



湖南现代物流职业技术学院  
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

# 2021 级酒店管理与数字化运营专业 技能考核标准

物流人文艺术学院

2022 年 7 月 22 日

## 目 录

一、专业名称及适用对象 .....	1
二、考核目标 .....	1
三、考核内容 .....	1
四、评价标准 .....	错误! 未定义书签。
五、考核方式 .....	22
六、附录：参考标准与规范 .....	22

## 一、专业名称及适用对象

### 1、专业名称

酒店管理与数字化运营，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

依据本专业人才培养方案，通过设置前厅服务岗位、客房服务岗位、餐饮服务岗位、康乐服务岗位、调酒师五大考核模块，测试学生前厅规范服务、客房服规范务、餐饮规范服务、康乐规范服务、调酒操作与酒吧规范服务、宴会菜单设计和成本核算，交际沟通、突发事件处理等职业能力，考察学生服务意识、质量意识、卫生意识、安全意识、礼节礼貌行为规范等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育教学改革，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，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，培养适应信息时代发展需要的酒店行业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服务技能和专业基层管理技能。专业基本技能包含前厅服务技能、客房服务技能、餐饮服务技能、康乐服务技能、酒吧服务技能五大类别。侧重酒店一线服务岗位的业务操作、服务程序和标准。基层管理技能包含菜单设计、主题客房设计、宾客投诉处理、复杂营业表格的填制。侧重酒店客房部、餐饮部一线基层管理岗位业务操作流程、标准和规范。本标准共设置了7个模块，涵盖酒店前厅服务、客房服务与管理、餐厅服务与管理、酒吧服务、康乐服务等专业基本技能与基层管理技能，辐射酒店营销技能。

表 1 酒店管理专业技能考核内容一览表

序号	模块	项目	典型工作任务	知识	能力	素质
	前厅服务	前厅服务技能	(1) 房务中心服务 (2) 礼宾服务 (3) 前台接待服务 (4) 宾客投诉处理	(1) 掌握散客、团队、VIP 及长住客人的接待及结账相关基本知识。 (2) 掌握门厅迎送服务、行李服务等相关基本知识。 (3) 掌握向宾客提供客房预订、销售和叫醒服务等相关基本知识。	(1) 具备散客、团队、VIP 及长住客人的接待及结账服务能力。 (2) 具备向宾客提供门厅迎送、行李服务的能力。 (3) 具备向宾客提供客房预订、咨询、销售和叫醒服务的能力。	(1) 具备整洁、大方的仪容仪表,主动热情的礼节礼貌的服务意识。 (2) 具有优美的语言、令人愉快的声调,普通话(英语)标准,表达准确。 (3) 具有良好的主动服务意识
	餐饮服务	餐饮服务技能	(1) 中餐宴会服务 (2) 西餐宴会服务	(1) 掌握中餐宴会和西餐宴会摆台、折花、斟酒知识。 (2) 掌握流程、标准、规范的基本知识。 (3) 掌握中餐宴会和	(1) 能独立完成餐巾折花、托盘,中、西餐摆台、斟酒等技能操作。 (2) 能完成中餐宴会和西餐宴会的对	(1) 具备优雅的仪态、较强的亲和力。 (2) 具备一定的审美能力和吃苦耐劳精神。

				西餐宴会餐前准备、餐后的恢复整理的相关知识。	客服务。 (3) 能够完成中餐宴会和西餐宴会餐前准备、餐后的恢复整理。	(3) 自然、大方地与顾客交流,表达清晰,有感染力。
	餐 饮 基 层 管 理	餐 饮 基 层 管 理 技 能	(1) 受理餐饮预订 (2) 宴会菜单设计 (3) 班前例会 (4) 投诉处理 (5) 主题宴会设计与组织	(1) 熟悉餐厅预订服务操作规程和标准的知识。 (2) 掌握餐厅服务现场突发事件的预防和处理知识。 (3) 掌握菜单设计的相关知识。	(1) 能根据客人情况选择合适的服务方式,提供标准的对客服务。 (2) 能灵活处理对客服务中的突发事件和用餐客人的投诉。 (3) 具备格局客人要求设计菜单的能力。	(1) 具有团队协作精神和爱岗敬业精神。 (2) 具有耐心、细致、创新精神。 (3) 具备较强的组织与协调能力。 (4) 具有良好的餐饮职业道德风尚。
	酒 吧 服 务	酒 吧 服 务 技 能	(1) 特饮推销设计 (2) 鸡尾酒调制 (3) 酒吧服务与酒水推荐	(1) 掌握鸡尾酒调制流程、技巧等知识。 (2) 熟悉酒水推销方法、技巧的相关知识。 (3) 掌握酒吧服务流程与方法的相关知	(1) 能设计酒水推销文案创作及推荐酒水。 (2) 具备调制常见经典款鸡尾酒的能力。	(1) 具有良好的卫生习惯、创新精神和团结协作精神。 (2) 具备较强的口头表达、沟通能

