

专用于国家职业技能鉴定

职业技能鉴定 国家题库

中级

前厅服务员 操作技能考试手册

劳动和社会保障部
职业技能鉴定中心

组织编写



中国财政经济出版社

职业技能鉴定国家题库

前厅服务员 (中级) 操作技能考试手册

劳动和社会保障部
职业技能鉴定中心 组织编写

 中国财经出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员(中级)操作技能考试手册/劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织编写. —北京:中国财政经济出版社,2005.4

(职业技能鉴定国家题库)

ISBN 7-5005-8045-2

I. 前… II. 劳… III. 饭店—服务人员—职业技能鉴定—试题 IV. F719.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 020159 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址:北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码:100036

发行处电话:88190406 财经书店电话:64033436

北京富生印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 3.25 印张 57 000 字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月北京第 1 次印刷

印数:1—3000 定价:14.00 元

ISBN 7-5005-8045-2/F·7041

(图书出现印装问题,本社负责调换)

编审委员会

(续中)

主 委	任:	陈 宇		
	员:	沈宝英	陈李翔	宋 建
		张永麟	李京申	陈 蕾
		袁 芳	桑桂玉	杨 斌
		杨北伟	宁泽民	王湘宇
执行委员:		袁 芳	刘 阳	张灵芝
		李 明	李 成	

国家图书馆藏

前厅服务员

(中级)

主 编：曹 红

副 主 编：周 丽

主 审：雅 杰

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

主 审：王 玉

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》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。

本书在编写过程中得到了湖南省职业技能鉴定中心和有关专家的大力支持,在此一并表示感谢。

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。

编审委员会

2002年10月



第一章 职业技能鉴定国家题库简介及复习要求

..... 1

第二章 考核内容

..... 5

第三章 考核试题

..... 9

第四章 组卷示例

..... 32

第一章

职业技能鉴定国家题库 简介及复习要求

DI YI ZHANG ZHI YE JI NENG
JIAN DING GUO JIA TI KU JIAN
JIE JI FU XI YAO QIU



一、国家题库简介

（一）什么是国家题库

- ◎ 全称是“职业技能鉴定国家题库”；
- ◎ 劳动和社会保障部组织开发的用于全国职业技能鉴定的统一题库；
- ◎ 以获得《国家职业资格证书》为目的的全国职业技能鉴定，在进行国家题库中已有职业的考试或考核时，一律使用计算机从国家题库中随机抽取试题，组成试卷。

（二）国家题库权威性

- ◎ 由主管全国职业技能鉴定工作的劳动和社会保障部组织专家开发；
- ◎ 全国范围内本职业领域高水平专家参与命题。

（三）为什么要建立职业技能鉴定国家题库

- ◎ 有利于规范全国职业技能鉴定行为，保证职业技能鉴定质量；
- ◎ 有利于统一全国职业技能鉴定水平，促进流动就业，为从业者择业、就业提供公平、客观的能力水平评价。

（四）国家题库的主要内容

国家题库内容分为两部分，并以不同的形式公开出版：

◎ 理论知识题库——每个职业含几千道试题。考试要点全部公开，即《国家职业技能鉴定理论知识考试复习指导丛书——前厅服务员（中级）》；

◎ 操作技能题库——根据职业特点，由涉及职业活动领域的若干试题组成。所有试题及相关内容全部公开，即《职业技能鉴定国家题库——前厅服务员（中级）操作技能考试手册》。

二、国家题库试题试卷简介

（一）命题依据

- ◎ 劳动和社会保障部 2002 年颁布的前厅服务员《国家职业标准》；
- ◎ 劳动和社会保障部组织编写的前厅服务员《国家职业资格培训教程》；
- ◎ 《理论知识鉴定要素细目表》、《操作技能考核内容结构表》和《操作技能鉴定要素细目表》分别明确了理论知识考试的具体内容和操作技能考核范围。

（二）命题原则

- ◎ 反映本职业《国家职业标准》要求；
- ◎ 理论知识考试强调本职业实际工作中必备的知识，不出偏题、怪题和难题；
- ◎ 操作技能考核强调科学性和可行性，试题既反映本职业主要操作活动内容和要求，又使考核简便易行。

(三) 试题类型

1. 目前理论知识考试采用标准化试卷,即每个级别考试试卷分为“选择题”和“判断题”两大类,满分100分。

◎ “选择题”160题,每题0.5分,共占80分;

