

旅店服务员

国家职业标准

(征求意见稿)

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、判断并快速作出反应的能力；良好的动作协调能力；准确的数学计算能力。

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（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（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（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（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里进行，机考在计算机房内进行。技能培训在客房服务实操考核教室、前厅服务实操考核教室、餐厅服务实操考核教室等场所进行现场实操考核或情景模拟操作考核，并配置计算机、投影等配套设施和设备，通风良好，光线充足，安全措施完善。

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。

^① 相关职业：客房服务员，前厅服务员，餐厅服务员，民宿管家，下同。

(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的毕业证书(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。

^② 技工学校、技师学院相关专业: 饭店(酒店)服务, 酒店管理, 休闲服务与管理, 商务礼仪服务; 中等职业学校相关专业: 高星级酒店运营与管理, 旅游服务与管理, 康养休闲旅游服务, 下同。

(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、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；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；综合评审主要针对技师和高级技师，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、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试考评员与考生配比为 1：15；每个标准教室不少于 2 名监考人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1：5，且考评员为 3 名（含）以上单数；综合评审委员为 3 名（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 分钟；技能操作考核时间：五级/初级工不少于 20 分钟，四级/中级工不少于 30 分钟，三级/高级工不少于 45 分钟，二级/技师不

少于 60 分钟，一级/高级技师不少于 90 分钟；综合评审时间不少于 30 分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室里进行，机考在计算机房内进行。技能考核在客房服务实操考核教室、前厅服务实操考核教室、餐厅服务实操考核教室等场所进行现场实操考核或情景模拟操作考核，并配置计算机、投影等配套设施和设备，通风良好，光线充足，安全措施完善。

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) 文明礼貌，优质服务
- (3) 以客为尊，一视同仁
- (4) 耐心细致，妥帖周到
- (5) 真诚公道，信誉第一

2.2 基础知识

2.2.1 安全知识

- (1) 消防安全知识
- (2) 卫生防疫知识
- (3) 用电安全知识
- (4) 设备器具使用安全知识
- (5) 数据安全知识
- (6) 应急处理知识

2.2.2 礼仪知识

- (1) 个人礼仪
- (2) 服务礼仪
- (3) 社交礼仪

2.2.3 前厅知识

- (1) 计算机使用常识
- (2) 旅店管理系统知识
- (3) 前厅主要设备知识

2.2.4 客房知识

- (1) 客房种类
- (2) 客房用品

(3) 客房设备

(4) 客房布局

(5) 床的种类

(6) 墙的种类

(7) 地面种类

2.2.5 餐饮知识

(1) 菜肴知识

(2) 酒水知识

(3) 餐饮服务知识

2.2.6 清洁卫生知识

(1) 饮食卫生常识

(2) 服务卫生常识

(3) 工作卫生常识

(4) 环境保护常识

2.2.7 设备设施知识

(1) 清洁设备设施及其使用知识

(2) 客用设备设施及其使用知识

(3) 其它工作设备设施及其使用知识

2.2.8 物品物料知识

(1) 客用品知识

(2) 服务用品知识

(3) 工作用品知识

2.2.9 法律法规知识

(1) 《中华人民共和国消防法》的相关知识

(2) 《中华人民共和国食品安全法》的相关知识

(3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识

(4) 《中华人民共和国治安管理处罚法》的相关知识

- (5) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识
- (6) 《公共场所卫生管理条例》的相关知识
- (7) 《旅馆业治安管理办法》的相关知识

