

客房服务员 操作技能考试手册

国家职业资格三级 (高级)

KEFANGFUWUYUAN(3)

CAOZUO JINENG KAOSHI SHOUC

劳动保障部 职业技能鉴定中心 组织编写
培训就业司

石油大学出版社



职业技能鉴定国家题库

客房服务员 操作技能考试手册

国家职业资格三级（高级）

KEFANGFUWUYUAN (3) CAOZUO JINENG KAOSHI SHOUC

劳动保障部 培训就业司 组织编写
职业技能鉴定中心

石油大学出版社

内 容 提 要

本书详细介绍了客房服务员职业技能鉴定操作技能考核试题库开发的现实要求、基本理论依据和命题内容组织的技术思路,说明了操作技能考核试题库的使用方法和注意事项。

本书给出了客房服务员操作技能考核的组成结构、高级客房服务员鉴定考核的测量模块,并给出了每个测量模块的具体考核要求与评分标准,提供了大量操作技能考核用试题,并说明了在一般的鉴定条件下和在一定的特殊情况下如何组成操作技能鉴定试卷的方法。

本书是我国职业培训和职业技能鉴定的重要指导性资料,是培训单位保证培训质量的重要参考资料,是考生接受系统培训、做好鉴定考核前复习准备的必备资料,也是职业技能鉴定机构的基础性技术资料。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员(高级)操作技能考试手册/劳动和社会保障部培训
就业司,职业技能鉴定中心编. —东营:石油大学出版社,2002.9

ISBN 7-5636-1692-6

I. 客... II. 劳... III. 饭店—商业服务—职业技能鉴定—
自学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第078981号

书名: **客房服务员** **操作技能考试手册**
国家职业资格三级(高级)
组编: 劳动和社会保障部 培 训 就 业 司
职业技能鉴定中心

出版者: 石油大学出版社(山东,东营,邮编:257061)

网 址: <http://www.uppbook.com>

电子信箱: upcpres@mail.hdpu.edu.cn

印刷者: 青岛胶南印刷厂

发 行 者: 石油大学出版社(0546—8392791)

开 本: 185×260 印张:5.125 字数:117千字

版 次: 2003年1月第1版第1次印刷

印 数: 1—5000册

定 价: 12.00元

职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册

编 审 委 员 会

主 任：陈 宇

委 员：沈宝英 刘 康 陈李翔

宋 建 李京申 张 斌

袁 芳 陈 蕾 刘永澎

桑桂玉 陈卫军 张铁栓

安振兴 王浩旭

技术审定：李京申 袁 芳 刘 阳

李 明 袁 林 陈 洁

职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册

客房服务员

国家职业资格三级

(高级)

主 编：栗书河

副 主 编：沈 明 高 源

编写人员：徐 文 赵金惠 李志微

阚玉鹤 陈 萍 关敬平

胡 滨 廉璐琦 杨金龙

王志强

前 言

对劳动者实行职业技能鉴定,推行国家职业资格证书制度,是促进劳动力市场建设和发展的有效措施,关乎广大劳动者的切身利益,关乎企业发展和社会经济进步,对于全面提高劳动者素质和职工队伍的创新能力和素质具有重要作用,也是当前我国社会经济发展,特别是就业、再就业工作的迫切要求。根据这一形势并按照《职业技能鉴定规定》的要求,我国的职业技能鉴定实行统一命题的原则,并由国家劳动和社会保障部组织建立职业技能鉴定国家题库网络,这是我国职业技能鉴定质量保证体系中的关键环节之一,是保证鉴定工作质量、提高鉴定工作水平、加强鉴定工作管理力度的重要技术手段,是国家职业资格证书制度的基础性建设工作,也是我国职业资格证书制度从普及向纵深发展的重要技术基础。

