

关于颁发旅游行业工人技术等级标准的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E9_A2_81_E5_c34_218910.htm (1996年3月29日 旅人劳发[1996]16号) 各省、自治区、直辖市旅游局，劳动（劳动人事）厅（局），国务院有关部委、直属机构劳动、教育主管部门，解放军总参谋部军务部，总后勤部司令部、生产管理部，新疆生产建设兵团劳动局：根据劳动部《关于印发（关于修订工人技术等级标准工作的意见）的通知》（劳培字[1989]33号）、《关于印发（关于修订工人技术等级标准工作的补充意见）的通知》（劳培字[1991]6号）和《中华人民共和国工种分类目录》的要求及所列旅游行业工种范围，国家旅游局组织修订了旅游行业工人技术等级标准，业经审定，现颁发实施。国家旅游局于1988年3月颁发的（工人技术等级标准）同时废止。中华人民共和国国家旅游局 中华人民共和国劳动部 一九九六年三月二十九日 旅游行业工人技术等级标准(1996年3月29日 旅人劳发[1996]16号) 调酒师 编码

：04-001 工种名称：调酒师 工种定义：按传统和现代的配方及宾客要求，调制鸡尾酒，并提供酒水服务。适用范围：饭店、宾馆、高级游船及其他娱乐场所的酒吧或吧台。等级线：本工种分初级、中级、高级。学徒期：学徒期2年（培训期1年，见习期1年）。初级调酒师知识要求：1．熟知本企业及酒吧的一切规章制度，了解本岗位的职责、工作程序和工作标准。2．了解常用酒品名、产地、主要制作原料、口味、浓度等知识和各类软饮知识。3．了解鸡尾酒的起源，掌握流行鸡尾酒调制方法和技术操作知识。4．了解本企业

各类酒水的储存期以及酒水售价，了解结账程序。5. 了解酒吧常用设备、用具及各类器皿的性能和使用保养知识。6. 具有一定的旅游知识，了解主要客源国的风俗、礼节及不同民族的生活饮食习惯和宗教信仰，熟知服务接待礼仪。7. 了解食品卫生的基本知识和《食品卫生法》。8. 了解服务心理基础知识和相关的服务知识，以及酒水与食物的搭配知识。9. 熟知酒吧常用术语和各类酒品、饮料的外文名称。

技能要求：1. 能基本判断宾客心理，主动介绍、推销酒吧内供应的各类酒品、饮品及小食品，并掌握其服务方法。2. 掌握基本的调酒技术，能正确调制常用鸡尾酒。3. 掌握常用装饰物和辅助材料的制作技术，制作方法正确。4. 掌握常用咖啡、茶水的制作技术。5. 正确掌握葡萄酒、香槟酒的开瓶方法和技术。6. 能正确使用酒吧内所有设备、用具和各类器皿，并能进行一般保养。7. 能对用具、器皿进行清洁消毒。8. 掌握酒吧的工作程序和服务标准。9. 具有独立完成本岗位工作的能力。10. 能用一种外语对外宾进行礼节招呼 and 问候，并进行简单会话。

中级调酒师知识要求：1. 了解世界主要名酒的酿制原理和生产工艺。了解世界名酒的储存和保管知识；熟悉酒品的鉴别知识。2. 熟知鸡尾酒的主要制作技术。3. 懂得各类酒吧环境设计和布置方法。4. 掌握一定的酒吧经营管理知识和销售知识，懂得酒水的成本控制与核算。5. 具有较丰富的食品卫生知识和营养知识，熟悉酒品、饮料的质量标准。6. 熟知酒吧各岗位的职责、工作程序和标准。掌握各类酒会的服务知识及各项操作技能标准。7. 具有比较丰富的旅游知识，熟知主要客源国的饮食习惯以及对酒品的嗜好。了解与餐饮服务相关的商品知