◎ “判断题”40题,每题0.5分,共占20分。

2. 操作技能考核根据职业特点和命题原则,采用灵活的考核形式,主要形式是实际操作,也有笔试、口试、模拟操作或多种形式组合等考核形式。考生可通过本职业《操作技能考核内容结构表》和《操作技能鉴定要素细目表》了解具体的考核形式、考核内容和具体配分。

(四) 答题时间

按照《国家职业标准》,理论知识考试时间:初级不超过100分钟,中、高级不超过120分钟;操作技能考核时间:初级不超过30分钟,中、高级不超过40分钟。

(五) 答题要求

1. 理论知识考试答题要求:

◎ 选择题为四选一题型,即试题中给出的四个选项中,只有一项为正确选项。纸笔考试时,按要求在试题前面的括号中,填写正确选项的字母;

◎ 判断题采用纸笔考试时,根据对试题的分析判断,在括号中画“√”或“×”;

◎ 采用答题卡答题时,按要求,直接在答题卡相应的答案处涂色即可;

◎ 采用计算机考试时,按要求,点击选定的答案即可。

具体答题要求,在考试前,考评人员会做详细说明。

2. 操作技能考核要求:

每个职业、每道试题有不同的考核要求,这些要求通过《职业技能鉴定国家题库——操作技能考试手册》公布。

(六) 试卷生成方式

◎ 国家题库采用计算机自动生成试卷:即计算机按照本职业的《理论知识鉴定要素细目表》、《操作技能考核内容结构表》和《操作技能鉴定要素细目表》,从题库中随机抽取相应试题,组成试卷;

◎ 这种组卷方式,避免了以往人为影响试卷难度和试卷内容范围的倾向;

◎ 试卷的题型、题量和所涉及的范围保持相对稳定;

◎ 有利于考生把握复习的要点和重点。

三、复习注意事项

(一) 阅读《国家职业技能鉴定理论知识考试复习指导丛书》(以下简称《丛书》),理解其中各项内容;按照《国家职业标准》和《职业技能鉴定国家题库——操作技能

考试手册》（以下简称《手册》）有关要求，加强操作技能训练

◎《丛书》和《手册》向考生提供了鉴定考核的重点内容，对考生把握重点，理解难点提供了详略得当的指导；

◎书中的试题精选和试卷样例均是从国家题库中抽取的，直接反映了考试内容的特点和题型特征；

◎考生要了解国家题库考试重点和试题试卷特点，掌握要领，心中有数。

（二）抓住重点，全面复习

◎职业技能鉴定的基本目标就是为了提高劳动者素质；

◎职业技能鉴定以基础和必备的知识或能力考核为主要出发点和归宿；

◎《理论知识鉴定要素细目表》、《操作技能考核内容结构表和鉴定要素细目表》，是《国家职业标准》的细化，是命题的直接依据，也是理论知识考试和操作技能考核的要点；

◎考生在理论知识复习中要善于抓住重点，进行全面复习，对基本要领要记忆准确、理解透彻、运用熟练，并且还要在复习范围的“广”字上下功夫；在操作技能考核复习中要按有关要求，强化技能训练；

◎考生应对书中的试题精选和试卷样例进行认真作答和练习，如果发现自己哪一题解答或操作有困难，应该立即检查，发现问题所在，及时解决每个难点和问题。

（三）降低焦虑水平，做好心理调节

◎影响个人在考场上心理状态的因素很多，如当时的心情和身体状况、考试经验以及期待水平等等；

◎参加任何一种考试，都应保持良好的心理状态，力戒焦虑，是取得好成绩的关键因素之一；

◎需要指出的是：动机水平过高，行为就要受到干扰，也就是说，如果太想做好某件事，反而可能达不到目标；

◎考生应根据自己的实力，订立一个切实可行的期待目标，这是降低考试焦虑水平行之有效的一种方法。

第二章

考核内容

DI ER ZHANG KAO HE NEI RONG



第一节 考核内容结构表及说明

一、考核内容结构表

前厅服务员操作技能考核内容结构表

级别	鉴定范围	客房 预订	住宿 登记	问讯 服务	行李 服务	离店 结账	公关 与 推销	沟通 与 协调	职业 英语	管理 与 培训	合计
	鉴定要求										
初级	选考方式	指定一项					—	必考	必考	—	3
	鉴定比重 %	75					—	15	10	—	100
	考试时间 min	3	3	3	10	3	—	6	5	—	14或21
	考核形式	实操					—	口试	口试	—	—
中级	选考方式	指定一项					必考	必考	必考	—	4
	鉴定比重 %	50					15	20	15	—	100
	考试时间 min	3	3	3	10	3	5	7	5	—	20或27
	考核形式	实操					实操	口试	口试	—	—
高级	选考方式	—					必考	必考	必考	必考	4
	鉴定比重 %	—					20	20	30	30	100
	考试时间 min	—					6	6	6	12	30
	考核形式	—					实操	口试	实操	实操	—

