

GZB

国家职业标准

职业编码：4-03-01-03

旅店服务员

(2024 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国文化和旅游部

制定

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.0印张 千字

2024年 月第1版 2024年 月第1次印刷

统一书号: 155167·

定价: **00.00元**

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合文化和旅游部组织有关专家，制定了《旅店服务员国家职业标准（2024年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对旅店服务员从业人员的职业活动内容进行了规范细致描述，并对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：浙江工商职业技术学院、广东科学技术职业学院、南宁职业技术学院、延边职业技术学院、阿克苏地区库车中等职业技术学校、宁波青藤酒店集团有限公司、宁波市唯嘉旅游管理咨询有限公司。主要起草人有：熊国铭、吴肖淮、江华凤、苏波儿、卢睿、杨新民、黄世海、张宁象、段金梅、方堃、崔光勋、何露、吴鹏、胡建波。

四、本《标准》主要审定单位有：温州市文化广电旅游局、宁波大学、宁波职业技术学院、浙江商业技师学院、湖州职业技术学院、温州职业技术学院、浙江工贸职业技术学院、上海民航职业技术学院、福建艺术职业学院、安徽环球文化旅游集团公司、宁波南苑集团股份有限公司、永嘉裕锦大酒店有限公司、湖州市旅游协会、安吉璞拉那度假酒店有限公司。主要审定人员有：包崇柳、苏勇军、徐春红、宁欢、熊友平、刘小方、夏正超、金永光、何锦荣、徐华

职业编码：4-03-01-03

玉、刘伟义、饶兴旺、杨卫红、吴涛。

五、本《标准》在制定过程中，得到中国就业培训技术指导中心（人力资源社会保障部职业技能鉴定中心）、浙江省技能人才评价管理服务中心、宁波市社会保障卡管理服务和职业技能鉴定指导中心、宁波市文化广电旅游局、宁波市饭店业协会等单位的支持，以及贾成千、姚春生、刘长春、吴天、陈彬斌、周灵剑、何艳、周志春、应晓清、王维平、姚金伟、张冶红、范国良、朱如龙、应专平、胡云波、胡一俊、王宏宇等有关领导、专家的指导，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、文化和旅游部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2024年2月9日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 文化和旅游部办公厅关于颁布旅店服务员等3个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2024〕17号）公布。

旅店服务员 国家职业标准 (2024年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

旅店服务员

1.2 职业编码

4-03-01-03

1.3 职业定义

在旅店、旅社、民居客栈、公寓、家庭旅馆等场所，为宾客提供咨询、住宿、客房、餐饮、结算、代办等服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、常温。

1.6 职业能力特征

良好的语言表达能力；获取、理解外部信息，进行分析、判断并快速做出反应的能力；良好的动作协调能力；良好的数学计算能力。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 200 标准学时；四级/中级工不少于 160 标准学时；三级/高级工不少于 120 标准学时；二级/技师不少于 100 标准学时；一级/高级技师不少于 80 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房进行；操作技能培训在旅店或类似于旅店的模拟场所进行。培训场所需配备必要的计算机设备、投影设备等，且卫生、光线、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年，并在取得本职业

① 相关职业：客房服务员、前厅服务员、餐厅服务员、民宿管家、物业管理师等，下同。

② 相关专业：饭店（酒店）服务、酒店管理、旅游服务与管理、物业管理、茶艺与茶营销、葡萄酒文化与营销、民宿管理与运营等，下同。

或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考

场不少于2名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:10，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于90 min。操作技能考核时间：五级/初级工不少于20 min，四级/中级工不少于30 min，三级/高级工不少于45 min，二级/技师不少于60 min，一级/高级技师不少于90 min。综合评审时间不少于30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行，实行机考时需配备相应网上考试系统；操作技能考核在旅店或类似于旅店的模拟场所进行。评价场所需配备必要的计算机、投影、录像等设备，且卫生、光线、通风条件良好。

