



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 031—2014

旅游类专业学生饭店实习规范

Internship Standard for Tourism Major Students Hotel

2014-05-01 发布

2014-07-01 实施

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准中的附录A为规范性附录，附录B、附录C、附录D均为资料性附录。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：南京旅游职业学院、中国旅游协会旅游教育分会。

本标准主要起草人：肖飞、周春林、张新南、冯明、汪亮、匡家庆、徐慎行、汝勇健、何晓岩、刘莉莉。

引 言

为贯彻执行国务院《关于加快发展旅游业的意见》，落实教育部相关文件精神，践行全国高等职业教育改革与发展工作有关“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”的办学理念，以期全面规范饭店的顶岗实习管理，切实提高学生的操作服务水平，为饭店业培养高素质、应用型、技能型人才，特参照《国家职业技能标准》的有关要求，制定本标准。

本标准在制定过程中，借鉴了国内外有关资料，并直接引用了国家相关标准或标准条文。

旅游类专业学生饭店实习规范

1 范围

本标准规范了高等职业院校旅游类专业学生在饭店的实习安排与责任。

本标准适用于高等职业院校学生到国内饭店有计划的半年及半年以上的实习活动。对部分应用型本科院校实习生，亦可参照施行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T140308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T16766-2010 旅游业基础术语

3 术语和定义

GB/T140308-2010、GB/T16766-2010中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饭店 hotel

以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施，按不同习惯可能也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

3.2

旅游类专业学生 students majoring in tourism

高等职业院校饭店管理、旅游管理等旅游类专业在籍学生。

3.3

实习生 intern

在饭店进行顶岗实习的非正式员工。

3.4

实习点负责人 interns coach

负责实习生的实习工作与日常管理，指导实习生完成具体岗位工作，帮助其提高服务水平与操作技能的饭店实习负责人。

3.5

学校实习导师 internship supervisor

负责与学校、饭店、实习学生三方的沟通联系，指导学生完成实习、撰写“实习总结”，并对实习

成绩做出评定的学校教师。

4 总则

学生在饭店实习，是饭店、学校共同完成教育与管理的过程。学生在实习中，应养成良好的职业道德，遵守学校纪律与饭店规定，努力学习专业知识与操作能力，为今后的就业积累实习经验。学校应定期看望学生，适时提供指导与帮助。饭店则应通过培训与指导，帮助学生在顶岗服务中提高实践工作能力。

5 实习管理职责

5.1 学校职责

- 5.1.1 制定学校整体实习计划，并督促落实。
- 5.1.2 与饭店签订《实习协议书》，明确校企双方的权利义务。
- 5.1.3 组织实习生与饭店进行双向选择，确定实习单位与岗位。确定学校实习导师，定期安排人员赴饭店走访。
- 5.1.4 加强思想、安全和职业生涯教育，开展实习动员与实习辅导，让学生熟悉实习管理规定。
- 5.1.5 与饭店定期联络、会晤，相互协调、配合，维护实习生的合法权益。综合饭店与学校对实习生的评价，评选优秀实习生。对违纪学生进行批评教育，视情节给予相应处分。

5.2 饭店职责

- 5.2.1 与学校协商，确保实习生在工作时间、休息休假、实习津贴等方面享有相应权利，饭店应遵守《劳动法》的规定，每周工作时间原则上不应超过40小时，超时工作应支付补贴或安排调休。
- 5.2.2 确保学生实习安全，安排员工宿舍，为学生购买人身意外伤害险，若发生事故应按照国家相关规定与学校协商解决。
- 5.2.3 确定实习点负责人，负责实习工作的组织和实习生的日常管理。
- 5.2.4 组织实习生进行入职培训与岗位培训。
- 5.2.5 定期组织实习生座谈，了解学生意见，解决实际问题。
- 5.2.6 定期向学校反馈学生实习情况，对实习生出现违规或长期病事假等情况的，应及时与学校沟通、解决。
- 5.2.7 对实习期满半年、综合表现优秀的实习生，应提供轮岗机会。
- 5.2.8 做好实习生的评价，并根据实习生的综合表现，给合格者颁发实习证书，给优秀者颁发工作经历证书。

