

湖南商务职业技术学院酒店管理专业 学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

酒店管理(专业代码: 640105)。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

本专业技能考核,通过设置入住接待与结账、中式铺床与开夜床、中餐宴会摆台、折花与斟酒、西餐宴会摆台、折花与斟酒、酒店职业英语、前厅VIP接待方案设计、主题客房设计、主题宴会接待、菜单设计、酒店培训、鸡尾酒调制、国际会谈服务、酒店微营销、酒店微创业等14个技能考核模块测试学生的酒店规范服务、前厅VIP接待,主题客房设计、宴会设计与组织、菜单设计、技能培训等职业能力,考查学生从事酒店接待工作的服务意识、高标准意识、细节意识、创新意识、礼貌、礼节、工作现场管理。安全规范等职业素养。引导学校加强专业教学基本条件建设深化课程教学改革,强化实践教学环节。增强学生创新创业能力。促进学生个性化发展。提高专业教学质量和专业办学水平,培养适应现代酒店发展需要的高素质技术技能人才

三、考核内容

酒店管理专业学生专业技能考核内容分为专业基本技能、岗位核心技能和拓展技能三大类别。专业基本技能侧重酒店一线服务岗位的业务操作技能、服务程序和标准。岗位核心技能侧重酒店前厅部、客房部、餐饮部领班、主管、楼面经理等一线管理岗位主体业务接待方案的编制。拓展技能侧重与酒店主体业务相关的其他工作方案以及创业方案的编制。本标准考核内容涵盖酒店服务、前厅运行与管理、客房运行与管理、餐厅运行与管理等专业基本技能与岗位核心技能。辐射酒店员工培训、鸡尾酒调制、国际会谈服务、酒店微营销、酒店微创业等拓展技能。

(一)专业基本技能

酒店管理专业基本技能分入住接待与结账、中式铺床与开夜床、中餐宴会摆台、折花与斟酒、西餐宴会摆台、折花与斟酒、酒店职业英语等 5 大模块，包括有预定客人入住接待与结账、未预定客人入住接待与结账、中式铺床与开夜床、中餐宴会摆台、折花与斟酒、西餐宴会摆台、折花与斟酒、酒店职业英语等 6 个项目，主要用来检验学生是否掌握前厅入住接待结账、客房铺床与开夜床、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、餐巾花折叠与斟酒、酒店英语服务等基本服务技能，主要考核学生专业基本技能的熟练程度，提升酒店服务技能与水平。

模块一 入住接待与结账

基本要求：

(1) 技能要求

以《国家职业标准—前厅服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定,北京:中国劳动社会保障出版社,2009)、《酒店服务精细化管理—全案(3.3 接待服务流程与规范、10.3 收银服务流程与规范)》(王宏,北京:人民邮电出版社,2009)为依据,根据客人入住要求,按照入住接待和结账的流程和标准,8分钟内独立完成客人入住接待及结账服务。基本要求为动作娴熟;服务热情有礼;能根据客户特点及要求,推销房间;能熟练进行现金或信用卡结账;操作安全、规范。

(2) 素养要求

懂礼节。讲礼貌、微笑服务、有亲和力;着装干净整洁,妆容符合前厅服务员岗位要求;具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

模块二 中式铺床与开夜床

基本要求:

(1) 技能要求

以《国家职业标准—客房服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定,北京:中国劳动社会保障出版社,2009)。2015年全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛基本技术要求和评分标准为依据,8分钟内独立完成中式铺床与开夜床。基本要求为三线对齐,四角均匀、紧密、挺括、一致,床面平整、枕线分明;开夜床程序正确,动作娴熟,整体美观;操作安全、卫生、规范。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌;着装干净整洁, 妆容符合客房服务员岗位要求;工作追求高质量;动作娴熟、敏捷;有卫生、安全、环保意识。

模块三 中餐宴会摆台、折花与斟酒

基本要求:

(1) 技能要求

以《国家职业标准-餐厅服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定, 北京: 中国劳动社会保障出版, 209) “2015年全国职业院校技能大赛” 高职组中餐主题宴会设计赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会: 2015年4月)为依据, 根据中餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求, 22分钟内, 独立准确地完成八人位的中餐宴会摆台, 餐巾杯花折叠与摆放以及为三位宾客斟倒红葡萄酒和白酒的操作任务。基本要求为餐具图案对正、距离均匀、台面平整美观、清洁大方; 餐巾折花美观挺括; 酒水斟倒不滴、不洒、不少、不溢; 工作台用品摆放整齐有序; 操作安全、卫生、规范。

(2) 素养要求

懂礼节, 讲礼貌、微笑服务、有亲和力; 着装干净整洁, 举止大方, 妆容符合中餐厅服务岗位要求; 工作追求高质量; 有安全、环保意识。

模块四 西餐宴会摆台、折花与斟酒

基本要求:

(1) 技能要求

技能要求以《国家职业标准—餐厅服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定,北京;中国劳动社会保障出版社 2009)、“2017 年全国职业院校技能大赛’ 高职组西餐宴会服务赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会, 2017 年 3 月)为依据, 按照西餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求, 22 分钟内独立准确地完成六人位西餐宴会摆台。餐巾盘花折叠与摆放以及为三位宾斟倒冰水、红葡萄酒、白葡萄酒的操作任务。基本要求为餐盘图案对正、距离均匀, 左叉右刀, 先里后外, 刀口朝盘;台面平整、美观、清洁大方。餐巾折花美观、挺括;酒水斟倒不滴、不洒、不少、不溢;工作台用品摆放整齐有序;操作安全、卫生、规范。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务, 有亲和力;着装干净整洁, 妆容符合西餐服务岗位要求;工作追求高质量;有安全, 环保意识。

模块五 酒店职业英语

基本要求:

(1) 技能要求

能与母语为英语的人士(略慢于正常的语速, 每分钟 120 词左右)进行解释、重复、陈述翻译等简单的交际谈话, 能用比较准确而流利的英语与外宾交流, 为客人提供优质服务。7 分钟内完成中译英、英译中和酒店情境英语对话三个任务。

内容包括: 客房预订、登记入住、应接服务、叫早服务、处理投诉、问讯、结账;迎客入住, 宾馆设施介绍、客房清洁、洗衣服务、

换房服务;餐位预订、迎客点菜、客房送餐、席间服务、结账服务;购物服务、处理设施故障处理。紧急情况处理等服务。语言要求准确、流利。基本能运用转述、直译等交际策略进行语言交流。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌，妆容符合酒店工作要求。具有较强的交流与沟通的能力，具有一定文化修养。

(二) 岗位核心技能

岗位核心技能分为前厅 VIP 接待方案设计、主题客房设计、主题宴会接待、菜单设计等 4 大模块，包括 VA 接待方案、VB 接待方案、VC 接待方案、婚庆主题客房设计方案、生态主题客房设计方案、生日主题客房设计方案、儿童主题客房设计方案、公务宴会接待方案、商务宴会接待方案、庆功欢聚宴会接待方案、婚庆宴会接待方案、生日宴会接待方案、中餐宴会菜单拟定与制作、西餐宴会菜单拟定与制作等 14 个项目，涵盖酒店前厅部、客房部、餐饮部核心业务技能。主要用来检验学生能否根据 VIP 等级制订规范的接待方案，能否根据客户个性化需求设计主题客房，能否创新地进行主题宴会设计与组织，能否科学地进行营养配餐，拟定宴会菜单等。

模块六 前厅 VIP 接待方案设计

基本要求;

(1) 技能要求

以《国家职业技能标准-前厅服务员》(中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009)，高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月)、《酒店服务精细化管

理全案(3.4,10 VIP 预订服务流程与规范;3.5.7 VIP 接待流程与规范)》(王宏,北京:人民邮电出版社,2009)。《旅游饭店的星级划分与评定》(GBT14308-2010)(国家旅游局)为依据,根据客户需求,应用现代化技术,在180分钟内独立完成前厅VIP接待方案(包括前厅VIP接待文案,前厅VIP接待PPT),基本要求为流程完整、操作规范,表达正确。