国家题库自1997年建立以来,已经在我国的职业技能鉴定工作中起到了“保证鉴定工作质量、提高鉴定工作水平、加强鉴定工作管理力度”的作用。为了更好地发挥国家题库的作用,满足全国各地在不同条件、不同环境下对操作技能鉴定命题的需要,劳动和社会保障部培训就业司和职业技能鉴定中心组织有关专家,历时一年多时间,开发完成了操作技能考核试题库。它着重从职业活动对从业人员操作技能要求的本质入手,以职业操作技能的技术内涵为基本标准,采用模块化结构,具备了在保证鉴定内容的统一质量水平的基础上,能够同时兼顾各种各类实际鉴定考核需要,并能够随着新技能、新技术、新工艺的发展变化实时调整命题考核内容的特点。从整体上解决了操作技能考核内容的可测量性和对鉴定质量的控制等问题,解决了目前普遍存在的在不同领域、不同鉴定条件下操作技能试题的适用性问题。

为了使全国职业培训领域和职业技能鉴定领域的专家以及即将参加职业技能鉴定的学员对新的操作技能考核试题库的建库目标、命题技术原理、考核内容结构和具体考核要求有一个全面的了解,同时在职业培训、职业技能鉴定与企业用人要求之间建立一个有效实用的联系,经研究决定,以《职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册》(以下简称《手册》)的方式,向全社会公布国家题库操作技能考核试题库的全部内容,以更好地提高职业技能鉴定工作的公平性,使国家题库考核内容与要求具有科学合理的透明度。

根据劳动和社会保障部《关于启用职业技能鉴定国家题库的通知》(劳社部函[1999]154号)的有关规定,自国家题库操作技能考核试题库公布后,全国范围内

以发放中华人民共和国职业资格证书为最终手段的鉴定考核,其所用试题试卷一律从国家题库中提取。

为了使《手册》与国家职业标准、培训教程、国家题库配套,更好地为培训、鉴定机构和考生服务,2002年我们对《手册》进行了修订,今后我们会随着国家职业标准、培训教程以及国家题库内容的不断更新,逐步对其进行补充和完善。

由于时间仓促,缺乏经验,难免有不足之处,恳请各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册》编审委员会

2002年11月

目 录

第一章 命题思路	1
一、背景	2
(一) 客房服务员的职业特点	2
1. 客房服务员	2
2. 客房服务操作技能的概念	2
3. 客房服务操作技能的基本特征	3
(二) 操作技能鉴定考核的现状	3
(三) 开发客房服务员操作技能试题库需要解决的典型问题	3
(四) 解决开发客房服务员操作技能试题库重点问题的思路	4
1. 解决对策	5
2. 解决方法	5
3. 操作技能考核命题开发的专业思想基础	5
(五) 操作技能考核命题开发采用的技术	6
(六) 开发操作技能试题库应遵循的基本原则	6
二、考核结构设计	6
(一) 客房服务员涉及的工作领域和应考核的范围与水平	7
1. 活动要素的确定	7
2. 测量要素的确认	7
3. 要素结构的划分	8
(二) 等级划分的依据	8
(三) 等级内部各模块的搭配设计	8
(四) 考核结构设计的特点	9
三、测量模块设计	10
(一) 确定测量模块层次的依据	10
(二) 测量模块的基本结构及其含义	10
(三) 测量模块的用途及其特点	11

1. 测量模块的主要用途	11
2. 测量模块的特点	12
3. 测量模块的意义	12
四、考核项目设计	13
(一) 考核项目的结构及确定依据	13
1. 操作技能考核项目的基本结构	13
2. 操作技能考核试题的辅助内容	14
(二) 考核项目的使用方法	14
1. 组成用于职业技能鉴定的标准试卷	14
2. 组成结合企业生产实际情况进行操作技能鉴定的试卷	14
3. 组成以竞赛为目的的操作技能试卷	15
(三) 考核项目的特点	15
五、说明	15
第二章 使用说明	17
一、组卷原则	18
(一) 组卷的条件	18
(二) 应考虑的有关因素	18
二、使用方法	19
(一) 组卷方案	19
1. 试卷结构	19
2. 组卷步骤	19
3. 有关要求	20
(二) 评分方案	20
1. 配分结构	20
2. 评分办法	21
3. 统一的评分记录表	21
(三) 时间要求	21
1. 考核时间	21
2. 准备时间	22

