

酒店管理 专业国际化教学标准

天津职业大学

2013年12月



一、专业建设背景与基础

天津职业大学酒店管理专业创办于 2000 年, 2001 年在全国率先引进了英国 BTEC (British Technology Education Council)课程项目,采取边引进、边研究、边实践的方法,致力于 BTEC 教 学模式本土化的实践, 其成果曾获 2004 年天津市教学成果二等奖。2006 年成功跻身中央财政支持 的首批国家示范性高职院校重点建设专业。示范校建设以来,进一步加强专业内涵建设,在校企合 作创新"旺入淡出,工学交替"人才培养模式,改革课程体系和课程教学内容,加强双师型专兼职 教师队伍建设,强化顶岗实习制度建设和管理,探索境外交流合作模式,提高人才培养质量等方面 取得的实效,形成了自己的专业优势和特色。专业"旺入淡出,工学交替"人才培养模式不但得到 教育部专家的充分认可,更是得到酒店业界的广泛欢迎和支持。2009 年在百所示范校中作为 20 个 优秀案例之一,入选高职国家示范校建设工作改革与发展三周年成果汇编;在校企合作工作中成绩 显著,在校学生参与服务了多个重要国际会议,仅 2010 年该专业就有 400 余名学生服务了在天津举 办的"夏季达沃斯"、"联合国气候大会"、"国际矿业大会"等多个大型国际会议,2012年又有200 余名学生参加了"夏季达沃斯"的服务;与洲际酒店集团合作办学,成立洲际英才培养学院天津职 业大学分院, 在业界产生了一定的影响: 在境外合作交流方面做了大量工作, 取得了突出成绩, 到 目前为止,已经为香港岭南大学培训学生324名;我们已有60余名同学完成在国外的学习和实习回 国,还有20多名同学仍在韩国、美国和阿联酋等国家研修实习。2012年3月酒店和旅游专业开始 向台湾建国科技大学派出交流生,扩大了学校和专业的知名度,使该专业在全国同类专业中具有一 定影响力。

(一) 引进 BTEC 证书项目,开始国际化教学模式探索和实践

酒店管理专业于 2001 年 5 月经英国爱德斯国家学历与职业资格考试委员会和市教委批准,在全国高校中第一个建立了 BTEC 教学中心,该中心也是英国爱德斯国家学历与职业资格考试委员会在大陆批准建立的第一个 BTEC 高级证书 (HND) 教学中心。

几年中我们通过边引进、边实践、边研究,进行了 BTEC 教学模式本土化的实践 。一是课程设置本土化,实现能力本位培养模式的创新,二是授课方式本土化,坚持教学过程的开放性,三是考核方法本土化,创新课业型考核评价机制,四是职业培养本土化,坚持教学做一体机制,五是语言能力培养本土化,坚持双语教学,六是师资培养本土化,打造专兼结合教学团队。

经过 BTEC 教学模式本土化的实践,我们已经形成了"职业导向,能力本位,学生中心"的酒店管理专业的教学模式和用课业代替考试的特有的评价考核机制,在探索具有国际水平的中国高职教育模式的道路上走在了全国的前列,也为探索具有国际视野的人才培养方案奠定了坚实的基础,其本土化成果在 2004 年获得天津市教学成果二等奖。

(二)积极探索"旺入淡出,工学交替"人才培养模式,促进校企深度融合

酒店专业人才培养方案的特点是:依据酒店对人才需求的特点,也根据教学规律,采取工学交替的人才培养;相对于酒店的季节性需求"旺入淡出",旺季进入酒店顶岗,淡季回到学校学习。

"旺入淡出,工学交替"人才培养模式在示范校验收时向专家作了重点汇报,得到教育部和本版权所有:天津职业大学 2



市专家们的充分认可,并在百所示范校 183 个示范专业案例筛选中成为入选的 20 个优秀案例之一,入选高职国家示范校建设工作改革与发展三周年成果汇编; "旺入淡出,工学交替"人才培养模式更是得到业界的欢迎和支持。天津滨海假日、皇冠假日、海河假日、泰达万丽、滨江万丽、瑞吉金融街等各大酒店借助季节性用工和各类大中型及国际会议用工,为学生们提供了大量长短期和临时顶岗实习的机会,使同学们得到了充分的锻炼。在校学生参与服务了多个重要国际会议,2008-2012年该专业共有 700 余名学生服务了在天津举办的"夏季达沃斯"、"联合国气候大会"、"国际矿业大会"等多个大型国际会议;与洲际酒店集团合作办学,成立洲际英才培养学院天津职业大学分院,在业界产生了一定的影响。

