前厅服务员国家职业标准

1.职业概况

1. 1职业名称

前厅服务员

1. 2职业定义

为宾客提供咨询、迎送、入住登记、结帐等服务的人员。

1. 3职业等级

本职业共设三个等级，分别为；初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

1. 4职业环境

室内、外、常温。

1. 5职业能力特征

具有良好的语言表达能力；能有效地进行交流，能获取、理解外界信息，进行分析判断并快速做出反应；能准确地运用数学运算；有良好的动作协调性；能迅速、准确、灵活地运用身体的眼、手、足及其他部位完成各项服务操作。

1. 6基本文化程度

高中毕业（或同等学历）

1. 7培训要求

1.7.1培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于90标准学时；高级不少于110标准学时。

1.7.2培训教师

培训初级前厅服务员的教师应具有本职业中级以上职业资格证书；培训中级、高级前厅服务员的教师应具有本职业高级职业资格证书或本专业中级以上专业技术职务任职资格，同时具有2年以上的培训教学经验。

1.7.3培训场地设备

教室、模拟服务台以及前厅常备用具和设备。

1. 8鉴定要求

1.8.1适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

（1）经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（2）在本职业连续见习工作2年以上。

——中级（具备以下条件之一者）

（1）取得本职业初级职业资格证书后，联系从事本职业工作1年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（2）取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上。

（3）连续从事本职业工作3年以上。

（4）取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业（专业）毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

（1）取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

（2）取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上。

（3）取得高级技工学校或经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高级职业学校本职业（专业）毕业证书。

1.8.3鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷考试方式，技能操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆打60分以上者为合格。

1.8.4考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1：15，每个标准教室不少于2名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为1：10，且不少于3名考评员。

1.8.5鉴定时间

各等级理论知识考试时间；初级不超过100min ，中级、高级不超过120 min；各等级技能操作考核时间：初级不超过30 min ，中级、高级不超过40 min 。

1.8.6鉴定场所设备

场所：

（1）标准教室。

（2）服务台或模拟服务台。

设备：

（1）总台。

（2）电脑终端及打印机、扫描仪。

（3）大、小行李车，行李寄存架。

（4）验钞机。

（5）帐单架、客房状况显示架、预定状况显示架、住客资料显示架。

（6）邮资电子秤。

（7）钥匙架、钥匙卡。

（8）信用卡压卡机。

（9）电话机、传真机。

（10）雨伞架。

（11）轮椅。

（12）电子钥匙（Carde Reader ）。

（13）常用办公室及设备。

（14）宣传广告资料架。

（15）贵重物品保管箱。

2.基本要求

2.1 职业道德

2.1.1职业道德基本知识

2.1.2职业守则

（1）热情友好，宾客至上。

（2）真诚公道，信誉第一。

（3）文明礼貌，优质服务。

（4）以客为尊，一视同仁。

（5）团结协作，顾全大局。

（6）遵纪守法，廉洁奉公。

（7）钻研业务，提高技能。

2. 2基础知识

2.2.1计量知识

（1）法定计量单位及其换算知识。

（2）行业用计价单位的使用知识。

（3）常用计量器具的使用知识。

2.2.2安全防范知识

（1）消防常识

（2）卫生防疫常识。

2.2.3电脑使用知识

2.2.4前厅主要设备知识

（1）钥匙架。

（2）打时机。

（3）电话机、传真机。

（4）贵重物品保管箱。

（5）客史档案柜。

（6）电脑终端。

（7）打印机。

（8）电子钥匙机（Card　Reader ）、钥匙卡

（9）邮资电子秤。

（10）帐单架。

（11）客房状况显示架。

（12）预订状况显示架。

（13）住客资料查询架。

（14）行李寄存架。

（15）大、小行李车。

（16）雨伞架。

（17）轮椅。

（18）信用卡压卡机。

（19）验钞机。

（20）计算器。

（21）税务发票打印机。

（22）扫描仪。

（23）复印机。

2.2.3相关法律、法规知识

（1）劳动法的相关知识。

（2）合同法的相关知识。

（3）消费者权益保护法的相关知识。

（4）治安管理处罚条例的相关知识。

（5）文物保护法的相关知识。

（6）外汇管理暂行条例的相关知识。

（7）旅馆业治安管理条例的相关知识。

（8）外国人入境出境法的相关知识。

（9消防条例的相关知识。

3.工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

3.1初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、工作前准备	（一）仪表仪容	能按饭店要求，保持个人良好的仪表、仪容、仪态	仪表、仪容、仪态的规范
	（二）准备工作	1.能按标准整理好工作环境 2.能准备好工作所需的各种报表、表格、收据等 3.能清洁、调试工作所需的办公用具和设备。	1.工作设施、设备的使用方法 2.办公用具使用常识。

