**江苏省中等职业教育酒店服务与管理专业**

**技能教学标准（试行）**

一、制定依据

本标准依据《中等职业学校专业目录（中华人民共和国教育部编）》、教育部颁布的《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准》《江苏省中等职业教育酒店服务与管理专业指导性人才培养方案》，结合江苏省职业学校本专业教学实际情况制定，旨在整体规划本专业的技能教学，进一步明确酒店服务与管理专业三年学习期间的技能教学目标、内容和要求、教学基本条件，规范教学实施过程，指导技能教学评价，确保技能教学质量。

二、适用专业

本标准适用于中等职业教育酒店服务与管理专业（专业代码：130100）。

三、技能教学目标

中等职业教育专业技能学习是学生形成良好的职业素养、娴熟的技术技能和能具有一定技术思维的关键时期，对学生未来职业技能的持续成长起着基础性作用。

为适应现代酒店服务行业对酒店技能型人才的需求，中等职业教育酒店服务与管理专业的技能教学定位于酒店一线工作岗位基础技能的培养。通过前厅部、餐饮部、客房部三大主要运营部门的各项服务技能的训练，使学生能够胜任酒店基础岗位工作，为其跨入行业直接就业或进入高等职业教育相关专业深造学习奠定良好的基础。

具体教学目标为：

1.仪容仪表规范，举手投足礼貌得体，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质，具有良好的人际交流沟通能力，能使用英语进行一般接待服务和业务沟通。

2.能正确使用前台软件和表单，并按照规范标准提供客房预订服务、入住登记服务、收银服务、礼宾服务、总机服务等相关前厅服务。

3.能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、中式铺床服务、夜床服务，正确进行客衣代收、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用、遗留物品处理等对客服务。

4.能按照规范标准独立完成中西餐摆台，熟练掌握用餐预定、引领入座、小毛巾服务、菜肴服务、酒水服务、席间服务、结账收银等餐厅基本服务技能。

5.熟悉各岗位服务内容、流程和质量标准，积极参与班组的技术交流，能独立顶岗完成酒店不同部门的服务工作，能够用所学知识和技能解决实际工作问题。

6.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业行规，具有爱岗敬业、忠于职守的职业精神，具备主动、热情、周到、精益求精的服务意识。