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，高级别包涵低级别的要求。

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 上班前准备 | 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 1.1.3 能使用软件设置客房不同状态 | 1.1.1 仪容仪表礼仪知识 1.1.2 言行举止礼仪知识 1.1.3 客房状态分类表示方法 |
| | 1.2 工作准备 | 1.2.1 能鉴别选用清洁洗护用品用具 1.2.2 能鉴别选用清扫擦拭用品用具 1.2.3 能鉴别使用收纳整理用品用具 | 1.2.1 清洁洗护用品用具常识 1.2.2 清扫擦拭用品用具常识 1.2.3 收纳整理用品用具常识 |
| 2. 入店服务 | 2.1 进房服务 | 2.1.1 能礼貌敲门并通报自己身份 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 敲门方法及注意事项 2.1.2 敬语要求及使用方法 2.1.3 宾客要求的处理方法 |
| | 2.2 茶水服务 | 2.2.1 能根据茶水种类选用杯具 2.2.2 能根据茶水特点冲泡饮品 2.2.3 能使用托盘安全运送茶水 | 2.2.1 常用茶水的基础知识 2.2.2 常用茶水的冲泡方法 2.2.3 托盘种类及使用方法 |
| 3. 住店服务 | 3.1 客房清扫 | 3.1.1 能进行客房的清洁工作 3.1.2 能进行客房卫生间清洁 3.1.3 能填写清洁日报表 | 3.1.1 客房清洁工作的方法 3.1.2 客房卫生间清洁方法 3.1.3 客房清洁日报表内容 |
| | 3.2 递送物品 | 3.2.1 能够收发宾客的邮件 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 收发邮件的要求及方法 3.2.2 递送物品的要求及方法 3.2.3 租借物品的要求及方法 |
| | 3.3 早餐服务 | 3.3.1 能进行早餐服务的摆台工作 3.3.2 能提供迎接宾客及领位服务 3.3.3 能进行收餐的清洁整理工作 | 3.3.1 早餐摆台的方法及要求 3.3.2 领位服务的方法及要求 3.3.3 收餐工作的方法及要求 |

| | | | |
|------------|----------|---|---|
| 4.离店 服务 | 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 能落实防疫要求 4.1.4 能分类收集、投放和清理垃圾 | 4.1.1 消毒剂类别和使用方法 4.1.3 消毒设备的使用方法 4.1.3 卫生防疫的基本常识 4.1.4 垃圾分类的基本知识 |
| | 4.2 隐患排查 | 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 | 4.2.1 火灾、爆炸、高处坠落隐患的预防和排除方法 4.2.2 触电、灼烫、中毒和窒息隐患的预防和排除方法 |

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 能分析宾客预订的常见需求 1.1.2 能处理宾客订房的具体要求 1.1.3 能记录和储存预订相关资料 | 1.1.1 不同类型客房的知识 1.1.2 预定要求的处理方法 1.1.3 预订资料的记录方法 |
| | 1.2 客房检查 | 1.2.1 能检查客房的清洁情况 1.2.2 能检查客房的设备情况 1.2.3 能检查客房的用品情况 | 1.2.1 客房清洁检查方法 1.2.2 客房设备检查方法 1.2.3 客房用品配备及摆放方法 |
| 2.入店服务 | 2.1 迎候引领 | 2.1.1 能欢迎宾客并自我介绍 2.1.2 能提供接待和陪同服务 2.1.3 能引导和带领宾客参观 | 2.1.1 语言运用基本知识 2.1.2 英语常用接待用语 2.1.3 日常礼节礼貌知识 |
| | 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 2.2.3 能介绍换房操作程序 | 2.2.1 旅店服务项目知识 2.2.2 客房设备使用方法 2.2.3 换房手续办理方法 |
| 3.住店服务 | 3.1 客房整理 | 3.1.1 能进行客房卧具、衣物、用品的收纳整理 | 3.1.1 客房卧具、衣物、用品的收纳方法及注意事项 |
| | | 3.1.2 能进行书籍、文件、文具的收纳整理 | 3.1.2 书籍、文件、文具的收纳方法与注意事项 |
| | | 3.1.3 能进行卫生间、卫生用品、用具的收纳整理 | 3.1.3 卫生间、卫生用品、用具的收纳方法及注意事项 |
| 3.2 洗衣服务 | 3.2 洗衣服务 | 3.2.1 能介绍洗衣服务项目 | 3.2.1 洗衣单的基本知识 |
| | | 3.2.2 能识别衣物洗涤标志 3.2.3 能检查衣物并作说明 3.2.4 能折叠收纳及送还衣物 | 3.2.2 洗涤标志鉴别常识 3.2.3 常见衣物折叠收纳方法 |
| 3.3 送餐服务 | 3.3 送餐服务 | 3.3.1 能接受宾客订餐要求 3.3.2 能做好送餐相关准备 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 送餐菜单基本知识 3.3.2 送餐服务的方法 3.3.3 送餐服务注意事项 |

