

## 酒店管理专业职业能力等级标准

在 2016 年度酒店管理专业工作任务分析会的基础上，及根据到外省和柳州本地多家星级酒店进行走访调研，就酒店企业的性质和规模、经营范围及工作岗位需求现状进行调研。调研结果显示，中国的国际化开放式旅游概念已经形成，酒店业正朝着世界先进水平迅速发展，各地对酒店人的需求空前高涨。目前最紧缺的是两类专业人才：一类是宾馆酒店总经理和酒店市场销售部、前厅部、餐饮部、客户服务部、人力资源部、财务部经理等中高层管理人才；另一类是中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务技能型人才。尤其是既懂国际惯例，语言能力和沟通能力又强的酒店管理人才严重短缺。通过对不同星级酒店企业的调研，得出了相应的工作领域和工作任务，并对其不同工作岗位职业能力等级标准进行分析，星级酒店企业和餐饮企业岗位层主要有两个层面，即酒店基层服务与管理岗位群、酒店中高层管理岗位群；依据酒店从业人员应具备的职业能力要求和素质要求，结合如北京、广东等发达地区酒店业发展和广西以及柳州区域经济特点，酒店管理专业人才培养目标定位为“面向四五星级酒店、餐饮企业、高级会所，具备经营管理、主题策划能力，有较高专业技能和良好职业特征的高中级管理和高技能、高素养的复合型人才。”

因此，根据以上情况，将酒店管理职业能力等级分三个级别，一级：能够运用酒店管理专业基础知识和基本技能独立完成酒店餐饮、客房、前厅岗位服务一般常规性工作任务；二级：能够熟练运用酒店管理专业知识和专业技能完成除餐饮、宴会、会议、房务接待服务等酒店基层管理及督导工作；三级：能够熟练运用酒店管理专业知识和专业技能完成酒店营销、酒店人力资源管理、酒店成本核算、酒店信息管理等方面的工作，能够通过资料查询、分析研究或借助团队的力量处理和解决酒店业务部门的策划实施工作。

### 酒店管理专业人才培养职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求（包括三种能力）	相关知识和技能
一级	1-1. 餐饮服务	<p>1-1.1 专业能力：能完成中餐零点接待的餐前准备工作；能完成中餐零点接待的中餐摆台工作；能按照规范服务流程为客人提供优质的服务；能概括出西餐主要菜系的特点及其代表菜点；能按照餐前准备、开餐服务、就餐服务及餐后服务等四个阶段的操作规范完成西餐零点接待工作；能辨别西餐餐具及其用途；懂得餐酒的搭配要求；能运用现场管理的方法及时解决客人投诉；能协作完成西餐自助式服务；能协助完成西餐宴会服务工作；能完成西餐零点、宴会摆台工作。</p> <p>1-1.2 方法能力：能运用餐饮服务的基本服务礼仪知识开展服务工作；能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结；能够进行服务全过程的督导和管理；能在工作中总结和反思自己的工作体会，并不断改善服务质量。</p> <p>1-1.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符</p>	<p>1. 相关知识：餐饮基础知识；中餐服务；西餐服务；</p> <p>2. 相关技能：餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；</p>

		合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。	
1-2. 客房服务	<p>1-2.1. 专业能力：能运用恰当的礼貌礼节待客；能完成客房清洁和检查；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；</p> <p>1-2.2 方法能力：能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够初步掌握客房布置和装饰的方法；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；</p> <p>1-2.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。</p>	<p>1. 相关知识：客房楼层服务； PA 服务</p> <p>2. 相关技能：客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；迎送客人；DND 处理；应急事件处理等，PMS 系统的运用</p>	
1-3. 前台	1-3.1. 专业能力：能保持规范	相关知识：前台服务；	

	接待服务	<p>的职业形象；能灵活的用商务礼仪和电话礼仪与客人沟通；能熟练操作酒店办公软件；能熟悉当地的地域风土人情；能具备较强的口头表达能力；能对客人和酒店信息进行保密；能灵活的处理各类紧急事宜；能进行酒店产品的销售。</p> <p>1-3.2. 方法能力：掌握前厅部、对客关系、前厅接待业务、日常服务等前厅服务服务与管理的基本理论知识，初步具备酒店从业操作技能与基本职业素质。</p> <p>1-3.3. 社会能力：本课程培养学生的人际交往能力；培养学生在小组工作中的合作能力；培养学生的交流与协商能力；培养学生的批评与自我批评能力、纪律性；培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。</p>	<p>礼宾服务；总机服务；大堂副理</p> <p>相关技能：前厅服务礼仪；PMS 系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP 客人接待；个性化服务；巡查管理</p>
二级	2-1 餐饮、宴会、会议、客房服务	<p>2-1.1 专业能力：能熟练掌握服务礼仪；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。能熟练掌握会议服务操作程序、岗位工作程序和技巧；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能</p>	<p>1. 相关知识：宴会服务；会议服务；房务中心</p> <p>2. 相关技能：宴会摆台、宴会台型设计；宴会服务礼仪；宴会折花；管家服务；会议摆台；会场布置；茶歇服务；VIP 接待；房态管理；宾客</p>