				识。	(3) 具备基本酒吧服务与操作的能力。	力。 (3) 具备推销意识。
	客房服务	客房服务技能	(1) 客房清洁与整理 (2) 填写运营表格 (3) 楼层对客服务	(1) 掌握客房对客服务流程、标准、规范的相关知识。 (2) 掌握不同房态的清洁流程与标准知识。 (3) 掌握客房运营表格的填制知识。	(1) 能独立完成对客的洗衣服务和小酒吧服务工作。 (2) 能独立完成走客房的清扫。 (3) 能填制客房运营表格。	(1) 具备较强的语言表达能力。 (2) 具有耐心、细致的服务意识。 (3) 尊重他人、关心他人的服务意识。 (4) 具有良好的卫生习惯。 (5) 具有较强的消防、安全意识和法律意识。
	客房基层管理	客房基层管理技能	(1) 主题客房布置设计 (2) 制作酒店客房动态表 (3) 客房卫生质量检查 (4) 主持客房早会	(1) 掌握主题客房布置相关知识。 (2) 掌握酒店房态表填制相关知识。 (3) 掌握客房卫生质量检查流程和规范的相关知识。	(1) 能根据不同主题完成客房的布置设计。 (2) 能填制酒店客房动态表。 (3) 能主持客房早会。 (4) 能完成客房卫	(1) 具有团队意识和合作精神。 (2) 具有一定的审美能力。 (3) 良好的沟通和表达能力。

				(4) 掌握主持客房早 会流程和相关知识	生质量检查。	
--	--	--	--	-------------------------	--------	--

## （一）专业基本服务技能

酒店管理专业基本技能分为前厅服务、客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务技能 5 大模块，包括以下 6 个项目：

- 1、前厅受理客人预定、礼宾服务、客人入住接待与结帐、处理客人投诉
- 2、客房清洁整理、对客服务、运营表格填制
- 3、中餐宴会服务
- 4、西餐宴会服务
- 5、调酒与酒吧服务
- 6、康乐服务

主要用来检验学生是否掌握前厅、客房、餐饮、康乐、酒吧的运营和营业表格的填制等基本服务技能，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 前厅服务

#### 前厅服务技能

##### （1）技能要求

以国家职业标准-前厅服务员（国家职业资格三级，住宿登记）/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，2013、王宏. 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). 北京：人民邮电出版社，2013) 为依据，根据客人要求，按照受理客房预订、入住接待登记、叫醒服务、礼宾服务、退房结账、投诉处理的流程和标准，65 分钟内独立完成前厅服务。基本要求为动作娴熟；服务热情有礼；操作标准规范；服务用语准确，表格填制正确完整；能根据客户特点及要求，推销房间；能熟练进行现金、信用卡、电子支付结账。

## **(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 客房服务**

### **客房服务技能**

#### **(1) 技能要求**

以国家职业标准-客房服务员（国家职业资格三级，对客服务）/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，（2013 出版），2013 年全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛技术要求和评分标准为依据。65 分钟内独立完成中式铺床、夜床服务、客房运营表格填制、客人住店期间服务。基本要求客房清洁整理和对客服务流程正确、操作标准规范；床面三线对齐，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；表格填制正确完整；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 餐饮服务**

### **1. 中餐宴会服务**

#### **(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，（2013 出版），“2019 年湖南省职业院校技能大赛” 高职组中餐主题宴会设计赛项规程（湖南省职业院校技能大

赛组委会 2019 年 1 月) 为依据, 根据中餐宴会摆台、折花、斟酒、迎客、领位、开位、上茶递巾、点菜、上菜、分菜、席间服务、结账、送客、恢复整理的服务标准和操作要求, 75 分钟内, 独立准确地完成 8 人位中餐宴会摆台, 餐巾杯花折叠与摆放以及为三位宾客用餐提供全套服务的操作任务。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; 菜单、账单填写正确; 工作台用品摆放整齐有序; 服务流程正确; 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。

