



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

酒店管理与数字化运营 专业技能考核题库

专业名称:	酒店管理与数字化运营
专业代码:	540106
适用年级:	2021 级
所属学院:	旅游管理学院
专业负责人:	程文谦
制(修)订时间:	2022 年 4 月

目 录

一、前厅服务员岗位模块.....	错误! 未定义书签。
1. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-1)	1
2. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-2)	5
3. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-3)	8
4. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-4)	11
5. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-5)	14
6. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-6)	17
7. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-7)	20
8. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-8)	23
9. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-9)	26
10. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-10)	29
11. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-11)	32
12. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-12)	35
13. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-13)	38
14. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-14)	41
15. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-15)	44
16. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-16)	47
17. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-17)	50
18. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-18)	53
19. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-19)	56
20. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-20)	59
21. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-21)	62
22. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-22)	65
23. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-23)	68
24. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-24)	71
25. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-25)	74
26. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-26)	77
27. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-27)	80
28. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-28)	83
29. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-29)	86
30. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J1-30)	89
二、餐饮服务人员岗位模块.....	92
1. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-1)	92
2. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-2)	95
3. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-3)	98
4. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-4)	101
5. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-5)	104
6. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-6)	107
7. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-7)	110
8. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-8)	113
9. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-9)	116
10. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-10)	119
11. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-11)	122
12. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-12)	125
13. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-13)	128
14. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-14)	131
15. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-15)	134
16. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-16)	137
17. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-17)	140
18. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-18)	143
19. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-19)	146
20. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-20)	149
21. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-21)	152
22. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-22)	155

23. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-23)	158
24. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-24)	161
25. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-25)	164
26. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-26)	167
27. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-27)	170
28. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-28)	173
29. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-29)	176
30. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J2-30)	179
三、客房服务员岗位模块	182
1. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-1)	182
2. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-2)	185
3. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-3)	188
4. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-4)	191
5. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-5)	194
6. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-6)	197
7. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-7)	200
8. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-8)	203
9. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-9)	206
10. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-10)	209
11. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-11)	212
12. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-12)	215
13. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-13)	218
14. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-14)	221
15. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-15)	224
16. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-16)	227
17. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-17)	230
18. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-18)	233
19. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-19)	236
20. 酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题 (J3-20)	239
前厅岗位附件 1 未预订客人入住接待与结账评价标准	242
前厅岗位附件 2 酒店职业英语评分标准	243
前厅岗位附件 3 有预订客人入住接待与结账评分标准	244
前厅岗位附件 4 前厅VIP接待方案评分标准	245
前厅岗位附件 5 前厅贵宾接待通知单	246
前厅岗位附件 6 酒店结账单文本格式及收费项目明细表	248
餐饮服务附件 1: 中餐宴会摆台折花与斟酒评分标准	249
餐饮服务附件 2: 西餐宴会摆台折花与斟酒评分标准	251
餐饮服务附件 3: 中餐宴会摆台示意图	254
餐饮服务附件 5: 餐饮英语评分标准	256
餐饮服务附件 4: 西餐宴会摆台示意图	256
餐饮服务附件 6: 主题宴会接待方案评分标准	257
餐饮服务附件 7: 宴会通知单文本格式	258
餐饮服务附件 8: 宴会接待方案文本格式	260
客房岗位附件 1: 中式铺床评分标准	262
客房岗位附件 2: 客房英语评分标准	264
客房岗位附件 3: 主题客房设计方案评分标准	265
客房岗位附件 4: 主题客房设计方案文本格式	267

张家界航空工业职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业技能考核题库

一、前厅服务员岗位模块

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-1）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 15 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

评分标准见前厅岗位附件 1。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Do you have double rooms available?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

这是您房间的钥匙。我们的行李员会带您去房间。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某外中友好协会会长亨利先生率团来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：A 级
- 2、时间：**年 3 月 26 日 15 点 30 分抵店，**年 3 月 28 日 8 点 30 分 离店。
- 3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 17 人（均为男性），其中 13 人单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

(1) 基本信息：

亨利先生习惯房间温度为 25P, 习惯温暖湿润的室内环境；习惯软床和低枕；在酒店早餐；贵宾团队中 60 岁以上 8 人。

(2) 日程安排：

26 日，17：00 省、市相关领导莅临酒店，会见亨利先生等 18 人，相关部门举行 24 人招待晚宴。

27 日，09:20 省、市相关领导莅临酒店参加座谈会；09:30-11:00 亨利先生在酒店与商业代表座谈（与会人数 40 人）；40 人酒店午餐；14:30 贵宾团队外出参观；20:00 回酒店；20：30 酒店董事长和总经理到亨利先生房间拜访。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。字数至少 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（图片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 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 10 分钟不予计分。

提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-2）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

I want to check out. Will you give me my bill, please?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

值班经理马上就来。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

国家某部委领导李先生率某专业工作部际联席会议成员单位领导，深入某市进行专项工作检查，入住岳阳市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：A 级

2、时间：**年 5 月 28 日 11 点抵店，**年 5 月 29 日 15 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯睡低枕和硬床；在酒店早餐。

（2）日程安排：

28 日，10:45 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队；13 人的接待工作午餐；

14:00-17:30 贵宾团队前往现场检查工作；在酒店晚餐。

29 日，08:30 省、市相关领导莅临酒店；09:00-12:00 在酒店举行专业工作会议（与会人数 30 人）；酒店午餐；15:30 省、市相关领导送贵宾。

（3）其它信息：

接待单位：岳阳市**单位；联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-3）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住；退房时办理结账手续。

- 1、客人电话预订了商务单人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、客人要求住安静的房间
- 5、客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I want to exchange some US dollar for CNY.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

对不起!让您久等了。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某汽车集团领导李先生和集团（中国）总裁兼首席执行官王先生（德）出席某汽车有限公司湖南（长沙）项目在长沙的签约仪式，入住长沙市某五星级 酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时 间：**年 5 月 15 日 11 点抵店，**年 5 月 16 日 10 点 20 分离店。

3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），其中 5 人单住（男性 4 人，女性 1 人）

4、房间类型：至尊套房、商务客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯每天健身运动；王先生习惯欧式装饰风格房间；酒店早餐。

（2）日程安排：

15 日, 14:30 省、市相关领导莅临酒店, 与贵宾方代表举行 20 人的短暂会谈; 15:00 在酒店举行签约仪式; 17:30 某相关单位举行 13 人参加的签约庆祝鸡尾酒会。

16 日, 09:50 省、市某部门相关领导莅临酒店, 欢送贵宾离店。

(3) 其它信息:

接待单位: 长沙市**单位; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供上网环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-4）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙某五星级酒店前台要求入住；退房时办理结账手续。

- 1、 该客人来长沙市出差
- 2、 客人没有预订客房
- 3、 客人要求住 2 晚
- 4、 客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译英译中 (50%)

Here is your key card deposit, your change and deposit receipt.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英 (50%)

电梯在您的右手边。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

(一) 客户订单

某品牌企业集团总经理李先生一行于**年 10 月 8 日到湖南，检查所属区域公司工作，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 10 月 8 日 13 点抵店，**年 10 月 10 日 17 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 10 人（男性 8 人，女性 2 人），其中 4 人单住（男性）

4、房间类型：至尊套房、商务客房

5、宾客信息：（1）基本信息：李先生习惯高枕和硬床；访客多；酒店早餐。

（2）日程安排：

8 日，16:20 湖南生省相关部门领导莅临酒店，16:30-17:00 会见李先生一行（10 人参加会见），相关单位在酒店举行 13 人接待晚宴。

9 日，贵宾团队全天在酒店举行工作会议（与会人数 62 人），在酒店就餐。

10日，李先生外出参加市内重要商业活动，16:00 湖南省相关部门领导抵达酒店，与贵宾会谈约1小时，欢送贵宾。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南省**单位办公室； 联系人：李明； 联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字（含填表）。

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅VIP接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅VIP接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件5。

二、实施条件

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6及以上版本，提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-5）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过。
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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。

五、 评分标准

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Do you have non-smoking room?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

您预订了一个套间，从 5 月 1 日到 5 月 5 日。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名旅游集团公司董事长李先生、某著名旅行社董事长王先生一行到访湖南，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：B 级
- 2、时间：**年 9 月 2 日 11 点抵店，**年 9 月 3 日 19 点 30 分离店。
- 3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 10 人（男性 6 人，女性 4 人），其中 4 人单住（男性 2 人，女性 2 人）
- 4、房间类型：至尊套房、商务客房
- 5、宾客信息：
 - （1）基本信息：
贵宾访客多；酒店早餐。
 - （2）日程安排：

2日,14:45 湖南省某部门领导莅临酒店,15:00-16:00 会见贵宾(12人参加会见);酒店总经理设接待晚宴,13人出席晚宴。

3日上午,贵宾市内工作调研;在酒店午餐;13:50省、市相关部门领导抵达酒店参加工作会议;14:00-16:00在酒店举行工作会议(与会人数110人);17:30欢送贵宾。

(3)其它信息:

接待单位:湖南省**单位; 联系人:李明;联系电话:13888888888

(二) 测试要求

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS,包含五个方面内容:填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档,要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片,如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1)考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等,任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场提供上网服务。

(2)考生考试完后将前厅VIP接待方案文案用自己的工号学号命名文件,提交到评委指定的地方。

(3)《贵宾接待通知单》须使用统一的表格,前厅VIP接待方案须使用统一的文本格式,具体见前厅岗位附件5。

二、实施条件

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统:WIN7及以上版本;办公系统:OFFICE2010及以上版本;应用工具:PHOTOSHOP CS6及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为120分钟,提前完成不加分,每超过1分钟扣2分,不足1分钟按1分钟计算,超过10分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-6）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房办理结账手续。

- 1、 客人电话预订了商务单人间一间
- 2、 客人要求住 2 晚
- 3、 房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、 客人要求住安静的房间
- 5、 客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

六、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I want to have breakfast in my room tomorrow morning. Do you have room service?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

请您在这里签字。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名歌星李先生于**年 11 月 10 日晚在长沙召开个人演唱会，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 11 月 9 日 17 点 30 分抵店，**年 11 月 11 日 8 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 18 人（男性 10 人，女性 8 人），其中 6 人单住（男性 4 人，女性 2 人）

4、房间类型：总统套房、商务套房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生注重个人隐私，不愿被打扰；习惯软床和低枕；有健身习惯；贵宾团队行李多。

（2）日程安排：

9 日，19:30 在酒店 40 人晚餐，李先生不出席晚餐；20:30 在酒店召开媒体见面会，

预计到会 30 人，李先生出席见面会。

10 日，贵宾团队在酒店早餐和午餐，忌辛辣，李先生不出席。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南**文化传播公司；联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-7）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Excuse me. Where is the indoor swimming pool?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

您打算怎么付款，用现金还是信用卡呢？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

海外某商会领导李先生率领商界联合访湘团，入住长沙某五星级酒店。客户要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 3 月 21 日 16 点抵店，**年 3 月 23 日 9 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 30 人（男性 25 人，女性 5 人），其中 12 人单住（男性 11 人，女性 1 人）

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生习惯软床和高枕；习惯室温 26P；贵宾团队成员 中有一半人年龄超过 60 岁；在酒店早餐。

（2）日程安排：

21 日，17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，会见李先生及团队代表，18 人参加

会见；某单位在酒店举行 38 人欢迎晚宴；

22 日，08:50, 省、市相关部门领导莅临酒店，09:00-12:00 省市相关部门 领导、企业届人士与贵宾团队举行 60 人交流会议，酒店工作餐；14:30-17:30 由华天国旅负责率团游览长沙市内景点，在酒店晚餐。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南省**单位； 联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-8）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