前厅VIP接待文案应将前厅部接待与服务过程中的运行安排等以文字和表格的形式予以表述,具体包含以下四方面内容:《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档。字数800字以上。

前厅VIP接待PPT应将前厅迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以展示(至少3张),若有些内容难以用PPT表现,可采用手绘。

(2)素养要求

懂礼节、讲礼貌;着装干净整洁,妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求。工作追求高质量,服务体现个性化;有政治意识,高标准意识、细节意识,成本意识,环保意识,安全意识和一定的美学修养。

模块七 主题客房设计

基本要求:

(1)技能要求

以《国家职业标准-客房服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定,北京:中国劳动社会保障出版社,2009)。高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会,2011年9月)。《旅游饭店的星级划分与评定》

(GBT14308-2010) (国家旅游局)、湖南华天酒店集团技能竞赛规程(2011)为依据,根据客户需求,依据主题客房设计基本原则,应用现代化技术,在180分钟内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的主题客房设计方案(包括主题客房设计文案和主题客房设计PPT),主题客房设计文案使用WORD文档,包含五个方面:设计主题确定与设计理念描述、主题客房基调(色彩和布局)描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。方案材料购置成本控制在人民币1000元以内,字数800字以上。

主题客房设计方案PPT应将主题客房设计基调、主题元素、总效果图等用PPT表现(至少5张),如总效果图PPT制作有困难,可手绘。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌;着装干净整洁,妆容符合酒店客房管理岗位要求;工作追求高质量,服务体现个性化;有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

模块八 主题宴会接待

基本要求:

(1) 技能要求

以《国家职业标准—餐厅服务员》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定,北京:中国劳动社会保障出版社,2009)、高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会,2011

年9月)、《酒店服务精细化管理一全案(5.7 宴会厅服务流程与规范)》(王宏,北京:人民邮电出版社,2009)、“2016年全国职业院校技能大赛”高职组中餐主题宴会设计赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会,2016年3月)为依据,根据客户需求,应用现代技术在180分钟内独立完成主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范,符合餐标与酒店经营实际的主题宴会接待方案(包括主题宴会接待方案的文案和PPT),主题宴会接待方案文案应将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述,包含6个方面:宴会基本情况、宴会场地布置、宴会时间安排、宴会菜单与进度要求、宴会人员配备、宴会现场服务要求。字数800字以上。

宴会接待方案PPT应将宴会台型设计、宴会主桌台面设计、宴会菜单设计等通过PPT予以展示(至少3张),若有些设计难以用PPT表现,可采用手绘。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌;着装干净整洁,妆容符合酒店宴会管理岗位要求;工作追求高质量,服务体现个性化;有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

模块九 菜单设计

基本要求:

(1) 技能要求

以高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会,2011年9月)、“2016年全国职业院校技能大赛”高职组中餐主题宴会设计赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会,2016年3月)、“2016年全国职业院校技能大

赛”高职组西餐宴会服务赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会, 2016年3月)、《餐厅服务员-国家职业技能培训与鉴定教程》(第四单元第一章营养配餐、第二章菜单设计)(廖明旗, 长沙: 湖南科学技术出版社, 2011)为依据, 根据测试组委会提供的酒店中、西餐零点菜单, 现场选择菜肴, 180分钟内独立拟定满足客户需求, 符合食品营养与卫生要求的宴会菜单; 并应用现代技术制作设计新颖。基本要素齐全美观适用、符合宴会餐标与酒店经营实际的多页式宴会菜单。中、西餐零点菜单程式要求: 测试组委会提供的酒店中、西餐零点菜单采用 WORD 文档制作, 包括菜品名称、价格和单位。酒店中餐零点菜单遵循凉菜类、海鲜类、鲍参翅肚类、热菜类、蔬菜类、汤羹类、甜点类。酒水类次序排列, 菜肴酒水品种数量总和不少于 80 种。西餐零点菜单菜名采用中英文描述, 遵循头盘类。汤类。色拉类、主菜类、主食类、甜品类、酒水类次序排列, 菜肴酒水品种数量不少于 50 种。

