

---

# 《前厅服务与管理》课程大纲

## 第一部分 课程概述

### 一、课程性质与作用

课程性质：《前厅服务与管理》是高星级饭店运营与管理专业的核心课程，属于专业必修课，是一门理论与实践融为一体的课程。

课程作用：本课程根据办学定位和人才培养目标，结合高星级饭店运营与管理专业学生实际情况，从培养学生的职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用灵活多样的教学方法，培养学生成为既有扎实的前厅服务技能与基础管理知识，又具有过硬的实际工作能力和应变能力的技能型人才。

本课程作为酒店管理专业的专业核心课程，其前导课程为现代礼仪课程、饭店概论课程，后续课程为酒店服务英语、酒水服务与管理、茶艺服务等课程。本课程将前导课程与后续课程相连，确定了在课程体系中的核心地位，为学生综合能力的培养奠定了基础。

---

## 二、课程基本理念

本课程根据岗位实际工作情况为前提，以行业企业为依托，以工作过程为导向，以职业能力培养为核心，采用以项目教学、任务教学为主体课程模式。确定“校企共建、任务教学、理实一体”的课程设计理念。为了实现课程目标，本课程坚持终身学习的教育观，能力本位的质量观，行动导向的教学观，校企合作的课程开发观。

终身学习的教育观：把教育的对象变成自己教育自己的主体，使学生掌握终身学习的能力；教师从传授者变为引导者，教师是学习过程的组织者和协调人。重视学生的学习权，使“教学”向“学习”转换。改变传统的以“教”为中心的教学方法，而以“学”为中心。坚持“授之以鱼不如授之以渔”的理念，在教学中，以工作任务负载知识，让学生在自已“动手”的实践中，掌握职业技能、习得专业知识，从而建构属于自己的经验和知识体系，获得终身学习的能力。

能力本位的质量观：《前厅服务与管理》课程的目标是职业能力开发，课程设计以就业为导向，培养学生不仅成为社会需要的“专业岗位人才”和“职业人”，更要成为能生存能发展的“社会人”。不仅仅使学生获得实用的职业技能，更要获得内化的职业能力，以使学生在今后变动的职业生涯中有能力不断获得新的职业技能和职业资格，不断提高自己，创造更广阔的发展空间。

---

行动导向的教学观：本课程是实践性很强的一门课程，在课程实施中遵循行动导向的教学观。行动导向的教学遵循“资讯、计划、决策、实施、检查、评估”这一完整的“行动”过程。本课程的学习强调“为了项目工作而学习”和“通过项目工作来学习”，强调工作过程与学习过程的统一。

校企合作的课程开发观：为了给学生创造真实的工作环境，学校与行业专家合作开发课程，利用学校和企业两种教育资源，创设课程实施条件，共同研究确定人才培养目标和培养计划；共同开发典型工作任务和教学方法；合作建设教材和教学资源，共同制订学生考核评价办法等，使课程与实践紧密结合。

### 三、课程设计思路及依据

#### 1. 设计思路

本课程设计思路为校企合作奠定课程基础、职业能力作为课程核心、工作项目构建课程结构、工作任务序化课程内容、完成任务作为教学过程，实行理实一体化教学模式。本课程以职业能力的培养为重点，以行动为导向，在课程专家、专业教师、企业兼职教师的共同努力下，通过对相关岗位工作任务的分析得出应具备的职业能力，把工作过程设计成项目学习过程，以工作任务负载知识，通过基础理论、技能操作、仿真模拟、角色扮演、创设情境、创新设计、案例分析、任务教学、小组合作等多种教学方法，在完成工作任务过程中进行学习。通过项目、任务培养学生职业素养的养成。

---

课程建设实行“校企共建”方式，与行业专家共同制定人才培养方案、共同进行教学评价、共同开发课程体系、共同建设实训基地、共同建设专业教师队伍、共同建设顶岗实习与就业一体化体系，共同构建企业、学校、学生三方共赢的长效机制。

## 2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据制定了《前厅服务与管理》课程标准。

## 第二部分 课程目标

### 一、课程总体目标

根据办学定位和人才培养目标，将《前厅服务与管理》课程定位于培养具有良好的职业道德和敬业精神、掌握酒店前厅服务与管理的理论知识和技能，具备酒店一线服务和管理能力的高素质技术技能专门人才。通过本课程的学习，使学生具备前厅服务和管理方面的专业知识、职业能力，培养学生既有扎实的专业知识，又具有过硬的专业实际工作能力和应变能力。

