

湖南怀化商业学校

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称：高星级饭店运营与管理（专业代码 130100）

专门化方向：高星级饭店运营与管理服务、高铁餐饮服务

二、入学要求与基本

基本学制：3年学制（全日制 2+1）

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

三、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，具备从事高星级饭店运营与管理、高铁餐饮服务与管理等一线接待服务及相应的基层管理工作所需的基本知识和实践能力，具有良好的职业道德、创业精神和健全的体魄，能适应现代现代星级饭店业、餐饮业、高铁餐饮等服务业的岗位需要，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业(岗位)	职业资格要求	继续学习专业	
前厅服务与管理	前厅服务员	前厅服务员（中级）	高职： 酒店管理	本科： 旅游管理
客房服务与管理	客房服务员	客房服务员（中级）		
餐饮服务与管理	餐厅服务员	餐厅服务员（中级）		
高铁餐饮服务与管理	高铁餐饮服务服务员	餐车餐饮服务服务员		

注：必选餐厅服务员（中级），任选另几个工种获取职业资格证书。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

- 1.具有良好的道德品质、职业素养。
- 2.具有健康的身体素质和心理素质。
- 3.具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
- 4.具有良好的服务、竞争和创新意识。
- 5.具有良好的人际交往和团队协作能力。
- 6.具有良好的书面表达和口头表达能力。
- 7.具有良好的人文素养和继续学习的能力。
- 8.具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
- 9.具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

（二）职业能力（职业能力分析见附录）

1.行业通用能力：

（1）服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

(2) 人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

(3) 营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

2. 职业特定能力：

(1) 前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

(2) 客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

(3) 餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

(4) 康乐服务：具备酒店康乐部设施设备的示范能力；具备娱乐指导的能力；具备一定的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

3. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力。

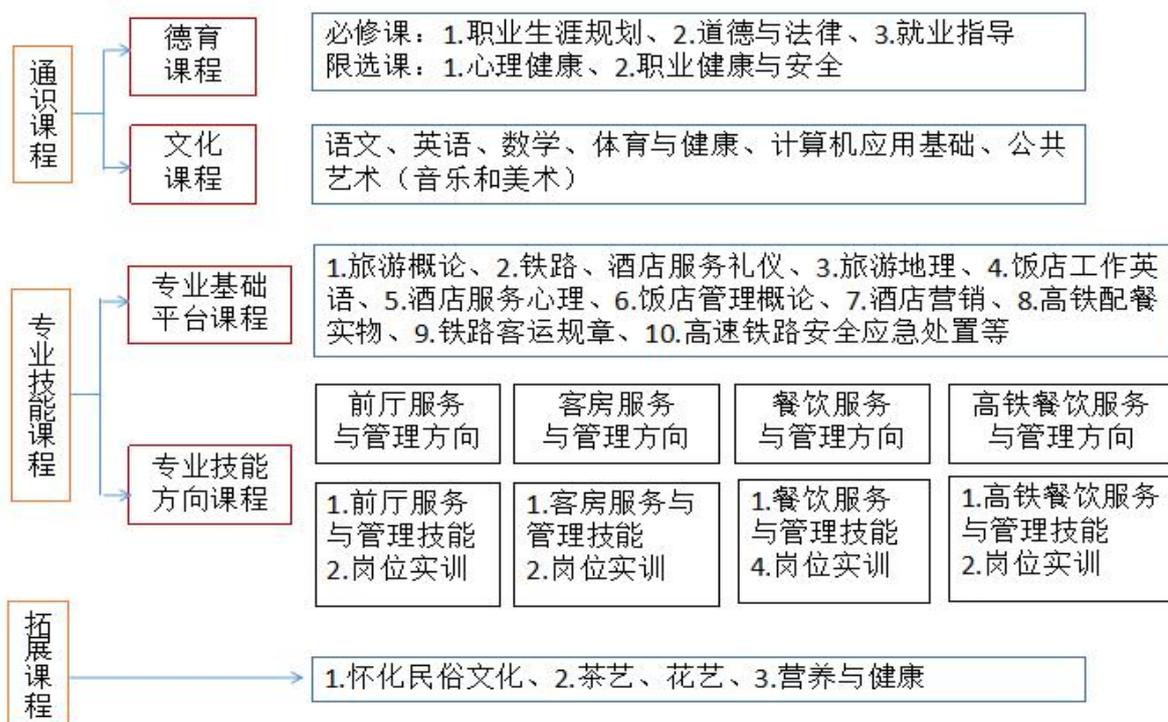
(2) 具有突发事件应变和解决的能力。

(3) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

(4) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构



(二) 教学时间分配表

学期	学期周数	教学学时、周数		考试周数	机动周数
		周数	其中包含综合的实践教学及教育活动周数		
一	18	16	1周(军训)	1	1
			1周(入学教育)		
			1周(前厅服务与管理实训)		
二	18	16	1周(餐饮服务与管理实训)	1	1
三	18	16	1周(客房服务与管理实训)	1	1
四	18	16	1周(高铁服务与管理实训)	1	1
五	18	18	18周(顶岗实习)	1	1
六	18	18	17周(顶岗实习)	/	/
			1周(毕业教育)	/	/
总计	108	100	42	4	4

七、教学进程安排

课程类别	序号	课程名称		学时数	课程教学各学期周学时						
				总学时	一	二	三	四	五	六	
					17+1	17+1	17+1	17+1	18	18	
通识课程	1	德育课程	必修课	职业生涯规划	34	2					
			道德与法律	34		2					
			就业指导	34			2				
		限选课	心理健康、职业健康与安全等选择1门	34			2				
	2	文化课程	必修课	语文	136	4	4				
	3			英语	136	4	4				
	4			数学	102	4	2				
	5			体育与健康	136	2	2	2	2		
	6			计算机应用基础	68		4				
	7			公共艺术（音乐和美术）	34	2					
通识课程小计				748	18	18	4	4			
专业技能课	9	专业基础平台课程	旅游概论	68		4					
	10		高铁、酒店服务礼仪	68			4				
	11		旅游地理	34			2				
	12		饭店工作英语	68			4				
	13		酒店服务心理学	34		2					
	14		饭店管理概论	34	2						
	15		营养与健康	68			2	2			
	16		酒店营销	68		2	2				
	17		高铁配餐实物	34				2			

程	18	高速铁路安全应急处置		34				2			
	基础平台课程小计			510	2	8	14	6			
	19	专业技能 方向 课程	客房服 务与管 理	客房服务与管理	68	4					
	20			岗位实训	68	4					
	21		餐饮服 务与管 理	酒店餐饮服务与管理	68			4			
	22			岗位实训	68			4			
			前厅服 务与管 理	前厅服务与管理	68				4		
				岗位实训	68				4		
			高铁餐 饮服务 与管理	高铁餐饮服务与管理	68				4		
				岗位实训	68				4		
	技能方向课程小计			544	8		8	16			
	26		顶岗实习	顶岗实习		1050					18周
	专业技能课合计			2104							
	拓展 课程	27	怀化民俗文化		34			2			
28		茶艺、花艺		68		2		2			
29		社会实践类		56		1周	1周				
拓展课程小计			158		2+1周	2+1周	2				
其他	军训/入学教育			28	1周						
	毕业教育			28						1周	
合计			3066	28	28	28	28	30	30		