宴会菜单拟定要求: 使用 WORD 文档填写测试组委会所提供的酒店宴会菜单表格, 包括

宴会主办者、宴会主办时间与地点、宴会餐标(不含酒水)、来宾人数与桌数。宴会菜点的寓名与实名。总价及告示性信息等内容。拟定菜单中的各道菜点单价(金额)之和与客户订单中的餐标(金额)的误差, 不能超过 10%。

宴会菜单制作要求: 用 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单(多页式)至少包括四项内容, 即宴会主办者。宴会菜品名称酒店告示性信息(酒店名称、地址、电话、网址)和宴会菜品说明(再拟定的宴会菜单中选择 2~3 个菜品进行说明, 包括菜品主要原材料制作方法、口味、营养等), 制作时用 3~5 张 PPT 表现, 如设计用 PPT 表现困难者, 可提交采用手绘形式的菜单。

(2) 素养要求

懂礼节, 讲礼貌; 着装干净整洁, 妆容符合宴会部管理岗位的要求; 工作追求高标准; 具有成本意识、环保意识、营销意识及一定的美学修养。

(三)拓展技能

拓展技能分为酒店培训、鸡尾酒调制、国际会谈服务、酒店微营销、酒店微创业共5大模块，包括前厅技能培训大纲编制、客房技能培训大纲编制、餐饮技能培训大纲编制、鸡尾酒调制、国际十方会谈摆台、国际双方会谈摆台、日韩美食节微营销方案、酒店客房微营销方案、民宿酒店开业微营销方案、豆制品店微创业方案、民宿微创业方案、健康养生店微创业方案等12个项目。涵盖酒店在岗员工培训、鸡尾酒调制、国际会谈服务、酒店微营销、酒店微创业等技能。主要用来检验学生能否规范编制员工技能培训大纲、能否科学合理地进行国际会谈服务、能否熟练地进行经典鸡尾酒的调制、能否综合运用酒店营销相关策略与现代信息技术编制酒店微营销文案能否综合运用酒店经营管理和创业相关知识与技术，创新性地编制与酒店业务相关的微营销、微创业方案。

模块十 酒店培训

基本要求：

(1)技能要求

以酒店服务精细化管理—全案(3.3.1 散客接待服务流程与规范, 3.3.4 VIP 接待服务流程与规范, 3.3.5 换房处理服务流程与规范, 3.3.6 客人退房服务流程与规范, 3.4.4 散客人店行李服务流程与规范, 3.5.1 叫醒服务流程与规范, 4.3.2 物品发放服务流程与规范, 4.4.1 敲门进房服务流程与规范, 4.4.3 做床服务流程与规范, 4.4.4 开夜床服务流程与规范, 4.4.7 住房清洁服务流程. 摆台服务流程与规范, 5.3.3 领位服务流程与规范, 5.3.4 点菜服务流程与规范, 5.3.5 小毛巾服务流程与规范, 5.3.6 点酒水服务流程与规范

范. 5. 3. 8 斟酒服务流程与规范, 5. 3. 10 更换餐盘服务流程与规范)》(王宏, 北京: 人民邮电出版社, 2009)、高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会, 2011年9月)为依据, 依照高星级酒店服务技能操作标准和成人培训基本原则, 120分钟内独立完成一项针对酒店员工特点的技能培训大纲, 并将技能培训大纲主要培训内容用PPT展现。

酒店技能培训大纲文案(字数600字以上)应将培训活动的具体任务、目的、操作服务标准培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排用文字或图表予以明确表述。酒店技能培训大纲PPT应将培训主要内容或情境通过PPT予以展示(至少6张)。

