



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级酒店管理与数字化运营专业 技能考核题库

物流人艺术学院
2023 年 7 月 22 日

目 录

| | |
|--------------------|------------|
| 模块一 前厅服务技能 | 错误! 未定义书签。 |
| 模块二 客房服务技能 | 53 |
| 模块三 客房基层管理技能 | 101 |
| 模块四 餐饮服务技能 | 142 |
| 模块五 餐饮基层管理技能 | 188 |
| 模块六 酒吧服务技能 | 214 |

模块一 前厅服务技能

前厅服务技能模块分为房务中心服务；礼宾服务；前台接待服务；宾客投诉处理；四个部分的考核内容。试题设计将四个部分的内容科学地组合成多套试题。本模块共计15题。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-1。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

8月18日早上8时，客人江先生电话预订一个双标间和一个大床房，预计19日上午12点入住，21日离店。第二天江先生一家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。21日早上5点30，客人需要叫醒服务，当天上午十点退房，楼层查房时，发现客人住的双标间1808房少了一条毛巾，记入了客人账单，导致客人非常生气。结完账后，客人进行了投诉，并要求赔偿，后来发现因为客人母亲觉得酒店毛巾好用，想买下来，就放到行李中了。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）电话受理客房预订 | （15分钟） |
| （2）礼宾服务 | （5分钟） |
| （3）办理入住登记 | （10分钟） |
| （4）叫醒服务 | （10分钟） |
| （5）退房结账服务 | （10分钟） |
| （6）投诉处理 | （10分钟） |

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统

一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。
国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

7、处理投诉

请根据上述情境，按照投诉处理流程和规范操作。

二、实施条件

1、场地：至少2工位的前厅接待基本技能训练室1间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

准备3分钟、操作60分钟，提前完成不加分，每超过2分钟扣2分，不足2分钟按2分钟计算，超过4分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-1）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订（15分） | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别（每错一处，扣0.5分） | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表（每错一处，扣0.5分） | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确（每错一处，扣0.5分） | 2 | | |

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--|--|
| | 标注客房预订汇总表, 电脑或纸质操作都可 (每错一处, 扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾 服务 (15 分) | 开车门: 拉门、问好、护顶 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务: 流程正确、操作规范 (每错一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台: 左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李: 客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处, 扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理 入住 登记 (15 分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订, 复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表、查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒 服务 (15 分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒: 先问好、报服务、祝福 (每错一处, 扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15 分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 处理 宾客 投诉 (15 分) | 礼貌问好、问需求 | 1 | | |
| | 问清事由 | 1 | | |
| | 了解情况 | 2 | | |
| | 提出解决措施 | 2 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 1 | | |
| | 实施措施 | 1 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录, 要素完整、表达清晰 | 3 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |

| | | | | |
|-------------|-----------------|-----|--|--|
| 素养 (10分) | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-2）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-2。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

8月18日早上8时，客人李先生电话预订2个双标间，预计19日上午12点入住，21日离店。第二天李先生一家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。21日早上6点，客人需要叫醒服务，当天上午十点退房，楼层查房时，发现客人住的双标间1808房少了一个烟缸，记入了客人账单，导致客人非常生气。结完账后，客人进行了投诉，并要求赔偿，后来发现李先生父亲担心怀孕的儿媳不能闻烟味，将烟缸拿到了他住的1810房，引起了误会。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）退房结账服务（10分钟）
- （6）投诉处理（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作为该客人提供电话叫醒服务。

6、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

7、处理投诉

请根据上述情境，按照流程和规范处理投诉。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-2）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|--------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15 分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确、操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |

| | | | | |
|-------------------------|---|-----|--|--|
| (15分) | 分) | | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4米距离（每错一处，扣0.5分） | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理 入住 登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确（每错一处，扣0.5分） | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确（每错一处，扣0.5分） | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确（每错一处，扣0.5分） | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒 服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确（每错一处，扣0.5分） | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确（每错一处，扣0.5分） | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福（每错一处，扣0.5分） | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单（每错一处，扣0.5分） | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 处理 宾客 投诉 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 1 | | |
| | 问清事由 | 1 | | |
| | 了解情况 | 2 | | |
| | 提出解决措施 | 2 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 1 | | |
| | 实施措施 | 1 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录，要素完整、表达清晰 | 3 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-3）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-3。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

7月18日早上8时，旅行社江先生电话预订15个双标间和1个单人间，预计8月19日上午12点入住，21日离店，查询预订汇总表，该时段酒店没有单人间可以预定了，但是还有套房，双标间可以提供。8月19日上午，旅行社团队抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。21日早上6点，客人需要叫醒服务。当天上午7点退房，楼层查房时，发现团队客人住的双标间908房小酒吧最新消费了1瓶可乐，记入了团队账单，导游认为不应该计入团队账单，进行投诉。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）电话受理客房预订 | （15分钟） |
| （2）礼宾服务 | （5分钟） |
| （3）办理入住登记 | （10分钟） |
| （4）叫醒服务 | （10分钟） |
| （5）退房结账服务 | （10分钟） |
| （6）投诉处理 | （10分钟） |

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作为该客人提供电话叫醒服务。

6、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

7、处理投诉

请根据上述情境，按照流程和规范处理投诉。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-3）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾 | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 | 3 | | |

| | | | |
|-------------------------|--|-----|--|
| 服务 (15分) | (每错一处, 扣0.5分) | | |
| | 看护行李: 客人侧后方、3-4米距离 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | |
| 办理 入住 登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | |
| | 查询预订, 复述需求再次确认 | 2 | |
| | 填写住宿登记表, 查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 礼貌祝福 | 1 | |
| 叫醒 服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | |
| | 填写叫醒记录表, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 填写叫醒登记簿, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | |
| | 到点叫醒: 先问好、报服务、祝福 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | |
| | 唱收唱付 | 2 | |
| | 礼貌道别 | 2 | |
| 处理 宾客 投诉 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 1 | |
| | 问清事由 | 1 | |
| | 了解情况 | 2 | |
| | 提出解决措施 | 2 | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 1 | |
| | 实施措施 | 1 | |
| | 礼貌道别 | 2 | |
| | 做好投诉记录, 要素完整、表达清晰 | 3 | |
| 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | |
| | 合计 | 100 | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-4）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-4。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

8月18日早上8时，客人江先生电话预订一个双标间和一个套房，预计19日上午入住，20日离店，但是酒店已经没有双标间可供预订，通过调整酒店产品，受理了预订。第二天，江先生一家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。20日早上，客人需要5点提供叫醒服务，当天下午两点退房，收银按照一天半的房费记账，客人非常生气。结完账后，客人进行了投诉。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）退房结账服务（10分钟）
- （6）投诉处理（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作为该客人提供电话叫醒服务。

6、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

7、处理投诉

请根据上述情境，按照流程和规范处理投诉。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-4）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订（15分） | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表（每错一处，扣 0.5 分） | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确（每错一处，扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可（每错一处，扣 0.5 分） | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| | 开车门：拉门、问好、护顶（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |

| | | | | |
|-----------------|---|--------|--|--|
| 礼宾服务 (15分) | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体，谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 处理宾客投诉 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 1 | | |
| | 问清事由 | 1 | | |
| | 了解情况 | 2 | | |
| | 提出解决措施 | 2 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 1 | | |
| | 实施措施 | 1 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录，要素完整、表达清晰 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 3 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-5）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-5。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

一对情侣来长沙度假旅游，入住长沙市某五星级酒店。8月8日抵店，入住2天。电话预订豪华套房1间。客人需要在第二天早上五点钟的时候提供叫醒服务。住店期间有朋友来探访。客人结账时，发现账单上多了两瓶啤酒的消费，收银员说是客人在房间里消费了MINI吧的酒水，客人表示没有喝，很生气，要投诉。后来经查是客人的朋友来探访时，从客房MINI吧小冰箱里拿了两罐啤酒喝了。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）退房结账服务（10分钟）
- （6）投诉处理（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作为该客人提供电话叫醒服务。

6、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

7、处理投诉

请根据上述情境，按照流程和规范处理投诉。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-5）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订（15分） | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表（每错一处，扣 0.5 分） | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确（每错一处，扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可（每错一处，扣 0.5 分） | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| | 开车门：拉门、问好、护顶（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |

| | | | | |
|-----------------|---|--------|--|--|
| 礼宾服务 (15分) | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 处理宾客投诉 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 1 | | |
| | 问清事由 | 1 | | |
| | 了解情况 | 2 | | |
| | 提出解决措施 | 2 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 1 | | |
| | 实施措施 | 1 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录，要素完整、表达清晰 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 3 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-6。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

5月18日早上8时，旅行社江先生电话预订10个双标间和两个单间，预计5月25日上午入住，28日离店，但是酒店5月25日的单间已经被预订，26日、27日有单间可供预订，在预订员的劝说下，客人同意预定，但要求26日、27日一定提供两个单间。5月25日江先生的团队抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。26日早上5点，客人需要叫醒服务。26日下午，给客人办理了换房手续。28日上午，为客人办理退房手续。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）办理换房手续（10分钟）
- （6）退房结账服务（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。
国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理换房手续

针对设定的工作情景，按照换房服务的流程和操作规范，给客人办理换房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-6）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|----------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订（15 分） | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表（每错一处，扣 0.5 分） | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确（每错一处，扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可（每错一处，扣 0.5 分） | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体，谦虚有礼 | 1 | | |
| | 开车门：拉门、问好、护顶（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |

| | | | | |
|-----------------|---|-----|--|--|
| 礼宾服务 (15分) | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理换房手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 查询房态 | 2 | | |
| | 开具《换房单》、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 请客人签字确认 | 1 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-7。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

5月18日早上8时，江先生电话预订1个双标间和1个套房，预计5月25日上午入住，28日离店，但是酒单5月25日的套房已经被预订，26日、27日有套房可供预订，在预订员的劝说下，客人同意预定，但要求26日、27日一定提供套房。5月25日江先生和家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。26日下午，给客人办理了换房手续。27日早上5点，客人需要叫醒服务。28日上午，为客人办理退房手续。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）办理换房手续（10分钟）
- （6）退房结账服务（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理换房手续

针对设定的工作情景，按照换房服务的流程和操作规范，给客人办理换房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-7）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾 | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确、操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 | 3 | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|-----|--|--|
| 服务 (15分) | (每错一处, 扣0.5分) | | | |
| | 看护行李: 客人侧后方、3-4米距离 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体, 谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理 入住 登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订, 复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表, 查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒 服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒: 先问好、报服务、祝福 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理 换房 手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 查询房态 | 2 | | |
| | 开具《换房单》、要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | | |
| | 请客人签字确认 | 1 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼, 思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-8。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

9月18日早上8时，江先生电话预订2个双标间，预计9月25日上午入住，28日离店，5月25日江先生和家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。26日早上客人说安排的1808房临街，太吵，影响睡眠，要求换房，前台给客人办理了换房手续。27日早上6点，客人需要叫醒服务。28日上午，为客人办理退房手续。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）电话受理客房预订 | （15分钟） |
| （2）礼宾服务 | （5分钟） |
| （3）办理入住登记 | （10分钟） |
| （4）叫醒服务 | （10分钟） |
| （5）办理换房手续 | （10分钟） |
| （6）退房结账服务 | （10分钟） |

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理换房手续

针对设定的工作情景，按照换房服务的流程和操作规范，给客人办理换房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-8）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾 | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确、操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 | 3 | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|-----|--|--|
| 服务 (15分) | (每错一处, 扣0.5分) | | | |
| | 看护行李: 客人侧后方、3-4米距离 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体, 谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理 入住 登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订, 复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表, 查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒 服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒: 先问好、报服务、祝福 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理 换房 手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 查询房态 | 2 | | |
| | 开具《换房单》, 要素完整, 填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | | |
| | 请客人签字确认 | 1 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J1-9）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-9。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

6月18日，江先生电话预订2个双标间和1个套房，预计6月25日上午入住，29日离店，6月25日江先生和家人抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。26日早上客人说1808房电视有故障，要求换房，前台给客人办理了换房手续。27日早上6点30，客人需要叫醒服务。28日上午，为客人办理退房手续。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订（15分钟）
- （2）礼宾服务（5分钟）
- （3）办理入住登记（10分钟）
- （4）叫醒服务（10分钟）
- （5）办理换房手续（10分钟）
- （6）退房结账服务（10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理换房手续

针对设定的工作情景，按照换房服务的流程和操作规范，给客人办理换房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-9）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |

| | | | | |
|-------------------------|---|-----|--|--|
| 办理 入住 登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订,复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表,查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确(每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒 服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表,要素完整、填写正确(每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿,要素完整、填写正确(每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒:先问好、报服务、祝福(每错一处,扣0.5分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单(每错一处,扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理 换房 手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 查询房态 | 2 | | |
| | 开具《换房单》,要素完整、填写正确(每错一处,扣0.5分) | 5 | | |
| | 请客人签字确认 | 1 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信,未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-10)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”;试题编号:J1-10。
- 3、本试卷操作时间为60分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情景

5月18日，江先生电话预订10个双标间和1个套房，预计6月25日上午入住，29日离店，6月25日江先生团队抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。26日早上客人说安排的1808房空调的声音有点大，影响睡眠，要求换房，前台给客人办理了换房手续。27日早上5点，客人需要叫醒服务。28日上午，为客人办理退房手续。

2、测试内容

- （1）电话受理客房预订 （15分钟）
- （2）礼宾服务 （5分钟）
- （3）办理入住登记 （10分钟）
- （4）叫醒服务 （10分钟）
- （5）办理换房手续 （10分钟）
- （6）退房结账服务 （10分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理换房手续

针对设定的工作情景，按照换房服务的流程和操作规范，给客人办理换房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结

账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-10）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|--------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15 分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15 分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15 分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |

| | | | |
|-----------------|--------------------------------|-----|--|
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | |
| | 填写叫醒记录表,要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | |
| | 填写叫醒登记簿,要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | |
| | 到点叫醒:先问好、报服务、祝福 (每错一处,扣0.5分) | 2 | |
| 退房结账服务 (15分) | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | |
| | 礼貌问好、问需求 | 2 | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处,扣0.5分) | 4 | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | |
| | 唱收唱付 | 2 | |
| 办理换房手续 (15分) | 礼貌道别 | 2 | |
| | 礼貌问好、问需求 | 2 | |
| | 请求出示房卡 | 2 | |
| | 查询房态 | 2 | |
| | 开具《换房单》,要素完整,填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 5 | |
| | 请客人签字确认 | 1 | |
| 职业素养 (10分) | 礼貌道别和祝福 | 1 | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | |
| | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | |
| | 遵守考场纪律、懂礼仪、讲礼貌 | 2 | |
| 合计 | 诚实守信,未使用素材库以外材料 | 2 | |
| | 合计 | 100 | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-11)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”;试题编号:J1-11。
- 3、本试卷操作时间为60分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

(一)工作任务

1、工作情景

4月18日早，客人江先生电话预订2个双标间和2个大床房，预计19日上午住，22日离店。第二天江先生一行抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。20日早上，客人需要5点叫醒服务。21日晚上，客人提出续房一天。23日退房结账。

2、测试内容

- (1) 电话受理客房预订 (15 分钟)
- (2) 礼宾服务 (5 分钟)
- (3) 办理入住登记 (10 分钟)
- (4) 叫醒服务 (10 分钟)
- (5) 办理续房手续 (10 分钟)
- (6) 退房结账服务 (10 分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理续房手续

针对设定的工作情景，按照续房服务的流程和操作规范，给客人办理续房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-11）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|--------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15 分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣 0.5 分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣 0.5 分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15 分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方 1.5-2 米距离、转弯示意 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4 米距离 (每错一处，扣 0.5 分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15 分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣 0.5 分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 规范接听电话 | 2 | | | |

| | | | |
|-----------------|----------------------------------|-----|--|
| 叫醒服务 (15分) | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | |
| | 填写叫醒记录表, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 填写叫醒登记簿, 要素完整、填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 3 | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | |
| | 到点叫醒: 先问好、报服务、祝福 (每错一处, 扣0.5分) | 2 | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | |
| | 唱收唱付 | 2 | |
| | 礼貌道别 | 2 | |
| 办理续房手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | |
| | 查询房态和预订汇总表 | 2 | |
| | 请求出示房卡 | 2 | |
| | 开具续房单, 要素完整, 填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | |
| | 加收押金, 开具收据 | 2 | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | |
| 职业素养 (10分) | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 1 | |
| | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | |
| | 合计 | 100 | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-12)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”; 试题编号: J1-12。
- 3、本试卷操作时间为60分钟, 学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分, 85-100分为优秀, 60-84分为合格, 60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情景

3月18日早, 客人江先生电话预订3个双标间和1个大床房, 预计22日上午住, 23日离店。22日江先生

一行抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。23日早上，客人需要7点叫醒服务。23日，3个双标间退房，客人提出大床房续房一天，账单由大床房1808房统一结账。24日退房结账。

2、测试内容

- (1) 电话受理客房预订 (15分钟)
- (2) 礼宾服务 (5分钟)
- (3) 办理入住登记 (10分钟)
- (4) 叫醒服务 (10分钟)
- (5) 办理续房手续 (10分钟)
- (6) 退房结账服务 (10分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理续房手续

针对设定的工作情景，按照续房服务的流程和操作规范，给客人办理续房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于3个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

- 1、场地：至少2工位的前厅接待基本技能训练室1间。
- 2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时

钟、A4纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备3分钟、操作60分钟，提前完成不加分，每超过2分钟扣2分，不足2分钟按2分钟计算，超过4分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-12）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣0.5分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣0.5分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体，谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣0.5分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方1.5-2米距离、转弯示意 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4米距离 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |

| | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|--|--|
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房 结账 服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处, 扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理 续房 手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 查询房态和预订汇总表 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 开具续房单, 要素完整, 填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | | |
| | 加收押金, 开具收据 | 2 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 1 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-13)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-12。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情景

3月8日早，客人江先生电话预订20个双标间和2个套房，预计22日上午住，23日离店。22日，江先生一行抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。23日早上，客人需要6点10叫醒服务。23

日，18 个双标间、2 个套房退房结账。有 2 个双标间（1807 房、1808 房）续住 2 天，房费单独结算。

2、测试内容

- (1) 电话受理客房预订 (15 分钟)
- (2) 礼宾服务 (5 分钟)
- (3) 办理入住登记 (10 分钟)
- (4) 叫醒服务 (10 分钟)
- (5) 办理续房手续 (10 分钟)
- (6) 退房结账服务 (10 分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理续房手续

针对设定的工作情景，按照续房服务的流程和操作规范，给客人办理续房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。
- 2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备3分钟、操作60分钟，提前完成不加分，每超过2分钟扣2分，不足2分钟按2分钟计算，超过4分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-13）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣0.5分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣0.5分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体，谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣0.5分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方1.5-2米距离、转弯示意 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4米距离 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处，扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------|-----|--|--|
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理续房手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 查询房态和预订汇总表 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 开具续房单, 要素完整, 填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | | |
| | 加收押金, 开具收据 | 2 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 1 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-14)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-14。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情景

3月8日早，客人江先生电话预订3个双标间和1个套房，预计9日上午入住，10日离店。9日，江先生一行抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。10日早上，608房客人需要6点叫醒服务。10日，3个双标间退房结账。套房1808续住2天，房费由1808统一结算。

2、测试内容

- (1) 电话受理客房预订 (15分钟)

- | | |
|------------|---------|
| (2) 礼宾服务 | (5 分钟) |
| (3) 办理入住登记 | (10 分钟) |
| (4) 叫醒服务 | (10 分钟) |
| (5) 办理续房手续 | (10 分钟) |
| (6) 退房结账服务 | (10 分钟) |

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理续房手续

针对设定的工作情景，按照续房服务的流程和操作规范，给客人办理续房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。
- 2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-14）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 电话受理客房预订 (15分) | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数量、抵离时间、姓名、联系方式）-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处，扣0.5分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表，电脑或纸质操作都可 (每错一处，扣0.5分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体，谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15分) | 开车门：拉门、问好、护顶 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 行李服务：流程正确，操作规范 (每错一处，扣0.5分) | 5 | | |
| | 引领至总台：左侧前方1.5-2米距离、转弯示意 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 看护行李：客人侧后方、3-4米距离 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订，复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表，查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 礼貌祝福 | 1 | | |
| | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿，要素完整、填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒：先问好、报服务、祝福 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | |
| 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处，扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理 | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 查询房态和预订汇总表 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |

| | | | | |
|-------------------|---------------------------------|-----|--|--|
| 续房 手续 (15分) | 开具续房单, 要素完整, 填写正确 (每错一处, 扣0.5分) | 5 | | |
| | 加收押金、开具收据 | 2 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 1 | | |
| 职业 素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J1-15)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“前厅服务技能”；试题编号：J1-15。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情景

4月8日早，客人李先生电话预订2个双标间，预计9日上午入住，12日离店。9日，江先生一行抵店，前厅提供了礼宾服务，办理了入住登记。10日早上，808房客人需要5点钟叫醒服务。10日，808房客人提前退房，809房续住4天，到17日离店。房费由809统一结算。

2、测试内容

- (1) 电话受理客房预订 (15分钟)
- (2) 礼宾服务 (5分钟)
- (3) 办理入住登记 (10分钟)
- (4) 叫醒服务 (10分钟)
- (5) 办理续房手续 (10分钟)
- (6) 退房结账服务 (10分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理客房预订

针对上述工作情境，按照客房预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。客房预订单须使用统一的文本格式。

3、入住接待登记

针对上述工作情境，按照入住接待登记流程和标准，使用普通话为客人提供入住接待登记服务。国内旅客住宿登记表、押金收据须使用统一的文本格式。

4、礼宾服务

针对上述工作情境，主动为客人提供酒店大堂门前迎宾、抵店客人行李运送等礼宾服务。

5、叫醒服务

针对上述工作情境，按照叫醒服务流程和规范操作，为该客人提供电话叫醒服务。

6、办理续房手续

针对设定的工作情景，按照续房服务的流程和操作规范，给客人办理续房手续

7、退房结账

在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

2、工具材料：虚拟身份证、虚拟微信二维码、虚拟纸币、预订单表、客房预订汇总表、模拟行李箱、轿车、国内宾客住宿登记表、房卡（纸质）、门禁卡（房卡）叫醒登记表，叫醒登记簿、定时钟、A4 纸、签字笔等。

3、客人角色扮演者：考官或学生。

三、考核时量

准备 3 分钟、操作 60 分钟，提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 2 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 4 分钟不予计分。

四、评分标准

前厅服务技能评分标准（J1-15）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------|--------------------------------------|----|----|----|
| 电话 | 规范接听电话：问好、报身份、问需求、礼貌道别（每错一处，扣 0.5 分） | 3 | | |
| | 受理预订服务流程正确，操作规范：问好-问需求（房间种类、数 | | | |

| | | | | |
|-----------------|--|---|--|--|
| 受理客房预订 (15分) | 量、抵离时间、姓名、联系方式)-查询客房预订汇总表-确定是否受理-复述客人需求再次确认-礼貌道别-填写客房预订表-标注客房预订汇总表 (每错一处,扣0.5分) | 8 | | |
| | 客房预订表填写完整、正确 (每错一处,扣0.5分) | 2 | | |
| | 标注客房预订汇总表,电脑或纸质操作都可 (每错一处,扣0.5分) | 1 | | |
| | 举止大方、语言得体,谦虚有礼 | 1 | | |
| 礼宾服务 (15分) | 开车门:拉门、问好、护顶 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 行李服务:流程正确,操作规范 (每错一处,扣0.5分) | 5 | | |
| | 引领至总台:左侧前方1.5-2米距离、转弯示意 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 看护行李:客人侧后方、3-4米距离 (每错一处,扣0.5分) | 2 | | |
| | 举止大方、语言得体、谦虚有礼 | 2 | | |
| 办理入住登记 (15分) | 问好、问需求 | 1 | | |
| | 问预订、问姓名 | 1 | | |
| | 查询预订,复述需求再次确认 | 2 | | |
| | 填写住宿登记表,查验证件、问支付方式、排房。要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 4 | | |
| | 收取预付押金、开具押金收据。要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写房卡、制作房卡、要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 礼貌祝福 | 1 | | |
| 叫醒服务 (15分) | 规范接听电话 | 2 | | |
| | 问清房号、叫醒时间、客人姓名 | 3 | | |
| | 填写叫醒记录表,要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 填写叫醒登记簿,要素完整、填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 3 | | |
| | 设置好定时闹钟 | 1 | | |
| | 到点叫醒:先问好、报服务、祝福 (每错一处,扣0.5分) | 2 | | |
| | 用语规范、操作熟练、态度和蔼 | 1 | | |
| 退房结账服务 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问房号、通知楼层查房 | 2 | | |
| | 调取账单、统计账单、制作客人账单 (每错一处,扣0.5分) | 4 | | |
| | 报消费额、问支付方式、请客人签字确认账单 | 3 | | |
| | 唱收唱付 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| 办理续房手续 (15分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 查询房态和预订汇总表 | 2 | | |
| | 请求出示房卡 | 2 | | |
| | 开具续房单,要素完整,填写正确 (每错一处,扣0.5分) | 5 | | |
| | 加收押金,开具收据 | 2 | | |
| | 礼貌道别和祝福 | 1 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 1 | | |
| | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |

| | | | | |
|---------------|-----------------|-----|--|--|
| 职业素养 (10分) | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