---

## 二、分目标

### (一) 素质目标

- (1) 培养学生的服务意识和吃苦耐劳的精神。
- (2) 培养生的职业道德与敬业精神。
- (3) 培养学生分析问题、解决问题的能力。
- (4) 培养学生勇于创新、开拓进取的工作作风。
- (5) 培养学生的沟通能力及团队协作精神。

### (二) 知识目标

- (1) 掌握前厅服务与管理工作的基础理论知识；
- (2) 熟悉前厅各岗位的工作流程；
- (3) 具备前厅部初中级管理能力；
- (4) 具有分析问题和解决问题的能力，能正确处理前厅运行中的各种突发事件；
- (5) 能熟练操作前厅信息系统软件。

---

(三) 能力目标

- (1) 具备现场控制的能力；
- (2) 具备自主学习能力、 具有终生学习能力； 具有组织协调的能力；
- (3) 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力；
- (4) 能通过各种学习资源查找所需信息；
- (5) 信息收集、分析与判断能力及快速决策能力；
- (6) 制定、实施工作计划的能力；
- (7) 有较强的英语听说能力。

### 第三部分 课程结构与内容标准

#### 一、课程结构及学时安排

序号	工作项目/单元/ 模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
1	前厅印象	走进大堂	2
		认识前厅岗位	2

序号	工作项目/单元/ 模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议 学时
		做一名优秀的前厅服务员	2
2	客房预订	受理散客预订	4
		预订确认与婉拒	2
		预订失约行为处理	2
3	礼宾服务	门童迎送服务	2
		散客行李服务	2
		团队行李服务	2
		金钥匙服务	2
		礼宾部其他服务	2
4	总台服务	受理散客入住	4
		受理团队入住	4
		处理入住变更	3
		受理总台问讯	3
		受理宾客退房	4
5	总机服务和商务中心	总机服务	2
		对客商务服务	2
6	大堂副理	重要宾客（VIP）接待服务	2
		宾客投诉处理	2
		宾客关系主任（GRO）	2

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议学时
7	前厅销售	客房状态控制	3
		客房销售技巧	3
8	信息沟通	客情预测传递	1
		前厅报表制作	1
		前厅文档管理	1
		前厅部的沟通	1
9	安全管理与质量控制	安全管理	2
		质量控制	2
	总计		66

## 二、课程内容标准

序号	工作项目/单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	内容标准（重点后标★，难点后标●）	学习水平	教学建议
1	前厅印象	任务一走进大堂	1. 掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境。★	1. 初步具有市场调查的能力； 2.	针对重点和难点的教学建议：

		<p>任务二认识前厅岗位</p> <p>任务三做一名优秀的前厅服务员</p>	<p>2. 了解前厅部组织机构设置。</p> <p>3. 熟悉前厅部岗位设置及岗位职责。●</p> <p>4. 掌握前厅部工作人员职业素养要求。★</p> <p>5. 有良好的学习意识,注重职业素养的养成。●</p>	<p>具备自主学习能力;具有组织协调能力;3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力;4. 能通过各种学习资源查找所需信息。</p>	<p>1. 讲授法</p> <p>2. 任务驱动法</p> <p>思政元素融入说明:</p> <p>1. 具有良好的职业道德和敬业精神</p> <p>2. 具有实事求是的学风和良好的社会实践意识。</p>
2	客房预订	<p>任务一: 受理散客及团队预订</p> <p>任务二: 预订确认与婉</p>	<p>1. 掌握散客预订和团队预订的受理★</p> <p>2. 了解受理 vip 及长包房客人预订基本程序</p> <p>3. 娴熟描述出变更预订与取</p>	<p>1. 洞察能力;</p> <p>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力;3. 分析判断能力;4. 具有一定的</p>	<p>针对重点和难点的教学建议:</p> <p>1. 任务驱动技能操作</p> <p>2. 模拟情境</p>

		拒 任务三：预订失约行为处理	取消预订的程序★ 4. 懂得在客房预订失约行为出现时的处理方法● 5. 具有独立完成受理电话预订业务的能力★ 6. 掌握一定的销售技巧 7. 具备与客人沟通协调的能力。	自学能力、理解能力与表达能力。5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。 6. 具有分析问题及解决问题能力。	思政元素融入说明： 1. 具有实事求是的学风和良好的社会实践意识。 2. 具有良好的行业素质，特别是职业意识和职业态度的养成。
--	--	-------------------	--	---	---