Can you order a taxi to the airport for me?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

你喜欢哪种类型的房间？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某国驻上海领事馆领事李先生（美）一行来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 3 月 17 日 13 点 20 分抵店，**年 3 月 18 日 15 点 50 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 5 人，均为男性；均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯欧式装饰房间；有夜间阅读习惯；在酒店早餐；喜欢中餐，愿意尝试辣味。

(2) 日程安排:

17 日, 16:20 湖南省相关部门领导莅临酒店, 会见李先生一行 (9 人参加会见), 相关单位举行 9 人招待晚宴。

18 日, 李先生由接待单位安排外出访问, 不在酒店就餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字 (含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-9）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办 理结账手
续。

- 1、 客人电话预订了商务单人间一间
- 2、 客人要求住 2 晚
- 3、 房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、 客人要求住安静的房间
- 5、 客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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， 具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、
账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I have reserved a double room under the name of Helen Smith.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

请出示一下您的护照。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某报社社长李先生一行来湖南某大学调研与交流，入住长沙某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 9 月 26 日 17 点 20 分抵店，**年 9 月 29 日 7 点 30 分

离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 4 人，均为男性，均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生是湖南人；访客多；酒店早餐。

（2）日程安排：

26 日，贵宾在酒店晚餐；

27 日，贵宾外出调研；

28 日上午，贵宾外出调研；15:00-17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，与李先
生一行举行座谈，20 人参加座谈会，相关单位举行 8 人欢送晚餐。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南**大学； 联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接 待
通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅
助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD
文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评
委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本
格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：
PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按
1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-10）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Do you have butler service?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

这是您的外币兑换水单，请收好。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

长沙某五星级酒店接待集团总部**年度特别嘉奖员工团队。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 2 月 22 日 17 点 30 分抵店，**年 2 月 26 日 8 点 30 分
离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 60 人（男性 24 人，女性 36 人），其中 10 人
单住（男性 6 人，女性 4 人）

4、房间类型：高级套房、高级客房

5、宾客信息：

（1）日程安排：

集团总部领导李先生于 22 日 19:00 抵达长沙黄花机场，入住酒店，出席 23 日上午
在酒店举行的集团嘉奖大会，与员工团队一起观赏 23 日文艺晚会，24 日 11:00 乘飞机

离开长沙。23日，9:00-11:00 贵宾团队在酒店召开嘉奖大会，与会人数 72 人；14:30-16:00，贵宾团队举行岳麓山登山比赛；19:30- 21:00，观看集团文艺汇演。

24日，贵宾团队韶山一花明楼一日游。

25日，长沙市内景点一日游。

(2) 宾客信息：

除 24 日的午餐之外，均在酒店就餐。贵宾团队成员中伊斯兰宗教信仰的 2 人。

接待单位：**酒店集团总部； 联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-11）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Excuse me. I want to extend my room for three days.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

我们有 24 小时的送餐服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某外中友好协会会长亨利先生率团来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：A 级
- 2、时间：**年 3 月 26 日 15 点 30 分抵店，**年 3 月 28 日 8 点 30 分 离店。
- 3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 17 人（均为男性），其中 13 人单住
- 4、房间类型：至尊套房、至尊客房
- 5、宾客信息：

（1）基本信息：

亨利先生习惯房间温度为 25P，习惯温暖湿润的室内环境；习惯软床和低枕；在酒店早餐；贵宾团队中 60 岁以上 8 人。

(2) 日程安排:

26日, 17:00 省、市相关领导莅临酒店, 会见亨利先生等 18 人, 相关部门举行 24 人招待晚宴。

27日, 09:20 省、市相关领导莅临酒店参加座谈会; 09:30-11:00 亨利先生在酒店与商业代表座谈(与会人数 40 人); 40 人酒店午餐; 14:30 贵宾团队外出参观; 20:00 回酒店; 20:30 酒店董事长和总经理到亨利先生房间拜访。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位;

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库(图片、空白表格), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7; 办公系统: OFFICE2010; 应用工具: PHOTOSHOP CS6。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-12）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人电话预订了商务单人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、客人要求住安静的房间
- 5、客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I have reserved a double room under the name of Helen Smith.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

您有要寄存的贵重物品吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

国家某部委领导李先生率某专业工作部际联席会议成员单位领导，深入某市进行专项检查，入住岳阳市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：A 级

2、时 间：**年 5 月 28 日 11 点抵店，**年 5 月 29 日 15 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯睡低枕和硬床；在酒店早餐。

（2）日程安排：

28 日，10:45 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队；13 人的接待工作午餐；

14:00-17:30 贵宾团队前往现场检查工作；在酒店晚餐。

29 日, 08:30 省、市相关领导莅临酒店；09:00-12:00 在酒店举行专业工作会议（与会人数 30 人）；酒店午餐；15:30 省、市相关领导送贵宾。

（3）其它信息。

接待单位：岳阳市**单位；联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-13）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

The room is facing south and has a good view of the West Lake.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

我能要 1000 块钱作为押金吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某汽车集团领导李先生和集团（中国）总裁兼首席执行官王先生（德）出席某汽车有限公司湖南（长沙）项目在长沙的签约仪式，入住长沙市某五星级 酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：B 级
- 2、时 间：**年 5 月 15 日 11 点抵店，**年 5 月 16 日 10 点 20 分离店。
- 3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），其中 5 人单住（男性 4 人，女性 1 人）
- 4、房间类型：至尊套房、商务客房
- 5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯每天健身运动；王先生习惯欧式装饰风格房间；酒店早餐。

(2) 日程安排:

15 日, 14:30 省、市相关领导莅临酒店, 与贵宾方代表举行 20 人的短暂会谈; 15:00 在酒店举行签约仪式; 17:30 某相关单位举行 13 人参加的签约庆祝鸡尾酒会。

16 日, 09:50 省、市某部门相关领导莅临酒店, 欢送贵宾离店。

(3) 其它信息:

接待单位: 长沙市**单位; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供上网环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-14）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Yes, we have your reservation. You've reserved a single room with an ocean view.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

我向您保证，这类事情以后不会再发生了。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某品牌企业集团总经理李先生一行于**年 10 月 8 日到湖南，检查所属区域公司工作，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 10 月 8 日 13 点抵店，**年 10 月 10 日 17 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 10 人（男性 8 人，女性 2 人），其中 4 人单住（男性）

4、房间类型：至尊套房、商务客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯高枕和硬床；访客多；酒店早餐。

（2）日程安排：

8日, 16:20 湖南生省相关部门领导莅临酒店, 16:30-17:00 会见李先生一行(10人参加会见), 相关单位在酒店举行13人接待晚宴。

9日, 贵宾团队全天在酒店举行工作会议(与会人数62人), 在酒店就餐。

10日, 李先生外出参加市内重要商业活动, 16:00 湖南省相关部门领导抵达酒店, 与贵宾会谈约1小时, 欢送贵宾。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位办公室; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅VIP接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅VIP接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件5。

二、实施条件

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统: WIN7及以上版本; 办公系统: OFFICE2010及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为120分钟, 提前完成不加分, 每超过1分钟扣2分, 不足1分钟按1分钟计算, 超过10分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-15）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人电话预订了商务单人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、客人要求住安静的房间
- 5、客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

七、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Yes, we have your reservation. You've reserved a single room with an ocean view.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

我向您保证，此类事情不再发生。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名旅游集团公司董事长李先生、某著名旅行社董事长王先生一行到访湖南，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：B 级
- 2、时间：**年 9 月 2 日 11 点抵店，**年 9 月 3 日 19 点 30 分离店。
- 3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 10 人（男性 6 人，女性 4 人），其中 4 人单住（男性 2 人，女性 2 人）
- 4、房间类型：至尊套房、商务客房
- 5、宾客信息：
 - （1）基本信息：
贵宾访客多；酒店早餐。
 - （2）日程安排：
2 日，14:45 湖南省某部门领导莅临酒店，15:00-16:00 会见贵宾（12 人参加会见）；

酒店总经理设接待晚宴，13 人出席晚宴。

3 日上午，贵宾市内工作调研；在酒店午餐；13:50 省、市相关部门领导抵达酒店参加工作会议；14:00-16:00 在酒店举行工作会议（与会人数 110 人）；17:30 欢送贵宾。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省**单位； 联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-16）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

We do offer special rates today, sir. For a twin room, there is 10% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

这是您的管家大卫，他随时为您服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名歌星李先生于**年 11 月 10 日晚在长沙召开个人演唱会，入住长沙市某五星级大酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 11 月 9 日 17 点 30 分抵店，**年 11 月 11 日 8 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 18 人（男性 10 人，女性 8 人），其中 6 人单住（男性 4 人，女性 2 人）

4、房间类型：总统套房、商务套房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生注重个人隐私，不愿被打扰；习惯软床和低枕；有健身习惯；贵宾团队行李多。

（2）日程安排：

9日, 19:30 在酒店 40 人晚餐, 李先生不出席晚餐; 20:30 在酒店召开媒体见面会, 预计到会 30 人, 李先生出席见面会。

10日, 贵宾团队在酒店早餐和午餐, 忌辛辣, 李先生不出席。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南**文化传播公司; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-17）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Yes, we have your reservation. You've reserved a single room with an ocean view.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

如果您有问题，请随时联系我们。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

二、任务描述

（一）客户订单

海外某商会领导李先生率领商界联合访湘团，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 3 月 21 日 16 点抵店，**年 3 月 23 日 9 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 30 人（男性 25 人，女性 5 人），其中 12 人单住（男性 11 人，女性 1 人）

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生习惯软床和高枕；习惯室温 26P；贵宾团队成员中有一半人年龄超过 60 岁；在酒店早餐。

（2）日程安排：

21 日，17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，会见李先生及团队代表，18 人参加会见；某单位在酒店举行 38 人欢迎晚宴；

22日, 08:50, 省、市相关部门领导莅临酒店, 09:00-12:00 省市相关部门领导、企业届人士与贵宾团队举行 60 人交流会议, 酒店工作餐; 14:30-17:30 由华天国旅负责率团游览长沙市内景点, 在酒店晚餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-18）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办 理结账手
续。

- 1、 客人电话预订了商务单人间一间
- 2、 客人要求住 2 晚
- 3、 房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、 客人要求住安静的房间
- 5、 客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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， 具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、
账单等

八、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

If you want your breakfast in your room tomorrow morning, call room service.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

中餐厅在酒店的二楼。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某国驻上海领事馆领事李先生（美）一行来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 3 月 17 日 13 点 20 分抵店，**年 3 月 18 日 15 点 50 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 5 人，均为男性；均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯欧式装饰房间；有夜间阅读习惯；在酒店早餐；喜欢中餐，愿意尝试辣味。

（2）日程安排：

17日, 16:20 湖南省相关部门领导莅临酒店, 会见李先生一行(9人参加会见), 相关单位举行9人招待晚宴。

18日, 李先生由接待单位安排外出访问, 不在酒店就餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅VIP接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅VIP接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件5。

二、实施条件

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统: WIN7及以上版本; 办公系统: OFFICE2010及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为120分钟, 提前完成不加分, 每超过1分钟扣2分, 不足1分钟按1分钟计算, 超过10分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-19）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

Do you have indoor swimming pool?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

能告诉我您的电话号码么？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某报社社长李先生一行来湖南某大学调研与交流，入住长沙某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 9 月 26 日 17 点 20 分抵店，**年 9 月 29 日 7 点 30 分

离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 4 人，均为男性，均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生是湖南人；访客多；酒店早餐。

(2) 日程安排:

26 日, 贵宾在酒店晚餐;