(2) 素养要求

懂礼节。讲礼貌: 举止大方、精神饱满; 妆容符合酒店训导师岗位要求; 工作追求高标准: 逻辑清晰、操作规范、表述准确讲求效率。

模块十一 鸡尾酒调制

基本要求:

(1) 技能要求

以《国家职业标准—调酒师》(中华人民共和国劳动和社会保障部制定, 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2001)、“2017年全国职业院校技能大赛”高职组西餐宴会服务赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会, 2017年4月)为依据, 按照鸡尾酒服务标准和操作要求, 8分钟内独立准确地在指定的五款鸡尾酒中。完成一款抽签鸡尾酒调制的任务。基本要求为: 能识别常见鸡尾酒的基酒熟悉鸡尾酒的配方、熟练鸡尾酒调制的基本技能与方法、用杯正确; 酒水斟倒不滴、不洒, 动作优雅: 工作台用品摆放整齐有序。操作安全、

卫生、规范。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁、妆容符合调酒师岗位要求；工作追求高质量；有卫生安全环保意识及一定的美学修养。

模块十二 国际会谈服务

基本要求：

(1) 技能要求

14 分钟独立完成国际双方会谈摆台或 16 分钟独立完成国际十方会谈摆台。基本要求为会谈摆台用具图案对正，距离均匀，整洁美观；工作台用品摆放整齐有序；操作安全、卫生、规范。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店会议服务岗位要求；工作追求高质量；有政治意识、高标准意识、环保意识、安全意识。

模块十三 酒店微营销

本标准所称的“酒店微营销”主要是指酒店通过微信公众号平台，面向目标客户发布相关促销活动信息的方式。

酒店微营销方案编制

基本要求:

(1)技能要求

综合运用酒店市场营销相关知识与策略,应用现代化技术在 120 分钟内独立完成符合酒店促销活动背景要求和互联网时代营销传播要求的微营销文案(包括酒店微营销方案的文案和 PPT)。

酒店微营销文案使用 WORD 文档,需图文并茂,包含三个方面:活动主题口号、活动内容和注意事项。字数控制在 100~500 字。

酒店微营销 PPT 应将酒店微营销文案中活动主题背景、特色产品介绍两个方面用 PPT 展现,至少 5 张以上。

(2)素养要求

懂礼节、讲礼貌,着装干净整洁,妆容符合酒店营销管理岗位要求;服务注重细节,工作追求高质量;具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。

模块十四 酒店微创业

基本要求:

(1)技能要求

综合运用酒店经营与管理以及营销创业的知识与技术、应用现代技术在 180 分钟内独立完成与酒店业务相关的微创业方案(包括酒店微创业方案文案和 PPT)。

酒店微创业方案文案包含两个方面：酒店微创业营销战略（酒店微创业产品目标市场选择、定位）、酒店营销策略（酒店微营销产品策略、渠道策略、价格策略和促销策略）。字数 800 字以上。

酒店微创业方案的 PPT，应将方案中产品设计部分功能布局图、特色产品效果图两个方面用 PPT 展现(至少 3 张)，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

(2) 素养要求

懂礼节、讲礼貌；着装干净整洁、妆容符合酒店管理岗位要求；工作追求高质量；有创新意识、市场意识、环保意识、营销意识与成本意识。

四、评价标准

1、评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。

2、分值分配：本专业技能考核满分为 100 分，其中专业技能占 30%，岗位核心技能占 50%，拓展技能占 20%。

3、技能评价要点：根据模块中考核项目的不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点如表 1 所示。