注：总学时 3066。其中通识课 748 课时，占 24.3%；专业课 2104 课时，占 68.6%；拓展课 158 课时，占总课时 5.1%。

八、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
前厅服务与管理 (136)	(1)前厅部概述; (2)客房预订; (3)前厅礼宾服务; (4)总台接待; (5)总机服务与商务中心; (6)前厅客房销售与管理; (7)前厅信息管理; (8)前厅宾客关系管理	(1)能够熟练规范地迎送宾客; (2)会进行行李的运送; (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间,了解市内交通和旅游景点情况,做到主动介绍、耐心解答; (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订,服务规范; (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序,做到准确、高效; (6)能掌握瞬间的房态,合理排房; (7)能提供问讯、邮件分送等服务,程序规范; (8)能迅速、准确地办理离店结账手续; (9)能填写各类业务报表,能熟练运用电脑查询业务信息,归类管理业务资料; (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务; (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务
客房服务与管理 (136)	(1)客房部机构设置; (2)客房楼层服务; (3)客房中心服务; (4)客房清扫服务; (5)公共区域的清洁与保养; (6)洗衣房各岗位服务知识与	(1)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; (2)能够对客房进行布置和装饰; (3)能够进行客房专业英语词汇的听、说、写;

	<p>技能；</p> <p>(7)客房安全管理；</p> <p>(8)客房部设备用品管理；</p> <p>(9)客房人力资源管理</p>	<p>(4)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床或西式床的铺设；</p> <p>(5)能够按程序 and 标准独立完成走客房的清扫；</p> <p>(6)能够进房规范,做到自然、熟练和操作标准；</p> <p>(7)能够独立完成开夜床；</p> <p>(8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准,学会查房的操作方法；</p> <p>(9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准；</p> <p>(10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；</p> <p>(11)能够掌握地面清洁与维护保养方法；</p> <p>(12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件</p>
<p>餐饮服务与管理 (136)</p>	<p>(1)餐饮部概况和服务人员的素质要求；</p> <p>(2)餐饮部机构设置；</p> <p>(3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等)；</p> <p>(4)中餐零点服务；</p> <p>(5)中餐宴会服务；</p> <p>(6)自助餐服务；</p> <p>(7)西餐早餐服务；</p> <p>(8)西餐午、晚餐服务；</p> <p>(9)西餐宴会服务；</p> <p>(10)会议服务；</p> <p>(11)餐饮部人员、物资、安全管理知识</p>	<p>(1)能熟练掌握中餐服务的操作技能；</p> <p>(2)了解中式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；</p> <p>(4)能熟练掌握西餐服务的各项技能；</p> <p>(5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(6)能独立按照服务程序提供西餐服务；</p> <p>(7)能进行中西餐宴会台面的布置；</p> <p>(8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；</p> <p>(9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服</p>

		<p>务；</p> <p>(10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；</p> <p>(11)能合理控制餐饮物资的消耗；</p> <p>(12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>
<p>高铁餐饮服务与管理 (136)</p>	<p>(1)铁路安全常识；</p> <p>(2)高铁动车乘务员用餐服务；</p> <p>(3)列车百货销售；</p> <p>(4)高铁乘务礼仪培训；</p> <p>(5)铁路旅客运输规则；</p> <p>(6)铁路法规各项安全常识；</p> <p>(7)高铁餐务员必会条例；</p> <p>(8)客运用作人身安全标准；(9)列车客运安检与乘务</p>	<p>(1)在动车、高铁上负责引领，为旅客提供全方位的服务。</p> <p>(2)为旅客提供视频、饮料服务，并负责检查车票。</p> <p>(3)负责高铁、动车、地铁、轻轨上乘客的安全。</p> <p>(4)在车站负责为旅客提供售票服务。</p>
<p>旅游概论 (68)</p>	<p>(1)旅游的产生及其科学概念；</p> <p>(2)旅游的本质、属性与特征；</p> <p>(3)旅游的发展历程及其时代特征；</p> <p>(4)旅游活动的构成要素；</p> <p>(5)旅游业的构成；</p> <p>(6)旅游市场；</p> <p>(7)旅游与旅游业的影响和作用；</p> <p>(8)旅游与旅游业的发展前景</p>	<p>(1)能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象；</p> <p>(2)能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；</p> <p>(3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；</p> <p>(4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位</p>
<p>饭店工作英语 (68)</p>	<p>(1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；</p> <p>(2)酒店业礼貌、礼节；</p> <p>(3)酒店主要设施设备及服务的介绍；</p>	<p>(1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；</p> <p>(2)能回答客人的一般询问；</p> <p>(3)能在饭店服务工作中使用规范用语；</p> <p>(4)能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；</p>