		<p>熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。</p> <p>2-1.2 方法能力：具有学习新知识、新技术的能力，能把所学酒店知识和技能向主题餐厅、酒吧、咖啡馆、茶馆等相关领域进行迁移。具有善于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变。能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。能根据酒店客户的需求，进行信息的收集、分析和整理。</p> <p>2-1.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务</p>	<p>咨询；房态调整；遗留物品管理；服务调度</p>
	<p>2-2 酒店服务质量现场控制</p>	<p>2-2.1 专业能力：能够掌握酒店领班、主管的一般工作方法；能够掌握前厅部、客房部、餐饮部各工作岗位的专业技术、服务技能、工作规范及工作程序；能够熟悉酒店的质量战略，</p>	<p>1. 相关知识：酒店质量认知、酒店服务质量认知、酒店质量战略、酒店质量管理、酒店质量评价体系、宾客意见书的运用、酒店现场管理</p>

		<p>对员工进行管理。</p> <p>2-2.2 方法能力:能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务;能熟练运用自身的专业技能指导各部门员工的服务与工作;能够合理协调酒店各部门关系,科学合理的调度、调配、安排好各岗位的各项具体工作;应具备较好的语言文字表达能力,能正确填写岗位的业务表格,及书写班组工作总结;能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件;能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结;能够进行服务全过程的督导和管理。</p> <p>2-2.3 社会能力:能遵守社会公德和职业道德,行为习惯符合社会规范和礼仪要求;能够调控情绪、学会应变、能够容忍;</p> <p>能够掌握人际沟通的基本原则及方法,协调各部门的人际关系,参与并领导团队成员间及各团队之间的合作。良好的安全意识和质量意识,能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>方法、酒店督导管理基本理论、酒店质量改进方法与途径</p> <p>2. 相关技能:编写质量手册、督导沟通技能、督导基础培训、督导计划与时间管理、酒店前厅部服务现场管理、酒店客房部服务现场管理、酒店餐饮部服务现场管理、酒店康乐部服务现场管理、</p>
	2-3 酒	2-3.1 专业能力:掌握酒店市场	1. 相关知识:酒店市场

	店市场营销	<p>的特点，认识酒店市场的营销环境，分析市场营销的因素，制定酒店的经营组合策略。能够进行市场调研，了解市场行情和动向，建立并开拓客源渠道。能够掌握向客人推销酒店的产品和服务的技巧。能够对酒店市场进行调查、分析和预测，促进酒店新产品的开发；能够掌握酒店客户维护的方法与技巧。</p> <p>2-3.2 方法能力：能够运用 SWOT 分析酒店的市场优势劣势。识别酒店市场机会，对酒店市场进行调查、分析和预测；能够熟练掌握酒店各产品的销售技巧；能够收集和处理各种酒店客户开发所需的信息；能够掌握酒店销售的渠道和各种促销的手段；能够运用客户档案、CRM 系统对酒店客户进行维护和巩固。</p> <p>2-3.3 社会能力：培养学生良好的工作作风及职业素养；培养学生在酒店客户开发工作中的团队合作精神，提高其在实际工作中的沟通协作能力。</p>	<p>计划、客户拜访、电话销售、酒店内部市场营销</p> <p>、餐厅和酒吧销售、宴会与会议用房销售、酒店营销广告、酒店广告牌与形象宣传、酒店营销材料与制作、酒店公共关系、酒店商务客户市场、针对休闲旅行市场的营销、会议销售</p> <p>2. 相关技能：酒店餐饮客户调研方案设计训练；酒店客房客户调研方案设计训练；酒店餐饮、客房大客户和其他客户客史档案管理训练；酒店餐饮、客房客户巩固方案设计训练、公关策划</p>
三级	3-1 酒店人力资源	3-1.1 专业能力：具备组织员工培训，了解企业文化，招聘企	1. 相关知识：员工招聘、员工培训、人事管理、