(三)拥有一支专兼结合、国际视野优秀教学团队

在以学生的应用能力培养为重点的双师型教学团队建设方面,团队突出了引进、培养、聘请三条途径:一是柔性引进在国际品牌酒店颇有影响、实践经验丰富的业界人员作为专业带头人和骨干教师,实现教育优质资源共享,提升学校实践教学的整体水平;二是通过专职教师多途径的培养培训,增强实践经验,考取酒店服务职业资格证书,使"双师"素质教师比例达到100%,促进年轻教师的成长;三是聘请一批酒店行业一线管理人员或部门经理担任实习指导教师,一方面通过他们生动活泼、密切结合酒店实践的案例教学来为学生营造浓厚的实践氛围,另一方面是通过他们对学生的顶岗实习进行指导和管理。经过近几年的努力,酒店管理专业初步形成了一支既能从事学做合一课程教学、也能从事技能实训指导,还有海外教育背景,既拥有教师资格证书、又拥有行业技术职务证书、还能用双语教学的结构合理、素质优良、专兼结合的双师结构教学团队,在学生培养、专业教学、实训基地建设、顶岗实习安排与管理、学生就业等方面发挥了重要作用,促进了学生的成长与专业走向国际化。

教学团队近年来公开发表论文 70 余篇,其中核心期刊近 30 篇;主持完成省部级及以上课题 10 余项,一项获 04 年市教学成果二等奖;主编专业教材 26 部,其中一部为国家十一五规划教材,三门课程被评为天津市精品课;酒店管理专业教学团队被评为 2009 年天津市级教学团队,2011 年被天津市教卫工会评为教工先锋号,同年还被遴选为国家高等职业教育酒店专业教学资源库建设牵头单位。

(四)良好的校内外、境内外实践教学条件

专业建有国内一流的酒店综合学训中心,面积约2500平方米,包括酒店前厅学训室,中、西、日餐厅学训室,咖啡学训室,茶艺学训室、调酒学训室,客房学训室、说明性厨房、操作性厨房、旅游综合学训室,达到了国内领先,"教学做"一体的目标,并具备6种职业资格证书培训和考核鉴定的能力,为旅游酒店专业的旅行住宿服务、餐饮服务等学训提供了保障。

专业现有较稳定的校外实习基地近20个,其中包括五星级酒店有:天津万丽泰达酒店、天津瑞吉金融街酒店、万丽天津宾馆、天津喜来登大酒店、天津滨江万丽酒店、天津圣光皇冠假日酒店、天津滨海喜来登、天津海河假日酒店、天津滨海假日酒店,能够为师生提供丰富的实习岗位达。

2008年4月天津职业大学与美国迈阿密戴德社区学院签署合作协议,同年9月开始实施。该项目由隶属于美国佛罗里达州教育机构的迈阿密戴德社区学院和中国天津职业大学进行合作,该项目



性质为酒店管理专业的非学位课程合作项目,旨在拓展学生的专业知识和技能以培养和提高他们在酒店管理行业里所应具备的能力。为使学生们在课堂上学到的理论得以更好的巩固,除了进修学生需要学习两门专业课程以外,迈阿密戴德社区学院将为学生提供带薪实习工作,迈阿密戴德学院还为进修生安排了各式活动,包括志愿者活动、餐饮聚会活动、旅游等活动。在美期间学生课程学习主要包括美国酒店业运作流程概述和酒店服务英语,课程中间穿插进行各种形式的考核,除课程学习外,更重要的是安排学生在迈阿密当地的万豪、凯悦、洲际等知名酒店集团相应岗位上进行为期大约六个月的顶岗带薪实习。2009年开始向阿联酋迪拜派出实习学生,主要从事酒店餐饮和机场服务以及奢侈品销售等相关岗位的顶岗实习工作。