识和与餐饮服务有关的法规、政策。8. 具有一定的外语基础，掌握酒水服务的专业用语知识。技能要求：1. 能比较熟练、正确地调制各类鸡尾酒并能根据宾客要求制作饮品。2. 能够掌握鉴别酒品质量的方法。3. 能合理制作各类鸡尾酒装饰物，并能制作水果拼盘。4. 具有酒吧管理能力，能设计、组织一般鸡尾酒会，并能进行成本核算。5. 能比较准确地判断宾客心理，具有较强的酒水推销能力。6. 具有一定的应变能力，能及时妥善处理酒吧内发生的突发事件。7. 有传授业务技术及培训初级调酒师的能力。8. 能在业务范围内同外宾进行外语会话。

高级调酒师知识要求：1. 具有丰富的酒水知识，基本掌握香槟酒、葡萄酒等高级酒水知识。比较系统地掌握调酒理论知识。2. 具有比较丰富的公关和市场营销知识。3. 掌握鸡尾酒调制的技术和原理。4. 基本掌握世界各类名酒的酿制原理和生产工艺及质量标准。5. 具有酒吧经营管理知识，熟悉各类酒吧的设计和环布置。6. 了解较多的与本工种相关的科学知识，重点了解餐厅服务知识，熟悉与餐饮服务相关的商品知识和与餐饮服务有关的法规、政策等。7. 基本掌握一门外语，并具有第二外语的初步知识。

技能要求：1. 掌握调酒技术，能熟练地调制各类世界流行鸡尾酒，并能创制具有特色的鸡尾酒新品种。2. 能正确鉴别各种酒品的质量。3. 能够全面和创造性地制作鸡尾酒装饰物。4. 具有经营管理酒吧的能力，能熟练地设计、指导各类酒会。5. 能准确地进行酒会核算和经营统计。6. 能准确判断宾客心理，有效地推销酒品，及时满足宾客要求，能灵活应变和正确处理酒吧内各种突发事件。7. 具有传授业务技术和培训中级调酒师的能力；能制定各类

酒吧的酒单；能编写技术培训资料。8. 具有一门外语的良好表达能力，能流利地进行外语会话，并能用第二外语对外宾进行简单会话。

收银审核员 编码：04-002 工种名称：收银审核员 工种定义：收取现金、支票、信用卡，进行结账并对饭店、宾馆、旅行社、游船等当天各部门的收入进行审核核算。适用范围：饭店、宾馆、旅行社、游船等专职审核和收银人员。等级线：本工种分初级、中级、高级。学徒期：学徒期2年（培训期1年，见习期1年）。

初级收银审核员 知识要求：1. 了解收银审核操作流程和收银结算制度。2. 熟悉收银结账的种类和方法。3. 了解电脑操作的基本知识。4. 了解外汇管理制度和汇率换算以及支票、信用卡等支付凭证的基础知识。5. 熟悉本岗位服务项目的价格及其他相关服务项目的价格情况。6. 了解本岗位的岗位职责和操作规程。7. 了解外事纪律、礼仪礼貌和安全消防的基本常识。8. 具备本岗位基本的外语知识。

技能要求：1. 根据本岗位业务工作要求，正确、迅速、规范地为宾客结账。2. 能够按照规定程序收取现金、支票、信用卡等款项。3. 能正确操作电脑、收银机及其他收款设备。4. 能够熟练地清点现金并能识别伪钞。5. 能识别常用的外币币种、支票和信用卡等支付凭证。6. 能够正确填制收银日报，做到账款相符，账表相符。7. 懂得一般消防器具的使用。8. 能用外语与外宾进行收银结账方面的会话。

中级收银审核员 知识要求：1. 熟悉本岗位收入系统的核算流程，了解各种收入报表的填制方法。2. 熟悉本岗位的各种收费标准和政策。3. 熟练掌握电脑的基本操作知识。4. 了解本单位的基本情况以及相关工作的工作程序。5. 基本了解旅游服务法律、法规。6.