## **2. 西餐宴会服务**

### **(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, 2013、“2019 年湖南省职业院校技能大赛” 高职组西餐宴会服务赛项规程(湖南省职业院校技能大赛组委会 2019 年 1 月) 为依据, 根据西餐宴会摆台、折花、斟酒、迎客、领位、开位、上冰水、点菜、整理菜单、上菜、席间服务、结账、送客、恢复整理的服务标准和操作要求, 80 分钟内, 独立准确地完成 6 人位中餐宴会摆台, 餐巾杯花折叠与摆放以及为三位宾客提供进餐全套服务的操作任务。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; 菜单、菜单填写正确; 工作台用品摆放整齐有序; 服务流程正确; 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。

## 模块四 酒吧服务

### 酒吧服务技能

#### (1) 技能要求

以国家职业资格培训教程—调酒师（初级技能中级技能高级技能）（劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编，2018年7月），“2019年湖南省职业院校技能大赛”鸡尾酒调制服务赛项规程（湖南省职业院校技能大赛组委会2019年1月）为依据，根据不同经典款鸡尾酒的配方、调制方法、调制流程、装饰、载杯、调酒工具的使用的操作流程和操作要求和酒吧服务流程、标准、规范的要求。60—75分钟内能独立完成特饮推销设计、营业前准备、客人（2-4名）消费服务、事后整理恢复营业状态的操作。要求熟练地完成营业场地清洁整理、调酒工具准备、酒水耗材、装饰物准备；特饮推销设计要素齐全；鸡尾酒调制配方、调制、装饰准确无误；酒吧服务流程正确、操作规范。妆扮符合酒吧服务职业要求；备料、工具准备正确；调制方法正确；操作流程、动作符合规范和要求，动作流畅优美。

#### (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，妆容符合岗位要求；技能操作熟练，动作规范、准确，具有一定的艺术修养；诚实敬业，具有服务意识；具备良好的人际关系和沟通能力，有安全、卫生、健康意识。

## （二）专业基层管理技能

专业基层管理技能分为餐饮基层管理和客房基层管理 2 大模块, 包括以下 5 个项目

- 1、主题宴会设计与组织
- 2、宴会菜单设计
- 3、餐饮基层管理技能
- 4、主题客房设计
- 5、客房基层管理技能

涵盖酒店餐饮部、客房部、餐饮部基层技能。主要用来检验学生能否根据客人需求和酒店的实际状况受理客人订餐、设计菜单、召开班前例会、处理客人投诉；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等。

### 模块一 餐饮基层管理

#### 1、主题宴会设计与组织

##### （1）技能要求

以国家职业标准-餐厅服务员（国家职业资格二级，宴会组织；国家职业资格一级，餐饮服务的设计与创新）/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，2013、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 2013 年 9 月）、王宏. 酒店服务精细化管理-全案（5.7 宴会厅服务流程与规范）. 北京：人民邮电出版社，2013；“2018 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，2018 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：即宴会基本情况、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 字以内。

宴会接待方案应将宴会台型设计、宴会主桌台面设计、宴会菜单设计等通过图片、表格形式予以展示（至少 3 张），若有些设计难以用图片表现，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。

## **2、中餐主题宴会菜单设计**

### **（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 2013 年 9 月）、“2018 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 2018 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）。长沙：湖南科学技术出版社，2013 为依据，根据测试组提供的酒店中餐零点菜单，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。

中餐零点菜单程式要求：测试组提供的酒店中餐零点菜单采用 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。

宴会菜单拟定要求：使用 WORD 文档填写测试组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）之和与宴会预定单中餐标（金额）的误差，不能超过 50 元。

宴会菜单制作要求：可以用 PPT 或图片表现宴会菜单。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、口味等），制作时用 3-5 张图片表现，如设计用 PPT 或图片表现困难者，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。

### **3、餐饮基层管理技能**

#### **（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 2013 年 9 月)，餐厅服务员-国家职业技能培训与鉴定教程. 湖南科学技术出版社. 2013 为依据，根据测试组提供的情境，现场模拟受理餐饮预订、班前例会、投诉处理，70 分钟内能够独立完成模拟餐饮预订受理、宴会订单填制、餐饮班前例会、宾客投诉处理的工作任务。要求预订受理程序正确、用语规范；宴会订单填制要素完整、菜肴配置科学合理；处理投诉程序正确、措施得当。