27 日, 贵宾外出调研;

28 日上午, 贵宾外出调研; 15:00-17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店, 与李先
生一行举行座谈, 20 人参加座谈会, 相关单位举行 8 人欢送晚餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南**大学; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接 待
通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅
助具体接待方案图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字 (含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD
文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评
委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本
格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具:
PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按
1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-20）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

I want to exchange some US dollar for CNY.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

请问您有预订么？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

二、任务描述

（一）客户订单

长沙某五星级酒店接待集团总部**年度特别嘉奖员工团队。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 2 月 22 日 17 点 30 分抵店，**年 2 月 26 日 8 点 30 分
离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 60 人（男性 24 人，女性 36 人），其中 10 人
单住（男性 6 人，女性 4 人）

4、房间类型：高级套房、高级客房

5、宾客信息：

（1）日程安排：

集团总部领导李先生于 22 日 19:00 抵达长沙黄花机场，入住酒店，出席 23 日上午

在酒店举行的集团嘉奖大会，与员工团队一起观赏 23 日文艺晚会， 24 日 11:00 乘飞机离开长沙。23 日， 9:00-11:00 贵宾团队在酒店召开嘉奖大会， 与会人数 72 人； 14:30-16:00， 贵宾团队举行岳麓山登山比赛； 19:30- 21:00， 观看集团文艺汇演。

24 日， 贵宾团队韶山一花明楼一日游。

25 日， 长沙市内景点一日游。

(2) 宾客信息：

除 24 日的午餐之外， 均在酒店就餐。贵宾团队成员中伊斯兰宗教信仰的 2 人。

接待单位： **酒店集团总部； 联系人： 李明； 联系电话： 13888888888

(二) 测试要求

1、 前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS， 包含五个方面内容： 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档， 要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片， 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、 测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等， 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场， 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件， 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格， 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式， 具体见前厅岗位附件 5。

二、 实施条件

1、 至少 50 台计算机的机房 1 间， 要求网络环境。

2、 操作系统： WIN7 及以上版本； 办公系统： OFFICE2010 及以上版本； 应用工具： PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

三、 考核时量

本题操作时间为 120 分钟， 提前完成不加分， 每超过 1 分钟扣 2 分， 不足 1 分钟按 1 分钟计算， 超过 10 分钟不予计分。

四、 评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-21）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人电话预订了商务单人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、客人要求住安静的房间
- 5、客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

九、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

I want to send a fax to USA.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

这是您的房卡、押金收据和早餐券。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某外中友好协会会长亨利先生率团来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：A 级
- 2、时 间：**年 3 月 26 日 15 点 30 分抵店，**年 3 月 28 日 8 点 30 分 离店。
- 3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 17 人（均为男性），其中 13 人单住
- 4、房间类型：至尊套房、至尊客房
- 5、宾客信息：

（1）基本信息：

亨利先生习惯房间温度为 25P，习惯温暖湿润的室内环境；习惯软床和低枕；在酒店早餐；贵宾团队中 60 岁以上 8 人。

（2）日程安排：

26 日，17：00 省、市相关领导莅临酒店，会见亨利先生等 18 人，相关部门举行

24 人招待晚宴。

27 日，09:20 省、市相关领导莅临酒店参加座谈会；09:30-11:00 亨利先生在酒店与商业代表座谈（与会人数 40 人）；40 人酒店午餐；14:30 贵宾团队外出参观；20:00 回酒店；20:30 酒店董事长和总经理到亨利先生房间拜访。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（图片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-22）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

If you have any further inquiries, please don't hesitate to contact me.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

国家某部委领导李先生率某专业工作部际联席会议成员单位领导，深入某市进行专项工作检查，入住岳阳市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：A 级

2、时 间：**年 5 月 28 日 11 点抵店，**年 5 月 29 日 15 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯睡低枕和硬床；在酒店早餐。

（2）日程安排：

28日, 10:45 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队; 13 人的接待工作午餐;
14:00-17:30 贵宾团队前往现场检查工作; 在酒店晚餐。

29日, 08:30 省、市相关领导莅临酒店; 09:00-12:00 在酒店举行专业工作会议(与会人数 30 人); 酒店午餐; 15:30 省、市相关领导送贵宾。

(3) 其它信息。

接待单位: 岳阳市**单位

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-23）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

I'm checking out. Will you make out my bill, please?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

你想把 500 美元兑换成人民币，是吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某汽车集团领导李先生和集团（中国）总裁兼首席执行官王先生（德）出席某汽车有限公司湖南（长沙）项目在长沙的签约仪式，入住长沙市某五星级 酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：B 级
- 2、时 间：**年 5 月 15 日 11 点抵店，**年 5 月 16 日 10 点 20 分离店。
- 3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 9 人（男性 8 人，女性 1 人），其中 5 人单住（男性 4 人，女性 1 人）
- 4、房间类型：至尊套房、商务客房
- 5、宾客信息：
 - （1）基本信息：

李先生习惯每天健身运动；王先生习惯欧式装饰风格房间；酒店早餐。
 - （2）日程安排：

15 日, 14:30 省、市相关领导莅临酒店, 与贵宾方代表举行 20 人的短暂会谈; 15:00 在酒店举行签约仪式; 17:30 某相关单位举行 13 人参加的签约庆祝鸡尾酒会。

16 日, 09:50 省、市某部门相关领导莅临酒店, 欢送贵宾离店。

(3) 其它信息:

接待单位: 长沙市**单位;

联系人: 李明; 联系电话: 1388888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供上网环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-24）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 **150** 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办 理结账手
续。

- 1、 客人电话预订了商务单人间一间
- 2、 客人要求住 2 晚
- 3、 房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、 客人要求住安静的房间
- 5、 客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、
账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I'm checking out. Will you make out my bill, please?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

今天美元对人民币的兑换率是 1 : 6.2。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某品牌企业集团总经理李先生一行于**年 10 月 8 日到湖南，检查所属区域公司工作，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 10 月 8 日 13 点抵店，**年 10 月 10 日 17 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 10 人（男性 8 人，女性 2 人），其中 4 人单住（男性）

4、房间类型：至尊套房、商务客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯高枕和硬床；访客多；酒店早餐。

（2）日程安排：

8 日，16:20 湖南生省相关部门领导莅临酒店，16:30-17:00 会见李先生一行（10

人参加会见），相关单位在酒店举行 13 人接待晚宴。

9 日，贵宾团队全天在酒店举行工作会议（与会人数 62 人），在酒店就餐。

10 日，李先生外出参加市内重要商业活动，16:00 湖南省相关部门领导抵达酒店，与贵宾会谈约 1 小时，欢送贵宾。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省**单位办公室；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-25）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

Do you mean you will cancel one deluxe double?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

让我来帮您拿行李

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名旅游集团公司董事长李先生、某著名旅行社董事长王先生一行到访湖南，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：B 级
- 2、时间：**年 9 月 2 日 11 点抵店，**年 9 月 3 日 19 点 30 分离店。
- 3、入住人数：主宾 2 人；随行人员 10 人（男性 6 人，女性 4 人），其中 4 人单住（男性 2 人，女性 2 人）
- 4、房间类型：至尊套房、商务客房
- 5、宾客信息：
 - （1）基本信息：
贵宾访客多；酒店早餐。
 - （2）日程安排：
2 日，14:45 湖南省某部门领导莅临酒店，15:00-16:00 会见贵宾（12 人参加会见）；

酒店总经理设接待晚宴，13 人出席晚宴。

3 日上午，贵宾市内工作调研；在酒店午餐；13:50 省、市相关部门领导抵达酒店参加工作会议；14:00-16:00 在酒店举行工作会议（与会人数 110 人）；17:30 欢送贵宾。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-26）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I want to make a complaint about the receptionist in your hotel.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

您打算怎么付款？用现金还是信用卡呢？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某著名歌星李先生于**年 11 月 10 日晚在长沙召开个人演唱会，入住长沙市某五星级大酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 11 月 9 日 17 点 30 分抵店，**年 11 月 11 日 8 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 18 人（男性 10 人，女性 8 人），其中 6 人单住（男性 4 人，女性 2 人）

4、房间类型：总统套房、商务套房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生注重个人隐私，不愿被打扰；习惯软床和低枕；有健身习惯；贵宾团队行李多。

（2）日程安排：

9日, 19:30 在酒店 40 人晚餐, 李先生不出席晚餐; 20:30 在酒店召开媒体见面会, 预计到会 30 人, 李先生出席见面会。

10日, 贵宾团队在酒店早餐和午餐, 忌辛辣, 李先生不出席。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南**文化传播公司;

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-27）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人电话预订了商务单人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、客人要求住安静的房间
- 5、客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

I want to have breakfast in my room, do you have room service?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

现在我有些文档要打印。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

三、任务描述

（一）客户订单

海外某商会领导李先生率领商界联合访湘团，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：B 级

2、时间：**年 3 月 21 日 16 点抵店，**年 3 月 23 日 9 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 30 人（男性 25 人，女性 5 人），其中 12 人单住（男性 11 人，女性 1 人）

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：李先生习惯软床和高枕；习惯室温 26P；贵宾团队成员 中有一半人年龄超过 60 岁；在酒店早餐。

（2）日程安排：

21 日，17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，会见李先生及团队代表，18 人参加

会见；某单位在酒店举行 38 人欢迎晚宴；

22 日，08:50, 省、市相关部门领导莅临酒店，09:00-12:00 省市相关部门 领导、企业届人士与贵宾团队举行 60 人交流会议，酒店工作餐；14:30-17:30 由华天国旅负责率团游览长沙市内景点，在酒店晚餐。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南省**单位； 联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-28）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时 30 分，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

- 1、该客人来长沙市出差
- 2、客人没有预订客房
- 3、客人要求住 2 晚
- 4、客人用信用卡支付

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 1

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中（50%）

I want to send a fax to USA.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英（50%）

我们饭店后面有一个停车场

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某国驻上海领事馆领事李先生（美）一行来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 3 月 17 日 13 点 20 分抵店，**年 3 月 18 日 15 点 50 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 5 人，均为男性；均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯欧式装饰房间；有夜间阅读习惯；在酒店早餐；喜欢中餐，愿意尝试辣味。

（2）日程安排：

17日, 16:20 湖南省相关部门领导莅临酒店, 会见李先生一行(9人参加会见), 相关单位举行9人招待晚宴。

18日, 李先生由接待单位安排外出访问, 不在酒店就餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省**单位; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅VIP接待方案文案编制

前厅VIP接待方案文案使用WORD文档或WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP抵店前准备、VIP抵店时接待、VIP客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌等。有效字数不少于800字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅VIP接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅VIP接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件5。

二、实施条件

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统: WIN7及以上版本; 办公系统: OFFICE2010及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为120分钟, 提前完成不加分, 每超过1分钟扣2分, 不足1分钟按1分钟计算, 超过10分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-29）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

下午 2 时，某客人到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、客人通过携程旅行网预订了标准双人间一间
- 2、客人要求住 2 晚
- 3、享受该旅行网站与酒店的协议价格，房价已在携程网上支付过
- 4、客人要求住景观较好的房间
- 5、客人用现金支付押金与结账

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、针对各工作环节设计服务对话。
- 4、国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Do you have non-smoking room?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

请出示您的护照。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

某报社社长李先生一行来湖南某大学调研与交流，入住长沙某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 9 月 26 日 17 点 20 分抵店，**年 9 月 29 日 7 点 30 分

离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 4 人，均为男性，均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生是湖南人；访客多；酒店早餐。