5.3 实习生职责

- 5.3.1 完成学校教学计划规定的所有课程，且成绩合格。
- 5.3.2 参加学校组织集体实习的学生，应与学校签订《实习协议书》；自主联系实习单位的学生，应征得家长同意，通过学校资格审查。
- 5.3.3 定期与学校实习导师联系，汇报实习情况。
- 5.3.4 自觉履行请假手续（按饭店管理规定程序办理请假手续，并及时报学校实习导师备案）。
- 5.3.5 因客观原因需暂停或变更实习的学生，应向学校提出申请，由学校与饭店商议决定。未经校方许可，学生不得擅自离开实习饭店，违者将接受学校相应的处理。
- 5.3.6 实习结束后，实习生应在规定时间内返校，并按要求向饭店与学校提交相关实习材料。

6 饭店实习岗位要求

6.1 饭店顶岗实习总体要求

旅游类专业学生实习，主要集中在饭店的前厅、客房与餐饮三大部门（在学校、饭店、学生三方商量一致的情况下，亦可安排饭店其他部门的实习）。每个部门包括若干岗位，分为基本能力与拓展能力两个层次。同时，在标准附录（见资料性附录B、C、D）部分有更为详细的要求，以供饭店用人部门操作与考核。除下列条目涉及的能力要求外，实习生还应坚持GB/T14308—2010第7.1条的基本原则，符合GB/T14308—2010第7.2条的基本要求。