3	礼宾服务	任务一：门童迎送服务 任务二：散客行李服务 任务三：团队行李服务 任务四：金钥匙服务 任务五：礼宾部其他任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解前厅礼宾服务的主要内容</li> <li>2. 描述迎送宾客的服务程序</li> <li>3. 懂得散客与团队的行李服务程序★</li> <li>4. 掌握行李的寄存与提取的服务程序●</li> <li>5. 描述贵重物品保管的服务程序●</li> <li>6. 掌握“金钥匙”的相关知识与素质要求★</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；</li> <li>3. 分析判断能力；</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> <li>5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</li> <li>6. 具有分析问题及解决问题的能力。</li> </ol>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> <p>思政元素融入说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德和敬业精神。</li> <li>2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力。</li> </ol>
---	------	--	---	--	---

4	总台服务	任务一：受理散客入住 任务二：受理团队入住 任务三：处理入住变更 任务四：受理总台问询 任务五：受理宾客退房	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握办理散客及团队入住等级的程序★●</li> <li>2. 能正确为宾客提供换房、续住、延时退房服务</li> <li>3. 能受理宾客查询、留言及处理宾客失物招领</li> <li>4. 能恰当的为各类散客、团队宾客提供退房服务★●</li> <li>5. 能准确进行客账管理、夜间审核、受理货币兑换。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备现场控制的能力；</li> <li>2. 具备自主学习能力、具有终生学习能力；具有组织协调的能力；</li> <li>3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力；</li> <li>4. 能通过各种学习资源查找所需信息；</li> </ol>	针对重点和难点的教学建议： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> 思政元素融入说明： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。</li> <li>2. 有安全意识，能及时发现并处理安全隐患。</li> </ol>
---	------	--	--	--	--

5	总机服务和商务中心	任务一：总机服务 任务二：对客商务服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知道电话接听礼仪</li> <li>2. 能熟练操作电话交换机接挂电话★</li> <li>3. 能使用标准业务用语</li> <li>4. 能准确迅速地将留言信息记录在留言条上,并及时无误地转告或转交★</li> <li>5. 能受理并提供叫醒服务</li> <li>6. 能熟练使用电脑进行图文处理、收发电子邮件以及各类信息网络查询●</li> <li>7. 会使用复印机、传真机、刻录机、扫描仪等设备</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力;</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力;</li> <li>3. 分析判断能力;</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> <li>5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</li> <li>6. 具有分析问题</li> </ol>	针对重点和难点的教学建议: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> 思政元素融入说明: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的服务意识,礼貌待客,能有效与宾客沟通。</li> <li>2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力</li> </ol>
---	-----------	------------------------	--	--	---

			8. 能提供飞机、火车、轮船、长途汽车时刻表查询及订票服务	及解决问题能力。	
6	大堂副理	任务一：重要宾客(vip)接待服务。任务二：宾客投诉处理任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握重要宾客接待的工作程序与服务标准★</li> <li>2. 掌握宾客投诉的类型及处理投诉的程序★●</li> <li>3. 掌握宾客关系主任(GRO)的具体工作职责与内容●</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备现场控制的能力；2. 具备自主学习能力和终生学习能力；具有组织协调能力；3. 具有较强的</li> </ol>	<p>针对重点和难点的教学建议：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> <p>思政元素融入说明：</p>

		三：宾客关系主任		语言表达能力和良好的沟通能力； 4. 能通过各种学习资源查找所需信息。5. 信息收集、分析与判断能力及快速决策能力。6. 制定、实施工作计划的能力。	1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力
--	--	----------	--	---	--

7	前厅销售	任务一：客房状态控制 任务二：客房销售技巧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解影响客房定价的因素与常见的定价方法</li> <li>2. 掌握前厅客房销售程序与技巧★</li> <li>3. 掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法●</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力；</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；</li> <li>3. 分析判断能力；</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> <li>5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</li> <li>6. 具有分析问题及解决问题能力。</li> </ol>	针对重点和难点的教学建议： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> 思政元素融入说明： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。</li> <li>2. 具有良好的行业素质，特别是职业意识和职业态度</li> </ol>
---	------	--------------------------	--	--	---