通过上述境外合作项目,使同学们能有机会设身处地的真正体会到国际品牌酒店的服务和管理,同时增强了服务技能,积累了服务经验,开拓了眼界,增长了知识,提高了自身独立生存的能力,也使酒店专业在国际化进程中迈出了坚实的一步。

(五)完成了专业核心课程设计和教学资源建设

经与天津泰达万丽酒店、滨江万丽酒店、滨海假日酒店等用人单位和历届毕业生进行研讨和交流,在对人才培养方案作进一步的充实、修改和完善的同时,对《餐饮服务与管理》、《酒店员工管理实务》、《前厅服务与管理》、《康体服务与管理》、《宴会策划与设计》、《客房服务与管理》、《酒水知识与操作技巧》等7门专业核心课程进行了"任务驱动"的课程标准制定、课程整体设计和单元设计,同时完成了该7门核心课程的能力或技能考核设计。

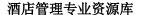
在完成课程设计的基础上,通过校企共建,组织专兼职优秀教师,集中最优质的资源,共同编写出版了符合人才培养需要的教材,将理论、实训、实习各个教学环节有机地结合,充分体现教学做一体。专业核心课程以完成出版的教材有《宴会设计》等8本。

在完成专业优质核心课教材的同时,进行了教学资源库建设,将本专业已完成的优质核心课程课件、电子教案、学习包等内容充实到资源库,专业资源内容还包括多媒体课件库、课程特色库、案例库、专业文献库、课程标准与专业标准库、国内外著名酒店的分布信息,酒店特色,行业标准,行业发展动态等以及师生互动平台等丰富资源库内容。通过网站进行辐射实现资源共享和网上教学;丰富教学资源库内容,并做到实时更新,全面开放酒店管理资源库,为全国具有酒店管理专业的高职院校提供服务。

(六)创立三方参与的实习管理制度,顶岗实习规范,运行有序

制定了由 20 余项具体管理办法组成的系列工学交替的项岗实习管理制度和相应的作业文本,逐步形成了按工作任务分类、按时间节点分段、按实习过程分项、按安全保障分工、按文本制度分层的制度建设框架。制度的特点是"三方共管"、"三方共管"。"三方共管"即学校、企业、家长各司其职,各负其责;"三方共管"即在管理制度和作业文本中,既体现了制度的严肃性(实习评价与学籍和校规校纪挂钩),又有一定的灵活性(实习活动与课程和学分挂钩),还满足了个人意愿(实习酒店和岗位与个人志愿挂钩)。

落实实习管理制度,督促各方整改。针对以往实习中经常出现的学生不适应,例如委屈、抱怨情绪和工作不稳定现象等,在作业文本中,增加了在实习中间对学生和企业分别进行问卷调查,全





面征求各方对实习及实习管理意见的环节,对反映出的合理意见和建议(包括学生权益方面)通过学院向双方反馈并督促改进,以维护企业和学校、学生的权益。

(七)进行了用国际化视野开放办专业的新尝试

酒店管理专业在走向职业教育国际化的进程中,经历了"请进来——走出去——走出去+请进来"的三个阶段,实现了"既走得出去又请得进来",取得了社会和经济效益双丰收。通过积极引进项目,开阔了国际视野,为国际化人才培养方案奠定基础,并且逐步开始了独具特点的开门办国际化专业的新尝试。