6.2 前厅岗位实习

6.2.1 基本能力

6.2.1.1 客房预订

6.2.1.1.1 能操作饭店客房预订电脑系统。

6.2.1.1.2 能接受各种方式的客房预订。

6.2.1.1.3 知晓饭店信用政策并保证付款方式正确。

6.2.1.2 礼宾服务

6.2.1.2.1 能做好各类客人的迎、送服务。

6.2.1.2.2 能做好各类客人的行李搬运与寄存服务。

6.2.1.2.3 熟悉客房设施和客房设备，并能据情向客人介绍。

6.2.1.2.4 能为客人办理传真、邮递、转交物品等事项。

6.2.1.3 总台接待

6.2.1.3.1 能操作总台电脑系统。

6.2.1.3.2 能为各类客人办理入住登记、结账等手续。

6.2.1.3.3 熟悉饭店各项服务设施及服务项目，能做好问讯服务。

6.2.1.3.4 能做好行政楼层客人的接待服务。

6.2.1.4 宾客服务中心/总机服务

6.2.1.4.1 熟悉饭店的各项服务设施及服务项目。

6.2.1.4.2 能接转内外线电话，做好问讯、留言与叫醒等服务。

6.2.1.4.3 能处理客人房内点餐等其他服务。

6.2.1.5 商务中心服务

6.2.1.5.1 能为客人办理收发传真、文字处理、打印、复印、装订等事项。

6.2.1.5.2 能为客人办理快递、票务、电脑出租等事项。

6.2.1.5.3 能为客人做好小型商务洽谈、会议等服务。

6.2.1.6 客务关系服务

6.2.1.6.1 熟悉饭店各经营岗点的工作职责、工作内容及服务项目。

6.2.1.6.2 能解答客人的相关问讯。

6.2.1.6.3 能搜集客人对饭店服务与产品的意见、建议。

6.2.1.6.4 能按规格做好贵宾的迎送与接待工作。

6.2.2 拓展能力

6.2.2.1 客房预订

6.2.2.1.1 能管理客史档案。

6.2.2.1.2 了解超额预订的处理方法。

6.2.2.1.3 具备一定的推销能力。

6.2.2.2 礼宾服务

6.2.2.2.1 知晓工作中常见纠纷的处理方法。

6.2.2.2.2 知晓礼宾部各组的工作流程。

6.2.2.3 总台接待

6.2.2.3.1 了解超额预订的处理方法。

6.2.2.3.2 具备一定的推销能力。

6.2.2.4 宾客服务中心/总机服务

6.2.2.4.1 知晓客人常见投诉的处理方法。

6.2.2.4.2 熟悉饭店的功能布局。

6.2.2.5 客务关系服务

6.2.2.5.1 具有较好的语言表达能力与应变能力。

6.2.2.5.2 知晓客人投诉的处理方法。

6.2.2.5.3 熟悉饭店各类产品，能适时向客人推介。

6.3 客房岗位实习

6.3.1 基本能力

6.3.1.1 客房清扫

6.3.1.1.1 能清扫整理客房，并达到质量标准。

6.3.1.1.2 能检查客房设施设备，报告客房维修问题。

6.3.1.1.3 能完成客房计划卫生工作，并达到质量标准。

6.3.1.1.4 熟悉客房及相关用品的消毒方法，能正确使用消毒剂。

6.3.1.2 楼层服务

6.3.1.2.1 能做好各项客房对客服务工作。

6.3.1.2.2 能检查走客房，报告客人遗留物品。

6.3.1.3 客房中心

6.3.1.3.1 熟悉饭店各类服务项目及相关服务信息。

6.3.1.3.2 能正确接听及转接电话。

6.3.1.3.3 能准确传递内部信息，做好信息记录工作。

6.3.1.4 公共区域

6.3.1.4.1 熟悉常用清洁剂与清洁器具的性能及用途，并能正确使用。

6.3.1.4.2 熟悉公共区域日常保洁的方法及要求，能完成公共区域日常保洁工作。

6.3.1.5 洗衣房

6.3.1.5.1 能做好布草及员工制服的收发、分类等工作。

6.3.1.5.2 能分辨衣物类别及常见污迹。

6.3.1.5.3 熟悉各类布草、衣物的洗熨程序及要求。

6.3.2 拓展能力

6.3.2.1 客房清扫

6.3.2.1.1 熟悉客房检查的标准、程序与方法。

6.3.2.1.2 知晓楼层设备用品的管理方法与要求。

6.3.2.2 楼层服务

6.3.2.2.1 熟悉客房服务质量标准及控制方法。

6.3.2.2.2 熟悉管家服务要求，能做好楼层管家服务工作。

6.3.2.3 客房中心

6.3.2.3.1 掌握客房客用品消/损耗的控制方法。

6.3.2.3.2 能熟练操作客房中心电脑系统。

6.3.2.4 公共区域

6.3.2.4.1 熟悉公共区域清洁保养质量标准及质量控制方法。

6.3.2.4.2 能对饭店常见面层材质进行常规性的保养工作。

6.3.2.5 洗衣房

6.3.2.5.1 熟悉不同衣物面料的洗涤要求。

6.3.2.5.2 知晓洗衣房日常运转及管理工作。

6.4 餐饮岗位实习

6.4.1 基本能力

6.4.1.1 宴会预订

6.4.1.1.1 能进行普通宴会的预订、洽谈工作。

6.4.1.1.2 能正确填写各类预订表格。

6.4.1.2 餐厅服务

6.4.1.2.1 能进行中西餐零点、宴会台面的布置和餐器具的摆放。

6.4.1.2.2 能正确填写点菜单，做好点菜单传递工作。

6.4.1.2.3 能独立完成餐中服务。

6.4.1.2.4 能独立完成餐台清理、清洁卫生工作。

6.4.1.3 酒吧服务

6.4.1.3.1 能完成点单、上酒水等服务。

6.4.1.3.2 能完成酒水、用品的日常盘点工作。

6.4.1.4 客房送餐服务

6.4.1.4.1 能正确接听预订电话。

6.4.1.4.2 能做好送餐准备、送餐服务、结账等工作。

6.4.1.5 管事部

6.4.1.5.1 熟悉餐具的洗涤方法，并正确使用洗涤设备。

6.4.1.5.2 知晓各类餐具的保管方法。

6.4.2 拓展能力

6.4.2.1 宴会预订

6.4.2.1.1 掌握各类宴会、会议的预订、洽谈方法。

6.4.2.1.2 知晓客史档案的内容和建立方法。

6.4.2.2 餐厅服务

6.4.2.2.1 掌握基本的斟酒技巧，会进行葡萄酒、白酒和饮料服务。

6.4.2.2.2 掌握基本的销售技巧，并能根据客人用餐情况进行二次推销。

6.4.2.3 酒吧服务

6.4.2.3.1 掌握鸡尾酒的基本调制方法。

6.4.2.3.2 能做好各种酒水的服务。

6.4.2.4 客房送餐服务

6.4.2.4.1 具备较好的语言表达能力与沟通技巧。

6.4.2.4.2 能做好不同餐别的房内送餐服务。

6.4.2.5 管事部

6.4.2.5.1 熟悉餐器具的申领、盘点方法。

6.4.2.5.2 能正确进行各类餐具的贮存管理。

附 录 A
(规范性附录)
实习总结

实 习 总 结

学校名称_____

专 业_____

年级班级_____

学 号_____

姓 名_____

饭店名称		部门/岗位	
学校实习导师		实习点负责人	
实习联系与 走访记录	学校实习导师：		
实习培训记录	实习点负责人：		
实 习 总 结			

饭店 意见			
成绩 评定	评语：		
	学校实习导师：		
	综合评定 (优、良、中、差)	饭店评价 (优、良、中、差)	学校评价 (优、良、中、差)
学校 意见			
	(盖章) 年 月 日		

