



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

前厅服务员

(中级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS





人力资源和社会保障部职业技能鉴定

前厅服务员

(中级)

国家职业技能鉴定

考 核 指 导

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员(中级)国家职业技能鉴定考核指导 /
人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心编写. —东营:
中国石油大学出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5636-4262-5

I. ①前… II. ①人… III. ①饭店—商业服务—职业
技能—鉴定—自学参考资料 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 050885 号

书 名: 前厅服务员(中级)国家职业技能鉴定考核指导
作 者: 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

责任编辑: 邵 云(电话 0532—86981538)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址: <http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱: sanbianshao@126.com

印 刷 者: 日照日报印务中心

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0532—86983584, 86983437)

开 本: 185 mm × 260 mm 印张: 8.25 字数: 211 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 19.50 元

推进职业教育改革和发展,是实施科教兴国、人才强国战略,促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要举措。在推进职业教育改革和发展的过程中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这些问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为我国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要厘清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,而且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,

突出以职业活动为导向的基本原则。

为服务职业培训和技能人才评价工作,保证国家职业技能鉴定考核的科学、公平、公正,人力资源和社会保障部在国家职业技能标准框架下,分职业工种和等级,建立了职业技能鉴定理论知识和操作技能国家题库。目前,国家题库资源已经覆盖近 300 个社会通用职业工种,行业特有职业工种题库也达到 280 余个,这些题库资源基本满足了全国职业技能鉴定工作的需要。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国技能人才评价工作的技术支持机构,在职业技能标准开发、职业培训课程建设等方面发挥了重要作用。

国家职业技能鉴定考核指导丛书,依据国家职业技能标准和国家题库,主要介绍国家题库的命题思路,展现国家职业技能鉴定的考核形式和题型题量,帮助考生熟悉鉴定命题基本内容和考核要求,提高学校、培训机构辅导和学员学习、复习的针对性。

我们期待该丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为我国的技能振兴和发展做出贡献。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

主任

刘康

目 录

Contents

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	5
第三章 考核解析	7
第一单元 职业道德	7
第二单元 计算机使用知识	12
第三单元 前厅服务基础	18
第四单元 安全服务	38
第五单元 相关法律、法规知识	50
第六单元 前厅英语接待用语	58
第七单元 客房预订服务	67
第八单元 礼宾行李服务	82
第九单元 前厅接待服务	93
第四章 模拟试卷	104

第二部分 操作技能

第一章 考情观察	115
第二章 考核结构与鉴定要素表	117
第三章 模拟试题	118
参考文献	124

第一章 考情观察

考核思路

本职业标准的考核思路是以前厅服务的具体实际工作任务为路径,通过一个个具体工作任务演化出各考核鉴定点,围绕鉴定点出题,主要目的是考核考生是否掌握现代前厅服务与管理的基本理论和基础知识;是否熟悉前厅运行与管理的基本程序和方法;是否具备前厅一线工作所必需的话务、礼宾、订房、接待、结账等服务技能,并能胜任前厅的基层管理工作。

本考核指导是为了帮助考生了解、熟悉酒店行业前厅服务员认证考试的内容和要求而编写的,它同中华人民共和国人力资源和社会保障部已经发布的《前厅服务员国家职业技能标准》及《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》有着不可分割的密切联系,每一个准备参加职业资格鉴定的考生都应当反复阅读《前厅服务员国家职业技能标准》、《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》和《前厅服务员考核指导》,并正确理解其中的各项具体内容要求。

《前厅服务员国家职业技能标准》是国家制定的专门用于职业技能鉴定的纲领性文件,考生可以从该《前厅服务员国家职业技能标准》中了解本职业的概况,如职业的定义、职业等级的划分、职业胜任能力特征、培训的要求等;还可以使考生了解酒店前厅服务员应当理解和掌握的相关知识以及能力要求的具体范围、内容和比重,并了解考核的形式和要求等一系列重要信息。

