

现代酒店服务质量管理 职业技能等级标准

标准代码：540007

（2021年2.0版）

华住酒店管理有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

| | |
|-------------------|----|
| 前言 | 1 |
| 1 范围 | 2 |
| 2 规范性引用文件 | 2 |
| 3 术语和定义 | 2 |
| 4 适用院校专业 | 3 |
| 5 面向职业岗位（群） | 3 |
| 6 职业技能要求 | 3 |
| 参考文献 | 15 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：华住酒店管理有限公司、上海旅游高等专科学校、青岛酒店管理职业技术学院、上海华未教育科技有限公司、盟广信息技术有限公司、南京灏优教育信息咨询有限公司。

本标准主要起草人：金辉、王晨、王培来、王光健、栗书河、史雪梅、龚伟、张熙斐、张朋、孙文颖、刘玉、王书翠、王立进、马彦纯、肖飞、张新南、文志平、许敬、朱怡、房怀军、万绪才、殷颖、张骏、冯霞敏、王丹、陈瑶、田芙蓉、姜入萌、颜冰沁。

声明：本标准的知识产权归属于华住酒店管理有限公司，未经华住酒店管理有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了现代酒店服务质量管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于现代酒店服务质量管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

GB/T 32230-2015 企业质量文化建设指南

GB/T 30226-2013 服务业标准体系编写指南

GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 21084-2007 绿色饭店

GB/T 37976-2019 物联网 智慧酒店应用 平台接口通用技术要求

LB/T 006-2006 星级饭店访查规范

ISO/TR 10013:2001 质量管理体系文件指南

3 术语和定义

GB/T 37976-2019界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

现代酒店 modern hotel

指在酒店连锁化经营、集团化运作、跨界融合新业态不断演变的背景下，保持住宿、餐饮、康体休闲等基本业务功能不变前提下，持续融入现代管理理念、运用现代企业管理标准、融合现代信息技术进行服务与管理的酒店及相关各类住宿业机构等。

注：包含但不限于饭店、旅游饭店、智慧酒店、精品饭店、绿色饭店、文化旅游饭店等。

3.2

服务与服务质量 service & service quality

服务是指履行职务，为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动，不以实物形式而以提供劳动的形式满足他人某种特殊需要。

服务质量是指产品生产的服务或服务业满足规定或潜在要求（或需要）的特征和特性的总和。

3.3

现代酒店服务 modern hotel service

指在酒店为满足宾客的物质和精神需要而付出的智能和必要的劳动，是在当今数字化运营管理技术应用、服务产品场景化实现的现代化背景下，由酒店提供给宾客的有效服务软硬件体系组成的消费供给。其中包括了有形产品、无形服务、劳务及信息提供等。

3.4

现代酒店服务质量管理 modern hotel service quality management

指在坚持现代酒店服务标准的基础上，以实现酒店经营与管理目标为前提，由酒店各级经营管理人员实施的现代酒店服务体系建设和质量管理的实践活动，包括现代酒店服务质量管理工作中的服务设计、服务标准制订、服务营销、服务交付与管控、服务督导与培训等管理职业活动。

3.5

综合信息管理平台 integrated information management platform

将酒店的客户管理、客房管理、接待管理、财务管理、审核管理、销售管理等多个管理模块或系统汇集并形成的管理平台。

[GB/T 37976-2019, 定义 3.2]

3.6

标准作业程序 standard operation procedure;SOP

详细描述企业岗位如何执行和记录任务的文件。

注 1: 缩略语使用 SOP。

注 2: 标准作业程序可以是, 详细的书面描述、流程图、模板、图样结合技术注解、规范、设备使用手册、照片、录像、检查表, 或是它们的组合。

[ISO/TR 10013:2001, 定义 3.1]

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校: 高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务。

高等职业学校: 旅游管理、酒店管理、休闲服务与管理、会展策划与管理。

高等职业教育本科学校: 旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校: 旅游管理、酒店管理、会展经济与管理。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校: 高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务。

高等职业学校: 旅游管理、酒店管理与数字化运营、休闲服务与管理、会展策划与管理、民宿管理与运营。

高等职业教育本科学校: 旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校: 旅游管理、酒店管理、会展经济与管理。

5 面向职业岗位(群)