BTEC 证书项目让专业开始探索和实践国际化教学模式,经过 BTEC 教学模式本土化的实践,我们已经形成了"职业导向,能力本位,学生中心"的酒店管理专业的教学模式和用课业代替考试的特有的评价考核机制,在探索具有国际水平的中国高职教育模式的道路上走在了全国的前列,也为探索具有国际视野的人才培养方案奠定了坚实的基础;美国 IECS 文化交流项目推进力语言文化交流,国外实习项目使国际化专业迈出了坚实的一步,境外合作项目,使同学们能有机会设身处地的真正体会到国际品牌酒店的服务和管理,同时增强了服务技能,积累了服务经验,开拓了眼界,增长了知识,提高了自身独立生存的能力,也使酒店专业在国际化进程中迈出了坚实的一步;香港岭南大学项目使我们的人才培养模式得到认可,台湾建国科技大学交流项目使我们体会了台湾职业教育,学生到台湾建国科技大学的对应系部专业进行学习,了解台湾大学的教学组织、课程设置安排情况,教师授课方式方法、考核形式等多项与教学相关的信息,有利于旅游酒店专业学习借鉴,提高专业建设水平。让对外汉语教学项目成为国际化人才培养的实践基地,韩国互换学生项目使国际化人才培养方案与国际更加接轨,在与韩国高职院校交流合作过程中我校韩语专业及学生均受益颇深,专业及课程建设上均引进了国外先进的教育理念及模式,由于学分互认,也使学院国际化人才培养方案真正开始实现与国际接轨。

在上述项目的引进实施实践中,我们逐步体会和理解到国际化专业的特点以及与同名专业的区别主要在以下几个方面。一是课程设置要符合国际化,二是教学模式要逐步国际化,三是顶岗实习要走向国际化,四是语言能力要适应国际化,五是实训条件和办学投入要跟上国际化。

二、国际化标准调研

(一) 专业建设调研

1. 国外同类院校相同、相近专业调研

英国爱德思国家学历及职业资格考试委员会(Edexcel Foundation)是首家经政府批准在英国 开设专业和学历教育证书的机构。BTEC 文凭课程相当于英国大学前两年的课程,其证书是含括高等 学历教育和职业、专业教育两方面的高等教育证书,在全世界范围内有 130 多个国家承认和认可。 BTEC 课程及证书涉及面广,涵盖与实际工作环境相关的,如设计、商业、医疗保健、电脑、工程学、 饮食、服务业、休闲和旅游以及科学等领域。学生在获得相关证书的同时,也获得了相应行业和领 域的赞赏和认可(这类 BTEC 课程相当于英国职业资格 NVQ 中的四级水平)。

BTEC 教学模式的特点:

(1) 强调学历证书和职业教育证书衔接和互通



获得 BTEC 高等学历教育专业证书,一方面相当于完成了英国大学前两年的课程,既可继续入读 英国大学的学士学位课程;另一方面,相当于获得了英国相应专业的国家职业资格 NVQ 四级证书。课程以模块为单位,其选修课程既可以进一步深造为目的,针对某一科学或学术领域;也可以就业 为目的,针对某一技术岗位。因此 BTEC 证书是使高等学历教育和职业教育衔接、互通的高等职业教育证书。

(2) 突出对学生通用能力的培养

明确界定通用能力的内涵,并把通用能力列入教学目标,还把培养通用能力作为学生学习过程的重要部分,对学生通用能力的水平进行评估是 BTEC 教学模式的特色之一。

BTEC 要求的七种通用能力是:自我管理和发展能力、与他人合作共事能力、交往与联系能力、安排任务和解决问题能力、数字的应用能力、科技的应用能力、设计和创新能力。

BTEC 教学模式培养学生的通用能力不采用单独开课的方式,而是落实在所有课程的教学活动中。例如:在设计课业时,要求教师除提出本课业的教学目标外,还必需明确本课业要培养和锻炼学生哪些通用能力,并提出评估标准,要求学生用成果来展示和体现这些能力的获得,并以此作为成绩评定的依据。学生完成学业时,必需有两方面的成绩:一是专业技能成绩,二是通用能力的成绩,二者缺一不可。若有一方面不通过,都不能获得BTEC 证书。