附 录 B
(资料性附录)
前厅岗位实习

实习岗位	工作任务	基 本 能 力	拓 展 能 力
1. 客房 预订	受理订房	1. 掌握受理订房的相关知识 (1) 熟悉饭店客房产品 (2) 熟悉饭店房价政策 (3) 熟悉协议公司的情况 (4) 熟悉饭店信用政策并保证付款方式的正确 (5) 能操作饭店客房预订电脑系统 (6) 熟悉饭店贵宾等级划分 (7) 会回复确认订房传真 (8) 掌握排房技巧, 会排房 2. 能做好订房服务 (1) 能受理各类订房 (2) 能受理订房更改与取消 (3) 能跟踪预订未抵的客人	1. 能管理客史档案 2. 了解超额预订的处理方法, 具备一定的推销能力 3. 能进行基本的外语交流
2. 礼宾 服务	客人迎送、行李服务及委托代办服务	1. 会标准的站立姿势 2. 客人迎送 (1) 能迎送散客、团队客人 (2) 能识别和迎送贵宾 (3) 能进行机场、车站迎送服务 3. 行李服务 (1) 会使用和维护行李车 (2) 能递送散客、团队行李 (3) 能引领客人至客房, 介绍服务设施和客房设施 (4) 能进行换房行李服务 (5) 会行李寄存 4. 能进行留言服务 5. 能进行邮件、包裹、传真等递送服务 6. 能进行雨伞租借、物品转交服务 7. 熟悉委托代办服务 (1) 能进行订票、订餐、订花服务 (2) 能进行出租车预约服务 (3) 能进行本市旅游介绍并推介安排 (4) 能进行维修服务 (5) 能处理因航班延误所引起的客人在信息需求和行李方面的问题	1. 能处理转交物品、行李工作中的一般纠纷 2. 掌握本岗位英语并能运用

3. 总台接待服务	为客人办理入住登记、结账、问讯及行政楼层服务	1. 熟悉饭店各项服务设施及服务项目，能做好问讯服务 2. 能为客人办理入住登记 (1) 熟悉饭店客房产品与房价政策 (2) 熟悉证件常识 (3) 熟悉饭店贵宾等级划分 (4) 会填写住店客人登记表 (5) 熟悉总台电脑系统并会操作 (6) 掌握排房技巧，会排房 (7) 能为客人办理换房与续住 (8) 会按客人要求在电脑中分账、做账 (9) 熟悉饭店预付款政策，会收预付款 (10) 能识别各种信用卡与人民币真伪 3. 能为客人办理结账 (1) 熟悉现金、信用卡、公司挂账、免费房、旅行社凭证等结账程序与方法 (2) 熟悉办理团队结账程序和方法 4. 能处理预离房间及房态差异 5. 知晓如何审核房租报告 6. 能处理贵重物品保险问题 7. 能识别外币真伪并会兑换 8. 知晓如何兑换旅行支票 9. 能处理预订未抵 10. 能提供行政楼层餐食服务	1. 具备一定的推销能力 2. 了解超额预订的处理方法 3. 能进行基本的外语交流
4. 服务中心或总机服务	电话及叫醒服务	1. 熟悉饭店的各项服务设施及服务项目 2. 熟悉饭店整体布局与各部门职责范围，知晓管理人员姓名、电话号码，以及店外常用电话号码 3. 知晓如何接转内外线电话 4. 能进行住客信息查询 5. 能进行人工与自动叫醒服务 6. 能处理消防中心的报警 7. 能为客人办理留言与问讯服务 8. 能处理客人房内点餐及其他服务	1. 知晓常见投诉的处理方法 2. 熟悉饭店的功能布局 3. 能进行基本的外语交流
5. 商务中心服务	商务服务	1. 能为客人代办电话、传真服务 2. 能为客人办理文字处理、打印、复印、装订、电脑出租等事项 3. 能为客人办理快件、票务等事项 4. 能为客人做好会议服务	
6. 客务关系	建立良好客务关系	1. 熟悉饭店各经营岗点的工作范围、职责 2. 能解答客人的相关问讯 3. 能迎送接待贵宾 4. 能搜集客人对饭店的意见、建议 5. 能检查贵宾房	1. 具有较好的语言表达能力与应变能力 2. 能处理客人一般投诉 3. 能处理客人一般赔偿问题 4. 知晓饭店各岗点的质量标准