【现代酒店服务质量管理】(初级): 主要面向现代酒店为代表的住宿业各类宾馆、民宿、度假村以及连锁酒店集团、品牌酒店管理公司运营部门主管、领班等职业岗位, 主要完成现代酒店服务质量管理督导与服务质量保障等工作, 从事服务交付与管控、服务督导与培训等工作。

【现代酒店服务质量管理】(中级): 主要面向现代酒店为代表的住宿业各类宾馆、民宿、度假村以及连锁酒店集团、品牌酒店管理公司运营部门经理、总监等职业岗位, 主要完成现代酒店服务质量控制与发展等工作, 从事服务设计、服务标准制定等工作。

【现代酒店服务质量管理】(高级): 主要面向现代酒店为代表的住宿业各类宾馆、民宿、度假村以及连锁酒店集团、品牌酒店管理公司总经理等职业岗位, 主要完成现代酒店服务质量体系建设提升等工作, 从事服务设计开发指导、服务标准规划审批等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

现代酒店服务质量管理职业技能等级分为三个等级: 初级、中级、高级, 三个级别依次递进, 高级别涵盖低级别职业技能要求。

【现代酒店服务质量管理】(初级): 主要面向以现代酒店为代表的相关服务

性企业中的初级管理人员应当具备的典型工作任务技能，掌握服务设计、服务标准制订、服务营销、服务交付与管控、服务督导与培训五个领域相关工作任务职业技能，包括：具备仪容仪表规范设计、安全制度制定、卫生计划制定等服务设计管理技能；能根据工作实践完成前台岗位标准流程制定（SOP）、客房岗位标准流程制定（SOP）、餐厅岗位标准流程制定（SOP）等标准化文件；掌握会员权益设计、关键销售指标制定、酒店市场调研方案制定（包含客户和市场调研）等服务营销技能；能完成清洁工具使用与管理、查房流程制定、客房用品分析（品质管控）等管控工作；能开展重要客户接待培训（VIP）、协议公司开发与维护培训、酒店PMS系统培训，配合上级管理者开展相关管理任务等。

【现代酒店服务质量管理】（中级）：主要面向以现代酒店为代表的相关服务性企业中的中级管理人员应当具备的典型工作任务技能，掌握服务设计、服务标准制订、服务营销、服务交付与管控、督导与培训五个领域相关工作任务职业技能，包括：能够正确完成早餐标准流程制定、组织架构设计、服务功能规划等服务设计工作任务；能够按照标准化规范完成客房清洁标准制定、质量检查标准设计、重大投诉处理预案制定；能够根据实际情况完成经营要素模型构建、房型、房量、房价控制标准制定、客户关系管理系统运用与分析；能够按照规范完成餐厅仓库管理、酒店固定资产盘点、客房仓库管理操作任务；能够组织开展全员销售技巧培训、工程维护培训、安全培训工作。

【现代酒店服务质量管理】（高级）：主要面向以现代酒店为代表的相关服务性企业中的高级管理人员应当具备的典型工作任务技能，掌握服务设计、服务标准制订、服务营销、服务交付与管控、服务督导与培训等五个领域相关工作任务职业技能，包括：新店勘址报告编制、软环境设计方案编制、全服务品牌服务功能规划设计方案编制等服务设计能力；能够完成新店开业流程制定、餐厅及厨房管理规范制定、连锁品牌服务标准制定等标准化管理工作任务；能够按照服务营销规范流程与标准完成会员发展方案设计、会员忠诚度方案制定、品牌推广方案制定；能根据服务交付与管控要求完成门店成本控制分析及改善方案编制、内控合规检查表设计、供应商选择；能够开展利益相关方沟通（业主，顾客）、新员工带教培训、收益管理（调价系统）培训等。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 现代酒店服务质量管理职业技能等级要求（初级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|---------|--------------|--|
| 1. 服务设计 | 1.1 仪容仪表规范设计 | <p>1.1.1 能根据酒店定位、质量管理、生产特性、各工位特点等实际工作需要设计全员仪容仪表规范。</p> <p>1.1.2 掌握酒店行业通行及企业集团服务品牌规定的发型、着装、妆容、饰品、行为要求等设计基础知识；掌握社交礼仪规范、服务生产要求等基础规范标准；掌握标准化文件制作规范。</p> <p>1.1.3 该规范设计应符合：酒店特色、定位差异，涵盖全面工作岗位，直观实用，图文并茂，便于理解和可对照执行。符合酒店标准化文件规范。</p> <p>1.1.4 设计符合酒店集团的文化和制度源头要求，满足酒店经营定位及特色差异展示需要，体现各工作岗位精神风貌的规范文件。</p> |