附件 1 客房预订单标准文本

客房预订单

XX HOTJL RJSJRVATION FORM

新预订

改预订

| | | |
|----------------------|------------|-------------|
| 客人姓名 NANJ OF GUST(S) | 帐号 A/C NO. | 房号 ROOM NO. |
| | | |
| | | |

抵达日期 _____ 班次 _____ 时间 _____

ARR DATB CARRIJR JTA

离店日期 _____ 班次 _____ 时间 _____

DJP DATJ CARRIJR JTA

人 数 _____ 成人 _____ 小孩 _____

GUJSTS ADULT CHLLDRJN

| 房数 ROOM | 房类 TYPJ | 房价 RATJ | 理由 RJASON |
|---------|---------|---------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

付款方式

MATHOO OF PAYMJNT _____

特殊服务

SPJCIAL SJRVFICJ _____

备 注

RJMARKS _____

预订人

单位

BOOKJD BY _____

FLRM _____

电 话

地址

TJLJPHONJ _____

ADDRJSS _____

| | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 接受预订者 _____ | 输入预订者 _____ | 修改预订者 _____ | 取消预订者 _____ |
| 日 期 | 日 期 | 日 期 | 日 期 |

附件 2 国内宾客住宿登记单及押金收据标准文本

国内旅客住宿登记表

年 月 日

| | | | | | |
|---|--|------|--|---|--|
| 姓名 | | 性别 | | 出生年月 | |
| 证件名称 | | 证件号码 | | | |
| 住址 | | | | | |
| 房号 | | 房价 | | 付款方式 | |
| 协议单位 | | | | 抵店日期 | |
| 联系方式 | | | | 离店日期 | |
| 备注: | | | | | |
| 注意事项: 1、退房是中午 12:00 整。 2、离店时请将房卡交于前台。 3、贵重物品请寄于前台保险柜内,如自行保管丢失根式不负责。 | | | | 是否寄存贵重物品 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> | |

顾客签名:

接待员签名:

押金收据

NO 0032958

日期_____

| | |
|-----------------------|----------|
| 宾客姓名_____ | 客房号_____ |
| 预付押金金额¥_____ | |
| 大写金额(人民币) 万 仟 佰 拾 圆 角 | |
| 退还现金时必须凭些单据。 | |
| 宾客署名_____ | 收款员_____ |

附件 3 酒店结帐单文本格式及酒店收费项目明细表

酒店结帐单

NO 0032958

日期_____年 月 日

| | |
|-----------|-----------|
| 宾客姓名_____ | 房间号码_____ |
| 抵店日期_____ | 离店日期_____ |

| | |
|-------|---|
| | 元 |
| | 元 |
| | 元 |
| | |
| 消费合计： | 元 |
| 宾客签名： | |

酒店收费项目明细表

| 序号 | 收费项目 | 价格 |
|----|------------|---------|
| 1 | 客房迷你吧依云矿泉水 | 20 元/瓶 |
| 2 | 客房迷你吧啤酒 | 30 元/瓶 |
| 3 | 自动麻将房 | 80 元/小时 |
| 4 | 台球 | 50 元/小时 |
| 5 | 游泳 | 88 元/次 |
| 6 | SPA | 180 元/次 |
| 7 | 足浴 | 88 元/次 |
| 8 | 湿洗外套 | 30 元/件 |
| 9 | 干洗西装 | 50 元/套 |
| 10 | 干洗衬衫 | 30 元/件 |

附件 4 贵宾接待通知单文本格式

贵宾接待通知单

新订

更改

取消

| | | | | | | | |
|------|-----------|-----|-----|-------|------|------|---|
| 姓 名 | | 性 别 | | 职 务 | | 接待规格 | |
| 随行人员 | 男 | (人) | 女 | (人) | 总数 | | 人 |
| 接待单位 | | | 联系人 | | 联系电话 | | |
| 抵店时间 | 年 月 日 时 分 | | | 航班/车次 | | | |

| | | | | | |
|---------------------|--|--|----|-------|--|
| 离店时间 | 年 月 日 时 分 | | | 航班/车次 | |
| 预订房 | 主宾房号 | | 数量 | (间) | 豪华单间 <input type="checkbox"/> 豪华双间 <input type="checkbox"/> |
| | 随宾房号 | | 数量 | (间) | 商务单间 <input type="checkbox"/> 豪华套房 <input type="checkbox"/> 商务双间 <input type="checkbox"/> 商务套房 <input type="checkbox"/> 行政大床 <input type="checkbox"/> 行政套房 <input type="checkbox"/> 大使套房 <input type="checkbox"/> 总统套房 <input type="checkbox"/> |
| 会议室 | 大型会议室 <input type="checkbox"/> 中型会议室 <input type="checkbox"/> 小型会议室 <input type="checkbox"/> 大会见厅 <input type="checkbox"/> 小会见厅 <input type="checkbox"/> 谈判厅 <input type="checkbox"/> | | | | |
| 特别提示 | | | | | |
| 填写或勾选以上栏目的内容 | | | | | |
| 总经理室 | | | | | |
| 销售部 | | | | | |
| 前厅部 | 部门经理迎接 <input type="checkbox"/> 大堂副经理迎接 <input type="checkbox"/> 宾客代表迎接 <input type="checkbox"/> 部门经理欢送 <input type="checkbox"/> 大堂副经理欢送 <input type="checkbox"/> 宾客代表欢送 <input type="checkbox"/> 金钥匙 <input type="checkbox"/> 宾客代表 <input type="checkbox"/> 机场迎接 <input type="checkbox"/> 大堂迎接 <input type="checkbox"/> 专车 <input type="checkbox"/> 前台登记 <input type="checkbox"/> 客房登记 <input type="checkbox"/> 门童 <input type="checkbox"/> 行李 <input type="checkbox"/> 主管迎宾 <input type="checkbox"/> 礼仪团队 <input type="checkbox"/> 红地毯 <input type="checkbox"/> 欢迎标语 <input type="checkbox"/> 指示牌 <input type="checkbox"/> 香巾 <input type="checkbox"/> 手花 <input type="checkbox"/> 欢迎信 <input type="checkbox"/> 贵宾卡 <input type="checkbox"/> 纪念品 <input type="checkbox"/> 贵宾专用通道 <input type="checkbox"/> 专梯 <input type="checkbox"/> 报纸 <input type="checkbox"/> 杂志 <input type="checkbox"/> 书籍 <input type="checkbox"/> 配置规格：果蓝 A 级 <input type="checkbox"/> B 级 <input type="checkbox"/> C 级 <input type="checkbox"/> D 级 <input type="checkbox"/> 鲜花 A 级 <input type="checkbox"/> B 级 <input type="checkbox"/> C 级 <input type="checkbox"/> D 级 <input type="checkbox"/> 酒水 A 级 <input type="checkbox"/> B 级 <input type="checkbox"/> C 级 <input type="checkbox"/> D 级 <input type="checkbox"/> 点心 A 级 <input type="checkbox"/> B 级 <input type="checkbox"/> C 级 <input type="checkbox"/> D 级 <input type="checkbox"/> | | | | |
| 勾选上栏的选项 | | | | | |
| 客房部 | | | | | |
| 餐饮部 | | | | | |
| 保卫部 | | | | | |
| 康乐部 | | | | | |
| 工程部 | | | | | |
| 抄 送 | | | | | |
| 付款方式 | | | | 费用折扣 | |
| 分 送 | 年 月 日 | | | 通知人 | |

附件 5 叫醒服务记录单文本格式

叫醒服务记录单

| 序号 | 房间号 | 客人姓名 | 叫醒日期、时间 | 经办人 | 是否按时叫醒 | 经办人 | 备注 |
|----|-----|------|---------|-----|--------|-----|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

附件 6 团队入住登记单及团队人员住宿登记表文本格式

团队入住登记单

| | | | | | | |
|-------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------|
| 团队名称 | | | 国籍 | | 人数 | |
| 抵店时间 | | 离店时间 | | 住宿天数 | | |
| 客户名称 | | 陪同姓名 | 陪同房号 | 领队姓名 | 领队房号 | |
| 房间类型 | 标准单间 | 标准双间 | 商务单间 | 商务双间 | 豪华单间 | 豪华双间 |
| 用房数量 | | | | | | |
| 客房单价 | | | | | | |
| 房号 | | | | | | |
| 合计用房数 | | | | 叫早时间 | | |
| 结账方式 | 现金 <input type="checkbox"/> | 信用卡 <input type="checkbox"/> | 公司账户 <input type="checkbox"/> | 旅行社凭单 <input type="checkbox"/> | 其他 <input type="checkbox"/> | |
| 备注 | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

陪同签名:

接待员:

年 月 日

年 月 日

团队人员住宿登记表

| | | | | | | |
|------|----|----|------|------|------|----|
| 团队名称 | | | | | | |
| 客户名称 | | | | | | |
| 抵店日期 | | | 离店日期 | | | |
| 姓名 | 性别 | 职业 | 国籍 | 证件名称 | 证件号码 | 房号 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

附件 7 行李寄存单文本格式

| | | |
|--|----------|----------------|
| 行李寄存单（饭店联） | | |
| | | 存单号码: XXXXXXXX |
| 姓名 NAMJ: | 日期 DATJ: | 房号 ROOMNO: |
| 行李件数 LUGGAGJ | | 时间 TIMJ: |
| 客人签名 GUJSTS SIGN ATURJ: | | |
| 行李员签名 BJLLBOY'S SIGNATURJ: | | |
| <p>重要说明：贵重物品不能放入行李中寄存，客人须自行保管。若将贵重物品放入行李中，饭店对于贵重物品的丢失和损失不负任何责任。</p> | | |
| 行李寄存单（顾客联） | | |
| | | 存单号码: XXXXXXXX |
| 姓名 NAMJ | 日期 DATJ: | 房号 ROOMNO: |
| 行李件数 LUGGAGJ | | 时间 TIMJ: |
| 客人确认领取签名 GUJSTS SIGNATURJ: | | |
| 行李员签名 BJLLBOY'S SIGNATURJ: | | |

模块二 客房服务技能

客房服务技能模块分为客房清洁与整理、填写运营表格、楼层对客服务三个部分。试题设计时通过科学组合，将三个部分内容融合在一套试题中。本模块共计15题。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-2。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

物流大酒店15楼共有10间客房，其中1001-1005为住客房，1006为待维修房，1007-1009是走客房，1010是可出租房。服务员王二上午八点半开始清扫1002房，该房住客是刘洋先生，到九点一十清扫完毕，在该房补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支、《洗衣单》1套。清洁整理时发现小酒吧消费了100mlX01支，崂山矿泉水1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到1005房客人洗衣需求，客人要求干洗上衣一件，西裤一条，客人上衣口袋放了护照一本，忘了拿出来。

2、测试内容

- （1）填制楼层客房动态表（5分钟）
- （2）完成1002房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- （3）清扫完毕1002房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- （4）完成1002房的小酒吧服务（10分钟）
- （5）完成1005房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- （1）独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- （2）根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- （3）根据设定情景完成洗衣服务。
- （4）根据设定情景完成小酒吧服务。

(5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-1）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |

| | | | | | | |
|----------------|---------------------|---|---|-----|--|--|
| 客房 服务 技能 | | 被套开口在床尾 | 1 | | | |
| | | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | | |
| | | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | | |
| | 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处 | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服 务 (18分) | | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | | |

| | | | | | |
|------|--------------------|-------------------------------|-----|--|--|
| | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整, 正确 (每错一处扣 0.5 分) | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水 (种类、数量正确) (每错一处扣 0.5 分) | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-2。”
- 3、本试卷操作时间为 65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J2-2)

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

物流大酒店12楼共有112间客房房，其中1201-1203为住客房，1204为待维修房，1205-1209是走客房，10210—1212是可出租房。服务员王二上午八点半开始清扫1203房，该房住客是刘洋先生，到九点一十清扫完毕，在该房补充牙具套1套、小梳子1把、小香皂1块、圆珠笔1支、《洗衣单》1套。清洁整理时发现小酒吧消费了崂山矿泉水1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到1201房客人洗衣需求，客人要求干洗夹克1件、衬衣1件、西裤一条，客人上衣口袋放了钱包，忘了拿出来。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表 (5分钟)
- (2) 完成1203房的中式铺床、开夜床和物品补充 (20分钟)
- (3) 清扫完毕1203房，根据清扫情况填写《房务表》 (10分钟)
- (4) 完成1203房的小酒吧服务 (10分钟)
- (5) 完成1201房客人的洗衣服务 (15分钟)

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。2)现场操作及要求

2)现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-2）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|-------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |

| | | | | | |
|--|-------------------------|---|---|--|--|
| | | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 客房 服务 技能 | 中式铺 床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，4厘米以上不得分） | 2 | | |
| | | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 床单包角紧密平整，式样统一（90度）直角 | 4 | | |
| | | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差2厘米扣1分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为45度等腰直角形 | 2 | | |
| 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分） | | 1 | | | |
| 折角平整，下垂自然 | | 1 | | | |
| 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | | 2 | | | |
| 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | | 1 | | | |
| 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | | 3 | | | |

| | | | | |
|-----------------|--|-----|--|--|
| 物品补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套(位置正确、摆放正确,每错一处) | 5 | | |
| 填写《房务表》 (5分) | 要素填写完整(每少一处扣0.5分) | 2.5 | | |
| | 各要素填写正确(每错一处扣0.5分) | 2.5 | | |
| 洗衣服务 (18分) | 电话受理,接听规范、问清房号(每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| | 上门收衣,进房程序规范,(每错一处扣0.5分) | 3 | | |
| | 衣物清点、检查,符合流程和标准(每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 问清洗涤方式(干、湿、烫、加急),确定洗涤方式 | 2 | | |
| | 正确填写《洗衣单》,要素完整,正确 | 4 | | |
| | 送回干净衣物(注意请客人验查) | 1 | | |
| | 语言规范 | 1 | | |
| 小酒吧服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | 填写《酒水单》要素完整,正确(每错一处扣0.5分) | 4 | | |
| | 请客人签字 | 2 | | |
| | 补充酒水(种类、数量正确)(每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J2-3)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理;填写运营表格;楼层对客服务“试题编号:J2-3。
- 3、本试卷操作时间为65分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

(一)工作任务

1、工作情境

物流大酒店9楼共有10间客房房，其中901-907为住客房，908-910是走客房。服务员王二上午9点开始清扫907房，9点半清扫完毕，在该房补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂1块、浴帽2个、洗发液2支、沐浴露2支、拖鞋2双、圆珠笔1支、《洗衣单》1套。清洁整理时发现小酒吧消费了红牛饮料1斤，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到901房客人洗衣需求，客人要求洗涤羊绒衫1件、丝绸裙子1件。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成907房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕907房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成907房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成901房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75厘米×45厘米）的白色枕套4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。
- 2、设施设备：床架2个、床垫2个（2米×1.2米×0.2米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台2个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-3）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|-------------------------------|---|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 客房服务技能 | 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | |
| | | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，4厘米以上不得分） | 2 | |
| | | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | |
| | | 床单包角紧密平整，式样统一（90度）直角 | 4 | |
| | | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | |
| | | 被套开口在床尾 | 1 | |
| | | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | |
| | | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | |
| | | 被芯在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差2厘米扣1分， | 1 | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | |
| 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | |

| | | | | | |
|---------------------|----------------------------|---|-----|--|--|
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处 | 5 | | |
| 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整（每少一处扣0.5分） | 2.5 | | | |
| | 各要素填写正确（每错一处扣0.5分） | 2.5 | | | |
| 洗衣服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣0.5分） | 2 | | | |
| | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣0.5分） | 3 | | | |
| | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣0.5分） | 5 | | | |
| | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | | |
| | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | | |
| | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | | |
| | 语言规范 | 1 | | | |
| 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | | |
| | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣0.5分） | 4 | | | |
| | 请客人签字 | 2 | | | |
| | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣0.5分） | 2 | | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-4）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-4。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

物流大酒店8楼共有10间客房房，其中801-806为住客房，807待维修房，808-810是走客房。服务员王二上午9点开始清扫801房，9点半清扫完毕，在该房补充牙具套2套、小香皂2块、浴帽1个、洗发液1支、沐浴露2支、拖鞋2双、圆珠笔1支。清洁整理时发现小酒吧消费了开心果1袋，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到806房客人洗衣需求，客人要求洗涤衬衣1件（衬衣有一颗扣子即将脱落），西裤1条。

2、测试内容

- （1）填制楼层客房动态表（5分钟）
- （2）完成801房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- （3）清扫完毕801房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- （4）完成801房的小酒吧服务（10分钟）
- （5）完成806房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- （1）独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- （2）根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- （3）根据设定情景完成洗衣服务。
- （4）根据设定情景完成小酒吧服务。
- （5）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- （6）操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- （7）测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-4）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位， | | | |

| | | | | | | |
|--------|-----------------|-----------------------------------|---|-----|--|--|
| 客房服务技能 | | 被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘扣1分） | 1 | | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | | |
| | 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| | 物品补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5 | 5 | | |
| | 填写《房务表》 (5分) | | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服务 (18分) | | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 | 5 | | |
| | | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧服务 (12分) | | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | | 请客人签字 | 2 | | |

| | | | | |
|------|----------------------------|-----|--|--|
| | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-5）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-5。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

物流大酒店6楼共有10间客房，其中601-602为可出租房，603—606住客房，607待维修房，608-610是走客房。服务员王二上午8点半开始清扫606房，9点半清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽2个、洗发液2支、沐浴露2支、圆珠笔1支。清洁整理时发现小酒吧消费了崂山矿泉水1瓶、可乐1斤，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到605房客人洗衣需求，客人要求洗涤衬衣1件、熨烫西装1套，西装上衣口袋有护照1本。

2、测试内容

- （1）填制楼层客房动态表（5分钟）
- （2）完成606房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- （3）清扫完毕606房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- （4）完成606房的小酒吧服务（10分钟）
- （5）完成605房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- （1）独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- （2）根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- （3）根据设定情景完成洗衣服务。
- （4）根据设定情景完成小酒吧服务。
- （5）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- （6）操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-5）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式 铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位， | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--------------------|-----------------------------------|---|-----|--|--|
| 客房 服务 技能 | | 被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分）分，） | 2 | | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘扣1分） | 1 | | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | | |
| | 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支 洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5分） | 5 | | |
| | | 填写 | 要素填写完整（每少一处扣0.5分） | 2.5 | | |
| | 《房务 | | 各要素填写正确（每错一处扣0.5分） | 2.5 | | |
| | | 洗衣 服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣0.5分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣0.5分） | 3 | | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣0.5分） | 5 | | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | | |
| | | 语言规范 | 1 | | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | | 填写《酒水单）要素完整，正确（每错一处扣0.5分） | 4 | | |
| | | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣0.5分） | 2 | | |
| | 合计 | | | 100 | | |
| | 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-6。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情境

物流大酒店5楼共有10间客房，其中501-502是走客房，503—506住客房，507待维修房，508-510为可出租房。服务员王二上午9点半开始清扫505房，10点清扫完毕，在该房补充牙具套1套、浴帽1个、沐浴露1支、小香皂1块、圆珠笔1支。清洁整理时发现小酒吧消费了威士忌1瓶、可乐1斤，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到506房客人的洗衣需求，客人要求洗涤衬衣1件、西裤1条，西裤口袋钞票2张。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成505房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕505房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成505房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成506房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-6）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |

| | | | | | |
|--|---------------------|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5 | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服 服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 合计 | | 100 | | |
| | 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-7。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情境

物流大酒店4楼共有10间客房房，其中401-402是待维修房，403—406走客房，407可出租房，408-410为住客房。服务员王二上午11点半开始清扫405房，11点40清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽1个、沐浴露2支、小香皂2块、洗发液2支、拖鞋2双、针线包1个。清洁整理406房，时发现小酒吧消费了威士忌2瓶、可乐2斤，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到406房客人洗衣需求，客人要求洗涤全麻衬衣1件、毛料西裤1条。

2、测试内容

- （1）填制楼层客房动态表（5分钟）
- （2）完成405房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- （3）清扫完毕405房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- （4）完成405房的小酒吧服务（10分钟）
- （5）完成406房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- （1）独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- （2）根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- （3）根据设定情景完成洗衣服务。
- （4）根据设定情景完成小酒吧服务。
- （5）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- （6）操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- （7）测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床

头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封式）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-7）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线(偏2厘米以内不扣分,2-3 厘米扣 0.5 分,4 厘米以上不得分) | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位， | | | |

| | | | | | | |
|----------------|---------------------|-----------------------------------|---|-----|--|--|
| 客房 服务 技能 | | 被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分）分，） | 2 | | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘扣1分） | 1 | | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | | |
| | 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支 洗衣单1套 (位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服务 (18分) | | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | | 填写《酒水单）要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |

| | | | | |
|------|----------------------------|-----|--|--|
| | 请客人签字 | 2 | | |
| | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”试题编号：J2-8。
- 3、本试卷操作时间为 65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情境

物流大酒店2楼共有10间客房房，其中201-202是走客房，203—206住客房，207待维修房，208-210为可出租房。服务员王二上午9点半开始清扫203房，10点清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽1个、沐浴露2支、小香皂2块、圆珠笔2支。清洁整理204房时发现小酒吧消费了朗姆酒1支、可乐1斤，但是客人没有填写《酒水单》。后来接到206房客人洗衣需求，客人要求洗涤衬衣1件、西裤1条，客人要求加急洗。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成203房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕206房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成204房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成206房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、

工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。

3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-8）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 | |
|-----------------------------------|-------------------------------|---|----|----|--|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | | |
| 客房服务技能 | 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | | | |
| 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | | | |

| | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|--|-----|--|--|
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分, 2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整, 下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧, 与床头柜边和被子下垂边沿 各相距1厘米 (超过扣0.5分) | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央, 与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生, 摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔 一支洗衣单1套 (位置正确、摆放正确, 每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整 (每少一处扣 0.5 分) | 2.5 | | | |
| | 各要素填写正确 (每错一处扣 0.5 分) | 2.5 | | | |
| 洗衣服务 (18分) | 电话受理, 接听规范、问清房号 (每错一处扣 0.5 分) | 2 | | | |
| | 上门收衣, 进房程序规范, (每错一处扣 0.5 分) | 3 | | | |
| | 衣物清点、检查, 符合流程和标准 (每错一处扣 0.5 分) | 5 | | | |
| | 问清洗涤方式 (干、湿、烫、加急), 确定洗涤方式 | 2 | | | |
| | 正确填写《洗衣单》, 要素完整, 正确 | 4 | | | |
| | 送回干净衣物 (注意请客人验查) | 1 | | | |
| | 语言规范 | 1 | | | |
| 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | | |
| | 填写《酒水单》要素完整, 正确 (每错一处扣 0.5 分) | 4 | | | |
| | 请客人签字 | 2 | | | |
| | 补充酒水 (种类、数量正确) (每错一处扣 0.5 分) | 2 | | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-9）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-9。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店7楼共有10间客房，其中701-706是走客房，707待维修房，708-710为住客房。服务员王二上午8点半开始清扫708房，9点10清扫完毕，在该房补充牙具套1套、浴帽1个、沐浴露1支、小香皂1块、圆珠笔1支。清洁整理时发现小酒吧消费了可乐1斤，但是客人没有填写《酒水单》。9点20开始清扫706房，10点清扫完毕，补充牙具套2套、浴帽2个、沐浴露2支、小香皂2块、洗发液2、信封1个。后来接到706房客人洗衣需求，客人要求洗涤普通上衣2件、牛仔裤1条（有褪色可能）。