（2）日程安排：

26 日，贵宾在酒店晚餐；

27 日，贵宾外出调研；

28 日上午，贵宾外出调研；15:00-17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，与李先生一行举行座谈，20 人参加座谈会，相关单位举行 8 人欢送晚餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南**大学; 联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档, 要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字(含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等, 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件, 提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式, 具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 及以上版本; 应用工具: PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

3、提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4。

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J1-30）

- 1、 本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、 本试卷总完成时间为 150 分钟，学生须独立完成。
- 3、 本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 4、 本题卷赋分 100 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

第一部分 前厅服务

一、任务描述

（一）客户订单

早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。

- 1、 客人电话预订了商务单人间一间
- 2、 客人要求住 2 晚
- 3、 房价是 388 元每晚包含双人份早餐
- 4、 客人要求住安静的房间
- 5、 客人用信用卡支付与结账

（二）测试要求

- 1、 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
- 2、 在酒店收费项目明细表中选择不少于 2 个项目制作结账单。
- 3、 针对各工作环节设计服务对话。
- 4、 国内旅客住宿登记表、押金收据及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，具体见前厅岗位附件 6。

二、实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、笔、入住登记表、押金单、账单等

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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

评分标准见前厅岗位附件 3。

第二部分 前厅英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中（50%）

Can you order a taxi to the airport for me?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英（50%）

这是您的房间钥匙，我们的行李员会带您去房间。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 5 分钟，操作 10 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，提前完成不加分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 2。

第三部分 前厅 VIP 接待

一、任务描述

（一）客户订单

长沙某五星级酒店接待集团总部**年度特别嘉奖员工团队。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 2 月 22 日 17 点 30 分抵店，**年 2 月 26 日 8 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 60 人（男性 24 人，女性 36 人），其中 10 人单住（男性 6 人，女性 4 人）

4、房间类型：高级套房、高级客房

5、宾客信息：

（1）日程安排：

集团总部领导李先生于 22 日 19:00 抵达长沙黄花机场，入住酒店，出席 23 日上午在酒店举行的集团嘉奖大会，与员工团队一起观赏 23 日文艺晚会，24 日 11:00 乘飞机离开长沙。23 日，9:00-11:00 贵宾团队在酒店召开嘉奖大会，与会人数 72 人；14:30-16:00，贵宾团队举行岳麓山登山比赛；19:30-21:00，观看集团文艺汇演。

24 日，贵宾团队韶山一花明楼一日游。

25 日，长沙市内景点一日游。

(2) 宾客信息：

除 24 日的午餐之外，均在酒店就餐。贵宾团队成员中伊斯兰宗教信仰的 2 人。

接待单位：**酒店集团总部；联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档或 WPS，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档，要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如酒店指示方向等的指示牌。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间需自行在网上搜寻适合自己的图片、空白表格等，任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案用自己的工号学号命名文件，提交到评委指定的地方。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，前厅 VIP 接待方案须使用统一的文本格式，具体见前厅岗位附件 5。

二、实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间，要求网络环境。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 及以上版本；应用工具：PHOTOSHOP CS6 及以上版本。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

评分标准见前厅岗位附件 4

二、餐饮服务员岗位模块

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-1）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 153 钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项

目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
I'd like a table for ten.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
先生，这是菜单，请慢慢看。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某省政府举办“环境保护高峰论坛”成功答谢宴会。客户订单要求如下：

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：¥2500元以内/每席（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技术专家代表共计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。

(二) 测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

(3) 宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-2）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

What's your chef's recommendation?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英

先生，您准备好点菜了吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 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。客户订单要求如下：

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 18：00-20：00

3、宴会餐标：¥280 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。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-3）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
I want to try Beijing roast duck today.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
您喜欢这张桌子吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某地举办历史科学大会，世界各国学者齐聚一堂，当地政府设宴款待主要嘉宾。

客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某地某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 12 月 6 日 18：00-20：00
- 3、宴会餐标：¥240 至 260 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：当地政府负责人及相关人员 60 人，出席历史科学大会主要专家和学者 200 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，设背景音乐。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-4）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
I would like to have a steak with baked potato, medium, a mixed salad and a cup of black coffee.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
您的牛排要全熟还是七分熟？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某石油集团到当地的某五星级酒店举行年终总结大会，公司高层领导宴请并答谢集团先进个人和销售能手。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 10 月 8 日 18:00-20:00
- 3、宴会餐标：¥160 至 200 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加石油集团年终总结大会的代表 400 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。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-5）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方可移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
Can I have a table by the window?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
请问您有预定么？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

五位同时考进北京大学的同学联合举办答谢老师的宴会。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：***8年8月16日 12:00-14:00
- 3、宴会餐标：¥180至220元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加庆功宴会的家长和朋友共120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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-6）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Please give me a cup of black tea.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

先生，您要咖啡还是茶？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生举办合家欢聚庆祝宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：长沙某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 2 月 8 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标：¥160 至 200 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：王先生父母、远在异国的兄弟姐妹、儿孙及亲属等 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；设礼品台

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-7）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方可移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
What kind of table would you like?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
这是菜单，您慢慢看！

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

李先生举办爱儿金榜题名庆祝宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年7月26日12:00-14:00
- 3、宴会餐标：¥150至180元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加“金榜题名庆功宴会”的亲朋好友50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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-8）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

What kind of flavour would you like? Light or heavy?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英

您可以试试糖醋排骨，这是我们的特色菜

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生与孔小姐举办新婚宴会。客户订单要求如下：

- 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：¥2000 至 2200 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加婚宴的亲朋好友 100 人，其中至亲 20 人
- 5、宴会背景：新郎是我国驻外使馆工作人员，新娘也在国外受过高等教育
- 6、特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出主题；婚宴布置典雅、大气。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-9）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

Do you have a vacant table for two?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英

请慢用，祝您用餐愉快。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

刘先生与李小姐举办新婚宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 2 月 18 日 12: 18-14: 18
- 3、宴会餐标：¥1500 至 1800 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加婚宴的亲朋好友 180 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，突出主题；婚宴布置大气、快乐

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-10）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

I drunk a can of beer in the mini-bar this morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英。

对不起让您久等了。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

魏先生与万女士举办金婚纪念宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 11 月 16 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标：¥1200 至 1500 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加金婚纪念宴会的亲朋好友 80 人，其中至亲 20 人
- 5、宴会背景：魏先生与万女士曾都是公司高级管理人员
- 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

（二）测试要求

- 1、宴会接待方案文案编制

- 1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

- 2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-11）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
We'd like to have some Chinese dishes.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
您想要哪种茶？我们有红茶、绿茶。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

林先生和裴小姐将在浪漫的星城长沙举行婚礼。林先生 62 岁，裴小姐 56 岁。两人

皆为失去伴侣的老人，在亲人的介绍下认识，在亲朋好友的祝福下准备走进婚姻，开启幸福的晚年生活。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：长沙某高档餐饮会所
- 2、宴请时间：**年 12 月 6 日 10:00-12:00
- 3、宴会餐标：¥200 至 220 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：双方子女及至亲共 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。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-12）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
I'd prefer a table in the corner. Can you arrange it for me?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
史密斯先生，您订了一个靠窗的 2 人桌，对吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

柴伯伯与付阿姨举办 80 大寿宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年1月16日 18:00-20:00
- 3、宴会餐标：¥1800至2000元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加寿宴的亲朋好友30人
- 5、宴会背景：柒伯伯与付阿姨儿女双全，四代同堂
- 6、特殊要求：设3桌，每桌10人，创意台面设计，突出宴会主题：感恩、健康。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-13）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
I want Italian dressing with my salad.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
您请坐，这是菜单。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某省政府宴请出席《财富》全球论坛代表。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：成都市某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年6月6日 18:00-20:00
- 3、宴会餐标：¥2000至2200元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加《财富》全球论坛代表700人，其中高级贵宾20人
- 5、宴会背景：本届论坛吸引了超过600多位嘉宾出席，包括多国元首、著名企业家和政府官员。其中，参会企业250多家，包括世界500强企业100多家，规模为历届之最；
- 6、特殊要求：宴会主题：中国新未来；设1主桌20人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；设高级贵宾休息室、致辞台、表演舞台

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-14）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

I'd like a scotch on the rocks please.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英

您想要在大厅还是包间就餐？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

胡先生与邓小姐举办爱儿百日宴会。客户订单要求如下：

- 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 至 2400 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：童趣、健康。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-15）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 159 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 3）。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，斟红葡萄酒，共 3 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 5 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）操作开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称摆放，操作开始后方能移动餐椅。考生拉开椅子在内圈操作。

（6）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。

（7）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（8）除台布、菜单、台号可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（9）操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

（10）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(11) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少 4 工位的中餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 64 把，计时器一座。

工具材料：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、花瓶、酒瓶、折花垫盘、托盘等 64 套。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟，操作时间 20 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 1

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
我想来点清淡些的，你能推荐什么吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生与周小姐举办爱女 18 岁宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 9 月 12 日 12: 00-14: 00
- 3、宴会餐标：¥1800 至 2000 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加成人礼宴的亲朋好友 120 人
- 5、宴会背景：王先生与周小姐爱心收养一孤儿 18 年
- 6、特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题健康和快乐。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题(J2-16)

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

(1) 六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

(2) 餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

(3) 徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

(4) 考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(8) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

(9) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(10) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服, 其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后, 应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地: 至少 2 工位的西餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备: 至少高度为 75cm, 长 240cm, 宽 120cm 的西餐宴会桌 4 张, 西餐用椅 24 把。

工具材料: 每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等 6 套, 冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟, 操作时间为 20 分钟, 到时停止操作, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译: 英译中

Here is your order, sir. A sandwich and a bottle of red wine. Would you please sign your name on the bill?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译: 中译英

今天我想尝尝北京烤鸭。

二、实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟, 操作 7 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, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某省政府举办“环境保护高峰论坛”答谢宴会。客户订单要求如下：

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：¥2500元以内/每席（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技术专家代表共计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。

(二) 测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

(3) 宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-17）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese.口语翻译：英译中

Your table is ready, Madam. Could you come with me, please?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English.口语翻译：中译英

您的牛排要全熟还是七分熟?

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 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。客户订单要求如下₄₁

- 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: 00-20: 00
- 3、宴会餐标：¥280 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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-18）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
We'd like to have some good dishes of Chinese characteristics.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
请慢用，祝你用餐愉快。

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某地举办历史科学大会，世界各国学者齐聚一堂，当地政府设宴款待主要嘉宾。

客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某地某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 12 月 6 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标：¥240 至 260 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：当地政府负责人及相关人员 60 人，出席历史科学大会主要专家和学者 200 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、背景音乐。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-19）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
您不介意把餐桌一边的窗户打开吧？

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

某石油集团到当地的某五星级酒店举行年终总结大会，公司高层领导举办宴会答谢集团先进个人和销售能手。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年 10 月 8 日 18:00-20:00
- 3、宴会餐标：¥160 至 200 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加石油集团年终总结大会的代表 400 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。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题(J2-20)

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

(1) 六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

(2) 餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

(3) 徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

(4) 考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(8) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

(9) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(10) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服, 其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后, 应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地: 至少 2 工位的西餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备: 至少高度为 75cm, 长 240cm, 宽 120cm 的西餐宴会桌 4 张, 西餐用椅 24 把。

工具材料: 每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等 6 套, 冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟, 操作时间为 20 分钟, 到时停止操作, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese, 口语翻译: 英译中
Excuse me. There is something wrong with the bill.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译: 中译英
您喜欢哪种威士忌, 纯的还是加冰块的?