| | | |
|-------------------------|------------------------------------|---|
| | <p>1.2 安全制度制定</p> | <p>1.2.1 能完成酒店安全制度应用设计。能根据酒店定位、质量管理、生产特性、各工作岗位特点等实际需要设计安全制度规定。</p> <p>1.2.2 掌握酒店安全管理实际情况、安全隐患特点、高发安全问题案例及数据等基础知识；掌握酒店服务及生产要求等基本安全制度；掌握酒店标准化文件制订规范。</p> <p>1.2.3 制定规范应符合酒店特色、定位差异，涵盖全面工岗，符合安全管理的实际情况。针对安全隐患特点、高发安全问题案例有具体可行的解决方案及安全管理操作办法。</p> <p>1.2.4 设计完成符合国家及行业、酒店集团的安全制度规定要求，满足酒店实际应用的安全制度文件。</p> |
| | <p>1.3 卫生计划制定</p> | <p>1.3.1 能根据酒店定位、质量管理、生产特性、各工作岗位特点等实际需要制定卫生计划。</p> <p>1.3.2 掌握酒店行业通行卫生清洁标准基础知识，掌握酒店卫生清洁工作实际情况及服务标准要求；掌握酒店标准化文件制订规范。</p> <p>1.3.3 卫生计划设计应符合酒店特色、定位差异，涵盖全面工岗。符合酒店运营、保障实际情况。符合酒店运营、维护周期的设计及控制规定要求。</p> <p>1.3.4 设计完成符合国家级行业、酒店集团的卫生制度规范要求，满足酒店卫生工作质量要求的卫生计划文件。</p> |
| <p>2. 服务标准制订</p> | <p>2.1 前台岗位标准流程制定 (SOP)</p> | <p>2.1.1 能根据酒店定位、质量管理、品牌标准、前台工作岗位特点等实际需要，完成酒店前台岗位标准流程制定。</p> <p>2.1.2 掌握酒店行业通行及酒店集团前台岗位标准、工作流程等基础知识；掌握酒店经营特色与定位差异、前台管理区域经营范围与服务标准要求等实际情况；掌握酒店标准化文件制订规范。</p> <p>2.1.3 前台岗位标准流程设计应符合酒店经营特色与定位差异特性，应当涵盖前台全面工岗。</p> <p>2.1.4 设计完成符合酒店集团前厅制度规范要求、满足酒店经营定位与特色差异展示需要的前台岗位标准流程文件。</p> |
| | <p>2.2 客房岗位标准流程制定 (SOP)</p> | <p>2.2.1 能根据酒店定位、质量管理、品牌标准、客房工作岗位特点等实际需要，完成客房岗位标准流程制定。</p> <p>2.2.2 掌握酒店行业通行及酒店集团客房岗位标准、工作流程等基础知识；掌握酒店经营特色与定位差异、客房管理区域经营范围服务质量要求；掌握酒店标准化文件制订规范。</p> <p>2.2.3 客房岗位标准流程设计应符合酒店经营特色</p> |