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) 遵纪守法，廉洁奉公。
- (2) 热情友好，宾客至上。
- (3) 文明礼貌，优质服务。
- (4) 爱岗敬业，诚实守信。
- (5) 钻研业务，精益求精。

2.2 基础知识

2.2.1 安全知识

- (1) 消防安全知识。
- (2) 用电安全知识。
- (3) 设备使用安全知识。
- (4) 数据安全知识。
- (5) 意识形态安全知识。
- (6) 应急处理知识。

2.2.2 礼仪知识

- (1) 服务礼仪。
- (2) 社交礼仪。
- (3) 商务礼仪。

2.2.3 房务知识

- (1) 住宿业发展知识。

- (2) 旅店管理系统知识。
- (3) 客房的种类。
- (4) 客房布局方式。
- (5) 床的种类。
- (6) 墙的种类。
- (7) 地面的种类。

2.2.4 餐饮知识

- (1) 菜肴知识。
- (2) 酒水知识。
- (3) 餐饮服务知识。

2.2.5 卫生与环境保护知识

- (1) 宾客饮食卫生知识。
- (2) 对客服务卫生知识。
- (3) 后勤工作卫生知识。
- (4) 环境保护知识。

2.2.6 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 礼仪准备	1.1.1 能按照礼仪要求整理仪容仪表 1.1.2 能按照礼仪要求检查言行举止	1.1.1 仪容仪表的礼仪规范 1.1.2 言行举止的礼仪规范
	1.2 其他准备	1.2.1 能使用软件为客房设置不同状态 1.2.2 能鉴别选用清扫擦拭用品 1.2.3 能鉴别选用清理洗护用品 1.2.4 能鉴别选用收纳整理用品	1.2.1 客房常见状态 1.2.2 常用清扫擦拭用品 1.2.3 常用清理洗护用品 1.2.4 常用收纳整理用品
2. 入店服务	2.1 进房服务	2.1.1 能礼貌敲门并说明自己身份 2.1.2 能使用敬语称呼、问候宾客 2.1.3 能处理宾客不同的服务要求	2.1.1 敲门规范及注意事项 2.1.2 敬语知识及使用要求 2.1.3 对宾客不同服务要求的处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 入店服务	2.2 茶水服务	2.2.1 能根据茶叶种类选用杯具 2.2.2 能根据茶叶特点冲泡茶水 2.2.3 能使用托盘安全运送茶水	2.2.1 常见茶叶与杯具的种类 2.2.2 常见茶叶的冲泡方法 2.2.3 常见托盘种类及使用方法
3. 住店服务	3.1 客房清理	3.1.1 能清理客房 3.1.2 能填写客房清理日报表	3.1.1 客房清理要求 3.1.2 客房清理日报表内容
	3.2 递送物品	3.2.1 能收发宾客的邮件 3.2.2 能按时递送宾客物品 3.2.3 能提供租借物品服务	3.2.1 收发宾客邮件的要求及方法 3.2.2 递送宾客物品的要求及方法 3.2.3 租借物品服务要求及方法
	3.3 早餐服务	3.3.1 能对早餐进行摆放 3.3.2 能提供迎宾及领位服务 3.3.3 能在收餐时进行清理	3.3.1 早餐摆放要求 3.3.2 迎宾及领位服务方法 3.3.3 收餐清理要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 离店处理	4.1 消毒防疫	4.1.1 能进行卫生间消毒 4.1.2 能进行茶具消毒 4.1.3 能分类收集、投放垃圾	4.1.1 常用消毒剂类别和使用方法 4.1.2 常用消毒设备的使用方法 4.1.3 垃圾分类方法
	4.2 排除隐患	4.2.1 能辨识常见的安全隐患 4.2.2 能排除常见的安全隐患 4.2.3 能处理旅店突发安全事件	4.2.1 安全隐患的预防方法 4.2.2 安全隐患的排除方法 4.2.3 旅店突发安全事件应急处理预案

