



张家界航空工业职业技术学院  
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

## 酒店管理与数字化运营 专业技能考核标准

|          |            |
|----------|------------|
| 专业名称:    | 酒店管理与数字化运营 |
| 专业代码:    | 540106     |
| 适用年级:    | 2021级      |
| 所属学院:    | 旅游管理学院     |
| 专业负责人:   | 程文谦        |
| 制(修)订时间: | 2022年4月    |

# 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 .....      | 8  |
| 五、组考方式 .....      | 13 |
| 六、附录 .....        | 13 |

# 张家界航空工业职业技术学院

## 酒店管理与数字化运营专业技能考核标准

### 一、专业名称及适用对象

1.酒店管理与数字化运营（专业代码：540106）

2.适用对象

酒店管理与数字化运营专业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，通过设置前厅岗位、餐饮岗位、客房岗位三大酒店基本岗位，确定了与之相匹配的前厅服务、餐饮服务、客房服务三大考核项目，考查学生从事酒店接待工作的创新意识、服务意识、高标准意识、细节意识、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酒店管理与数字化运营高素质技术技能人才。

### 三、考核内容

#### 模块一 前厅服务员岗位

##### （一）前厅服务

##### （1）技能要求

能以国家职业标准-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，2001；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, 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; 服务过程热情有礼; 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) 职业素养要求

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; 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。

## (二) 前厅英语

### (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、英译中两个任务。

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、问讯、结账等;

### (2) 职业素养要求

符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方; 仪容整洁、卫生、美观、得体; 与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体, 具备良好的英文交流沟通能力, 拥有一定的中西文化素养。

符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

语言要求准确、流利，基本能运用直译等交际策略进行语言交流。

### （三）前厅 VIP 接待

#### （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)；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，2012；王宏. 酒店服务精细化管理全案（3.4.10 VIP 预定服务流程与规范；3.5.7VIP 接待流程与规范）。北京：人民邮电出版社，2009）；旅游饭店的星级划分与评定 GB/T14308-2010（国家旅游局）为依据，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，要求流程完整、操作规范、表达正确。

前厅 VIP 接待文案应将前厅部接待流程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：填写《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。有效字数 800 字以上。

#### （2）职业素养要求

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。

## 模块二 餐饮服务员岗位

### （一）餐饮服务

#### （1）技能要求

依据国家职业标准-餐厅服务员，全国及湖南省职业院校技能大赛高职组餐厅服务赛项标准，结合本专业人才培养目标，要求测试者在所抽选的试题中在 20 分钟内分别完成中西餐宴会摆台，餐巾盘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）职业素养要求

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。

### （二）餐饮英语

#### （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、英译中两个任务。

内容包括：餐位预订、迎客点菜、客房送餐、席间服务、结帐服务、紧急情况处理等服务等。

## (2) 职业素养要求

符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体，具备良好的英文交流沟通能力，拥有一定的中西文化素养。

符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

语言要求准确、流利。基本能运用直译等交际策略进行语言交流。

## (三) 主题宴会设计

### (1) 技能要求

以高职高专酒店管理与数字化运营专业教学基本要求(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)，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，2001；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，2009；“2022 全国职业院校技能大赛高职组“餐厅服务”赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会 2022 年 3 月）为依据；根据客户需求，应用现代化技术在 120 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的文案。

主题宴会接待方案文案应将宴会有关活动的运行安排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、宴会人员配备与服装要求，宴会现场服务等要求，有效字数 800 字以上。

## （2）职业素养要求

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。

## 模块三 客房服务员岗位

### （一）客房服务

#### （1）技能要求

依据国家职业标准-客房服务员，全国及湖南省职业院校技能大赛中职组客房服务赛项标准，结合本专业人才培养目标，要求测试者在 4 分钟内独立完成中式铺床。基本要求为三线对齐，四角均匀、紧密、挺括、一致，床面平整挺括、枕线分明；操作安全、卫生、规范。

#### （2）职业素养要求

着装干净整洁、体现角色特质，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。

### （二）客房英语

#### （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、英译中两个任务。

内容包括：迎客入住、宾馆设施介绍、客房清洁、洗衣服务、换房服务、处理设施故障处理、紧急情况处理等服务。

## (2) 职业素养要求

符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体，具备良好的英文交流沟通能力，拥有一定的中西文化素养。

符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

语言要求准确、流利，基本能运用直译等交际策略进行语言交流。

## (三) 客房设计

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、高职高专酒店管理与数字化运营专业教学基本要求(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 120 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）。

主题客房设计方案使用 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。要求图文并茂，文案中图片，表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。要求有效字数至少 800 字。

