

21世纪高职高专系列教材

【旅游专业】

饭店服务实训教程

唐志国 主编



山东大学出版社

21 世纪高职高专系列教材

饭店服务实训教程

主 编	唐志国	
副主编	周 彦	
编 者	闫雪梅	王巍芳
	刘正华	徐 锐

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务实训教程/唐志国主编. —济南:山东大学出版社, 2011. 9

ISBN 978-7-5607-4489-6

I. ①饭…

II. ①唐…

III. ①饭店—商业服务—教材

IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 198113 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 20 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

济南铁路印刷厂印刷

710×980 毫米 1/16 16.5 印张 305 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

定价: 27.00 元

版权所有,盗印必究

(购书电话:0531—88364808)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

出版说明

党的十六大报告指出：“教育是发展科学技术和培养人才的基础，在现代化建设中具有先导性、全局性作用，必须摆在优先发展的战略地位。……加强职业教育和培训，发展继续教育，构建终身教育体系。”职业教育作为我国教育事业的一个重要的组成部分，改革开放以来，尤其是近年来获得了长足发展。据不完全统计，目前全国各类高等职业学校有近千所，仅山东省就有五十多所，为国家和地方培养了一大批高素质的劳动者和专门人才。与此相适应，教材建设也硕果累累，各出版社先后推出了多部具有高职特色的高职高专教材。但总体上看，与迅猛发展的高职教育相比，教材的出版相对滞后，这不仅表现在教材品种相对较少，更表现在内容的针对性不强，某些方面与高职的专业设置、培养目标相去甚远。同时，地方性、区域性的高职教材也稍嫌不足。以山东省为例，作为一个经济强省、人口大省、教育大省，迄今为止，居然没有一套统编的，与山东省社会、经济、文化发展相适应的高职教材，严重地制约了我省高职高专教育的发展。

有鉴于此，我们在山东省教育厅的领导与支持下，依据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》，并结合我省高职院校及专业设置的特点，组织省内二十余所高职院校长期从事高职高专教学和研究的专家、教授，编写了这套“21世纪高职高专系列教材”。该教材充分借鉴近年来国内高职高专院校教材建设的最新成果，认真总结和汲取省内高职院校和成人高校在教育、培养新时期技术应用性专门人才方面所取得的成功经验，以适应高职院校教学改革的需要为目标，重点突出实用性、针对性，力求从内容到形式都有一定的突破和创新。本系列教材拟分批出版，约一百余种。出齐后，将涵盖山东省高职高专教育的基础课程和主干



课程。

编写这套教材,在我们是一次粗浅的尝试,也是一次学习、探索和提高的机会。由于我们水平有限,加之编写时间仓促,本教材无论在内容还是形式上都难免会存在这样那样的缺憾或不足,敬请专家和读者批评指正。

21 世纪高职高专系列教材编写委员会

2011 年 9 月



前 言

服务技能水平是衡量饭店员工素质的重要指标,也是影响饭店服务质量的重要因素。高等职业院校的旅游管理及饭店(酒店)管理专业担负着为我国饭店业培养高素质应用型人才的使命,饭店服务技能是人才培养的核心能力之一。山东旅游职业学院作为全国旅游职业院校五星联盟成员之一,多年来在饭店(酒店)管理专业人才培养方面取得显著成就,为山东省的饭店业输送大批优秀人才。同时,作为山东省旅游培训基地,山东旅游职业学院为省内旅游企业培训大批基层员工和中高级管理人员,为山东省饭店业的快速发展提供了人力资源保障。在总结山东旅游职业学院实训教学经验的基础上,我们编写了《饭店服务实训教程》一书,作为高职院校旅游管理专业和饭店(酒店)管理专业的专业教材,以及作为饭店行业各级人员岗位培训的参考培训教材。

本书根据饭店管理人员和一线教师的建议,选取饭店各主要部门和岗位的核心技能为实训内容,在结构上重点突出各项技能的流程 and 标准,安排了课上及课下的训练内容和训练方法,以方便学生自主学习和练习,每一项实训都设计了实训考核表便于实训指导老师考核学生和学生自我测评。通过本书学习,能够使学生熟练掌握饭店员工必备的服务技能,为进一步学习其他相关课程、参加专业实训和顶岗实训打下良好的基础。

《饭店服务实训教程》由山东旅游职业学院唐志国主编,全书分为五篇:第一篇为饭店礼仪服务实训,由徐锐负责编写;第二篇为饭店前厅服务技能实训,由刘正华负责编写;第三篇为饭店客房服务技能实训,由闫雪梅负责编写;第四篇为饭店餐饮服务技能实训,由王巍芳负责编写;第五篇为饭店酒水服务技能实训,由周彦负责编写。参加本