| | | |
|----------------|-----------------------------------|--|
| | | <p>与定位差异要求，涵盖客房全面工作岗位。</p> <p>2.2.4 设计完成符合酒店集团客房制度规范要求、满足酒店经营定位及特色差异需要的客房岗位标准流程文件。</p> |
| | 2.3 餐厅岗位标准流程制定 (SOP) | <p>2.3.1 能根据酒店定位、质量管理、品牌标准、餐厅工作岗位特点等实际工作需要，完成餐厅岗位标准流程制定。</p> <p>2.3.2 掌握酒店行业通行及酒店集团餐厅岗位标准、工作流程规范等基础知识；掌握酒店经营特色及定位差异、餐厅管理区域经营范围服务质量要求；掌握酒店标准化文件制订规范。</p> <p>2.3.3 餐厅岗位标准流程设计应符合酒店经营特色及定位差异，涵盖餐厅全面工作岗位。</p> <p>2.3.4 设计完成符合酒店餐饮文化和管理制度要求、满足酒店经营定位及特色差异需要的餐厅岗位标准流程文件。</p> |
| 3. 服务营销 | 3.1 会员权益设计 | <p>3.1.1 能依据酒店经营定位、酒店消费者会员管理预期，完成酒店会员权益设计。</p> <p>3.1.2 掌握酒店集团会员权益通用规则，掌握酒店经营特色和定位差异特征，掌握酒店会员带动收入、会员消费特点、会员客单价等经营数据和经营预期；掌握会员权益设计文件规范。</p> <p>3.1.3 会员权益应按照会员消费等级、购买权益范畴、营销渠道维护等需要，进行分级别、分类、分专项设计，应当符合拉动会员消费、促进酒店会员服务美誉度、增进会员权益购买欲望要求。</p> <p>3.1.4 设计完成符合酒店会员客户管理制度要求，满足酒店经营定位及特色差异要求的酒店会员权益文案。</p> |
| | 3.2 关键销售指标制定 | <p>3.2.1 能依据酒店经营定位、销售工作特点及销售预期，完成酒店关键销售指标制定。</p> <p>3.2.2 掌握酒店经营任务目标及政策要求；掌握酒店经营特色及定位差异、销售基础、销售数据和销售预期；掌握设计酒店关键销售指标文件规范。</p> <p>3.2.3 关键销售指标符合酒店集团对酒店整体销售指标要求，符合酒店销售基础和酒店经营市场定位及特色。关键销售指标政策包括对销售促进激励及合法合规的惩戒内容。</p> <p>3.2.4 设计完成符合酒店经营任务要求、满足酒店市场定位及特色差异需求的酒店关键销售指标文件。</p> |
| | 3.3 酒店市场调研方案制定 (包含客户和市场调研) | <p>3.3.1 能依据酒店市场定位完成市场调研方案制定。</p> <p>3.3.2 掌握酒店经营特色及市场定位；掌握竞品酒店、关键指标、顾客数据、消费数据等基本概念知识；掌握酒店市场调研方案设计规范。</p> |

| | | |
|------------|-------------------|--|
| | | <p>3.3.3 酒店市场调研方案符合以月度、季度、年度为周期的要求；符合以阶段性市场目标为调研方向，以客户和市场为双重调研对象等要求；方案应包括市场开拓方法、客户促进方法、企业改进方法措施内容，符合市场调查文案编制规范。</p> <p>3.3.4 完成引导酒店市场营销工作的酒店市场调研计划及调研报告制定。</p> |
| 4. 服务交付与管控 | 4.1 清洁工具使用与管理 | <p>4.1.1 能熟练进行客房清洁工具使用指导并制定工具管理的规定。</p> <p>4.1.2 掌握酒店客房等级、清洁级别对清洁工具的分类使用和管理基础知识。</p> <p>4.1.3 清洁工具使用与训练应当符合按照酒店客房等级、清洁要求，进行分级、分类、分数量、分使用频率、分成本、分环保的标准，清洁工具管理应在使用基础上总结使用说明并制订管理规范。</p> <p>4.1.4 在熟练使用各类清洁工具基础上，完成制定清洁工具使用手册和工具使用管理规定。</p> |
| | 4.2 查房流程制定 | <p>4.2.1 能进行酒店客房查房流程梳理与制定。</p> <p>4.2.2 掌握酒店客房服务通用标准依据，掌握客房等级、特色及客户个性化要求；掌握查房标准和流程标准化文件编制规范。</p> <p>4.2.3 查房流程符合客房等级、特色、服务标准、个性化需求等规范要求；查房流程应当包括客房多维度相关内容。</p> <p>4.2.4 熟练完成制定查房流程文件。</p> |
| | 4.3 客房用品分析（品质管控） | <p>4.3.1 能应用酒店客房管理系统软件进行客房用品分析。</p> <p>4.3.2 掌握酒店客房用品通用标准；掌握客房用品使用分析范围、依据及客房管理软件操作规范，掌握客房等级、特色、客户个性化要求。</p> <p>4.3.3 客房用品分析符合酒店市场定位及特色差异情况；客房管理软件系统中客房用品的配置、洗涤、配品布置、配品消耗数据统计和数据库完善。</p> <p>4.3.4 完成符合客房用品品质管控和成本控制、环保促进要求的客房用品分析报告。</p> |
| 5. 服务督导与培训 | 5.1 重要客户（VIP）接待培训 | <p>5.1.1 能根据酒店重要客户（VIP）接待标准与技巧方法等组织实施培训。</p> <p>5.1.2 掌握酒店经营定位及特色；掌握酒店重要客户（VIP）等级、接待主题等相关知识；掌握培训计划与组织实施规范。</p> <p>5.1.3 培训应符合酒店经营定位及特色要求；培训应包括重要客户（VIP）等级及对应服务、参与岗位在接待流程中的职责、服务范围、服务标准、工作时间要素等内容；培训符合规范适用要求。</p> |