四、教学内容与要求

以学生综合职业能力发展为主线，遵循技术技能型人才成长规律，注重技能学习的通用性、专业性、发展性，将技能教学内容划分为通用技能、专项技能、岗位实践。

（一）技能教学要求

1.通用技能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技能学习领域** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | 酒店服务礼仪 | **仪容仪表**  （1）男士不留长发，发脚以不盖耳部及后衣领为宜，梳洗整齐干净；女士发型前不过眉后不过肩，侧不盖耳，长发盘起并使用统一深色发夹；  （2）男士应剃刮胡须，清洁牙齿，保持面部整洁；女士化淡妆，保持面部干净、清爽；  （3）指甲修剪整齐，不佩戴首饰，符合行业规范；  （4）规范穿着整洁的制服及鞋袜，穿黑色皮鞋并保持光亮，工作铭牌佩戴于左胸前,系领带或领花，符合职业和岗位要求。  **服务姿态**  （1）站姿：身体直立，右手搭在左手上，自然贴在腹部，右脚略向前靠在左脚上成丁字（女）；身体直立，右手握住左手腕放于身后，两脚可平行分开，略窄于肩宽（男）；  （2）走姿：保持挺拔的身姿，双肩保持平稳，双臂自然摆动，幅度手臂距离身体30-40厘米为宜，步伐均匀、节奏流畅；  （3）坐姿：入坐时要轻而稳，若女士着裙装入座时,应用手将裙摆稍稍拢一下，坐满椅子的2/3，双肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可放在椅子或沙发扶手上，立腰、挺胸、上体自然挺直，双膝自然并拢，双腿正放或侧放；  （4）手姿：五指并拢伸直，掌心向上，手与前臂成一直线，肘关节自然弯曲，手臂轻微向一旁摆出，与腰呈45度至60度左右，另一手下垂或背在身后，身体侧向来宾，目光兼顾来宾和所指方向。  **礼节礼貌**  （1）握手礼掌握先后顺序、握手时间、握手力度，注视对方面带微笑；  （2）鞠躬礼以腰部为轴，整个腰及肩部向前倾斜15-30度，目光向下，礼毕后目光注视对方；  （3）递接物品时，双手递接，如文件应文字向着接受人的方向，笔、剪刀则笔尖、剪刀头朝向自己等；  （4）引领时，自己要在客人左前方1米处，转弯时用手势指引客人，根据客人的步速行走；  （5）电话接听时，电话铃响三声之内接听，主动、正确、完整、清晰问候，认真聆听，清楚记录，重复确认，待对方结束电话后礼貌挂机；  （6）与客人沟通时能正确使用称谓，会使用问候、征询、尊称、致歉、致谢、应答、欢迎、告别八种礼貌用语，语言清晰、简练、明确。 |
| 2 | 前厅服务 | **预定服务**  （1）能受理当面预订、电话预订、网络传真预订，能使用前台软件正确创建预订，准确无误地记录预订客人的姓名、身份证号（护照号）、国籍、房型、间数、抵达日期、离店日期等信息；  （2）能熟练使用前台软件正确地处理更改预订或取消预订。  **接待服务**  （1）能根据预订客人需求，在前台软件中安排房间，办理登记入住；  （2）会使用前台软件查询当天房态，根据实际情况为上门散客安排房间，办理登记入住手续；  （3）能根据房价合理地收取客人押金，并熟练使用前台软件进行押金录入或填写押金单；  （4）能熟练使用前台软件高效准确地为住店客人办理离店结账手续；  （5）能根据客人的需求进行挂账处理。  **礼宾服务**  （1）能根据客人送机（火车）服务的要求，在酒店软件中录入车型、航班（车次）和机场（火车站）、接送时间、客人姓名等信息；  （2）会使用及保养行李车，能主动协助客人下车并卸下行李，清点行李；  （3）主动引领客人办理入住登记手续，引领客人进电梯；  （4）能准确无误、及时地将客人的行李送至房间；  （5）能提供客人寄存行李、提取行李服务，正确填写行李寄存单；  （6）能正确地为客人提供外币兑换服务，填写外币兑换单；  （7）能根据客人需求安排租车服务，正确填写租车服务单；  （8）能提供其他委托代办业务。  **总机服务**  （1）会使用软件设定系统叫醒服务，并跟进无人接听后续服务；  （2）能提供人工VIP叫醒服务；  （3）能按照规范，遵循保密原则提供访客查询服务；  （4）能为住客办理访客来访或来电的留言服务。 |
| 3 | 客房服务 | **客房清扫**  （1）根据工作车物品摆放标准熟练准备好工作车并安全使用工作车；  （2）能站在距房门规定的距离敲门，轻敲门两次，每次三下，相隔3秒，按门铃一次，每次通报“housekeeping”等待回应；若无应答，可用钥匙开门并再次报“housekeeping”；  （3）能根据客房打扫流程及标准进行走客房、住客房、空房的房间清扫；  （4）会整理床垫，要求四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐；  （5）开单、抛单、打单定位能一次成功、床单中线居中、床单正面朝上、表面平整光滑、包角紧密垂直且平整、式样统一、掖边紧密平整；  （6）能一次性抛开被套，羽绒被在被套内四角到位、饱满、平展，被头与床垫的床头齐平，被头朝床尾方向反折45厘米。中线居中，表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露；  （7）做枕头时撑开枕套口，将枕芯往里套；抓住枕套口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面；将超出枕芯部分的枕套掖好，枕套开口包好不外露，并把枕套口封好；枕头四角饱满、平整，且枕芯不外露；  （8）枕头放置于床头中央，枕头边与床头边平行，枕头开口朝下并反向床头柜，枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上；  （9）床铺整齐美观，整张床面挺括，三线对齐；  （10）操作规范优美，技术娴熟，不跑动、绕床头、跪床或手臂撑床。  （11）会正确使用清洁剂进行房间清洁，能安全使用吸尘器吸尘；  （12）能按标准迅速准确地补充客用品。  **夜床服务**  （1）将被子一角折起45度等腰直角形反折角于床上一侧，直角边与被子中线重合；  （2）地巾摆放于被子折角一侧，地巾靠床头边与被子反折45厘米边的延长线齐平，地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；  （3）拖鞋鞋头朝外摆放于地巾之上，便于使用；  （4）夜床必备物品齐全，摆放位置符合卫生、美观、方便要求。  **对客服务**  （1）能够按规范程序和标准正确收送客衣，准确填写洗衣单；  （2）能够按规范程序和标准正确提供物品借用，准确填写物品借用单；  （3）能正确进行客房小酒吧控制，会添补饮品；  （4）能正确为客人提供擦鞋服务；  （5）会按照规范程序对客人遗留物品进行妥善处理。 |