书编写的教师,不仅长期从事饭店管理专业教学工作,而且都具有多年在饭店行业进行经营管理的工作实践,具有丰富的理论知识和教学经验。在本书编写过程中,编者充分吸收山东旅游职业学院在饭店管理专业实训教学中的成果,借鉴了历届全国旅游院校饭店服务技能大赛的经验,并参阅了国内外饭店行业员工培训的经验总结。在此,向所有为本书的编写提供帮助的各位专家、学者以及酒店业同仁深表谢意。

由于水平所限,本书不妥或疏漏之处在所难免,诚望国内外同仁和广大读者不吝赐教。

编 者

2011年9月

21 世纪高职高专系列教材 编委会成员名单

主 任 邢宪学

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁 霞	于纪玉	于 敏	马克杰	王元恒
孙庆珠	牟善德	刘德增	杨忠斌	陈增红
张子泉	张卫华	张保卫	狄保荣	赵宗尹
柳耀福	荀方杰	侯印浩	郝宪孝	钱乃余
徐 冬	夏季亭	崔振民	常立学	温金祥

目 录

第一篇 饭店礼仪服务实训	(1)
实训项目一 表情.....	(2)
实训项目二 站姿.....	(6)
实训项目三 坐姿.....	(9)
实训项目四 走姿.....	(13)
实训项目五 蹲姿.....	(16)
实训项目六 手势.....	(18)
实训项目七 日常礼仪.....	(21)
第二篇 饭店前厅服务技能实训	(28)
实训项目一 散客电话订房.....	(29)
实训项目二 无预订散客入住接待.....	(34)
实训项目三 团队入住接待.....	(43)
实训项目四 问讯服务.....	(49)
实训项目五 散客行李服务.....	(54)
实训项目六 散客离店服务.....	(62)
实训项目七 商务中心服务.....	(68)
实训项目八 总机服务.....	(75)
第三篇 饭店客房服务技能实训	(82)
实训项目一 客房清洁.....	(83)
实训项目二 中式铺床.....	(97)
实训项目三 开夜床服务.....	(104)
实训项目四 客房迎送服务.....	(109)
实训项目五 洗衣服务.....	(112)
实训项目六 物品借用服务.....	(116)

实训项目七 加床服务·····	(118)
实训项目八 擦鞋服务·····	(120)
实训项目九 计划卫生清洁·····	(124)

第四篇 饭店餐饮服务技能实训····· (129)

实训项目一 托 盘·····	(130)
实训项目二 餐巾折花·····	(135)
实训项目三 铺台布·····	(147)
实训项目四 摆 台·····	(152)
实训项目五 斟 酒·····	(171)
实训项目六 上菜服务·····	(176)
实训项目七 分菜服务·····	(181)

第五篇 饭店酒水服务技能实训····· (185)

实训项目一 鸡尾酒调制·····	(186)
实训项目二 葡萄酒服务与鉴赏·····	(199)
实训项目三 茶 艺·····	(206)
实训项目四 咖啡制作·····	(215)

附录一····· (223)

项目一 客房服务员(中式铺床、开夜床)比赛规则和评分标准·····	(223)
项目二 餐厅服务(中餐宴会摆台)比赛规则和评分标准·····	(226)
项目三 餐厅服务(西餐宴会摆台)比赛规则和评分标准·····	(230)
项目四 鸡尾酒调制比赛规则和评分标准·····	(234)
项目五 饭店服务情景剧评分标准(团体项目)·····	(236)
项目六 “仪容仪表”评分标准(所有选手)·····	(237)
项目七 外语水平评分标准(所有选手)·····	(238)

附录二····· (240)

参考文献····· (255)

第一篇 饭店礼仪服务实训

礼仪规范实训就是在礼仪理论的指导下,进行规范化的实际操作训练。通过全面系统的规范训练,塑造学生挺拔端正的形体和姿态优雅的举止,使学生具鉴赏、表现形体美和姿态美的能力,培养学生良好的职业素质,为今后从事旅游服务工作奠定良好的形体基础。见图 1-1。