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 预订处理	1.1.1 能分析和处理宾客预订常见需求 1.1.2 能记录并储存预订资料	1.1.1 宾客预订常见需求的分析和处理方法 1.1.2 预订资料的记录和储存方法
	1.2 客房检查	1.2.1 能检查客房清洁情况 1.2.2 能检查客房设备设施情况 1.2.3 能检查客房用品情况	1.2.1 客房清洁检查的方法 1.2.2 客房设备设施检查的方法 1.2.3 客房用品配备及摆放要求
2. 入店服务	2.1 迎候引领	2.1.1 能欢迎宾客并做自我介绍 2.1.2 能提供接待和陪同的服务 2.1.3 能引领宾客参观旅店	2.1.1 迎客并做自我介绍的方法 2.1.2 接待与陪同的注意事项 2.1.3 引领宾客参观旅游的注意事项
	2.2 情况介绍	2.2.1 能介绍旅店服务项目 2.2.2 能介绍客房设备使用方法 2.2.3 能介绍换房手续	2.2.1 常见旅店服务项目 2.2.2 客房设备使用方法 2.2.3 换房手续办理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 住店服务	3.1 客房收纳整理	3.1.1 能进行客房卧具、衣物、用品的收纳整理 3.1.2 能进行书籍、文件、文具的收纳整理 3.1.3 能进行卫生间、卫生用品的收纳整理	3.1.1 客房卧具、衣物、用品的收纳整理方法及注意事项 3.1.2 书籍、文件、文具的收纳整理方法及注意事项 3.1.3 卫生间、卫生用品的收纳整理方法及注意事项
	3.2 洗衣服务	3.2.1 能介绍洗衣服务项目 3.2.2 能识别衣物洗涤标志 3.2.3 能检查衣物并做情况说明 3.2.4 能折叠收纳及送还衣物	3.2.1 常见洗衣服务项目 3.2.2 衣物洗涤标志鉴别知识 3.2.3 衣物检查注意事项 3.2.4 衣物折叠收纳的方法
	3.3 送餐服务	3.3.1 能接受宾客订餐要求 3.3.2 能做好客房送餐准备 3.3.3 能提供客房送餐服务 3.3.4 能回收客房用餐餐具	3.3.1 宾客送餐菜单结构 3.3.2 客房送餐服务的要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 离店处理	4.1 结算服务	4.1.1 能办理宾客离店结算手续 4.1.2 能做好账务核对和结算工作	4.1.1 客账的内容和计算方法 4.1.2 账务稽核基本知识
	4.2 送客服务	4.2.1 能协助行李员搬运行李 4.2.2 能礼貌地征求宾客意见 4.2.3 能使用敬语向宾客告别	4.2.1 行李服务的方法和注意事项 4.2.2 征求宾客意见的方法和注意事项 4.2.3 与宾客告别的方法和注意事项
5. 业务处理	5.1 档案管理	5.1.1 能分类管理散客消费档案 5.1.2 能分类管理团队客户消费档案 5.1.3 能根据消费档案分析宾客偏好	5.1.1 消费档案管理方法 5.1.2 消费偏好分析方法
	5.2 投诉处理	5.2.1 能处理宾客的当面投诉 5.2.2 能处理宾客的电话投诉 5.2.3 能处理宾客的网络投诉	5.2.1 宾客投诉的心理 5.2.2 投诉处理的步骤 5.2.3 投诉处理的方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 分析客情	1.1.1 能分析宾客的民族特点和需求 1.1.2 能分析宾客的地域特点和需求 1.1.3 能分析宾客的年龄特点和需求 1.1.4 能分析特殊宾客的特点和需求	1.1.1 常见少数民族宾客的生活习惯 1.1.2 主要客源地宾客的生活习惯 1.1.3 不同年龄宾客消费特点 1.1.4 特殊宾客消费特点
	1.2 会议准备	1.2.1 能根据会议类型布置会场 1.2.2 能调试会议视听设备 1.2.3 能准备会议用品	1.2.1 会场布置方法 1.2.2 会议视听设备使用方法 1.2.3 会议用品摆放要求
2. 入店服务	2.1 入住办理	2.1.1 能办理散客入住手续 2.1.2 能办理团队入住手续 2.1.3 能办理贵宾入住手续	2.1.1 散客入住服务流程 2.1.2 团队入住服务流程 2.1.3 贵宾入住服务流程
	2.2 问询与留言服务	2.2.1 能提供宾客信息查询服务 2.2.2 能提供当地旅游信息咨询服务 2.2.3 能提供代客留言服务	2.2.1 宾客信息的类型、查询方法及查询注意事项 2.2.2 旅游信息咨询服务注意事项 2.2.3 代客留言服务注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 住店服务	3.1 会议服务	3.1.1 能提供会议签到服务 3.1.2 能提供会议饮品服务 3.1.3 能提供常见仪式服务	3.1.1 会议签到服务要求 3.1.2 会议饮品服务要求 3.1.3 常见仪式服务要求
	3.2 夜床服务	3.2.1 能进行夜床开床与整理 3.2.2 能铺设夜床物品	3.2.1 夜床开床与整理的基本要求 3.2.2 铺设夜床物品的方法
	3.3 正餐服务	3.3.1 能进行午餐、晚餐的餐前准备 3.3.2 能进行午餐、晚餐的餐间服务 3.3.3 能进行午餐、晚餐的餐后整理	3.3.1 餐前准备工作要求 3.3.2 餐间服务工作要求 3.3.3 餐后整理工作要求
4. 离店处理	4.1 报表制作	4.1.1 能制作宾客情况统计报表 4.1.2 能制作客房情况统计报表 4.1.3 能制作收益情况统计报表	4.1.1 报表制作要求 4.1.2 常见统计指标 4.1.3 常用统计公式