《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》以《前厅服务员国家职业技能标准》为纲,体现了本职业的性质和特点,以及对从业人员任职资格、所应掌握的理论知识和操作能力的要求,它是《前厅服务员国家职业技能标准》中各项工作内容和要求的细化、具体化和实际化。

《前厅服务员考核指导》以《前厅服务员国家职业技能标准》为准绳,以《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》为依据,按照《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》章节编写了“鉴定要素细目表”,以及各章节考试考核的内容和要求,具体列出了前厅服务员的相关知识和操作技能要求的鉴定范围、鉴定点和重要程度,并为考生编写了仿真试题。

本考核指导详细说明了前厅服务员鉴定考核的特点,为考生指明了鉴定考核的范围和重点内容,明确了复习内容上的核心要素和一般要素,为考生解析疑点、掌握重点、理解难点提供了具体指导。

命题依据及原则

一、命题依据

前厅服务员职业技能鉴定国家题库的命题依据是中华人民共和国人力资源和社会保障部于2009年5月颁布施行的《前厅服务员国家职业技能标准》，并充分考虑到当前我国酒店行业的发展水平及其所需的前厅服务员在知识和能力等方面的要求。

二、命题原则

(一) 命题的总体原则

- (1) 高等级的理论知识和能力要求覆盖低等级的理论知识和能力要求。
- (2) 注重基本知识和基本能力的理解与掌握，不出偏题和难题。
- (3) 考核内容要充分考虑我国酒店行业的现状和发展趋势，以及酒店企业前厅从业人员的特点和目前的整体水平。

(二) 理论知识的命题原则

- (1) “源于标准”原则，鉴定范围、鉴定点及鉴定比重均要符合国家职业技能标准的规定。
- (2) 紧扣《前厅服务员国家职业技能标准》所提出的对前厅服务员的各项要求。
- (3) 注重理论知识对职业能力的支撑作用，强调实际工作中必备的知识，避免理论化或学术化的倾向。

组卷方式、试卷结构和考核时间与要求

理论知识国家题库采用计算机自动生成试卷，即计算机按照本职业理论知识鉴定要素细目表的结构特征，使用统一的组卷模型，从题库中随机抽取相应的试题，组成试卷。

前厅服务员的职业资格鉴定，按照《前厅服务员国家职业技能标准》的要求：理论知识的考核时间为90分钟，初级、中级考试采用单项选择和判断两种类型的客观题，高级考试除单项选择和判断题型外，还增加了多项选择题型。理论知识实行百分制，考试采用闭卷笔试方式，成绩达到60分以上为合格。试卷的结构以职业技能鉴定中心颁发的《职业技能鉴定理论基础》为依据。理论知识考试满分为100分。题型主要有判断题和选择题两种。

表 1-1-1 前厅服务员(中级)理论知识试卷题型、题量与分配方案

题 型	题量(分值)	分 数
判断题	10 题(1 分/题)	10 分
单项选择题	90 题(1 分/题)	90 分
总 分	100 分(100 题)	

表 1-1-2 前厅服务员(中级)理论知识各部分所占鉴定比重及鉴定点配置情况

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重/%	鉴定点数量
基本要求	职业道德	职业道德基础知识	3	6
		职业守则	2	4

续表 1-1-2

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重 / %	鉴定点数量
基本要求	基础知识	计算机使用知识	2	5
		前厅服务基础知识	2	5
		安全服务知识	2	6
		相关法律、法规知识	2	6
		前厅英语接待用语	2	5
相关知识	客房预订服务	预订处理	15	18
		抵店前准备	10	13
	礼宾行李服务	物品转交	10	10
		行李服务	15	15
	前厅接待服务	外币兑换	8	14
		贵重物品保管	8	12
		宾客留言	8	11
		客史档案管理	11	12
合 计			100	142

应试技巧及复习方法

一、复习方法

应试的考生中既有在职人员,也有大专院校的学生。两类考生特点不一:在职考生平时忙于自己的本职工作,除了在有限的时间内进行一次专业的应试培训学习外,很难坐下来进行系统的学习,但他们实践经验丰富;在校生大多经过专业系统的学习,理论知识比较扎实,但没有实践经验。因此两类考生都要全面理解本考核指导中所列出的鉴定范围和各章节的鉴定点,系统掌握《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》中相关的基本概念、工作流程及相关知识的关键点。为此,提出以下几点建议仅供参考:

(1) 考前复习要做到全面、系统、深入,掌握重要的鉴定点。要想从容应对所有的考试内容,取得较好的考试成绩,就应当进行全面、系统、深入的复习,只凭主观押题或者只掌握若干零碎的知识点,缺乏系统的复习,就很难通过考试。因此,考生应结合本考核指导全面复习《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》。

(2) 考前复习要注重理解,加强记忆。所有的理论知识不能仅靠死记硬背,尤其是一些“要求”、“注意事项”、“工作流程”等,要在理解的基础上记忆。

二、应试技巧

(1) 紧扣题目要求回答问题。选择题、判断题的得分在于回答问题的准确性。

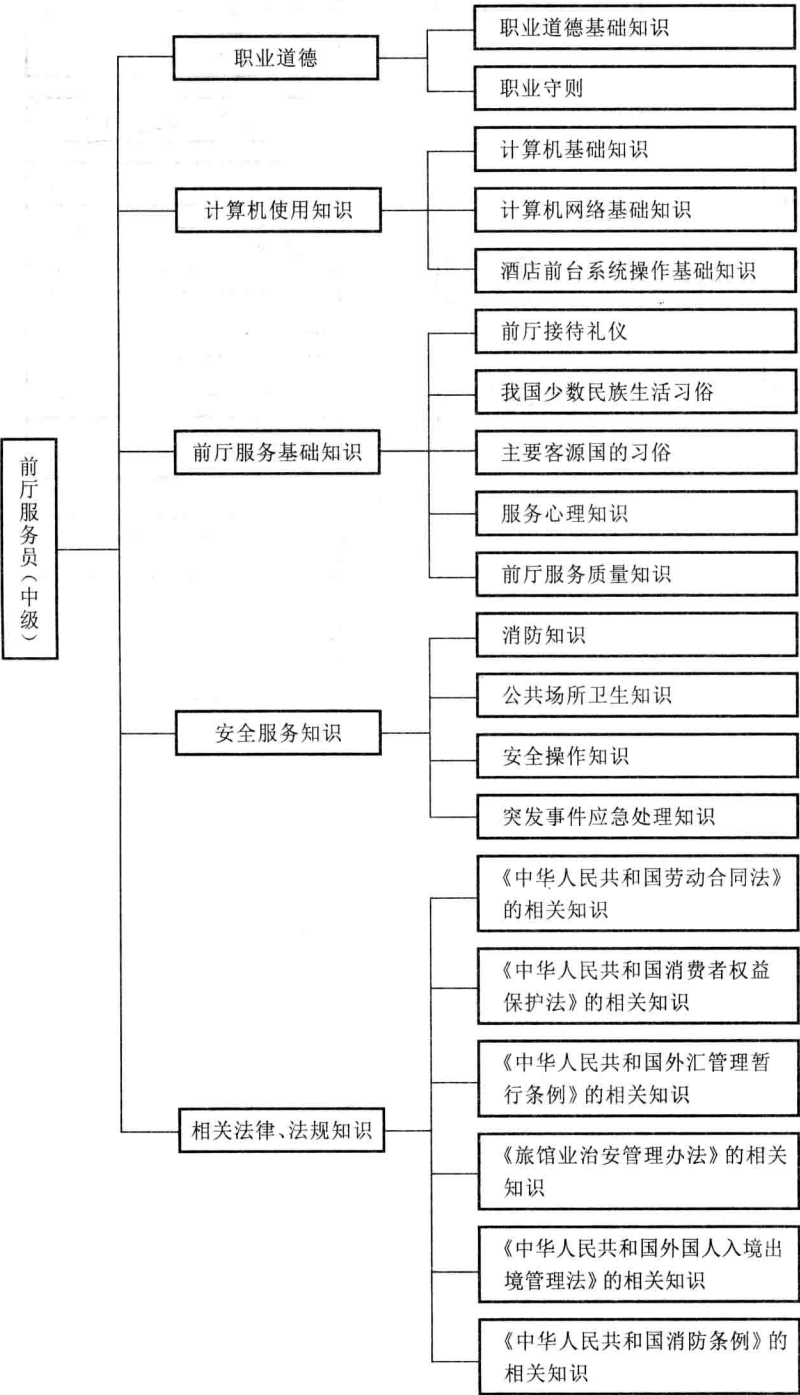
(2) 回答内容要紧扣教材内容。一般情况下试题中出现的概念或提法皆出自指定教材即《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》,模棱两可、有争议的概念是不会出现的。而试题的答案肯定符合《国家职业资格培训教程(前厅服务员)》所阐述的概念、标准等内容,因此选择