2、测试内容

- （1）填制楼层客房动态表（5分钟）
- （2）完成708房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- （3）清扫完毕708、706房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- （4）完成708房的小酒吧服务（10分钟）
- （5）完成706房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- （1）独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- （2）根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- （3）根据设定情景完成洗衣服务。
- （4）根据设定情景完成小酒吧服务。
- （5）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- （6）操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- （7）测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75厘米×45厘米）的白色枕套4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣

单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-9）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |

| | | | | |
|--|--------------------|---|-----|--|
| | | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | |
| | 物品补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套 (位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5分) | 5 | |
| | 填写 《房务表》 | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | |
| | 洗衣服 务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | |
| | | 语言规范 | 1 | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | |
| | | 请客人签字 | 2 | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | |
| | 合计 | | 100 | |
| | 实际得分 | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-10）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-10。”
- 3、本试卷操作时间为 65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店3楼共有10间客房，其中301-306是走客房，307待维修房，308-310为住客房。服务员王二上午8点半开始清扫308房，9点10清扫完毕，在该房补充牙具套1套、浴帽1个、沐浴露1支、小香皂1块、圆珠笔1支，袋装茶叶4袋。清洁整理时发现小酒吧消费了可乐、汇源果汁各1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。9点20开始清扫305房，10点清扫完毕，补充牙具套2套、浴帽2个、沐浴露2支、小香皂2块、洗发液2、袋装茶叶4袋、信封1个、洗衣单1套。后来接到310房客人洗衣需求，客人要求洗涤全麻衬衣1件、羊绒衫1件，毛料西裤1条。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成308房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕308、305房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成308房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成310房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；

开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-10）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 3 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 5 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 4 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 3 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| 被套表面平整光滑无皱纹 | 3 | | | |

| | | | | | |
|----------------|----|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| 物品补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套等一次性用品 (位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| 填写《房 | | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| 洗衣服服务 (18分) | | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| 小酒吧服务 (12分) | | 语言规范 | 1 | | |
| | | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单）要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 致谢 | 2 | | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-11）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-11。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店3楼共有10间客房房，其中301-306是走客房，307待维修房，308-310为住客房。服务员王二上午8点半开始清扫308房，9点10清扫完毕，在该房补充牙具套1套、浴帽1个、沐浴露1支、小香皂1块、圆珠笔1支，袋装茶叶4袋。清洁整理时发现小酒吧消费了汇源果汁1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。9点20开始清扫305房，10点清扫完毕，补充牙具套2套、浴帽2个、沐浴露2支、小香皂2块、洗发液2、袋装茶叶4袋、信封1个、洗衣单1套。后来310房客要求租借电你吹风1个。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成308房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕308、305房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成308房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成310房客人的物品租借服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成物品租借服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75厘米×45厘米）的白色枕套4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带

入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-11）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线(偏2厘米以内不扣分,2-3 厘米扣 0.5 分, 4 厘米以上不得分) | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |

| | | | | | |
|--|-------------------------|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5分） | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 物品 租借 服务 (18分) | 电话受理，接听规范（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 问清房号、物品、送达时间（每错一处扣 0.5 | 5 | | |
| | | 及时送达物品 | 2 | | |
| | | 正确填写《客房物品租借登记簿》，要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 注意请客人签字确认 | 1 | | |
| | | 注意礼节、语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 合计 | | 100 | | |
| | 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-12）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-12。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店9楼共有10间客房，其中901-902是走客房，903-907为住客房，908—910可出租房。服务员王二上午10点半开始清扫908房，11点10清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽1个、沐浴露2支、洗发液2支、小香皂2块、袋装茶叶4袋。随后清洁整理903房时发现小酒吧消费了汇源果汁1瓶、矿泉水1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。12点，903房客人要求租借充电宝1个。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成908房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕908房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成903房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成903房客人的物品租借服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）；适合羽绒枕芯（75厘米×45厘米）的白色枕套4个（开口方式为信封式）；

开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-12）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |
| 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | | |

| | | | | | |
|--|--------------------|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | | |
| | 物品补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5 | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服 服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 | 5 | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 合计 | | 100 | | |
| | 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-13）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-13。”
- 3、本试卷操作时间为 65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店10楼共有10间客房房，其中1001-1002是走客房，1003-1007为住客房，1008—1010可出租房。服务员王二上午8点半开始清扫1001房，9点10清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽2个、沐浴露2支、洗发液2支、小香皂2块、拖鞋2双、袋装茶叶4袋。随后清洁整理1003房时发现小酒吧消费了可乐1瓶、矿泉水1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。12点，1003房客人要求租借充电宝1个、电吹风1个。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成1001房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕1001房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成1001房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成1003房客人的物品租借服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）；白色床单 2 张（2.8米×2 米）；白色被套 2个（2.3 米×1.8米，

底部开口，系带方式)；适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 4个（开口方式为信封口）；开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。
- 2、设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台 2 个，卫生间云台1个（可用桌子代替）。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分）。

四、评分标准

客房服务技能评分标准（J2-13）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位（抛两次扣0.5分，三次及以上不得分） | 2 | | |
| | 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣 0.5 分，4 厘米以上不得分） | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一（90 度）直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外（两次扣0.5分，三次以上不得分） | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯（抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐（整理一次扣0.5分，类推） | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分） | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| 被芯在床头端平整充实 | 2 | | | |

| | | | | |
|--------------------|--------------------------|---|-----|--|
| | | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | |
| 开夜床 (10分) | | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分） | 1 | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使用 | 3 | |
| 物品补充 (5分) | | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处扣0.5 | 5 | |
| 填写《房务表》 (5分) | | 要素填写完整（每少一处扣0.5分） | 2.5 | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣0.5分） | 2.5 | |
| 洗衣服 务 (18分) | | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣0.5分） | 2 | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣0.5分） | 3 | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣0.5 | 5 | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | |
| 小酒吧 服务 (12分) | | 语言规范 | 1 | |
| | | 小酒吧消耗检查 | 2 | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣0.5分） | 4 | |
| | | 请客人签字 | 2 | |
| | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣0.5分） | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-14）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理；填写运营表格；楼层对客服务”“试题编号：J2-14。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店5楼共有10间客房房，其中501-506是住客房，307待维修房，308-310为可出租房。服务员王二上午9点10开始清扫502房，9点40清扫完毕，在该房补充牙具套2套、浴帽1个、沐浴露1支、洗发液1支、小香皂1块、圆珠笔1支，袋装茶叶4袋。清洁整理时发现小酒吧消费了轩尼斯X01支，但是客人没有填写《酒水单》。10点20开始清扫503房，11点清扫完毕，补充牙具套2套、浴帽1个、沐浴露2支、小香皂1块、洗发液2、袋装茶叶4袋、信封1个、洗衣单1套。11点20，501房客人电话要求送两个西装衣架和1个电吹风。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成3502房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕502、503房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成502房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成501房客人的物品租借服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，

底部开口，系带方式)；适合羽绒枕芯(75厘米×45厘米)的白色枕套4个(开口方式为信封口)；开夜床创意物品(地巾、拖鞋必备)；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。
- 2、设施设备：床架2个、床垫2个(2米×1.2米×0.2米)、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台2个，卫生间云台1个(可用桌子代替)。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟(提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟不予计分)。

四、评分标准

客房服务技能评分标准 (J2-14)

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位(抛两次扣0.5分，三次及以上不得分) | 2 | | |
| | 不偏离中线(偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，4厘米以上不得分) | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑(错一处扣0.5分) | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一(90度)直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外(两次扣0.5分，三次以上不得分) | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯(抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐(整理一次扣0.5分，类推)) | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心(偏2厘米以内不扣分) | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |

| | | | | | |
|------|---------------------|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处 | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J2-15）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房清洁与整理：填写运营表格：楼层对客服务”“试题编号：J2-15。”
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

1、工作情景

物流大酒店3楼共有10间客房房，其中301-306是走客房，307待维修房，308-310为住客房。服务员王二上午8点半开始清扫308房，9点10清扫完毕，在该房补充牙具套1套、浴帽1个、沐浴露1支、小香皂1块、圆珠笔1支，袋装茶叶4袋。清洁整理时发现小酒吧消费了可乐汇源果汁1瓶，但是客人没有填写《酒水单》。9点20开始清扫305房，10点清扫完毕，补充牙具套2套、浴帽2个、沐浴露2支、小香皂2块、洗发液2、袋装茶叶4袋、信封1个、洗衣单1套。后来接到310房客人洗衣需求，客人要求洗涤全麻衬衣1件、羊绒衫1件，毛料西裤1条。

2、测试内容

- (1) 填制楼层客房动态表（5分钟）
- (2) 完成308房的中式铺床、开夜床和物品补充（20分钟）
- (3) 清扫完毕308、305房，根据清扫情况填写《房务表》（10分钟）
- (4) 完成308房的小酒吧服务（10分钟）
- (5) 完成310房客人的洗衣服务（15分钟）

3、测试要求

1) 职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值10%。

2) 现场操作及要求

- (1) 独立完成中式铺床、开夜床和物品补充。
- (2) 根据设定情景填写《房务表》和《楼层客房动态表》。
- (3) 根据设定情景完成洗衣服务。
- (4) 根据设定情景完成小酒吧服务。
- (5) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间5分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。
- (6) 操作结束后，选手须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (7) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

4、测试相关材料与工具

床垫（2米×1.2米×0.2米）；白色床单2张（2.8米×2米）；白色被套2个（2.3米×1.8米，

底部开口，系带方式)；适合羽绒枕芯(75厘米×45厘米)的白色枕套4个(开口方式为信封口)；开夜床创意物品(地巾、拖鞋必备)；《楼层客房动态表》1张；《房务表》1张；《酒水单》1套；《洗衣单》1套；仿真酒水饮料各1瓶；酒店双标间必配一次性用品全套；签字笔1支。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

- 1、场地：至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。
- 2、设施设备：床架2个、床垫2个(2米×1.2米×0.2米)、床头柜两个、书桌1张，文件夹1个、工作台2个，卫生间云台1个(可用桌子代替)。
- 3、客人角色扮演者：考官或学生

三、考核时量

操作时间65分钟(提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟不予计分)。

四、评分标准

客房服务技能评分标准 (J2-15)

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，能体现岗位气质，妆容符合客房基础管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 操作过程中动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和职业感 | 4 | | |
| | 懂礼仪，讲礼貌，诚实守信 | 2 | | |
| 中式铺床 (40分) | 一次抛单定位(抛两次扣0.5分，三次及以上不得分) | 2 | | |
| | 不偏离中线(偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，4厘米以上不得分) | 2 | | |
| | 床单正面朝上，床单表面平整光滑(错一处扣0.5分) | 1 | | |
| | 床单包角紧密平整，式样统一(90度)直角 | 4 | | |
| | 被套一次抛开，正面在外(两次扣0.5分，三次以上不得分) | 2 | | |
| | 被套开口在床尾 | 1 | | |
| | 打开被芯压入被套内做有序套被操作 | 3 | | |
| | 抓两角抖被芯(抖被芯不超两次，被套一次抛开定位，被子与床头平齐(整理一次扣0.5分，类推)) | 4 | | |
| | 被套中心不偏离床中心(偏2厘米以内不扣分) | 2 | | |
| | 被芯在被套内四角到位，饱满、平展 | 2 | | |
| | 被芯在床头端平整充实 | 2 | | |

| | | | | | |
|--|---------------------|---|-----|--|--|
| | | | | | |
| | | 床尾被套口平整且要收口，被芯不外露 | 1 | | |
| | | 被套表面平整光滑无皱纹 | 2 | | |
| | | 被芯在床头翻折 45 厘米（每相差2厘米扣1分） | 1 | | |
| | | 被套两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分， | 1 | | |
| | | 被套尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 | | |
| | | 枕头四角到位，饱满挺括 | 1 | | |
| | | 枕头开口方向与床头柜方向相反，枕头边与床头平齐（错一处扣0.5分） | 1 | | |
| | | 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣0.5分） | 1 | | |
| | 开夜床 (10分) | 被子反折角为 45 度等腰直角形 | 2 | | |
| | | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合 (2厘米以内不扣分，2-3 厘米扣0.5分) | 1 | | |
| | | 折角平整，下垂自然 | 1 | | |
| | | 地巾摆放于折角一侧，与床头柜边和被子下垂边沿各相距1厘米（超过扣0.5分） | 2 | | |
| | | 拖鞋摆放于地巾中央，与床身平行便于使用 | 1 | | |
| | | 创意设计用品新颖、卫生，摆放位置安全、方便使 | 3 | | |
| | 物品 补充 (5分) | 补充牙具套2套、小梳子2把、小香皂2块、圆珠笔一支洗衣单1套（位置正确、摆放正确，每错一处 | 5 | | |
| | 填写 《房务表》 (5分) | 要素填写完整（每少一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | | 各要素填写正确（每错一处扣 0.5 分） | 2.5 | | |
| | 洗衣服务 (18分) | 电话受理，接听规范、问清房号（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | | 上门收衣，进房程序规范，（每错一处扣 0.5 分） | 3 | | |
| | | 衣物清点、检查，符合流程和标准（每错一处扣 0.5 分） | 5 | | |
| | | 问清洗涤方式（干、湿、烫、加急），确定洗涤方式 | 2 | | |
| | | 正确填写《洗衣单》，要素完整，正确 | 4 | | |
| | | 送回干净衣物（注意请客人验查） | 1 | | |
| | | 语言规范 | 1 | | |
| | 小酒吧 服务 (12分) | 小酒吧消耗检查 | 2 | | |
| | | 填写《酒水单》要素完整，正确（每错一处扣 0.5 分） | 4 | | |
| | | 请客人签字 | 2 | | |
| | | 补充酒水（种类、数量正确）（每错一处扣 0.5 分） | 2 | | |
| | 合计 | | 100 | | |
| | 实际得分 | | | | |

模块三 客房基层管理技能

客房基层管理技能模块分为主题客房布置、制作酒店客房动态表、客房卫生质量检查、主持客房班前早（晨）会、处理宾客投诉五个部分的考核内容。试题设计将五个部分的内容科学地组合成多套试题。本模块共计 13 题。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-1。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

高先生和沈小姐将在长沙运达喜来登酒店准备举行婚礼，酒店为其布置婚庆房，要求突出浪漫温馨的氛围。重点要求床面的布置要有创意。

- （1）入住时间：2020 年 5 月 1 日至 5 月 3 日
- （2）入住房型：套房
- （3）主题客房布置成本：不超过¥1000

2、测试内容

- （1）婚庆房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- （1）婚庆房布置设计方案撰写，占总分值 60%。

（2）主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、

主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- (1) 根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- (2) 讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口），用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 5 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT 放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 170 分钟（提前完成不加分，每超过超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分。）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3-1）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------------------------|-------------------|----------------------------|----|----|
| 主题客房设计知识 (5分) | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |
| | 熟悉主题客房设计原则 | 1 | | |
| 客房布置设计 (45分) | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题确定与客户订单要求相吻合 | 4 | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题 | 2 | |
| | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | |
| | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | |
| | 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000元以内 | 6 | |
| | 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数800字以内 | 4 | |
| 文案内容无缺项，具有可操作性 | | 2 | | |
| 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | | 4 | | |
| PPT（图片）制作 (10分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | |
| | 有效张数3张以上，美观、有艺术性 | 5 | | |
| 床面布置创意展示 | 符合风俗、体现主题 | 4 | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | |

| | | | | |
|-----------------------|----------------------|-----|--|--|
| (20分) | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | |
| 床面布置 创意讲解 (10分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-2）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-2。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

张女士为她的一对 6 岁的龙凤胎在长沙华天酒店准备举办生日宴，并预定生日套房。张女士提供了龙凤胎各自喜欢的玩具，要求酒店以此为元素进行相关布置。要求营造出卡通、有趣和童真格调。

- （1）入住时间：2020 年 5 月 1 日至 5 月 3 日
- （2）入住房型：双标间
- （3）主题客房布置成本：不超过¥1000

2、测试内容

- （1）儿童房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- （1）儿童房布置设计方案撰写，占总分值 60%。
- （2）主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备适合床垫(2米×1.2米×0.2米)的白色床单1张、白色被套1个(2.3米×1.8米,底部开口,系带方式)、适合羽绒枕芯(75厘米×45厘米)的白色枕套2个(开口方式为信封口),用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在U盘里,由评委检查后,交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间5分钟。准备时间内,不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后,举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案PPT制作使用的素材库(照片、空白图表、客房设计元素等)考生在考试期间可使用。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。

设施设备:床架2个、床垫2个(2米×1.2米×0.2米)、床头柜两个、书桌1张,文件夹1个、工作台2个,卫生间云台1个(可用桌子代替)。

2、至少8台电脑。

3、OFFICE操作系统、PPT制作相关软件、PHOTOSHOP制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间170分钟(提前完成不加分,每超过超过2分钟扣1分,不足2分钟按2分钟计算,超过5分钟不予计分。)

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准(J3-2)

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 | |
|----------|---------------|----------------------------|----|----|--|
| 主题客房设计知识 | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | | |
| | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | | |
| (5分) | 熟悉主题客房设计原则 | 1 | | | |
| | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题确定与客户订单要求相吻合 | 4 | | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致,能表现主题 | 2 | | |

| | | | | | | |
|--------------------|--------------|----------------------|-----------------------------|---|--|--|
| 客房布置设计 (45分) | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | | | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | | | |
| | 主题元素选择与布置 | | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | | |
| | | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | | |
| | | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | | |
| | | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | | |
| | 成本核算与控制 | | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000 元以内 | 6 | | |
| | 文案规范 | | 各类表格数据准确，有效字数 800 字以内 | 4 | | |
| | | | 文案内容无缺项，具有可操作性 | 2 | | |
| | | 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | 4 | | | |
| PPT（图片）制作 (10分) | | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | | |
| | | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | | |
| | | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | | |
| | | 有效张数 3 张以上，美观、有艺术性 | 5 | | | |
| 床面布置创意展示 (20分) | | 符合风俗、体现主题 | 4 | | | |
| | | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | | |
| | | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | | |
| | | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | | |
| | | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | | |
| 床面布置创意讲解 (10分) | | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | | |
| | | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | | |
| | | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | | |
| 职业素养 (10分) | | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | | |
| | | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | | |
| | | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | | |
| | | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | | |
| | | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | | |
| | 合计 | | 100 | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-3）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-3。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

全国环境保护工作会议在北京召开，酒店为配合本次会议特别设计了绿色生态环保主题客房供参会贵宾入住。重点要求床面的布置要有创意。

- （1）入住时间：XXXX 年 12 月 25 日至 12 月 29 日
- （2）入住房型：大床间
- （3）主题客房布置成本：不超过¥1000

2、测试内容

- （1）绿色客房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- （1）绿色房布置设计方案撰写，占总分值 60%。
- （2）主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备适合床垫(2米×1.2米×0.2米)的白色床单1张、白色被套1个(2.3米×1.8米,底部开口,系带方式)、适合羽绒枕芯(75厘米×45厘米)的白色枕套2个(开口方式为信封口),用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在U盘里,由评委检查后,交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间5分钟。准备时间内,不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后,举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案PPT制作使用的素材库(照片、空白图表、客房设计元素等)考生在考试期间可使用。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。

设施设备:床架2个、床垫2个(2米×1.2米×0.2米)、床头柜两个、书桌1张,文件夹1个、工作台2个,卫生间云台1个(可用桌子代替)。

2、至少8台电脑。

3、OFFICE操作系统、PPT制作相关软件、PHOTOSHOP制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间170分钟(提前完成不加分,每超过超过2分钟扣1分,不足2分钟按2分钟计算,超过5分钟不予计分。)

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准(J3-3)

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|--------------|------------|----|----|----|
| 主题客房 设计知识 | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |

| | | | | | |
|--------------------|----------------------|----------------------------|-----|--|--|
| (5分) | 熟悉主题客房设计原则 | | 1 | | |
| 客房布置设计 (45分) | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题的确定与客户订单要求相吻合 | 4 | | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题 | 2 | | |
| | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | | |
| | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | | |
| | 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000元以内 | 6 | | |
| 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数800字以内 | 4 | | | |
| | 文案内容无缺项，具有可操作性 | 2 | | | |
| | 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | 4 | | | |
| PPT(图片)制作 (10分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | | |
| | 有效张数3张以上，美观、有艺术性 | 5 | | | |
| 床面布置创意展示 (20分) | 符合风俗、体现主题 | 4 | | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | | |
| | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | | |
| 床面布置创意讲解 (10分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | | |
| | 合计 | | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-4）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-4。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

卡洛先生的女儿艾拉趁着放春假从荷兰来看望在华工作了三年的爸爸，将于 3 月 16 日抵达中国，而 3 月 18 日正好是艾拉 16 岁生日，为好好庆祝女儿的生日，特预定了生日房接待女儿并为其庆生。重点要求床面的布置要有创意。

- （1）入住时间：2020 年 3 月 16 日至 3 月 21 日
- （2）入住房型：套房
- （3）主题客房布置成本：不超过 ¥1000

2、测试内容

- （1）生日主题房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- （1）生日房布置设计方案撰写，占总分值 60%。

（2）主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

（1）考场需准备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口），

用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 5 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT 放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 170 分钟（提前完成不加分，每超过超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分。）

五、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—4）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------|------------|----|----|----|
| 主题客房 | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| 设计知识 | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |

| | | | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------------|-----|--|--|
| (5分) | 熟悉主题客房设计原则 | | 1 | | |
| (45分) | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题的确定与客户订单要求相吻合 | 4 | | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题 | 2 | | |
| | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | | |
| | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | | |
| | 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000元以内 | 6 | | |
| | 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数800字以内 | 4 | | |
| 文案内容无缺项，具有可操作性 | | 2 | | | |
| 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | | 4 | | | |
| PPT(图片)制作 (10分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | | |
| | 有效张数3张以上，美观、有艺术性 | 5 | | | |
| 床面布置创意展示 (20分) | 符合风俗、体现主题 | 4 | | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | | |
| | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | | |
| 床面布置创意讲解 (10分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | | |
| | 合计 | | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-5）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-5。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

广州市民王明于 11 月 15 日满 100 岁，王爷爷五代同堂，儿女们在广州康莱德酒店为其预订了生日宴，酒店为其提供生日房。重点要求床面的布置要有创意。

- （1）入住时间：XXXX 年 11 月 15 日至 11 月 16 日
- （2）入住房型：套房
- （3）主题客房布置标准：不超过 ¥1000

2、测试内容

- （1）生日房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- 1) 寿诞房布置设计方案撰写，占总分值 60%。

主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

- 3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

- （1）考场需准备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口），用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱

巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 5 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT 放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 170 分钟（提前完成不加分，每超过超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分。）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—5）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------|------------|----|----|----|
| 主题客房 | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| 设计知识 | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |

| | | | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------------|-----|--|--|
| (5 分) | 熟悉主题客房设计原则 | | 1 | | |
| 客房布置设计 (45 分) | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题的确定与客户订单要求相吻合 | 4 | | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题 | 2 | | |
| | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | | |
| | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | | |
| | 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000 元以内 | 6 | | |
| | 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数 800 字以内 | 4 | | |
| 文案内容无缺项，具有可操作性 | | 2 | | | |
| 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | | 4 | | | |
| PPT（图片）制作 (10 分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | | |
| | 有效张数 3 张以上，美观、有艺术性 | 5 | | | |
| 床面布置创意展示 (20 分) | 符合风俗、体现主题 | 4 | | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | | |
| | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | | |
| 床面布置创意讲解 (10 分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | | |
| 职业素养 (10 分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | | |
| | 合计 | | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-6。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

为欢度每年的圣诞节，酒店将在 12 月 24—25 日推出以“圣诞狂欢”为主题的客房供客人入住。重点要求床面的布置要有创意。

- （1）入住时间：2020 年 5 月 1 日至 5 月 3 日
- （2）入住房型：套房
- （3）主题客房布置成本：不超过¥1000

2、测试内容

- （1）圣诞节庆房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

1) 节庆房布置设计方案撰写，占总分值 60%。

主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

（1）考场需准备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口），用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱

巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 5 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT 放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 170 分钟（提前完成不加分，每超过超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分。）

五、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—6）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------|------------|----|----|----|
| 主题客房 | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| 设计知识 | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |

| | | | | |
|---------------------|-----------------------------|----------------------------|-----|--|
| (5分) | 熟悉主题客房设计原则 | | 1 | |
| 客房布置设计 (45分) | 设计主题确定与设计思路描述 | 主题的确定与客户订单要求相吻合 | 4 | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | |
| | 主题客房基调描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题 | 2 | |
| | | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | |
| | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | |
| | 个性与细节服务设计与描述 | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | |
| 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | | 2 | | |
| 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000 元以内 | 6 | | |
| 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数 800 字以内 | 4 | | |
| | 文案内容无缺项，具有可操作性 | 2 | | |
| | 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | 4 | | |
| PPT（图片）制作 (10分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | |
| | 有效张数 3 张以上，美观、有艺术性 | 5 | | |
| 床面布置创意展示 (20分) | 符合风俗、体现主题 | 4 | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | |
| | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | |
| 床面布置创意讲解 (10分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | | 100 | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-7。
- 3、本试卷操作时间为 170 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

演艺界某明星要到长沙举办循环演唱会，要入住长沙喜来登运达酒店，客人要求房间布置具有艺术氛围。重点要求床面的布置要有创意。

基本信息：

- （1）入住时间：XXXX 年 7 月 20 日至 7 月 23 日
- （2）入住房型：套房
- （3）主题客房布置成本：不超过¥1000

2、测试内容

- （1）主题客房布置设计方案撰写（150 分钟）
- （2）床面布置创意展示（15 分钟）
- （3）讲解床面布置构思（5 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- 1) 个性化客房布置设计方案撰写，占总分值 60%。

主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：即设计主题确定与设计思路描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、起居空间布置设计、睡眠空间布置设计、装饰物设计与描述、成本核算与控制。有效字数 800 字以内。要求主题客房设计辅以 PPT 或图片制作展示客房设计基调、主题元素和总效果图等，用不少于 3 个 PPT 或图片展现，若设计用 PPT 或图片表现有困难，可手绘。PPT 可单独制作，图片可融入 WORD 文档。

- 3、主题客房床面布置与展示，占总分值 30%

- （1）根据考场提供的客房个性化物品，通过床面布置展示客房主题
- （2）讲解床面布置构思。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备适合床垫(2米×1.2米×0.2米)的白色床单1张、白色被套1个(2.3米×1.8米,底部开口,系带方式)、适合羽绒枕芯(75厘米×45厘米)的白色枕套2个(开口方式为信封口),用于客房布置的挂画、花卉、盆景、玩具、摆件、气球、彩带、彩灯、剪纸、卡片、画册、照片、纱巾、蛋糕等系列道具。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在U盘里,由评委检查后,交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间5分钟。准备时间内,不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后,举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(7) 主题客房设计方案PPT制作使用的素材库(照片、空白图表、客房设计元素等)考生在考试期间可使用。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后主题客房设计、PPT放在文件夹内提交。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的中式铺床基本技能训练室1间。

设施设备:床架2个、床垫2个(2米×1.2米×0.2米)、床头柜两个、书桌1张,文件夹1个、工作台2个,卫生间云台1个(可用桌子代替)。

2、至少8台电脑。

3、OFFICE操作系统、PPT制作相关软件、PHOTOSHOP制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间170分钟(提前完成不加分,每超过超过2分钟扣1分,不足2分钟按2分钟计算,超过5分钟不予计分。)

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准 (J3—7)

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|----------------------|---------------------|----------------------------|----|----|
| 主题客房 设计知识 (5分) | 掌握主题客房布置方法 | 2 | | |
| | 掌握贵宾服务接待标准 | 2 | | |
| | 熟悉主题客房设计原则 | 1 | | |
| | 设计主题确定 与设计思路描述 | 主题确定与客户订单要求相吻合 | 4 | |
| | | 设计思路新颖、合理 | 4 | |
| | 主题客房基调 描述及布置 | 客房设计的氛围符合主题要求 | 3 | |
| | | 客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致,能表现主题 | 2 | |
| | 色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应 | 3 | | |

| | | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|
| 客房布置设计 (45分) | | 主题客房器皿和装饰符合主题要求 | 3 | |
| | 主题元素选择与布置 | 主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要 | 2 | |
| | | 主题元素的布置符合酒店经营规范 | 2 | |
| | | 元素布置符合主题文化与习俗 | 2 | |
| | | 个性与细节服务设计与描述 | | |
| | | 细节服务、个性服务描述清晰、准确 | 2 | |
| | | 细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 | 2 | |
| | 成本核算与控制 | 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在1000元以内 | 6 | |
| | 文案规范 | 各类表格数据准确，有效字数800字以内 | 4 | |
| | | 文案内容无缺项，具有可操作性 | 2 | |
| 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | | 4 | | |
| PPT(图片)制作 (10分) | 主题客房基调明确、色彩布局恰当 | 5 | | |
| | 主题元素选择符合客户喜好，搭配性好 | 6 | | |
| | 总效果图具备较强的美感 | 6 | | |
| | 有效张数3张以上，美观、有艺术性 | 5 | | |
| 床面布置创意展示 (20分) | 符合风俗、体现主题 | 4 | | |
| | 设计新颖、构思巧妙 | 4 | | |
| | 搭配和谐、符合美学基本原理 | 4 | | |
| | 构图精细、寓意深刻 | 4 | | |
| | 铺床操作流程正确，操作规范，床面整洁美观 | 4 | | |
| 床面布置创意讲解 (10分) | 表达流畅，语言规范，体现专业性 | 4 | | |
| | 逻辑清晰、寓意深远，解读可信度高 | 4 | | |
| | 字体语言适当，端庄大方、手势正确 | 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐，动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-8。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有 10 层楼，每层楼 10 间客房，共有 100 间客房，楼层服务员早班有 10 人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，0K 房 108 房间发现存在至少 6 处问题，在 908 房李先生的房间发现客房地毯被烟头烧了个洞，给客人下发了赔偿通知书，按照酒店规定需要赔偿 200 元，引起了客人不满和投诉。

楼层房态信息：

101—105 住客房、 106—108 可出租房 、 109—110 走客房

201、210 走客房、 202—208 住客房、 209 待维修房

301—302 走客房、 303—310 住客房

401—406 走客房、 407 待维修房、 408—410 住客房

501—508 住客房 509—510 可出租房

601 可出租房、602—610 住客房

701 待维修房 702—704 可出租房、 705—710 住客房

801—810 住客房

901—905 可出租房、 906 走客房、 907—910 住客房

1001—1006 住客房、 1007—1010 可出租房

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表 （10 分钟）
- （2）主持客房班前早会 （20 分钟）
- （3）客房卫生检查 （15 分钟）
- （4）处理宾客投诉 （15 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

(1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

(2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

(3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设施设备位置、摆放是否正确；客房设置六处瑕疵（电话机、洗衣单、毛巾、拖鞋摆放不符合标准、做床不达标、枕头有毛发）

(4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—8）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|--------------------|---|-----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20分) | 要素完整, 正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 房态填写正确无误 (每错一处, 扣 0.5 分) | 10 | | |
| | 业务熟练, 操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25分) | 撰写早会发言提纲, 内容合理、文笔流畅, 表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况, 提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| | 表达流利, 内容完整, 分工合理 | 2 | | |
| 客房卫生质量检查 (20分) | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四巾”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题, 通知当班服务员, 指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 督导员工纠正瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| 处理宾客投诉 (25分) | 礼貌问好, 问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |
| | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-9）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-9。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有 10 层楼，每层楼 10 间客房，共有 100 间客房，楼层服务员早班有 10 人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，0K 房 108 房间发现存在至少 4 处问题，在 908 房李先生的房间发现客房打烂了一个酒杯，给客人下发了赔偿通知书，按照酒店规定需要赔偿 45 元，引起了客人不满和投诉。

楼层房态信息：

101—105 住客房、 106—108 可出租房 、 109—110 走客房

201、210 走客房、 202—208 住客房、 209 待维修房

301—302 走客房、 303—310 住客房

401—406 走客房、 407 待维修房、 408—410 住客房

501—508 住客房 509—510 可出租房

601 可出租房、602—610 住客房

701 待维修房 702—704 可出租房、 705—710 住客房

801—810 住客房

901—905 可出租房、 906 走客房、 907—910 住客房

1001—1006 住客房、 1007—1010 可出租房

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表 （10 分钟）
- （2）主持客房班前早会 （20 分钟）
- （3）客房卫生检查 （15 分钟）
- （4）处理宾客投诉 （15 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的

精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

(1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

(2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

(3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设家具设施设备位置、摆放是否正确；客房设置六处瑕疵（电话机、拖鞋摆放不符合标准、做床不达标、枕头有毛发）

(4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—9）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------------|---|-----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20 分) | 要素完整, 正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 房态填写正确无误 (每错一处, 扣 0.5 分) | 10 | | |
| | 业务熟练, 操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25 分) | 撰写早会发言提纲, 内容合理、文笔流畅, 表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况, 提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| | 表达流利, 内容完整, 分工合理 | 2 | | |
| 客房卫生质量检查 (20 分) | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四巾”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题, 通知当班服务员, 指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 督导员工纠正瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| 处理宾客投诉 (25 分) | 礼貌问好, 问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |
| | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10 分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-10）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-10。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有 10 层楼，每层楼 10 间客房，共有 100 间客房，楼层服务员早班有 10 人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，OK 房 310 房间发现存在至少 4 处问题。在 908 房李先生退房结账，查房时，发现小酒吧有最新消费崂山矿泉水 1 瓶，记入账单，客人不承认有此消费，引起了客人不满和投诉。

（1）楼层房态信息：

| | | | |
|---------------|----------------|--------------|---------|
| 101—105 住客房 | 106—108 走客房 | 109—110 可出租房 | |
| 201—202 住客房 | 203—208 走客房 | 209 待维修房 | 210 住客房 |
| 301—302 可出租房 | 303—305 走客房 | 306—310 住客房 | |
| 401—407 可出租房 | 408 待维修房 | 409—410 住客房 | |
| 501—508 住客房 | 509—510 走客房 | | |
| 601 可出租房 | 602—606 走客房 | 607—610 住客房 | |
| 701 待维修房 | 702—704 可出租房 | 705—710 住客房 | |
| 801—806 住客房 | 807—808 待维修房 | 809—810 可出租房 | |
| 901—905 可出租房 | 906 住客房 | 907—910 走客房 | |
| 1001—1003 住客房 | 1004—1010 可出租房 | | |

（2）908 房李先生在退房前，接待了一位访客，该客人从冰箱拿了一瓶矿泉水喝

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表（10 分钟）
- （2）主持客房班前早会（20 分钟）
- （3）OK 房卫生检查（15 分钟）
- （4）处理宾客投诉（15 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的

精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

(1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

(2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

(3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设家具施设备位置、摆放是否正确；客房设置 4 处瑕疵（电话机、卷纸符合标准、做床不达标、少放了 1 只牙具套）

(4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—10）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|-------------------------------|---|-----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20 分) | 要素完整, 正确 (每错一处, 扣 0.5 分) | 5 | | |
| | 房态填写正确无误 (每错一处, 扣 0.5 分) | 10 | | |
| | 业务熟练, 操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25 分) | 撰写早会发言提纲, 内容合理、文笔流畅, 表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况, 提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| 客房卫生质量检查 (20 分) | 表达流利, 内容完整, 分工合理 | 2 | | |
| | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四巾”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题, 通知当班服务员, 指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 4 | | |
| 督导员工纠正瑕疵 (每错一处或漏掉一处, 扣 0.5 分) | 5 | | | |
| 处理宾客投诉 (25 分) | 礼貌问好, 问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |
| | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10 分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信, 未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-11）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-11。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有 10 层楼，每层楼 10 间客房，共有 100 间客房，楼层服务员早班有 10 人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。接到前厅通知，酒店 8 楼 10 个房间已经控房，留给一个 5G 会议的 VIP 团队。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，OK 房 508 房间发现存在至少 4 处问题，908 房客人李先生，投诉洗衣服务，袖口一出不起眼的小污点没有洗净，引起了客人不满和投诉。

楼层房态信息：

| | | |
|---------------|----------------|--------------|
| 101—103 住客房 | 104—107 可出租房 | 108—110 待维修房 |
| 201、210 走客房 | 202—208 住客房 | 209 走客房 |
| 301—302 住客房 | 303—308 走客房 | 309—310 可出租房 |
| 401—402 待维修房 | 403—407 走客房 | 408—410 住客房 |
| 501—505 住客房 | 506—508 可出租房 | 509—510 住客房 |
| 601 可出租房 | 602—610 住客房 | |
| 701 待维修房 | 702—703 可出租房 | 704—710 住客房 |
| 801—805 可出租房 | 806—810 走客房 | |
| 901—905 可出租房 | 906 走客房 | 907—910 住客房 |
| 1001—1004 住客房 | 1005—1010 可出租房 | |

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表（10 分钟）
- （2）主持客房班前早会（20 分钟）
- （3）客房卫生检查（15 分钟）
- （4）处理宾客投诉（15 分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的

精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

(1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

(2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

(3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设家具设施设备位置、摆放是否正确；客房设置六处瑕疵（电话机、洗衣单、毛巾、拖鞋摆放不符合标准）

(4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—11）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------------|--|-----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20 分) | 要素完整，正确（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |
| | 房态填写正确无误（每错一处，扣 0.5 分） | 10 | | |
| | 业务熟练，操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25 分) | 撰写早会发言提纲，内容合理、文笔流畅，表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| | 表达流利，内容完整，分工合理 | 2 | | |
| 客房卫生质量检查 (20 分) | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四中”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题，通知当班服务员，指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 督导员工纠正瑕疵（每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分） | 5 | | |
| 处理宾客投诉 (25 分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |
| | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10 分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-12）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-12。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有 10 层楼，每层楼 10 间客房，共有 100 间客房，楼层服务员早班有 10 人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。接到前厅通知，818 房间已经控房，留给一个二级 VIP 客人。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，OK 房 508 房间发现存在至少 4 处问题。908 房客人李女士，投诉项链不见了。

1) 楼层房态信息：

| | | |
|---------------|--------------|----------------|
| 101—103 待维修房 | 104—107 可出租房 | 108—110 住客房 |
| 201、210 走客房 | 202—208 走客房 | 209 住客房 |
| 301—302 住客房 | 303—308 可出租房 | 309—310 走客房 |
| 401—402 可出租房 | 403—407 走客房 | 408—410 住客房 |
| 501—505 可出租房 | 506—508 住客房 | 509—510 住客房 |
| 601 待维修房 | 602—609 住客房 | 610 可出租房 |
| 701 待维修房 | 702—703 住客房 | 704—710 可出租房 |
| 801—805 可出租房 | 806—808 走客房 | 808—810 住客房 |
| 901—905 可出租房 | 906 走客房 | 907—910 住客房 |
| 1001—1004 住客房 | 1005 待维修房 | 1006—1010 可出租房 |

2) 客人睡觉前把项链取下来，放到枕头下，不小心塞到枕头套里了

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表（10 分钟）
- （2）主持客房班前早会（20 分钟）
- （3）客房卫生检查（15 分钟）
- （4）处理宾客投诉（15 分钟）

2、测试内容

- （1）填制酒店客房动态表（10 分钟）
- （2）主持客房班前早会（20 分钟）
- （3）客房卫生检查（15 分钟）

(4) 处理宾客投诉 (15 分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

(1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

(2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

(3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设家具设备位置、摆放是否正确；客房设置六处瑕疵（电话线没整理好、卷纸头未按规定折成形状、做床不达标、两种一次用品用品补充不完整）

(4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

(2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—12）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------------------------|--|----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20 分) | 要素完整，正确（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |
| | 房态填写正确无误（每错一处，扣 0.5 分） | 10 | | |
| | 业务熟练，操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25 分) | 撰写早会发言提纲，内容合理、文笔流畅，表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| 客房卫生质量检查 (20 分) | 表达流利，内容完整，分工合理 | 2 | | |
| | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四巾”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题，通知当班服务员，指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| 督导员工纠正瑕疵 (每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分) | 5 | | | |
| 处理宾客投诉 (25 分) | 礼貌问好、问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |
| | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |

| | | | |
|---------------|-------------------|-----|--|
| 职业素养 (10分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | |
| | 合计 | 100 | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J3-13）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“客房基层管理技能”；试题编号：J2-13。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某酒店共有10层楼，每层楼10间客房，共有100间客房，楼层服务员早班有10人上班，上午七点各楼层房态表都已经上交到客房部。接到前厅通知，308房间已经控房，留给一个二级VIP客人。下午一点领班李瑶开始检查客房卫生质量，508房间发现存在至少4处问题。908房客人李先生投诉房间电视故障，要求换房。

楼层房态信息：

| | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 101—103 走客房 | 104—107 可出租房 | 108—110 住客房 |
| 201、210 待维修房 | 202—208 住客房 | 209 走客房 |
| 301—302 住客房 | 303—308 可出租房 | 309—310 走客房 |
| 401—402 可出租房 | 403—407 走客房 | 408—410 可出租房 |
| 501—505 住客房 | 506—508 可出租房 | 509—510 住客房 |
| 601 待维修房 | 602—604 住客房 | 605—610 可出租房 |
| 701 待维修房 | 702—703 住客房 | 704—710 可出租房 |
| 801—805 可出租房 | 806—808 走客房 | 808—810 住客房 |
| 901—905 可出租房 | 906 住客房 | 907—910 走客房 |

1001—1004 住客房 1005 待维修房 1006—1010 可出租房

2、测试内容

- (1) 填制酒店客房动态表 (10 分钟)
- (2) 主持客房班前早会 (20 分钟)
- (3) 客房卫生检查 (15 分钟)
- (4) 处理宾客投诉 (15 分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合客房基层管理岗位要求；体现良好的精神风貌和职业感；具有质量意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。占总分值 10%。

2、现场操作及要求

- (1) 填制酒店客房动态表 占总分值 20%

要素完整，房态正确

- (2) 主持客房班前早会 占总分值 25%

检查仪容仪表；总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求；分配工作任务；告知重点客人信息；公布计划卫生；表达流利；内容完整，分工合理

- (3) 客房卫生检查 占总分值 20%

检查“十无”“六净”；查一次性物品配置和摆放是否正确；查“四巾”折叠摆放是否合规；查设施设备位置、摆放是否正确；客房设置六处瑕疵（电话机、洗衣单、毛巾、拖鞋摆放不符合标准、做床不达标、枕头有毛发）

- (4) 处理宾客投诉 占总分值 25%

礼貌问好，问需求；问清事由；了解情况；提出措施；征询客人对处置措施的意见；实施措施；礼貌道别；做好投诉记录。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考场需准备已经填好的酒店客房楼层房态表或楼层房态描述、空白酒店客房动态表（纸质、电子具备）、签字笔、A4 纸。其他工具和物品不准带入考场。

- (2) 组考单位事先将素材库装在 U 盘里，由评委检查后，交测试点安装。

- (3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

- (5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

- (6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 酒店客房动态表填制可以使用电脑，也可以手工填写。素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提

供上网服务。

(8) 考生考试完后提交酒店客房动态表、班会发言提纲、宾客投诉处理记录。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的仿真客房 1 间。

设施设备：床架 2 个、床垫 2 个（2 米×1.2 米×0.2 米）、床头柜两个、书桌 1 张，文件夹 1 个、工作台 2 个，卫生间云台 1 个（可用桌子代替）。

2、至少 8 台电脑。

3、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件、PHOTOSHOP 制图软件。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

操作时间 60 分钟（提前完成不加分，每超过 2 分钟扣 1 分，不足 2 分钟按 2 分钟计算，超过 5 分钟不予计分）

四、评分标准

客房基层管理技能评分标准（J3—13）

| 测试内容 | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------------|--|----|----|----|
| 填制酒店客房动态表 (20 分) | 要素完整，正确（每错一处，扣 0.5 分） | 5 | | |
| | 房态填写正确无误（每错一处，扣 0.5 分） | 10 | | |
| | 业务熟练，操作流畅 | 5 | | |
| 主持客房班前早会 (25 分) | 撰写早会发言提纲，内容合理、文笔流畅，表述清晰 | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 4 | | |
| | 总结上个班次工作情况，提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据酒店房态表分配房间清扫任务 | 6 | | |
| | 告知重点客人信息 | 3 | | |
| | 公布当日计划卫生 | 4 | | |
| 客房卫生质量检查 (20 分) | 检查“十无”“六净” | 3 | | |
| | 查一次性物品配置和摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查“四巾”折叠摆放是否符合规范 | 3 | | |
| | 查设家具设施设备位置、摆放是否正确 | 3 | | |
| | 查做床是否符合标准 | 4 | | |
| | 发现问题，通知当班服务员，指出质量瑕疵 (每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分) | 4 | | |
| | 督导员工纠正瑕疵（每错一处或漏掉一处，扣 0.5 分） | 5 | | |
| 处理宾客 | 礼貌问好，问需求 | 2 | | |
| | 问清事由 | 2 | | |
| | 了解情况 | 4 | | |

| | | | | |
|----------------|-------------------|-----|--|--|
| 投诉 (25 分) | 提出解决措施 | 4 | | |
| | 征询客人对处置措施的意见 | 2 | | |
| | 实施措施 | 2 | | |
| | 礼貌道别 | 2 | | |
| | 做好投诉记录 | 5 | | |
| | 态度和蔼、思路清晰、用语规范 | 2 | | |
| 职业素养 (10 分) | 着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求 | 2 | | |
| | 视觉敏锐、动作灵活 | 2 | | |
| | 体现良好的精神风貌和职业感 | 2 | | |
| | 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌 | 2 | | |
| | 诚实守信，未使用素材库以外材料 | 2 | | |
| | 合计 | 100 | | |

模块四 餐饮服务技能

餐厅服务技能模块分为中餐宴会摆台、中餐宴会服务评分标准、西餐宴会摆台、西餐宴会服务四部分考核内容，试题设计将这四部分内容科学地组合成多套试题。本模块共设 12 道题。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-1。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级酒店接待某省政府举办的“环境保护高峰论坛”答谢宴会。请你完成一桌（8人位）中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道炒三丝的菜需要提供分菜服务（叉匙分菜法）。

2、测试内容

- （1）中餐宴会摆台 （25分钟）
- （2）中餐宴会服务 （35分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

（1）20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

（4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会对客服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分

菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

（1）考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

（2）使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

（3）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（4）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

