

家政服务员培训计划和大纲内容(大全5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

家政服务员培训计划和大纲内容篇一

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

二、培训对象

女性年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、考核要求

(一)考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准(根据试卷的答题标准给予评分):

掌握家政服务的定义和主要内容;家政服务员的职业操守;了解家政服务相关法律常识;掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准:

会使用日常礼貌用语;

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜;

会鉴别服装面料,并科学合理地予以分类洗涤(按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤)、晾晒、收藏。

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养;

掌握有害生物防治的基本常识(如灭蟑螂、苍蝇、老鼠);

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能;

掌握婴幼儿生理心理特点,能安全看护婴幼儿;

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

五、培训工作的原则与要求

(一) 培训工作的基本原则

1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要,解决学员应知应会的问题。

2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。

3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

家政服务员培训计划和大纲内容篇二

通过培训，应使培训对象掌握初级家政服务员的理论知识和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立完成制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物等工作，并有选择性地掌握照料孕、产妇、照料婴幼儿、照料老年人或护理病人的基本知识和基本技能。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注重实际操作技能的训练。教学方式应以情景模拟教学法为辅助手段，以实际操作演练为教学重点。制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物是家政服务工作的基本内容，是每个家政服务员必须完成的基础性工作，应强化训练，使每个培训对象都能通过基础性知识和技能的培训。在此基础上，使培训对象掌握1至2项专业选修课程的知识与技能。

依据《国家职业标准》中对初级家政服务员的理论知识与实践技能的要求，通过培训，使培训对象掌握职业道德，择业与就业、相关法律法规常识，掌握社交礼仪、制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物、照料孕、产妇、婴幼儿、老年人以及病人或护理病人的相关知识与技能。

1、课时安排：150标准课时。

理论知识课占总课时的40%理论知识各部分的比重为：职业道德10%，基础知识30%，制作家庭餐15%，家具清洁15%，洗涤摆放衣物10%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病

人20%。

操作技能课占总课时的60%。操作技能各部分的比重为：社交礼仪3%，制作家庭餐25%，家居清洁25%，洗涤摆放衣物15%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人32%。

2、授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。

第一部分 基础知识

(1) 职业道德

教学要求：掌握家政服务员的职业道德与职业守则知识

(2) 择业与就业常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家政服务员的择业与就业常识。

(3) 安全与卫生常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的案例与卫生常识。

(4) 社交礼仪常识与能力

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的社交礼仪常识与能力。

(5) 相关法律、法规知识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务相关的'法律、法规知识。

第二部分 制作家庭餐相关知识与能力

(1)制作主食(和制面团的基本方法；馅料调拌常识；主食成熟性状鉴别常识；燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉的使用方法)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握烹饪原料及烹饪器具的方法和注意事项。

(2)烹制菜肴(采买记账基本知识与能力；家庭常用刀工技法；菜肴成熟性状鉴别常识与能力；常见调味品的使用；菜肴原料搭配常识与能力)

教学要求：掌握食物成熟性状的鉴别、采买记账的相关知识与技能

第三部分 家居清洁相关知识与能力

(1)清洁家具(家庭常见清洁用品和用具知识；家用电器的使用方法；常见清洁剂、消毒剂的使用方法)

(2)清洁家具及用品(家具擦试、清洁常识与技能；灯具清洁常识与能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家庭常见清洁、消毒用品和用具的使用方法与注意事项，以及家用电器的使用。

第四部分 洗涤摆放衣物

(1)洗涤衣物(服装面料鉴别常识与能力；常见洗涤剂的性能用途；手工洗涤衣物的基本方法与能力；洗衣机使用方法)

(2)摆放衣物(常见衣物折叠方法；常见衣物摆放常识与能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握服装面料鉴别常识与

能力、常见洗涤剂的性能与用途、手工洗涤衣物的基本方法与能力、洗衣机的作用、常见的衣物折叠常识与能力。

第五部分 照料孕、产妇

(1)照料孕妇(孕妇生理变化基本特点；孕妇饮食常识；孕妇日常生活起居常识；孕妇盥洗与沐浴方法)

(2)照料产妇(产妇饮食基本要求；产妇日常生活起居常识；产妇盥洗与沐浴方法)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握孕妇生理变化特点，孕、产妇营养常识，孕、产妇日常起居常识，以及她们的饮食制作知识与能力。

第六部分 照料婴幼儿

(1)饮食料理(婴幼儿人工喂养方法与能力；婴幼儿进食、进水基本方法与能力；婴幼儿餐具清洁方法与能力)

(2)生活料理(婴幼儿盥洗基本方法与能力；婴幼儿看护常识与能力；婴幼儿衣物洗涤方法与能力；照料婴幼儿便溺的基本方法与能力)