英国 BTEC 通用能力与评价标准

通用能力项目	评 价 标 准
自我管理和自我发展的能力	1. 安排自己的任务和承担责任:在工作和生活中的职责以及如何完成职责 2. 安排自己的时间完成课题:通过计划有效的利用时间 3. 确定个人的发展方向:在职业方面发展以及在个人的其它方面进行发展 4. 获得多样性的能力来适应新的和多变的环境:把一个环境下所获得的技能灵活地运用到一个新环境
与他人合作共事的 能力	5. 尊重他人的价值和意见:容忍和理解与你观点不一致的人 6. 个人和群体良好的合作交往:关注良好的工作关系 7. 做集体中的积极成员:在集体中发挥的作用
交往和沟通的能力	8. 接收和应答变化的信息:对大量信息的寻找、分析和使用 9. 用各种直观方式表达信息 10. 用书面形式交流:清晰、简明的用书面形式表达相关信息 11. 用语言或形体语言参与交流:运用听、说和恰当的手势进行交流,例如, 谈话、会议、讨论和演示等
· 安排任务和解决 问题的能力	12. 利用信息资源:多方位获取和使用信息 13. 处理常规和非常规工作:有组织的执行任务以使任务有效完成 14. 发现并解决常规和非常规问题:对成果或结果的扩展,要求通过技巧解 决问题
数字运用的能力	15. 运用数字技能技巧:例如心算或借助计算器和表格计算,估算和写方程式等



设计和创新能力

16. 用各种技能和技术提出产品开发、服务和环境方面的新设想:设计新产品和发展新观点

17. 进行多角度思维:创造性思维的能力包括灵感、试验、设计流程、战略计划、逻辑推理、合理推论等

(3) 根据行业的职业资格标准设置课程教学大纲

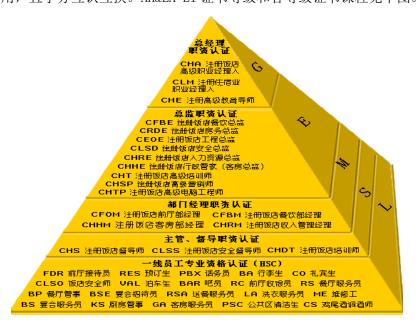
BTEC 课程教学大纲不是由院校和教学单位提出的,而是由英国 Edexcel 国家学历及职业资格考试委员会根据雇主协会提出的职业资格标准组织教育专家制定的。因此,BTEC 课程教学大纲符合社会和企业需求,针对性和实用性强,其内容可以充分体现职业教育的特点。

BTEC 课程教学大纲要求的知识结构是围绕专题横向展开的,覆盖面宽,具有综合性和复合型的特点。因此,每一门课程都有较强的独立性,构成相对独立的模块。同时,在每门课程的教学大纲中,又专门列出"关联"项,说明该课程与那些课程相关联、为哪些课程提供学习基础,可以与哪些课程同时学习,可以用来巩固哪些课程知识等,这些都便于进行教学组织和协调,也使教师能了解课程设置情况,明确课程的教学目标和教学重点,更合理的组织教学。

同时,BTEC 课程教学大纲还是供教师和学生共同使用的。在教学中除要求教师认真研读大纲,以根据大纲认真进行课程准备外,还要求学生人手一份并认真阅读,了解学习中必须达到的各种专业培养目标要求以及为此需要展示的专业能力。在课业完成后,根据大纲规定的评定标准进行自我评估,以便与教师的评定结果进行对比,并决定是否需要提出异议或进行申诉等。

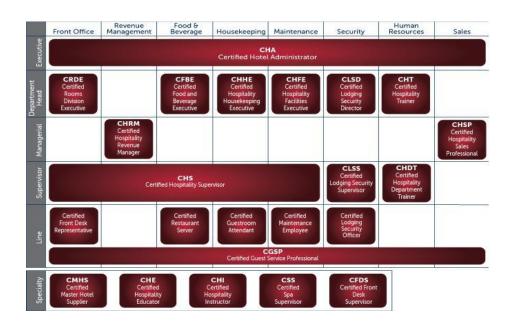
2. 职业资格标准调研

美国饭店业协会教育学院(AH&LA-EI)成立于 1953 年,是美国饭店协会的权威职业教育、职业培训和职业资格认证的非盈利性教育机构,也是首家提供高质量的酒店业教育、培训及满足全球范围内酒店学校及酒店业的职业资格认证的机构。截至目前,全球已有 13,000 多家酒店集团采用 AH&LA-EI 的职业资格标准,并参加其职业资格认证;此外,AH&LA-EI 的教材还被全球 2,300 多所大学与学院广泛使用,且学分互认互换。AH&LA-EI 证书等级和各等级证书课程见下图。



