

ICS 03.100.30
A 10
备案号:20470—2007

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10420—2007

饭店业星级服务人员资格条件

Professional qualifications for hospitality star-attendants

2007-03-28 发布

2007-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 饭店业星级服务人员的分类	1
4 星级服务人员的划分依据和认定方法	1
5 管理原则	1
6 培训要求	2
7 考试要求	2
8 星级考评员	2
9 饭店业星级服务人员的资格条件	3

前 言

本标准参照美国饭店协会教育学院一线员工的资格条件,结合我国饭店行业现阶段的服务人员的基本素质而制定。

本标准主要分为两大部分。第一部分是星级服务人员的管理规定。规定了本标准的适用范围、星级服务人员的定义、类别划分、星级划分及其划分依据、认定方法、管理原则、培训要求、考试要求、星级考评员等。第二部分是星级服务人员的资格条件。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准由中国饭店协会起草并负责解释。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、平安稳、丁志刚、杨冠杰、吴俊。

本标准首次发布。

饭店业星级服务人员资格条件

1 范围

本标准规定了饭店业星级服务人员的术语和定义、任职资格条件、认定方法、管理原则。
本标准适用于饭店业的现职服务人员。餐饮、物业管理、写字楼等企业相关服务人员可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

饭店 **hospitality enterprise**

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。

2.2

星级 **star**

用星级表示服务人员的服务水平,服务人员实行挂星服务。

2.3

饭店业服务人员 **hospitality attendants**

运用现代饭店不同岗位的服务技能,为消费者提供不同服务的人员。

2.4

标准学时 **an hour section**

按照 60 min 为 1 h 的计量单位,学习满 1 h 为一个标准学时。

3 饭店业星级服务人员的分类

分为餐饮服务员(师)、前厅服务员(师)、客房服务员(师)。

4 星级服务人员的划分依据和认定方法

4.1 划分依据

饭店业星级服务人员实行挂星服务。依据饭店不同部门,将前厅、客房、餐饮服务人员分为五个星级,即一星、二星、三星、四星、五星。一星至三星为服务员,四星为服务师,五星为高级服务师。星级服务人员划分的依据是文化程度、工作经历、业务知识和技能水平。

4.2 认定方法

4.2.1 采取本人自愿申请、资格审核、培训、理论与专业技能考核相结合的综合认定方法。

4.2.2 申报星级服务的人员必须具备基本条件、资历条件及各岗位相应等级的专业技术条件。

4.2.3 申请人提供必要的材料,经审核、培训、考试合格者,颁发星级服务人员资格证书和星级证章。

4.2.4 星级服务人员须依据资格条件,按级申报,逐级晋星。一星至三星逐级升级相隔时间为六个月,三星至五星逐级升级相隔为一年。获得省、市、国家级技能大赛前三名的可直接晋级。

4.2.5 饭店业全国行业组织负责该工作的全面组织、业务指导、监督管理、资格审定、登记注册、人才库的建设等工作。

5 管理原则

5.1 饭店实行登记注册制度,注册期为三年。对饭店业星级服务人员统一登记注册,对全国饭店业星