3)异常情况应对(紧急呼救常识与应对能力；外伤和烫伤紧急处理常识民应对能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握婴幼儿饮食料理、生活料理的基本方法与能力，以及异常情况应对的基本常识与能力。

第七部分 照料老年人

(1)饮食料理(老年人饮食特点；老年人进食注意事项；老年人进水注意事项；)

(2)生活料理(老年人生活特点;老年人性格特点;老年人居家注意事项;老年人外出注意事项;与老年人相处的基本方法)

(3)异常情况应对(老年人常见的意外情况;老年人常见外伤和烫伤紧急处理)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握老年人的饮食料理、生活料理的基本方法与能力,掌握异常情况应对的基本常识与能力。

第八部分 护理病人相关知识与能力

(1)饮食料理(病人饮食特点;给卧床病人喂水的基本方法与能力;给卧床病人喂饭的基本方法与能力)

(2)生活料理(卧床病人盥洗方法与能力;卧床病人便溺护理方法与能力;体温测量基本常识与能力;给卧床病人洗头基本方法与能力;给卧床病人擦澡的基本方法与能力)

(3)异常情况应对(病人常见的异常情况;紧急呼救常识)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握病人饮食料理、生活料理的基本方法与处理能力,以及异常情况应对的基本常识与能力。

家政服务员培训计划和大纲内容篇三

一.经甲方(用户)乙方(家政服务员)协商同意,签定服务协议,在协议有效期间,甲、乙双方必须遵守国家法律、法规,以保护甲、乙双方的合法权益,不受侵犯。

二.甲方(用户)的权利和义务

1、在上岗服务之前乙方必须提供近期本人的健康证明(肝功能化验单)原件、身份证复印件。

2、有权要求乙方提供以下内容的家庭服务工作。

(3)甲方在每月2日前，应支付乙方上月的工资；

(5)乙方如因特殊情况不能来服务，必须提前告知甲方，并按情况扣付未到天的报酬。

(6)乙方在服务过程中，因工作失误给甲方造成损失，甲方有权追究责任和经济赔偿的要求，依照国家法律和有关处理。甲方不得采取搜身，扣取钱和物、威逼等侵权行为。

三、乙方(家政服务员)的权利和义务

1、自愿为甲方提供打扫室内外卫生、做饭和洗涤衣物(根据实际情况定)、每月擦室内外门、窗子一至两次的`家庭服务工作。

2、热心工作，文明服务，遵守公共道德和国家法律、法规。

3、不得擅自或服务期间外出，不带外人去甲方住处，不准私自翻动甲方物品，不参与甲方家庭纠纷。

4、有权拒绝甲方增加协议规定之外的劳动负担，如双方协商同意，乙方有权要求增加劳动报酬。

5、乙方在服务时段甲方应给提供饮食，平等待人，相互尊重。

6、乙方合法权益受到侵害，有权向有关部门提出申诉，直至向司法部门控告。

乙方试用期为1个月，如双方满意经商洽本协议期限自年月日起至年月日。试用期过后经方同意可续签。

甲方(公章): _____乙方(公章): _____

法定代表人(签字): _____法定代表人(签字): _____

_____年____月____日_____年____月____日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度:

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

家政服务员培训计划和大纲内容篇四

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

二、培训对象

女性年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、考核要求

(一)考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准(根据试卷的答题标准给予评分)：

掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准：

会使用日常礼貌用语；

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤(按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤)、晾晒、收藏。

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

掌握有害生物防治的基本常识(如灭蟑螂、苍蝇、老鼠)；

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

五、培训工作的原则与要求

(一) 培训工作的基本原则

1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。

3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

家政服务员岗前培训教学内容纲要、课时及授课教师

培训目标：初级家政服务员

一、培训课时：

总课时数(180)学时

理论授课(100)学时

技能授课(80)学时

二、课程设置和要求

(一) 应知知识要求

1. 基础知识

三、培训教学计划安排表

四、考核方法

1、单元测试

2、结业考试

3、国家技能鉴定

为解决失业农民工和下岗职工的就业问题，并提高他们的再就业能力，更好地促进我市家政服务业与和谐社会的发展，针对当前我省失业农民与下岗职工的现状，及全国和我省家政服务业的现状，利用湖南商务职业技术学院教学、设备与其它相关资源优势，通过在校集中面授、专家现场指导与技能训练等理论与实践相结合的培训方式，定期对我省新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗职工组织开展家政服务员相关知识与技能培训，以提高他们的综合素质与相关技能，决定举办家政服务员培训班。考虑到培训对象的地域、年龄、性别、经济条件及受教育程度等方面的差异，特分初级、中级与高级家政服务员三个层次的培训。现就初级家政服务员培训制定如下计划：