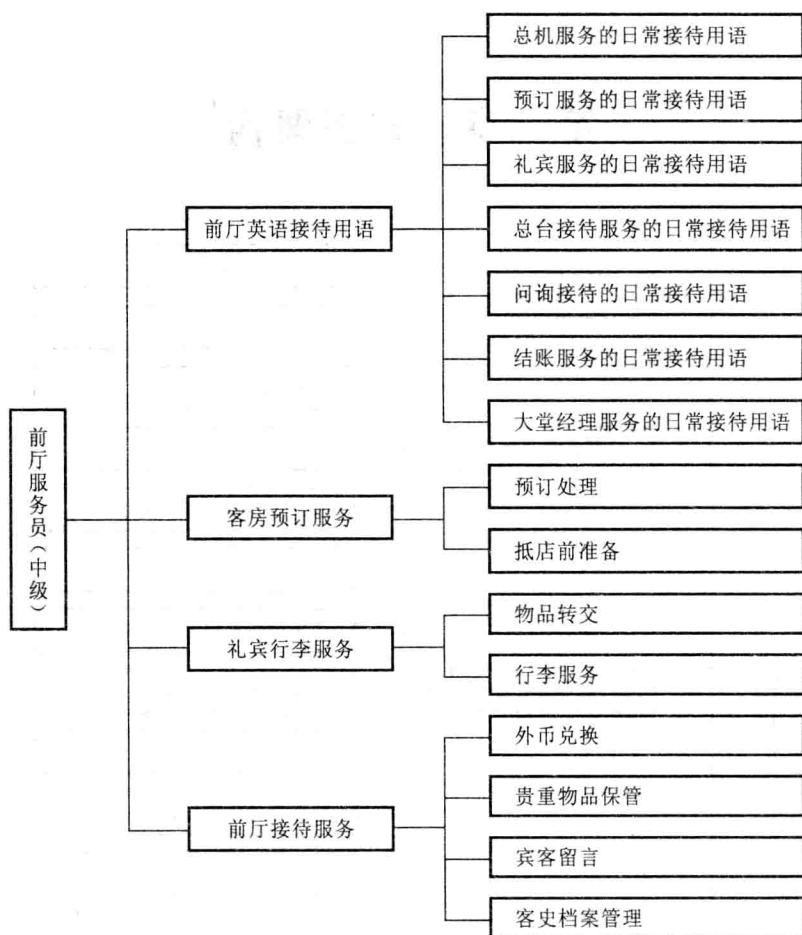
题的一些干扰选项尽管看起来是对的,但若不符合教材的观点,一定不是正确答案,因此,考生在做题时,内容一定要来自教材。

(3) 有些答案单个看是正确的,但放在工作流程中不一定符合要求,要特别注意。

(4) 在答题时,考生要认真、仔细。如选择题备选项中有一些近似的项目,有干扰、迷惑性,考生可采取比较、排除或筛选法,找出正确答案;考生还要熟悉前厅各小组的工作流程,工作流程是有一定顺序的,有的题目中项目是对的,但顺序不对,也不能算对,考生要特别注意。

