

ZHIYE PEIXUN JIHUA PEIXUN DAGANG

职业培训计划 培训大纲

客房服务员

中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定



中国劳动社会保障出版社

职业培训计划 培训大纲

客房服务员

中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务员/中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织
制定. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

职业培训计划 培训大纲

ISBN 7-5045-5515-0

I. 客… II. 中… III. 饭店-商业服务-技术培训-自学参考
资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 093273 号

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)

出 版 人: 张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 1.125 印张 25 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

定价: 6.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

说 明

为进一步贯彻《民办教育促进法》，更好地规范职业培训机构的办学行为，提高职业培训质量，劳动保障部组织有关专家编制了《客房服务员职业培训计划 培训大纲》（以下简称《培训计划 培训大纲》）。

本《培训计划 培训大纲》从经济发展对从业人员的要求出发，依据国家职业标准，结合职业培训特点，对职业培训目标、课时分配、教学内容等都作了明确规定。

本《培训计划 培训大纲》是分等级进行编写的，每个等级的培训计划中包括培训目标、教学要求和教学计划安排，培训大纲中包括课程任务和说明、课时分配、理论知识部分教学要求及内容和操作技能部分教学要求及内容。

本《培训计划 培训大纲》是在各有关专家和实际工作者的共同努力下完成的。参加编审的主要人员为张杰、郑恩希、王希坤、李克。

本《培训计划 培训大纲》由中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定。

目 录

初级客房服务员培训计划	(1)
初级客房服务员培训大纲	(4)
中级客房服务员培训计划	(14)
中级客房服务员培训大纲	(16)
高级客房服务员培训计划	(23)
高级客房服务员培训大纲	(25)

客房服务员

1. 职业代码：4-04-01-02。
2. 职业定义：在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房，并提供宾客迎送、住宿等服务的人员。

初级客房服务员培训计划

1. 培 训 目 标

1.1 总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握客房服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业客房接待、迎送客准备、应接服务、对客服务和送客服务等日常工作。

1.2 理论知识培训目标

依据《客房服务员国家职业标准》中对初级客房服务员的理论知识要求，通过培训，使培训对象掌握客房服务员的职业道

德知识, 计量、清洁设备与清洁剂知识, 掌握客房基础知识、相关法律法规等知识, 掌握了解客情、检查客房知识, 掌握应接服务的基本知识, 以及清洁卫生、做夜床知识, 了解宾客行前、送别及善后工作等知识。

1.3 操作技能培训目标

依据《客房服务员国家职业标准》中对初级客房服务员的操作技能要求, 通过培训, 使培训对象掌握客房服务员在工作过程中能热情主动地接待宾客, 规范引领、介绍等服务, 能独立清洁房间卫生、做夜床, 能够进行饮料服务、叫醒服务、租借、委托代办、失物招领和防火, 并能够完成简单的送客服务。

2. 教学要求

2.1 理论知识要求

2.1.1 职业道德

2.1.2 基础知识

2.1.3 迎客准备知识

2.1.4 应接知识

2.1.5 对客知识

2.1.6 送客知识

2.2 操作技能要求

2.2.1 迎客准备

2.2.2 应接服务

2.2.3 对客服务

2.2.4 送客服务

3. 教学计划安排

总课时数：70 课时。

理论知识授课：16 课时。

理论知识复习：7 课时。

操作技能授课：12 课时。

操作技能练习：30 课时。

机动课时：5 课时。

初级客房服务员培训大纲

1. 课程任务和说明

通过培训，使培训对象掌握初级客房服务员的理论知识和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立上岗，完成客房服务的日常接待与卫生清洁等工作。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注意加强技能训练，使培训对象通过实际训练，掌握所学的理论知识 and 操作技能。

