



湖南工程职业技术学院

HUNAN VOCATIONAL COLLEGE OF ENGINEERING

酒店管理专业 学生技能考核标准

专业代码： 640105

所属学院： 生态文旅学院

适用年级： 2020 级

专业主任： 朱 莲

学院审核人： 石 洋

制（修）订时间： 2020 年 8 月

目 录

一、 专业名称及适用对象	1
二、 考核内容	1
(一) 基本情况	1
(二) 模块考核内容	2
模块一 前台接待技能	2
模块二 客房协调策划	4
模块三 餐厅服务技能	5
模块四 酒店运营管理	7
模块五 酒店营销策划	9
模块六 饮品调制技能	11
三、 评价标准	12
四、 抽考方式	15
(一) 模块抽取	15
(二) 试题抽取	15

湖南工程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：540106）

2. 适用对象

高职高专全日制在籍毕业年级学生

二、考核内容

（一）基本情况

1. 考核模块的选取

依据酒店管理专业人才培养目标，结合专业课程体系，对接各目标岗位典型工作任务，设置前台接待技能、客房协调策划、餐厅服务技能、酒店运营管理、酒店营销策划、饮品调制技能 6 大综合性技能考核模块，涵盖本专业 7 门核心课程的项目，并将 1+X 证书、技能竞赛的考核内容，专业基础、专业拓展课程的主要内容综合融入，实现考核项目涵盖 100% 专业课程，兼具综合性和典型性。考核模块与课程之间对应关系如图 1。

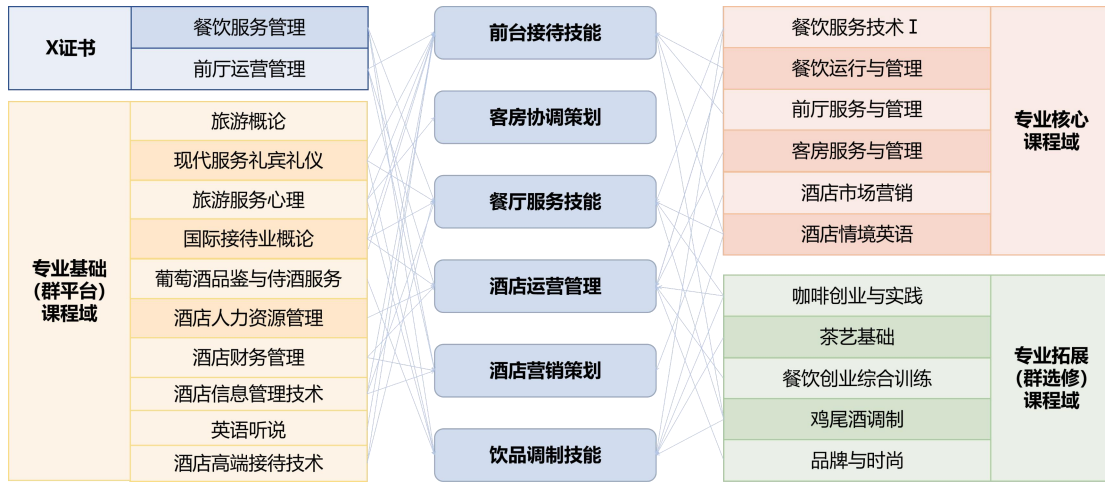


图 1 考核模块与课程及技能等级证书对应关系图

2. 测试项目的确定

依据模块典型工作任务，确定技能测试项目，并确定测试方式和时间。测试依据项目情况，采取实操测试、实操测试+综合文案设计、综合文案设计等方式开展。

序号	测试模块	测试方式	测试项目	时间 (分钟)	题量 (道)	考核方式	备注
1	前厅接待技能	实操文案	前台接待	60 分钟	10	15%学生 随机抽题	由被测试 学生以抽 签方式， 按模块人 数分配比 例随机抽 取一套试 题作为测 试项目；所 用的抽签 方法应确 保5个模块 都被测试 到
2	客房协调策划	实操文案	主题客房设计与 实施	90 分钟	10	10%学生 随机抽题	
3	餐厅服务技能	实操测试	主题宴会设计与 服务	90 分钟	10	15%学生 随机抽题	
		实操测试	休闲餐厅服务	90 分钟	10	15%学生 随机抽题	
4	酒店运营管理	综合文案 设计	主题宴会接待	100 分钟	10	20%学生 随机抽题	
			前厅 VIP 接待	100 分钟	10		
5	酒店营销策划	综合文案 设计	主题餐饮营销活 动策划	120 分钟	5	20%学生 随机抽题	
			节假日主题营销 活动策划	120 分钟	5		
6	饮品调制技能	实操文案	鸡尾酒调制与服 务	60 分钟	10	5%学生随 机抽题	