一、培训目标

通过培训，使受训人员具备以下条件：制作家庭餐，进行家居清洁，洗涤摆放衣物；同时掌握“照料孕、产妇”、“照料婴幼儿”、“照料老人”、“护理病人”（四项中任选一项）的基本知识与基本技能。

二、培训对象

新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗职工。

三、培训时间

每期150标准学时。

四、培训内容

- 1、社交礼仪：言谈举止；人际交往；家庭人际关系。
- 2、制作家庭餐：制作主食；烹制菜肴。
- 3、家居清洁：清洁家具；清洁家具及用品。
- 4、洗涤摆放衣物：洗涤衣物；摆放衣物。
- 5、照料孕、产妇：照料孕妇；照料产妇。
- 6、照料婴幼儿：主食料理；生活料理；异常情况应对。
- 7、照料老年人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。
- 8、护理病人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。

五、培训方式

- 1、学校面授。分批次组织相关人员到学校对培训人员进行集体面授。
- 2、实地训练与考察。培训期间，组织参训人员进行现场技能训练，加强参训人员对相关知识与技能的认识、理解及掌握。
- 3、理论教学与情景模拟教学相结合。
- 4、理论教学与穿插案例相结合

一、课程任务和说明

通过培训，应使培训对象掌握初级家政服务员的理论知识和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立完成制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物等工作，并有选择性地掌握照料孕、产妇、照料婴幼儿、照料老年人或护理病人的基本知识和基本技能。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注重实际操作技能的训练。教学方式应以情景模拟教学法为辅助手段，以实际操作演练为教学重点。制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物是家政服务工作的基本内容，是每个家政服务员必须完成的基础性工作，应强化训练，使每个培训对象都能通过基础性知识和技能的培训。在此基础上，使培训对象掌握1至2项专业选修课程的知识与技能。

二、教学目标

依据《国家职业标准》中对初级家政服务员的理论知识与实践技能的要求，通过培训，使培训对象掌握职业道德，择业与就业、相关法律法规常识，掌握社交礼仪、制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物、照料孕、产妇、婴幼儿、老年人以及病人或护理病人的相关知识与技能。

三、课时安排

1、课时安排：150标准课时。

理论知识课占总课时的40%。理论知识各部分的比重为：职业道德10%，基础知识30%，制作家庭餐15%，家具清洁15%，洗涤摆放衣物10%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人20%。

操作技能课占总课时的60%。操作技能各部分的比重为：社交礼仪3%，制作家庭餐25%，家居清洁25%，洗涤摆放衣物15%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人32%。

2、授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。

四、教学大纲内容

第一部分 基础知识

(1) 职业道德

教学要求：掌握家政服务员的职业道德与职业守则知识

(2) 择业与就业常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家政服务员的择业与就业常识。

(3) 安全与卫生常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的案例与卫生常识。

(4) 社交礼仪常识与能力

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的社交礼仪常识与能力。

(5) 相关法律、法规知识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务相关的法律、法规知识。

第二部分 制作家庭餐相关知识与能力

(1) 制作主食(和制面团的基本方法;馅料调拌常识;主食成熟性状鉴别常识;燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉

的使用方法)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握烹饪原料及烹饪器具的方法和注意事项。

(2) 烹制菜肴(采买记账基本知识 with 能力;家庭常用刀工技法;菜肴成熟性状鉴别常识 with 能力;常见调味品的使用;菜肴原料搭配常识 with 能力)

教学要求：掌握食物成熟性状的鉴别、采买记账的相关知识 with 技能

第三部分 家居清洁相关知识与能力

(1) 清洁家具(家庭常见清洁用品和用具知识;家用电器的使用方法;常见清洁剂、消毒剂的使用方法)

(2) 清洁家具及用品(家具擦拭、清洁常识 with 技能;灯具清洁常识 with 能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家庭常见清洁、消毒用品和用具的使用方法与注意事项，以及家用电器的使用。

第四部分 洗涤摆放衣物

(1) 洗涤衣物(服装面料鉴别常识 with 能力;常见洗涤剂的性能用途;手工洗涤衣物的基本方法与能力;洗衣机使用方法)

(2) 摆放衣物(常见衣物折叠方法;常见衣物摆放常识 with 能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握服装面料鉴别常识 with 能力、常见洗涤剂的性能与用途、手工洗涤衣物的基本方法与能力、洗衣机的作用、常见的衣物折叠常识 with 能力。

第五部分 照料孕、产妇

(1)照料孕妇(孕妇生理变化基本特点;孕妇饮食常识;孕妇日常生活起居常识;孕妇盥洗与沐浴方法)

(2)照料产妇(产妇饮食基本要求;产妇日常生活起居常识;产妇盥洗与沐浴方法)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握孕妇生理变化特点,孕、产妇营养常识,孕、产妇日常起居常识,以及她们的饮食制作知识与能力。