2. 课时分配

课时分配表

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
职业道德	2	1	1	—	—	—	—
基础知识	3	2	1	—	—	—	—
迎客准备知识	3	2	1	迎客准备	6	2	4
应接知识	4	3	1	应接服务	14	4	10
对客知识	8	6	2	对客服务	14	4	10
送客知识	3	2	1	送客服务	8	2	6
机动	3	—	—	机动	2	—	—
总计	26	16	7	总计	44	12	30

总课时数：70 课时。

3. 理论知识部分教学要求及内容

3.1 职业道德

3.1.1 教学要求

通过培训,使培训对象了解职业道德基本知识和职业守则基本内容,具备从事饭店、宾馆、酒店行业工作的基本素质。

3.1.2 教学内容

- (1) 职业道德。
- (2) 饭店职业道德。
- (3) 职业守则。

3.2 基础知识

3.2.1 教学要求

通过培训,使培训对象掌握客房服务的基本概念,了解客房服务基本知识,掌握计量知识、清洁剂、清洁设备、客房的种类和功能设计、地面和墙面材料知识,掌握饭店服务有关的法律、法规知识。

3.2.2 教学内容

- (1) 计量知识
 - 1) 法定计量单位及其换算知识。
 - 2) 行业用计量器具管理和计价单位的使用知识。
- (2) 清洁设备与清洁剂
 - 1) 清洁设备。
 - 2) 清洁剂。

3) 清洁方法。

(3) 客房知识

1) 客房的种类和功能设计。

2) 地面和墙面材料知识。

(4) 相关法律法规常识

1) 《劳动法》相关知识。

2) 《消费者权益保护法》相关知识。

3) 《治安管理处罚条例》相关知识。

4) 《旅馆业治安管理办法》相关知识。

5) 《旅游安全管理暂行办法》相关知识。

6) 消防安全管理相关知识。

7) 入境人员住宿登记规定。

8) 饭店员工守则。

3.2.3 教学建议

应以客房知识基本概念为重点, 结合图片、录像讲解客房的种类和功能设计、清洁设备与清洁剂(包括清洁剂的使用方法)知识、地面和墙面材料知识, 同时提高培训对象的视觉感受和兴趣。在进行相关法律、法规教学时, 可以结合一些案例进行分析。