第二章 知识架构





第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

- (1) 熟悉职业道德的基本知识。
- (2) 了解职业守则。
- (3) 掌握前厅服务员职业道德的概念与作用。

考核要点

考核范围	考核点	重要程度
职业道德	道德	★★★
	职业道德	★★★
职业守则	热情友好,宾客至上	★★
	真诚公道,信誉第一	★★
	文明礼貌,优质服务	★★
	以客为尊,一视同仁	★★
	团结协作,顾全大局	★★
	遵纪守法,廉洁奉公	★★
	钻研业务,提高技能	★★

考点导航

一、职业道德

(一) 道德

道德是人类社会所特有的,由社会经济关系决定的,依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间关系的特殊行为规范的总和。

(1) 一个社会的道德的性质、内容,是由社会生产方式、经济关系(即物质利益关系)决定的;也就是说,有什么样的生产方式、经济关系,就有什么样的道德体系。

(2) 道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。一方面,道德作为标准,影响着人们的价值取向和行为模式;另一方面,道德也是人们对行为选择、关系调整做出善恶判断的评价标准。

(3) 道德不是由专门的机构来制定和强制执行的,而是依靠社会舆论和人们的内心信念、

传统思想和教育的力量来调节的。根据马克思主义理论,道德属于社会上层建筑领域,是一种特殊的社会现象。根据道德的表现形式,通常我们把道德分为家庭美德、社会公德和职业道德三大领域。

(二) 职业道德

1. 职业道德的内涵

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的,依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。它调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系。它是职业或行业范围内的特殊要求,是社会道德在职业领域的具体体现。

2. 职业道德的基本要素

职业道德的基本要素包括:职业理想、职业态度、职业义务、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风。

3. 职业道德的特征

- (1) 鲜明的行业性。
- (2) 适用范围的有限性。
- (3) 表现形式的多样性。
- (4) 一定的强制性。
- (5) 相对稳定性。
- (6) 利益相关性。

4. 提倡职业道德对于前厅服务员的意义

- (1) 提高对酒店前厅工作的认识。
- (2) 加深对酒店前厅工作的情感。
- (3) 磨炼工作意志。
- (4) 养成良好的酒店职业行为和习惯。

5. 提倡职业道德对于酒店的意义

- (1) 树立酒店良好的品牌形象。
- (2) 提高酒店前厅服务的质量。
- (3) 促使酒店前厅部员工素质全面提高。

二、职业守则

(一) 热情友好,宾客至上

热情友好既是一种道德情感,又是一种道德行为。热情友好建立在酒店前厅服务人员酒店业道德义务和道德价值的认识基础之上,在服务中倾注满腔热情,真诚友好地接待每一位宾客。宾客至上是指在酒店前厅接待与服务中,一切都要以宾客为中心,宾客的任何一点要求,都有责任全力做好。

(二) 真诚公道,信誉第一

“真诚公道,信誉第一”是通过建立良好的酒店形象和声誉,最终求得酒店经济效益快速增长的有效途径。真诚就是对客人真心诚意、讲究信用、信守诺言、不弄虚作假、信誉第一,信誉就是酒店的生命。诚实守信是中华民族的传统美德,也是前厅服务人员根本的行为准则,更是保证酒店长盛不衰的秘诀。通过职业道德教育,就是要培养服务人员的诚实守信意识,以保证在工作中能以诚待人,以诚待客,扎扎实实地把服务工作做好。



（三）文明礼貌,优质服务

文明礼貌是社会公德的基本内容和重要规范,也是酒店业职业道德的基本规范。礼貌是人们在日常交往时,相互表示敬重和友好的行为规范。它对人们交往时最基本的要求是诚恳、谦恭、和善、有分寸。

（四）以客为尊,一视同仁

酒店前厅服务人员在接待宾客的过程中,既要尊重客人、热情友好往来,尽到自己的职责和义务,又要做到自尊、自爱、自信,体现出主人翁精神和民族自尊心,以及国格、人格。一视同仁的“一视”,就是一样看待;同仁,就是同样仁爱。一视同仁就是要求在各类不同的客人面前都能够一样对待,尊重客人,维护其合法权益,真诚为其服务。