了解收银设备的维护保养知识。7. 具有一定的外语基础和本岗位业务的外语知识。技能要求：1. 能够熟练地操作电脑、收银机和其他收款设备。2. 能够解答宾客对收账、结账的一般疑问。3. 能够审核、发现并解决一般的账务差错。4. 能正确填制各种收入报表。5. 能够对收银设备做一般性的维护保养。6. 能够指导初级收银审核员的工作。7. 能用外语与外宾进行一般业务对话。高级收银审核员知识要求：1. 熟悉各种现代化收款设备的性能和维护保养知识。2. 了解会计核算的基础知识，了解本部门各个岗位的职责和 workflows。3. 懂得本岗位的经营管理知识。4. 了解旅游业概况，具有服务心理学的基础知识。5. 具有与本部门业务相关的制度和条例方面的知识。6. 具有一定的外语水平，熟练掌握宾馆、饭店服务用语。7. 具有指导和培训中级收银审核员的知识。技能要求：1. 能解答宾客对结账的各种疑问，处理投诉。2. 能够审核、发现并解决各种账务差错。3. 能排除现代化收款设备的一般故障。4. 能够处理、解决各种比较复杂的账务结算。5. 具有本岗位的经营管理能力。6. 能用外语与外宾进行熟练的会话，并具有一定的阅读和文字表达能力。7. 能够编制培训资料，指导和培训初、中级收银审核员。

客房服务员 编码：04-003 工种名称：客房服务员 工种定义：在客房区域范围内，负责清洁整理各类客房，并根据宾客要求，为宾客提供其他服务。适用范围：饭店、写字楼、高级公寓楼、会议中心、游船等设施的客房服务人员。等级线：本工种分初级、中级、高级。学徒期：学徒期2年（培训期1年，见习期1年）。初级客房服务员知识要求：1. 必须了解和掌握所在部门岗位上的全部工作及其

规章制度。 2. 了解本单位的基本情况和本部门对宾客服务的各项工作标准和操作程序。 3. 掌握清洁客房、整理检查客房的程序、标准、要求及注意事项。 4. 了解不同类型客房家具设备及服务用品的配备数量、名称及摆放规格标准。 5. 掌握客房家具设备及服务用品的领取、使用和一般的保养方法。 6. 了解与客房相关的卫生防疫知识，懂得各种清洁剂和消毒剂的名称、特点、性能、用途和使用方法。 7. 了解客房安全工作的主要内容和安全防范知识及消防设备、器材的性能和使用方法。 8. 了解本饭店经营中的中、西餐菜点的风味特点及其代表菜点的名称。 9. 懂得处理宾客一般性投诉的处理程序。 10. 具有服务心理学的基本常识。 11. 了解国内少数民族及主要客源国地区的概况、生活习惯、风俗习惯、宗教信仰等。 12. 具有初步客房业务外语知识。

技能要求： 1. 能掌握一般宾客的旅游心理，领会宾客的意图，满足宾客的要求。 2. 能做好整理和清洁客房前的准备工作（领取客房钥匙，准备工作车、物品及吸尘器等）。 3. 能够严格按照标准的客房清洁程序进行住客房、走客房、空房、维修房的清洁整理及客用物品的补充。 4. 能做好客房的计划卫生工作，如家具上蜡，地毯保养，擦窗，擦拭顶灯、铜器和地板打蜡等。 5. 能正确使用消毒液和消毒方法对客房、卫生间及茶、酒具进行消毒工作。 6. 能认真做好对客服务工作（如迎送客人服务、洗衣服务、夜间开床服务、遗失物品处理等）。 7. 能正确使用客房区域内的消防器械，做好客房的安全保卫工作。 8. 能正确地操作常用清洁机械和设备，会进行一般性保养。 9. 能独立处理服务过程中的一般问题。 10. 会讲普通话，并能用外语进行简单的工作