3.3 迎客准备知识

3.3.1 教学要求

通过培训, 使培训对象掌握日常接待工作中迎客准备的基本要求, 了解客人基本情况的方法、渠道。掌握检查客房质量的合格标准(包括物品配备的规格)。

3.3.2 教学内容

(1) 了解客情

- 1) 掌握客人的基本情况。
- 2) 了解客人的基本要求。

(2) 检查客房

- 1) 检查客房的清洁状况。
- 2) 检查客房电器与设备的运转情况。
- 3) 检查客用品的配备及其摆放情况。

3.3.3 教学建议

了解宾客基本情况与要求（包括内宾、外宾的礼仪、习俗和主要客源国客人的生活特点）为重点，结合屋面卫生、物品、设备的有效使用，提高培训对象的专业素质。

3.4 应接知识

3.4.1 教学要求

通过培训，使培训对象掌握应接服务的基本知识，能够进行规范的引领服务和情况介绍。

3.4.2 教学内容

(1) 迎候宾客

- 1) 个人仪表、仪容准备。
- 2) 接待宾客。

(2) 引领宾客服务

- 1) 引领服务规范。
- 2) 行李服务规范。

(3) 茶水、饮料服务

1) 茶叶、咖啡的泡、沏方法。

2) 提供茶水、饮料。

(4) 介绍情况

1) 介绍饭店服务项目。

2) 介绍客房设备的使用。

3.4.3 教学建议

应结合模拟教学,使培训对象掌握规范 and 标准,以进行文明、高雅的服务。

3.5 对客知识

3.5.1 教学要求

通过培训,使培训对象掌握清洁卫生知识、开夜床的方法、楼层安全与保卫的重要性,餐饮服务常识,借用物品服务常识等相关专业知识。

3.5.2 教学内容

(1) 清洁卫生

1) 清洁客房的准备。

2) 检查客房设备。

3) 客房卫生清洁。

4) 卫生间的清洁与消毒。

5) 茶具消毒。

6) 客房用品的补充及摆放。

(2) 晚间整理

1) 开夜床的基本程序。

2) 开夜床的基本要求。

(3) 楼层安全与保卫

- 1) 检查不安全因素。
- 2) 楼层钥匙管理。
- 3) 访客的接待工作。
- 4) 火情处理。
- 5) “DND”牌的处理。
- 6) 宾客遭盗的处理。

(4) 餐饮服务

- 1) 补充饮料。
 - 2) 送餐服务。
- ### (5) 借用物品服务
- 1) 介绍租借物品的使用方法。
 - 2) 介绍租借物品管理规定。

3.5.3 教学建议

结合国家星级标准进行讲解,使培训对象了解清洁卫生的重要意义和目的,了解安全保卫的重要性。

3.6 送客知识

3.6.1 教学要求

通过培训,使培训对象了解宾客行前准备、送别客人及善后工作的基本知识与程序要求。

3.6.2 教学内容

(1) 宾客行前准备

- 1) 掌握离店客人的情况。
- 2) 叫醒服务。

(2) 送别客人及善后工作

1) 送客服务程序。

2) 善后工作。

3.6.3 教学建议

应结合案例进行讲解,使培训对象加深送客过程中常见问题的处理方法。

4. 操作技能部分教学要求及内容

4.1 教学要求

通过培训,使培训对象明确各项基本操作技能的操作内容、步骤、要求和技巧,通过一定的基本练习,掌握工作所需要的各项实用技能技巧,提高职业素质。

4.2 教学内容

4.2.1 迎客准备

(1) 了解客情

1) 掌握客人的基本情况

①掌握情况的方法。

②了解客情的内容。

2) 了解客人的基本要求

①团队宾客要求特点。

②散客要求特点。

(2) 检查客房

1) 检查客房的清洁状况

- ①检查客房时应按顺序逐项检查。
- ②填写客房卫生质量检查表。
- 2) 检查客房电器与设备的运转情况
 - ①检查空调。
 - ②检查电视机。
 - ③检查电冰箱。
 - ④检查灯具。
 - ⑤检查吹风机。
 - ⑥检查晾衣绳及浴帘。
- 3) 检查客房用品的配备及摆放情况
 - ①客房用品检查内容。
 - ②客房用品摆放要求。

4.2.2 应接服务

- (1) 迎候宾客
 - 1) 个人仪表、仪容准备。
 - 2) 接待宾客。
- (2) 引领宾客服务
 - 1) 引领服务规范。
 - 2) 行李服务规范。
- (3) 茶水、饮料服务
 - 1) 泡、沏茶叶、咖啡。
 - 2) 提供茶水、饮料。
- (4) 介绍情况
 - 1) 介绍饭店服务项目。
 - 2) 介绍客房设备的使用。

4.2.3 对客服务

(1) 清洁卫生

- 1) 清洁客房的准备。
- 2) 检查客房设备。
- 3) 客房卫生清洁。
- 4) 卫生间的清洁与消毒。
- 5) 消毒茶具。
- 6) 客房用品的补充及摆放。

(2) 晚间整理

(3) 楼层安全与保卫

- 1) 检查不安全因素。
- 2) 管理楼层钥匙。
- 3) 接待访客。
- 4) 火情处理。
- 5) 处理“DND”牌。
- 6) 处理宾客遭盗。

(4) 餐饮服务

- 1) 补充饮料。
- 2) 送餐服务。

(5) 借用物品服务

- 1) 介绍租借物品的使用方法。
- 2) 介绍租借物品的管理规定。

4.2.4 送客服务

(1) 宾客行前准备

- 1) 掌握离店客人的情况。