		6. 能接待同行参观	5. 知晓如何处理突发事件及善后工作的流程： (1) 电梯困人 (2) 醉酒客人 (3) 生病客人 (4) 受伤客人 (5) 客人物品遗失或被盗 (6) 客人死亡 (7) 饭店停电 (8) 客房漏水 6. 熟悉饭店各类产品，能适时向客人推介
--	--	-------------------	---

附 录 C
(资料性附录)
客房岗位实习

实习岗位	工作任务	基 本 能 力	拓 展 能 力
1. 客房 清扫	客房日常 清扫整理	1. 能做好清扫客房前的准备工作 (1) 了解如何核实房态 (2) 能正确安排客房清扫顺序 (3) 能备齐清洁物料 2. 能清扫整理各类客房 (1) 清扫整理走客房 (2) 清扫整理住客房 (3) 整理空房 (4) 简单整理客房 3. 能报告工程维修问题 4. 能填写工作报表及交班本	1. 熟悉客房清洁保养质量标准, 知晓查房的程序与方法 2. 熟悉班前会 / 班后会的内容与要求 3. 能妥善处理常见问题 4. 掌握楼层设备用品的管理方法与要求 5. 能进行简单的外语交流
	客房计划 卫生	1. 熟悉客房计划卫生的项目及安排方式 2. 熟悉客房计划卫生工作并能操作 (1) 家具的清洁保养 (2) 电器的清洁保养 (3) 金属器件的清洁保养 (4) 卫生洁具的清洁保养	1. 熟悉客房计划卫生的质量标准及控制方法 2. 能安排客房计划卫生工作
	杀菌消毒	1. 能正确使用消毒剂 2. 熟悉客房杀菌消毒的程序与要求 3. 能进行客房杀菌消毒工作 (1) 客房杀菌消毒处理 (2) 杯具的消毒 (3) 电话机的消毒	
2. 楼层 服务	常规服务	1. 熟悉客房对客服务工作程序及标准, 能做好各项对客服务工作 (1) 楼层迎送客服务 (2) 茶水、饮料服务 (3) 开夜床服务 (4) 洗衣服务 (5) 擦鞋服务 (6) 租借物品服务 2. 能检查走客房并报告遗留物品 3. 熟悉客房设备用品的使用方法 (1) 客房保险箱的使用 (2) 加湿器 / 抽湿机与空气净化器的使用	1. 掌握客房服务质量的控制方法 2. 熟悉管家服务要求, 能做好楼层管家服务工作 3. 能进行简单的外语交流

		(3) 网络连接、电视频道及各类端口知识及操作	
	个性化服务	1. 知晓客房个性化服务的要求 2. 能根据客人需求做好客房个性化服务工作	1. 知晓贵宾客房接待要求 2. 能根据贵宾接待规格布置贵宾房
3. 客房中心	对客服务	1. 熟悉饭店服务项目及相关信息 2. 能进行电话接听、问讯服务 3. 能收集与整理相关信息	1. 能协调对客服务工作 2. 能进行简单的外语交流
	内部信息传递及管理	1. 能正确传递部门信息 (1) 能与总台核对客房状态 (2) 能报告工程维修问题 2. 能登记及保管客人遗留物品 3. 能收发及保管楼层工作钥匙 4. 能做好部门考勤工作 5. 能整理相关报表资料	1. 能熟练操作客房中心电脑系统 2. 掌握客房客用品消/损耗的控制方法 3. 能收集相关信息并进行分析
4. 公共区域	公共区域日常保洁	1. 熟悉常用清洁剂的用途并能正确使用 2. 能正确使用及保养清洁器具 3. 能完成公共区域日常保洁工作 (1) 大厅的保洁工作 (2) 公共洗手间的保洁 (3) 客用电梯的保洁 (4) 玻璃、镜面的清洁 (5) 沙发、餐椅的清洁	1. 熟悉公共区域清洁保养质量标准及质量控制方法 2. 熟悉饭店各类面层材质清洁保养要求 3. 能对地毯、大理石、木材等面层材质进行常规性保养
	植物花卉的养护	1. 知晓饭店常见植物花卉的养护方法	1. 能养护饭店常见植物花卉
5. 洗衣房	布草管理	1. 熟悉各类布草及员工制服的保管方法并能妥善保管 2. 能做好布草及员工制服的收发、分类等工作	1. 掌握各类布草的存量要求 2. 能做好布草盘点、统计工作
	洗涤业务	1. 熟悉各类洗涤剂及洗涤用品 2. 熟悉洗烫设备的操作方法 3. 能分辨衣物类别及常用污迹 4. 熟悉各类布草、衣物的洗烫程序及要求 5. 知晓洗涤设备维护保养方法	1. 熟悉不同面料衣物的洗涤要求，能去除衣物常见的污迹 2. 熟悉布草、衣物洗涤出品的质量要求