(二) 模块考核内容

模块一 前台接待技能

本模块以前厅服务的典型工作任务前台岗位为依据,设置前台接待抽查项目。此模块主要是考核学生根据客情正确开展客人入住接待工作,为宾客提供预定、入住和退房服务,灵活处理客人入住期间出现的各项特殊情况。要求学生具备良好的人际交往及沟通能力,具备较强的服务意识、良好的职业形象和礼仪修养,能够熟练、优质地开展前台接待工作。

1. 技能要求

(1) 能根据客人的需求,为客人办理客房预订,并且将信息准确录入预订登记表;

(2) 能正确接待客人,为客人办理入住,提供周到、热情的接待服务;

(3) 能正确处理各项突发事件,能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求,并依据客情为客户提供个性化服务;

(4) 能高效地按流程规范为客人提供退房结账服务,并且能及时准确运用信息化手段记录并更新客人的客史档案。

2. 素养要求

(1) 具备良好的职业素养和职业形象,懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力;

(2) 有吃苦耐劳的劳动精神,着装干净整洁、举止大方,妆容符合前台服务岗位要求;

(3) 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力,肢体语言优雅,服务用语亲切、规范;

(4) 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。

模块二 客房协调策划

本模块基于酒店房务工作岗位以及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，设置主题客房设计与实施抽查项目。此模块主要是根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在 110 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），并有在 8 分钟内规范地呈现出设计客房的能力。要求学生具备创新能力和团队合作精神，具备较强的服务意识和高标准意识，熟悉主题客房的特殊功能及环境设计，掌握正确规范的中式铺床及开夜床流程。

(1) 技能要求

①能根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间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；

②能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置；

③能掌握主题客房的特殊装饰布置；

④能根据客户的特性对客户需求进行个性化服务设计。

(2) 素养要求

①具有良好的职业素养和职业形象，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；

②具有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，工作追求高质量，服务体现个性化；

③具有较强的服务意识和高标准意识，肢体动作娴熟、敏捷；

④具有较强的成本意识、细节意识和一定的美学修养。

模块三 餐厅服务技能

本模块以餐厅服务的典型工作任务中西餐对客服务为依据，设置主题宴会设计与服务和休闲餐厅服务两个抽查项目。此模块主要是考核学生根据客情正确开展接待与就餐服务工作，为宾客提供主题宴会设计、餐前服务、席间服务，灵活处理餐中出现的各项特殊情况，并规范地完成餐后收档工作的能力。要求学生具备良好的人际交往及沟通能力，具备较强的服务意识、食品安全意识及良好的卫生习惯，掌握一定的菜品知识，熟练、优质地开展中西餐服务工作。

1. 主题宴会设计与服务

(1) 技能要求

①能根据用餐需要准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

②能根据主题宴会要求摆台；

③能正确引领客人，协助客人入座，提供周到、热情餐前服务；

④能严格按照服务规范和服务标准进行茶水服务、酒水服务、餐饮服务，能正确处理各项突发事件，能灵活运用餐饮相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；

⑤能正确送客道别，收集宾客餐后意见；

⑥能快速地按流程规范进行餐后收档工作。

(2) 素养要求

①具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；

②有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；

③具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；

④具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。

2. 休闲餐厅服务

(1) 技能要求

①能根据用餐需要准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

②能根据用餐要求摆台；

③能正确引领客人，协助客人入座，提供周到、热情餐前服务；

④能熟练的运用信息技术为客人提供点菜、点酒水服务；

⑤能严格按照服务规范和服务标准进行酒水服务、餐食服务、咖啡茶服务，能正确处理各项突发事件，能灵活运用餐饮相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；

⑥能快速地按流程规范进行餐后收档工作，能及时准确运用信息化手段记录常客的消费情况。

(2) 素养要求

①具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；

②有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；

③具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；

④具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。

模块四 酒店运营管理

本模块以酒店督导管理岗位的典型工作任务现场运行管理、成本管控和团队管理等工作为依据，分为主题宴会接待、前厅VIP接待两个抽查项目。主要用于考核学生对酒店餐饮和前厅运营管理中各项工作的熟悉程度和综合素质；检验学生独立完成主题突出、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能力；检验学生独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的前厅VIP接待方案能力。