## （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. 技能评价要点：根据模块中考核项目不同，重点考核考生对该项目必须掌握的技能和要求。各模块项目技能评价要点如表 1 所示。

表1 酒店管理与数字化运营专业技能考核评价要点

| 序号 | 模块   | 项目      | 内容           | 评价要点  |
|----|------|---------|--------------|---|
| 1  | 前厅服务 | 入住登记与结账 | 有预定客人入住接待与结账 | <p>入住接待：微笑、问候客人；询问预定；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>                                 |
|    |      | 入住登记与结账 | 未预定客人入住接待与结账 | <p>入住接待：微笑、问候客人；询问有无预定；推销客房；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> |

|            |      |             |                   |  |
|------------|------|-------------|-------------------|--|
|            |      | 前厅外语服务      | 前厅对客服务日常用语中译英、英译中 | <p>符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体，具备良好的英文交流沟通能力，拥有一定的中西文化素养。</p> <p>符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。</p> <p>语言要求准确、流利，基本能运用直译等交际策略进行语言交流。</p>                          |
|            |      | 前厅VIP接待方案编制 | 前厅 VA 接待方案        | <p>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。</p>       |
|            |      |             | 前厅 VB 接待方案        |  |
| 前厅 VC 接待方案 |      |             |                   |  |
| 2          | 餐饮服务 | 餐饮摆台服务      | 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，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>中餐宴会斟酒：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> |
|            |      |             | 西餐宴会摆台、           | <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>  |

|  |            |  |   |
|--|------------|--|---|
|  |            | 折花与斟酒  | <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>  |
|  | 餐饮外语服务     | 餐饮对客服务日常用语<br>中译英、英译中                          | <p>符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体，具备良好的英文交流沟通能力，拥有一定的中西文化素养。</p> <p>符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。</p> <p>语言要求准确、流利。基本能运用直译等交际策略进行语言交流。</p> |
|  | 主题宴会接待方案编制 | 公务宴会接待方案<br>庆功答谢宴会接待方案<br>婚庆宴会接待方案<br>生日宴会接待方案 | <p>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；宴会人员调备合理；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。</p>                               |
|  | 中式铺床       | 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</p>       |

|   |      |        |  |
|---|------|--------|--|
| 3 | 客房服务 |        | <p>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；三线对齐，平整美观；</p>   |
|   |      | 客房外语服务 | <p>客房对客服务日常用语中译英、英译中</p> <p>符合酒店服务人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；与人交流应落落大方、彬彬有礼、自然得体，具备良好的英文交流沟通能力，拥有一定的中西文化素养。</p> <p>符合酒店从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。</p> <p>语言要求准确、流利，基本能运用直译等交际策略进行语言交流</p>  |
|   |      | 主题客房设计 | <p>婚庆主题客房设计方案</p> <p>生态主题客房设计方案</p> <p>生日主题客房设计方案</p> <p>儿童主题客房设计方案</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> |
|   |      |        |  |

## 五、组考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。具体方式如下：

### （一）模块抽取

本专业技能考核标准的 3 个模块均为必考模块。参考学生按模块一 30%、模块二 30%、模块三 40%比例随机抽取考试模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在第三个模块中抽取应试模块。

### （二）试题抽取

先由考核专家在三类模板中各抽取 50%的题目，学生在相应模块题库中随机抽取 1 套试题进行测试。

## 六、附录

(1) 《中华人民共和国旅游法》；

(2) 国办发〔2015〕36 号 国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见；

(3) 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）；

(4) 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）；

(5) 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）；

- (6) 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，2009）；
- (7) 酒店服务精细化管理-全案（王宏. 北京：人民邮电出版社，2009）；
- (8) 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，2017)；
- (9) 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，2017）；
- (10) 餐厅服务员-国家职业技能等级认定培训教材（人力资源和社会保障部教材办公室. 中国劳动社会保障出版社，2020）
- (11) English for Hotel Business 酒店英语（张丽君. 北京：清华大学出版社，2017）；
- (12) 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)；
- (13) 2022 年全国职业院校技能大赛高职组“餐厅服务”赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会 2022 年 3 月）；
- (14) 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）；
- (15) 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）；
- (16) 华天酒店集团技能竞赛规程（华天国际酒店管理与数字化运



营有限公司，2011）；

(17) 旅游饭店的星级划分与评定 GBT14308-2010（国家旅游局）；

(18) 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）；

(19) 第 45 届世界技能大赛全国选拔赛酒店接待赛项规程；

(20) 国家职业标准-茶艺师（国家职业资格五级，茶艺服务）/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，2019.