	管理	<p>业员工，给员工提供心理咨询，薪资管理，对员工档案进行整理等人力资源管理能力；能提出预算，保障收支平衡</p> <p>3-1.2 方法能力：熟练掌握办公软件的运用、较强的语言表达能力、具备较强的组织协调能力、具备组织员工活动的能 力、掌握绩效管理各项方法运用</p> <p>3-1.3 社会能力：培养学生良好的工作作风及职业素养；具备较强的亲和力、沟通能力和协调能力、具备组织员工活动的能 力、较强的语言表达能力。具备适应职业生涯发展变化的能力。</p>	<p>绩效管理、员工管理管理、酒店人力资源管理体系的控制方法、酒店人才招聘的计划制定和流程、酒店人才的绩效管理</p> <p>2. 相关技能：简历筛选、面试技巧、社保公积金办理流程、劳动认识相关法律法规、制作工资表、酒店人员管理模拟训练、酒店人才招聘计划的编制、酒店人才绩效管理模拟训练</p>
	3-2 酒店成本核算	<p>3-2.1 专业能力：能进行成本分析，培养成本意识，熟悉收银系统，善于发现收银工作漏洞，并建立财务监督意识。能定期组织成本、采购、大厨对市场价格进行调查能根据酒店经营情况，协同各部门共同制订各营业点的食品、酒水、布草、餐饮用具及其他物品的标准库存量、能督促各餐厅大厨制订出标准食谱成本并定期检查、能定期检查仓管员验收货</p>	<p>1. 相关知识：成本会计基础知识；酒店企业的成本构成；成本核算的方法；要素费用的归集和分配；产品价格的构成；宴席成本核算；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算</p> <p>2. 相关技能：餐饮成本报表；产品价格的制定与调整；成本核算程序</p>



		<p>情况、能检查成本会计进销存系统的入账数量、金额是否齐全</p> <p>3-2.2 方法能力：具有善于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。具有理论知识与实践操作相结合的能力，不断提升本职工作水平</p> <p>3-2.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。</p>	<p>及账户设置；归集与分配费用；成本报表的编制与分析</p>
	<p>3-3 酒店信息管理</p>	<p>3-3.1 专业能力：熟悉酒店各部门电脑软件系统的操作，能熟练掌握酒店办公软件、管理软件及智能客空系统。熟悉酒店整体网络系统的情况、能做好酒店信息的保密工作、会运用酒店软件对客户建立档案维护客户信息。</p> <p>3-3.2 方法能力：具有应变能</p>	<p>1. 相关知识：酒店信息系统、酒店前台系统</p> <p>2. 相关技能：客户资料管理与维护、基本预订、接待入住、在店客人、收银与结账离店、夜审与房务管理</p>

		<p>力，能够对工作多观察，灵活应变。具有理论知识与实践操作相结合的能力，不断提升本职工作水平。具有创新能力，与时俱进，具有网络和多种客户端应用能力。</p> <p>3-3.3 社会能力：：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。</p>	
--	--	---	--

## 职业能力测试

为客观反映学生职业能力发展水平，检验和促进教育教学改革，根据酒店管理学生职业能力等级要求，制定酒店管理专业职业能力测试标准（详见附件）。酒店管理职业能力等级分三个级别，一级：能够运用酒店管理专业基础知识和基本技能独立完成酒店餐饮、客房、前厅岗位服务一般常规性工作任务；二级：能够熟练运用酒店管理专业知识和专业技能完成除餐饮、宴会、会议、房务接待服务等酒店基层管理及督导工作；三级：能够熟练运用酒店管理专业知识和专业技

能完成酒店营销、酒店人力资源管理、酒店成本核算、酒店信息管理等方面的工作，能够通过资料查询、分析研究或借助团队的力量处理和解决酒店业务部门的策划实施工作。标准要求学生通过测试能达到所在级别的水平。测评时间按三个等级分三次，分别安排在第二学期、第四学期和第五学期，每个等级测试内容包括专业基础知识考核标准和综合职业能力测评标准两部分。详情如下：

### 1. 一级（酒店岗位服务工作）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间（见表1）

表1：酒店管理一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	专业基础知识	1. 餐饮服务	餐饮基础服务；中餐服务知识、西餐服务知识	20%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识的掌握情况	笔试 90分钟	第二学期
		2. 客房服务	客房楼层服务； PA 服务	10%			
		3.前台接待服务	前台服务； 礼宾服务；总机服务； 大堂副理	10%			
		小计		40%			
2	综合职业能力	1. 餐饮服务	中西餐服务中的餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；	30%	根据餐厅服务员、客房服务员和前厅服务员国家标准	职业技能鉴定考核标准	第二学期
		2. 客房服务	客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；	20%			

			迎送客人；DND 处理； 应急事件处理等， PMS 系统的运用		职业资格鉴定的要求，考核学生的综合职业能力			
	3.前台接待服务		前厅服务礼仪；PMS 系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP 客人接待；个性化服务；巡查管理	10%				
	小计			60%				