	(4)酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语	(5)能向客人介绍饭店主要设备及产品； (6)能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息； (7)能借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务
酒店服务心理学 (34)	(1)客人消费心理相关知识； (2)员工服务心理相关知识； (3)企业管理心理相关知识	(1)掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能； (2)能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中； (3)能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题
旅游地理 (34)	(1)中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识； (2)旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值； (3)地理风光的成因、变化和特色； (4)自然资源的开发利用和保护的基本知识	(1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法； (2)了解旅游地理一般理论与方法； (3)掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色； (4)熟悉重要景区及旅游线路； (5)熟悉各地风味美食
高铁、酒店服务礼仪 (68)	(1)礼仪的基本概述； (2)高铁、酒店服务仪表礼仪； (3)高铁酒店服务言谈礼仪； (4)高铁酒店服务行为礼仪； (5)高铁、酒店服务国际礼宾礼仪； (6)高铁、酒店主要部门礼仪规范； (7)宗教礼仪知识； (8)我国主要客源国和地区的风俗与礼节	(1)了解酒店、高铁服务的礼貌礼节知识； (2)掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求； (3)学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比为 1 : 36，本科生学历（或本科以上学位）占 5%，高级职

称占 10%以上，获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称占 30%以上。

2. 专任专业教师 90%以上应具有本科以上学历。3 年以上专任专业教师，应达到中等职业学校“双师型”教师规定的职业资格或专业技术职称要求，如酒店职业经理人、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员。专任专业教师应具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

3. 专业教师每两年必须有 2 个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

4. 学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上学历文化程度、中级以上职称，从事与专业相关的工作 5 年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

十、实训（实验）基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	实训场地
前厅服务与管理实训	总台柜台	1	校内实训基地： 怀化商业学校酒店实训基地 校外实训基地： 怀化市迎宾馆 怀化市星尚金苑宾馆
	待领邮件架	1	
	账单架	1	
	问讯架	1	
	钥匙卡制作机	1	
	显示电话机	2	
	信用卡刷卡机	1	
	电脑显示终端	2	
	打印机	1	
	行李车	2	
	应急照明灯	1	
	宣传册架	1	
	贵重物品保险箱	1	
	验钞机	1	
	外币样本	5	
客账账单	10		
餐厅账单	10		

	世界时钟	5	
	当日外币汇率显示屏	1	
	电脑	5	
	电脑	1	
	伞架	1	
客房服务与管理实训	床架连床垫	10	校内实训基地： 怀化商业学校酒店管理专业实训基地 校外实训基地： 怀化迎宾馆 怀化市星尚金苑宾馆
	床单	20	
	枕头	30	
	枕套	30	
	席梦思保护垫(床褥)	20	
	被子	20	
	被套	20	
	各类洗涤剂、清洁剂	10	
	吸尘器	1	
	清洁工具	若干	
	客房一次性用品	3	
	标准间	1	
	套间	1	
中餐服务与管理实训	大圆桌	8	校内实训基地： 怀化商业学校实训餐厅 校外实训基地： 怀化名堂餐饮服务公司 怀化迎宾馆 怀化市星尚金苑宾馆
	中式餐椅	80	
	转盘轴	5	
	台布	50	
	餐巾	320	
	托盘	50	
	花插	8	
	烟灰缸	25	
	骨碟	500	
	调味碟	50	
	水杯	140	
	红酒杯	140	
	白酒杯		