会话。中级客房服务员知识要求：1. 掌握客房服务各个环节间的关系及工作的规格标准。2. 具有客房管理基础知识（如人员管理知识、财产与账务管理知识）。3. 具有各类客房的家具布置、装饰布置、陈设（墙设、摆件、灯具、花草）和客房区域内的会议室布置的知识。4. 具有客房所供应的客用品的质量标准知识及主要中外名酒知识。5. 熟知对团队、散客、重要客人（VIP）、长住客人及特殊宾客的接待服务要点。6. 熟知本单位的各种服务设施和内容。7. 了解前厅、洗衣房、布草房和餐饮方面的基础知识。8. 了解一般的急救知识。9. 具有较好的客房业务外语知识。技能要求：1. 能较准确地判断宾客心理，较快地领会宾客的意图，较好地满足宾客的需求。2. 能向宾客介绍本饭店、宾馆的住宿设施和各种服务的具体内容。3. 能担负贵宾房的清洁整理、检查和物品补充工作。4. 能实施计划卫生工作并达到规定标准。5. 能鉴别客房服务各项工作质量的优劣。6. 能组织接待客房区域内的团队会议。7. 能熟练使用和保养客房常用家具、设备及用品，并能排除常用机器设备的一般性故障。8. 能试用最新的清洁产品，并组织初级服务员实施使用。9. 能协调好楼层区域内的各种关系，并使之正常运作。10. 能有效实施物品的控制方案，参与成本控制工作。11. 能对在客房区域内出现的特殊情况作出正确判断，找出原因，并予以妥善处理。12. 能用外语进行客房业务的一般会话。13. 能指导初级客房服务员工作。高级客房服务员知识要求：1. 熟悉消费心理学、服务心理学和美学知识。2. 熟知重要代表团、重要客人（VIP）和特殊宾客的特殊起居要求。3. 懂得各类客房专业理论知识。4. 具有客房

内常用家具、设备、卫生洁具、空调、视听设备等的基本原理、使用和维修保养知识。5. 具有较专业的棉织品和清洁剂方面的知识。6. 了解有关的急救知识。7. 具有客房服务质量管理知识。8. 了解客房经营活动中各项成本的分配情况。9. 具有与客房服务相关的制度和条例方面的知识。10. 具有预防火灾、盗窃和自然事故方面的知识。11. 具有熟练的客房业务外语知识。12. 具有指导培训中级客房服务员的知识。

技能要求：1. 具有超前的服务意识，能准确判断宾客心理，迅速领会宾客意图，及时满足宾客要求。2. 能制定楼层区域各工种岗位职责和服务方案。3. 能担负总统房的清洁整理、检查和物品补充工作。4. 具有重要会议的组织设计和指导工作的能力。5. 具有客房成本预算和控制的能力。6. 能对客房物品的选择和配置提出专业性意见，做好客房资产盘点工作。7. 具有客房服务工作质量分析的能力，对不符合标准要求的工作能找出原因并及时补救。8. 能及时发现和排除客房区域照明、洗涤用具及常用设备的一般性故障。9. 能妥善处理突发事件和宾客的投诉。10. 具有建议和应用新的服务技术、新的服务项目的能力。11. 具有较强的语言表达能力和娴熟的应变服务技巧。12. 具有同相关部门协调配合的能力。13. 能用外语进行客房业务的会话。14. 能为中级客房服务员制订培训计划，安排培训课程并进行授课和操作指导。

前厅服务员 编码：04-004 工种名称：前厅服务员 工种定义：在前厅为宾客提供预订、接待、迎送和问询等服务。适用范围：饭店、宾馆、公寓、写字楼、游船等的前厅服务。等级线：本工种分初级、中级、高级。学徒期：学徒期2年（培训期1年，见习期1年）。初级

前厅服务员 知识要求：1．具备一定的电脑操作知识。2．了解服务心理学的一般知识，具有名贵物品和现金保管知识。3．熟知本单位住宿的有关法规及宾客入住程序。4．掌握本单位的客房种类和特点。5．基本掌握本单位相关设施、服务项目的名称、地点、特点、营业时间，并随时掌握服务项目的变更。6．掌握安全消防知识和本部门的消防设施情况。7．了解本单位的组织机构及基本职能。8．了解现金、信用卡、支票、住房凭证等支付手段与结账方式。9．基本掌握主要客源国的禁忌。10．了解本地主要历史名胜、商业网点及涉外旅游知识。11．了解宾客接待的礼仪知识。12．有一定外语基础和前厅接待服务外语知识。