图 1-1 饭店礼仪

实训项目一 表情

一、实训要求

表 1-1

表情实训标准与要求

实训项目	表情礼仪
实训时间	1 学时
实训目标	训练结束时,使学员认识并掌握微笑、眼神等表情的重要性和技巧,并运用于实际工作中
实训标准与要求	1. 微笑:①标准:用心微笑,眼中含笑,笑得健康;②要求:发自内心,自然大方,显出亲切,双眼平视、眼神自然,双唇微闭,嘴角稍上提,呈月牙形 2. 眼神:①公务凝视:目光注视的位置在对方双眼,或以双眼为底线、额头为顶点的三角区域内;②社交凝视;③亲密凝视
实训工具	镜子、筷子
教学方法	讲解和示范相结合
讲 授	怎样才是美丽的笑脸
示 范	镜子练习法、当众练习法、威士忌练习法、筷子练习法
练 习	每组学员练习完毕后,采取先由学员自评、再由其他学员点评、最后由教员进行总结讲评的方式
测试方法	1. 请一位学员背对其他学员读一段广播词,其他学员判断是否有微笑; 2. 每一位学员走上讲台示范微笑着说话

二、知识点

表情是一种无声的语言,可以传递人们内心世界的思想感情。行为分析专家认为,在人际交往中给人的各种刺激中,视觉印象占 75%,包括表情、态度,特别是微笑;谈吐印象占 16%,包括谈吐文雅,语言谦虚,有文化教养等;味觉印象占 3%,包括香甜可口;嗅觉印象占 3%,包括芳香、富有吸引力和魅力等;触觉印象占 3%,包括和谐、温暖和综合性多方面的感受。因此,旅游接待人员在工作中必须正确地把握和运用好自己的表情。



(一)微笑

微笑是一种没有国界的语言,它是人们内心喜悦情感的自然流露,具有丰富的内涵和巨大的作用。它是自信的表现,是礼貌的表示,是真诚、热情、友好、尊敬、赞美、谅解的象征。如图 1-2 所示。



图 1-2 微笑

1. 微笑能给人以理解和友谊,给他人送去爱心、信心、喜悦和快乐。
2. 微笑能迅速地缩小彼此间的心理距离,创造出和谐融洽、互尊互爱的良好氛围。
3. 微笑的作用已为世界上不少企业家所知晓,被奉为企业成功之法宝。

(二)眼神

“眼睛是心灵的窗户”,眼神又称“目光语”,是心灵深处的自然流露。在人与人之间进行交流时,目光的交流总是处于最重要的地位。一双炯炯有神的眼睛,给人以感情充沛、生机勃勃的感觉;目光呆滞麻木,则使人产生疲惫厌倦的印象。因此,在人际交往中,双方要用目光表达自己的意愿、情感。

1. 目光凝视的方式

在人际交往中,不同的注视方式所表达的信息也不尽相同。

(1)公务凝视。目光注视的位置在对方双眼或以双眼为底线、额头为顶点的三角区域内,是用于洽谈、磋商、谈判等场合的注视行为。若一直注视这个区域,便给人以严肃、认真的感觉,使对方感到你是要谈正事。

(2)社交凝视。注视的位置在对方的双眼或以双眼为底线、唇心为顶角的倒三角形区域内,是用于各种社交场合的一种注视行为。这种注视令人感到舒服,有礼貌,能够营造一种和缓的社交气氛。

(3) 亲密凝视。注视的位置在对方双眼或双眼到胸部之间的区域内,是用于亲人之间或恋人之间的注视行为。

2. 目光注视的方向

(1) 俯视。即目光向下注视对方,一般表示爱护、宽容之意。

(2) 平视。即目光与对方的目光约在同一高度平行接触,一般体现平等、公正、自信、坦率等语义。

(3) 仰视。即视线向上注视对方,一般体现尊敬、崇拜、期待等语义。

(4) 斜视。即视线斜行,一般表示怀疑、疑问等语义。

饭店从业人员对宾客宜采用平视或仰视。

3. 目光注视时间的控制

心理学家证明,人们目光相互接触的时间,通常占交往时间的 30%~60%。如果超过 60%,则表示对对方本身的兴趣可能大于谈话;若低于 30%,则表示对方或谈论的话题不感兴趣;如果完全不看对方,只是倾听,则表示听者或是自卑、紧张,或是心中有鬼,不愿让对方看到自己的心理活动,或者是对谈话者漠视。