表 1 酒店管理专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	入住接待与结账	有预定客人入住接待与结账	<p>入住接待：微笑、问候客人；询问预订；查验证件；填表准确规范；收取押金，请客签字；制作房卡；将客人证件、预授权凭单（押金收据）及房卡一并交给客人；告知房号，指示电梯位置；敬语道别。</p> <p>结账：微笑问候客人；收回房卡和押金收据；查清客房酒水等使用情况；制作消费账单、请客人签字确认； 确认付款方式；付款结账；敬语道别。</p> <p>懂礼节、讲礼貌、有亲和力；操作动作娴熟、敏捷、姿态优美；服务用语规范；文档填写正确。</p>
			无预定客人入住接待与结账	<p>入住接待：微笑、问候客人；询问有无预订；推销各厉；查验证件，填写入住登记表准确规范；收取押金，请客签字确认；制作房卡；将客人证件、预授权凭单（押金收据）及房卡一并交给客人；告诉客人楼层及房号，指示电梯位置；敬语道别。</p> <p>结账：微笑、问候客人；收回房卡和押金收据；与客人核对姓名，确认房号；查清客房酒水等使用情况；制作消费账单、请客人签字确认；确认付款方式；付款结账；敬语道别。</p> <p>懂礼节、讲礼 貌、有亲和力；操作动作娴熟、敏捷；姿态优美；服务用语规范；文档填写正确</p>

		中式铺床与开夜床	中式铺床与开夜床	<p>中式铺床:</p> <p>床单:一次抛单定位,不偏离中线,床单正反面准确,床单表面平整光滑,包角紧密平整武样统一。</p> <p>被套:一次抛开、平整,或套正反面准确,被套开口在床尾;</p> <p>被芯:打开被芯压入被套内做有序套被操作,抓两角抖被芯被套并次抛开定位。被子与床头平齐,被套中心不偏离床中心,被芯在被套内四角到位,饱满、平展,被芯在被套内两侧两头平,被套口平整且要收口,被芯不外露;被套表面平整光滑,被芯在床头翻折 45 厘米,两侧距地等距,尾部自然下垂,尾部两角应标准统一枕头:四角到位,饱满挺括枕头开口方向与床头柜方向相反,枕头边与床头平行,枕头中线与床中线对齐,枕套沿无折皱,表面平整,自然下垂;</p> <p>三线对齐,平整美观。</p> <p>开夜床:</p> <p>被子折角:被子反折角为 45 度等腰直角形,反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合,折角平整,下垂自然;</p> <p>地巾拖鞋 :地巾摆放于折角一侧,地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边(靠近枕头一侧)齐平,地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平,拖鞋摆放于地巾之上,便于使用。</p>
--	--	----------	----------	--

				创意设计:夜床服 务用品新颖、卫生,突出个性化,摆。放位置安全方便使用,整体美观具有艺术美感。操作娴熟、敏捷,卫生,安全。	
		斟酒	中餐宴会摆台、折花与斟酒	<p>八人位中餐宴会摆台:台布中心对正、台面平整,下垂均等;餐具定位准确、距离均匀、整洁美观;托盘平稳;操作娴熟敏捷,卫生、安全。</p> <p>餐巾杯花折叠与摆放:餐巾杯花折叠至少三种以上技法;花型突出正、副主人位;中花观赏面朝向客人;巾花挺拔、造型美观。</p> <p>中餐宴会斟酒:徒手斟酒;姿态正确;酒量均匀,不滴不洒</p>	
			西餐宴会摆台、折花与斟酒	<p>六人位西餐宴会摆台:台布中心对正,台面平整,下垂均等;餐具定位准确,图案对正,距离均匀、整洁美观;托盘平稳;操作娴熟、敏捷,卫生,安全。</p> <p>餐巾盘花折叠与摆放:餐巾盘花折叠至少三种以上技法;突出主位花型,巾花观赏面朝向客人;巾花挺拔、造型美观。</p> <p>西餐宴会斟酒:徒手斟酒;姿态优雅、正确;酒水斟倒顺序正确;酒量均匀,不滴不洒。</p>	
		酒店职业英语	酒店职业英语	语法基本正确,词汇丰富,语音语调标准,较流利地掌握岗位英语,对不同语境有较强反应能力,有一定的英语交流能力。	
2	技能 岗位核心	设计	接待方案 前厅VIP	VA 接待方案	客户订单描述准确, VIP 信息填写完整;房间安排正确,贵宾接待特别提示明晰;前厅