#### **（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。

## 模块二 客房基层管理

### 1、主题客房设计

#### (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，2013、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（2013）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。

主题客房设计文案使用WORD文档，包含五个方面：即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1000字以内。

主题客房设计方案应将主题客房设计基调、主题元素、效果图等用PPT或图片表现（至少5张），如效果图片制作有困难，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。

### 2、客房基层管理技能

#### (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，2013、旅游饭店的星级划分与评定  
GBT14308-2010（国家旅游局）为依据，60分钟内，能够按照楼层客房动态正确《填制客房动态表》；能根据客房清洁标准检查客房质量并纠正缺陷；能按照投诉处理的程序和原则及时解决客人投诉的问题。要求房态表填制要素完整、房态正确；客房检查五大功能区到位，一次性用品配置齐全，摆放位置精确、符合标准；处理投诉程序正确，措施有效。

## （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。

## 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	模块	项目	典型工作任务	评价要点
		前厅	1、房务中心服务 2、礼宾服务 3、前台接待服务 4、宾客投诉处	<b>房务中心服务：</b> 1、预订服务 礼貌问好（报身份），问需求；询问客房预订五个要素；核查预订汇总记录；确定

1	专业基本服务技能	服务技能	<p>理</p> <p>是否受理预订；填制客房预订表；标注预订汇总表。</p> <p>2、叫醒服务</p> <p>问好、问需求；问清房号、叫醒时间、客人姓名；填制叫醒记录表；复述叫醒房号、时间；填写叫醒记录簿；设置定时闹钟；到点叫醒；标注叫醒记录簿，未叫醒的再次提供叫醒服务。</p> <p><b>礼宾服务：</b></p> <p>开门、问好；引领和行李服务；</p> <p><b>前台接待服务：</b></p> <p>1、办理入住登记</p> <p>问好，问需求；问预订，问姓名（无预订，不问）；介绍房间类型、征询客人住宿需求；核对房态；填写《住宿登记表》，分配房间、问支付方式；查验证件；请求签字；填制纸质房卡、制作智能房卡；预收押金，开具押金收据；指示电梯位置；敬语道别。</p> <p>2、退房结账</p> <p>微笑、问候客人、征询需求；问清房号、通知查房；收回房卡（门禁）和押金收据；调取账单、累计客账；制作账单、确认付款方式；请客人签字确认；表示感谢，敬语道别。</p> <p><b>处理宾客投诉</b></p> <p>礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；采取措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。</p> <p><b>前厅服务要求：</b></p> <p>程序正确；用语规范；懂礼节、讲礼貌、有亲和力；操作动作娴熟、敏捷、姿态优美；文档填写正确；处置措施得当。</p>
		客房服务技能	<p><b>中式铺床：</b></p> <p>1、铺床单</p> <p>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>2、打开被套</p> <p>一次抛开、平整，被套正反面准确，被套开口在床尾。</p> <p>3、套被芯</p> <p>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</p> <p>1、客房清洁与整理</p> <p>2、填写运营表格</p> <p>3、楼层对客服务</p>

			<p>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 40—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><b>4、套枕头</b></p> <p>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><b>5、整理床面</b></p> <p>三线对齐，平整美观。</p> <p><b>开夜床：</b></p> <p><b>1、开床</b></p> <p>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><b>2、摆放地巾、拖鞋</b></p> <p>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><b>3、创意设计</b></p> <p>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。</p> <p><b>填写运营表格</b></p> <p><b>1、填制楼层房态表</b></p> <p>根据设定情境填制楼层客房动态表，房态缩写字母正确，房态填写正确，表格要素填写完整。</p> <p><b>2、填制房务（口）表</b></p> <p>表格要素填写完整；房号、时间正确，物品种类、数量填写正确。</p> <p><b>楼层对客服务</b></p> <p><b>1、洗衣服务</b></p> <p>收到洗衣服务信息；敲门进房；清点衣物种类、数量、检查口袋是否遗留物品、检查破损和顽固性污渍；询问洗涤方式；填写洗衣单；请客人签字确认；送洗衣物；送回干净衣物；请客人签收。</p> <p><b>2、小酒吧服务</b></p>
--	--	--	---