1. 主题宴会接待

(1) 技能要求

- ①能对主题接待活动背景资料进行分析，总结陈列关键信息；
- ②能对参加活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；
- ③能根据活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；
- ④能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；
- ⑤能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；
- ⑥能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；
- ⑦能进行图文处理，独立制定符合接待活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。

(2) 素养要求

- ①懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；
- ②具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；
- ③具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；
- ④具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。

2. 前厅VIP接待

(1) 技能要求

①能根据 VIP 客户的需求,熟练且独立地将完整的前厅接待流程和个性化服务的安排予以正确的文字表述;

②能准确填写《贵宾通知单》;

③能细心挖掘出客人特殊要求且清晰地体现在《贵宾通知单》内;

④能准确告知各部门抵店前所需做的准备;

⑤能在文案中体现出服务安排与 VIP 客人个性化需求和要求匹配,同时,人员数量的安排须与 VIP 等级匹配,有效字数 800 字;

⑥能确保 PPT 制作图文并茂、细心有致,且涵盖目录页;

⑦能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 予以准确展示(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

①具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养;

②着装干净整洁,妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求;

③具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识,并在方案中体现服务的个性化;

④具有政治意识、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。

模块五 酒店营销策划

本模块以酒店营销岗位的典型工作任务营销活动策划为依据,进行主题营销活动策划,分为主题餐饮营销活动策划、节假日主题营销活动策划两个抽查项目。主要用于考核学生对酒店产品的熟悉程度以

及对主题营销活动策划的基本要素、注意事项等内容的掌握程度，检验学生策划主题营销活动的基本技能。学生需通过撰写适合目标顾客需求、图文并茂的主题营销活动推广文案，达到酒店对外沟通、突出活动特色、吸引消费者关注、促进销售的目的。

1. 主题餐饮营销活动策划

(1) 技能要求

①能对给定资料进行细致分析，能把握目标顾客的主要特征，设计有一定吸引力的和推广性的营销活动主题；

②能根据酒店类型和活动时间，推出符合活动主题、具有一定时令性的餐饮产品；

③能结合活动主题和目标顾客的特征，对活动产品和内容进行设计与巧妙表述，激发目标顾客的购买欲望；

④能全面、清晰地描述主题活动内容，不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义。

(2) 素养要求

①懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合岗位要求；

②具有较强的市场洞悉力和法治意识，思维严谨，有一定的审美能力，活动策划追求高质量和个性化；

③具有较强的服务意识、客户意识和成本意识，具有较强的人际交往及沟通能力。

2. 节假日主题营销活动策划

(1) 技能要求

①能对给定资料进行细致分析，能把握目标顾客的主要特征，设计有一定吸引力的和推广性的营销活动主题；

②能根据酒店类型和活动时间，推出符合活动主题、具有一定时令性的酒店产品；

③能结合活动主题和目标顾客的特征，对活动产品和内容进行设计与巧妙表述，激发目标顾客的购买欲望；

④能全面、清晰地描述主题活动内容，不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义。

(2) 素养要求

①懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合岗位要求；

②具有较强的市场洞悉力和法治意识，思维严谨，有一定的审美能力，活动策划追求高质量和个性化；

③具有较强的服务意识、客户意识和成本意识，具有较强的人际交往及沟通能力。

模块六 饮品调制技能

本模块以酒店饮品调制岗位的典型工作任务鸡尾酒调制和服务、线上和线下对客服务接待及饮品推销为依据，分为鸡尾酒酒单设计、鸡尾酒制作、鸡尾酒服务三个抽查项目。主要用于考核学生对饮品调制各项工作的熟悉程度和综合素质；检验学生认知、销售、储存高星级酒店餐饮部常见酒水能力；检验学生鸡尾酒制作和对客服务能力；检验学生酒水单设计能力。

1. 技能要求

- (1) 能根据鸡尾酒调制原则，做自创鸡尾酒酒单设计；
- (2) 能根据酒吧服务准备所需器具；
- (3) 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；
- (4) 能完成自创鸡尾酒调制；
- (5) 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；
- (6) 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。

2. 素养要求

- (1) 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；
- (2) 具备良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；
- (3) 具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。

