住宿登记与离店结账专项职业能力

考核规范

一、定义

能为宾客提供咨询、入住登记、结帐等服务的人员。

二、适用对象

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

三、能力标准与鉴定内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 能力名称：住宿登记与离店结账 | | 职业领域：前厅服务员 | |
| 工作任务 | 技能要求 | 相关知识 | 考核比重 |
| 一、  工前准备 | 能按饭店要求，保持个人良好的仪表、仪容、仪态 | 仪表、仪容、仪态的规范 | 30% |
| 1.能按标准整理好工作环境  2.能准备好工作所需的各种报表、表格、收据等  3.能清洁、调试工作所需的办公用具和设备 | 1.工作设施、设备的使用方法  2.办公用具使用常识 |
| 二、  住宿登记 | 1.能识别客人有无预订  2.能填写（输入、打印）《入住登记表》，查验证件并核实内容  3.能根据不同客人的要求安排房间  4.能确认房价和付款方式  5.能完成入住登记手续  6.能建立相关的表格资料 | 1.各类散客办理入住登记的接待、登记方式及工作内容  2.排房的顺序  3.常用付款方式的信用及处理方式  4.完成入住登记相关手续的内容  5.各类相关表格的填写要求、内容，以及分送相关部门的规定  6.饭店信用政策 | 40% |
| 1.能做好团队抵店前的准备工作  2.能做好团队抵店时的接待工作 | 1.团队抵店前准备工作的内容和工作程序  2.团队抵店时接待工作的内容和工作程序 |
| 能正确显示和控制各种客房状况 | 1.显示和控制客房状况的目的  2.需要显示和控制的客房状况的种类 |
| 三、  离店结账 | 1.能为散客建立与核收客账  2.能为团队客人建立与核收客账  3.能做好客账的累计  4.能为住客办理离店结帐手续 | 1.建立与核收散客客账的程序及要求  2.建立与核收团体客人客账的程序与要求  3.客账累计的办法  4.办理离店结帐手续的程序与要求  5.使用现金、信用卡及转帐支票的服务程序及要求 | 30% |
| 能提供贵重物品的寄存、保管服务 | 1.贵重物品的寄存、保管服务的程序及要求  2.贵重物品保管箱的使用方法 |

四、鉴定要求

（一）申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

（二）考评员构成

考评员应具备一定的前台服务的专业知识及实际操作经验每个考评组中不少于3名考评员。

（三）鉴定方式与鉴定时间

技能操作考核采取现场实际操作方式进行。考核评分采用百分制，分数达到60及以上为合格。技能操作考核时间每人25min。

（四）鉴定场地和设备要求

需要有服务台或模拟服务台，环境明亮、干净整洁，拥有考试需要的相应设备。