技能要求：1．能正确查验宾客的证件。2．基本掌握宾客预订房资料，并按要求安排入住。3．能按程序操作前厅本岗位的各种设备。4．能正确解答客人的问讯。5．能用外语对外宾进行接待服务。6．能根据宾客要求向其介绍推荐本单位服务项目。7．能识别信用卡、支票等支付凭证。8．能正确填写本岗位的报表。9．具有一定安全防范能力。

中级前厅服务员 知识要求：1．具备一定的电脑知识。2．熟悉本单位住宿的有关条例和规定。3．较熟练地掌握预订客人、散客、团体客人的入住程序。4．熟知本单位房态变动情况及房价政策。5．具有一定的公关与市场营销知识。6．熟悉本单位主要客源国的风俗习惯。7．具有较好的外语基础，掌握前厅接待的专业用语知识。8．具有培训、辅导初级前厅服务员的知识。

技能要求：1．能根据协议要求和客户的特点办理预订，并有同相关部门进行协调的能力。2．能熟练办理宾客的入住登记手续。3．能根据客人身份、要求，为宾客提供适宜的

服务。4. 能较熟练地操作前厅各种设备，并能对其进行维护保养。5. 能按照饭店规定、宾客类别，确定宾客支付与结算形式。6. 能正确填写前厅各项工作报表。7. 具有一定的公关推销技巧。8. 能熟练地用外语对外宾进行接待服务。9. 能辅导初级前厅服务员工作。

高级前厅服务员 知识要求：

1. 熟悉本单位经营方针政策及住宿的常用法律、法规。
2. 具有一定的本单位经营管理知识。
3. 全面掌握前厅工作的日常管理知识。
4. 熟悉前厅各个岗位职责、规程。
5. 掌握一定的金融知识。
6. 基本掌握公关与市场营销知识。
7. 掌握一门外语，并具有第二外语的初步知识。

技能要求：

1. 具有一定的前厅工作管理能力。
2. 精通前厅各种设备的使用及维护保养，并能排除一般性故障。
3. 能妥善处理宾客投诉，具有应变和处理各种事件的能力。
4. 能准确制作前厅各种报表。
5. 具有较强的经营及相关的协调工作能力。
6. 能根据宾客的情况，有效地开展公关推销工作。
7. 具有一门外语的良好表达能力，并能用第二外语进行简单会话。
8. 能编写专业技术培训资料。
9. 能培训、督导中级前厅服务员工作。

康乐服务员 编码：04-005 工种名称：康乐服务员

工种定义：在康乐场所，为宾客提供娱乐性和技术性服务。

适用范围：在饭店、游船、俱乐部的娱乐厅、桑拿室、健身房、游泳池等康乐场所，以及游乐场的指导人员和服务人员。

等级线：本工种分初级、中级、高级。

学徒期：学徒期2年（培训期1年，见习期1年）。

初级康乐服务员 知识要求：

1. 具有本项目运动的基础知识和相关常识。
2. 了解本岗位的职责、工作程序及工作标准。
3. 熟悉本部门内的主要设施，如健身房、游泳池、保龄球或网球场等设备的功能

和使用。4. 了解现金、信用卡、优惠卡、转账卡等支付手段与结账方式。5. 了解康乐接待服务知识，掌握必要的电话预订和留言服务知识。6. 具备康乐服务过程中基本设施的安全防护和消防设施的基础知识。7. 具有一般的社交礼仪、礼节知识。8. 具备本岗位的基本外语知识，并会讲普通话。

技能要求：1. 能按照宾客的需求，合理安排健身房、游泳池、保龄球、网球等设施的预订工作。2. 能按照服务规程对宾客提供娱乐性和技术性服务。3. 能识别信用卡、优惠卡和转账卡等支付凭证，并能熟练地进行开单、收款和结账。4. 能正确操作本岗位主要运动设施和本部门主要设施。5. 具备康乐服务过程中基本的安全防护和消防能力。6. 能用外语与宾客进行简单的业务会话。