(四) 专项说明	22
1. 组卷过程中应注意的关键问题	22
2. 考核项目特征评分的配、评分说明	22
3. 否定项的使用方法	23
第三章 考核内容结构与测量模块	25
一、考核内容层次结构表及其说明	26
(一) 考核内容层次结构表	26
(二) 考核内容层次结构表的说明	27
1. 编制结构表的依据	27
2. 结构表的作用	27
3. 结构表的内容	27
4. 结构表的使用	27
5. 结构表的使用示例	28
二、高级客房服务员操作技能鉴定要素细目表	29
三、测量模块	29
1. 基本技能	29
1.1 整理与布置	29
1.1.1 会议室布置	29
1.2 清洁保养及设备使用	30
1.2.1 清洁设备使用	30
1.3 对客服务	31
1.3.1 投诉处理	31
2. 相关技能	31
2.1 语言能力	31
2.1.1 接待英语会话	32
2.2 计算机操作	33
2.2.1 客房软件应用	33
3. 综合工作能力	33
3.1 文案设计	33
3.1.1 命题工作方案编制	34
3.2 培训指导	34

3.2.1 操作示范	35
3.2.2 课堂教学	35

第四章 考核项目 37

1. 基本技能	38
1.1 整理与布置	38
1.1.1 会议室布置	38
1.1.1-01: 会见座位的安排	38
1.1.1-02: 会谈座位的安排	38
1.1.1-03: 签字仪式的安排	38
1.2 清洁保养及设备使用	39
1.2.1 清洁设备使用	39
1.2.1-01: 大理石起蜡	39
1.2.1-02: 大理石打蜡抛光	39
1.2.1-03: 大理石晶面处理	40
1.2.1-04: 抛光机的使用	40
1.2.1-05: 打蜡机的使用	41
1.2.1-06: 洗地机的使用	41
1.2.1-07: 洗地毯机的使用	42
1.2.1-08: 高压冲洗机的使用	42
1.3 对客服务	42
1.3.1 投诉处理	42
1.3.1-01: 晚上客人外出吃饭,房内无人,桌上放了几本挂历,吃完饭回来后, 房务员已开过夜床,但挂历少了两本,他认定是客房服务员所为, 怎么办?	42
1.3.1-02: 一位台胞告知:晚上有电话打进房间,死缠硬磨其合作借出台胞 证,怎么办?	43
1.3.1-03: 一位年轻女子投诉,深夜12:00有一男士打电话请她出去吃宵 夜,她感到十分害怕,怎么办?	43
1.3.1-04: 客人投诉房间灯光太暗,怎么办?	43
1.3.1-05: 客人让服务员代买药品,怎么办?	44
1.3.1-06: 服务员发现房间地毯上有客人丢弃的烟头烫洞,怎么办?	44
2. 相关技能	44
2.1 语言能力	44
2.1.1 接待英语会话	44
2.2 计算机操作	46
2.2.1 客房应用软件	46

2.2.1-01: 进入 WINDOWS, 在“我的文档”中建立一个以自己的名字命名的文件, 并输入 50 个汉字, 题目为三号黑体, 内容为五号宋体; 将第一段复制到文章结尾	46
3. 综合能力	47
3.1 文案设计	47
3.1.1 命题工作方案编制	47
3.1.1-01: 编制 40 人豪华老年旅游团下榻 4 星级饭店住宿 3 日的接待服务方案	47
3.2 培训指导	47
3.2.1 操作示范	47
3.2.1-01: 布置 VIP 房内鲜花示范	47
3.2.1-02: 家具打蜡示范	48
3.2.1-03: 吸尘器保养示范	48
3.2.1-04: 铜器擦拭示范	49
3.2.1-05: 布置 VIP 房内水果示范	49
3.2.2 课堂教学	50
3.2.2-01: 讲授客房服务的主要环节	50
3.2.2-02: 讲授客房的安全知识	50
3.2.2-03: 讲授楼层迎宾工作程序及注意事项	50
3.2.2-04: 讲授客房晚间整理的内容和要求	51
3.2.2-05: 讲授客房小酒吧的控制方法	51
第五章 组卷示例	53
一、标准试卷组卷示例	54
(一) 组卷方式	54
(二) 组卷结果	54
二、特殊试卷组卷示例	61
(一) 组卷类型之一	61
1. 组卷方式	61
2. 组卷结果	61
(二) 组卷类型之二	68
1. 组卷方式	68
2. 组卷结果(略)	68