二、实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟, 操作 7 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, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

五位同时考进北京大学的同学联合举办答谢老师的宴会。客户订单要求如下:

- 1、宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：***8年8月16日 12:00-14:00
- 3、宴会餐标：¥180至220元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加庆功宴会的家长和朋友共120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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-21）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中

Please give me a table in a quiet corner.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English.口语翻译：中译英

给您上错了菜，实在抱歉。我马上给你换。

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生举办合家欢聚**庆祝**宴会。客户订单要求如下：

1、宴请地点：长沙某五星级酒店宴会厅

- 2、宴请时间：**年 2 月 8 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标: ¥160 至 200 元/每位 (不含酒水)
- 4、出席人员: 王先生父母、远在异国的兄弟姐妹、儿孙及亲属等 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, 设礼品台。

(二) 测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档, 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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字 (含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库 (照片、空白图表等), 考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

(3) 宴会通知单, 宴会接待方案须需使用统一的文本格式, 具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件:

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本;

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题(J2-22)

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

(1) 六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

(2) 餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

(3) 徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

(4) 考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(8) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

(9) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

(10) 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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服, 其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后, 应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地: 至少 2 工位的西餐宴会摆台技能训练室 2 间。

设施设备: 至少高度为 75cm, 长 240cm, 宽 120cm 的西餐宴会桌 4 张, 西餐用椅 24 把。

工具材料: 每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等 6 套, 冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间 3 分钟, 操作时间为 20 分钟, 到时停止操作, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese, 口语翻译: 英译中

Is there any difference between Cantonese dishes and Sichuan dishes?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译: 中译英

先生, 您的桌子已经准备好了。请您随我来, 好吗?

二、实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟, 操作 7 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, 提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

李先生举办爱儿金榜题名庆功宴会。¹⁵客户订单要求如下:

- 1、宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅
- 2、宴请时间：**年7月26日12:00-14:00
- 3、宴会餐标：¥150至180元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：参加“金榜题名庆功宴会”的亲朋好友50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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-23）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中

Can you recommend some typical Cantonese dishes, please?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英

先生，您的桌子已经准备好了。请您随我来，好吗？

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生与孔小姐举办新婚宴会。客户订单要求如下：

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：¥2000 至 2200 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加婚宴的亲朋好友 100 人，其中至亲 20 人
- 5、宴会背景：新郎是我国驻外使馆工作人员，新娘也在国外受过高等教育
- 6、特殊要求：设 1 主桌 20 人，创意主桌台面设计，突出宴会主题典雅、浪漫、快乐。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-24）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中

The spring cabbages are sold out. How about this boiled lettuce?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英

先生，您的桌子已经准备好了。请您随我来，好吗？

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

刘先生与李小姐举办新婚宴会。客户订单要求如下：

1、宴请地点：长沙某四星级酒店宴会厅

- 2、宴请时间：**年 2 月 18 日 12: 18-14: 18
- 3、宴会餐标：¥1500 至 1800 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加婚宴的亲朋好友 180 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 布置大气、快乐

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-25）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中
I'll have a glass of watermelon juice and two bowls of rice, please.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英
它尝起来又麻又辣

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

魏先生与王女士举办金婚纪念宴会。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅

- 2、宴请时间：**年 11 月 16 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标：¥1200 至 1500 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加金婚纪念宴会的亲朋好友 80 人，其中至亲 20 人
- 5、宴会背景：魏先生与万女士曾都是公司高级管理人员
- 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

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-26）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中

How would you like your steak? Rare, medium, underdone, or well-done?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英

您的牛排要加哪种酱汁？我们有黑椒酱、西红柿汁和红酒汁。

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

林先生和裴小姐将在浪漫的星城长沙举行婚礼。林先生62岁，裴小姐56岁。两人皆为失去伴侣的老人，在亲人的介绍下认识，在亲朋好友的祝福下准备走进婚姻，开启幸

福的晚年生活。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：长沙某高档餐饮会所
- 2、宴请时间：**年 12 月 6 日 10:00-12:00
- 3、宴会餐标：¥200 至 220 元/每位（不含酒水）
- 4、出席人员：双方子女及至亲共 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。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-27）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中
Let's skip the appetizer and order straight away.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英
您想要哪种开胃菜？

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

柴伯伯与付阿姨举办80大寿宴会。客户订单要求如下：

1、宴请地点：某市某五星级酒店宴会厅

- 2、宴请时间：**年 1 月 16 日 18: 00-20: 00
- 3、宴会餐标: ¥1800 至 2000 元/每桌 (不含酒水)
- 4、出席人员: 参加寿宴的亲朋好友 30 人
- 5、宴会背景: 柴伯伯与付阿姨儿女双全, 四代同堂
- 6、特殊要求: 设 3 桌, 每桌 10 人, 创意台面设计, 突出宴会主题 宴会布置感恩、健康和快乐

(二) 测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档, 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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字 (含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库 (照片、空白图表等), 考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

(3) 宴会通知单, 宴会接待方案须需使用统一的文本格式, 具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件:

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本;

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-28）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中
A sirloin steak for the main dish, please.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
您想要来点甜品吗？

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单：

某省政府宴请出席《财富》全球论坛代表。客户订单要求如下：

- 1、宴请地点：成都市某五星级酒店宴会厅

2、宴请时间：**年6月6日 18:00-20:00

3、宴会餐标：¥2000至2200元/每桌（不含酒水）

4、出席人员：参加《财富》全球论坛代表700人，其中高级贵宾20人

5、宴会背景：本届论坛吸引了超过600多位嘉宾出席，包括多国元首、著名企业家和政府官员。其中，参会企业250多家，包括世界500强企业100多家，规模为历届之最；

6、特殊要求：宴会主题：中国新未来；设1主桌20人，创意主桌台面设计，突出宴会主题；设高级贵宾休息室、致辞台、表演舞台。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用WORD文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于800字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案WORD制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件7和餐饮服务附件8。

二、实施条件：

1、至少50台计算机的机房1间。

2、操作系统：WIN7及以上版本；办公系统：OFFICE2010或WORD2010及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为120分钟，提前完成不加分，每超过1分钟扣2分，不足1分钟按1分钟计算，超过10分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-29）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中
Here comes the Beijing Roast Duck. Would you like me to show you how to eat it?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英
您的订单可以享受八折优惠。

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

胡先生与邓小姐举办爱儿百日宴会。客户订单要求如下：

- 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 至 2400 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

(二) 测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档, 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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片, 如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字 (含填表)。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库 (照片、空白图表等), 考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场提供上网服务。

(2) 考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

(3) 宴会通知单, 宴会接待方案须需使用统一的文本格式, 具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件:

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统: WIN7 及以上版本; 办公系统: OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本;

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分, 每超过 1 分钟扣 2 分, 不足 1 分钟按 1 分钟计算, 超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J2-30）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 155 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 餐饮服务

一、任务描述

1、职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。该项占总分值 10%。

2、现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性以及考生对西餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见餐饮服务附件 4）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和红葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；酒水斟倒顺序正确（水、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；酒水斟倒做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

（4）考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

（5）操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

（6）所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（7）除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（9）评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（10）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、测试相关材料与工具

(1) 考生需自备工装制服，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

二、实施条件

场地：至少2工位的西餐宴会摆台技能训练室2间。

设施设备：至少高度为75cm,长240cm,宽120cm的西餐宴会桌4张，西餐用椅24把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、展示盘、餐刀、餐叉、餐勺、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等6套，冰水壶、酒瓶、托盘等若干。

三、考核时量

本试题准备时间3分钟，操作时间为20分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件2

第二部分 餐饮英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese,口语翻译：英译中

Good morning, sir. May I have your breakfast coupon, please?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English.口语翻译：中译英

我们将在20分钟内将菜送到您的房间。

二、实施条件

场地：至少3工位的酒店职业英语技能训练室1间。

三、考核时量

准备时间3分钟，操作7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，提前完成不加分。

四、评分标准

见餐饮服务附件5

第三部分 主题宴会设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生与周小姐举办爱女18岁宴会。客户订单要求如下：

1、宴请地点：某市某四星级酒店宴会厅

- 2、宴请时间：**年 9 月 12 日 12: 00-14: 00
- 3、宴会餐标：¥1800 至 2000 元/每桌（不含酒水）
- 4、出席人员：参加成人礼宴的亲朋好友 120 人
- 5、宴会背景：王先生与周小姐爱心收养一孤儿 18 年
- 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：健康和快乐。

（二）测试要求

1、宴会接待方案文案编制

宴会接待方案文案使用 WORD 文档，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、宴会人员配备与服装安排、宴会菜单进度要求、宴会服务要求。要求文案中适当插入辅助具体接待方案的图片，如主桌装饰物图片、宴会功能布局图片等。有效字数不少于 800 字（含填表）。

2、测试相关材料及注意事项

（1）主题宴会接待方案 WORD 制作使用的素材库（照片、空白图表等），考生在考试期间请自行在网上搜索。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场提供上网服务。

（2）考生考试完后应将主题宴会接待方案以自己的工号、学号为文件名提交给评委。

（3）宴会通知单，宴会接待方案须需使用统一的文本格式，具体见餐饮服务附件 7 和餐饮服务附件 8。

二、实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7 及以上版本；办公系统：OFFICE2010 或 WORD2010 及以上版本；

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见餐饮服务附件 6

二、客房服务员岗位模块

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-1）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
It's already ten o'clock, but my room still hasn't been made up.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英
客房服务员，我能进来吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

高先生和沈小姐准备举行西式婚礼，预订长沙某五星级酒店，该客人要求预定婚庆房。

- 1、入住时间：**年 5 月 1 日至 5 月 6 日
- 2、入住房型：套房
- 3、主题客房布置标准：不超过 Y1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-2）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

Do you offer laundry service?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我们提供洗衣服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

李先生和欧阳小姐为青梅竹马的恋人，两人大学毕业后共同创业，靠自身的艰苦努力获得了成功。步入婚姻殿堂的他（她）们，准备举办一场传统的中式婚礼，现预订长沙某五星级酒店的婚庆房。

1、入住时间：**年 10 月 1 日至 10 月 4 日

2、入住房型：套房

3、主题客房布置标准：不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-3）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

When can I have my clothes back?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我现在能清理房间吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

陆先生和杨女士是一对中年男女，二人情路历程艰难，如今苦尽甘来共结连理。陆先生决定在本市一家五星级酒店以隆重的传统中式婚礼迎娶苦恋半生的杨女士，以慰至爱女子半生的坚守。

1、入住时间：年 2 月 14 日至 2 月 16 日

2、入住房型：套房

3、主题客房布置标准：不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、 实施条件

- 1、 至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、 操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、 不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-4）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

I have some clothes for laundry. Can you send some one up for my laundry, please?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

早上好，先生。您有要洗的衣物吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 王先生与孙小姐典型的 80 后，两人相爱一年，均受过国内高等教育，接受教育程度相同，**年相遇后确定恋爱关系，并于**年 10 月 1 日在上海某五星级酒店举行一场浪漫的西式婚礼，希望得到亲友们的祝福。

1、入住时间：**年 10 月 1 日至 10 月 3 日

2、入住房型：套房

3、主题客房布置标准：不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-5）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中。

I have some clothes for laundry. How soon can I have my clothes back?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我现在能清理房间吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

新郎张先生想给未来的新娘举办一场热闹隆重的婚礼，要有庄重神圣的感觉。虽然二人刚走进社会，没有什么积蓄，但是张先生认为结婚毕竟是人身大事，还是对婚礼的现场选在了一家四星级的酒店，并预定了婚房。

1、入住时间：**年 6 月 1 日至 6 月 3 日

2、入住房型：套房

3、主题客房布置标准：不超过 Y1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-6）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

The TV in my room is out of order.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我们提供非常好的送餐服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