| 4 | 餐厅服务 | **中餐摆台服务**  （1）能根据所托运的物品选择合适规格的托盘；  （2）合理装盘，托盘行走时举止大方、姿态优雅、步伐轻快；  （3）熟练掌握餐巾折花的叠、推、卷、翻、拉、捏、掰7种基本手法；  （4）能熟练折叠20款杯花和12款盘花，要求造型美观、花型逼真；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿，手不触及杯口及杯的上部；  （5）能根据桌面主题要求搭配十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法，花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位巾花观赏面向客人，落杯不超过2/3 处，突出主题，凸显文化氛围；  （6）运用抖铺式、推拉式或撒网式铺设台布。在主人位铺装饰布、台布，台布铺在装饰布上，正面朝上；中心线凸缝向上，且对准正副主人位，台面平整，下垂均等；铺完装饰布、台布后将餐椅归位；  （7）从主人位开始定位餐碟，餐碟边沿距桌边1.5厘米；餐碟间隔相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；操作规范、手法卫生；  （8）汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方，汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距1厘米；  （9）筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切，筷子与对座餐碟中心线平行，筷尾的右下角距桌沿1.5厘米，筷套正面朝上；  （10）葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直。摆杯时手拿杯柄或中下部；  （11）公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点3厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。花盆摆在台面正中；桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边1.5厘米；  （12）拉椅让座时先拉第一主宾（主人位右侧第1位）、第二主宾（主人位左侧第1位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位；座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分1厘米。  **西餐摆台服务**  （1）规范清洁餐器具、玻璃器皿等，物品摆放整齐、安全；  （2）台布中凸线向上，两块台布中凸线对齐，重叠5厘米，主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上，台布四边下垂均等；  （3）从主人位开始按顺时针方向进行操作，服务盘边距离桌边1厘米，手持盘沿在餐椅右侧操作；  （4）刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离1厘米，刀叉勺间距0.5厘米。甜品叉勺放在服务盘正上方1厘米，叉勺间距0.5厘米；  （5）按顺序摆放面包盘、黄油刀、黄油碟，面包盘盘边距开胃品叉1厘米，面包盘中心与装饰盘中心对齐，黄油刀置于面包盘内右侧1/3处；  （6）按顺序摆放杯具。白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖2厘米，三杯向右与水平线呈45度角，各杯肚之间相距1厘米；  （7）根据桌面主题要求，折六种不同造型盘花，在餐盘中摆放一致，正面朝向客人造型美观、大小一致，突出主人位；  （8）正确摆放中心装饰物，主体高度不超过30厘米，烛台与中心装饰物之间间距均等，烛台底坐中心压台布中凸线，牙签盅与烛台底边相距10厘米。牙签盅中心压在台布中凸线上，椒盐瓶与牙签盅相距2厘米，椒盐瓶两瓶间距1厘米,左椒右盐；  （9）拉椅让座时要求席椅之间距离基本均等，相对席椅的椅背中心对准，席椅边沿与下垂台布相距1厘米。  **菜肴酒水服务**  （1）能熟练进行点菜服务，正确填写点菜单；  （2）能根据宾客的要求、进餐速度、上菜程序灵活掌握上菜时机上菜；  （3）在正确的位置上菜、报菜名，至少能介绍五款菜肴典故；  （4）能熟练使用叉勺分菜法、旁桌分菜法提供分菜服务；  （5）正确填写酒水单，根据客人要求准备酒水；  （6）开瓶前会正确示酒，让客人验看；  （7）会使用至少两种开瓶器，熟练提供开瓶服务；  （8）托盘斟酒，从第一主宾位开始，每个餐位能换瓶斟酒；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒。  **其他服务**  （1）能规范提供午、晚餐和宴会的预订服务；  （2）能根据迎宾程序和要领为客人提供迎宾服务；  （3）能根据展示菜单的操作要领为客人展示菜单；  （4）能按照小毛巾服务的操作要领为客人提供小毛巾服务；  （5）能按照撤换餐具的方法正确为客人撤换餐具；  （6）能按照结账操作要领为客人提供现金、信用卡结账服务。 |

