱乐设施的要求则比较高。各种风味餐厅、夜总会、赌场、运动场、游泳池、儿童乐园等是不可少的。如果是海滨度假饭店，则应有良好的海滩和海景，滑雪度假饭店，则应有优质的滑雪场。这种类型饭店的经营会受到季节的影响，旺季的收费都比较高，而淡季则较低，以此取得收支平衡。

3. 公寓饭店 (Resident or Apartment Hotel)

公寓饭店服务的对象，是长期租用房间的某些客人，一般不提供饮食服务，而只提供一些基本的住宿服务。

4. 汽车饭店 (motel)

随着汽车的普及化，为开汽车旅行的客人提供食宿服务开始出现和增多。在美国，汽车旅馆遍及各地，直至荒凉偏远的乡村。这种旅馆的设施一般都比较简陋，讲究实用和方便。收费也比较低。

5. 机场饭店 (Airport Hotel)

随着当代航空事业的发展，乘坐飞机旅行的人越来越多。为了便于乘坐国际航班需要中途转机的客人休息，也为了适应停飞和某些其它情况，各大国际机场都设有饭店，为旅客提供短暂住宿的设备，以及餐饮服务。机场饭店的外观不拘一格，内部装修和设备与低档的商业性饭店相似。

四、饭店的级别

如今，各种类型和档次的饭店遍布世界各地。为了便于客人了解饭店的设备和 service 的质量，也为了促进同行业之间的竞争，各国政府和旅游机构依据饭店的设备和服务水平，订出每家饭店的等级；就是我们所知的分星制度。一般来

说，分为五星，含意如下：

- 一星 ☆ 经济实惠 (Economy)
- 二星 ☆☆ 比较舒适 (Some Comfort)
- 三星 ☆☆☆ 十分舒适 (Average Comfort)
- 四星 ☆☆☆☆ 极其舒适 (High Comfort)
- 五星 ☆☆☆☆☆ 豪华享受

但是，世界各国的分星制度各有不同，见表1-1：“世界部分国家和地区饭店分级制度表”。

表 1-1 世界部分国家和地区饭店分级制度表

国 家	分 级 名 称	执 行 机 构
阿尔及利亚	豪华，第一，第二，第三，第四	政 府
阿 根 廷	特别豪华，A，B，C，D	政 府
奥 地 利	A1，A，B，C，D	饭店联合组织
保加利亚	豪华，豪华A，A，第一B，第二B，第三B，	政 府
智 利	豪华，1A，1B，2A	政 府
哥伦比亚	豪华，第一ABC，第二AB，第三	饭店联合组织
法 国	五星，四星，三星，二星，一星	政府和饭店联合组织
希 腊	A，B，C，D，E	政 府
伊 朗	豪华，四星，三星，二星，一星	政 府