版权所有:天津职业大学7





(二) 国际化企业调研

1. 国际化企业

洲际集团是目前全球最大及网络分布最广的专业酒店管理集团,拥有洲际、皇冠假日、假日酒店等多个国际知名酒店品牌和超过60年国际酒店管理经验。同时洲际酒店集团也是世界上客房拥有量最大(高达650,000间)、跨国经营范围最广,分布将近100个国家,并且在中国接管酒店最多的超级酒店集团。洲际酒店集团自1984年进入中国市场以来,已成为中国最大的国际酒店管理公司,现有开业酒店近150家,在建酒店150余家。中国市场已经成为集团继美国之后,全球第二大市场。其中,华南地区是中国最有活力的市场之一,洲际酒店集团在这里也始终保持着强劲的发展势头。天津作为华地区的经济文化中心,更是我们要着力发展的重要区域。我们目前在天津有包括皇冠假日酒店及假日酒店等多家已开业酒店,此外,洲际酒店品牌等更多品牌及酒店也将在未来陆续进入天津市场。随着天津旅游业的日益繁荣,集团将会进一步加快在该区域的发展步伐。作为中国酒店业最大的雇主,集团深知酒店业是一个以人为为本的行业,优秀的员工是集团的核心竞争力。未来3至5年,随着集团在中国的快速发展,将为市场提供近9万个职业岗位。因此,作为行业的领军者,集团一直将培养本土人才视为企业可持续发展的首要任务。

酒店管理专业与洲际集团京津地区的品牌酒店有着多年的合作基础,通过示范校的建设,酒店管理专业办学实力又有了很大程度的提升,2011年该专业又通过了高等职业教育教学资源库建设项目答辩,这些为双方提供了广泛的合作空间。与洲际酒店集团合作办学,成立洲际英才培养学院天津职业大学分院,在业界产生了一定的影响。也一定能成为洲际集团未来在华北地区的又一重要人才培养基地,为洲际酒店集团以及整个酒店行业培养更多合格的人力资源。

经过我们调研了解,洲际酒店集团下属皇冠假日等五星级酒店对每个部门、岗位都有对应的岗





位标准,并对新入职员工和酒店实习生都有严格的培训和考核标准。以餐饮部为例:

项目一:中餐宴会岗位摆台标准及培训考核评分表

工号: 姓名: 性别: 日期:

<u> </u>	•	メニロ・		70 .	
项目	分值	具体要求	扣分	得分	备注
	1.5	台布平整,正面向上			
台布	0.5	四角、四周下垂基本本均等,中线凸出			
	0.5	对主人位			
坐椅	2.5(每个	 椅子与餐位对正,桌边垂直边为准,正 			
土彻	0.25 分)	好碰到桌边,但不能超出1厘米			
花瓶	1	放在桌面正中			
骨碟	6(每个	骨碟距离桌边 1.5 厘米,桌上的花以朝			
	0.6分)	上的一朵对花瓶,骨碟间距要匀称			
汤碗	2.5	摆在骨碟的左上方,距离骨碟 1 厘米			
调羹		放在汤碗里,柄朝左			
味碟	2.5 (每个	摆在骨碟右上方,以碟上的一朵对正前			
	0.25 分)	方,味碟与汤碗成直线,距离汤碗骨碟			
		各 1 厘米,汤碗与味碟中缝与骨碟中线			
		对正			
筷 架	2.5(每副	 筷架摆在味碟的右边成直线,筷子距离 			
筷子	0.25)	台边 1.5 厘米、离骨碟 4 厘米与台边垂			
		直,筷子并拢			
牙签	2.5	摆在筷子的右边,标记朝上,距离筷子			