（五）团结协作,顾全大局

团结协作,顾全大局是酒店前厅服务人员正确处理同事之间、部门之间、酒店之间以及局部利益与整体利益之间、眼前利益与长远利益之间等相互关系的行为准则。它要求我们摆正个人、集体、国家三者的关系,自觉做到个人利益服从集体利益,局部利益服从整体利益,眼前利益服从长远利益。

（六）遵纪守法,廉洁奉公

遵纪守法,廉洁奉公也是酒店前厅服务人员的一项基本品质和应遵循的重要道德规范。遵纪就是应遵守酒店规定的各种行为规范。守法就是遵守国家的法律,也包括执行国家的政策。廉洁奉公就是自觉抵制各种不正之风、坚持原则、不徇私情、不谋私利、遵循严谨的工作作风。

（七）钻研业务,提高技能

钻研业务,提高技能是酒店业共同的业务要求和道德规范,也是酒店前厅服务人员做好本职工作的关键。钻研业务,提高技能不只是一种业务要求,也是酒店业的一项重要的职业道德规范。酒店前厅服务员的基本职业道德是为客人提供优质的服务,员工的业务水平和技能直接服务于此目的。自觉刻苦钻研业务,提高技能也就成了一种道德义务。

仿真训练

一、单项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

- 有关道德的认识错误的是()。
 - 遵守道德能够使社会趋于稳定
 - 道德也可以用来调整各种社会关系
 - 遵守法律,就不用不着遵守道德了
 - 道德是一种人的意识形态
- 道德是同一定社会的经济关系相联系,()之间相互关系的原则和规范的总和。
 - 是用来调节人与人
 - 是用来调节人与人、人与社会、人与自然
 - 只是用来调节人与社会
 - 只是用来调节人与自然
- 道德可划分为三个组成部分,其中不包括()。
 - 家庭美德
 - 职业道德
 - 社会公德
 - 社会良知
- 有关职业道德的表述不正确的是()。
 - 职业道德只是本单位自行制定的道德规范,脱离了该单位就自动失效了
 - 职业道德是历史继承性和时代进步性的高度统一体
 - 本行业的从业人员必须遵守职业道德

- D. 职业道德是一种全行业的行为准则
5. 对于职业道德的衡量, 社会舆论和()是一种来自外部的约束力。
A. 内心信念 B. 传统习惯 C. 心灵感应 D. 家庭成员的评价
6. 对于职业道德的衡量,()是一种内在的规范方式。
A. 行业内部有关领导的评价 B. 酒店内部员工的舆论
C. 内心信念 D. 心灵感应
7. 酒店星级越高, 客人对于超出一般吃住服务的“软性服务”要求就越高, 这体现了酒店职业道德中的()。
A. 行业性 B. 国际性 C. 差异性 D. 安全性
8. 一个酒店在与其他酒店, 以及社会其他单位开展合作的过程中, 往往都会在经费、人员、物资等方面产生错综复杂的内、外部关系, 这体现了酒店职业道德中的()。
A. 完美性 B. 安全性 C. 利益相关性 D. 差异性
9. ()是形成职业态度的基础, 是实现职业目标的精神动力。
A. 职业义务 B. 职业理想 C. 职业纪律 D. 职业荣誉
10. ()是从业者精神境界、职业道德素质和劳动态度的重要体现。
A. 职业义务 B. 职业态度 C. 职业纪律 D. 职业荣誉
11. 职业义务是()。
A. 人们在职业活动中自觉地履行对他人、社会应尽的职业责任
B. 人们的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现
C. 社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定性评价
D. 从业者在岗位工作中必须遵守的规章、制度、条例等职业行为规范
12. 当从业人员违反了具有一定法律效力的职业章程、职业合同、职业责任、操作规程, 给企业和社会带来损失和危害时, 职业道德就将用其具体的评价标准, 对违规者进行处罚。这是道德的()。
A. 一定的强制性 B. 鲜明的行业性 C. 相对稳定性 D. 利益相关性
13. 在酒店行业, 职业道德对于酒店的意义不包括()。
A. 树立酒店良好的品牌形象 B. 提高酒店前厅的服务质量
C. 促使酒店前厅部员工素质全面提高 D. 提高酒店的经营业绩
14. 职业守则的内容不包括()。
A. 热情友好, 宾客至上 B. 真诚公道, 信誉第一
C. 文明礼貌, 优质服务 D. 交通安全, 人人有责
15. “遵纪守法, 廉洁奉公”的职业守则要求员工()。
A. 严格执行政策法规 B. 密切配合, 互相支持
C. 尽心尽责, 服务周到 D. 真诚待客, 拾金不昧
16. “以客为尊, 一视同仁”作为服务人员的道德规范, 就是()。
A. 尊重客人的人格和愿望
B. 主动热情地去满足客人的合理要求
C. 使客人处在舒心悦目、平等友好的氛围中
D. 按质论价, 收费合理
17. 下列有关道德的认识正确的是()。