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 离店处理	4.2 卫生计划	4.2.1 能制定各区域清洁质量标准 4.2.2 能制单项卫生计划 4.2.3 能制订定期消毒和杀菌计划	4.2.1 清洁质量标准内容要求 4.2.2 单项卫生计划制订方法 4.2.3 消毒和杀菌方法
5. 业务处理	5.1 委托代办	5.1.1 能提供代订交通客票服务 5.1.2 能提供代订餐饮服务 5.1.3 能提供代办旅游观光票务服务	5.1.1 委托代办服务产品知识 5.1.2 委托代办服务注意事项
	5.2 摆放与养护花卉绿植	5.2.1 能辨识旅店常用的花材 5.2.2 能摆放与养护花卉绿植	5.2.1 常用花材知识 5.2.2 花卉绿植摆放技巧 5.2.3 花卉绿植养护方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 人员配置	1.1.1 能制订人员配置计划 1.1.2 能开展人员招聘工作 1.1.3 能根据需要调配人员	1.1.1 人员配置的原则和方法 1.1.2 招聘工作的流程和方法 1.1.3 人员调配的原则和方法
	1.2 物资配备	1.2.1 能制订合理的旅店物资采购计划 1.2.2 能科学采购和储存旅店物资 1.2.3 能合理使用和准确盘点旅店物资	1.2.1 旅店物资的分类和特点 1.2.2 旅店物资的采购和储存要求 1.2.3 旅店物资的使用和报废规程
2. 入店服务	2.1 陈设布置	2.1.1 能依据美学常识陈设花卉绿植 2.1.2 能依据美学常识陈设装饰摆件 2.1.3 能根据字画内涵进行装饰悬挂	2.1.1 常见花卉绿植 2.1.2 常见装饰摆件 2.1.3 字画内涵的分析方法
	2.2 客房美化	2.2.1 能对贵宾房进行特殊布置 2.2.2 能对儿童房进行合理布置 2.2.3 能对结婚用房进行美化布置	2.2.1 空间规划和运用知识 2.2.2 色彩搭配和运用知识 2.2.3 照明设计和运用知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 住店服务	3.1 产品展示	3.1.1 能布置旅店产品展台 3.1.2 能展示旅店产品 3.1.3 能拍摄和宣传旅店产品	3.1.1 展台布置和展览知识 3.1.2 旅店产品展示知识 3.1.3 拍摄和宣传旅店产品的方法和技巧
	3.2 文化讲解	3.2.1 能搜集并加工文化讲解资料 3.2.2 能撰写文化讲解词 3.2.3 能提供文化讲解服务	3.2.1 资料搜集及加工方法 3.2.2 撰写文化讲解词的方法 3.2.3 文化讲解的方法与技巧
	3.3 侍酒服务	3.3.1 能根据菜肴选用搭配的酒水 3.3.2 能根据酒水选用相应的酒具 3.3.3 能选用专业工具开启酒瓶 3.3.4 能控制酒水温度及斟倒量 3.3.5 能介绍及保管酒水	3.3.1 酒水与菜肴搭配知识 3.3.2 酒水与酒具搭配知识 3.3.3 常见开瓶工具 3.3.4 控制酒水温度与斟倒量的方法 3.3.5 酒水保管方法
4. 离店处理	4.1 善后总结	4.1.1 能收集整理客户意见 4.1.2 能撰写日常工作总结报告 4.1.3 能进行专项工作反馈汇报	4.1.1 客户意见收集整理方法 4.1.2 日常工作总结报告的内容要求 4.1.3 专项工作反馈汇报的要求和技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 离店处理	4.2 布草管理	4.2.1 能控制布草基本储备量 4.2.2 能制订布草的更新计划 4.2.3 能进行布草的日常管理	4.2.1 布草基本储备量的控制方法 4.2.2 布草更新计划的制订要求 4.2.3 布草的日常管理方法