第一章

命 题 思 路

本章重点介绍客房服务员操作技能考核试题库开发的现实要求、基本理论依据和命题内容组织的技术思路,是理解和掌握客房服务员操作技能考核基本原理的基础。

一、背景

随着我国经济结构的调整，以服务业为主体的第三产业发展迅猛，饭店、旅店、宾馆及休（疗）养院、招待所等住宿接待单位已经发展到相当规模。客房服务员是我们饭店、旅店、宾馆及休（疗）养院、招待所等企（事）业单位中的主要工种，是我国第三产业中服务领域内的主要职业之一。2000年7月开始，国家劳动和社会保障部把客房服务员列入首批实行劳动就业准入制度的工种，规定在全国范围内，从初级到高级都必须通过职业技能鉴定考核后，领取国家职业资格证书，持证上岗就业。

职业技能鉴定是国家进行劳动管理的一项重要、长期的工作，对于全国来说，统一的标准、统一的规范、统一的命题和统一的考核方法，是各工种职业技能鉴定质量的基本保证。操作技能考核是职业技能鉴定的重要组成部分，操作技能命题是实现技能鉴定的重要基础。建立一个使用范围广泛、标准化的操作技能国家题库是做好职业技能鉴定工作的重要保证。

（一）客房服务员的职业特点

客房服务员是指在饭店、宾馆、旅游客船等场所清理客房，并为宾客提供迎送、住宿等服务的人员。

1. 客房服务员

客房服务员是分布于不同规模、不同档次的提供住宿服务的单位的通用性技术工种，整个职业具有覆盖面广、技术差异强、服务要求高、工作责任大等特点。职业工作性质要求客房服务从业人员必须具备相应等级和相关工作范围的理论知识和纯熟的操作技能，熟悉服务及操作技术规程和安全生产工作规程，能规范地完成有关的技能操作。

客房服务员要具有扎实的理论基础知识、丰富的实践经验，工作中要时刻注意顾客的需求，各项服务操作工作要求速度快、质量高。一旦发生投诉，要求以最快的速度、最好的办法解决问题，把各方面损失降到最小。

近年来随着国民经济的发展，饭店业新设备、新服务进一步增多，特别是新的服务模式、新的操作技术的应用，使得社会对客房服务从业人员的要求也越来越高。

2. 客房服务操作技能的概念

客房服务操作技能是指从事客房服务工作的人员在完成对宾客接待服务活动中，要求具备物品整理、环境清洁、服务设施维护、接待服务、清洁器具使用等规范操作活动及其活动水平，从而在功能和心理上满足顾客安全、卫生、舒适、便捷的住宿需求。

3. 客房服务操作技能的基本特征

(1) 客房服务的职业活动包括了对设施、设备、物品及清洁器具的清洁、整理、维护和操作使用活动,同时也包括了对宾客的接待服务与对同事的沟通、协作、指导的工作活动,这种多样性构成了客房服务操作技能在整体存在和反应形式上的多样性。