孔先生与王小姐在杭州某五星级酒店举办婚礼。新郎是我国驻外使馆工作人员，新娘也在国外受过高等教育，并预定了婚房。

1、入住时间：**年 10 月 8 日至 10 月 10 日

2、入住房型：套房

3、主题客房布置标准：不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-7）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

Please put a DND sign outside my door.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

还有什么我能帮您的吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

早春二月，李先生夫妇携带爱子李乐乐下榻某市著名五星级大酒店，恰逢爱子六岁生日，要求酒店提供生日主题客房。

1、入住时间：年 4 月 23 日至 28 日

2、入住房型：大床房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、 操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-8）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中
It's already ten o'clock, but my room still hasn't been made up.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英
客房服务员，我能进来吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

王先生与周小姐为庆祝爱女 18 岁的生日，特预定了北京某五星级酒店生日房接待女儿并为其庆生。

1、入住时间：林年 5 月 16 日至 22 日

2、入住房型：大床房

3、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-9）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

It's already ten o'clock, but my room still hasn't been made up.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我现在能清理房间吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

英国客人史密斯先生来上海参加中英贸易投资峰会，预定于**年 6 月 27 至 29 日入住上海某五星级酒店。一行有三人，包括史密斯先生夫妇和他们 10 岁的儿子，其儿子性格比较独立，要求单独入住一间儿童客房。

1、入住时间：年 6 月 27 至 29 日

2、入住房型：大床房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-10）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Welcome to the ninth floor. I am the floor attendant. I am always at your service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

请在这里签名。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

美国客人汤尼来长沙旅游，预定于**年 6 月 1 至 7 日入住上长沙某五星级 酒店。一行有三人，包括汤尼先生夫妇和他们 2 岁的女儿，要求预定儿童客 房。

1、入住时间：**年 6 月 1 日至 6 月 7 日

2、入住房型：大床房

2、主题客房布置标准：不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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 理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-11）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 口语翻译：中译英

您有要洗的衣物吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

小优优是爸爸妈妈的亲亲小公主，今年 4 岁了。为了给优优过一个印象深刻而又能锻炼胆识的生日，为其庆生，特预定了贵阳某四星级酒店的儿童房。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-12）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

The air-conditioner in my room is out of order.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

抱歉让您等这么久。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

美国史密斯先生携带儿子来中国杭州度假，预定年 7 月 20 日至 23 日入住某五星级酒店，要求预定儿童客房。史密斯提出其儿子很对立，爱好自由，好奇心强，喜欢海洋探险。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-13）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

The TV set in my room doesn't give clear pictures.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

您需要我们什么时候打扫房间。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

长沙市某星级酒店的 VIP 刘女士夫妇带着二岁大的宝宝来湖南旅游，入住该酒店，要求预定儿童客房。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 Y1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-14）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 口语翻译：英译中

I just had a bath and it is a mess in the bathroom. Could you clean the bathroom a little?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我们还提供快洗服务。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

小明心中一直住着一位“英雄”，特别喜欢听关于英雄的故事，今年刚满六岁。为了给儿子过一个难忘而不同寻常的生日，小明的爸爸妈妈特预定了某四星级酒店的儿童房。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考试前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-15）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Do you offer turn-down service? .

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我能现在为您清理房间吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

张女士为庆祝爱女 10 岁生日，特预定了某市四星级酒店生日房接待女儿并为其庆生。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 Y1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-16）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Can I have one more cup?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

我有衣服要送洗。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

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**年 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，特预定了北京某五星级酒店生日房接待女儿并为其庆生。

- 1、入住时间：林年 3 月 16 日至 22 日
- 2、入住房型：大床房
- 3、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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 理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-17）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Could you send someone up for my laundry, please?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

请填写洗衣单并在上面签名。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

韩国客人李先生夫妇和两个 5 岁双胞胎（女）一行有四人到首都北京度假，预定于**年 6 月 20 日至 27 日入住北京某五星级大饭店。要求预定儿童客房。

- 1、入住时间：年 6 月 20 日至 27 日
- 2、入住房型：套房
- 3、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元。

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-18）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

There seems to be something wrong with the toilet.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

对不起，我马上派人去查看一下

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

阿美育有一对活泼可爱的龙凤双胞胎儿女，这次从台湾来大陆旅行，正好是这一对小兄妹 6 岁生日，预定了成都某五星级酒店的儿童客房。

1、入住时间：年 5 月 3 日至 5 月 5 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-19）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Can I have more toilet paper?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

先生，这是您要的杯子。

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

韩国客人李东健夫妇和两个双胞胎儿子一行四人到首都北京度假，预定年 6 月 20 日至 27 日入住北京中国大饭店，要求预定儿童客房。

1、入住时间：年 8 月 9 日至 8 月 10 日

2、入住房型：套房

2、主题客房布置标准：不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。

(3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

1、至少 40 台计算机的机房 1 间。

2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核试题（J3-20）

- 1、本试卷依据《张家界航空工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业学生专业技能考核标准》命题。
- 2、本试卷完成时间为 136 分钟，学生须独立完成。
- 3、本试卷分值权重为第一部分 30%、第二部分 30%、第三部分 40%。
- 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。

第一部分 客房服务

一、任务描述

1、职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合客房服务岗位要求。

2、现场操作

(1) 独立完成中式铺床。

(2) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

(3) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

(4) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(5) 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，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3、测试相关材料与工具

床垫（2 米 X1.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米 X1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米 X45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封式）。其他工具和物品不准带入考场。

二、实施条件

场地：至少 5 工位的中式铺床基本技能训练室 2 间。

设施设备：床架 10 个、床垫 10 个（2 米 X1.2 米）、工作台 10 个。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 2 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米 X45 厘米）。

三、考核时量

准备时间 2 分钟，操作时间 4 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

见客房岗位附件 1

第二部分 客房英语

一、任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 口语翻译：英译中

Could you send someone up for my laundry?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 口语翻译：中译英

客房服务员，我能进来吗？

二、实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

三、考核时量

准备时间 3 分钟，操作 7 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，提前完成不加分。

四、评分标准

见客房岗位附件 2

第三部分 客房设计

一、任务描述

(一) 客户订单

广州市民王明将于**年 11 月 15 日满 100 岁，王爷爷五代同堂，儿女们预定于**年 11 月 15 日至 16 日入住广州某五星级酒店，为老太爷庆寿。要求酒店为王爷爷布置生日主题客房。

1、入住时间：年 11 月 15 日至 16 日

2、套房

3、主题客房布置标准：不超过 Y1000 元

(二) 测试要求

1、主题客房设计方案制作

(1) 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理念描述、主题客房基调（色彩和布局）描述及布置、主题元素选择与布置、个性与细节服务设计与描述、成本核算与控制。要求图文并茂、有效字数至少 800 字。

(2) 主题客房设计方案中图片、表格等需使用素材库（照片、空白图表、客房设计元素等），考生在考试期间可使用。

(3) 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。

2、测试相关材料及注意事项

- (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
- (2) 考生考试完后主题客房设计文案直接交给评委。
- (3) 主题客房设计方案需使用统一的文本格式，具体见客房岗位附件 4。

二、实施条件

- 1、至少 40 台计算机的机房 1 间。
- 2、操作系统：WIN7;办公系统：OFFICE2010;应用工具：PHOTOSHOP CS6。
- 3、不提供网络环境。

三、考核时量

本题操作时间为 120 分钟，提前完成不加分，每超过 1 分钟扣 2 分，不足 1 分钟按 1 分钟计算，超过 10 分钟不予计分。

四、评分标准

见客房岗位附件 3

前厅岗位附件 1 未预订客人入住接待与结账评价标准

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分	
操作标准 (75 分)	入住接待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3		
		询问客人有无预订	3		
		询问入住信息，至少向客人推荐 2 种以上房型	8		
		请客人出示有效证件	4		
		查验证件，确认是否本人	2		
		填写入住登记表	3		
		解释并收取押金	4		
		请客人签字确认	3		
		根据客人需求分配房间并锁房	2		
		填写并制作房卡	3		
		提醒客人贵重物品寄存	3		
		将客人证件、信用卡、信用卡凭单（押金收据）及房卡一并交给客人	3		
		告诉客人客房所在楼层及房号	3		
		指示电梯位置	3		
	与客人道别，并祝客人入住愉快	3			
	结账	微笑、注目礼	2		
		敬语问候客人	3		
		收回房卡和押金收据	2		
		与客人核对工号，确认房号	2		
		给客房部打电话查房	3		
		制作消费账单（账单明细少于 2 项扣 1 分）、请客人签字确认	4		
		确认付款方式	2		
		付款结账	5		
敬语道别	2				
服务用语 (10 分)	服务全过程使用标准普通话，语言表达能力较强	8			
	服务用语规范、服务中使用敬语	2			
文档提交 (5 分)	文档填写正确，字迹工整	5			
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、体现角色特质	2			
	妆容符合职业要求	1			
	操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美	2			
	手势、鞠躬符合服务礼仪规范、服务过程至少 3 次使用客人的姓氏称呼客人	3			
合计		100			
操作时间：	分 秒	超时：	秒	扣分：	
实际得分					

前厅岗位附件 2 酒店职业英语评分标准

考试内容	比例	评分标准			
		85-100 分	75-84 分	74-60 分	59 分以
口语翻译：英译中	50%	语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力	语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母音口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力	语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差	语法与汇有较错误，顿较多严重影响交际。对岗位英语握不佳，不能适语境的变化
口语翻译：中译英	50%				

前厅岗位附件 3 有预订客人入住接待与结账评分标准

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分	
操作标准 (75 分)	入住接待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3		
		询问客人有无预订	3		
		询问预订人工号后, 请客人稍等并查找预订资料	3		
		与客人核对预订内容	5		
		请客人出示有效证件	4		
		查验证件, 确认是否本人	2		
		填写入住登记表	3		
		解释并收取押金	4		
		请客人签字确认	3		
		分配房间合理	2		
		填写并制作房卡	3		
		提醒客人贵重物品寄存	3		
		将客人证件、信用卡、预授权凭单(押金收据)及房卡一并交给客人	3		
		告诉客人客房所在楼层及房号	3		
	指示电梯位置	3			
	与客人道别, 并祝客人入住愉快	3			
	结账	微笑、注目礼	2		
		敬语问候客人	3		
		收回房卡和押金收据	2		
		与客人核对工号, 确认房号	2		
给客房部打电话查房		3			
制作消费账单(账单明细少于 2 项扣 1 分)、请客人签字确认		4			
确认付款方式		2			
付款结账		5			
敬语道别	2				
服务用语 (10 分)	服务全程使用标准普通话, 语言表达能力较强	8			
	服务用语规范、服务中使用敬语	2			
文档提交 (5 分)	文档填写正确, 完整	5			
职业素养 (10 分)	微笑服务、有亲和力	2			
	着装干净整洁、体现角色特质	2			
	妆容符合职业要求	1			
	操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美	2			
	手势、鞠躬符合服务礼仪规范、服务过程至少 3 次使用客人的姓氏称呼客人	3			
	合计	100			
操作时间: 分 秒 超时: 秒 扣分: 分					
实际得分					

前厅岗位附件 4 前厅 VIP 接待方案评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
文案编写 (80分)	填写《贵宾接待通知单》	客户订单描述准确	3	
		VIP 信息填写完整, 房间安排准确	5	
		贵宾接待特别提示明晰	5	
	VIP 抵店前准备	前厅部迎送礼仪安排合理、规范	5	
		VIP 抵店前准备充分	6	
	VIP 抵店时接待	VIP 抵店时接待有序	8	
		VIP 接待方案全面、具体, 有可操作性	12	
		VIP 接待方案高效、优质、个性化	12	
	VIP 客户资料存档	VIP 客户资料存档清晰、准确、细致	5	
	文案规范	文案内容无缺项, 字数 800 字以上	6	
		语言规范, 表格正确	3	
		文笔流畅清晰, 逻辑性强, 图文并茂	8	
		文档提交及时	2	
	职业素养 (20分)	着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求		4
视觉敏锐, 动作灵活, 专心一致		2		
体现良好的精神风貌和职业感		3		
遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌		4		
诚实守信, 坚持自己完成具体接待方案		5		
爱惜公物		2		
	合计		100	