饭店从业人员的眼神应传达出热情、友好、尊重、诚恳的信息,经常注视旅游者的眼睛,以便从旅游者的眼睛中获知其真实的感受,并将自己的心情袒露给对方,以达到心灵的交流。

三、实训内容

(一) 微笑训练

1. 指导教师讲解微笑训练的要点,并作示范。微笑的口型为闭唇或微启唇,两唇角微向上翘。

2. 学生分成两人一组,练习微笑。

◎练习一:对着镜子训练。对着镜子微笑,首先找出自己最满意的笑容,然后不断地坚持训练,从不习惯到习惯。

◎练习二:情绪记忆法。将生活中自己最好的情绪储存在记忆中,在练习微笑时,调动起最佳的情绪,露出自然轻松的微笑。

◎练习三:借助一些字词进行微笑口型训练。如普通话中的“钱”、“一”、“茄子”、“姐姐”,英语字母中的“G”、“V”等。当默念这些字词时所形成的口型,正好是微笑的最佳口型。

(二) 眼神训练

1. 指导教师讲解眼神训练的要点,并作示范。

(1) 公务、社交注视区间,目光所及区域在额头至两眼之间,这种注视给人一



种郑重、严肃的感觉。

(2)友好注视区间,区域在两眼到嘴之间,这种注视会令人感到舒服,也有礼貌。

(3)亲密注视区间,注视位置在对方两眼到胸部之间,适合亲人之间、恋人之间使用。

(4)当对方说了错话或显得拘谨时,不要马上转移自己的视线,否则,他会误认为是对他的讽刺和嘲笑。

(5)盯住对方的某一部位“用力”地看,这是愤怒的最直接表示,有时也暗含挑衅之意。

2. 学生分成两人一组,练习眼神。

(三)课后练习

学生利用课余时间按照训练要求分组反复练习,达到考核标准。

四、考核标准

表 1-2

表情实训考核表

项目	分数	要求和标准	细节配分	扣分	得分
微笑	45	对着镜子微笑	15		
		借助一些字进行微笑(如:“钱”、“一”等)	15		
		微笑着读广播词	15		
眼神	45	公务凝视	15		
		社交凝视	15		
		亲密凝视	15		
整体要求	10	操作规范,动作娴熟、优雅	5		
		表情自然大方,姿势优美,面带微笑	5		
总计	100		100		

实训项目二 站 姿

一、实训要求

表 1-3

站姿实训标准与要求

实训项目	站姿
实训时间	1 学时
实训目标	训练结束时,使学员牢记站姿的要求,养成良好的职业姿态
实训标准 与要求	基本站姿:上体正直,头正目平;下颚微收,挺胸收腹;双臂下垂,身体重心平均于两脚;表情自然,面带微笑
实训工具	形体房、椅子
教学方法	讲解和示范相结合(电脑、投影仪、照片)
讲授	各种站立姿态的技巧及重要性
示范	站姿:从正面看,头正、肩平、身直;从侧面看,含颌、挺胸、收腹、直腿
练习	每组学员练习各种站立姿态完毕后,采取先由学员自评、再由其他学员点评、最后教员进行总结讲评的方式。每组学员也可以编艺术组合来练习
测试方法	1. 将学员分组,原地不动测试 6 种站姿(基本站姿 3 种,矫正式站姿 3 种) 2. 为了体现考试的灵活性,由教师或学员自编站姿艺术组合进行考试;可以在走动中体现出 6 种站姿,动中有静,静中有动,体现酒店的现代服务意识

二、知识点

站姿是人最基本的姿态,优美、典雅的站姿是一种静态美,它是不同质感动态美的起点和基础,同时也是一个良好气质和风度的展现。

1. 基本站姿

基本站姿是各种站姿的基础,其规范要领是:两脚跟相靠,脚尖打开,开度为 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,身体重心落在两脚间的中心位置上;两脚立直,双膝并拢;收腹提臀,髋部上提;立腰挺胸,挺直背脊;双肩平齐,放松下沉;双臂自然下垂,虎口向前,手指自然弯曲(中指贴裤缝);头正,颈直,下颌微收,双目平视,面带微笑。见图 1-3。



图 1-3 基本站姿

2. 垂直式站姿

同基本站姿。

3. 腹前握手式站姿

在基本站姿的基础上,双手握于腹前,右手在上,握住左手手指部位,两手交叉放在衣扣垂直线上。

4. 双手后背式站姿

在基本站姿的基础上,两臂后摆,双手在身后相握,右手握住左手手指部位,左手在上,置于髋骨处,两臂肘关节自然内收。

5. 腹前握手,丁字步站立

此站姿适用于女士。在基本站姿的基础上,两手相握在体前,两脚站成丁字步,右脚在前,左脚在后,两脚尖打开。见图 1-4。