| | | |
|-----------------|--|---|
| | | 5.1.4 完成酒店重要客户（VIP）接待计划培训实施 |
| 5.2 协议公司开发与维护培训 | | 5.2.1 能进行酒店协议客户开发和维护的培训。 5.2.2 掌握酒店经营定位及特色；掌握酒店协议客户回访、开发、维护等基础知识；掌握培训计划与组织实施规范。 5.2.3 培训内容符合客户分类、拜访记录、拜访流程工作规范；符合拜访目标、协议客户维护目标等基本要求；符合培训工作规范。 5.2.4 完成包括协议客户回访和维护、新客户拜访和开发培训项目。 |
| 5.3 酒店 PMS 系统培训 | | 5.3.1 能对酒店 PMS 系统的各个模块和操作流程、使用方法进行培训。 5.3.2 掌握酒店 PMS 系统操作技能，掌握 PMS 系统操作手册和图册资料内容，掌握酒店 PMS 系统操作流程应用培训规范。 5.3.3 培训内容符合独立操作酒店 PMS 系统功能设定和酒店经营要求，包括根据模块、流程、酒店实际经营情况完成 PMS 系统操作。 5.3.4 完成酒店 PMS 系统操作流程培训项目。 |

表 2 现代酒店服务质量管理职业技能等级要求（中级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------|--------------|--|
| 1.服务设计 | 1.1 早餐标准流程制定 | 1.1.1 能根据酒店早餐供应与服务规范要求，正确编制早餐服务工作标准。 1.1.2 掌握酒店早餐供应中的早餐品种、出品质量、服务、宾客满意方面的品牌标准要求；了解掌握酒店早餐标准制定流程与规范。 1.1.3 早餐工作标准符合酒店品牌服务规范要求，符合标准化文件编制规范。 1.1.4 制订完整的酒店早餐工作标准流程文件。 |
| | 1.2 组织架构设计 | 1.2.1 能根据酒店经营管理工作需要设计单位组织架构。 1.2.2 掌握不同酒店品牌、档次、规模的组织架构设计规范标准；能够掌握单位组织框架文件编制规范。 1.2.3 编制的单位组织架构符合组织管理原理、符合品牌架构设计标准要求；符合标准化文件编制规范。 1.2.4 编制完成完整的单位组织架构图。 |