中级康乐服务员知识要求：1. 具有运动学基本常识和本项目陪练的专业知识。2. 熟悉本部门所有设施的使用及各项活动的安排。3. 熟悉本部门各项工作的工作流程及各岗位的设置、职责、人员配备及要求。4. 掌握本岗位各项设施的操作标准、服务知识和要求。5. 掌握本岗位各项设施的保养知识。6. 掌握康乐服务过程中各项设施的安全防护和消防知识。7. 具有公关和销售的基本常识。8. 具有一定的外语基础，掌握日常业务用语。

技能要求：1. 能根据宾客要求推荐相应的康乐活动。2. 能正确使用和保养本岗位的各项设施。3. 能正确指导宾客使用本岗位各项康乐设施，并能排除其一般性故障。4. 具有一定的应变能力，能妥善处理康乐服务中出现的一般性问题。5. 具有本岗位各项设施使用过程中可能出现的事故的安全防护能力；能正确使用消防器材。6. 具有康乐服务中管理班组的能力。7. 能根据宾客的情况开展

一些公关销售工作。8. 能用一门外语同宾客进行一般的工作对话。

高级康乐服务员 知识要求：

1. 具有一定的运动学知识。
2. 具有与康乐服务相关的制度和条例方面的知识。
3. 了解主要康乐运动设施的结构，并具有简单的维护保养知识。
4. 具有一定的康乐服务的全面质量管理知识。
5. 具有一定的市场营销及成本核算知识。
6. 具有妥善处理宾客在康乐活动中的突发事件的知识。
7. 具有较好的外语水平。

技能要求：

1. 具有参与康乐比赛协调服务和技术指导的能力。
2. 能集中宾客的建议和要求，辅导和开设一些有益的健身项目。
3. 能及时发现并排除康乐设施、设备的一般故障。
4. 具有根据宾客要求和工作需要同相关部门协调的能力。
5. 能根据经营情况开展公关销售活动。
6. 能根据标准对康乐服务工作质量进行分析，提出建议和改进措施。
7. 能妥善处理突发事件和宾客投诉。
8. 能使用一门外语与外宾进行业务会话，并具有一定外语表达能力。
9. 具有指导和培训中级康乐服务员的能力。

订票员 编码：04-006 工种名称：订票员 **工种定义：**根据旅游日程安排和宾客需要，为乘飞机、火车、汽车或游船等旅游的宾客订购车、船、机票及文艺票。

适用范围：旅行社、饭店、宾馆等单位专职订票人员。

等级线：本工种分初级、中级。

学徒期：学徒期三年（培训期半年，见习期半年）。

初级订票员 知识要求：

1. 了解现代化订票设备的基本知识。
2. 了解国内、国际主要航空、铁路、游船票务的基本情况。
3. 了解本岗位负责的近期航空、铁路、汽车和游船票务的基本情况。
4. 具有一定的旅游地理知识，熟悉国内主要城市机场、车站、码头名称及其所在地区的售票场所。
5. 掌握本岗位的工作职责、工作

程序、服务标准。了解本部门其他岗位的主要工作内容及要求。6. 了解世界上主要国家、地区及国内宾客的风俗习惯、宗教信仰知识，掌握一般的社交礼仪、礼节。技能要求：1. 能按照规定的服务程序接待宾客，能准确地回答宾客对有关航空、铁路、游船订票情况的询问。2. 能使用现代化订票设备为宾客订票。3. 能向宾客提供经常预订的车、船、机票的售价及手续费标准等情况。4. 基本掌握订票过程中开单据、收款、结账等日常业务工作。5. 会讲普通话，并能用外语满足外宾的订票要求。6. 能指导徒工工作。中级订票员知识要求：1. 掌握现代化订票设备的基础知识。2. 掌握一般服务心理学、消费心理学和公共关系学的知识。3. 熟悉国内外主要城市、名胜及主要客源国、地区的概况。4. 掌握对重要及特殊宾客提出订票要求的处理办法。5. 熟悉本部门各项工作流程和各岗位职责及要求。6. 精通订票的全部工作程序、规定及有关票据的使用、保管、递送规则。7. 掌握与订票服务相关的规定和制度、具备海关、边防等单位对出入境宾客有关证件审核的常识。8. 能识别国内外主要航空公司的票证。技能要求：1. 能判断宾客心理，领会宾客意图，尽力满足宾客对订票业务的需求。2. 能熟练使用现代化订票设备为宾客订票。3. 掌握各类宾客和团队预订的车、船、机票的售价及手续费标准。4. 熟练地掌握各种类型的订票及结算工作。5. 能采用有效的措施，做好本部门的安全保卫工作。6. 能对宾客的投诉作出正确判断，找出原因并妥善进行处理。7. 会讲普通话，并能用外语进行接待工作。8. 能培训和指导初级订票员。宾客行李员编码：04-007 工种名称：宾客行李员 工种定义：根据宾客要