（5）考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

（6）所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—1）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|----------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |

| | | | | | |
|-------------------|-------------------------------|-------------------------|---|--|--|
| 中餐宴会服务评分标准 | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等,与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确(手拿餐碟边缘部分)、卫生 | 1 | | |
| | 味碟、汤碗、汤勺 (4分) | 味碟位于餐碟正上方,间距均等 | 3 | | |
| | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边,位置摆放合理 | 2 | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等;筷尾距桌沿均等,筷套正面朝上 | 2 | | |
| | | 牙签套正面朝上,底部与长柄勺齐平,位置合理 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方,与味碟间距均等 | 2 | | |
| | | 三杯位置正确,杯间距一致;三杯成一线 | 2 | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | |
| | | 餐巾花整体协调,突出主位花型 | 2 | | |
| | | 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | 2 | | |
| | | 花形3种以上,至少1种动物 | 2 | | |
| | 摆台操作总体评价 (5分) | 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | 2 | | |
| | | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | |
| | | 操作姿态优美、大方,不娇柔做作 | 1 | | |
| | | | | | |
| | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| 台面始终干净整齐、卫生 | | 2 | | | |
| 拉椅让座 (3分) | 礼貌问候客人,从主宾位开始拉椅,顺序正确 | 2 | | | |
| | 让座手势正确,体现礼貌 | 1 | | | |
| 打开筷套、铺放口布 (5分) | 从主宾位置打开筷套,连续3人位 | 2 | | | |
| | 从主宾位置铺放口布,连续3人位 | 2 | | | |
| | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | | |
| 上茶递巾 (5分) | 上洗手盅 | 1 | | | |
| | 上香巾 | 1 | | | |
| | 倒茶 | 2 | | | |
| | 用语规范,动作轻盈 | 1 | | | |
| 点菜 (10分) | 所点菜肴数量适中 | 2 | | | |
| | 能够给客人合理的建议 | 1 | | | |
| | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | | |
| | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | | |
| | 点菜单填写正确无误(每错一处扣0.5分) | 3 | | | |
| 调整餐具 (4分) | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | | |
| | 分类撤走 | 1 | | | |
| | 码放整齐 | 1 | | | |
| | 动作熟练,操作轻盈 | 1 | | | |
| 徒手斟酒 | 从主宾位开始,连续斟3个餐位,顺时针方向前行, | 2 | | | |

| | | | | | |
|--------------|--|--|-----|--|--|
| | | 酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | |
| | | 斟酒量均匀，白酒 8 分满左右，斟倒时做到不滴不洒 (每滴一滴扣 0.3 分，每滴一滩扣 1 分) | 3 | | |
| | | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | |
| 上菜分菜 (6分) | | 站在副主人右侧将菜送至台面，清晰地报出菜名，向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | | 征得客人同意后，服务员将菜端到服务桌分菜，操作时面向客人 | 1 | | |
| | | 使用服务汤勺分菜，将菜品均匀分为 3 等份 | 2 | | |
| | | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | | 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J4-2)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-2。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

某五星级酒店接待婚礼宴会。请你完成一桌（8人位）中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道素炒萝卜丝的菜需要提供分菜服务（叉匙分菜法）。

2、测试内容

- (1) 中餐宴会摆台 (25分钟)
- (2) 中餐宴会服务 (35分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

(1) 20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

(2) 操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(3) 操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

(4) 物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会对客服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。。

(2) 使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—2）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------------------|----------------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |
| | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等，与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 1 | | |
| | 味碟、汤碗、汤勺 (4分) | 味碟位于餐碟正上方，间距均等 | 3 | | |
| | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边，位置摆放合理 | 2 | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等；筷尾距桌沿均等，筷套正面朝上 | 2 | | |
| | | 牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平，位置合理 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方，与味碟间距均等 | 2 | | |
| | | 三杯位置正确，杯间距一致；三杯成一线 | 2 | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | |
| | | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | |
| | | 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | 2 | | |
| | | 花形3种以上，至少1种动物 | 2 | | |
| | | 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | 2 | | |
| 摆台操作总体评价 (5分) | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | | |
| | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | | |
| 中餐宴会服务评分标准 | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 2 | | |
| | 拉椅让座 (3分) | 礼貌问候客人，从主宾位开始拉椅，顺序正确 | 2 | | |
| | | 让座手势正确，体现礼貌 | 1 | | |
| | 打开筷套、铺放口布 (5分) | 从主宾位置打开筷套，连续3人位 | 2 | | |
| | | 从主宾位置铺放口布，连续3人位 | 2 | | |
| | | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | |

| | | | | |
|--------------|--|-----|--|--|
| 上茶递巾 (5分) | 上洗手盅 | 1 | | |
| | 上香巾 | 1 | | |
| | 倒茶 | 2 | | |
| | 用语规范, 动作轻盈 | 1 | | |
| 点菜 (10分) | 所点菜肴数量适中 | 2 | | |
| | 能够给客人合理的建议 | 1 | | |
| | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | |
| | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | |
| | 点菜单填写正确无误 (每错一处扣0.5分) | 3 | | |
| 调整餐具 (4分) | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | |
| | 分类撤走 | 1 | | |
| | 码放整齐 | 1 | | |
| | 动作熟练, 操作轻盈 | 1 | | |
| 徒手斟酒 (5分) | 从主宾位开始, 连续斟3个餐位, 顺时针方向前行, | 2 | | |
| | 酒标朝向客人, 斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | |
| | 斟酒量均匀, 白酒8分满左右, 斟倒时做到不滴不洒 (每滴一滴扣0.3分, 每滴一滩扣1分) | 3 | | |
| | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | |
| 上菜分菜 (6分) | 站在副主人右侧将菜送至台面, 清晰地报出菜名, 向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | 征得客人同意后, 服务员将菜端到服务桌分菜, 操作时面向客人 | 1 | | |
| | 使用服务汤勺分菜, 将菜品均匀分为3等份 | 2 | | |
| | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | 客人起身离座时, 服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | 客人送至餐厅大门, 使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | |
| | 注重对客沟通与交流, 保持微笑、礼貌, 语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-3）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-3。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级酒店“建设美丽圭塘河”公益筹款宴会。请你完成一桌（8人位）中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道小炒黄牛肉的菜需要提供分菜服务（叉匙分菜法）。

2、测试内容

- （1）中餐宴会摆台（25分钟）
- （2）中餐宴会服务（35分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

（1）20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

（4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会对客服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。。

(2) 使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—3）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|----------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |
| | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等，与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 1 | | |
| 味碟、汤碗、汤 | 味碟位于餐碟正上方，间距均等 | 3 | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|-------------------------|--------------------|---|--|
| 中餐宴会服务评分标准 | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边，位置摆放合理 | 2 | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等；筷尾距桌沿均等，筷套正面朝上 | 2 | | |
| | | 牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平，位置合理 | 1 | | |
| | | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方，与味碟间距均等 | 2 | |
| | | 三杯位置正确，杯间距一致；三杯成一线 | 2 | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | |
| | | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | |
| | | 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | 2 | | |
| | | 花形3种以上，至少1种动物 | 2 | | |
| | | 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | 2 | | |
| | 摆台操作总体评价(5分) | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | |
| | | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 2 | | |
| | 拉椅让座 (3分) | 礼貌问候客人，从主宾位开始拉椅，顺序正确 | 2 | | |
| | | 让座手势正确，体现礼貌 | 1 | | |
| | 打开筷套、铺放口布 (5分) | 从主宾位置打开筷套，连续3人位 | 2 | | |
| | | 从主宾位置铺放口布，连续3人位 | 2 | | |
| | | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | |
| 上茶递巾 (5分) | 上洗手盅 | 1 | | | |
| | 上香巾 | 1 | | | |
| | 倒茶 | 2 | | | |
| | 用语规范，动作轻盈 | 1 | | | |
| 点菜 (10分) | 所点菜肴数量适中 | 2 | | | |
| | 能够给客人合理的建议 | 1 | | | |
| | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | | |
| | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | | |
| | 点菜单填写正确无误 (每错一处扣0.5分) | 3 | | | |
| 调整餐具 (4分) | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | | |
| | 分类撤走 | 1 | | | |
| | 码放整齐 | 1 | | | |
| | 动作熟练，操作轻盈 | 1 | | | |
| 徒手斟酒 (5分) | 从主宾位开始，连续斟3个餐位，顺时针方向前行， | 2 | | | |
| | 酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | | |
| | 斟酒量均匀，白酒8分满左右，斟倒时做到不滴不洒 (每滴一滴扣0.3分，每滴一滩扣1分) | 3 | | | |
| | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|-----|--|--|
| 上菜分菜 (6分) | 站在副主人右侧将菜送至台面，清晰地报出菜名，向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | 征得客人同意后，服务员将菜端到服务桌分菜，操作时面向客人 | 1 | | |
| | 使用服务汤勺分菜，将菜品均匀分为3等份 | 2 | | |
| | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J4-4)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-4。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

某五星级酒店“感恩疫情医务工作者”答谢宴会。请你完成一桌(8人位)中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道砂锅水鱼的菜需要提供分菜服务(旁桌分菜法)。

2、测试内容

- (1) 中餐宴会摆台 (25分钟)
- (2) 中餐宴会服务 (35分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

(1) 20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

(2) 操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(3) 操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

(4) 物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会对客服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。。

(2) 使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会

对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—4）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------------------------|----------------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |
| | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等，与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 1 | | |
| | 味碟、汤碗、汤勺 (4分) | 味碟位于餐碟正上方，间距均等 | 3 | | |
| | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边，位置摆放合理 | 2 | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等；筷尾距桌沿均等，筷套正面朝上 | 2 | | |
| | | 牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平，位置合理 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方，与味碟间距均等 | 2 | | |
| | | 三杯位置正确，杯间距一致；三杯成一线 | 2 | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | |
| | | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | |
| 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | | 2 | | | |
| 花形3种以上，至少1种动物 | | 2 | | | |
| 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | | 2 | | | |
| 摆台操作总体评价 (5分) | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | | |
| | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | | |
| 中餐宴会服务评分 | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 2 | | |
| | 拉椅让座 (3分) | 礼貌问候客人，从主宾位开始拉椅，顺序正确 | 2 | | |
| | | 让座手势正确，体现礼貌 | 1 | | |
| | 打开筷套、铺放口布 (5分) | 从主宾位置打开筷套，连续3人位 | 2 | | |
| 从主宾位置铺放口布，连续3人位 | | 2 | | | |

| | | | | | |
|--------------|--|--|-----|--|--|
| | | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | |
| 上茶递巾 (5分) | | 上洗手盅 | 1 | | |
| | | 上香巾 | 1 | | |
| | | 倒茶 | 2 | | |
| | | 用语规范, 动作轻盈 | 1 | | |
| 点菜 (10分) | | 所点菜肴数量适中 | 2 | | |
| | | 能够给客人合理的建议 | 1 | | |
| | | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | |
| | | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | |
| | | 点菜单填写正确无误 (每错一处扣0.5分) | 3 | | |
| 调整餐具 (4分) | | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | |
| | | 分类撤走 | 1 | | |
| | | 码放整齐 | 1 | | |
| | | 动作熟练, 操作轻盈 | 1 | | |
| 徒手斟酒 (5分) | | 从主宾位开始, 连续斟3个餐位, 顺时针方向前行, | 2 | | |
| | | 酒标朝向客人, 斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | |
| | | 斟酒量均匀, 白酒8分满左右, 斟倒时做到不滴不洒 (每滴一滴扣0.3分, 每滴一滩扣1分) | 3 | | |
| | | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | |
| 上菜分菜 (6分) | | 站在副主人右侧将菜送至台面, 清晰地报出菜名, 向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | | 征得客人同意后, 服务员将菜端到服务桌分菜, 操作时面向客人 | 1 | | |
| | | 使用服务汤勺分菜, 将菜品均匀分为3等份 | 2 | | |
| | | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | | 客人起身离座时, 服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | | 客人送至餐厅大门, 使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | |
| | | 注重对客沟通与交流, 保持微笑、礼貌, 语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-5）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-5。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级酒店接待某医药公司年会宴会。请你完成一桌（8人位）中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道八宝珍珠汤的菜需要提供分菜服务（旁桌分菜法）。

2、测试内容

（1）中餐宴会摆台（25分钟）

（2）中餐宴会服务（35分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

（1）20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

（4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。。

(2) 使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—5）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|---------------|------------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |
| | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等，与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 1 | | |
| | 味碟、汤碗、汤勺 (4分) | 味碟位于餐碟正上方，间距均等 | 3 | | |
| | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |

| | | | | | | |
|-------------------|--|-------------------------------|-------------|---|--|--|
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边，位置摆放合理 | 2 | | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等；筷尾距桌沿均等，筷套正面朝上 | 2 | | | |
| | | 牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平，位置合理 | 1 | | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方，与味碟间距均等 | 2 | | | |
| | | 三杯位置正确，杯间距一致；三杯成一线 | 2 | | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | | |
| | | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | | |
| | | 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | 2 | | | |
| | | 花形3种以上，至少1种动物 | 2 | | | |
| | | 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | 2 | | | |
| | 摆台操作总体评价 (5分) | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | | |
| | | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | | |
| | 中餐宴会服务评分标准 | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| | | | 台面始终干净整齐、卫生 | 2 | | |
| 拉椅让座 (3分) | | 礼貌问候客人，从主宾位开始拉椅，顺序正确 | 2 | | | |
| | | 让座手势正确，体现礼貌 | 1 | | | |
| 打开筷套、铺放口布 (5分) | | 从主宾位置打开筷套，连续3人位 | 2 | | | |
| | | 从主宾位置铺放口布，连续3人位 | 2 | | | |
| | | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | | |
| 上茶递巾 (5分) | | 上洗手盅 | 1 | | | |
| | | 上香巾 | 1 | | | |
| | | 倒茶 | 2 | | | |
| | | 用语规范，动作轻盈 | 1 | | | |
| 点菜 (10分) | | 所点菜肴数量适中 | 2 | | | |
| | | 能够给客人合理的建议 | 1 | | | |
| | | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | | |
| | | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | | |
| | | 点菜单填写正确无误（每错一处扣0.5分） | 3 | | | |
| 调整餐具 (4分) | | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | | |
| | | 分类撤走 | 1 | | | |
| | | 码放整齐 | 1 | | | |
| | | 动作熟练，操作轻盈 | 1 | | | |
| 徒手斟酒 (5分) | | 从主宾位开始，连续斟3个餐位，顺时针方向前行， | 2 | | | |
| | | 酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | | |
| | 斟酒量均匀，白酒8分满左右，斟倒时做到不滴不洒（每滴一滴扣0.3分，每滴一滩扣1分） | 3 | | | | |
| | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | | | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|-----|--|--|
| 上菜分菜 (6分) | 站在副主人右侧将菜送至台面，清晰地报出菜名，向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | 征得客人同意后，服务员将菜端到服务桌分菜，操作时面向客人 | 1 | | |
| | 使用服务汤勺分菜，将菜品均匀分为3等份 | 2 | | |
| | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“中餐宴会服务”；试题编号：J4-6。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级酒店接待商务宴会。请你完成一桌（8人位）中餐宴会摆台折花与斟酒，并提供规范、个性化的宴会服务。其中一道佛跳墙的菜需要提供分菜服务（旁桌分菜法）。

2、测试内容

- （1）中餐宴会摆台（25分钟）
- （2）中餐宴会服务（35分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、中餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

(1) 20分钟完成八人位中餐宴会摆台；为八位客人折叠与摆放三种以上不同造型餐巾杯花。

(2) 操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(3) 操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

(4) 物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、中餐宴会服务

以个人形式在规定时间内完成迎客、拉椅让座、上茶递巾、点菜、调整餐具、斟酒、上菜、分菜、送客等服务。其中需完成3位宾客的拉椅让座，徒手持瓶为8位客人提供白酒（红星二锅头）斟倒服务，1道菜肴的上菜服务，为1道指定菜肴（汤菜）完成8位宾客的分菜服务。

35分钟内完成一次中餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。。

(2) 使用U盘将素材库于考前提前拷贝至机房测试电脑中，由评委检查后，交测试点安装。

(3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(5) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(6) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少2工位的中餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，直径为180cm的中餐宴会桌2张，餐椅16把，计时器1个，120cm×60cm中餐宴会摆台（含折花）工作台2张。

3. 工具材料：每工位需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、巾托、小香巾等8套，宴会菜单2份，折花垫盘1个汤钵1个、汤勺1个、洗手盅1个、茶壶1个、中心装饰物1盆、台号1个、托盘1个、巾夹1个、点菜单一份。

三、考核时量

本试题操作时间为60分钟。其中准备时间10分钟，中餐宴会摆台（含折花）20分钟，中餐宴会

对客服务30分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

中餐宴会服务评分标准（J4—6）

| 测试内容 | | 评分细则 | 分值 | 负分 | 得分 |
|------------------------|----------------------|--------------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 服务中使用敬语，语音语速适中，语态自然大方，语言表达能力较强 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 中餐宴会摆台 | 台布及装饰布 (4分) | 从主人位铺台布 | 1 | | |
| | | 台布定位准确、十字居中 | 1 | | |
| | | 凸缝朝向正、副主人位 | 1 | | |
| | | 四周下垂基本均等，台面平整 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始拉椅定位 | 1 | | |
| | | 座位中心与餐碟中心对齐；餐椅之间距离均等 | 1 | | |
| | | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 1 | | |
| | 餐碟定位 (4分) | 碟间距离均等，与桌沿距离一致 | 2 | | |
| | | 相对餐碟、餐桌中心、餐椅点六点一线 | 1 | | |
| | | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 1 | | |
| | 味碟、汤碗、汤勺 (4分) | 味碟位于餐碟正上方，间距均等 | 3 | | |
| | | 汤碗、汤勺摆放美观、整齐 | 1 | | |
| | 筷架、筷子、长柄勺、牙签 (5分) | 筷架摆在餐碟右边，位置摆放合理 | 2 | | |
| | | 长柄勺距餐碟均等；筷尾距桌沿均等，筷套正面朝上 | 2 | | |
| | | 牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平，位置合理 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 葡萄酒杯在味碟正上方，与味碟间距均等 | 2 | | |
| | | 三杯位置正确，杯间距一致；三杯成一线 | 2 | | |
| | | 拿杯、摆杯手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (10分) | 餐巾花造型适应主题 | 2 | | |
| | | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | |
| 折叠手法正确、卫生、一次成形、花形逼真、美观 | | 2 | | | |
| 花形3种以上，至少1种动物 | | 2 | | | |
| 摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜 | | 2 | | | |
| 摆台操作总体评价 (5分) | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻 | 2 | | | |
| | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | | |
| 中餐宴会服务评分 | 准备工作 (4分) | 服务用品准备无误 | 2 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 2 | | |
| | 拉椅让座 (3分) | 礼貌问候客人，从主宾位开始拉椅，顺序正确 | 2 | | |
| | | 让座手势正确，体现礼貌 | 1 | | |
| | 打开筷套、铺放口布 (5分) | 从主宾位置打开筷套，连续3人位 | 2 | | |
| | | 从主宾位置铺放口布，连续3人位 | 2 | | |

| | | | | | |
|--------------|--|--|-----|--|--|
| | | 操作规范、优雅、卫生 | 1 | | |
| 上茶递巾 (5分) | | 上洗手盅 | 1 | | |
| | | 上香巾 | 1 | | |
| | | 倒茶 | 2 | | |
| | | 用语规范, 动作轻盈 | 1 | | |
| 点菜 (10分) | | 所点菜肴数量适中 | 2 | | |
| | | 能够给客人合理的建议 | 1 | | |
| | | 能够根据客人的需求介绍菜肴的口感、颜色、制作原材料、价格等 | 2 | | |
| | | 准确无误地复述客人所点菜肴 | 2 | | |
| | | 点菜单填写正确无误 (每错一处扣0.5分) | 3 | | |
| 调整餐具 (4分) | | 撤走餐具顺序正确 | 1 | | |
| | | 分类撤走 | 1 | | |
| | | 码放整齐 | 1 | | |
| | | 动作熟练, 操作轻盈 | 1 | | |
| 徒手斟酒 (5分) | | 从主宾位开始, 连续斟3个餐位, 顺时针方向前行, | 2 | | |
| | | 酒标朝向客人, 斟酒时瓶口不碰杯口 | 2 | | |
| | | 斟酒量均匀, 白酒8分满左右, 斟倒时做到不滴不洒 (每滴一滴扣0.3分, 每滴一滩扣1分) | 3 | | |
| | | 服务操作时姿势正确、位置合理、操作卫生 | 3 | | |
| 上菜分菜 (6分) | | 站在副主人右侧将菜送至台面, 清晰地报出菜名, 向客人介绍此菜的特点 | 1 | | |
| | | 征得客人同意后, 服务员将菜端到服务桌分菜, 操作时面向客人 | 1 | | |
| | | 使用服务汤勺分菜, 将菜品均匀分为3等份 | 2 | | |
| | | 将分好的菜肴从客人右侧按顺时针方向送上 | 1 | | |
| | | 分菜后将菜盘从副主人右侧送至台面 | 1 | | |
| | | 剩余菜肴摆上餐桌 | 1 | | |
| 送客服务 (4分) | | 客人起身离座时, 服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | | 客人送至餐厅大门, 使用礼貌用语向客人道别 | 2 | | |
| 总体评价 (4分) | | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | |
| | | 注重对客沟通与交流, 保持微笑、礼貌, 语言规范 | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-7。
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级国际酒店接待某市对外友协办举办的西式晚宴，宴请在本市工作的外籍专家学者和友好人士。请你完成一桌（6人位）西餐宴会摆台，并提供规范、个性化的西餐宴会服务。

2、测试内容

- （1）西餐宴会摆台（25分钟）
- （2）西餐宴会服务（40分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

（1）20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

（4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将2位客人引领入座（2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对6个餐位设定顺序，主人位为1号，从主人位开始顺时针依次为2-6号。西餐宴

会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣1分、物品碰倒每件扣0.5分；斟倒酒水时每1滴扣0.5分，每滴洒1滩扣1分，最多不超过3分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少3工位的西餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，长240cm，宽120cm的西餐宴会桌3张，餐椅18把，计时器1个，120cm×60cm西餐宴会摆台（含折花）工作台6张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18寸平盘、托盘等6套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为65分钟。其中准备时间10分钟，西餐宴会摆台（含折花）20分钟，西餐宴会对客服务35分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准（J4-7）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | 举止大方自然，注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |
| | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |

| | | | | | | |
|-----------------|---------------------|---|-----------------|---|--|--|
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | | | |
| | | 工作台整洁, 物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | | | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上, 重叠部分均等、整齐 | 1 | | | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | | | |
| | | 台布铺设方法正确, 最多四次整理成形 | 1 | | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行, 从席椅正后方操作 | 1 | | | |
| | | 席椅之间距离均等, 相对席椅的椅背中心对准 | 1 | | | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | | | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等, 与刀叉勺尾部成一线 | 2 | | | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | | | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | | | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放, 距桌边距离均等 | 3 | | | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | | | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | | | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | | | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | | | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方, 各餐位间距均等 | 1 | | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序: 白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯(白葡萄酒杯摆在开胃品刀)的正上方, 杯底距开胃品刀尖 2 厘米) | 2 | | | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | | | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | | | |
| | 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作, 折叠方法正确、卫生 | 1 | | | |
| | | 餐巾花整体协调, 突出主位花型 | 2 | | | |
| | | 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 | 2 | | | |
| | | 花形 3 种以上 | 2 | | | |
| | 中心物品摆放 (4分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | | |
| | | 烛台与中心装饰物之间间距均等, 烛台底座中心压台布中凸线, 烛台方向一致 | 1 | | | |
| | | 牙签盅中心压在台布中凸线上, 与烛台底边间距均等 | 1 | | | |
| | | 左椒右盐, 与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | | |
| | 操作动作与西餐礼仪 (3分) | 托盘方法正确, 操作规范; 餐具拿捏方法正确, 卫生、安全 | 1 | | | |
| | | 操作动作规范、熟练、轻巧, 自然、不做作 | 1 | | | |
| | | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑, 操作神态自然, 具有亲和力, 体现岗位气质 | 1 | | | |
| | 中西餐对 | 准备工作 (2分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |
| | | 引客入座 | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |

| | | | | | |
|------|-----------------------|-------------------------------------|-----|--|--|
| | | 协助客人入座，女士优先 | 1 | | |
| | 铺餐布 (1分) | 为客人打开餐巾，铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | |
| | 点菜点酒 (5分) | 按规范给客人递呈菜单和酒单，为客人点菜、点酒 | 1 | | |
| | | 准确记录客人所点菜品和酒品，内容完整、清晰 | 2 | | |
| | | 操作流程正确，符合规范，服务用语恰当 | 2 | | |
| | 调整餐具 (4分) | 根据客人所点菜品，将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | |
| | | 服务位置统一，操作手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 冰水服务 (2分) | 斟冰水动作规范，不滴洒 | 1 | | |
| | | 水量5成左右，各杯水量均等 | 1 | | |
| | 侍酒服务 (5分) | 白葡萄酒须冰镇，酒瓶用口布包瓶，酒量3~5成，各杯酒量均等 | 2 | | |
| | | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | |
| | | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒，酒量3~5成，各杯酒量均等 | 2 | | |
| | 主菜服务 (4分) | 准确为客人上主菜，上菜位置统一 | 1 | | |
| | | 上菜前先撤掉展示盘再上菜，二份菜肴一起上，徒手操作 | 2 | | |
| | | 上菜手法正确，菜肴摆放正确 | 1 | | |
| | 撤餐具 (3分) | 征求客人意见正确撤下主餐盘，手法卫生、娴熟 | 1 | | |
| | | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | |
| | | 扫台服务 | 1 | | |
| | 甜品服务 (2分) | 询问甜品并进行服务（可在点餐时询问） | 1 | | |
| | | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | |
| | 咖啡或茶服务 (4分) | 点咖啡或茶，确认客人的喜好 | 1 | | |
| | | 准确为客人提供咖啡或茶水服务，恰当运用服务用语，服务位置统一、手法卫生 | 2 | | |
| | | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | |
| | 送客服务 (3分) | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | | 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | 1 | | |
| | 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 1 | | |
| | 餐厅服务英语 运用 (10分) | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | |
| | | 语音标准，语调优美 | 2 | | |
| | | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | | 交流过程中与客人有目光交流，表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-8。
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级国际酒店接待“共建地球村”西式晚宴，宴请在本市工作的外籍专家学者和友好人士。请你完成一桌（6人位）西餐宴会摆台，并提供规范、个性化的西式宴会服务（模拟客人2位）。