	味碟	50	
	酱油、醋	16	
	汤碗、勺	100	
	筷架	100	
	席面羹	100	
	公用筷架	60	
	筷子	80	
	牙签	80	
	筷套	80	
	分菜勺	50	
	菜单	10	
	工作台	8	
	台卡	16	
西餐服务与管理实训	长方形西餐台	5	校内实训基地： 怀化商业学校实训餐厅 校外实训基地： 怀化维多利亚西餐厅 怀化丽都大酒店
	扶手椅	40	
	十寸装饰盘	40	
	白葡萄酒杯	130	
	红葡萄酒杯	130	
	果汁杯	130	
	主菜刀、主菜叉	40	
	汤勺	40	
	鱼刀、鱼叉	40	
	甜品叉勺	40	
	头盘叉勺	40	
	面包碟、黄油刀	40	
	烛台	5	
	胡椒、盐盅	10	
	黄油盅	10	
	牙签盅	10	
	花插	5	
	烟灰缸	15	
	台布	20	
	餐巾	80	

	账单夹	2	
	咖啡杯、碟、勺	40	
	冰水壶	5	
	菜单	10	
	工作台	5	
茶艺服务与管理实训	茶船	15	湖南怀化商业学校 怀化振兴茶艺培训学校 校企合作 茶艺花艺、培训基地
	茶道组	15	
	茶仓	30	
	随手泡	15	
	茶盘	15	
	茶巾	15	
	水盂	30	
	乌龙茶行茶具	15	
	绿茶行茶具	15	
	花茶行茶具	15	
	红茶行茶具	15	
	普洱茶行茶具	15	
	各类茶叶	10	
	桌椅	15	
冰柜	1		
高铁餐饮服务与管理实训	迎宾与接待送餐服务实训	/	校外实训基地： 北京教育咨询有限公司 安排进入高铁企业实习

十一、编制说明

(1) 本方案由湖南怀化商业学校与北京安教育咨询有限公司合作编制，落实“2+1”人才培养模式，学生在校学习时间为4个学期，校外顶岗实习1年。第1至第4学期每学期教学周数为18周，机动、考试各1周，按28学时/周计算，第5-6学期顶岗实习为18周/期，按30学时/周计算。

(2) 第1至第4学期每月安排一次集中课，由企业派师资进校授课。并集中安排整周教学周开展实训教学、认识实习或教学实习等，以培养学生专业实践能力。

(3) 学生毕业由合作企业安置就业，就业方向主要为高星级饭店、高铁餐饮服务。

附录

高星级饭店运营与管理专业职业能力分析

职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
前厅服务员	客房预订	(1) 能理解三类预订的含义； (2) 熟悉客房的类型； (3) 能掌握客情预测方法； (4) 能按照礼仪规范接挂电话； (5) 熟悉房价的种类； (6) 能合理控制超额预订； (7) 能熟练受理与婉拒预订； (8) 能制作预订状况控制表； (9) 会建立和维护客户资料	(1) 掌握房型、房类、预订知识； (2) 了解旅店业治安管理办法，信用卡、旅行支票、外币兑换等金融知识； (3) 了解观光、交通、购物、娱乐、餐饮等信息； (4) 了解相关邮电业务和资费； (5) 了解饭店的各类服务设施及服务项目； (6) 掌握电话接听礼仪； (7) 掌握电脑操作知识； (8) 掌握前厅各岗位的业务特	一、行业通用能力 1.服务接待能力： (1) 掌握饭店服务的基本原则、程序和方法； (2) 具备饭店服务的技能和技巧； (3) 具备一定的基层管理能力 2.人际沟通能力： (1) 具备良好的语言和书面表达能力； (2) 具备良好的沟通能力； (3) 能够熟练运用普通话、英语对客服务； (4) 能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系 3.营销策划能力： (1) 具备酒店全员营销意识和酒店形
	入住接待	(1) 掌握接待礼仪和客房销售技巧； (2) 能进行预订资料查询； (3) 能操作入住登记系统，会办理散客和团队入住登记和退房手续； (4) 能掌握钥匙收发登记流程； (5) 能读懂和修改房态； (6) 能根据客人类型合理排房； (7) 能制作客房夜间审计报告；		