| | | | |
|------------|--------------|--|---|
| 4.离店 服务 | 4.1 结 算服务 | 4.1.1 能建立和累计宾客的账务 4.1.2 能办理宾客离店结账手续 | 4.1.1 客账的内容和计算方法 4.1.2 结账的方法和注意事项 |
| | 4.2 礼 貌送客 | 4.2.1 能协助行李员搬运行李 4.2.2 能礼貌地征询宾客意见 4.2.3 能使用敬语向宾客告别 | 4.2.1 征求宾客意见的方法 4.2.2 服务告别的常用敬语 |
| 5.业务 处理 | 5.1 档 案管理 | 5.1.1 能管理散客历史档案 5.1.2 能管理单位客户历史档案 | 5.1.1 预订档案管理的知识 5.1.2 消费档案管理的知识 |
| | 5.2 投 诉处理 | 5.2.1 能处理宾客的口头投诉 5.2.2 能处理宾客的书面投诉 5.2.3 能处理宾客的网络点评 | 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 我国各民族的概况 1.1.2 主要客源地的概况 1.1.3 不同年龄宾客特点 1.1.4 特殊宾客的特点 |
| | 1.2 会议准备 | 1.2.1 能根据会议类型布置会议室 1.2.2 能调试会议视听设备 1.2.3 能准备会议文具和用品 | 1.2.1 会议室布置方法 1.2.2 视听设备使用常识 1.2.3 会议文具和用品摆放方法 |
| 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 散客入住服务方法 2.1.2 团队入住服务方法 2.1.3 贵宾入住服务方法 |
| | 2.2 问讯查询 | 2.2.1 能提供宾客信息查询 2.2.2 能提供代客留言服务 2.2.3 能提供当地旅游信息服务 | 2.2.1 信息搜集的相关方法 2.2.2 信息咨询服务的的方法 |
| 3.住店服务 | 3.1 会议服务 | 3.1.1 能提供会场签到服务 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 会议礼仪常识及注意要点 3.1.2 会议服务规范及注意要点 3.1.3 常见仪式流程及注意要点 |
| | 3.2 夜床服务 | 3.2.1 能进行夜床开床整理 3.2.2 能清洁整理客房及卫生间 3.2.3 能布置铺设夜床物品 | 3.2.1 夜床布置的方法 3.2.2 夜床服务注意事项 |
| | 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、晚餐的餐后工作 | 3.3.1 午餐、晚餐及宴会知识 3.3.2 午餐、晚餐餐前准备要求 3.3.3 午餐、晚餐餐间服务要求 3.3.4 午餐、晚餐餐后工作要求 |
| 4.离店服务 | 4.1 报表制作 | 4.1.1 能使用计算机制作各类报表 4.1.2 能对报表信息进行简要分析 | 4.1.1 相关报表制作要求 4.1.2 相关统计计算公式 |
| | 4.2 卫生计划 | 4.2.1 能制定各区域清洁质量标准 4.2.2 能制定单项卫生的周期计划 | 4.2.1 清洁质量标准的内容 4.2.2 计划卫生的基本要求 |