2.专项技能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技能学习领域** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | 金钥匙服务 | （1）能全方位满足客人提出的特殊要求，并提供吃住行游购娱服务咨询；  （2）能策划贵宾接待服务方案；  （3）能根据客人特定需求构思具有艺术美的客房整体设计；  （4）能提供贵宾机场车站接送服务；  （5）能协助处理酒店的各类投诉。 |
| 2 | 侍酒服务 | （1）能熟练说出酒的产国、产地、等级、年份等；  （2）能根据酒的特性为客人提供合理的食物搭配建议；  （3）学会如何作基本的葡萄酒评价；  （4）能进行正确的醒酒服务；  （5）能够运用多种方式提供斟酒服务。 |
| 3 | 茶艺服务 | （1）能够识别主要茶叶品类；  （2）能够完成泡茶用具的准备工作；  （3）能够完成泡茶用水的准备工作；  （4）能够正确演示并解说绿茶、红茶、乌龙茶、花茶的茶艺过程；  （5）能够介绍茶汤的品饮方法。 |
| 4 | 咖啡服务 | （1）能够识别主要品牌的咖啡豆；  （2）正确掌握常见咖啡设备的使用方法；  （3）会萃取浓缩咖啡以及蒸汽打发牛奶；  （4）能熟练制作卡布奇诺、拿铁、美式咖啡三种经典咖啡；  （5）能制作简单的拉花造型。 |
| 5 | 宴会服务设计 | （1）会使用工具、清洁用品清洁所有的餐用具；  （2）能根据婚宴、寿宴、商务宴做好宴会场地、设备布置和主题设计；  （3）会检查和确认灯光、室温、音响、家具等设施的完好和适宜；  （4）能进行初步的菜单设计、菜肴定价和服务质量管理；  （5）会处理一些特殊问题，如客人醉酒、人数变动、客人生病等。 |