5. 业务处理	5.1 应急处理	5.1.1 能预防和处理灾害突发事件 5.1.2 能预防和处理卫生突发事件 5.1.3 能预防和处理安全突发事件 5.1.4 能预防和处理故障突发事件	5.1.1 旅店突发事件预防控制体系构建知识 5.1.2 旅店突发事件应急处理体系构建知识
	5.2 维护保养	5.2.1 能定期保养清洁设备 5.2.2 能定期保养电器设备 5.2.3 能定期保养客房家具 5.2.4 能定期保养地毯、地面及墙面	5.2.1 清洁设备保养方法 5.2.2 电器设备保养方法 5.2.3 客房家具保养方法 5.2.4 地毯、地面及墙面保养方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 技术管理与培训	6.1 业务指导	6.1.1 能制定旅店服务员岗位规范 6.1.2 能讲解和示范旅店服务要领 6.1.3 能指导、监督岗位规范的实施	6.1.1 旅店服务员标准化管理的方法 6.1.2 对旅店服务进行讲解和示范的方法 6.1.3 指导、监督的方法
	6.2 培训实施	6.2.1 能制订旅店服务培训方案 6.2.2 能制作旅店服务培训课件 6.2.3 能进行旅店服务技能培训	6.2.1 培训方案的内容和培训要求 6.2.2 培训课件的制作方法 6.2.3 旅店服务技能常用培训方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 市场调查、分析与定位	1.1.1 能进行旅店消费市场调查、分析 1.1.2 能进行旅店消费市场定位	1.1.1 旅店消费市场调查、分析的方法 1.1.2 市场细分原理
	1.2 制定标准	1.2.1 能制定旅店服务规范 1.2.2 能制定旅店服务质量控制标准 1.2.3 能优化旅店服务流程	1.2.1 服务规范知识 1.2.2 服务质量管理体系知识 1.2.3 服务流程优化方法
2. 入店服务	2.1 产品开发	2.1.1 能制订旅店新产品开发计划 2.1.2 能制订旅店产品更新改造计划 2.1.3 能对旅店新项目进行可行性分析	2.1.1 新产品的开发流程和原则 2.1.2 产品更新改造的方法 2.1.3 项目可行性分析的方法
	2.2 环境美化	2.2.1 能制订室内环境美化方案 2.2.2 能制订庭院环境美化方案	2.2.1 室内环境美化的方法 2.2.2 庭院环境美化的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 住店服务	3.1 活动策划	3.1.1 能策划营利性活动 3.1.2 能策划传播性活动 3.1.3 能策划公益性活动	3.1.1 活动分类和特点 3.1.2 活动策划流程和原则 3.1.3 活动运营和管理知识
	3.2 活动组织	3.2.1 能组建活动团队 3.2.2 能建立团队沟通机制 3.2.3 能安排企业文建设活动	3.2.1 活动团队的组建方法 3.2.2 团队的基本沟通模型 3.2.3 企业文建设活动要求
	3.3 质量控制	3.3.1 能评价旅店服务质量 3.3.2 能分析服务质量现存问题 3.3.3 能撰写旅店服务质量分析报告	3.3.1 旅店服务质量评价标准 3.3.2 旅店服务质量分析报告内容