前厅岗位附件5 前厅贵宾接待通知单

新订

更改

取消

姓 名		性 别		职 务		接待规格	
随行人员	男		女		总 数		
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		普通客房 <input type="checkbox"/> 标准客房 <input type="checkbox"/> 标准套房 <input type="checkbox"/> 温馨套房 <input type="checkbox"/> 高级套房 <input type="checkbox"/> 高级客房 <input type="checkbox"/> 商务套房 <input type="checkbox"/> 商务客房 <input type="checkbox"/> 行政客房 <input type="checkbox"/> 至尊套房 <input type="checkbox"/> 至尊客房 <input type="checkbox"/> 大使套房 <input type="checkbox"/> 主席套房 <input type="checkbox"/> 总统套房 <input type="checkbox"/>		
	随宾房号		数量				
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							
总经理室							
销 售 部							
前 厅 部	部门经理迎接 <input type="checkbox"/> 大堂副理迎接 <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"/>						

前厅岗位附件 6 酒店结账单文本格式及收费项目明细表

酒店结账单

宾客工号	房间号码	
抵店日期	离店日期	
日期	项目	金额
		合计消费:
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

餐饮服务附件 1：中餐宴会摆台折花与斟酒评分标准

项目	评分细则	分值	扣分	得分
铺台布 (9分)	从主人位铺台布	1		
	台布定位准确，十字居中	3		
	凸缝朝向正、副主人位	1		
	四周下垂均等，台面平整	3		
	操作规范，最多四次整理成形	1		
餐椅定位 (8分)	从主宾位开始拉椅定位	1		
	座位中心与餐碟中心对齐	3		
	餐椅之间距离均等	2		
	餐椅座面边缘距台布下垂部分相切	2		
餐碟定位 (15分)	托盘摆放餐碟，托盘平稳，姿态正确	3		
	碟间距离均等，相对餐碟与餐桌中心点三点一线	5		
	餐碟距桌沿 1.5 厘米	5		
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生	2		
味碟、汤、碗、 汤勺 (6分)	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米	2		
	汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米处，	1		
	汤碗、味碟的中心点在一条水平直线上	2		
	汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行	1		
筷架、筷子、长 柄勺、牙签 (8分)	筷架摆在餐碟右边，筷架位于筷子上部三分之一处	3		
	筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟 3 厘米	2		
	筷套正面朝上	1		
	牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平	2		
葡萄酒杯、白酒 杯、水杯 (11分)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米	2		
	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1 厘米	2		
	三杯成斜直线，与水平线呈 30 度角。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌	6		

	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生	1		
餐巾折花 (13分)	花型突出正、副主人位，整体协调	1		
	折叠手法正确、卫生、一次成形、花型逼真、美观大方	10		
	花型3种以上，突出主副位	1		
	摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜	1		
菜单、台号牌 (2分)	菜单摆放在筷子架右侧，位置一致（两个菜单则分别摆在正副主人的筷子架右侧）	1		
	台号牌摆放在花瓶（花篮或其他装饰物）正前方、面对副主人位	1		
酒水斟倒 (13分)	从主宾位开始，顺时针为邻近的三位客人斟倒酒水	1		
	斟酒姿势规范，酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，转口收瓶	4		
	徒手持瓶斟红葡萄酒	1		
	斟倒酒水时，在客人右侧服务	1		
	斟倒酒水的量：红葡萄酒5分满	1		
	斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣3分（本项扣分最多10分）	5		
操作规范 (5分)	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻	2		
	操作过程中注意卫生，姿态优美。	3		
职业素养 (10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	2		
	举止大方、注重礼貌、面带微笑	2		
	工作台整理规范，洁净、卫生、安全	3		
合计		100		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件		扣分：	分	
逆时针操作 次		扣分：	分	
实际得分				
备注：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				

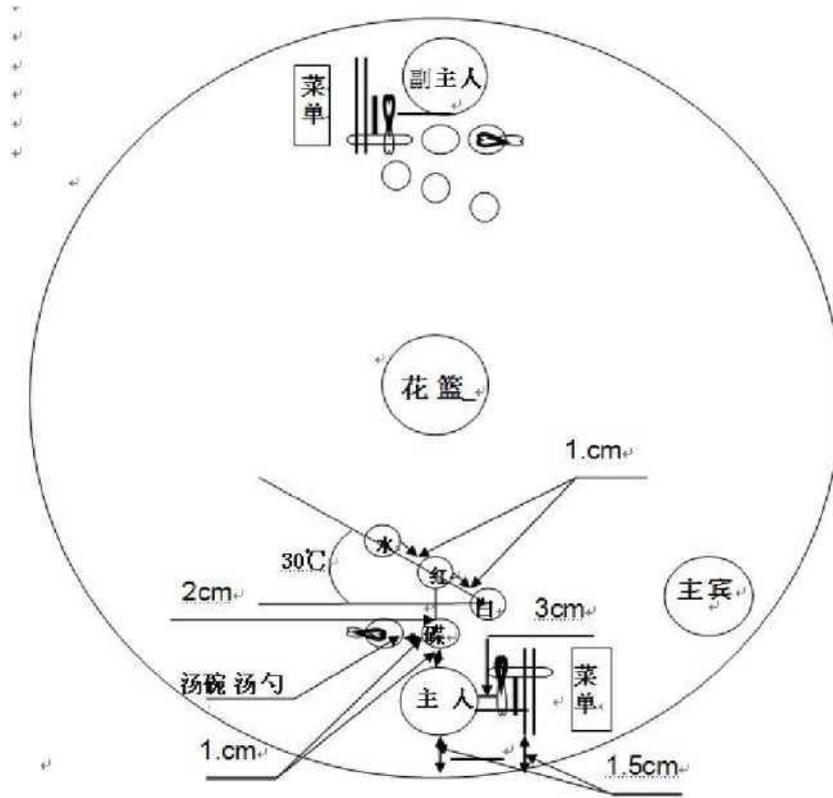
餐饮服务附件 2：西餐宴会摆台折花与斟酒评分标准

项目	评分细则	分值	扣分	得分
铺台布 (8分)	台布平铺于桌面，台布平整	1		
	台布中凸线向上，并压在餐桌纵向中心线上	3		
	台布对应两边下垂均等	3		
	铺设操作一次整理成形，两次扣 0.3 分，三次扣 0.5 分，四次及以上不得分	1		
席椅定位 (4分)	从主人位开始按顺时针方向摆设，从席椅正后方进行	1		
	席椅间距相等，相对席椅的椅背中心对正	2		
	席椅边沿与下垂台布相切	1		
装饰盘 (7分)	从主人位开始顺时针方向摆设	1		
	盘边距离桌边 1 厘米	1		
	装饰盘中心与餐位中心对准	2		
	盘与盘之间距离均等	2		
	手持盘沿右侧操作	1		
刀、叉、勺 (20分)	刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离符合标准（标准见最后“备注”）	10（每件 0.2）		
	刀勺叉之间及与其他餐具间距离符合标准（标准见“备注”）	10（每件 0.2）		
面包盘、黄油刀、黄油碟 (5分)	摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘	1		
	面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米	1		
	面包盘中心与装饰盘中心对齐	1		
	黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处	1		
	黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距 3 厘米			
	面包盘中心与装饰盘中心对齐	1		
杯具 (10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，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖 2 厘米）	3		
	三杯成斜直线，向右与水平线呈 45 度角	3		

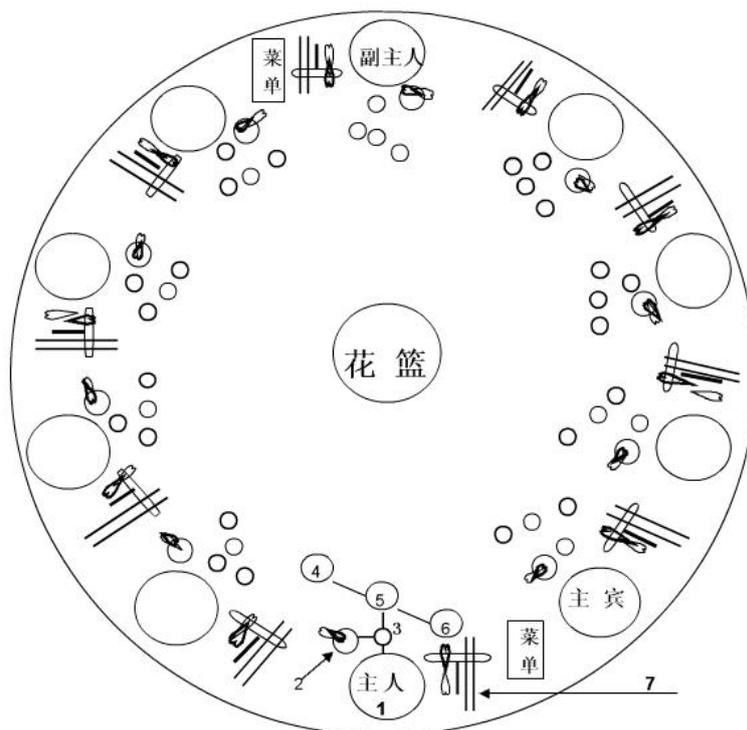
	各杯身之间相距约 1 厘米	3		
	操作时手持杯中下部或颈部	1		
花瓶 (2 分)	花瓶置于餐桌中央和台布中线上	1		
	花瓶的高度不超过 30 厘米	1		
烛台 (2 分)	烛台与花瓶间间距相等	1 (每边 0.5)		
	烛台底座中心压台布中凸线	0.5 (每座 0.25)		
	两个烛台方向一致, 并与杯具所呈直线平行	0.5 (每座 0.25)		
牙签盅 (2 分)	牙签盅与烛台相距 10 厘米	1 (每个 0.5)		
	牙签盅中心压在台布中凸线上	1 (每个 0.5)		
椒盐瓶 (2 分)	椒盐瓶与牙签盅相距 2 厘米	1 (每组 0.5)		
	椒盐瓶两瓶间距 1 厘米, 左椒右盐, 间距中心对准台布中凸线	1 (每组 0.5)		
餐巾盘花 (9 分)	在盘中摆放一致, 左右成一条线	2		
	3 种造型各异	1		
	造型美观、形象逼真, 突出主位	6		
斟酒 (12 分)	为 3 位客人斟倒酒水	1		
	口布包瓶, 酒标朝向客人, 在客人右侧服务	1		
	酒及水的斟到顺序为: 水、红葡萄酒	1		
	斟倒酒水的量: 水 4/5 杯; 红葡萄酒 1/2 杯	1		
	斟酒时每滴一滴扣 0.5 分, 每溢一滩扣 2 分 (本项扣分最多 8 分)	8		
托盘使用 (2 分)	餐件和餐具分类按序摆放, 符合科学操作	1		
	杯具在托盘中杯口朝上	1		
综合印象 (5 分)	台面整体效果好	2		
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻, 姿态优美, 能体现岗位气质	3		
职业素养 (10 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	2		
	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		
	举止优雅、注重礼貌、面带微笑	2		
	工作台整理规范，洁净、卫生、安全	3		
合计		100		