| | | | |
|------------|----------|--|---|
| 5.业务 处理 | 5.1 委托代办 | 5.1.1 能接受宾客委托并履行手续 5.1.2 能按宾客要求完成代办事项 | 5.1.1 委托代办服务方法 5.1.2 委托代办服务注意事项 |
| | 5.2 绿植养护 | 5.2.1 能辨识常见花材、花语 5.2.2 能摆放、养护插花作品 5.2.3 能摆放、养护花卉绿植 | 5.2.1 常见花材、花语常识 5.2.2 插花作品摆放、养护方法 5.2.3 花卉绿植摆放、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 能根据需要制定人员配置计划 1.1.2 能根据需要协调分配人员安排 | 1.1.1 人员配置的原则和方法 1.1.2 人员调配的原则和内容 |
| | 1.2 物资配备 | 1.2.1 能根据需要制定物资需求计划 1.2.2 能根据需要协调配置物资供应 | 1.2.1 物资需求的计算方法 1.2.2 物资调配的基本原则 |
| 2.入店服务 | 2.1 陈设布置 | 2.1.1 能依据美学常识摆放花卉绿植 2.1.2 能依据美学常识摆放装饰摆件 2.1.3 能进行个性化墙面的装饰制作 2.1.4 能根据字画内涵进行装饰悬挂 | 2.1.1 花卉绿植摆放及养护方法 2.1.2 装饰摆件摆放的方法 2.1.3 个性化墙面装饰制作方法 2.1.4 字画装饰悬挂的常识 |
| | 2.2 客房美化 | 2.2.1 能美化VIP房的家具布置、物品陈设 2.2.2 能美化儿童房的家具布置、物品陈设 2.2.3 能美化婚房的家具布置、物品陈设 | 2.2.1 客房美化的常识 2.2.2 家具布置、物品陈设方法 2.2.3 儿童房布置常识 2.2.4 婚房布置的常识 |
| 3.住店服务 | 3.1 产品展示 | 3.1.1 能布置旅店产品实物展台 3.1.2 能宣传和推广旅店的产品 | 3.1.1 产品展台布置知识 3.1.2 产品广告宣传知识 |
| | 3.2 文化讲解 | 3.2.1 能搜集并加工文化资料 3.2.2 能够提供文化讲解服务 | 3.2.1 资料搜集及加工方法 3.2.2 常用讲解方法及技巧 |
| | 3.3 伺酒服务 | 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 能选用专业的工具开启酒瓶 3.3.4 能控制酒水温度及斟倒分量 3.3.5 能够介绍、服务及保管酒水 | 3.3.1 酒水分类及配餐知识 3.3.2 酒杯、酒具基础知识 3.3.3 常见酒水的开瓶方法 3.3.4 酒水温度控制的方法 3.3.5 酒水服务及保管知识 |
| 4.离店服务 | 4.1 善后总结 | 4.1.1 能进行日常工作总结 4.1.2 能进行专项工作汇报 | 4.1.1 工作总结报告的内容 4.1.2 工作汇报要求和技巧 |

| | | | |
|-----------|----------|--|--|
| | 4.2 布草管理 | 4.2.1 能控制布草基本储备量 4.2.2 能做布草的更新计划 4.2.3 能进行布草的日常管理 | 4.2.1 布草质量要素与规格 4.2.2 楼层布草间管理要求 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 防火及防灾相关知识 5.1.2 卫生及中毒处理知识 5.1.3 安全及治安事故处理 5.1.4 设施及设备故障处理知识 |
| | 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 清洁设备保养常识 5.2.2 电器设备保养常识 5.2.3 客房家具保养常识 5.2.4 地毯、地面及墙面保养常识 |
| 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 能指导、监督和实施岗位规范 6.1.3 能讲解和示范旅店服务要领 | 6.1.1 标准化管理相关知识 6.1.2 技术指导的相关知识 |
| | 6.2 培训实施 | 6.2.1 能制定旅店服务培训方案 6.2.2 能开发旅店服务培训课件 6.2.3 能实施旅店服务技能培训 | 6.2.1 培训方案内容和要求 6.2.2 培训课件的制作要求 6.2.3 常用培训方法及特点 |