		<p>(8)会操作收银机,使用各种结算方式结账;</p> <p>(9)能建立团队和散客账户,进行账户管理;</p> <p>(10)能规范办理贵重物品的存放;</p> <p>(11)能运用留言提示系统,准确接受和转告留言;</p> <p>(12)能提供各类咨询信息;</p> <p>(13)能与其他部门建立良好的合作关系</p>	<p>点、服务流程、服务标准、任务要求</p>	<p>象意识;</p> <p>(2)能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应;</p> <p>(3)具备一定的策划和促销技能</p> <p>二、职业特定能力</p> <p>1.前厅服务:</p> <p>(1)具有客房预订能力;</p> <p>(2)具有提供总台接待服务的能力;</p> <p>(3)具有提供前台礼宾服务;</p> <p>(4)具有客户关系维护的能力;</p> <p>(5)具有总机服务的能力;</p> <p>(6)具有提供商务服务的能力;</p> <p>(7)具有提供行政楼层服务的能力</p>
	<p>礼宾服务</p>	<p>(1)能掌握一般客户和VIP客人的迎宾礼仪;</p> <p>(2)了解“委托代办”服务的注意事项;</p> <p>(3)能采集对客服务信息;</p> <p>(4)能掌握店内寻人方法;</p> <p>(5)能提供门前迎宾服务;</p> <p>(6)能调度门前车辆;</p> <p>(7)能提供代客订车服务;</p> <p>(8)能提供接送机服务;</p> <p>(9)能提供衣帽寄存服务</p> <p>(10)能准确接受和代邮客人的邮件;</p> <p>(11)熟知行李寄存管理规定;</p> <p>(12)能准确提供团队和散客的行李服务;</p> <p>(13)能受理行李寄存和领取业务;</p> <p>(14)会使用行李标签;</p> <p>(15)能根据不同行李类别和存放时间储存行李</p>		<p>2.客房服务:</p> <p>(1)具备客房服务的中级水平;</p> <p>(2)能进行现代饭店客房服务工作;</p> <p>(3)具备一定的客房部基层管理工作能力;</p> <p>(4)具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力</p> <p>3.餐厅服务:</p> <p>(1)具备中餐的零点服务、宴会服务</p>

	<p>总机服务</p>	<p>(1) 能熟练操作电话交换机接挂电话； (2) 能使用标准业务用语； (3) 能准确转达留言； (4) 能受理并提供叫醒服务； (5) 能提供信息查询及一站式热线服务； (6) 有处理应急事件的能力；</p>		<p>能力； (2) 具备西餐的零点服务、宴会服务能力； (3) 具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力； (4) 具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力</p> <p>4.康乐服务： (1) 具备酒店康乐部设施设备的示范能力； (2) 具备娱乐指导的能力； (3) 具备一定的推销能力； (4) 具备安全事故预防处理的能力</p>
	<p>商务中心服务</p>	<p>(1) 能熟练操作电脑； (2) 会使用各种常见办公设备； (3) 能安排客人会晤； (4) 能受理文字翻译业务； (5) 能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务； (6) 能提供会议服务； (7) 能按客人要求办理快递服务</p>		
<p>客房服务员</p>	<p>楼层服务</p>	<p>(1) 能按礼仪要求进（退）客房； (2) 能独立解析房态，正确安排清扫顺序； (3) 能独立准备房务工作车和相关物品； (4) 能熟练进行客房清扫，并能发现设备存在的问题； (5) 能正确使用吸尘器，并能进行一般保养； (6) 能独立为客人提供个性化服务； (7) 做好消防安全工作； (8) 能迅速无误地对走客房进行检查； (9) 能完成客房用品的领取、登记和</p>	<p>(1) 掌握客房的类型、布局和安全知识； (2) 掌握礼仪知识、客房知识； (3) 了解各类布草的清洗、保养方法； (4) 掌握客房各岗位的业务特点、服务流程、服务标准以及任务要求</p>	<p>三、跨行业职业能力 (1) 具有适应岗位变化的能力； (2) 具有突发事件应变和解决的能力； (3) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力； (4) 具有创新和创业的基础能力</p>