- A. 道德无法调整人与社会的关系
 - B. 道德也可以用来调整各种社会关系
 - C. 道德同法律一样,都是依靠国家的强制力量来实行的
 - D. 道德无法调整人与自然的关系
18. 在中国的传统观念中,诚实守信、反对为富不仁属于()。
- A. 博爱精神
 - B. 商业道德
 - C. 进取精神
 - D. 廉耻观
19. 在酒店业,职业道德对于前厅服务员的意义不包括()。
- A. 职业道德可以使员工提高对酒店前厅工作的认识
 - B. 职业道德可以让酒店业的经营规模高于其他行业
 - C. 职业道德加深对酒店前厅工作的情感
 - D. 职业道德可以磨炼员工的工作意志

二、判断题 (对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 道德不是用来调节人与人、人与社会、人与自然之间相互关系的原则和规范的总和。
- () 2. 道德同法律一样,都是依靠国家的强制力量来实行的。
- () 3. 职业道德只是本单位自行制定的道德规范,脱离了该单位就自动失效了。
- () 4. 对于职业道德的衡量,传统习惯是一种来自内部的约束力。
- () 5. 保护国内外客人的生命不受侵犯,这体现了酒店职业道德中的差异性。
- () 6. 职业道德不是历史继承性和时代进步性的高度统一。
- () 7. 虽然人们所从事的职业和岗位不同,但是其职业道德的表现形式是一样的。
- () 8. 职业道德的特征有鲜明的行业性、适用范围上的局限性、表现形式的多样性、一定的强制性、相对稳定性和利益相关性。
- () 9. 前厅的优质服务是酒店职业道德中一项极具行业特色的道德规范。
- () 10. 团结协作,顾全大局是酒店前厅服务人员正确处理同事之间、部门之间等相互关系的行为准则。
- () 11. 诚实守信是中华民族的传统美德,也是前厅服务人员根本的行为准则,更是保证酒店长盛不衰的秘诀。
- () 12. 遵纪守法,廉洁奉公是酒店前厅服务人员的一项基本素质和应遵循的重要道德规范。
- () 13. 拾金不昧不仅仅是一个口号,更应该是一种信念、一种精神。
- () 14. 文明礼貌是社会公德的基本内容和重要规范,也是酒店业职业道德的基本规范。
- () 15. 微笑服务是酒店从业人员真诚服务的象征。
- () 16. 道德同一定社会的经济关系相联系,是用来调节人与人、人与社会、人与自然之间相互关系的原则和规范的总和。
- () 17. 按照人类生产、生活、社会实践活动领域的不同,道德中不包括家庭美德。
- () 18. 对于职业道德的衡量,社会舆论是一种来自外部的约束力。
- () 19. 道德是职业或行业范围内的特殊要求,是社会道德在职业领域的具体体现。
- () 20. 在酒店业,职业道德对于前厅服务员的意义不包括职业道德可以使员工增加收入。