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 市场定位 | 1.1.1 能制定宾客需求调查方案 1.1.2 能进行旅店消费市场定位 | 1.1.1 顾客需求调查的方法 1.1.2 消费市场定位的方法 |
| | 1.2 标准制定 | 1.2.1 能制定旅店服务质量标准 1.2.2 能制定旅店工作流程规范 | 1.2.1 服务质量标准的知识 1.2.2 工作流程规范的知识 |
| 2.入店服务 | 2.1 产品开发 | 2.1.1 能制定旅店新产品开发计划 2.1.2 能做旅店新项目可行性分析 | 2.1.1 新产品的概念和类型 2.1.2 产品开发流程和原则 2.1.3 项目可行性分析方法 |
| | 2.2 环境美化 | 2.2.1 能制订室内环境美化方案 2.2.2 能制订室内陈设规划方案 2.2.3 能制订庭院环境美化方案 | 2.2.1 室内环境美化常识 2.2.2 室内陈设规划方法 2.2.3 庭院环境美化方法 |
| 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 活动策划的分类和特点 3.1.2 活动策划的流程和原则 3.1.3 活动策划方法及注意事项 |
| | 3.2 活动组织 | 3.2.1 能组建活动项目团队 3.2.2 能建立团队沟通机制 3.2.3 能实施企业文化活动 | 3.2.1 组织与组织行为知识 3.2.2 沟通方式与注意事项 3.2.3 企业文化建设的知识 |
| | 3.3 质量控制 | 3.3.1 能测量旅店服务质量水平 3.3.2 能分析服务质量现存问题 3.3.3 能撰写服务质量分析报告 | 3.3.1 服务质量的相关知识 3.3.2 服务质量管理的方法 |
| 4.离店服务 | 4.1 经营分析 | 4.1.1 能测算旅店的营业收入 4.1.2 能测算旅店运营成本和费用 4.1.3 能提出改善旅店经营的建议 | 4.1.1 旅店营业收入知识 4.1.2 旅店运营成本和费用知识 4.1.3 旅店经营数字化分析方法 |
| | 4.2 公关协调 | 4.2.1 能制定旅店广告宣传方案 4.2.2 能策划旅店公共关系活动 | 4.2.1 广告宣传知识 4.2.2 公关活动知识 |
| 5.业务处理 | 5.1 市场营销 | 5.1.1 能制定旅店营销方案 5.1.2 能评估旅店营销效果 | 5.1.1 营销方案的制定方法 5.1.2 营销效果的评估方法 |

| | | | |
|-------------------|-----------|--|--|
| | 5.2 新媒体运营 | 5.2.1 能制作新媒体的内容 5.2.2 能运用常见的新媒体 5.2.3 能推广新媒体影响力 5.2.4 能分析新媒体的数据 | 5.2.1 新媒体的基本知识 5.2.2 新媒体的推广方法 5.2.3 新媒体数据分析方法 |
| 6.技术 管理与 培训 | 6.1 技术竞赛 | 6.1.1 能设计旅店服务技能竞赛 6.1.2 能指导旅店服务技能竞赛 | 6.1.1 职业技能竞赛规程 6.1.2 旅店服务技能技巧 |
| | 6.2 培训培养 | 6.2.1 能制定旅店的培训规划 6.2.2 能评估培训教学的质量 6.2.3 能进行现代学徒制教学 | 6.2.1 旅店培训规划基本内容 6.2.2 培训教学质量评估方法 6.2.3 现代学徒制的教学方法 |

4 权重表

4.1 理论知识权重表

| 项 目 | | 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 |
| | 离店服务 | 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 |

4.2 技能要求权重表

| 项 目 | | 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 | 10 | 10 |
| | 入店服务 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | 住店服务 | 30 | 30 | 30 | 20 | 20 |
| | 离店服务 | 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 |