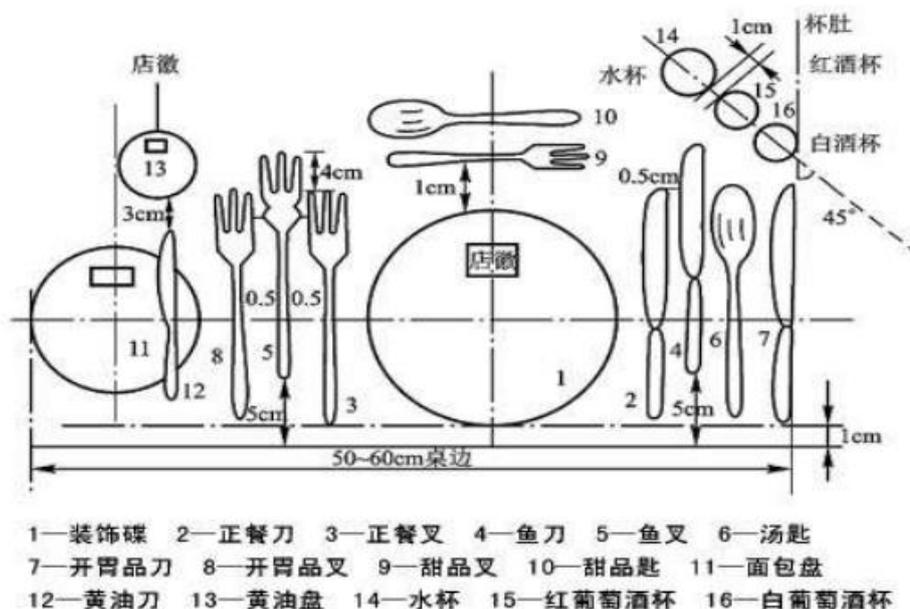
餐饮服务附件 3：中餐宴会摆台示意图



1—餐碟；2—汤碗汤勺；3—味碟；4—水杯；5—红酒杯；6—白酒杯；7—
 筷架公用勺牙签筷子



餐饮服务附件 4：西餐宴会摆台示意图



西餐宴会摆台平面示意图

餐酒用具：1. 装饰盘；2. 正餐刀；3. 正菜叉；4. 鱼刀；5. 鱼叉；6. 汤匙；7. 开胃品刀；8. 开胃品叉；9. 甜品叉；10. 甜品匙；11. 面包盘；12. 黄油刀；13. 黄油盘；14. 水杯；15. 红葡萄酒杯；16. 白葡萄酒杯。

各餐酒用具之间的距离标准：(1) 1、2、3、6、7、8 与桌边沿距离为 1 厘米；(2) 1 与 2、1 与 3、8 与 11、1 与 9 之间的距离为 1 厘米；(3) 12 与 13 之间的距离为 3 厘米；(4) 4、5 与桌边的距离为 5 厘米；(5) 3、5、8 之间，2、4、6、7 之间，9 与 10 之间的距离为 0.5 厘米；(6) 14、15、16 杯肚之间的距离为 1 厘米。

西餐宴会摆台中心物品摆放示意图



花台置于餐桌中央和台布中线上，烛台与花瓶间距 20 厘米，牙签盅与烛台相距 10 厘米，牙签盅中心压在台布中凸线上，椒盐瓶与牙签盅相距 2 厘米，椒盐瓶两瓶间距 1 厘米，左椒 右盐，间距中心对准台布中凸线。

餐饮服务附件 5：餐饮英语评分标准

考试 内容	比 例	评分标准			
		85-100 分	75-84 分	74-60 分	59 分以下
口语 翻 译： 英译	50%	语法正确，词汇丰富， 语音语调标准，熟练、 流利地掌握岗位英 语，对不同语境有较 强反应能力，有较强 的英语交流能力	语法与词汇基本正确，语 音语调尚可，允许有个别 母语口音，较熟悉 岗位 英语，对不同语境有一 定的适应能力，有一定的 英语交流能力	语法与词汇有一定错 误，发音有缺陷，但不 严重影响交际。对岗位 英语有一定了解，对不 同语境的应变能力较 差	语法有严重错 误，停顿严重 影响交际。 英语语感握不 佳，不能适 语 境的变化
口语 翻 译： 中译 英	50%				

餐饮服务附件 6：主题宴会接待方案评分标准

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分	
宴会知识 (5分)	熟悉宴会接待工作流程	3			
	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	2			
文案编写 (60分)	1、宴会基本情况 (10分)	客户订单描述准确	2		
		宴会通知单信息全面	2		
	2、宴会场地布置 (20分)	宴会通知单填写正确，计算准确	8		
		宴会功能布局合理，台型设计科学	4		
		中心装饰物设计表述清楚，突出主题	4		
		布草选择环保、色彩、图案等能展现主题	2		
		餐具选择规格统一，展现主题，方便就餐	3		
		宴会台面美观，设计新颖独特	5		
		宴会场地设计整体协调，烘托和渲染主题，富有时代特色	6		
	3、宴会时间安排 (4分)	宴会时间安排合理	4		
	4. 宴会服务要求 (6分)	宴会服务设计适应宴会类型和就餐形式	4		
		服务程序设计科学合理	3		
		服务体现高标准意识与细节意识	2		
	5. 宴会人员配备 (4分)	人力资源调配合理	4		
		能根据工作计划明确分工	3		
7. 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，表格数据准确，字数 800 以上	3			
	文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	4			
文档提交 (3分)	文档提交齐全	2			
	素材丰富，素材库符合要求	4			
职业素养 (20分)	着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	4			
	体现良好的精神风貌和职业感	4			
	视觉敏锐，动作灵活	4			
	遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌	4			
	诚实守信，未使用素材库以外材料	4			
	合计	100			

餐饮服务附件 7：宴会通知单文本格式

宴会通知单			
EVENT ORDER			
部门 Dept:		批准人 Approved by:	
编号 P&P:		页数 Page : 页	
生效日期 Effective Date :		日/月/年至 日/月/年	
宴会名称:			
主办单位:		传真:	
		地址:	
联系人:		TEL:	
订金金额: 万元付款人:		接洽人: 付款方式:	
账单号		宴会类型:	
日期: 年 月 日 星期		宴会开始时间: 结束时间:	
场地及使用时间			
出席人员			
桌数			
保证数 (人数/桌数)	人/桌	预估数 (人数/桌数)	人/桌
宴会费用标准食品:		菜单:	
主桌: 元			
其他每桌: 元 酒水: 主桌:			
其他每桌: 服务费: %			
其他: 元		酒水:	
总计:			
宴会布置要求:			

客房部:	工程部:
花房:	保安部:
美工:	财务部:
宴会业务员:	宴会部经理:

抄送部门与班组（勾选）：

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 总经理 | <input type="checkbox"/> 公关部 | <input type="checkbox"/> 前厅部 | <input type="checkbox"/> 客房部 | <input type="checkbox"/> 餐饮部 |
| <input type="checkbox"/> 工程部 | <input type="checkbox"/> 财务部 | <input type="checkbox"/> 采购部 | <input type="checkbox"/> 保安部 | <input type="checkbox"/> 中厨 |
| <input type="checkbox"/> 西厨 | <input type="checkbox"/> 花房 | <input type="checkbox"/> 美工 | <input type="checkbox"/> 其他 | |

餐饮服务附件 8：宴会接待方案文本格式

张家界航院酒店管理与数字化运营专业学生技能考核

“**** ”接待（设计）方案

工位号：

考生号：

抽签题号：

方案编制日期：

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)

客房岗位附件 1：中式铺床评分标准

测试内容	项目	评分细则	分值	扣分	得分
操作标准 (75分)	床单 (18分)	一次抛单定位（两次扣2分，三次及以上不得分）	4		
		不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣1分，3-4厘米扣2分，4厘米以上不得分）	4		
		床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）	2		
		床单表面平整光滑	3		
		包角紧密平整，式样统一（90度）	5		
	被套 (8分)	一次抛开（两次扣2分，三次以上不得分）、平整	4		
		被套正反面准确（抛反不得分）	2		
		被套开口在床尾（方向错不得分）	2		
	被芯 (32分)	打开被芯压入被套内做有序套被操作	3		
		抓两角抖被芯被套并一次抛开定位（整理一次扣2分，类推），被子与床头平齐	5		
		被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣1分，3-4厘米扣2分，4厘米以上不得分）	4		
		被芯在被套内四角到位，饱满、平展	4		
		被芯在被套内两侧两头平	3		
		被套口平整且要收口，被芯不外露	2		
		被套表面平整光滑	3		
		被芯在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分）	4		
		两侧距地等距（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分）	2		
		尾部自然下垂，尾部两角应标准统一	2		
	枕头 (2个) (12分)	四角到位，饱满挺括	3		
		枕头开口方向与床头柜方向相反	1		
		枕头边与床头平行	2		

		枕头中线与床中线对齐(每相差 2 厘米扣 1 分, 不足 2 厘米不扣分)	3		
		枕套沿无折皱, 表面平整, 自然下垂	3		
	总体效果 (5 分)	三线对齐, 平整美观	5		
职业素养 (25 分)	懂礼节、讲礼貌、有亲和力		5		
	着装干净整洁、体现角色特质		5		
	妆容符合职业要求		5		
	操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美		5		
	工作台整理规范, 洁净、卫生、安全		5		
合计			100		
中式铺床操作时间: 分 秒 超时: 秒			扣分:	分	
绕床头操作、跑动、跪床、撑床 次			扣分:	分	
实际得分					

客房岗位附件 2：客房英语评分标准

考试 内容	比 例	评分标准			
		85-100 分	75-84 分	74-60 分	59 分以下
口语 翻 译： 英译	50%	语法正确，词汇丰富， 语音语调标准，熟练、 流利地掌握岗位英 语，对不同语境有较 强反应能力，有较强	语法与词汇基本正确，语 音语调尚可，允许有个别 母语口音，较熟悉 岗位 英语，对不同语境有一 定的适应能力，有一定的 英语交流能力	语法与词汇有一定错 误，发音有缺陷，但不 严重影响交际。对岗位 英语有一定了解，对不 同语境的应变能力较 差	语法有严重错 误，停顿严重 影响交际。 英语语感握不 佳，不能适 语 境的变化
口语 翻 译： 中译 英	50%				

客房岗位附件 3：主题客房设计方案评分标准

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分	
主题客房设计知识 (10分)	掌握主题客房布置方法	2			
	掌握贵宾服务接待标准	3			
	熟悉主题客房设计原则	5			
文案编写 (70分)	设计主题确定与理念描述	主题的确定与客户订单要求相吻合	5		
		客房设计理念新颖，有一定的独创性	5		
	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	5		
		色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适	5		
	主题元素选择与布置	主题客房器皿和装饰符合主题要求	3		
		主题元素选择恰当，能够充分表现主题需面，符合客户喜好，搭配性好	5		
		主题元素的布置符合酒店经营规范	3		
		元素布置符合主题文化要求与消费习俗	5		
	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	5		
	成本核算与控制	细节服务、个性服务针对性强、可操作性强 成本的核算准确、详细，物品购置费控制在 1000 元以内	8		
	文案规范	各类表格数据准确，有效字数 800 字以上	5		
		文案内容无缺项，具有可操作性	3		
		文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂，有效张数 5 张以上，美观	10		
文档提交 (10分)	文档提交齐全	5			
	素材丰富，素材库符合要求	5			
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		

客房岗位附件 4：主题客房设计方案文本格式

张家界航院酒店管理与数字化运营专业学生技能考核

主题客房设计方案

考生号： _____

抽签题号： _____

方案编制日期： _____

主题文案设计