求和饭店（宾馆、酒店）的规定，搬运、分送、保管行李，递送报刊、邮件、信函、留言等物品，并向宾客介绍饭店的服务设施、客房设备及使用方法。适用范围：饭店、宾馆等专职行李人员。等级线：本工种分初级、中级。学徒期：学徒期1年（培训期半年，见习期半年）。初级宾客行李员知识要求：1．了解一般常用的社交礼仪、礼节。2．具有服务心理学基础知识和公关推销的常识。3．了解主要客源国、地区及国内宾客的风俗习惯、宗教信仰，并了解不同类型宾客对服务的要求。4．了解本地区主要的旅游景点、购物场所、饭店、餐厅及交通设施等情况。5．了解本饭店内部各项服务设施、服务项目、营业时间及客房设备情况。6．了解本饭店的各项规章制度及本岗位的工作职责、工作程序及服务标准。7．掌握装载、运送、保管行李的技巧。8．熟悉本岗位所需的服务工具及设备的使用和保养知识。9．具备基本的安全、消防知识，了解饭店内部的消防程序，懂得处理突发情况的有关要求。10．具有一定的外语基础，掌握与工作有关的词汇和语句。技能要求：1．能判断宾客需求并提供或推荐相应的服务。2．能按照服务程序独立、准确地为宾客提供行李送取、保管以及邮件、信函、留言等物品的递送服务。3．能正确地向宾客介绍客房设备的使用方法。4．能独立处理服务过程中出现的一般问题。5．能回答宾客有关饭店服务和本地区其他旅游服务的问询。6．能正确使用和保养常用的工具和设备。7．能及时、准确报警，正确使用消防器材，迅速疏导宾客。8．会讲普通话，能用外语进行简单的工作会话。中级宾客行李员知识要求：1．掌握服务心理学和公关推销的基础知识。2．具有班组管理和行李

管理的基础知识。3. 熟练掌握行李服务工作程序、服务标准及各种技巧。4. 掌握工作中可能出现的各种问题的处理方法, 懂得处理宾客投诉的基本步骤和技巧。5. 熟悉本地区的旅游景点、购物场所、饭店、餐厅及交通设施等情况。6. 熟悉饭店概况及内部的各项服务设施、服务项目、营业时间及特色。7. 熟知常用设备、设施的性能, 掌握使用方法和维护常识。8. 具有较好的外语基础。9. 掌握培训工作的基本方法。

技能要求: 1. 能准确判断宾客心理, 迅速领会宾客意图, 根据宾客的类型和特点提供相应的服务。2. 能收集宾客意见, 总结和改进本职服务工作的方法。3. 能预防和妥善处理服务中出现的各类问题和宾客投诉。4. 能及时发现并排除常用设备、设施的一般故障。5. 具有一定的班组管理能力。6. 能用外语开展业务工作。7. 能培训和指导徒工及初级宾客行李员。

餐具清洗工 编码: 04-008 工种名称: 餐具清洗工 工种定义: 对餐厅、厨房、酒吧的餐具、厨具、茶具进行清洗消毒。适用范围: 餐厅、厨房、酒吧的清洗人员。等级线: 初级工。熟练期: 半年。知识要求: 1. 了解餐具、厨具、酒具、茶具等器皿的名称、特性、清洗和保养知识。2. 懂得餐具、厨具等器皿上形成污垢的原因和清洁的知识。3. 掌握食品卫生知识和有关卫生制度; 熟悉《食品卫生法》。4. 掌握常用的清洁剂、消毒剂的特性、用途及使用知识。5. 掌握常用清洗消毒机械设备的使用、保养及安全生产知识。6. 掌握餐具、厨具等器皿进行清洁、消毒的质量标准。