			<p>检查小酒吧；发现消费；填写酒水单；请客人签字；补充酒水。</p> <p><b>客房服务要求：</b></p> <p>流程正确；操作标准、规范；表格填写要素完整、内容正确；用语规范，讲究礼节礼貌。</p>
	餐 饮 服 务 技 能	1、中餐宴会服务	<p><b>八人位中餐宴会摆台：</b></p> <p>台布中心对正、台布面平整，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。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。中餐宴会斟酒：徒手斟酒；姿态正确；酒量均匀，不滴不洒。</p> <p><b>中餐宴会服务：</b></p> <p><b>1、 服务流程</b></p> <p>迎客-领位-开位-上茶递巾-点菜-上菜-席间服务-结账-送客-恢复整理。</p> <p><b>2、 服务标准规范</b></p> <p>迎客（问好、鞠躬、问预定）</p> <p>领位（左侧前方、1.5-2 米距离）</p> <p>开位（征询位置是否适当、拉椅、落巾、打开餐具）</p> <p>上茶递巾（巾托放在客人右侧、筷架中位线位置，茶斟七分满、茶杯放在杯碟或骨碟中央）</p> <p>点菜（主位客人右侧、菜肴推荐合理科学、符合菜肴搭配的基本原则，菜单填写正确完整）</p> <p>上菜（上菜口或副主人位右侧上菜、报菜名、旁桌分菜）</p> <p>席间服务（撤换烟缸，为三位客人更换骨碟）</p> <p>结账（征询支付方式、递送账单、报消费金额）</p> <p>送客（拉椅送客、温馨提醒、敬语道别）</p> <p>恢复整理（恢复成开餐前状态）</p>

			<p><b>六人位西餐宴会摆台：</b></p> <p>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。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。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> <p><b>西餐宴会服务：</b></p> <p><b>1、服务流程</b></p> <p>迎客-领位-开位-上冰水-点菜-整理菜单-调整餐具-冰镇白葡萄酒-上面包-斟白葡萄酒—红酒服务-上主菜-清理台面-甜品服务—咖啡（红茶）服务-送客-恢复整理。</p> <p><b>2、服务标准、规范</b></p> <p>迎客（问好、鞠躬、问预定）</p> <p>领位（左侧前方、1.5-2米距离）</p> <p>开位（征询位置是否适当、拉椅、落巾）</p> <p>上冰水（七分满）</p> <p>点菜（客人右侧、菜肴推荐合理，酒水搭配科学、符合搭配的基本原则）</p> <p>整理菜单（菜单填写正确完整、要素齐全）</p> <p>调整餐具（与客人所点菜肴匹配）</p> <p>冰镇白葡萄酒（拿瓶颈放入冰桶、盖冰）</p> <p>上面包（用面包蓝上，面包放在面包盘中）</p> <p>斟白葡萄酒（洁净瓶身，包瓶、五分满）</p> <p>红酒服务（示酒、开酒、示瓶塞、品鉴酒、醒酒、斟酒、五分满）</p> <p>上主菜（先撤餐碟、传统美式徒手上三道菜、左侧、配菜在上方）</p> <p>清理台面（撤餐具、只留水杯、刮面包屑、摆好甜品叉匙）</p> <p>甜品服务（上甜品、甜品碟中线正对椅背中线、甜品小端对客人）</p> <p>咖啡（红茶）服务（征询需求、摆放糖缸奶盅、上咖啡（红茶），咖啡匙柄三点钟方向朝右）</p> <p>送客（拉椅送客、温馨提醒、敬语道别）</p> <p>恢复整理（恢复成开餐前状态）</p>
--	--	--	--