（二）岗位实践

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位实践内容与要求** |
| 1 | 前厅服务员 | （1）能识别酒店各种产品，熟悉各部门分工，在日常工作中能运用主要服务用语；  （2）能积极参与在前厅服务岗位的工作计划安排；  （3）能熟练使用前台操作系统对客服务；  （4）能主动参与前厅部门服务接待与运营，娴熟推销客房产品；  （5）在岗位工作中能处理常规问题及一般非常规问题，能应对突发状况。 |
| 2 | 客房服务员 | （1）能识别酒店各种产品，熟悉各部门分工，在日常工作中能运用主要服务用语；  （2）能积极参与客房服务岗位的工作计划安排；  （3）能安全使用客房清洁剂、清洁设备；  （4）会熟练使用客房智能化设施设备；  （5）能独立、娴熟地完成规定数量的客房清扫；  （6）能迅速、准确地完成各项对客服务；  （7）在岗位工作中能处理常规问题及一般非常规问题，能应对突发状况。 |
| 3 | 餐厅服务员 | （1）能识别酒店各种产品，熟悉各部门分工，在日常工作中能运用主要服务用语；  （2）能积极参与餐厅服务岗位的工作计划安排；  （3）能运用餐厅基本技能完成相应的餐厅服务岗工作内容；  （4）能运用中西菜点知识和中西餐服务方式提供对客服务；  （5）能进行规范的宴会预定与服务；  （6）在岗位工作中能处理常规问题及一般非常规问题，能应对突发状况。 |

五、实施条件

1.师资条件

（1）根据技能教学需要，通过校企共建、专兼结合的方式，配备一支由专业带头人、“双师型”教师和酒店各岗位专家组成的技能教学团队，具备高超的实战技能并能紧密联系行业发展进行课程改革和创新。

（2）专任技能教学教师应具有酒店工作经验，能结合企业的生产实践将行业企业典型生产项目转化成技能教学案例，能依据技能教学需求开发信息化教学资源；应具有指导技能大赛的丰富经验，赛教相长；应具备过硬的技能水平、先进的技能教学理念，能刻苦钻研和改进技能教学方法；应具有一定的课程开发能力。

（3）兼职技能教学教师应具备5年以上酒店行业生产工作经验，是行业岗位的技术骨干，掌握行业发展新动态、新技术、新要求，热心于酒店服务岗位的技能人才培养，具有较好的教学能力，能协同专任教师开发教学资源。

2.设备与场地

（1）根据酒店服务与管理专业技能教学的需要，建设符合专业需求的实训场地，配齐配足本技能教学所必须的实训设备，在布局上既讲求可操作又注重在教学上可控，结合酒店行业发展动态，及时更新和补充相关技能训练设备。

（2）实训环境要便于理论与实践一体化教学，引入企业文化，贯通产学要素，创设企业生产的真实情景，配备必须的前厅服务、客房服务、中西餐厅服务专业实训室，根据教学实践和学生实训要求不断优化技能教学环境，提升技能教学效能。

（3）本专业应建有不少于4个相对稳定、高水平的酒店作为教学实训基地，运作比较成熟，经营情况理想，专业上有能工巧匠，能够完成前厅、客房、餐饮等岗位核心技能的训练。

六、实施建议

1.教学建议

（1）教学安排

按照统分结合、分步实施的原则，依据本专业人才培养方案中的专业技能课程进程安排，对技能教学内容进行统筹考虑，编制贯通衔接、技能递进的由技能教学点转化而成的技能教学项目，嵌入到相关课程中实施。本标准中的所有技能内容和要求应得到全部落实，通用技能和专项技能教学在前5个学期完成并达到教学要求，岗位技能教学原则上在第5-6学期完成并达到教学要求。

各职业学校在制定本专业实施性人才培养方案过程中，依据本标准制定本专业的技能教学计划，包括技能教学目标、教学内容及学时、教学安排、实施条件等；单个技能教学项目设计书包括教学项目名称、任务工作页、学习要求、记录表、设备材料清单等。技能教学计划可参照样表1。

**表1 教学内容及学时分配表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **技能领域** | **教学目标** | **教学内容及要求** | **教学项目** | **学时与学期安排** | **实施条件** |
| 1 | 前厅服务 |  |  | 项目1 |  |  |
|  |  | 项目2 |  |  |
|  |  | …… |  |  |
| 2 | 客房服务 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3 | 餐饮服务 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

（2）教学实施

合理编制技能教学内容。根据技能学习领域的内容要求，对接酒店岗位操作标准，吸纳国家、全省职业院校技能大赛成果，结合教学实际，开发出依次递进、环环相扣，由单一到整体、由简单到复杂的系列化技能教学项目，来提高技能教学的针对性和实效性。