技能要求: 1. 具有对餐具、厨具、酒具、茶具进行清洗、消毒及存放保洁的能力, 并符合质量标准。2. 能正确使用、保管清洁剂和消毒剂。3. 能熟练使用

清洗消毒的机构设备，并具有进行一般保养的能力。4. 能按照规程进行安全操作。

公共区域保洁员 编码：04-009 工种名称：公共区域保洁员 工种定义：清洁保养饭店、宾馆、公寓和娱乐场所等公共区域内的设施、设备。适用范围：饭店、宾馆、公寓、写字楼、国际会议厅、康乐设施等公共区域清洁人员。等级线：本工种分初级、中级。学徒期：学徒期1年（培训期半年，见习期半年）。

初级公共区域保洁员

知识要求：

1. 了解国家对饭店、宾馆、公寓、写字楼、国际会议厅、康乐设施等公共区域现行清洁卫生及环境保护的有关法规和要求。
2. 了解国家旅游涉外星级饭店标准中关于公共区域的卫生标准和检查标准。
3. 了解公共区域设施的位置、功能、使用及清洁保养维护知识。
4. 熟悉工作区域内本岗位清洁、保洁工作程序及标准。
5. 了解和掌握常用清洁用品、消毒用品、清洁工具和清洁器械的使用、保养知识。
6. 了解各种清洁设备的安全使用知识和公共区域内的安全消防知识。
7. 具备基本的仪表、仪容，掌握基本的社交礼仪、礼节。
8. 了解初级服务心理学的初步知识。
9. 了解世界主要国家、地区及国内少数民族风俗习惯。

技能要求：

1. 能判断客人心理，为宾客提供服务。
2. 能按公共区域卫生标准和程序清理并保持本岗位职责范围内的清洁卫生。
3. 能按规定正确使用各种器械设备和清洁剂，对不同质料设施、设备进行清洁去污、打蜡上光。
4. 能识别各种污迹，并能采取正确方法清除。
5. 能规范地引导宾客使用相关设施、设备。
6. 能正确使用、保养一般的清洁、保洁工具和器械。
7. 能独立处理工作过程中出现的一般问题，并积极协助处理突发事故。
8. 能遵循服务工作基本原则，达

到在仪表、仪容、举止、姿态和语言等方面的规范要求，对不同国家、地区宾客进行针对性服务。9. 会讲普通话，语言简练、准确，并能掌握简单的外语问候语。

中级公共区域保洁员知识要求：

1. 熟悉国家有关部门对公共区域清洁卫生的现行有关法规和要求。
2. 熟悉国家旅游涉外星级饭店标准中关于公共区域的卫生标准和检查标准。
3. 具有公共区域保洁管理知识和班组人员管理、财物管理知识。
4. 具有环境布置、陈设布置、绿地布置等知识和基础美学、化学知识。
5. 掌握工作区域内保洁用品、工具、器械的使用、保养、维修知识。
6. 熟悉工作区域内各岗位的清洁质量标准 and 检查标准。
7. 系统掌握各种清洁设备的安全使用知识及用电和消防安全知识。
8. 熟知本单位各种服务设施和服务项目。
9. 具有服务心理学知识，了解世界主要国家、地区及国内少数民族风俗习惯。
10. 具有初步外语知识。

技能要求：

1. 具备制订日常工作计划并组织实施的管理能力。
2. 能按公共区域卫生标准和程序鉴别各项工作质量的优劣。
3. 熟练使用各种器械设备和清洁用品对公共区域进行保洁。
4. 能使用和保养保洁用品、用具及设备，并能排除一般故障。
5. 具有制订保洁用品、用具补充计划的能力。
6. 能独自处理工作过程中出现的问题，并有处理工作中突发事件的能力。
7. 具有较好的语言表达能力和应变的服务技巧。
8. 具有简单的外语会话能力。
9. 具备对初级保洁员进行指导培训的能力。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com