(1) 评分规则与达标要求

①理论测试采用笔试闭卷形式，总分为 100 分，由专业老师进行评分，60 分为达标要求

②综合职业能力测试，全部由按国家职业技能鉴定考试的要求，分别进行餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）和前厅服务员（四级）的鉴定内容进行考核，每项考核满分均为 100 分，每项考核达到 60 分为达标，餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）和前厅服务员（四级）所占综合职业能力测试的比例为 40%，30%、30%。

③所有项目测试均达标，则一级酒店管理职业能力达标。

## 2. 二级（酒店基层管理及督导工作）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间（见表 2）

表2：酒店管理一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				

1	专业基础知识	1. 餐饮、宴会、会议、客房服务	宴会服务; 会议服务; 房务中心	20%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识的掌握情况	笔试 90分钟	第四学期
		2. 酒店服务现场控制	酒店质量认知、酒店服务质量认知、酒店质量战略、酒店质量管理、酒店质量评价体系、宾客意见书的运用、酒店现场管理方法、酒店督导管理基本理论、酒店质量改进方法与途径	10%			
		3. 酒店市场营销	酒店市场计划、客户拜访、电话销售、酒店内部市场营销、餐厅和酒吧销售、宴会与会议用房销售、酒店营销广告、酒店广告牌与形象宣传、酒店营销材料与制作、酒店公共关系、酒店商务客户市场、针对休闲旅行市场的营销、会议销售				
		小计		40%			
2	综合职业能力	1. 餐饮、宴会、会议、客房服务	宴会摆台、宴会台型设计; 宴会服务礼仪; 宴会折花; 管家服务; 会议摆台; 会场布置; 茶歇服务; VIP 接待;	30%	以酒店中一个完整的事件或	文案编写 150min(在机房考核, 学生	第四学期

			房态管理; 宾客咨询; 房态调整; 遗留物品管理; 服务调度		活动为载体, 按照计划、组织、执行、协调、反馈等工作步骤编写一套项目策划文案, 并完成答辩	需提交打印稿); 答辩 10min	
	2. 酒店服务现场控制		编写质量手册、督导沟通技能、督导基础培训、督导计划与时间管理、酒店前厅部服务现场管理、酒店客房部服务现场管理、酒店餐饮部服务现场管理、酒店康乐部服务现场管理	20%			
	3. 酒店市场营销		酒店餐饮客户调研方案设计训练; 酒店客房客户调研方案设计训练; 酒店餐饮、客房大客户和其他客户客史档案管理训练; 酒店餐饮、客房客户巩固方案设计训练、公关策划	10%			
	小计			60%			

## (2) 评分规则与达标要求

学生抽签决定完成项目策划文案的内容, 在规定时间内, 完成一篇餐饮、宴会、会议或房务接待服务的策划文案。

①理论知识采用现场问答的形式, 教师针对所写文案的内容进行相关专业知识的问答, 分值为 20 分, 由专业老师进行现场评分, 12 分为达标要求

②综合职业能力测试, 文案 50, 现场陈述 20 分, 提问 10 分、分值 80 分, 48 分为达标;

③所有项目测试均达标, 则二级酒店管理职业能力达标。

### 3. 三级（酒店业务部门的策划实施工作）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间（见表3）

表3：酒店管理一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	专业基础知识	1.酒店招聘、培训、激励和考核	员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理、酒店人力资源管理体系的控制方法、酒店人才招聘的计划制定和流程、酒店人才的绩效管理	10%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识、基本原理的掌握情况	现场问答 120分钟	第五学期
		2.财务管理及成本核算	成本会计基础知识；酒店企业的成本构成；成本核算的方法；要素费用的归集和分配；产品价格的构成；宴席成本核算；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算	10%			
		3.酒店信息管理及电子商务	酒店信息系统、酒店前台系统	10%			
		小计		30%			
2	综合职业	酒店等相关企业运	市场分析知识；成本分析知识；酒店运营	70%	以小型酒店、	文案编写	第五学期

	能力	营项目创 业策划书	管理知识；酒店产品 开发知识		餐饮企 业或机 构为项 目载 体，设 计符合 市场需 求环境 背景的 运营项 目，考 核学生 对市场 环境的 洞察 力，运 营项目 的组织 执行 力，以 及酒店 产品的 开发创 新能 力，并 完成项 目路演 答辩	1 个 月，提 交打 印稿； 路演 答辩 每组 20min	
		小计		70%			

(2) 评分规则与达标要求



学生自由分组（每组 4-5 人）组成创业团队，在规定时间内，以团队为单位完成创业策划书文案的编写和项目路演 PPT 的制作。

①理论知识采用现场问答的形式，教师针对所写文案的内容进行相关专业知识问答，分值为 20 分，由专业老师进行现场评分，12 分为达标要求

②综合职业能力测试，文案 50 分、现场陈述 20 分、提问 10 分，总分值 80 分，48 分为达标；

③所有项目测试均达标，则三级酒店管理职业能力达标。