		收发工作		
	客房中心服务	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能对客房物资进行有效管理; (2) 能按照礼仪要求接挂电话; (3) 能及时准确地处理报修电话; (4) 能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品; (5) 能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙, 并做好登记; (6) 能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜 		
	洗衣房服务	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能为客人提供客衣收发以及洗涤服务; (2) 掌握不同布草的洗烫要求及程序, 正确配制和使用洗涤剂; (3) 能使用湿洗机、干洗机、烘干机、整烫机等设备, 同时能进行普通保养; (4) 熟悉特殊污渍的清除方法; (5) 能掌握安全事故的预防和处理方法; (6) 能规范地做好布草的分类、整理、发放、盘点工作, 了解有关规章制度; (7) 熟悉制服的入库保管方法; (8) 能根据不同部门正确发放制服, 填写制服的消耗记录卡和申领单; (9) 能简单缝补各类布草 		
餐厅服	中餐服务	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解托盘的操作和作用; (2) 会根据物品类型熟练进行装盘; (3) 能熟知轻托、重托操作的要领; (4) 能掌握托盘、起盘和卸盘的技巧; 	掌握餐厅各项工作任务的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求	

<p>务 员</p>	<p>(5) 能掌握托盘操作的力度和稳度； (6) 了解餐巾折花的作用； (7) 能熟练掌握餐巾折花的基本手法； (8) 能运用折花手法折叠杯花 20 种，盘花 10 种； (9) 能根据不同类型的宴会选择花型； (10) 熟知各种中餐具的作用和使用方法； (11) 能按照要求完成铺台前的工作； (12) 能了解各类中餐餐台的铺设要求； (13) 能熟练完成零点餐台摆设； (14) 能按照职业资格考试要求完成中餐宴会餐台铺设； (15) 能掌握斟酒的要求和技巧； (16) 能掌握上菜前准备工作，上菜、分菜和撤换餐具的方法； (17) 能了解各类餐具的送洗和保养方法； (18) 熟知零点餐厅的接待程序； (19) 能灵活掌握零点餐厅迎宾工作； (20) 能掌握点菜开单，促销菜点，席间服务工作，餐后结账的技巧； (21) 能正确应对服务中的突发状况； (22) 熟练掌握茶水沏泡的各种技能； (23) 能进行客房订餐，送餐服务； (24) 能熟练掌握客房收餐和结账技巧</p>		
----------------	--	--	--

	西餐服务	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能根据菜单搭配餐具; (2) 能根据菜单熟练铺设零点餐台; (3) 能根据菜单熟练铺设宴会餐台; (4) 能训练进行上菜与派菜; (5) 能进行餐酒服务; (6) 会开启香槟酒; (7) 能进行零点餐厅服务; (8) 能进行扒房、咖啡厅服务; (9) 能妥善处理餐厅服务中发生的特殊情况; (10) 能进行西餐会、鸡尾酒会等宴会的设计与布置; (11) 能进行冷餐会、鸡尾酒会、西餐宴会服务 		
	会议服务	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能正确摆放不同类型的会议用品; (2) 能做好不同类型的会议准备工作; (3) 能做好茶叶冲泡的各项工作; (4) 能对不同类型的会议进行茶水服务; (5) 熟悉音响、投影仪等常用会议设备; (6) 能做好会议后的结束工作; (7) 能熟练进行会议迎宾服务; (8) 能熟练进行会场礼仪接待服务 		

<p>高铁餐饮服务</p>		<p>(1)能熟练掌握高铁餐饮服务的操作技能； (2)了解高铁餐饮的特点； (3)能独立规范地按照服务程序为顾客提供高铁餐饮服务； (4)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法； (5)能合理控制餐饮物资的消耗； (6)能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p>	<p>掌握高铁各项工作任务的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求</p>	
---------------	--	--	---------------------------------------	--