4. 离店处理	4.1 经营分析	4.1.1 能测算旅店营业收入 4.1.2 能测算旅店运营成本 4.1.3 能提出改善旅店经营情况的建议	4.1.1 旅店财务分析知识 4.1.2 旅店经营知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 离店处理	4.2 管理分析	<p>4.2.1 能对客房管理情况进行分析</p> <p>4.2.2 能对员工管理情况进行分析</p> <p>4.2.3 能对客户管理情况进行分析</p> <p>4.2.4 能对安全管理情况进行分析</p>	<p>4.2.1 客房管理方法</p> <p>4.2.2 人力资源管理方法</p> <p>4.2.3 客户管理方法</p> <p>4.2.4 安全管理方法</p>
5. 业务处理	5.1 市场营销	<p>5.1.1 能制订旅店营销方案</p> <p>5.1.2 能开发和维护营销渠道</p> <p>5.1.3 能评估旅店营销效果</p>	<p>5.1.1 营销方案制订的方法</p> <p>5.1.2 营销渠道开发和维护的方法</p> <p>5.1.3 营销效果的评估方法</p>
	5.2 新媒体运营	<p>5.2.1 能运用常见新媒体软件</p> <p>5.2.2 能撰写新媒体文案</p> <p>5.2.3 能分析新媒体运营数据</p>	<p>5.2.1 常见新媒体软件使用方法</p> <p>5.2.2 新媒体文案撰写方法</p> <p>5.2.3 新媒体运营数据分析方法</p>
6. 技术管理与培训	6.1 技能竞赛	<p>6.1.1 能设计旅店服务技能竞赛</p> <p>6.1.2 能指导旅店服务技能竞赛</p> <p>6.1.3 能总结旅店服务技能竞赛经验</p>	<p>6.1.1 旅店服务技能竞赛设计要求</p> <p>6.1.2 旅店服务技能竞赛指导方法</p> <p>6.1.3 竞赛规则和裁判规则</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 技术管理与培训	6.2 培训实施	6.2.1 能制订旅店的培训规划 6.2.2 能评估培训教学质量 6.2.3 能进行学徒制培训教学	6.2.1 培训规划的内容及制订要求 6.2.2 培训教学质量评估方法 6.2.3 学徒制培训教学方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		25	25	25	20	20
相关知识要求	工作准备		10	10	10	10	10
	入店服务		15	15	15	10	10
	住店服务		25	25	25	25	20
	离店处理		20	10	10	10	10
	业务处理		—	10	10	10	10
	技术管理与培训		—	—	—	10	15
合计			100	100	100	100	100

职业编码：4-03-01-03

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		技能 要求	工作准备		20	15	15
入店服务			20	15	15	15	15
住店服务			30	30	30	20	20
离店处理			30	20	20	15	15
业务处理			—	20	20	20	20
技术管理与培训			—	—	—	20	20
合计			100	100	100	100	100