8	信息沟通	任务一：客情预测传递 任务二：前厅报表制作 任务三：前厅文档管理 任务四：前厅部的沟通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解前厅客情预测传递的常见做法</li> <li>2. 学会制作前厅报表★</li> <li>3. 掌握前厅文档管理的步骤★</li> <li>4. 描述出前厅部饭店其他部门间的信息沟通内容</li> <li>5. 能根据沟通需要选择合适的沟通方法●</li> <li>6. 能与饭店其他部门进行良好的沟通与协调●</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察能力；</li> <li>2. 搜集、处理和运用市场信息的能力；</li> <li>3. 分析判断能力；</li> <li>4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。</li> <li>5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。</li> <li>6. 具有分析问题及解决问题能力</li> </ol>	针对重点和难点的教学建议： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任务驱动技能操作</li> <li>2. 模拟情境</li> </ol> 思政元素融入说明： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。</li> <li>2. 具有良好的行业素质，特别是职业意识和职业态度</li> </ol>
---	------	--	--	---	---

9	安全管理与质量控制	任务一：安全管理 任务二：质量控制	1. 了解饭店服务安全 2. 掌握前厅服务质量的标准★● 3. 掌握前厅服务质量控制的基本方法★● 4. 了解前厅对客服务各环节质量控制的主要内容	1. 洞察能力； 2. 搜集、处理和运用市场信息的能力； 3. 分析判断能力； 4. 具有一定的自学能力、理解能力与表达能力。 5. 具有将理论与实践经验结合运用的能力。 6. 具有分析问题及解决问题能力	对重点和难点的教学建议： 1. 任务驱动技能操作 2. 模拟情境 思政元素融入说明： 1. 具有责任感，有安全防范意识。 2. 能在实际工作中关注前厅服务质量控制。
---	-----------	----------------------	--	---	---



## 第四部分 课程实施建议

### 一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

### 二、教学要求

工作任务/学习任务/学习主题名称	学习场地	设施要求
前厅印象	教室	模拟办公室，饭店制服。
客房预订	实训室	散客预订单、笔、房价表及饭店相关宣传资料。
礼宾服务	实训室	行李、房卡、行李签
总台服务	实训室	前厅部总台；三科住宿登记表、房卡、钥匙、押金收据本、笔、放假表及饭店总台设备；点钞券、身份证、模拟客人
总机服务和商务中心	教室	打印机、复印机
大堂副理	教室	分角色扮演
前厅销售	实训室	前厅部总台、饭店简介、价目表等有关宣传资料；模拟客人
信息沟通	教室	模拟情景
安全管理与质量控制	教室	饭店前厅服务质量标准

### 三、教学方法建议

本课程是教学做一体化课程，因此在教学中主要采用项目训教或任务训教的方法，根据项目或任务内容分别采用讲授法、案



例分析法、课堂讨论法、任务驱动法等方法进行授课。同时借助多媒体手段进行教学。

### (1) 情境教学法

在教学过程中，任课教师有目的地引入或创设具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的客房服务等工作场景，以引导学生进行一定的实践体验，从而帮助学生理解知识，提高学生的服务、操作、表达、沟通等方面的能力，使学生在一种身临其境的角色化的状态下，完成一整套的工作程序。通过参与情境中的多角色，能缩短学生适应社会的陌生感。同时，学生能够在模拟酒店实训中感受不同岗位的工作职责和 workflows，直接缩小对酒店的陌生感，更快适应社会的需求。我校为学生创建了模拟酒店的实训学习环境，本课程的实训课程部分采用在模拟前厅中进行教学。学生在老师的指导下完成学习任务，在通过完成前厅部日常工作，学生在趋于真实的企业环境中学习，以模拟前厅部作为课堂，向学生介绍和演示前厅的各项工作、服务，使学生体会到所介绍内容的真实性，又给学生带来直观上的感受，大大的提高了教学效果。通过情境教学将理论实践一体化的观点引入教学过程，从而将教学过程作为一个认识和实践相统一的过程，使教学相长。

### (2) 课堂讨论法

学生在掌握一定知识的基础上，对较显浅的内容进行讨论和归纳，自主、合作地学习。



### (3) 案例分析法

通过一个具体案例，引导学生对这些特殊情景进行讨论。在教学过程中，突出案例的运用。在实际教学情景中，可能包含一个或多个疑难问题，同时也应该包含有解决这些问题的方法，我们特别注意培养学生解决实际问题的能力，而不是培养解释问题的理论高手，注意启发学生的创造潜能，重视解决问题的过程。