第六部分 照料婴幼儿

(1)饮食料理(婴幼儿人工喂养方法与能力;婴幼儿进食、进水基本方法与能力;婴幼儿餐具清洁方法与能力)

(2)生活料理(婴幼儿盥洗基本方法与能力;婴幼儿看护常识与能力;婴幼儿衣物洗涤方法与能力;照料婴幼儿便溺的基本方法与能力)

3)异常情况应对(紧急呼救常识与应对能力;外伤和烫伤紧急处理常识民应对能力)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握婴幼儿饮食料理、生活料理的基本方法与能力,以及异常情况应对的基本常识与能力。

第七部分 照料老年人

(1)饮食料理(老年人饮食特点;老年人进食注意事项;老年人进水注意事项;)

(2)生活料理(老年人生活特点;老年人性格特点;老年人居家注意事项;老年人外出注意事项;与老年人相处的基本方法)

(3)异常情况应对(老年人常见的意外情况;老年人常见外伤和

烫伤紧急处理)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握老年人的饮食料理、生活料理的基本方法与能力，掌握异常情况应对的基本常识与能力。

第八部分 护理病人相关知识与能力

(1) 饮食料理(病人饮食特点;给卧床病人喂水的基本方法与能力;给卧床病人喂饭的基本方法与能力)

(2) 生活料理(卧床病人盥洗方法与能力;卧床病人便溺护理方法与能力;体温测量基本常识与能力;给卧床病人洗头基本方法与能力;给卧床病人擦澡的基本方法与能力)

(3) 异常情况应对(病人常见的异常情况;紧急呼救常识) 教学要求：通过培训，使培训对象掌握病人饮食料理、生活料理的基本方法与处理能力，以及异常情况应对的基本常识与能力。

第一天 开欢迎会。人事主管带领熟悉酒店环境、内部组织机构(认识相关领导)。学习着装要求。学习礼仪规范。介绍本岗位的位置及上、下班时间、员工通道等等。

第二天上午大课，资深经理培训酒店意识。第二天下午开始培训酒店的应知应会。常用的礼貌用语及服务忌语。客房管理理论。

第三天 培训了解领、交磁卡的手续，了解房态、接听电话、敲门通报，使用磁卡开门，熟悉房间内物品摆放及设施设备与使用方法。

第四天 熟悉房型、朝向、消防设施的使用方法，及掌握走廊过道灯，空调开启的时间和规定。

第五天 培训如何准备工作车及熟悉车上物品的名称、用途，了解清扫顺序，即打扫房、贵宾房、走客房、住房、请勿打扰房、空房，注：请勿打扰房一般在下午两点后进行打扫，先请领班打电话到房间询问客人是否要打扫，如无人可请领班陪同进去打扫。

第六天 培训查退房，遗留物品的处理，清扫客房的基本法，如抹尘要按从上到下，顺时针或逆时针方向，抹布折叠使用，补充房内所需物品。

第七天 培训细节服务，如打扫住房需注意事项，打扫途中客人回来时的处理，以及遇到客人要求开门需注重的事项。

第八天 培训如何打扫卫生间，正确使用消毒药水，补充物品。

第九天 培训在工作中要学会自查，如物品是否有漏放，卫生间门是否呈45度，文件夹内信签是否4张。

第十天 培训如何填写清扫表及交班本，大垃圾每天如何清理，与洗衣房联系报送棉织品，及各营业点的电话号码和营业时间。新员工培训计划第十一天 培训整理工作间、服务台、公共区卫生、花木、地毯的保养工作。

第十二天 培训服务员的素质，如心理素质、职业素质、服务态度，不能因心情不好而影响工作，了解酒店领导和老顾客的名字、职称、习惯，以便在日后更好地服务客人。介绍以往有关案例，如动用客人物品等的后果。

第十三天 培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十四天 培训个性化服务，服务员应想客所想，急客所急，要注意保密宾客和酒店的一切事务，有关案例分析。

第十五天 消防安全培训。（注意：每天均安排实操课程，早

晨要进行军训，第一天晚上要搞一个见面会，其余晚上安排集体娱乐活动。

第十六天 进行一次实际操作的全方面测试，并进行总结表彰，准备分岗。

家政服务员培训计划和大纲内容篇五

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服服务的综合能力，以优质的服务让客人完全满意。全力打造东山宾馆服务品牌。提升宾馆服务档次。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

理论知识课占总课时的40%。理论知识各部分的比重为：职业道德10%，基础知识30%，制作家庭餐15%，家具清洁15%，洗涤摆放衣物10%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人20%。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

申请参加中级工鉴定者必须取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上或连续从事本职业工作2年以上。

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间。

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

ax楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。