| | | |
|----------|--------------------|--|
| | 1.3 服务功能规划 | <p>1.3.1 能进行酒店服务功能规划应用设计。</p> <p>1.3.2 掌握酒店品牌相关服务功能规划设计基础标准及规范知识；掌握酒店相关服务功能规划、服务蓝图等文件编制设计规范要求。</p> <p>1.3.3 酒店服务功能规划能满足酒店内部运营需要，动线合理；符合标准化文件编制/服务蓝图设计规范。</p> <p>1.3.4 针对规划项目设计完整的服务蓝图。</p> |
| 2.服务标准制订 | 2.1 客房清洁标准制定 | <p>2.1.1 能制定酒店客房清洁服务标准。</p> <p>2.1.2 掌握酒店品牌客房清洁标准要求；掌握客房清洁标准文件的制定规范。</p> <p>2.1.3 制订的标准在清洁工具、清洁方法、清洁流程、清洁效果方面符合品牌标准要求；符合标准化文件编制规范。</p> <p>2.1.4 完成制定完整的客房清洁规范标准文件。</p> |
| | 2.2 质量检查标准设计 | <p>2.2.1 能进行酒店服务质量检查标准文件设计。</p> <p>2.2.2 掌握酒店品牌服务质量要素检查标准要求；掌握酒店质量检查标准文件编制规范。</p> <p>2.2.3 酒店服务质量检查标准符合指定品牌规范要求；符合标准化文件编制规范。</p> <p>2.2.4 完成制定完整的门店质量检查标准文案。</p> |
| | 2.3 重大投诉处理预案制定 | <p>2.3.1 能编制酒店宾客服务重大投诉处理预案。</p> <p>2.3.2 掌握酒店业通用及酒店品牌关于宾客服务重大投诉处理流程和方法规范等基础知识；掌握标准化文件编制规范。</p> <p>2.3.3 酒店宾客服务重大投诉处理预案编制应兼顾店方和宾客利益；符合标准化文件编制规范。</p> <p>2.3.4 完成编制完整的酒店宾客服务重大投诉处理预案。</p> |
| 3.服务营销 | 3.1 经营要素模型构建应用 | <p>3.1.1 能根据酒店经营要素构建模型进行酒店应用设计及工作评价。</p> <p>3.1.2 掌握酒店经营四要素的内涵等基础概念与相关知识；掌握要素模型应用设计与工作评价报告编写规范。</p> <p>3.1.3 酒店经营要素架构应用设计应当明确体现经营四要素的排序和重要性。</p> <p>3.1.4 完成酒店四要素模型构建及门店评价报告。</p> |
| | 3.2 房型、房量、房价控制标准制定 | <p>3.2.1 能制定酒店销售房型、房量、房价控制标准文案，并使用酒店 OMS 系统进行操作。</p> <p>3.2.2 掌握酒店销售房型、房量、房价之间的关系，及对酒店经营效益的直接影响；掌握酒店 OMS 系统操作规范。</p> <p>3.2.3 制定的酒店销售房型、房量、房价控制方</p> |

| | | |
|-----------|------------------------|---|
| | | <p>案，符合酒店经营绩效评价标准；操作符合酒店信息化管理系统操作规范。</p> <p>3.2.4 完成制定完整的客房经营绩效评价指标文件。</p> |
| | 3.3 客户关系管理系统（CRM）运用与分析 | <p>3.3.1 能熟练运用客户关系管理系统（CRM）管理客户关系操作。</p> <p>3.3.2 熟悉酒店客户关系管理系统（CRM）架构，掌握酒店客户关系管理系统（CRM）会员体系及客户关系管理流程。</p> <p>3.3.3 操作符合品牌客户满意度指标要求；符合客户关系管理系统（CRM）操作规范。</p> <p>3.3.4 操作客户关系管理系统（CRM）编制客户满意度指标体系并撰写分析报告。</p> |
| 4.服务交付与管控 | 4.1 餐厅仓库管理 | <p>4.1.1 能进行酒店餐厅各项原材料的入出库管理操作。</p> <p>4.1.2 掌握酒店餐厅管理系统软件及各类报表基础知识；掌握餐厅仓库管理工作规范要求。</p> <p>4.1.3 操作符合酒店餐厅仓库各类原料成本控制标准；符合酒店餐厅信息化管理系统操作规范。</p> <p>4.1.4 完成餐厅仓库原料盘点表格设计操作。</p> |
| | 4.2 酒店固定资产盘点 | <p>4.2.1 能进行实施酒店固定资产准确盘点。</p> <p>4.2.2 掌握酒店资产管理软件及相关报表、工具等基础知识；掌握酒店固定资产盘点工作规范要求。</p> <p>4.2.3 盘点符合酒店品牌或指定门店的固定资产盘点工作标准。</p> <p>4.2.4 完成制作酒店固定资产盘点表、并依据相关信息提出固定资产管理整改措施。</p> |
| | 4.3 客房仓库管理 | <p>4.3.1 能进行酒店客房各项物料用品的入出库管理操作。</p> <p>4.3.2 掌握酒店管理系统软件及各类报表等基础知识；掌握酒店客房用品仓库管理工作规范要求。</p> <p>4.3.3 操作符合酒店客房用品成本控制标准；符合酒店管理信息系统操作规范。</p> <p>4.3.4 根据给定数据信息进行客房用品成本分析及提出整改措施的操作。</p> |
| 5.服务督导与培训 | 5.1 全员销售技巧培训 | <p>5.1.1 能面向酒店全体员工开展酒店全员销售培训。</p> <p>5.1.2 掌握酒店全员销售工作制度与政策等相关知识；掌握酒店全员销售技巧培训相关知识与方法。</p> <p>5.1.3 全员销售培训活动符合酒店规定的销售政策及培训规范要求。</p> |