二、考核内容结构表说明

上表中列出了本职业各等级的考核内容、选考方式、考核总体时间等内容。依据考核内容结构表，本职业各级别考核要求如下：

1. 初级考核的内容包括：

(1) “客房预订”、“住宿登记”、“问讯服务”、“行李服务”和“离店结账”，它们的选考方式是指定一项，即根据特定的考生人群报名情况，从上述五个鉴定范围中指定其中一项作为考核内容，鉴定比重是75%，考试时间除“行李服务”是10分钟以外，其他都是3分钟；

(2) “沟通与协调”和“职业英语”皆为必考内容，鉴定比重分别为15%、10%，考试时间分别为6分钟、5分钟。

初级总体考核时间为14或21分钟。

2. 中级考核的内容包括：

(1) “客房预订”、“住宿登记”、“问讯服务”、“行李服务”和“离店结账”中，它们的选考方式是指定一项，即根据特定的考生人群报名情况，从上述五个鉴定范围中指定其中一项作为考核内容，鉴定比重是 50%，考试时间除“行李服务”是 10 分钟以外，其他都是 3 分钟；

(2) “公关与推销”、“沟通与协调”和“职业英语”皆为必考内容，鉴定比重分别为 15%、20%、15%，考试时间分别为 5 分钟、7 分钟、5 分钟。

中级总体考核时间为 20 或 27 分钟。

3. 高级考核的内容包括：

“公关与推销”、“沟通与协调”、“职业英语”和“管理与培训”皆为必考内容，鉴定比重分别为 20%、20%、30%、30%，考试时间分别为 6 分钟、6 分钟、6 分钟、12 分钟。

高级总体考核时间为 30 分钟。

第二节 鉴定要素细目表及说明

一、鉴定要素细目表

中级前厅服务员操作技能鉴定要素细目表

鉴定范围一级				鉴定点			
代码 重要程度	名称	鉴定 比重	选考 方式	代 码	名称	重要 程度	试题 量
A (1 : 0 : 0)	客房预订	50%	指定 一项	001	电话预订	X	1
B (1 : 0 : 0)	住宿登记	50%		001	无预订的散客入住登记	X	1
C (1 : 0 : 0)	问讯服务	50%		001	电话留言	X	1
D (2 : 0 : 0)	行李服务	50%		001	散客入住行李服务 (将客人的行李送达到房间)	X	1
				002	散客入住行李服务 (将客人的行李送达到 电梯或楼梯口)	X	1
E (1 : 0 : 0)	离店结账	50%		001	散客离店结账	X	1

续表

鉴定范围一级				鉴定点			
代码 重要程度	名称	鉴定 比重	选考 方式	代码	名称	重要 程度	试题 量
F (2:0:0)	公关与推销	15%	必考	001	在前厅接待中向客人推销客房	X	2
				002	在行李服务中向客人介绍饭店的有关消费服务项目	X	1
G (2:0:0)	沟通与协调	20%	必考	001	前台接待中的应变能力	X	5
				002	行李服务中的应变能力	X	3
H (1:0:0)	职业英语	15%	必考	001	英语口语	X	2

二、鉴定要素细目表的说明

鉴定要素细目表是在考核内容结构表的基础上，列出了本级别具体要考核的内容。其中，鉴定点即为具体考核的内容。每个鉴定点都有重要程度指标，即鉴定点后标注的“X”、“Y”、“Z”。“X”表示“核心要素”，是考核中最重要、出现频率也最高的内容；“Y”表示“一般要素”，是考核中出现频率一般的内容；“Z”表示“辅助要素”，在考核中出现的频率较低。表中每个鉴定范围都有鉴定比重指标，它表示在一份试卷中该鉴定范围所占的分数比例。每个鉴定点中有若干道试题，它们有共性的考核要点、配分与评分标准，这些试题都是考生应当掌握的。

在每次操作技能考核时，试卷是根据考核内容结构表的要求，在鉴定要素细目表的相关鉴定点中由计算机自动抽取或由专家人工各选取1道试题组成的。如：鉴定点“英语口语”是本职业本等级重要的考核内容之一，该鉴定点下面共有2道试题，考核时根据考核内容结构表的要求，从这2道试题中抽取1道作为本次考核的一部分内容，该题占本次考核总分的15%。

第三章

考核试题

DI SAN ZHANG KAO HE SHI TI