2、测试内容

- （1）西餐宴会摆台（25分钟）
- （2）西餐宴会服务（40分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

- （1）20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

- （4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将2位客人引领入座（2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对6个餐位设定顺序，主人位为1号，从主人位开始顺时针依次为2-6号。西餐宴会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣1分、物品碰倒每件扣0.5分；斟倒酒水时每1滴扣0.5分，每滴洒1滩扣1分，最多不超过3分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少3工位的西餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，长240cm，宽120cm的西餐宴会桌3张，餐椅18把，计时器1个，120cm×60cm西餐宴会摆台（含折花）工作台6张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18寸平盘、托盘等6套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为65分钟。其中准备时间10分钟，西餐宴会摆台（含折花）20分钟，西餐宴会对客服务35分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准（J4-8）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | 举止大方自然，注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |

| | | | | | |
|-------------------|--|---|---|--|--|
| | | 动作娴熟、敏捷, 体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | | |
| | | 工作台整洁, 物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上, 重叠部分均等、整齐 | 1 | | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | | |
| | | 台布铺设方法正确, 最多四次整理成形 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行, 从席椅正后方操作 | 1 | | |
| | | 席椅之间距离均等, 相对席椅的椅背中心对准 | 1 | | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等, 与刀叉勺尾部成一线 | 2 | | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放, 距桌边距离均等 | 3 | | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方, 各餐位间距均等 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序: 白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯(白葡萄酒杯摆在开胃品刀)的正上方, 杯底距开胃品刀尖 2 厘米) | 2 | | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作, 折叠方法正确、卫生 | 1 | | |
| | | 餐巾花整体协调, 突出主位花型 | 2 | | |
| | | 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 | 2 | | |
| 花形 3 种以上 | | 2 | | | |
| 中心物品摆放 (4分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | | |
| | 烛台与中心装饰物之间间距均等, 烛台底座中心压台布中凸线, 烛台方向一致 | 1 | | | |
| | 牙签盅中心压在台布中凸线上, 与烛台底边间距均等 | 1 | | | |
| | 左椒右盐, 与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | | |
| 操作动作与西餐礼仪 (3分) | 托盘方法正确, 操作规范; 餐具拿捏方法正确, 卫生、安全 | 1 | | | |
| | 操作动作规范、熟练、轻巧, 自然、不做作 | 1 | | | |
| | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑, 操作神态自然, 具有亲和力, 体现岗位气质 | 1 | | | |
| 中西餐 | 准备工作 (2分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |

| | | | | |
|-----------------------|---------------------------------------|-----|--|--|
| 引客入座 (2分) | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |
| | 协助客人入座, 女士优先 | 1 | | |
| 铺餐布 (1分) | 为客人打开餐巾, 铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | |
| 点菜点酒 (5分) | 按规范给客人递呈菜单和酒单, 为客人点菜、点酒 | 1 | | |
| | 准确记录客人所点菜品和酒品, 内容完整、清晰 | 2 | | |
| | 操作流程正确, 符合规范, 服务用语恰当 | 2 | | |
| 调整餐具 (4分) | 根据客人所点菜品, 将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | |
| | 服务位置统一, 操作手法正确、卫生 | 1 | | |
| 冰水服务 (2分) | 斟冰水动作规范, 不滴洒 | 1 | | |
| | 水量 5 成左右, 各杯水量均等 | 1 | | |
| 侍酒服务 (5分) | 白葡萄酒须冰镇, 酒瓶用口布包瓶, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | |
| | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | |
| | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | |
| 主菜服务 (4分) | 准确为客人上主菜, 上菜位置统一 | 1 | | |
| | 上菜前先撤掉展示盘再上菜, 二份菜肴一起上, 徒手操作 | 2 | | |
| | 上菜手法正确, 菜肴摆放正确 | 1 | | |
| 撤餐具 (3分) | 征求客人意见正确撤下主餐盘, 手法卫生、娴熟 | 1 | | |
| | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | |
| | 扫台服务 | 1 | | |
| 甜品服务 (2分) | 询问甜品并进行服务(可在点餐时询问) | 1 | | |
| | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | |
| 咖啡或茶服务 (4分) | 点咖啡或茶, 确认客人的喜好 | 1 | | |
| | 准确为客人提供咖啡或茶水服务, 恰当运用服务用语, 服务位置统一、手法卫生 | 2 | | |
| | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | |
| 送客服务 (3分) | 客人起身离座时, 服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | 客人送至餐厅大门, 使用礼貌用语向客人道别 | 1 | | |
| 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | |
| | 注重对客沟通与交流, 保持微笑、礼貌, 语言规范 | 1 | | |
| 餐厅服务英语 运用 (10分) | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | |
| | 语音标准, 语调优美 | 2 | | |
| | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | 交流过程中与客人有目光交流, 表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | 100 | | |

| | |
|------|--|
| 实际得分 | |
|------|--|

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-9）

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-9。3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。 |
|--|

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级国际酒店接待俄罗斯著名歌手团队西式晚宴。请你完成一桌（6人位）西餐宴会摆台与折花，并提供规范、个性化的西式宴会服务（模拟客人2位）

2、测试内容

- （1）西餐宴会摆台（25分钟）
- （2）西餐宴会服务（40分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

（1）20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

（4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将2位客人引领入座（2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对 6 个餐位设定顺序，主人位为 1 号，从主人位开始顺时针依次为 2-6 号。西餐宴会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣 1 分、物品碰倒每件扣 0.5 分；斟倒酒水时每 1 滴扣 0.5 分，每滴酒 1 滩扣 1 分，最多不超过 3 分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾 8 块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 5 分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少 3 工位的西餐宴会摆台技能训练室 1 间。

2. 设施设备：至少高度为 75cm，长 240cm，宽 120cm 的西餐宴会桌 3 张，餐椅 18 把，计时器 1 个，120cm×60cm 西餐宴会摆台（含折花）工作台 6 张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18 寸平盘、托盘等 6 套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml 红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为 65 分钟。其中准备时间 10 分钟，西餐宴会摆台（含折花）20 分钟，西餐宴会对客服务 35 分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准（J4-9）

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------|----|----|----|
|------|------|----|----|----|

| | | | | | |
|-----------------|---------------------|---|---|--|--|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁, 妆容符合职业要求, 体现角色特质 | 2 | | |
| | | 举止大方自然, 注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷, 体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | | |
| | | 工作台整洁, 物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上, 重叠部分均等、整齐 | 1 | | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | | |
| | | 台布铺设方法正确, 最多四次整理成形 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行, 从席椅正后方操作 | 1 | | |
| | | 席椅之间距离均等, 相对席椅的椅背中心对准 | 1 | | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等, 与刀叉勺尾部成一线 | 2 | | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放, 距桌边距离均等 | 3 | | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方, 各餐位间距均等 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序: 白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯(白葡萄酒杯摆在开胃品刀)的正上方, 杯底距开胃品刀尖 2 厘米) | 2 | | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | | |
| | 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作, 折叠方法正确、卫生 | 1 | | |
| | | 餐巾花整体协调, 突出主位花型 | 2 | | |
| | | 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 | 2 | | |
| | | 花形 3 种以上 | 2 | | |
| | 中心物品摆放 (4分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | |
| | | 烛台与中心装饰物之间间距均等, 烛台底座中心压台布中凸线, 烛台方向一致 | 1 | | |
| | | 牙签盅中心压在台布中凸线上, 与烛台底边间距均等 | 1 | | |
| | | 左椒右盐, 与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | |
| | 操作动作与西餐礼仪 (3分) | 托盘方法正确, 操作规范; 餐具拿捏方法正确, 卫生、安全 | 1 | | |
| | | 操作动作规范、熟练、轻巧, 自然、不做作 | 1 | | |

| | | | | | |
|------------------|-------------------------------------|---|---|--|--|
| | | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑,操作神态自然,具有亲和力,体现岗位气质 | 1 | | |
| 中西餐对客服务 (40分) | 准备工作 (2分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |
| | 引客入座 (2分) | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |
| | | 协助客人入座,女士优先 | 1 | | |
| | 铺餐布 (1分) | 为客人打开餐巾,铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | |
| | 点菜点酒 (5分) | 按规范给客人递呈菜单和酒单,为客人点菜、点酒 | 1 | | |
| | | 准确记录客人所点菜品和酒品,内容完整、清晰 | 2 | | |
| | | 操作流程正确,符合规范,服务用语恰当 | 2 | | |
| | 调整餐具 (4分) | 根据客人所点菜品,将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | |
| | | 服务位置统一,操作手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 冰水服务 (2分) | 斟冰水动作规范,不滴酒 | 1 | | |
| | | 水量 5 成左右,各杯水量均等 | 1 | | |
| | 侍酒服务 (5分) | 白葡萄酒须冰镇,酒瓶用口布包瓶,酒量 3~5 成,各杯酒量均等 | 2 | | |
| | | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | |
| | | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒,酒量 3~5 成,各杯酒量均等 | 2 | | |
| | 主菜服务 (4分) | 准确为客人上主菜,上菜位置统一 | 1 | | |
| | | 上菜前先撤掉展示盘再上菜,二份菜肴一起上,徒手操作 | 2 | | |
| | | 上菜手法正确,菜肴摆放正确 | 1 | | |
| | 撤餐具 (3分) | 征求客人意见正确撤下主餐盘,手法卫生、娴熟 | 1 | | |
| | | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | |
| | | 扫台服务 | 1 | | |
| | 甜品服务 (2分) | 询问甜品并进行服务(可在点餐时询问) | 1 | | |
| | | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | |
| 咖啡或茶服务 (4分) | 点咖啡或茶,确认客人的喜好 | 1 | | | |
| | 准确为客人提供咖啡或茶水服务,恰当运用服务用语,服务位置统一、手法卫生 | 2 | | | |
| | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | | |
| 送客服务 (3分) | 客人起身离座时,服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | | |
| | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | | |
| | 客人送至餐厅大门,使用礼貌用语向客人道别 | 1 | | | |
| 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | | |
| | 操作姿态优美、大方,不娇柔做作 | 1 | | | |
| | 注重对客沟通与交流,保持微笑、礼貌,语言规范 | 1 | | | |
| 餐厅服务英语运用 | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | | |
| | 语音标准,语调优美 | 2 | | | |

| | | | | |
|------|-----------------------|-----|--|--|
| | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | 交流过程中与客人有目光交流，表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J4-10）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-10。
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某五星级国际酒店接待国际能源机构西式宴会，邀请学者专家共赴宴会。请你完成一桌（6人位）西餐宴会摆台与折花，并提供规范、个性化的西式宴会服务（模拟客人2位）。

2、测试内容

- （1）西餐宴会摆台（25分钟）
- （2）西餐宴会服务（40分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

- （1）20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

（2）操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（3）操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

- （4）物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将2位客人引领入座（2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对 6 个餐位设定顺序，主人位为 1 号，从主人位开始顺时针依次为 2-6 号。西餐宴会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣 1 分、物品碰倒每件扣 0.5 分；斟倒酒水时每1 滴扣 0.5 分，每滴洒1滩扣1分，最多不超过3分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

（1）考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

（2）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（3）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

（4）考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

（5）所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少3工位的西餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，长240cm，宽120cm的西餐宴会桌3张，餐椅18把，计时器1个，120cm×60cm西餐宴会摆台（含折花）工作台6张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18寸平盘、托盘等6套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为65分钟。其中准备时间10分钟，西餐宴会摆台（含折花）20分钟，西餐宴会对客服务35分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准 (J4-10)

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------|--------------------------------------|---|----|----|
| 职业素养 (10分) | 着装干净整洁, 妆容符合职业要求, 体现角色特质 | 2 | | |
| | 举止大方自然, 注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |
| | 动作娴熟、敏捷, 体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | |
| | | 工作台整洁, 物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上, 重叠部分均等、整齐 | 1 | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | |
| | | 台布铺设方法正确, 最多四次整理成形 | 1 | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行, 从席椅正后方操作 | 1 | |
| | | 席椅之间距离均等, 相对席椅的椅背中心对准 | 1 | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等, 与刀叉勺尾部成一线 | 2 | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放, 距桌边距离均等 | 3 | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方, 各餐位间距均等 | 1 | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序: 白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯 (白葡萄酒杯摆在开胃品刀) 的正上方, 杯底距开胃品刀尖 2 厘米) | 2 | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | |
| | 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作, 折叠方法正确、卫生 | 1 | |
| | | 餐巾花整体协调, 突出主位花型 | 2 | |
| | | 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 | 2 | |
| | | 花形 3 种以上 | 2 | |
| 中心物品摆放 (4分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | |
| | 烛台与中心装饰物之间间距均等, 烛台底座中心压台布中凸线, 烛台方向一致 | 1 | | |
| | 牙签盅中心压在台布中凸线上, 与烛台底边间距均等 | 1 | | |
| | 左椒右盐, 与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | |

| | | | | | |
|-----------------------|-------------------|--|---|--|--|
| | 操作动作与西餐礼仪 (3分) | 托盘方法正确, 操作规范; 餐具拿捏方法正确, 卫生、安全 | 1 | | |
| | | 操作动作规范、熟练、轻巧, 自然、不做作 | 1 | | |
| | | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑, 操作神态自然, 具有亲和力, 体现岗位气质 | 1 | | |
| 中西餐对客服务 (40分) | 准备工作 (2分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |
| | 引客入座 (2分) | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |
| | | 协助客人入座, 女士优先 | 1 | | |
| | 铺餐布 (1分) | 为客人打开餐巾, 铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | |
| | 点菜点酒 (5分) | 按规范给客人递呈菜单和酒单, 为客人点菜、点酒 | 1 | | |
| | | 准确记录客人所点菜品和酒品, 内容完整、清晰 | 2 | | |
| | | 操作流程正确, 符合规范, 服务用语恰当 | 2 | | |
| | 调整餐具 (4分) | 根据客人所点菜品, 将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | |
| | | 服务位置统一, 操作手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 冰水服务 (2分) | 斟冰水动作规范, 不滴洒 | 1 | | |
| | | 水量 5 成左右, 各杯水量均等 | 1 | | |
| | 侍酒服务 (5分) | 白葡萄酒须冰镇, 酒瓶用口布包瓶, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | |
| | | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | |
| | | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | |
| | 主菜服务 (4分) | 准确为客人上主菜, 上菜位置统一 | 1 | | |
| | | 上菜前先撤掉展示盘再上菜, 二份菜肴一起上, 徒手操作 | 2 | | |
| | | 上菜手法正确, 菜肴摆放正确 | 1 | | |
| | 撤餐具 (3分) | 征求客人意见正确撤下主餐盘, 手法卫生、娴熟 | 1 | | |
| | | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | |
| | | 扫台服务 | 1 | | |
| | 甜品服务 (2分) | 询问甜品并进行服务(可在点餐时询问) | 1 | | |
| | | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | |
| | 咖啡或茶服务 (4分) | 点咖啡或茶, 确认客人的喜好 | 1 | | |
| | | 准确为客人提供咖啡或茶水服务, 恰当运用服务用语, 服务位置统一、手法卫生 | 2 | | |
| | | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | |
| | 送客服务 (3分) | 客人起身离座时, 服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| 客人送至餐厅大门, 使用礼貌用语向客人道别 | | 1 | | | |
| 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | | |
| | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | | |

| | | | | | |
|-------------------|--|------------------------|-----|--|--|
| | | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 1 | | |
| 餐厅服务英语运用 (10分) | | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | |
| | | 语音标准，语调优美 | 2 | | |
| | | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | | 交流过程中与客人有目光交流，表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J4-11)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-11。
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

某五星级国际酒店接待某外国商务团队，举办西式晚宴，宴请在本市工作的外籍企业高管和技术人员请你完成一桌(6人位)西餐宴会摆台，并提供规范、个性化的西餐宴会服务(模拟客人3位)。

2、测试内容

- (1) 西餐宴会摆台 (25分钟)
- (2) 西餐宴会服务 (40分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占总分值40%。

- (1) 20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

(2) 操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

- (3) 操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允

许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

(4) 物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将3位客人引领入座（1号位、2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对 6 个餐位设定顺序，主人位为 1 号，从主人位开始顺时针依次为 2-6 号。西餐宴会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣 1 分、物品碰倒每件扣 0.5 分；斟倒酒水时每1 滴扣 0.5 分，每滴洒1滩扣1分，最多不超过3分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少3工位的西餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，长240cm，宽120cm的西餐宴会桌3张，餐椅18把，计时器1个，120cm×60cm西餐宴会摆台（含折花）工作台6张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18寸平盘、托盘等6套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为65分钟。其中准备时间10分钟，西餐宴会摆台（含折花）20分钟，西餐宴会
对客服务35分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准（J4-11）

| 评价内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------|------------------------------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 举止大方自然，注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | | |
| | | 工作台整洁，物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上，重叠部分均等、整齐 | 1 | | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | | |
| | | 台布铺设方法正确，最多四次整理成形 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行，从席椅正后方操作 | 1 | | |
| | | 席椅之间距离均等，相对席椅的椅背中心对准 | 1 | | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等，与刀叉勺尾部成一线 | 2 | | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放，距桌边距离均等 | 3 | | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，各餐位间距均等 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀）的正上方，杯底距开胃品刀尖 2 厘米） | 2 | | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | | |
| 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作，折叠方法正确、卫生 | 1 | | | |
| | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | | |
| | 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 | 2 | | | |
| | 花形 3 种以上 | 2 | | | |
| 中心物品摆放 (4分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | | |
| | 烛台与中心装饰物之间间距均等，烛台底座中心压台布中凸线，烛台方向一致 | 1 | | | |

| | | | | | |
|----------------------|-------------------|---|---|--|--|
| | | 牙签盅中心压在台布中凸线上，与烛台底边间距均等 | 1 | | |
| | | 左椒右盐，与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | |
| | 操作动作与西餐礼仪 (3分) | 托盘方法正确，操作规范；餐具拿捏方法正确，卫生、安全 | 1 | | |
| | | 操作动作规范、熟练、轻巧，自然、不做作 | 1 | | |
| | | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑，操作神态自然，具有亲和力，体现岗位气质 | 1 | | |
| 中西餐对客服务 (40分) | 准备工作 (2分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |
| | 引客入座 (2分) | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |
| | | 协助客人入座，女士优先 | 1 | | |
| | 铺餐布 (1分) | 为客人打开餐巾，铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | |
| | 点菜点酒 (5分) | 按规范给客人递呈菜单和酒单，为客人点菜、点酒 | 1 | | |
| | | 准确记录客人所点菜品和酒品，内容完整、清晰 | 2 | | |
| | | 操作流程正确，符合规范，服务用语恰当 | 2 | | |
| | 调整餐具 (4分) | 根据客人所点菜品，将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | |
| | | 服务位置统一，操作手法正确、卫生 | 1 | | |
| | 冰水服务 (2分) | 斟冰水动作规范，不滴洒 | 1 | | |
| | | 水量 5 成左右，各杯水量均等 | 1 | | |
| | 侍酒服务 (5分) | 白葡萄酒须冰镇，酒瓶用口布包瓶，酒量 3~5 成，各杯酒量均等 | 2 | | |
| | | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | |
| | | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒，酒量 3~5 成，各杯酒量均等 | 2 | | |
| | 主菜服务 (4分) | 准确为客人上主菜，上菜位置统一 | 1 | | |
| | | 上菜前先撤掉展示盘再上菜，三份菜肴一起上，徒手操作 | 2 | | |
| | | 上菜手法正确，菜肴摆放正确 | 1 | | |
| | 撤餐具 (3分) | 征求客人意见正确撤下主餐盘，手法卫生、娴熟 | 1 | | |
| | | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | |
| | | 扫台服务 | 1 | | |
| | 甜品服务 (2分) | 询问甜品并进行服务（可在点餐时询问） | 1 | | |
| | | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | |
| | 咖啡或茶服务 (4分) | 点咖啡或茶，确认客人的喜好 | 1 | | |
| | | 准确为客人提供咖啡或茶水服务，恰当运用服务用语，服务位置统一、手法卫生 | 2 | | |
| | | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | |
| | 送客服务 (3分) | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | | 1 | | | |

| | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----|--|--|
| 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | 操作姿态优美、大方, 不娇柔做作 | 1 | | |
| | 注重对客沟通与交流, 保持微笑、礼貌, 语言规范 | 1 | | |
| 餐厅服务英语 运用 (10分) | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | |
| | 语音标准, 语调优美 | 2 | | |
| | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | 交流过程中与客人有目光交流, 表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题 (J4-12)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“西餐宴会服务”；试题编号：J4-12。
- 3、本试卷操作时间为65分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

长沙市对外交流协会邀请字长工作的外国技术人员欢度圣诞节，在五星级国际酒店举办西式晚宴。请你完成一桌（6人位）西餐宴会摆台，并提供规范、个性化的西餐宴会服务（模拟客人3位）。

2、测试内容

- (1) 西餐宴会摆台 (25分钟)
- (2) 西餐宴会服务 (40分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐餐饮服务岗位要求。占总分值10%。

2、西餐宴会摆台

主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性以及学生对酒店中餐服务知识与技能的掌握，占

总分值40%。

(1) 20分钟完成六人位西餐宴会摆台；为六位客人折叠三种以上不同造型餐巾盘花。

(2) 操作准备时间5分钟，准备就绪后，举手示意。操作开始前的餐椅围绕桌面二二对称摆放，操作开始后方能移动桌椅。考生不得拉开椅子在内圈操作。操作开始时，考生站在主人位后侧，所有操作必须按顺时针方向进行。所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(3) 操作中除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。托盘可使用装饰盘垫，不允许跑步操作。操作顺序学生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐饮定位之后进行。