			VB 接待方案	部迎送礼仪安排合理、规范, 迎宾礼仪服装的选择符合职业场景, VIP 抵店前准备充分, 迎宾场地布置合理、符合接待要求; VIP 抵店时接待有序, VIP 接待方案全面、具体, 个性化, 可操作性强; VIP 客户资料存档清晰、准确、细致; 专业术语正确, 文档规范, 图文并茂。
			VC 接待方案	
		主题客房设计	婚庆主题客房 设计方案	客房主题的确定与客户订单吻合, 客房设计理念新颖, 有一定的独创性; 客房设计的氛围、客房的饰物与器皿能表现主题; 主题客房基调明确、色彩与主题文化要求、消费习俗相适应; 主题元素选择符合客户喜好, 主题元素的布置符合酒店经营规范和主题文化; 细节服务、个性服务描述清晰、准确, 针对性、可操作性强; 成本的核算准确, 物品购置费控制在 1000 元以内; 专业术语正确, 文档规范, 图文并茂。
			生态主题客房 设计方案	
			生日主题客房 设计方案	
			儿童主题客房 设计方案	
		主题宴会接待	公务公务宴会 接待方案	宴会基本情况描述准确, 宴会通知单填写正确; 宴会功能布局合理、台型设计科学、台面设计符合主题, 美观实用; 宴会时间安排合理; 宴会菜单设计科学, 菜单进度安排合理; 宴会人员调配合理; 宴会服务设计适应宴会类型及规模; 专业术语正确, 文档规范, 图文并茂。
			商务宴会接待 方案	

			庆功宴会接待 方案		
			婚庆宴会接待 方案		
			生日宴会接待 方案		
		菜单设计	中餐宴会菜单 拟定与制作		菜单拟定符合中餐宴会菜单的基本要求以及客户订单要求;宴会菜单相关信息填写正确;菜肴选择适应中餐宴会就餐形式与规模,科学、合理;菜品数量合理;菜单设计考虑成本等因素,符合酒店经营实际;宴会菜单整体设计符合宴会主题,制作精良,美观。
			西餐宴会菜单 拟定与制作		菜单拟定符合西餐宴会菜单的基本要求以及客户订单要求;宴会菜单相关信息填写正确;菜肴选择适应西餐宴会类型与档次,科学、合理;菜品数量合理;菜单设计考虑成本等因素,符合酒店经营实际;宴会菜单整体设计符合宴会主题,制作精良,美观。
3	拓展技能	酒店培训	前厅技能培训 大纲编制	培训任务明确;培训目的清晰;培训资源丰富;培训方法正确;培训步骤合理;培训内容具体、详实;培训课时安排合理;专业术语正确,文档规范。	
			客房技能培训 大纲编制		

		餐饮技能培训 大纲编制	
	鸡尾酒调制	鸡尾酒调制	调酒材料、酒杯选配正确、合理;准备工作规范;酒品颜色协调, 口感舒适, 味道纯正;装饰物制作合理, 搭配有致;酒品观赏性强;调酒器具使用得当;酒水使用完毕复归原位;斟倒酒水无滴洒, 台面清洁;调酒姿态优美, 操作娴熟、卫生、安全。
	国际会谈 服务	国际十方会谈 摆台	会谈摆台程序正确;会谈席位安排合理;会谈桌面摆台美观, 信笺纸、铅笔、麦克风、玻璃水杯、矿泉水和席位卡摆放标准控制准确;会谈椅摆放位置准确, 位距均匀;操作娴熟、敏捷, 卫生, 安全。
		国际双方会谈 摆台	会谈摆台程序正确会谈席位安排合理; 会谈桌面摆台美观, 信笺纸、铅笔、麦克风、玻璃水杯、矿泉和席位卡楔放标准控制准确;会谈椅模放位准确, 位距均匀;操作娴熟、敏捷, 卫生, 安全
	酒店微营	日韩美食节微	酒店微营销主题口号精炼, 符合活动基本要求, 推广性强;活动内容符合主题;活动主