三、评价标准

本专业技能抽考采取过程考核和结果考核、技能考核和职业素养考核相结合的原则，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，根据测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。

序号	模块	项目	技能评价要点	综合素养评价要点
1	前厅接待	前台接待	能根据客人的需求，为客人办理客房预订，并且将信息准确	具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、

	技能		录入预订登记表；能正确接待客人，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；能高效地按流程规范为客人提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新客人的客史档案。	有亲和力；有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。
2	客房协调策划	主题客房设计与实施	依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间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；能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置；能掌握主题客房的特殊装饰布置；能根据客户的特性对客户需求进行个性化服务设计。	具有良好的职业素养和职业形象，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；具有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，工作追求高质量，服务体现个性化；具有较强的服务意识和高标准意识，肢体动作娴熟、敏捷；具有较强的成本意识、细节意识和一定的美学修养。
3	餐厅服务技能	主题宴会设计与服务	能根据用餐需要准备所需用餐器具，检查并完成餐具的清洁卫生和整理工作；能根据主题宴会要求摆台；能正确引领客人，协助客人入座，提供周到、热情餐前服务；能严格按照服务规范和服务标准进行茶水服务、酒水服务、餐食服务，能正确处理各项突发事件，能灵活运用餐饮相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；能正确送客道别，收集宾客餐后意见；能快速地按流程规范进行餐后收档。	具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范，不随意倚靠、打闹；工追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。
		休闲餐厅服务	能根据用餐需要准备所需用餐器具，检查并完成餐具的清洁卫生和整理工作；能根据用餐要求摆台；能正确引领客人，协助客人入座，提供周到、热情餐前服务；能熟练的运用信	具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；具有良好的人际交往及沟通能力，肢

			<p>息技术为客人提供点菜、点酒水服务；能严格按照服务规范和服务标准进行酒水服务、餐饮服务、咖啡茶服务，能正确处理各项突发事件，能灵活运用餐饮相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；能快速地按流程规范进行餐后收档工作，能及时准确运用信息化手段记录常客的消费情况。</p>	<p>体语言优雅，服务用语亲切、规范，不随意倚靠、打闹；工追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p>
4	酒店运营管理	主题宴会接待	<p>能对主题接待活动背景资料进行分析，总结陈列关键信息；能对参加活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；能根据活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；能进行图文处理，独立制定符合接待活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p>	<p>懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p>
		前厅VIP接待	<p>被测试者能根据VIP客户的需求，熟练且独立地将完整的前厅接待流程和个性化服务的安排予以正确的文字表述；能准确编写《贵宾通知单》；能细心挖掘出客人特殊要求且清晰地体现在《贵宾通知单》内；能准确告知各部门抵店前所需做的准备；能在文案中体现出服务安排与VIP客人个性化需求和要求匹配，同时，人员数量的安排须与VIP等级匹配，有效字数800字；能将前厅迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选</p>	<p>具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；具有政治意识、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。</p>

			择、迎送举止礼仪等用 PPT 予以准确展示，若有些内容难以用 PPT 表现，可采用手绘。	
5	酒店营销策划	主题餐饮营销策划 节假日主题营销活动策划	能把握目标顾客的主要特征，设计有一定吸引力的和推广性的营销活动主题；能根据酒店类型和活动时间，推出符合活动的酒店产品。	具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌；具有较强的市场洞悉力和法治意识，思维严谨，有一定的审美能力，活动策划追求高质量和个性化；具有较强的服务意识、客户意识和成本意识，具有较强的人际交往及沟通能力。
6	饮品调制技能	鸡尾酒调制与服务	能根据鸡尾酒调制原则，做鸡尾酒酒单设计；能根据酒吧服务准备所需器具；能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供鸡尾酒推荐；能完成鸡尾酒调制；能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；能快速地按流程规范进行酒后收档工作。	具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。

四、抽考方式

（一）模块抽取

本专业技能考核所包含的 6 个模块均为必考模块。参考学生按规定比例随机抽取考试模块。其中，15%的考生参加前台接待技能模块考试，10%的考生参加客房协调策划模块考试，30%的考生参加餐厅服务技能模块考试，20%的考生参加酒店运营管理模块考试，20%的考生参加酒店营销策划模块考试，5%的考生参加饮品调制技能模块考试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在六大模块中抽取应试模块。

（二）试题抽取

学生在相应模块题库中随机抽取 1 套试题考核。