| | | |
|--|------------|---|
| | | 5.1.4 完成编制完整的全员销售技巧培训课程大纲并组织培训课程实施。 |
| | 5.2 工程维护培训 | 5.2.1 能面向酒店特定员工进行相关酒店工程维护培训。 5.2.2 掌握通过信息化操作系统进行工程维护操作方法；掌握酒店工程维护基础知识及培训操作技能。 5.2.3 酒店工程维护培训符合酒店工程管理工作规范要求。 5.2.4 完成编制完整的工程维护培训课程大纲，完成酒店工程维修软件提报操作演示课。 |
| | 5.3 安全培训 | 5.3.1 能组织实施酒店安全管理工作培训活动。 5.3.2 掌握酒店安全规范制度内容；掌握安全培训方法和操作训练形式。 5.3.3 安全培训活动符合国家及企业安全法规及相关制度标准。 5.3.4 完成编制完整的酒店安全培训课程大纲并组织实施培训活动。 |

表 3 现代酒店服务质量管理职业技能等级要求（高级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------|-----------------------|---|
| 1.服务设计 | 1.1 新店勘址报告编制 | 1.1.1 能编制酒店新建勘址报告。 1.1.2 掌握新店开设勘察要点等基础知识，掌握物业适应性评估要素以及新店勘址报告撰写规范。 1.1.3 新店勘址报告编制符合酒店品牌开店要求，符合堪址报告撰写规范。 1.1.4 完成编制完整的新店勘址报告文案。 |
| | 1.2 软环境设计方案编制 | 1.2.1 能编制酒店门店软环境设计方案。 1.2.2 掌握品牌酒店门店标识、色彩、灯光、软装等软环境构成要素及相应的评估标准等基础知识；掌握酒店软环境设计文案编写规范。 1.2.3 软环境设计方案符合酒店品牌规定的相关标准；符合设计文案编写规范。 1.2.4 完成编制完整的酒店门店软环境设计方案。 |
| | 1.3 全服务品牌服务功能规划设计方案编制 | 1.3.1 能进行全服务酒店品牌服务功能规划设计方案编制。 1.3.2 掌握全服务酒店品牌功能规划要素及相应评估标准的基础知识；掌握标准化文案编制规范要求。 1.3.3 设计方案能够符合全服务酒店品牌相关服 |

| | | |
|----------|-----------------|---|
| | | <p>务功能布局标准及要求；符合标准化文件编制规范。</p> <p>1.3.4 完成编制完整的全服务酒店品牌服务功能规划设计方案。</p> |
| 2.服务标准制订 | 2.1 新店开业流程制定 | <p>2.1.1 能制定酒店连锁新店开业流程。</p> <p>2.1.2 掌握酒店连锁新店开业流程各节点及工作要求；掌握开业流程文件编制规范。</p> <p>2.1.3 新店开业流程符合酒店品牌的开业流程标准及工作规范。</p> <p>2.1.4 完成规定门店的新店开业流程编制。</p> |
| | 2.2 餐厅及厨房管理规范制定 | <p>2.2.1 能编制酒店连锁门店餐厅及厨房管理规范。</p> <p>2.2.2 掌握连锁酒店餐厅及厨房管理规范的内容及规范制定要求。</p> <p>2.2.3 规范编制符合酒店品牌餐厅及厨房管理标准建设要求。</p> <p>2.2.4 依据相关资料信息完成餐厅及厨房管理规范文件制定。</p> |
| | 2.3 连锁品牌服务标准制定 | <p>2.3.1 能制定酒店连锁品牌服务标准。</p> <p>2.3.2 掌握酒店连锁品牌服务标准的构成以及酒店连锁品牌服务标准的制定要求等基础知识；掌握标准化文件编制规范。</p> <p>2.3.3 服务标准符合酒店品牌连锁服务标准制定规范。</p> <p>2.3.4 依据酒店相关信息完成品牌连锁服务标准文件制定。</p> |
| 3.服务营销 | 3.1 会员发展方案设计 | <p>3.1.1 能进行酒店会员发展方案设计。</p> <p>3.1.2 理解酒店会员发展的意义，掌握酒店发展会员的方法与技巧、以及会员发展方案编制要求。</p> <p>3.1.3 设计方案符合酒店会员发展方案编制规范和要求。</p> <p>3.1.4 完成设计完整的酒店会员发展方案。</p> |
| | 3.2 会员忠诚度方案制定 | <p>3.2.1 能编制会员忠诚度方案。</p> <p>3.2.2 理解忠诚会员对于品牌发展的意义，掌握酒店品牌会员忠诚度方案的编制框架及要求。</p> <p>3.2.3 方案符合酒店品牌会员忠诚度方案的编制规范和要求。</p> <p>3.2.4 完成制订完整的酒店会员忠诚度方案。</p> |
| | 3.3 品牌推广方案制定 | <p>3.3.1 能进行酒店品牌推广方案编制。</p> <p>3.3.2 掌握酒店品牌推广的线上线下手段及相应要求；掌握酒店品牌推广方案编制规范。</p> <p>3.3.3 方案符合酒店品牌推广方案的编制规范和要求。</p> |