2、西餐宴会服务

2	专业 基层 管理	餐 饮 基 层 管 理 技 能	主题宴会设计与组织	<p><b>主题宴会设计与组织:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户订单描述准确，信息填写完整</li> <li>2、主题明确，符合订单要求，主题词设计新颖，匹配主题</li> <li>3、主题墙、舞台设计符合主题要求</li> <li>4、场地布置美观，烘托主题氛围</li> <li>5、台型布置科学，主桌突出</li> <li>6、台面设计切合主题，整齐、美观</li> <li>7、菜单设计科学、才要搭配符合基本原则，符合客人饮食习惯</li> <li>8、酒水配置合理</li> <li>9、人员安排科学合理</li> <li>10、服务安排符合宴会需要，体现个性化服务需求</li> </ol>
			宴会菜单设计	<p><b>宴会菜单设计:</b></p> <p>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；宴会菜单整体符合宴会主题，制作精良、美观。</p>
			餐饮基层管理技能	<p><b>电话受理餐饮预订:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、流程：问好、报身份、问需求；问清用餐规模、规格、餐别、时间、特殊要求或禁忌、预订者姓名和联系方式、菜肴要求等要素；填制《宴会预订单》；配置宴会菜品。</li> <li>2、要求：程序正确，用语规范亲切；预订单填写完整，正确；配菜符合一般原则兼顾客人要求。</li> </ol> <p><b>召开班前例会:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、会议内容：检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；告知今日海鲜、时蔬、特别推荐、沽清和急推菜肴。</li> <li>2、要求：表达流利；内容完整；分工合理</li> </ol> <p><b>投诉处理:</b></p> <p>礼貌问好，问需求；问清事由；了解情</p>

			况；采取措施；征询客人对处置措施的意见； 实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。
	客房 基 层 管 理 技 能	主题客房部布置设计	<p><b>主题客房部布置设计</b></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>
		客房基层管理技能	<p><b>主持客房早会：</b></p> <p>1、会议内容：检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生。</p> <p>2、要求：表达流利；内容完整，分工合理</p> <p><b>制作酒店客房动态表：</b></p> <p>要素完整；房态填写正确。</p> <p><b>客房卫生质量检查：</b></p> <p>检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设家具设施设备位置、摆放是否正确。</p> <p><b>处理宾客投诉：</b></p> <p>礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；采取措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。</p>

## 五、考核方式

### 1、模块选择方式

从应届大三学生中随机抽取 80%学生参加专业服务基本技能中的前厅服务、客房服务、餐饮服务、酒吧服务、康乐服务 5 个模块考试，抽取 20%的学生参加专业基层管理技能中的餐饮基层管理技能、客房基层管理技能 2 个模块考试。被测学生参加哪个模块的测试由抽签决定。

### 2、考核方式

本专业技能考核采用现场操作、模拟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。被测学生、测试模块、试题的随机抽取按照以下的程序进行：

抽取参考学生 □ → 抽取学生参考模块 □ → 抽取模块考题

技能考核组考机构组织被测学生从事先抽中的模块试题库中随机抽取试题进行测试，每生只能抽取一套试题参加测试，不得更换

### 3、抽签方式

技能考核由学校相关组织部门组织抽签，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。

### 4、抽查测试对象

酒店管理专业全日制在籍毕业年级学生。按照专业以 10%比例从注册人数中随机抽取被抽查学生名单。被抽专业注册人数不足 100 人的，随机抽取 20 人。被抽学生一经确定，不得随意更改，特殊情况按 10 人异动 1 人，10 人以上异动 2 人的原则进行。不足 10 人的，学生全部参加抽查。

## 六、附录：参考规范与标准

\* 前厅服务员 国家职业资格标准（中华人民共和国人力资源和社会保障部. 北京：中国劳动社会保障出版社，2013）；

\* 客房服务员 国家职业资格标准（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，2013）；

\* 餐厅服务员 国家职业资格标准（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，2013）；

\* 调酒师 国家职业资格标准（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，2013）；

\* 酒店服务精细化管理-全案（王宏. 北京：人民邮电出版社，2013）；

\* 固本培元，卓越引领（全国旅游职业教育教学指导委员会. 北京：旅游教育出版社，2013）；

\* 餐饮奇葩，未来之星（全国旅游职业教育教学指导委员会. 北京：旅游教育出版社，2014）；

\* 餐厅服务员-国家职业技能培训与鉴定教程（廖明旗. 长沙：湖南科学技术出版社，2013）；

\* English for Hotel 酒店英语（张丽君. 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 2013年9月）；

\* 2019年湖南省职业院校技能大赛高职组“中餐主题宴会设计”赛项规程（湖南省职业院校技能大赛组委会 2019年1月）；

\* 2019年湖南省职业院校技能大赛高职组“西餐宴会服务”赛项规程（湖南省职业院校技能大赛组委会 2019年1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，2013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【2013】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，2013）；

\* 旅游饭店的星级划分与评定 GB/T14308-2010（国家旅游局）；

\* 中国旅游饭店行业规范（中国旅游饭店业协会 2013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)。

\*《国家职业资格培训教程——调酒师(初级技能中级技能高级技能)》(劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编, 2018 年 7 月)