		销	营销方案编制	题背景准确, 亮点清晰, 吸引力强; 特色产品选择合理、代表性强; 特色产品介绍具有吸引力; 特色产品推荐图文并茂, 美观、艺术表现性强; 注意事项表述全面, 有吸引力; 活动时间表述清晰; 价格定位恰当, 能反映活动价值; 目标顾客要求表述清晰恰当; 文案具有较好的可读性, 做出的承诺可实现性强。	
			酒店客房微营销方案		
			民宿酒店开业微营销方案		
		酒店微创业	豆制品店微创业方案编制		酒店微创业目标市场准确、定位准确, 产品策略、价格策略、渠道策略和促销策略体现战略并服从战略, 酒店微创业产品设计适应目标消费群, 具有创新性; 定价合理; 渠道适合环境实际; 促销方案要素齐全专业术语正确, 文档规范, 图文并茂。
			民宿微创业方案		
			健康养生店微创业方案编制		

五、考核方式

模块选择方式: 专业基本技能中的入住接待与结账、中式铺床与开夜床、中餐宴会摆台、折花与斟酒、西餐宴会摆台、折花与

斟酒、酒店职业英语为必考模块，五选一模块，占考核总分数的 30%；岗位核心技能中的前厅 VIP 接待方案设计、主题客房设计、主题宴会接待、菜单设计等 4 大模块，为四选一模块，占考核总分数的 50%；拓展技能中的酒店培训、鸡尾酒调制、国际会谈服务、酒店微营销、酒店微创业等 5 个模块由学校根据专业教学实际情况及组考场地及设备状况指定 1 个项目为必考项目，占考核总分数的 20%。

考核方式：本专业技能考核采用现场操作和现场作答方式进行考核，要求学生利用规定的工具、用品和材料，按照规范和要求在规定的时间内独立完成给定任务，并体现良好的职业素养。技能考核由组考机构组织抽考，抽测学生占学生总数的 10%。组考机构提前一周确定抽测学生名单，学生测试项目确定时间根据学校统一要求确定。

六、附录

- *中华人民共和国人力资源和社会保障部。国家职业资格标准—前厅服务员，北京：中国劳动社会保障出版社，2009。
- *中华人民共和国人力资源和社会保障部。国家职业资格标准—客房服务员。北京：中国劳动社会保障出版社，2009。
- *中华人民共和国人力资源和社会保障部。国家职业资格标准—餐厅服务员。北京：中国劳动社会保障出版社，2009。
- *中华人民共和国人力资源和社会保障部国家职业资格标准—调酒师。北京：中国劳动社会保障出版社，2009。
- *王宏。酒店服务精细化管理—全案。北京：人民邮电出版社，2009。
- *全国旅游职业教育教学指导委员会。固本培元卓越引领。北京：旅游教育出版社，2015。
- *全国旅游职业教育教学指导委员会。餐饮奇葩未来之星。北京：旅游教育出版社，2014。
- *廖明旗。餐厅服务员-国家职业技能培训与鉴定教程。长沙：湖南科学技术出版社，2011。

- *张丽君 English for Hotel 酒店英语。北京：清华大学出版社，2010。
- *高职高专酒店管理专业教学基本要求(教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月)
- *2016年全国职业院校技能大赛高职组“中餐主题宴会设计”赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会，2016年3月)
- *2017年全国职业院校技能大赛高职组“西餐宴会服务”赛项规程(全国职业院校技能大赛组委会，2017年4月)
- *全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛基本技术要求和评分标准(全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛组委会，2015年6月)
- *全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛西餐宴会摆台基本技术要求和评分标准(旅饭协发[2015]10号)
- *华天酒店集团技能竞赛规程(华天国际酒店管理有限公司，2011)
- *旅游饭店的星级划分与评定(GBT14308- 2010)(国家旅游局)
- *中国旅游饭店行业规范(中国旅游饭店业协会，2009年8月修订版)
- *中国饭店行业服务礼仪规范(中国旅游饭店业协会，2007年10月版)