灵活选用教学方法。结合酒店行业发展和岗位特点，倡导本专业技能教学新模式。依照前厅部、客房部、餐饮部三大主要运营部门各岗位典型工作任务要求及技术规范，坚持“做中学、做中教”理念，采用高仿真情景模拟与实景化教学相结合的新型教学模式，学生通过酒店岗位角色扮演和小组协作，独立思考、合作探究。

精心组织技能教学。统筹安排设备场地，保证足够的训练时间和训练内容。为了提高学生技能学习成效，应从学生实际情况出发，先易后难，由单项技能到综合技能，使学生的技能水平成递进式发展、螺旋式上升；在学法指导上，注重以学生为主体，通过小组合作、比学赶帮和优秀成果展示，促进学生共同提高技能水平。

（3）技能教学与信息技术的融合

在本专业的技能教学中，及时获取酒店行业的技术标准和规范要求，针对教学的重难点以及核心技能要素，引进前厅操作系统，通过实时录频、微课、微视频等信息化资源提高技能教学效果。

2.评价建议

（1）常规教学评价

建立多元、多维的深度评价体系，积极发挥包括行业技术骨干、本校的技能教学名师、骨干教师等多元化评价主体的作用；注重过程性评价和结果性评价相结合，综合考虑仪容仪表、规范操作、技术水准、工作态度、行为习惯、学习主动性、团队合作、环境保护意识和创新能力等评价要素，制定科学规范的现场记录表和评分表。评分表在使用中可选择5个以上核心检测项目，多元分析学生技能水平，客观诊断学生技能存在的问题和需要改进的方面。

现场记录表中可包括仪容仪表、规范操作等，“规范操作”可依据各岗位操作规范制定，对于操作发生重大安全事故者采取一票否决制。具体可参照样表2、表3。

**表2 现场记录表（20分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核要点及配分** | **考核结果** |
| 仪容仪表 |  | 优秀□良好□合格□不及格□ |
|  | 优秀□良好□合格□不及格□ |
|  | 优秀□良好□合格□不及格□ |
|  | 优秀□良好□合格□不及格□ |
|  | 优秀□良好□合格□不及格□ |
| 规范操作 |  | 检查□未检查□ |
|  | 规范□不规范□ |
|  | 正确□不正确□ |
|  | 符合□不符合□ |
|  |  | 卫生□不卫生□ |
| 总得分 | |  |
| 备注：两项各10分，共20分，视各项完成情况酌情给分。 | | |

**表3 中餐宴会摆台评分表（80分）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **检测项目** | | **检测内容** | **配分** | **评分标准** | **自测** | **互测** | **教师检测** | **得分** | **诊断说明** |
|  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总得分 | | |  | | | | | | |

顶岗实习应与企业共同制定评价标准，对遵守企业规章制度、执行工作规范、安全生产、师徒交流、班组活动、人际关系、工作态度、工作能力等环节进行评价。

（2）结业评价

开展技能教学结业评价考核，考核内容涵盖通用技能、专项技能、岗位实践，通过学业水平技能考试、单个技能教学项目、综合技能项目、岗位实践报告等方式，编制结业评价量表，选择合适的评价时机，确定合理的评价主体，形成全过程、多角度具有鉴定意义的综合评价结果。

（3）学业水平技能考试

依据本标准制定中等职业教育酒店服务与管理专业技能考试大纲，以酒店服务与管理专业通用技能为主要考查内容，注重考查学生前厅软件使用、中西餐宴会摆台、酒水服务、菜肴服务、客房清扫、中式铺床等，同时兼顾考查学生分析解决问题的能力。

命题根据实际需要采取现场实际操作或应用信息化综合实训平台进行技能测试以及两者相结合的方式，力求科学、准确、公平、规范，试卷应有较高的信度、效度和必要的区分度。