二 客房预订	（一）接受和处理订房要求	1.能通过电话、信函、电报、传真、当面洽谈及电脑终端的方式了解客人的订房要求。 2.能根据《房情预订总表》给出选择。 3.能判断某项预订房能否接受。	1.接待与电话礼仪。 2.处理信函预订的注意事项。 3.传真机的使用方法 4.饭店房间的种类和特点 5.饭店房价的种类和政策 6.判断某项订房能否接受的因素 7.我国兄弟民族的习惯、习俗 8.英语基本接待用语
	（二）记录和储存预订资料	1.能使用电脑终端输入或正确填写《预订单》《房情预订总表》 2.能正确填写预订记录本 3.能装订、存放客人的订房资料	1.相关表格的填写要求 2.预订资料的记录步骤 3.订房资料的排列顺序 4.订房资料的装订顺序
	（三）检查和控制预订过程	1.能用口头或书面的方式确认宾客预订的内容 2.能正确记录宾客提出预订的更改和取消内容 3.能根据预订更改和取消的内容修改（或电脑输入）《房情预订总表》 4.能填写客房预订变更或取消单	1.客人预订的种类 2.预订修改的注意事项 3.饭店客房保留和取消规定

	四）客人抵店前准备工作	1.能核对次日抵店客人的预订内容 2.能填写（或打印）《次日抵店客人名单》《团队/会议接待单》，并分送给相关部门	相关表（单）的填写、使用要求
三、 住宿登记	（一）为散客办理入住登记	1.能识别客人有无预订 2.能填写（输入、打印）《入住登记表》，查验证件并核实内容 3.能根据不同客人的要求安排房间 4.能确认房价和付款方式 5.能完成入住登记手续 6.能建立相关的表格资料	1.各类散客办理入住登记的接待、登记方式及工作内容 2.排房的顺序 3.常用付款方式的信用及处理方式 4.完成入住登记相关手续的内容 5.各类相关表格的填写要求、内容，以及分送相关部门的规定 6.饭店信用政策
	（二）为团队客人办理入住登记	1.能做好团队抵店前的准备工作 2.能做好团队抵店时的接待工作	1.团队抵店前准备工作的内容和工作程序 2.团队抵店时接待工作的内容和工作程序

	三）显示和控制客房状况	能正确显示和控制各种客房状况	1.显示和控制客房状况的目的 2.需要显示和控制的客房状况的种类
四、问讯服务	（一）留言服务	1.能处理访客留言 2.能处理住客留言	1.处理访客留言的服务程序 2.处理住客留言的服务程序 3.须委婉的留言和口信的内容
	（二）查询服务	1.能提供查询住店客人的有关情况 2. 能提供询问尚未抵达店或已离开店客人的情况	1.使用电话提供查询时的注意事项 2.提供查询服务的原则 3.提供查询尚未抵达店或已离店客人的情况的处理办法
	（三）邮件服务	1.能做好进店邮件的接受、分类工作 2.能做好客人邮件的分发工作 3.能处理错投和 “死信” 4.能提供邮件和包裹和转寄和外寄服务	1.客人邮件的处理程序 2.错投和 “死信”的处理办法 3.邮寄服务操作程序

	四）客人物品的转交服务	1.能处理他人转交给住客的物品 2.能处理住客转交给他人的物品	处理转交物品的操作要求
五、行李服务	（一）店外应接服务	1.能代表饭店到机场、车站、码头迎接客人 2.能为客人安排去饭店的交通工具 3.能帮助客人提拿行李 4.能争取未预定客人入住本饭店 5.能向饭店提供贵宾到到达及交通方面的信息	店外迎客的要求
	（二）门厅迎送服务	1.能为步行、坐车到达的散客提供迎送服务 2.能为团队客人提供迎送服务 3.能做好其他日常服务	1.步行到达的散客迎送服务的程序及要求 2.坐车到达的散客迎送服务的程序及要求 3.团队客人的迎送服务程序及要求 4.其他日常服务的内容和要求

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/998130135105006130