

郴州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：640106）。

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，设置了前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务、外语服务、客房设计、宴会接待、菜单设计、会谈服务等9个技能考核项目，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、岗位核心技能和跨岗位综合技能三大模块。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。跨岗位综合技能考核学生会议接待能力。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。辐射酒店会议接待跨岗位综合技能。

（一）专业基本技能模块

酒店管理专业基本技能模块分为前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务、外语服务 5 个项目，包括有预订客人入住接待与结账、无预订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。

项目一 前厅服务

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。

项目二 客房服务

中式铺床与开夜床

基本要求

(1) 技能要求

以《国家职业标准一客房服务员》（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。

项目三 中餐服务

中餐宴会摆台、折花与斟酒

基本要求

（1）技能要求

以《国家职业标准一餐厅服务员》（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“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，独立准确地完成十人位中餐宴会摆台，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。

项目四 西餐服务

西餐宴会摆台、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社，2009）、“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）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，20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客斟倒冰水、红葡萄酒、白葡萄酒的任务。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。

项目五 外语服务

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、外币兑换、处理投诉、间讯、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）岗位核心技能模块

岗位核心技能模块分为客房设计、宴会接待、菜单设计 3 大项目，包括主题客房设计方案编制、主题宴会接待方案编制、宴会菜单拟定与制作等项目，涵盖酒店客房部、餐饮部核心业务技能。主要拿过来检验学生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。

项目一 客房设计

主题客房设计方案编制

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。

项目二 宴会接待

主题宴会接待方案编制

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—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。

项目三 菜单设计

宴会菜单拟定与制作

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（在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）跨岗位综合技能模块

跨岗位综合技能模块为会谈服务项目。主要用来检验学生能否提供规范的会谈摆台服务。

项目一 会谈服务

国际会谈摆台

基本要求

(1) 技能要求

12 分钟独立完成国际双方会谈摆台或 14 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。

一、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 90 分，职业素养占 10 分。

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。各设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 础 技 能	前 厅 服 务	有预定客人入住接待与结账	<p>人住接待：微笑、问候客人；询问预订；查验证件；填写准确规范；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>人住接待：微笑、问候客人；询问有无预订；推销客房；查验证件，填写人住登记表准确规范；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	<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，式样统一；</p> <p>被套：一次抛开、平整，被套正反面准确，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</p>

		客房服务	<p>抖被芯被套并一次抛开定位，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；</p> <p>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> <p>创意设计：夜床服务用品新颖、卫生，突出个丝化，放位置安全、方便使用，整体美观、具有艺术美感。</p> <p>操作娴熟、敏捷，卫生，安全。</p>
	中餐服务	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；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观。</p>

				中餐宴会斟酒：徒手斟酒；姿态正确；酒量均匀，不滴不洒。
		西餐服务	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>
		外语服务	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	岗位核心技能	客房设计	<p>婚庆主题客房设计方案编制</p> <p>生态主题客房设计方案编制</p> <p>生日主题客房设计方案编制</p> <p>儿童主题客房设计方案编制</p>	<p>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</p>

		宴会设计	公务宴会接待方案编制 商务宴会接待方案编制 庆功欢聚宴会接待方案编制 婚庆宴会接待方案编制 生日宴会接待方案编制	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。
		菜单设计	中餐宴会菜单拟定与制作 西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。 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；宴会菜单设计符合宴会主题，制作精良，美观。
				会谈摆台程序正确；会谈席位安排合理；会谈桌面摆

3	跨岗 位综 合能 力	会议 服务	国际十方 会谈摆台	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、矿泉水和席位卡摆放标准控制准确；立式国旗摆放位置正确；会谈椅摆放位置准确，位距均匀；操作娴熟、敏捷，卫生，安全。

二、考核方式

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。组织被测学生从试题库中随机抽取试题进行测试。50%的学生参加专业基本技能考核，40%的学生参加岗位核心技能考核，10%的学生参加跨岗位综合技能考核。

抽签方式：由学院相关组织机构组织抽签，考核场次根据考生人数结合考场条件具体安排。考核模块、顺序由学生抽签决定，工位号或试题号由考生在候考时抽签确定。

三、附录

（一）相关法律法规

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）
 女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）

（二）相关规范与标准

王宏. 酒店服务精细化管理一全案, 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数指导委员会, 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(全国职业院校大赛组委会, 2016年3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 201510 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)