(4) 物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

3、西餐宴会服务

根据菜单按照程序为宾客提供主菜、咖啡或茶等服务。包括将2位客人引领入座（1号位、2号位、6号位），点菜、点酒、调整餐具、面包服务、侍酒服务、主菜服务、甜品服务、撤餐盘、提供咖啡或茶服务、送客服务等。全程使用英语对客服务。

35分钟内完成一次西餐宴会对客服务（含准备时间 5分钟、操作时间30分钟），占总分值50%。

本项目对 6 个餐位设定顺序，主人位为 1 号，从主人位开始顺时针依次为 2-6 号。西餐宴会摆台工作完成后，应主动走到客人前进行引位服务。点菜后，根据入座客人选择的菜肴，为相应的餐位调整餐具。所有菜肴采用美式服务方式。主菜、甜品均采用仿真菜模，上菜要求二份菜肴一起上，徒手操作。饮品服务包括：红、白葡萄酒服务、冰水服务、咖啡或茶服务。红葡萄酒考前开好瓶。给点红葡萄酒的客人示酒、鉴酒。白葡萄酒需要冰镇，并包瓶斟酒，红葡萄酒采用徒手斟酒。所有服务巾需使用白色。点菜使用的草稿和正式点菜单均应摆放在工作台上。操作中物品掉落每件扣 1 分、物品碰倒每件扣 0.5 分；斟倒酒水时每 1 滴扣 0.5 分，每滴洒 1 滩扣 1 分，最多不超过 3 分。

现场抽取点菜餐位和菜单。

4、测试相关材料及注意事项

(1) 考生需自备全棉餐巾8块，其他工具和物品不准带入考场。考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间5分钟。准备时间内，准备备餐台相关物品，但不得移动桌椅。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

二、实施条件

1. 场地：至少3工位的西餐宴会摆台技能训练室1间。

2. 设施设备：至少高度为75cm，长240cm，宽120cm的西餐宴会桌3张，餐椅18把，计时器1个，120cm×60cm西餐宴会摆台（含折花）工作台6张。

3. 工具材料：每工位需配备西餐宴会摆台的台布、展示盘、面包盘、黄油刀、黄油碟、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃品刀叉、长柄勺、甜品刀叉、酒瓶、18寸平盘、托盘等6套。扫台器、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔、主菜模、甜品模、咖啡杯垫碟勺、咖啡杯垫碟勺、冰水壶、茶壶、咖啡壶、糖盅、奶盅、750ml红葡萄酒、白葡萄酒（750ml，用纯净水代替）、冰水（纯净水）、茶（袋泡茶）、咖啡（速溶）等。

三、考核时量

本试题操作时间为65分钟。其中准备时间10分钟，西餐宴会摆台（含折花）20分钟，西餐宴会对客服务35分钟。到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

西餐宴会服务评分标准（J4-12）

| 评价内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------|---------------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 着装干净整洁，妆容符合职业要求，体现角色特质 | 2 | | |
| | | 举止大方自然，注重礼貌礼节、面带微笑 | 4 | | |
| | | 动作娴熟、敏捷，体现良好的精神风貌和岗位气质 | 4 | | |
| 西餐宴会摆台 (40分) | 工作台准备 (2分) | 餐器具、玻璃器皿等清洁、卫生 | 1 | | |
| | | 工作台整洁，物品摆放整齐、规范、安全 | 1 | | |
| | 铺台布 (3分) | 台布中凸线向上，重叠部分均等、整齐 | 1 | | |
| | | 台布四边下垂均等 | 1 | | |
| | | 台布铺设方法正确，最多四次整理成形 | 1 | | |
| | 餐椅定位 (3分) | 从主人位开始进行，从席椅正后方操作 | 1 | | |
| | | 席椅之间距离均等，相对席椅的椅背中心对准 | 1 | | |
| | | 席椅边沿与下垂台布距离均等 | 1 | | |
| | 装饰盘 (4分) | 盘边离桌边距离均等，与刀叉勺尾部成一线 | 2 | | |
| | | 装饰盘中心与餐椅中心对准 | 1 | | |
| | | 盘与盘之间距离均等 | 1 | | |
| | 刀、叉、勺 (6分) | 刀叉勺由内向外摆放，距桌边距离均等 | 3 | | |
| | | 刀叉勺之间及与其他餐具间距离均等、整体协调、整齐 | 3 | | |
| | 面包盘、黄油刀、黄油碟 (6分) | 面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米 | 2 | | |
| | | 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 2 | | |
| | | 黄油刀置于面包盘内右侧 1/3 处 | 1 | | |
| | | 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，各餐位间距均等 | 1 | | |
| | 葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分) | 摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀）的正上方，杯底距开胃品刀尖 2 厘米） | 2 | | |
| | | 三杯与水平线呈 45 度角 | 2 | | |
| | | 各杯之间间距均等 | 1 | | |
| 餐巾折花 (7分) | 在平盘上操作，折叠方法正确、卫生 | 1 | | | |
| | 餐巾花整体协调，突出主位花型 | 2 | | | |

| | | | | | | |
|---------------|---------------------|--|-----------------|---|--|--|
| | | 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 | 2 | | | |
| | | 花形 3 种以上 | 2 | | | |
| | 中心物品摆放 (4 分) | 中心装饰物的中心置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | | | |
| | | 烛台与中心装饰物之间间距均等, 烛台底座中心压台布中凸线, 烛台方向一致 | 1 | | | |
| | | 牙签盅中心压在台布中凸线上, 与烛台底边间距均等 | 1 | | | |
| | | 左椒右盐, 与牙签盅、台布中凸线间距均等 | 1 | | | |
| | 操作动作与西餐礼仪 (3 分) | 托盘方法正确, 操作规范; 餐具拿捏方法正确, 卫生、安全 | 1 | | | |
| | | 操作动作规范、熟练、轻巧, 自然、不做作 | 1 | | | |
| | | 操作过程中举止大方、注重礼貌、保持微笑, 操作神态自然, 具有亲和力, 体现岗位气质 | 1 | | | |
| | 中西餐对客服务 (40 分) | 准备工作 (2 分) | 服务用品准备无误 | 1 | | |
| | | | 台面始终干净整齐、卫生 | 1 | | |
| | | 引客入座 (2 分) | 运用规范服务用语、方式引领客人 | 1 | | |
| 协助客人入座, 女士优先 | | | 1 | | | |
| 铺餐布 (1 分) | | 为客人打开餐巾, 铺餐巾动作规范、优雅 | 1 | | | |
| 点菜点酒 (5 分) | | 按规范给客人递呈菜单和酒单, 为客人点菜、点酒 | 1 | | | |
| | | 准确记录客人所点菜品和酒品, 内容完整、清晰 | 2 | | | |
| | | 操作流程正确, 符合规范, 服务用语恰当 | 2 | | | |
| 调整餐具 (4 分) | | 根据客人所点菜品, 将不必要的餐具和酒具撤下 | 3 | | | |
| | | 服务位置统一, 操作手法正确、卫生 | 1 | | | |
| 冰水服务 (2 分) | | 斟冰水动作规范, 不滴酒 | 1 | | | |
| | | 水量 5 成左右, 各杯水量均等 | 1 | | | |
| 侍酒服务 (5 分) | | 白葡萄酒须冰镇, 酒瓶用口布包瓶, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | | |
| | | 给点红葡萄酒的客人示酒 | 1 | | | |
| | | 给点红酒的客人鉴酒、斟酒, 酒量 3~5 成, 各杯酒量均等 | 2 | | | |
| 主菜服务 (4 分) | | 准确为客人上主菜, 上菜位置统一 | 1 | | | |
| | | 上菜前先撤掉展示盘再上菜, 三份菜肴一起上, 徒手操作 | 2 | | | |
| | | 上菜手法正确, 菜肴摆放正确 | 1 | | | |
| 撤餐具 (3 分) | | 征求客人意见正确撤下主餐盘, 手法卫生、娴熟 | 1 | | | |
| | | 正确撤面包盘、黄油碟、椒盐瓶 | 1 | | | |
| | 扫台服务 | 1 | | | | |
| 甜品服务 (2 分) | 询问甜品并进行服务 (可在点餐时询问) | 1 | | | | |
| | 调整甜品勺、叉位置 | 1 | | | | |
| 咖啡或茶服务 | 点咖啡或茶, 确认客人的喜好 | 1 | | | | |

| | | | | | |
|------|-----------------------|-------------------------------------|-----|--|--|
| | | 准确为客人提供咖啡或茶水服务，恰当运用服务用语，服务位置统一、手法卫生 | 2 | | |
| | | 牛奶、糖盅与咖啡或茶一起供应 | 1 | | |
| | 送客服务 (3分) | 客人起身离座时，服务员宜主动协助客人拉椅 | 1 | | |
| | | 提醒客人带好随身物品 | 1 | | |
| | | 客人送至餐厅大门，使用礼貌用语向客人道别 | 1 | | |
| | 总体评价 (3分) | 整体服务动作规范、正确、娴熟、敏捷 | 1 | | |
| | | 操作姿态优美、大方，不娇柔做作 | 1 | | |
| | | 注重对客沟通与交流，保持微笑、礼貌，语言规范 | 1 | | |
| | 餐厅服务英语 运用 (10分) | 全程使用英语为客人服务 | 4 | | |
| | | 语音标准，语调优美 | 2 | | |
| | | 语言专业、规范 | 2 | | |
| | | 语速、音量适度 | 1 | | |
| | | 交流过程中与客人有目光交流，表情自然、大方 | 1 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

模块五 餐饮基层管理技能

餐饮基层管理技能模块分为餐饮基层管理技能、主题宴会设计与组织两个子项目。餐饮基层管理技能主要考查受理餐饮预订、宴会菜单设计、班前例会、投诉处理的能力。每个项目各 6 道题，本模块共计 12 道题。

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-1。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

某年 8 月 25 日，广东省某私企老板李先生一行 8 人来湖南考查业务，晚上打算到长沙市某四星级酒店用餐。出行前，李老板打电话给长沙市某四星级酒店餐饮部预订当晚 18:30 的 8-10 人位的包厢 1 间，要求餐厅配菜，价格 1280 左右（不含酒水）。晚餐开餐前，酒店领班召开了班前例会。18:20 李先生一行赶到酒店时，服务员告诉李先生 8-10 位的包厢没有了，客人很生气并向当班领班提出投诉。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|-------------|--|
| 海鲜（常备 15 种） | 龙虾、基围虾、圆贝、花螺、带子、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹、大闸蟹、 |
| 时蔬菜 | 香菜、油麦菜、红薯叶、菜心、空心菜、冬瓜、龙须苗、茄子、西红柿、苦瓜、黄瓜、南瓜、豆角 |
| 特别（色推荐） | 手撕牛肉、龙虾三吃 |
| 今日例汤 | 海带煲龙骨 |
| 沽清 | 冬虫夏草炖水鱼 |
| 急推 | 水晶肘子 |

3、测试内容

- （1）电话受理餐饮预订（10 分钟）

- (2) 宴会菜品设计 (20 分钟)
- (3) 主持班前例会 (15 分钟)
- (4) 处理投诉 (15 分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合餐饮基层管理岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

- (1) 至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- (2) 测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。
- (3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (5) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (6) 拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

- 1、场地：至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- 2、工具材料：餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、酒店菜谱 1 本、草稿纸若干张、计算器 3 个、办公桌 1 张、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准

餐饮基层管理技能评分标准（J5-1）

| 评价内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------------|---------------------|--|----|----|----|
| 职业素养 (10分) | | 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力 | 2 | | 2 |
| | | 着装干净整洁、妆容符合职业要求 | 2 | | 2 |
| | | 姿态优美，能体现岗位气质 | 2 | | 2 |
| | | 操作过程中动作娴熟、敏捷 | 2 | | 2 |
| | | 服务用语规范、服务中使用敬语 | 2 | | 2 |
| 受理餐饮 预订 (25分) | | 规范接听电话：问好、报身份、问需求；接听及时 (每错一处，扣0.5分) | 2 | | 2 |
| | | 询问客人用餐规模、用餐日期及时间 | 3 | | 3 |
| | | 查看餐饮预订登记本，确认是否受理 | 2 | | 2 |
| | | 询问用餐规格、饮食禁忌，个性化需求，预订者姓名、联系方式 (每错一处，扣0.5分) | 5 | | 5 |
| | | 复述预订信息；确认无误(每错一处，扣0.5分) | 3 | | 3 |
| | | 告知客人场地安排信息 | 2 | | 2 |
| | | 填写预订表，要素完整，填写正确 (每错一处，扣0.5分) | 5 | | 5 |
| | | 三桌以上可要求收取押金(至少30%) | 2 | | 2 |
| | | 向客人致谢，预订单保存归档 | 1 | | 1 |
| 宴会菜单 设计 | 宴会菜单 知识 (5分) | 熟悉宴会菜单种类，了解宴会菜单作用 | 1 | 1 | |
| | | 掌握中餐宴会菜单编制方法 | 2 | 2 | |
| | | 知晓营养配餐基本知识、菜品搭配基本知识 | 2 | 2 | |
| | 宴会菜品 设计 (25分) | 菜肴排序符合上菜顺序 | 3 | 3 | |
| | | 菜肴种类基本齐全、烹调方式多样 | 3 | 3 | |
| | | 菜肴的品种与口味搭配合理，体现时令性 | 3 | 3 | |
| | | 菜肴色泽协调，造型优美 | 2 | 2 | |
| | | 菜品选择能体现营养、健康的理念 | 2 | 2 | |
| | | 菜品数量合理，符合宴会主办地风俗 | 3 | 3 | |
| | | 宴会菜单定价合理，充分考虑成本因素，符合酒店经营实际 | 3 | 3 | |
| | | 菜肴寓意名契合宴会主题 | 4 | 4 | |
| 菜品寓意名在左边，实名在右边、排列整齐美观 | 2 | 2 | | | |

| | | | | |
|----------------|--|-----|--|--|
| 主持班前例会 (15) | 撰写早会发言提纲,内容完整、合理,文笔流畅,表述清晰 (每错一处,扣0.5分) | 4 | | |
| | 检查仪容仪表 | 1 | | |
| | 总结上个班次工作情况,提出本班次工作要求 | 2 | | |
| | 根据预订情况分配工作任务 | 2 | | |
| | 告知重点客人信息 | 1 | | |
| | 告知当日海鲜、沽清、例汤、急推菜、时蔬菜、特别推荐菜等信息 | 4 | | |
| | 表达流利,内容完整,分工合理 | 1 | | |
| 处理投诉 (20分) | 主动问候客人 | 1 | | |
| | 耐心倾听客人的问题 | 2 | | |
| | 承认和理解客人的感情 | 1 | | |
| | 待客人讲完后,首先向客人表示道歉,说明立即处理 | 3 | | |
| | 和客人协商处理意见,对于本人权限内不能解决的问题,向客人道歉,并立即向上级汇报 | 6 | | |
| | 将处理结果告知客人,并对客人的投诉表示感谢 | 3 | | |
| | 将投诉客人的姓名、房号、投诉时间、投诉事由和处理结果等填写在《客人投诉记录本》上 | 4 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题 (J5-2)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”; 试题编号: J5-2。
- 3、本试卷操作时间为60分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

10月22日,殷先生夫妇爱女李尚佳满10周岁。殷先生夫妇打算在爱女生日当天在某市四星级酒店举办10周岁中式晚宴,预订12桌。殷先生专程提前一周到某市四星级酒店进行餐饮预订,

并特别交代要设置致辞台。晚餐开餐前，酒店领班召开了班前例会。可是当生日当天，当客人赶到酒店时，发现主席台前并没有致辞台，殷先生很生气并向当班领班提出投诉。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|-------------|---|
| 海鲜（常备 15 种） | 龙虾、基围虾、圆贝、花螺、带子、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹、大闸蟹（没有） |
| 时蔬菜 | 香菜、油麦菜、红薯叶、菜心、空心菜、丝瓜、龙须苗、茄子、西红柿、苦瓜、黄瓜、南瓜、豆角 |
| 特别（色推荐） | 手撕牛肉、龙虾三吃 |
| 今日例汤 | 冬瓜炖排骨 |
| 沽清 | 水晶肘子 |
| 急推 | 冬虫夏草炖水鱼 |

3、测试内容

- （1）电话受理餐饮预订 （10 分钟）
- （2）宴会菜品设计 （20 分钟）
- （3）主持班前例会 （15 分钟）
- （4）处理投诉 （15 分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

- （1）至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- （2）测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。
- （3）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(4) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间 1 分钟。准备就绪后,举手示意。

(5) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(6) 拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

1、场地:至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。

2、工具材料:餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、草稿纸若干张、计算器 3 个、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟,提前完成不加分。

四、评分标准(见 J5-1 题评分标准)

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题(J5-3)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”;试题编号:J5-3。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分,85-100 分为优秀,60-84 分为合格,60 分以下为不合格。

一、任务描述

(一)工作任务

1、工作情境

5 月 18 日,某市私营建筑企业主张先生夫妇在省城某五星级国际大酒店友谊宴会厅举行 20 周年店庆午宴。半个月前,张先生夫妇专门打电话到某五星级国际大酒店进行餐饮预订。午餐开餐前,酒店领班召开了班前例会,特别交代了午宴的注意事项。午宴过程中,一位服务员上菜时碰巧一位客人站起身而碰到菜盘,致使菜汁洒在了客人衣服上,客人当时就很生气,转身向旁边的领班投诉。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|-------------|---|
| 海鲜(常备 15 种) | 龙虾、基围虾、圆贝、花螺、带子(缺货)、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹、大闸蟹 |
| 时蔬菜 | 香菜、红菜苔、红薯叶、菜心、空心菜、冬瓜、龙须苗、茄子、西红柿、苦瓜、黄瓜、 |
| 特别(色推荐) | 手撕牛肉、金牌蒜香骨 |

| | |
|------|---------|
| 今日例汤 | 冬瓜炖水鸭 |
| 沽清 | 冬虫夏草炖水鱼 |
| 急推 | 水晶肘子 |

3、测试内容

- (1) 电话受理餐饮预订 (10 分钟)
- (2) 宴会菜品设计 (20 分钟)
- (3) 主持班前例会 (15 分钟)
- (4) 处理投诉 (15 分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

- (1) 至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- (2) 测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。
- (3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (5) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (6) 拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

- 1、场地：至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- 2、工具材料：餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、草稿纸若干张、计算器 3 个、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-1 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-4）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-4。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

8 月 16 日，省城某大学的柳先生与从事美工的匡女士在某市四星级大酒店新约宴会厅举办中式新婚午宴。一个月前，柳先生专门打电话到某四星级大酒店进行餐饮预订。午餐开餐前，酒店领班召开了班前例会，特别交代了午宴的注意事项。午宴过程中，一位客人把餐厅领班叫到身边，指着一份白灼基围虾说：“你看这虾，色泽深浅不均，光泽偏暗，要么是剩虾活虾混在一起，要么是剩菜重烹，这样的虾我们不能接受”。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|-------------|---|
| 海鲜（常备 15 种） | 龙虾、基围虾、圆贝、花螺、带子、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹（缺货）、大闸蟹 |
| 时蔬菜 | 香菜、红菜苔、红薯叶、菜心、大白菜、冬瓜、龙须苗、白萝卜、 |
| 特别（色推荐） | 手撕牛肉、金牌蒜香骨 |
| 今日例汤 | 老将肉片汤 |
| 沽清 | 盐焗鸡 |
| 急推 | 水晶肘子 |

3、测试内容

- （1）电话受理餐饮预订（10 分钟）
- （2）宴会菜品设计（20 分钟）
- （3）主持班前例会（15 分钟）
- （4）处理投诉（15 分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

（1）至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。

（2）测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。

（3）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（4）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（6）拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

1、场地：至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。

2、工具材料：餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、草稿纸若干张、计算器 3 个、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-1 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-5）

1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。

2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-5。

3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。

4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、工作情境

1月21日，是某市新兴有限公司总经理李勇的父亲李福林大爷七十大寿生日，李大爷的亲朋好友（约有一半人是东北老乡）都要前来为李大爷祝寿。半个月前，李总专程来到某市著名的四星级酒店，预订1月21日的午餐。午餐开餐前，酒店领班召开了班前例会，特别交代了午宴的注意事项。午宴快结束时，李总生气地找到领班说：“预订时我虽然提出要用寿桃”，但是你们为什么不赠送长寿面。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|-----------|---|
| 海鲜（常备15种） | 龙虾、基围虾、圆贝、花螺、带子、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹（缺货）、大闸蟹 |
| 时蔬菜 | 香菜、红菜苔、红薯叶、菜心、大白菜、冬瓜、龙须苗、白萝卜、 |
| 特别（色推荐） | 手撕牛肉、金牌蒜香骨 |
| 今日例汤 | 老将肉片汤 |
| 沽清 | 盐焗鸡 |
| 急推 | 水晶肘子 |

3、测试内容

- (1) 电话受理餐饮预订 (10分钟)
- (2) 宴会菜品设计 (20分钟)
- (3) 主持班前例会 (15分钟)
- (4) 处理投诉 (15分钟)

(二) 测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

- (1) 至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- (2) 测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。
- (3) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (4) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (5) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (6) 拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

- 1、场地：至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- 2、工具材料：餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、草稿纸若干张、计算器 3 个、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-1 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-6。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、工作情境

华先生的儿子考进北京大学，华先生一家非常高兴，打算在孩子开学（9 月 10 日）前举办一场谢师宴会。一个星期前，华先生夫妇便来到某市四星级酒店进行午宴预订，并和预订员商定了宴会菜肴。午餐开餐前，酒店领班召开了班前例会，特别交代了午宴的注意事项。午宴结束后，结账前，华先生找到领班说：“你们餐厅服务员很热情，就是菜肴分量不足”。

2、餐厅菜肴变动信息

| 菜品种类 | 具体菜品 |
|------|------|
|------|------|

| | |
|-------------|---|
| 海鲜（常备 15 种） | 龙虾（缺货）、基围虾、圆贝、花螺、带子、白鳝、鲍鱼、老虎斑、桂鱼、鲈鱼、比目鱼、三文鱼、花蟹、肉蟹、大闸蟹 |
| 时蔬菜 | 香菜、红菜苔、红薯叶、菜心、大白菜、小白菜、龙须苗、白萝卜、 |
| 特别（色推荐） | 金牌蒜香骨、鲍汁扒鹅掌 |
| 今日例汤 | 萝卜炖排骨 |
| 沽清 | 手撕牛肉 |
| 急推 | 盐焗鸡 |

3、测试内容

- （1）电话受理餐饮预订 （10 分钟）
- （2）宴会菜品设计 （20 分钟）
- （3）主持班前例会 （15 分钟）
- （4）处理投诉 （15 分钟）

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、受理餐饮预订

针对上述工作情境，按照餐饮预订流程和标准，模拟电话预订服务对话。

3、宴会菜单设计

针对上述工作情境，请你根据客人要求，拟定一份宴会菜单。

4、班前例会

针对上述工作情境，按照班前例会的流程和标准，召开班前例会。

5、处理投诉

请你及时处理上述工作情境中客人的投诉。

6、测试相关材料及注意事项

- （1）至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。
- （2）测试过程中考生扮演餐厅领班，考官（或者学生志愿者）扮演客人。
- （3）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- （4）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- （5）手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- （6）拟写好的宴会菜单文本统一摆放在工作台的左边。

二、实施条件

1、场地：至少 3 工位的餐饮基层管理技能训练室 1 间。

2、工具材料：餐饮预订登记本 3 个、餐饮预订单 3 份、座式电话机台、圆珠笔 3 支、宴会菜单文本 3 个、草稿纸若干张、计算器 3 个、座椅 3 把等。

三、考核时量

本试卷操作时间为 60 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-1 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-7。
- 3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、客户订单

某省政府举办“环境保护高峰论坛”答谢宴会。客户订单要求：

（1）宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅

（2）宴请时间：××××年 3 月 9 日 18：00-20：00

（3）宴会餐标：3100 元 至 3200 元/每桌（不含酒水）

（4）出席人员：某省省长、某市市长、某省水利厅厅长、旅游局长、保护莱茵河国际委员会常务秘书长、瑞士、德国波恩市、荷兰鹿特丹港旅游局官员以及参加环境治理研讨的外国技术专家代表和某省各界工作人员代表共计 60 人

