

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,依据酒店管理专业人才培养方案,通过设置前厅服务与VIP接待,中餐主题宴会接待,西餐宴会服务,客房设计,鸡尾酒服务等5个技能考核典型工作任务测试学生的酒店规范服务,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根据专业人才培养方案中学生主要就业岗位（前厅服务岗位、客房服务岗位、餐饮服务岗位、酒水服务岗位），将考核内容分为前厅服务与VIP接待、中餐主题宴会接待、西餐宴会服务、客房设计、酒水服务5个典型工作任务。

序号	岗位	典型工作任务	项目
1	前厅服务岗位	前厅服务与VIP接待	前厅预定（英语）
			前厅接待与收银
			前厅VIP接待方案
2	餐饮服务岗位	中餐主题宴会接待	中餐宴会摆台
			中餐主题宴会设计
		西餐宴会服务	西餐宴会摆台
			西餐宴会菜单设计
3	客房服务岗位	客房设计	中式铺床与开夜床
			主题客房设计
4	酒水服务岗位	酒水服务	鸡尾酒配方编制
			鸡尾酒调制

典型工作任务一：前厅服务与VIP接待

该工作任务包括前厅预订（英语）、入住接待与结账和前厅VIP接待方案设计三个部分。

基本要求：

1、技能要求

（1）10分钟内独立完成电话预订服务（英语）、客人入住接待及结账服务。要求动作娴熟，服务热情有礼，能根据客户特点及要求推销房间，能熟练进行结账服务，能用英语完成前台电话预定服务，操作安全、规范。

（2）根据客户需求，应用现代化技术，在120分钟内独立完成前厅VIP接待方案。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，要求流程完整、操作规范，表达正确。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。

2、素养要求

操作过程中懂礼节、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；具有较强的交流与沟通的能力，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。

典型工作任务二：中餐主题宴会接待

该工作任务包括中餐宴会摆台和主题宴会设计两个部分。

基本要求：

1、技能要求

(1) 根据中餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求，25 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。要求工作台用品摆放整齐有序，餐具摆放规范，台面平整美观，餐巾折花美观挺括，酒水斟倒标准，操作安全、卫生、规范。

(2) 根据客户需求，应用现代技术在 150 分钟内独立完成中餐主题宴会接待方案。要求宴会主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强，符合餐标与酒店经营实际。主题宴会接待方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 7 个方面：宴会基本情况、宴会宾客分析、宴会场地布置、宴会时间安排、宴会菜单与成本核算、宴会人员配备、宴会现场服务要求。字数 800 字以上。

2、素养要求

操作过程中懂礼节、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；服务体现个性化；有市场意识、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。

典型工作任务三：西餐宴会服务

该工作任务包括西餐宴会摆台和西餐宴会菜单设计两个部分。

基本要求：

1、技能要求

(1) 按照西餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求，25 分钟内独立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、白葡萄酒的操作任务。要求工作台用品摆放整齐有序；餐盘图案对正、距离均匀，左叉右刀，先里后

外；餐巾折花美观、挺括；酒水斟倒规范；台面平整、美观、清洁大方；操作安全、卫生、规范。

(2) 根据西餐零点菜单，150 分钟内独立拟定满足客户需求、符合宴会餐标及酒店经营实际的西餐宴会菜单。要求学生使用 WORD 文档填写酒店宴会菜单表格并用 PPT 表现菜单。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、宴会菜肴等。PPT 表现宴会菜单至少包括四项内容，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 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。拟定菜单中的各道菜点单价(金额)之和与餐标(金额)的误差不超过 20 元。

2、素养要求

操作过程懂礼节、讲礼貌，微笑服务，有亲和力；着装干净整洁，妆容符合西餐宴会服务与管理岗位的要求；工作追求高标准；具有安全意识、成本意识、环保意识、营销意识。

典型工作任务四：客房设计

该工作任务包括中式铺床与开夜床、主题客房设计两大任务。

基本要求：

1、技能要求

(1) 在 10 分钟内独立完成中式铺床与开夜床。要求三线对齐，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) 根据客户需求，在 150 分钟内独立完成主题客房设计。要求依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，设计主题突出、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，方案包含五个方面：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。

2、素养要求

操作过程中，学生懂礼节、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；具备市场、卫生、安全、环保意识。

