客房清洁与整理专项职业能力考核规范

一、职业定义

在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房等服务的人员。

二、适用对象

运用或准备运用本项能力求职、就业及创业的人员。

三、能力标准与鉴定内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业名称：客房清洁与整理 | | 职业领域：客房服务员 | |
| 工作任务 | 操作规范 | 相关知识 | 考核  比重 |
| 一、仪容仪表 | 1.头发干净、整齐；男士头发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后小过肩.前不盖眼； 2.男士胡子刮净，女士淡妆；  3.指甲干净，不长，不涂指甲油；  4.着本岗位工作服，左胸佩戴工作牌。干净、熨烫挺括，钮扣齐全，无破损无污迹，不得将衣袖、裤脚卷起；  5.黑色鞋、光亮，无破损；  6.男士袜子颜色不限，女士肉色丝袜，干净无绽线；  7.除手表外.不得戴其他饰物：  8.微笑，目光平视，自然。 | 1.客房服务人员服饰、佩饰基础知识  3.客房服务人员发型、头饰常识  4.客房服务形体礼仪基本知识  5.普通话、迎宾敬语基本知识  6.客房服务人员岗位职责和服务流程 | 10% |
| 二、床单 | 1.抛单定位，不偏离中线；  2.床单正反面准确；  3.床单表面平整光滑；  4.包角紧密平整，样式统一。  5.左手不要松开，右手捏住床单用中力度抖动让床单尾部散开后，用力迅速抛至床头处。  6.将左手用大拇指捏住的第四层床单移换右手。左右手将床单完全打开，两手臂此时呈一字型，同时向上举起后用力向下抖动（让空气充分进入床单与床之间），是床头处的床单也完全平展罩住席梦思，然后将床单慢慢向 前拉动至相应位置。  7.要求服务员甩单一次成功，正面朝上，中线居中，左右前后长短分布均匀。  8.服务员呈下蹲式，两手心朝上用手指将床单下垂部分由 中间两边推进席梦思下，并压紧，注意保持平整。  9.包右侧床角时服务员整体略向右倾斜，用左手把右侧外垂部分轻轻向上 起，右手手心向上平摊，将剩余下垂部分用四个手指塞进席梦下。  10.在把手贴近床侧面，左手放开，让床单轻轻自然下垂，使之内部呈45度，外垂边缘部分与床板垂直呈90度。左手轻抵床单勿让它滑动，并将席梦 思略微抬起，右手顺势将床单拍进席梦思下。  11.要求床角按规定呈直角垂直状，四角、四边包紧，表面 平挺，无皱折，无污渍。 | 床单相关知识 | 20% |
| 三、被套 | 1. 被套一次抛开； 2. 被套正反面准确 ； 3. 被套开口在床尾。   4.服务员从床尾处走至床头将棉被一端拉至床头，使之平齐。正面朝上，被子中线居中。被子三侧下摆均匀，与地面平行，被子开口处在床尾。被尾 两角不拖地，与地面有一定间距。床面丰满，平整，无折皱，无脱空。四角紧贴，四边紧贴到边。将席梦思或活动床架推回原位  5.服务员将准备好的枕芯和枕套放在有床头柜一边床侧。把枕头放在床上将上层翻开。 | 被套相关知识 | 20% |
| 四、羽绒被 | 1.抓住两角抖羽绒被并一次抛开定位，被子与床头平齐；  2.被子与床头平齐被套中线居中，不偏离床中线；  4.羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展；  5.被套口平整且要收口，羽绒被不外露,两角一致；  6.被套表面平整光滑  7.羽绒被在床头翻折 45 厘米；  8.两侧距地等距相等，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一。 | 羽绒被相关知识 | 30% |
| 五、枕头 | 1.四角到位，饱满挺括；  2.枕头边与床头平行；  3.枕头中线与床中线对齐 ；  4.枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂。  5.右手掌在枕芯纵向中心线的三分之一处切入，左手把枕芯对折至右边用右手握住。将枕头底部边缘贴近枕套边缘，左手将枕套打开，用右手腕的力量一次性将枕芯两角完全塞进枕套，沿右边至右下角分别将另两只角塞入枕套后半部。  6、整理枕套开口处，使之平整。  7、将枕头翻至正面，整理后使枕头四角匀称，平整，饱满. | 枕头相关知识 | 20% |

四、鉴定要求

（一）申报条件

达到法定劳动年龄，经培训达规定标准学时数，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客房服务专业知识及实际操作经验，经过考核获得相应考评员资格证书；每个考评组由3名或3名以上考评员组成。

（三）鉴定方式与鉴定时间

技能操作考试采用现场实际操作方式进行。考核评分采用百分制，达60分以上者为合格。技能操作时间为25分钟/人。

（四）鉴定场地和设备要求

在标准客房或模拟场所进行。具有安全防火措施，其他条件参照培训的场所设备要求。