(2) 由于科学技术和生产力发展水平对社会的重大影响,以及市场经济体制下企业经营服务面向的多层化,使客房服务这同一职业内对操作技能的要求在整体上呈现动态特征。

(3) 客房服务操作技能的可观测性水平极大地依赖于客房服务操作时与操作对象、工具、环境,乃至程序的内、外在关联性水平。

(二) 操作技能鉴定考核的现状

(1) 操作技能试卷由专家依据实际工作,参考有关教材统一命题。命题前考虑到考核所需的工具、设备、材料、场地等物质条件和经济条件,使试卷基本满足客房服务员鉴定工作的要求。

(2) 职业技能鉴定要求到相应的鉴定所(站)或者是由劳动部门指定的有关部门进行,要求具有一支业务素质高、思想素质过硬的考评员队伍。数年来,在《标准》的指引下,全国各地对客房服务员操作技能鉴定进行了广泛的实践探索,积累了一定的经验。各地都建立了相应的职业技能鉴定所(站),在当地劳动部门的直接领导下,形成了较为完善的组织领导与运作系统,考核条件不断完善,考核质量也逐步提高。

(3) 现场考核、典型作业和模拟操作是当前主要的考核形式,而且常常以一些典型作业或具体工作形式作为操作技能考核的试题,其考核的试题具有典型性。

(4) 职业技能鉴定对操作技能考核的试题、试卷、考核鉴定的场地、考核鉴定所(站)的条件、考评员的素质要求都比较高。它特别倚重于技术技能专家,依靠他们来确定考核的标准和等级,依靠他们丰富的专业理论知识和长期工作的实践经验来判断和决定所在领域所需要掌握的知识、技能、操作熟练程度以及职业道德水平。

(5) 目前的客房服务员操作技能鉴定工作,已经从原来的工人技术等级考核形式,发展为职业资格鉴定,操作技能鉴定考核方法包括了:典型操作、情景模拟操作、现场口答、模拟文案设计等主要形式,从考核方法上讲,已基本满足了鉴定工作的需要。

(三) 开发客房服务员操作技能试题库需要解决的典型问题

虽然目前的操作技能考核工作已经取得了一定成效,但同时也暴露出一些问题,这就是开发新的客房服务员操作技能试题库的原因。目前操作技能考核中存在的问题主要有以下几点:

(1) 《客房服务技术等级标准》(以下简称《标准》),是客房服务员职业操作技能考核的主要依据和内容,基本上能够反映客房服务人员操作技能的真实水平,对提高客房服务人员的操作技能具有一定的指导作用。该《标准》对鉴定范围、内容和比重进行了细化和

量化,是目前进行职业技能鉴定的根本依据,是客房服务员职业技能鉴定面向全国的统一的考核大纲。目前正在酝酿,预计2003年将颁行。因此,原有试卷对新的职业活动反映不够。

(2) 由于客房服务员职业广泛分布于不同地区、不同类型、不同档次的企业,在技术要求方面存在较大差异,现有以试卷抽调形式的考核内容和方法难以有针对性地考核服务员应具备的操作技能水平。

(3) 现有的职业技能鉴定国家题库操作技能试卷库不能满足操作技能考核的需要,由于分散运作,没有统一的考核模式和考核要求,难以保证统一的考核质量。

(4) 目前的客房服务员操作技能鉴定考核,由于整体结构性规划设计的专业角度与应用技术的局限,导致整个客房服务员各等级的考核工作从考核范围到具体内容深度,都很难与职业实际现状有统一、准确的协调把握。没有确立一个比较科学且实践意义较强的“客房服务员操作技能考核结构”,这恰是关系到客房服务员操作技能鉴定考核质量水准的关键性、基础性问题。

针对客房服务员操作技能考核中存在的上述问题,目前开发操作技能试题库需要解决的典型问题有以下几个:

(1) 根据《客房服务技术等级标准》与工作实际建立统一的考核模式,统一的题库、考核要求和评分标准,以保证统一的考核质量。要满足在职业技能鉴定所(站)内进行操作技能鉴定和结合企事业单位实际工作情况进行操作技能鉴定的需要。