### (4) 角色扮演法

安排学生到实际或模拟工作岗位，进行适度实战练习，让学生独立完成，在此过程中进一步巩固知识点并提供反馈。

### (5) 任务驱动法

任务驱动法是通过教师给出任务，学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，向大家讲解，同学互评，老师进行辅助教学。

### (6) 讲授法

讲授法是教学的基本方法，教师深入浅出、理论联系实际，把基本理论传授给学生，使学生能够深入领会并理解，为今后的实训及实践活动和其他教学方法的使用打下良好的基础。

## 四、课程资源的开发与利用建议

### 1. 基本教学资源

注重投影展示、视听光盘、教学模拟设备、多媒体课件、各类仿真表格等常用课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促



进学生对知识的理解和掌握。同时,建议回强常用课程资源的开发,建立多媒体课程资源的数据库,努力实现跨学样多媒体资源的共享,以提高复种资源的利用率。

配备模拟前厅实训室,使学生能够完成前厅综合实训等任务,保证教学实训任务和操作技能考核的开展。机房配有前厅信息操作系统软件,能满足学生上机操作需求。

课程要求校外酒店能为课程的教学实践提供真实的工作环境,满足教学实践的需要。目前酒店管理系已初步建立了包括北京小汤山山庄、天津政协俱乐部、天津泰达酒店、重庆美威凯娜号邮轮、唐山宾馆、唐山懿捞福酒店等 10 多家高星级酒店在内的校外实训基地网络。

## 2. 网络教学资源

课程注重引导学生利用辅助教学资料和网络资源,通过互联网等进行课外充电,利用学生对网络的积极性,让学生在网络上获取相关知识,提高学生的实际调查、分析问题的能力。目前已为学生提供更多国内外酒店集团、精品课网站和酒店管理网站。

## 3. 教材选用与编写建议

教材选用:

教材应充分体现任务驱动的课程设计思想,一体化教学部分的编写应满足实境教学的需要和设计构想。根据课程教学的要求,目前沿用高等教育出版社出版的,另外,本课程正在建设校级精品资源共享课,课程团队力争结合基础理论与上机操作开发配套



学生实训指导用书。

编写建议：

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2) 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

(3) 教材应将本专业职业项目分解成若干典型的工作项目，按完成工作项目的要求和岗位操作规程，结合职业能力组织教材内容。通过前厅服务，引入必需的理论知识，通过实践操作，体现理论在实践过程中的应用。

(4) 教材应图文并茂，提高学生对前厅服务工作的理解和兴趣。教材表达必须精炼、准确、科学，符合行业习惯。

(5) 教材内容应体现先进性、通用性、实用性，要将本专业的新理念、新标准、新管理模式及时纳入教材，使教材更贴进本专业的发展和实际需要。

(6) 教材中活动设计的内容要具体，并具有代表性和可操作性。

(7) 教材编写必须和实训设施设备相应的课件、软件相匹配。

(8) 教材应附有专业术语的英文表述。

#### 五、教学效果评价标准及方式

工作任务 /学习任务/学 习主题名称	考核点	考核方式	成绩比例
--------------------------	-----	------	------



前厅印象	前厅基本知识；工作人员仪容仪表	理论和实训考核	理论 50%； 实训 50%
客房预订	受理散客及团队预订；预订确认与婉拒；预订失约行为处理	理论和实训考核	理论 50%； 实训 50%
礼宾服务	门童迎送服务；散客行李服务；团队行李服务；“金钥匙”服务	理论和实训考核	理论 50%； 实训 50%
总台服务	受理散客和团队入住；处理入住变更；受理总台问询；受理宾客退房	理论和实训考核	理论 50%； 实训 50%
总机服务	总机服	理论和实训	理论 50%；



和商务中心	务；对客商 务服务	考核	实训 50%
大堂副理	重要宾 客接待；宾 客投诉处 理；宾客关 系主任	理论和实训 考核	理论 50%； 实训 50%
前厅销售	客房状 态控制；客 房销售技巧	理论和实训 考核	理论 50%； 实训 50%
信息沟通	客情预 测传递；前 厅报表制 作；前厅文 档管理；前 厅部的沟通	理论和实训 考核	理论 50%； 实训 50%
安全管理 与质量控制	安全管 理；质量控 制	理论和实训 考核	理论 50%； 实训 50%