（5）特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；设贵宾休息室、贵宾合影室

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (2) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (3) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (4) 考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。
- (5) 宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

- 1、至少 20 台计算机的机房 1 间。
- 2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准

餐饮基层管理技能评分标准（J5—7）

| 评价内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------|------------------|-------------------|----|----|----|
| 职业素养 (10 分) | | 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力 | 2 | | |
| | | 着装干净整洁、妆容符合职业要求 | 2 | | |
| | | 姿态优美，能体现岗位气质 | 2 | | |
| | | 操作过程中动作娴熟、敏捷 | 2 | | |
| | | 服务用语规范、服务中使用敬语 | 2 | | |
| 宴会知识 (5 分) | | 熟悉宴会接待工作流程 | 2 | | |
| | | 了解宴会组织与服务工作内容 | 2 | | |
| | | 知晓餐厅布局、装饰与陈设方法 | 1 | | |
| 文案 编写 | 宴会基本情况 (4 分) | 客户订单描述准确 | 2 | | |
| | | 宴会基本信息全面 | 2 | | |
| 编写 | 宴会场地布置 (40 分) | 宴会功能布局合理，台型设计科学 | 8 | | |
| | | 中心装饰物设计表述清楚，突出主题 | 8 | | |

| | | | | | |
|-------|----------------|---------------------------|-----|--|--|
| (80分) | | 布草选择环保、色彩、图案等能展现主题 | 4 | | |
| | | 餐具选择规格统一，展现主题，方便就餐 | 4 | | |
| | | 宴会台面美观，设计新颖独特 | 8 | | |
| | | 宴会场地设计整体协调，烘托和渲染主题，富有时代特色 | 8 | | |
| | 宴会时间安排(4分) | 宴会时间安排科学、合理 | 4 | | |
| | 宴会菜单与进度安排(15分) | 菜单设计适应宴会类型及规模，符合主题 | 3 | | |
| | | 菜品选择及数量合理，搭配科学，营养均衡 | 5 | | |
| | | 餐标符合客户订单要求 | 2 | | |
| | | 菜单进度安排合理 | 5 | | |
| | 宴会服务要求(5分) | 宴会服务设计适应宴会类型和就餐形式 | 1 | | |
| | | 服务程序设计科学合理 | 2 | | |
| | | 服务体现高标准意识与细节意识 | 2 | | |
| | 宴会人员配备(4分) | 人力资源调配合理 | 2 | | |
| | | 能根据工作计划明确分工 | 2 | | |
| | 文案规范(8分) | 文案较好的体现服务的联动性和可操作性 | 2 | | |
| | | 文案内容无缺项，字数 1000 以上 | 2 | | |
| | | 文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂 | 2 | | |
| | | 文案排版美观、大方 | 2 | | |
| | 文档提交(5分) | 文档提交齐全 | 3 | | |
| | | 文档命名符合要求 | 2 | | |
| 合计 | | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | | |

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-8。
- 3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、客户订单

某地政府举办与国外某城市缔结友好城市 20 周年招待宴会，邀请国外城市代表到国内考察并参加庆祝活动。客户订单要求：

（1）宴请地点：某地某五星级酒店宴会厅

（2）宴请时间：××××年 9 月 26 日 18：00-21：00

（3）宴会餐标：280 元 至 320 元/每位（不含酒水）

（4）出席人员：某地政府负责人，相关人员 100 人，国外某城市代表 20 人，其中高级贵宾 20 人

（5）特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；设致辞台、设贵宾休息室、贵宾合影室

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（2）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。

（3）手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（4）考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（5）宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

1、至少 20 台计算机的机房 1 间。

2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-7 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-9）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-9。
- 3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、客户订单

徐先生为老父亲举办 80 岁寿宴。客户订单要求：

- （1）宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅
- （2）宴请时间：××××年 10 月 12 日 18:00-20:00
- （3）宴会餐标：2100 元至 2200 元/每桌（不含酒水）
- （4）出席人员：参加寿宴的亲朋好友 120 人
- （5）宴会背景：徐先生的老父亲退休前是一名警察，破获过多次特大型案件
- （6）特殊要求：设 1 主桌 10 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；设致辞台、表演小舞

台

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人

员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (2) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (3) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (4) 考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。
- (5) 宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

- 1、至少 20 台计算机的机房 1 间。
- 2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-7 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-10）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-10。
- 3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、客户订单

柳先生与邓小姐举办爱子百日宴会。客户订单要求：

- 1、宴请地点：某市某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：××××年 5 月 22 日 18:00-20:00
- 3、宴会餐标：2200 元至 2300 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加百日宴的亲朋好友 100 人
- 5、宴会背景：胡先生与邓小姐 40 岁得一爱儿

6、特殊要求：设1主桌20人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；宴会布置童趣、健康和快乐。

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（2）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。

（3）手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（4）考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（5）宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

1、至少 20 台计算机的机房 1 间。

2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-7 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-11）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-11。3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。 |
|---|

一、任务描述

(一) 工作任务

1、客户订单

李子琪考进清华大学，举办谢师宴会。客户订单要求：

- (1) 宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅
- (2) 宴请时间：××××年 9 月 8 日 12: 00-14: 00
- (3) 宴会餐标：180 元至 200 元/每位（不含酒水）
- (4) 出席人员：参加谢师宴会的家长、老师和学生共 150 人
- (5) 特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。
- (2) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (3) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。
- (4) 考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。
- (5) 宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

- 1、至少 20 台计算机的机房 1 间。
- 2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-7 题评分标准）

湖南现代物流职业学院酒店管理专业技能考核试题（J5-12）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“餐饮基层管理技能”；试题编号：J5-12。
- 3、本试卷操作时间为 120 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、客户订单

姚先生与章小姐举办新婚宴会。客户订单要求：

- （1）宴请地点：长沙某五星级酒店宴会厅
- （2）宴请时间：××××年 10 月 8 日 12: 18-14: 18
- （3）宴会餐标：3200 元至 35000 元/每桌（不含酒水）
- （4）出席人员：参加婚宴的亲朋好友 200 人，其中至亲 20 人
- （5）宴会背景：新郎是军人，新娘是教师
- （6）特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；婚宴布置典雅、大气、

快乐

2、测试内容

编制主题宴会接待方案文案

（二）测试要求

1、素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2、编制主题宴会接待方案文案

根据客户订单，编制主题宴会接待方案。宴会接待方案文案使用 WORD 文档，将宴会有关活动的运行安排等用文字或图表予以明确表述，包含六个方面：即宴会基本情况，宴会场地布置（宴会功能布局、宴会台型设计、宴会主桌台面设计等），宴会时间安排，宴会菜单与进度要求，宴会人员配备，宴会服务要求。要求：绘制宴会功能布局图、宴会台型设计图插入相应文字介绍后面。有效字数至少 1000 字。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(2) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。

(3) 手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(4) 考生考试完后应将主题宴会接待方案（统一命名为“考生号”）放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(5) 宴会接待方案须使用统一的文本格式，具体见附录。

二、实施条件

1、至少 20 台计算机的机房 1 间。

2、0J5J5ICE 操作系统、绘图相关软件。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

四、评分标准（见 J5-7 题评分标准）

湖南省高职酒店管理专业学生技能考核

“*****”接待（设计）方案

工 位 号 :

考 生 号 :

抽 签 题 号 :

方 案 编 制 日 期 : 年 月 日

试题编号：

试题：

正文： “*****”接待（设计）方案

（考生可根据自己需要加页）

模块六 酒吧服务技能

酒吧服务技能模块分为鸡尾酒调制、酒吧服务、特饮推销三个部分的考核内容。试题设计时将三个部分有机地融合在一套试题中。本模块共 12 道试题。

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业技能考核试题（J6-1）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-1。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是自由古巴，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生和他的生意伙伴来到酒吧，王二全程提供服务，两位客人分别点了特基拉日出和自由古巴两种鸡尾酒，还点了水果盘，客人使用微信支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|---------|
| （1）特饮推销设计 | （15 分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10 分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20 分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （15 分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

2、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水

——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后,应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后,应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间3分钟。准备就绪后,举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的酒水操作实训室1间。

2、设施设备:酒水调制设施设备和工具2套、工作台2张(75厘米×120厘米×60厘米)、酒水调制操作台2张。

3、工具材料:A4空白纸2张、签字笔2支、各种酒杯6套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干,收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为65分钟。提前完成不加分。超时1分钟扣一分,超时5分钟计0分

四、评分标准

酒吧服务技能评分标准(J6-1)

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|---------------------|----|----|----|
| 职业素养 (5分) | 头发干净、整齐,着色自然,发型美观大方 | 1 | | |
| | 面部:男生不留胡须及长鬓角,女生化淡妆 | 1 | | |

| | | | | |
|-----------------------|--|---|--|--|
| | 手部干净，不留长指甲，不涂有色指甲油 | 1 | | |
| | 服装、鞋袜整洁干净，符合岗位要求 | 1 | | |
| | 举止大方、注重礼貌、微笑 | 1 | | |
| 特饮 推销设计 (10分) | 名称、寓意、配方、口感、色彩、装饰、价格等进行介绍、条理清晰、无遗漏 (每错一处扣0.5分) | 7 | | |
| | 语言生动、有感染力 | 3 | | |
| 营业前的 清洁准备 (10分) | 清洁桌面、吧台 | 1 | | |
| | 清洁各种酒杯 | 2 | | |
| | 清洁各种调酒工具和器皿 | 2 | | |
| | 清洁酒瓶身 | 2 | | |
| | 清洁装饰物、砧板、刀具 | 2 | | |
| | 动作优雅，轻拿轻放 | 1 | | |
| 酒吧服务 (45分) | 问好、迎客 (每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| | 问位、领位 (每错一处扣0.5分，掉落器具扣1分) | 2 | | |
| | 拉椅让座 | 2 | | |
| | 递酒单、点酒(先推销特饮) (每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 特饮推销：名称、寓意、配方、口感、色彩、造型或装饰、价格。表达清晰，有说服力 (每错漏一处扣0.5分) | 8 | | |
| | 开酒水单，要素完整，填写正确 (每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 上酒水、水果盘 | 3 | | |
| | 撤换烟缸，流程正确，操作标准 (每错一处扣0.5分) | 4 | | |
| | 结账服务、账单填写正确，报消费额，问支付方式 (每错一处扣0.5分) | 6 | | |
| | 送客服务 | 2 | | |
| | 恢复营业状态 | 4 | | |
| | 语言表述正确、礼貌符合场景和职业要求 (每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| 酒水调制 (30分) | 调酒材料、酒杯选配正确、合理， (每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 酒品颜色协调、口感舒适、味道纯正 | 5 | | |
| | 装饰物搭配合理 | 2 | | |
| | 酒品观赏性强 | 5 | | |
| | 操作程序正确，动作规范， (每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 调酒器具使用得当，保持干净，整齐 | 2 | | |

| | | | | |
|------|--|-----|--|--|
| | 调酒完毕器具清洁、复归原位 | 5 | | |
| | 调酒操作姿态优美, 手法干净卫生 | 3 | | |
| | 斟倒酒水无洒, 台面清洁卫生, 洒 1 滴, 扣 0.5, 洒 1 滩扣 0.5, 酒水打翻扣 1 分 (每错一处扣 0.5 分, 掉落器具扣 1 分) | 3 | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题 (J6-2)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-2。
- 3、本试卷操作时间为 70 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是纽约，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生和他的两位生意伙伴来到酒吧，王二全程提供服务，客人分别点了纽约、特基拉日出、自由古巴三种鸡尾酒，还点了水果盘，客人使用微信支付结账。

2、测试内容

- | | |
|--------------|---------|
| (1) 特饮推销设计 | (15 分钟) |
| (2) 营业前的清洁准备 | (10 分钟) |
| (3) 酒吧服务 | (20 分钟) |
| (4) 鸡尾酒调制 | (25 分钟) |

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；

具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

3、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-3）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-3。
- 3、本试卷操作时间为70分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是特基拉日出，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，李先生来到酒吧，王二全程提供服务，客人分别点了特基拉日出、自由古巴、纽约、椰林飘香四种鸡尾酒，还点了水果盘，客人使用微信支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）特饮推销设计 | （15分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （25分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

4、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后,应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后,应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间3分钟。准备就绪后,举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的酒水操作实训室1间。

2、设施设备:酒水调制设施设备和工具2套、工作台2张(75厘米×120厘米×60厘米)、酒水调制操作台2张。

3、工具材料:A4空白纸2张、签字笔2支、各种酒杯6套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干,收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为65分钟。提前完成不加分。超时1分钟扣一分,超时5分钟计0分

四、评分标准(见J6-1)

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题(J6-4)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”;试题编号:J6-4。
- 3、本试卷操作时间为60分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是椰林飘香，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，李先生独自来到酒吧，王二全程提供服务，客人点了杯椰林飘香，10分钟后，他的一位生意伙到来，有了一杯特基拉日出，还点了水果盘。客人结账使用微信支付。

2、测试内容

（1）特饮推销设计（15分钟）

（2）营业前的清洁准备（10分钟）

（3）酒吧服务（20分钟）

（4）鸡尾酒调制（15分钟）

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

5、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

（1）首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

（2）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（3）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间3分钟。准备就绪后，举手示意。

- (4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。
- (5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。
- (6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

- 1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。
- 2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。
- 3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。
- 4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-5）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-5。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是玛格丽特，希望他

设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生和他的夫人来到酒吧，王二全程提供服务，李先生自己点了杯玛格丽特，为她的夫人点了杯特基拉日出，还点了水果盘。客人结账使用现金支付。

2、测试内容

- | | |
|--------------|---------|
| (1) 特饮推销设计 | (15 分钟) |
| (2) 营业前的清洁准备 | (10 分钟) |
| (3) 酒吧服务 | (20 分钟) |
| (4) 鸡尾酒调制 | (15 分钟) |

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

6、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8 分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-6）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-6。
- 3、本试卷操作时间为 65 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是红粉佳人，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生带着夫人、女儿来到酒吧，王二全程提供服务，李先生自己点了杯玛格丽特，为她的夫人点了杯特基拉日出，给女儿点了红粉佳人，又点了水果盘。客人使用现金支付结账。

2、测试内容

- | | |
|--------------|---------|
| (1) 特饮推销设计 | (15 分钟) |
| (2) 营业前的清洁准备 | (10 分钟) |
| (3) 酒吧服务 | (20 分钟) |
| (4) 鸡尾酒调制 | (20 分钟) |

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

7、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8 分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘

米)、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-7）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-7。
- 3、本试卷操作时间为 60 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

7 月 6 日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是蓝色夏威夷，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生带着女朋友来到酒吧，王二全程提供服务，李先生自己点了杯玛格丽特，为他的女朋友点了杯蓝色夏威夷，还点了水果盘。客人使用现金支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|---------|
| （1）特饮推销设计 | （15 分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10 分钟） |

(3) 酒吧服务 (20 分钟)

(4) 鸡尾酒调制 (15 分钟)

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

8、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8 分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-8）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-8。
- 3、本试卷操作时间为 75 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

7月6日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是特基拉日出，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，李先生夫妇带着父母一家四口来到酒吧，王二全程提供服务，李先生自己点了杯玛格丽特，给夫人点了杯蓝色夏威夷，给父母点了纽约和特基拉日出，还点了水果盘。客人使用现金支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|---------|
| （1）特饮推销设计 | （15 分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10 分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20 分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （25 分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

9、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

（1）首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

（2）考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

（3）考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

（4）考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

（5）所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

（6）酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-9）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-9。
- 3、本试卷操作时间为 62 分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

7 月 6 日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是特基拉日出，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9 点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午 10 点，李先生协同俩个朋友来到酒吧，王二全程提供服务，李先生自己点了自由古巴，俩位朋友点了特基拉日出，还点了水果盘。客人使用现金支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|---------|
| （1）特饮推销设计 | （15 分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10 分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20 分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （17 分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

10、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6-1）

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-10）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-10。
- 3、本试卷操作时间为60分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

7月6日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是红粉佳人，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，一男一女两位外国友人来到酒吧，王二全程提供服务，男性客人（主人）点了特基拉日出，女性客人点了红粉佳人，还点了水果盘。男性客人使用现金支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）特饮推销设计 | （15分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （15分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

11、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后,应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后,应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间 3 分钟。准备就绪后,举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地:至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备:酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张(75 厘米×120 厘米×60 厘米)、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料:A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干,收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分,超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准

酒吧服务技能评分标准(J6—10)

| 评价内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|---|----|----|----|
| 职业素养 (5分) | 头发干净、整齐,着色自然,发型美观大方 | 1 | | |
| | 面部:男生不留胡须及长鬓角,女生化淡妆 | 1 | | |
| | 手部干净,不留长指甲,不涂有色指甲油 | 1 | | |
| | 服装、鞋袜整洁干净,符合岗位要求 | 1 | | |
| | 举止大方、注重礼貌、微笑 | 1 | | |
| 特饮 推销设计 | 名称、寓意、配方、口感、色彩、装饰、价格等进行介绍、条理清晰、无遗漏 (每错一处扣 0.5 分) | 7 | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|
| (10分) | 语言生动、有感染力 | 3 | | |
| 营业前的 清洁准备 (10分) | 清洁桌面、吧台 | 1 | | |
| | 清洁各种酒杯 | 2 | | |
| | 清洁各种调酒工具和器皿 | 2 | | |
| | 清洁酒瓶瓶身 | 2 | | |
| | 清洁装饰物、砧板、刀具 | 2 | | |
| | 动作优雅, 轻拿轻放 | 1 | | |
| 酒吧服务 (45分) | 问好、迎客 (每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| | 问位、领位 (每错一处扣0.5分, 掉落器具扣1分) | 2 | | |
| | 拉椅让座 | 2 | | |
| | 递酒单、点酒(先推销特饮) (每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 特饮推销: 名称、寓意、配方、口感、色彩、造型或装饰、价格。表达清晰, 有说服力(每错漏一处扣0.5分) | 8 | | |
| | 开酒水单, 要素完整, 填写正确(每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 上酒水、水果盘 | 3 | | |
| | 撤换烟缸, 流程正确, 操作标准(每错一处扣0.5分) | 4 | | |
| | 结账服务、账单填写正确, 报消费额, 问支付方式 (每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 送客服务 | 2 | | |
| | 恢复营业状态 | 3 | | |
| | 服务遵循先女后男, 先宾后主原则 (每错一处扣0.5分) | 2 | | |
| 语言表述正确、礼貌符合场景和职业要求 (每错一处扣0.5分) | 2 | | | |
| 酒水调制 (30分) | 调酒材料、酒杯选配正确、合理, (每错漏一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 酒品颜色协调、口感舒适、味道纯正 | 5 | | |
| | 装饰物搭配合理 | 2 | | |
| | 酒品观赏性强 | 5 | | |
| | 操作程序正确, 动作规范, (每错一处扣0.5分) | 5 | | |
| | 调酒器具使用得当, 保持干净, 整齐 | 2 | | |
| | 调酒完毕器具清洁、复归原位 | 5 | | |
| | 调酒操作姿态优美, 手法干净卫生 | 3 | | |
| | 斟倒酒水无洒, 台面清洁卫生, 洒1滴, 扣0.5, 洒1滩扣0.5, 酒水打翻扣1分 (每错一处扣0.5分, 掉落器具 | 3 | | |

| | | | | |
|------|------|-----|--|--|
| | 扣1分) | | | |
| 合计 | | 100 | | |
| 实际得分 | | | | |

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（J6-11）

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”；试题编号：J6-11。
- 3、本试卷操作时间为62分钟，学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分，85-100分为优秀，60-84分为合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

（一）工作任务

1、情境描述

7月6日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是玛格丽特，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，一男两女三位外国友人来到酒吧，王二全程提供服务，男性客人和B女性客人点了两份特基拉日出，A女性客人（主人）点了红粉佳人，还点了水果盘。A女性客人使用微信支付结账。

2、测试内容

- | | |
|-------------|--------|
| （1）特饮推销设计 | （15分钟） |
| （2）营业前的清洁准备 | （10分钟） |
| （3）酒吧服务 | （20分钟） |
| （4）鸡尾酒调制 | （17分钟） |

（二）测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

2、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后,应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送走后,应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录,并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后,裁判员统一口令“开始准备”,考生进行准备,准备时间3分钟。准备就绪后,举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后,考生应回到操作台前,举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地:至少2工位的酒水操作实训室1间。

2、设施设备:酒水调制设施设备和工具2套、工作台2张(75厘米×120厘米×60厘米)、酒水调制操作台2张。

3、工具材料:A4空白纸2张、签字笔2支、各种酒杯6套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干,收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为65分钟。提前完成不加分。超时1分钟扣一分,超时5分钟计0分

四、评分标准(见J6—10)

湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核试题(J6-12)

- 1、本试卷依据《湖南现代物流职业技术学院酒店管理专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷考核项目为“酒水调制与服务”;试题编号:J6-12。
- 3、本试卷操作时间为62分钟,学生须独立完成。
- 4、本试卷赋分100分,85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

1. 试题编号：3-1

(1) 任务描述

一、任务描述

(一) 工作任务

1、情境描述

7月6日、酒吧服务员王二上午九点开始上班，酒吧主管告诉他，今日特饮是纽约，希望他设计好推销用语，并尽力向客人推销。9点半，王二开始做清洁卫生和准备工作。上午10点，两男一女三位外国友人来到酒吧，王二全程提供服务，A男性客人（主人）和B女性客人点了两份纽约，女性客人点了红粉佳人，还点了水果盘。A男性客人使用微信支付结账。

2、测试内容

- | | |
|--------------|---------|
| (1) 特饮推销设计 | (15 分钟) |
| (2) 营业前的清洁准备 | (10 分钟) |
| (3) 酒吧服务 | (20 分钟) |
| (4) 鸡尾酒调制 | (17 分钟) |

(二) 测试要求

1、职业素养

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合酒吧服务岗位要求；具有质量意识、服务意识、营销意识、安全意识。

13、特饮推销设计

撰写特饮推销用语，要求要素齐全，内容完整，表达清晰、有说服力。

3、酒吧服务

按照服务准备——迎客——领位——拉椅让座——点酒/饮品——调制酒水——上酒水——值台服务——结账服务——送客服务——恢复营业状态的流程完成酒吧服务工作。要求服务流程正确无误、操作标准规范。

4、鸡尾酒调制

8分钟内独立完成一杯鸡尾酒的调制。要求服务流程正确无误、操作标准、规范。

5、测试相关材料及注意事项

(1) 首先应特饮推销设计。接着做好酒吧、吧台、酒杯、调酒器具等清洁检查工作。点单过程中进行今日特供鸡尾酒推销。开了点酒单后，应该调制配方鸡尾酒或饮品。客人送

走后，应清洁工作台并将相关酒水及器具复位。

(2) 考生须在考场检录区检录，并抽取抽签题号。

(3) 考生进入考场后，裁判员统一口令“开始准备”，考生进行准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在裁判员宣布“操作开始”后开始操作。

(5) 所有操作结束后，考生应回到操作台前，举手示意“操作完毕”。

(6) 酒水服务准备清单列好后统一放在工作台的最左端。

二、实施条件

1、场地：至少 2 工位的酒水操作实训室 1 间。

2、设施设备：酒水调制设施设备和工具 2 套、工作台 2 张（75 厘米×120 厘米×60 厘米）、酒水调制操作台 2 张。

3、工具材料：A4 空白纸 2 张、签字笔 2 支、各种酒杯 6 套、考核用到的酒水、饮品若干、鸡尾酒装饰材料若干，收费二维码。

4、不提供网络环境。

三、考核时量

本试卷操作时间为 65 分钟。提前完成不加分。超时 1 分钟扣一分，超时 5 分钟计 0 分

四、评分标准（见 J6—10）