(2) 操作技能考核试卷的组卷要能够适用人工组卷和计算机自动组卷的需要。各地、各单位都能够依据测量模块,按照统一的考核要求和组卷程序实施考核,降低整体操作技能考核的成本,使考核具有经济性。

(3) 各鉴定考核机构按照统一的考核要求完善考场条件,保证考核的顺利实施。按照客房服务员具体的工作实际,设置相应的标准测量模块,有针对性地实施考核,使客房服务员操作技能试题具有可测性和可操作性,并使其具有面向全国的适用性和可选性。

(4) 进行操作技能试题的收集及对不同类型的试题进行整理、分析、分类、分解,找出各种类型试题的特点和鉴定要素,确定命题的最佳方案,设计出统一的考核要求、评分标准和现场记录。

(5) 使客房服务员操作技能试题的编制从实际出发,能够反映客房服务员操作技能的真实水平,对提高客房服务员的操作技能水平具有指导作用。

(四) 解决开发客房服务员操作技能试题库重点问题的思路

客房服务员操作技能试题库的开发是新形势下提出的新课题,此项工作具有开创性,还没有先例可循。此前所有的操作技能题库开发都以试卷库的形式,不能同理论知识题库一样进行计算机组卷。职业技能鉴定考核要实现规模化的任意组合技能试题、编制试卷,就必须有一套自己独特的思路和方法,这是开发操作技能试题库所要重点解决的问题。

1. 解决对策

通过对职业的系统分析,以职业活动为导向,建立一个科学、完整的操作技能考核结构体系;

通过对能力活动领域的统一划分,建立同类操作活动的统一考核标准;

通过设置相对灵活的考核项目,建立与鉴定实践相适应的考核内容体系。

2. 解决方法

结合职业特点,总结以往操作技能鉴定考核的经验、存在的问题和开发操作技能试题库目前需要解决的典型问题,对开发客房服务员操作技能试题库重点问题的主要解决方法有以下几点:

(1)设计“客房服务员操作技能考核内容层次结构表”。要针对客房服务员职业技能鉴定操作技能试题库开发所要解决的问题,确定测量模块设计的基本思路,确定各等级内部的各模块内容,设计“客房服务员操作技能考核内容层次结构表”。这是操作技能试题库开发的关键。

(2)设计“客房服务员操作技能鉴定要素细目表”。“客房服务员操作技能鉴定要素细目表”应当概括所从事的所有职业活动内容,它是在“客房服务员操作技能考核内容层次结构表”的基础上确定的,为操作技能试题库计算机组卷和命制客房服务员操作技能试题提供依据。

(3)设计“客房服务员操作技能鉴定要素细目表”中每个鉴定点所对应的测量模块。“客房服务员操作技能鉴定要素细目表”中每个鉴定点都有对应的测量模块,它为同一鉴定点下的考核项目提供了统一的评分标准,为结合企业实际工作进行职业技能鉴定打下了基础。

(4)设计考核项目的结构,编制“客房服务员操作技能鉴定要素细目表”中每个鉴定点所对应的考核项目。考核项目的结构设计是否合理,关系到操作技能试题库计算机组卷和编制考核项目的进展速度。每一个鉴定点下的典型试题要有一定的量化要求,这是试题库的核心,它可为职业技能培训和技能竞赛提供典型试题。

3. 操作技能考核命题开发的专业思想基础

传统的客房服务职业操作技能分析,是以围绕顾客入住活动来确定主要的技能类别的,其基本技能要求是:迎客服务、应接服务、对客服务、送客服务、会议服务、沟通协调、客用品管理、劳动管理。按照这种方法,在实际工作中就会遇到问题,如“迎客服务”可以认为它的确是一项客房服务工作者应当具备的技能,但是,“迎客服务”技术级差的确定(即从什么量化的标准来确认该项活动中的等级差异),从实际职业活动中很难得到比较适当的确认。从业人员面对顾客提供同项服务,其工作质量标准要求应当是同样的,因此,这种方法显然是不符合实际职业要求的。