| | | |
|-----------|---------------------|---|
| | | 3.3.4 完成规定酒店品牌推广方案的制定。 |
| 4.服务交付与管控 | 4.1 门店成本控制分析及改善方案编制 | 4.1.1 能对酒店连锁门店进行成本控制分析并提出改善方案。 4.1.2 掌握酒店连锁门店成本构成及不同维度的分析方法；掌握标准化文件编制规范。 4.1.3 分析与改善方案符合酒店成本控制分析规范及改善方案编写规范。 4.1.4 依据酒店连锁门店资料完成制定成本控制分析及改善方案。 |
| | 4.2 内控合规检查表设计 | 4.2.1 能对酒店连锁门店进行内控合规检查表进行设计。 4.2.2 掌握酒店连锁门店内控合规检查的具体内容和规范要求；掌握酒店连锁门店内控合规检查表的构成及格式。 4.2.3 设计表格文件符合酒店连锁门店内控合规检查表设计规范要求。 4.2.4 依据酒店连锁门店信息完成门店内控合规检查表设计。 |
| | 4.3 供应商选择 | 4.3.1 能进行酒店供应商选择规范操作。 4.3.2 掌握酒店供应商类别、评价供应商标准、选择供应商方法等基础知识；掌握酒店供应商选择操作规范流程。 4.3.3 供应商选择操作符合酒店连锁品牌集中采购规范要求。 4.3.4 依据物料信息完成相应品类供应商评价指标制定。 |
| 5.服务督导与培训 | 5.1 利益相关方(业主, 顾客)沟通 | 5.1.1 能与酒店利益相关方进行有效沟通。 5.1.2 掌握酒店利益相关方概念及对业务发展意义等基础知识，掌握酒店不同利益相关方的沟通方法。 5.1.3 沟通工作符合酒店连锁品牌发展目标与相关工作规范要求。 5.1.4 针对酒店不同利益相关方特点，各列举不少于三种沟通适用方法。 |
| | 5.2 新员工带教培训 | 5.2.1 能进行酒店新员工带教培训。 5.2.2 掌握酒店新生代员工特点；掌握酒店新员工培训激励方法等知识；掌握酒店新员工培训工作规范相关规定。 5.2.3 带教培训符合酒店新员工培训目标及规范要求。 5.2.4 完成半年期酒店新员工带教培训计划制订。 |

| | | |
|--|-------------------------|---|
| | <p>5.3 收益管理（调价系统）培训</p> | <p>5.3.1 能进行酒店收益管理工作知识培训。</p> <p>5.3.2 掌握酒店收益管理的基本原理与方法；掌握相应酒店收益管理系统软件操作培训规范。</p> <p>5.3.3 培训符合酒店收益管理系统操作培训目标及规范要求。</p> <p>5.3.4 完成酒店收益管理培训课程大纲及酒店收益管理系统操作培训指南制定。</p> |
|--|-------------------------|---|

参考文献

- [1] 中华人民共和国职业分类大典（2015年版）
- [2] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [3] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [4] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [5] 《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）
- [6] 《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》（新广发〔2015〕32号）
- [7] 《关于开展职业教育校企深度合作项目建设工作的通知》（教职成厅函〔2018〕55号）
- [8] GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- [9] GB/T 39002-2020 餐饮分餐制服务指南
- [10] GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- [11] GB/T 38315-2019 社会单位灭火和应急疏散预案 编制及实施导则
- [12] GB/T 13016-2018 标准体系构建原则和要求
- [13] GB/T 36077-2018 六西格玛管理评价准则