典型工作任务五：酒水服务

该工作任务包括鸡尾酒配方编制和鸡尾酒调制两个部分。

基本要求：

1、技能要求

(1) 50 分钟内完成 2 款指定鸡尾酒的配方介绍、调制方法的文案设计工作。文案包括基酒、辅料、装饰物、载杯、酒水说明等内容，方案编制正确、内容合理，具备市场意识和卫生意识。

(2) 20 分钟内（含 4 分钟准备时间）独立准确地在五款鸡尾酒中完成 2 款指定鸡尾酒调制的任务。能识别常见鸡尾酒的基酒，熟悉鸡尾酒的配方、熟练掌握鸡尾酒调制的基本技能与方法、用杯正确；动作优雅、熟练；工作台用品摆放整齐有序。操作安全、卫生、规范。

2、素养要求

操作过程中懂礼节、讲礼貌，微笑服务、有亲和力；着装干净整洁、妆容符合酒水服务岗位要求；有卫生、安全意识及一定的美学修养。

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、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。具体评价要点见下表。

典型工作任务	项目	分值	考核时长	评价要点
前厅服务与VIP接待	前厅预定（英语）	20分	3分钟	电话预定：微笑、问候客人；询问预订；办理预定填表准确规范；推销房间及价格；核对订单，敬语结束电话预定。
	前厅接待与收银	20分	7分钟	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。 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。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。
	前厅 VIP 接待方案	60 分	120 分钟	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。
中餐主题宴会接待	中餐宴会摆台	40 分	25 分钟	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。 餐巾花折叠与摆放: 餐巾杯花折叠至少三种以上技法; 花型突出正、副主人位; 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。
	中餐主题宴会设计	60 分	150 分钟	宴会基本情况描述准确, 通知单填写正确; 功能布局合理、台型设计科学、台面设计符合主题, 美观实用; 时间安排合理; 菜单设计科学, 菜单进度安排合理; 人员调配合理; 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。
西餐宴会服务	西餐宴会摆台	50 分	25 分钟	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。 餐巾盘花折叠与摆放: 餐巾盘花折叠至少两种以上技法; 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。
	西餐宴会菜	50 分	150 分钟	宴会菜单信息填写正确; 菜肴选择适应西餐宴会类型与档次; 菜品数量合理;

	单设计			菜单设计考虑成本等因素,符合西餐宴会菜单的基本要求、客户订单要求以及酒店经营实际;宴会菜单整体设计符合宴会主题,制作精良,美观。
客房设计	中式铺床与开夜床	40分	10分钟	<p>中式铺床评价要点:</p> <p>床单:抛单定位,不偏离中线,表面平整光滑,包角紧密平整武样统一。</p> <p>被套:抛开、平整,被套开口在床尾。</p> <p>被芯: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;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;三线对齐,平整美观。</p> <p>开夜床评价要点:</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,突出个性化;放置安全方便使用,整体美观具有艺术美感;操作娴熟、敏捷,卫生,安全。</p>
	主题客房设计	60分	150分钟	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。
酒水服务	鸡尾酒配方 编制	40 分	50 分钟	鸡尾酒配方规范、内容合理，酒水说明清晰。
	鸡尾酒调制	60 分	20 分钟	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。

五、组考方式

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。

(一)典型工作任务抽取

本专业技能考核标准的五个典型工作任务均为必考。参考学生按规定比例随机抽取典型工作任务。

各典型工作任务考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在五个典型工作任务中抽取应试任务。

(二)项目抽取

每个典型工作任务均设若干考核项目。各典型工作任务被抽考学生都要参加该典型工作任务所有项目的考试。

(三)试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 1 道试题进行测试。

六、附录：参考规范与标准

1. 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，2009）；
2. 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，2009）；
3. 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，2009）；
4. 调酒师(基础知识)-国家职业资格培训教程(第2版) 中国劳动社会保障出版社，2016年10月；
5. 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，2015）；
6. 酒店服务精细化管理-全案（王宏.北京：人民邮电出版社，2009）；
7. 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)；
8. 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，2011）；
9. 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 2018年12月）；
10. 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 2018年12月）；
11. 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）；
12. 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）；

13. 酒店英语 全国高职高专专业英语规划教材（张丽君. 北京：清华大学出版社，2010）；
14. 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）；
15. 旅游饭店的星级划分与评定 GBT14308-2010（国家旅游局）；
16. 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）。