		<u> </u>	<u> </u>	<u> 业页你件</u>	
		2厘米,离台布4厘米,与筷子平行			
三杯	7.5 (每个	三杯成一直线,白酒杯在右,红酒杯在			
	0.5)	中,水杯在左边,三杯相距 1 厘米,水			
		杯距离汤碗 1 厘米,水杯和红酒杯的底			
		座中缝与味碟和汤碗的中缝成直线			
公筷	1	摆在主人、副主人的正前方与花瓶成直			
公勺		线,距离骨碟 24 厘米,筷子在里,调			
		羹在外,把柄朝右,筷尾与勺尾成一直			
		线			
烟灰	1	放在主人、副主人的左边,烟灰缸以一			
缸		个中对中线,其中肚与汤碗成直线			
餐巾	7(难度 2、	主人鸟、副主人花统一,其动物植物各			
折花	每个 0.5)	四种,餐巾要正,动植物交叉摆放,不			
		得用嘴咬餐巾			
整体	2	由评委根据比赛的整体布置酌情扣分			
布置					
餐具	2	餐具拿边,调羹拿把柄。每个 0.2 分,			고
		10 分以上扣完			生
三杯	2	三杯拿杯的下半部分,每个 0.2 分,10			摆
		个以上扣完			台
筷子	2	拿把柄,每双 0.2 分,5 双扣完			
l	1		Į.		



声音	2	餐具不能发出碰撞声,操作不能带刺耳			
		声音,每次1分,2次扣完			
时间		以最快者为准,其余每慢 20 秒扣 1 分,			
		以此类推,超过 18 分者不计分			
合计					
说明	1,以10,	· 人桌,整个操作餐具全部用托盘(台布除:	外), 餐具	具要求单	
	 件摆上』 	桌。开始前餐具放工作台,不能提前放在	托盘上		
	2,操作总分为 50 分'				
	3,操作中,餐具掉地,扣该项餐具分,补上照计时间。				
	4,摆餐具顺序不论,餐具与餐具不能发出过大碰撞声。操作完成后				
	 向评委	举手示意,不得再动比赛的操作品。			

项目 2: 托盘、斟酒服务标准及考核评分标准

工号:	姓名: 性别:		日其	期:	
项目	具体评分要求		标准分	扣分	备注
	位置高于腰部		0.5		
	小臂平直		1		
托盘	大臂下垂自然		0.5		
	上身挺直		0.5		
	动作平稳、姿势协调		1		
	酒瓶不能挂杯、碰撞		2		
	主客顺序分明		1		



		酒瓶商标朝向客人	1	
		酒为八成满	2.5	
斟	酒	托盘悬位的垂直距离要在桌边缘以	1	
		外		
		斟酒顺序为水杯、红酒杯、白酒杯	1	
		杯子、酒瓶不倒	1	
		不滴酒,滴一滴扣 1 分	3	
		不溢酒,溢出扣 4 分	4	

总分:

项目 3:(餐饮)仪表仪容培训标准及考核评分标准

Ι.	号:		姓名	:		性别:		日	期:
项	目	具	体	要	求		标准分	扣分	备注

项 目	具 体 要 求	标准分	扣分	备注
总体印象	面带笑容,讲究礼仪,彬彬有礼,举止大方			
头发	女士:头发梳洗整齐、干净			
	 男士 :头发梳洗整齐、干净 ,发脚侧不过耳,			
	后不过耳,发脚侧不过耳,后不过颈。			
面部	女士:面部清新,化妆清淡			
	男士:面部清新,胡须剃净			
服装	服装干净,整齐无破损;洗烫挺刮,纽扣齐			
	全			
	服装比例适中			
鞋	干净无破损			
手、指甲	1,手部干净			
	2,指甲不可太长,修剪整齐			



	3,不可涂指甲油		
袜子	女士浅色丝袜,男士深色丝袜		
	干净		
	 无破损		
饰物	只准戴结婚戒指和手表		
其他	参赛牌位置统一佩戴端正		

总分:

项目 4-1:(餐饮)岗位应知知识问答评分表(中文题)

工号: 姓名: 性别: 日期:

<u> </u>		/ - .	12.55		,43 .
项	目	具 体 要	求	标准分	扣分
		答案要点全面		4	
中文题 1		口齿清楚		0.5	
		回答流利		0.5	
		答案要点全面		4	
中文题 2		口齿清楚		0.5	
		回答流利		0.5	

项目 4-2 (餐饮)岗位应知知识问答评分表 (英文题)

工号: 姓名: 性别: 日期:

项 目	具 体 要 求	标准分	扣分
	答案要点全面	3	
	时间	0.25	
中 文 题 1	语音语调	0.25	
	语法正确	0.25	
	口齿清楚	0.25	
	回答流利	1	
	答案要点全面	3	



	时间	0.25	
中 文 题 2	语音语调	0.25	
	语法正确	0.25	
	口齿清楚	0.25	
	回答流利	1	

2. 人才需求分析

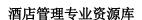
(1) 旅游酒店业整体需求预测

根据国家旅游局《中国旅游业"十二五"人才发展规划》,到 2015 年,旅游从业人员达到 11490 万人,其中,直接从业人员为 1740 万人,间接从业人员为 9750 万人,年均增速 8.65%,比 2010 年增长 51.38%。旅游人才占从业人员的比重进一步提高。到 2015 年,大专及以上学历旅游人才达到 347 万,比 2010 年净增 120 万。目前我国旅游业人才发展的总体水平与旅游业发展需要相比还有较大差距,主要是:旅游人才有效供给不足;专业和年龄结构不尽合理,区域、行业和业态分布明显失衡;旅游人才整体素质偏低,专业化程度不高;旅游人才职业发展通道不畅;旅游人才队伍稳定性差,吸引力弱,旅游行业的人才集聚能力亟待提高;旅游人才教育培训支撑不足;旅游人才市场配置资源的能力较弱,更好实施人才强旅战略缺乏有效的体制机制保障。

(2) 天津市旅游酒店业需求预测

根据天津旅游业"十二五"规划,到 2015年,入境游客将达 370万人次,年旅游总收入达到 2970亿元。"十二五"末期,预计年接待50万游客的景区达到20家,五星级酒店达到40家,预测将新增旅游直接就业岗位6-8万人。在这样的大背景下,高素质,高技能的旅游服务人才的需求会持续高涨。

根据天津旅游规划分析,未来天津急需的旅游人才将会是旅游行政管理人才、旅游企业经营人才、旅游专业技术人才和旅游服务技能人才等高素质技能型人才。据调查,天津现有直接从事旅游从业人员中,本科及以上学历占 12.5%,专科学历占 20.6%,中职及中学以下学历占 66.9%。其中:来自旅游专业的高职学生只占 10.8%。随着天津市旅游业的蓬勃发展,和国家对滨海新区的战略定位,这种知识结构不尽合理、学历层次偏低、受过专业教育者甚少的人员结构状况很难适应天津市旅游业可持续发展的需要。而目前天津市只有八所高职院校和五所本科院校设有旅游、酒店管理专业,每年在津招生人数平均约 800 余人,加上外地生源每年毕业生平均约 1200 余人,和行业未来五年 6-8 万人的需求量相比,人才缺口很大,毕业生具有广阔的就业市场。 而且近几年旅游相关企业在高职的招聘数量均直线上升,进一步说明了企业的人才观已经将着眼点放在具备能力和经验的人才上。根据业界评价和反馈,具备一定的知识结构、熟练的专业技能和较高的职业素养于一体高职旅游专业毕业生更符合企业发展的需要。这些方面都为本专业培养综合素质高、职业能力强的旅游服务和管理人才,提供了强有力的行业依托和广阔的就业空间。





(3) 洲际酒店集团需求预测

洲际酒店集团自 1984 年进入中国市场以来,已成为中国最大的国际酒店管理公司,现有开业酒店近 150 家,在建酒店 150 余家。中国市场已经成为集团继美国之后,全球第二大市场。其中,华南地区是中国最有活力的市场之一,洲际酒店集团在这里也始终保持着强劲的发展势头。天津作为华地区的经济文化中心,更是我们要着力发展的重要区域。我们目前在天津有包括皇冠假日酒店及假日酒店等多家已开业酒店,此外,洲际酒店品牌等更多品牌及酒店也将在未来陆续进入天津市场。随着天津旅游业的日益繁荣,集团将会进一步加快在该区域的发展步伐。作为中国酒店业最大的雇主,集团深知酒店业是一个以人为为本的行业,优秀的员工是集团的核心竞争力。未来 3 至 5 年,随着集团在中国的快速发展,将为市场提供近 9 万个职业岗位。