附 录 D
(资料性附录)
餐饮岗位实习

实习岗位	工作任务	基 本 能 力	拓 展 能 力
1. 宴 会 预 订	宴会、会议预订 洽谈服务	1. 掌握宴会预订程序、岗位职责 2. 知晓饭店宴会场所的面积、设备设施和服务项目 3. 能接受普通宴会预订 4. 能正确填写各类预订表单	1. 具有良好的语言技巧 2. 掌握各类宴会、会议的预订方法 3. 了解客史档案管理的内容, 并知晓客史档案的建立方法
2. 餐厅服务 (含中餐厅、咖啡厅、西餐厅等)	餐厅迎宾服务	1. 迎宾服务准备 (1) 熟悉基本礼仪规范与服务程序 (2) 熟悉迎宾岗位职责及主要工作内容 (3) 熟悉餐厅预订记录及餐位安排方法 (4) 掌握迎宾台清洁卫生方法 2. 餐厅迎宾服务 知晓中餐厅、宴会厅、咖啡厅、西餐厅的迎宾服务程序和方法	1. 知晓预订和非预订客人的座席安排方法 2. 了解非预订客人的迎宾服务程序和方法
	餐厅点菜服务	1. 能正确填写中西餐厅的点菜单 (1) 会填写台号、人数、服务员、日期等基本信息 (2) 能按点菜顺序记录客人点菜菜名、规格、数量 (3) 能正确记录客人的特别要求 2. 能确认客人点菜内容 3. 会点酒水、饮料 4. 熟悉点菜单分单、下单处理程序和方法	1. 熟悉餐厅菜单, 了解菜肴基本的制作方法 2. 能根据不同菜式做好推介服务工作
	餐厅餐中值台服务	1. 熟悉上菜服务准备程序和方法 2. 能提供上菜服务, 并根据菜式调整餐具 3. 掌握更换骨碟服务的程序和方法 4. 掌握酒水、饮料服务的程序和方法	1. 能进行简单的分菜服务 2. 能正确提供葡萄酒、白酒和饮料的斟酒服务 3. 了解加、减单处理程序和方法
	餐后结束工作	1. 掌握各类餐器具收集的程序和方法 2. 能进行台面、椅面的清洁 3. 知晓餐厅地面的清洁方法	1. 能收集整理客人意见和建议, 并向上级报告 2. 能进行餐后检查工作
	餐厅卫生工作	1. 了解餐厅日常卫生标准 2. 了解日常清洁保养方法	1. 能按标准进行日常卫生检查
3. 酒吧服务	酒吧服务准备	1. 熟悉吧台台面、工作台、酒水陈列架清洁程序和方法 2. 能进行客用区清洁卫生	1. 了解各种杯具的特点、容量及使用方法
	酒水服务	1. 掌握订单的填写方法并能完成客人点单服务工作	1. 熟悉各种酒水的服务方式和要求

		2. 熟悉单品种酒水制作与提供的程序和方法 3. 熟悉混合饮料制作与提供的程序和方法 4. 熟悉结账与收台服务的程序和方法	2. 掌握鸡尾酒基本的调制方法
	酒吧结束工作	1. 掌握酒水、用品的日常盘点程序和方法 2. 会填写盘点表单 3. 能进行酒水销售统计	1. 会进行交接班日志填写
4. 客房送餐服务	客房送餐预订	1. 能按时收取楼层门把早餐菜单 2. 能接受电话预订，记录客人点菜内容，并能按程序下单、准备账单	1. 具备基本的菜肴知识 2. 具备基本的语言技巧和沟通技巧
	送餐服务	1. 了解房内用餐、餐台布置的服务程序和方法 2. 了解签单结账服务的程序和方法 3. 了解餐具回收的程序和方法	1. 能根据不同餐别选择餐器具
5. 管事部	餐具洗涤与保养	1. 熟悉常用餐具的洗涤方法 2. 了解普通洗碗机的使用与保养方法	1. 熟悉餐具的种类
	餐具管理	1. 了解餐器具申领、发放程序 2. 了解餐器具盘存表填写与使用方法	1. 能进行餐器具的盘点 2. 能根据计划进行餐器具的申领、管理
	清洁卫生	1. 能对后台区域进行日常清洁卫生	1. 能协助制定基本的清洁卫生计划