**附件5：**

**宿州学院2018年对口招生酒店管理专业技能测试内容及评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **测试项目** | **测试用具** | **测试内容** | **测试方法** | **测试要求** | **赋分参考** |
| 项目一：礼仪展示 | 工号牌、名片 | (1)仪容、仪表、鞠躬礼、问候用语和自我介绍；(2)走姿；(3)站姿；(4)坐姿；(5)蹲姿；(6)递物和接物 | 现场操作考试 | （1）考试时间：5分钟，准备1分钟（不计入考核时间）。（2）考生必须携带准考证和身份证参加考试。（3）礼仪展示技能考试采用集体展示与个人依次展示相结合的形式，以抽签号为序，8人一组。（4）站姿礼仪采用集体展示，并采用“侧放式”手位站姿。其他礼仪均为个人展示。 | 满分30分。（1）仪容、仪表、鞠躬礼、问候用语和自我介绍（5分）；（2）走姿（5分）；（3）站姿（5分）；（4）坐姿（5分）；（5）蹲姿（5分）；（6）递物和接物（5分） |
| 项目二：标准中式铺床 | 床垫、床架、工作台、床单、被套、被芯、枕芯（两只）、枕套（两只） | （1）铺垫单（2）铺被套（3）套羽绒被（4）套枕套（5）放枕头 | 现场操作考试 | (1)考试时间：4 分钟（提前完成不加分；若 4 分钟后还未操作完，每超过 5 秒扣 5 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 1 分钟不予继续考试，考评人员根据选手完成部分进行评判计分），准备 2 分钟（不计入考核时间）。(2)考生必须携带准考证和身份证进入考场参加考试，考评人员提示“开始准备”后进行准备，准备时间 2 分钟。考生准备就绪后，举手示意。(3)考生在考评人员宣布“开始”后开始操作。(4)操作结束后，考生立于工作台左前侧，举手示意“操作完毕”。(5)床头朝向及床头柜位置由考场人员规定。(6)操作过程中，考生不能跑动、绕床头、跪床、手臂撑床或在床头操作，每违例一次扣 2 分。(7)备考棉织品的折叠方法：床单和被套叠法为正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次；被芯折叠法：S 型折叠。 | 满分 150 分（1）垫单（32 分）（2）被套（16 分）（3）羽绒被（52 分）（4）枕头（20 分）（5）综合印象（30 分） |
| 项目三：楼层迎送服务 | 房卡、行李若干、标准客房（空房） | （1）站位（2）楼层迎客（3）引领客人入房（4）介绍房间设施设备与服务项目（5）退出房间（6）送客 | 现场操作考试 | （1）考试时间：5 分钟，准备 1 分钟（不计入考核时间）。（2）考生必须携带准考证和身份证参加考试。（3）服务到位，举止规范准确。（4）使用敬语。（5）介绍房间设施设备与服务项目 2—3 分钟。 | 满分 70 分(1)站位（10 分）(2)楼层迎客（10 分）(3)引领客人入房（20 分）(4)介绍房间设施设备与服务项目(20分)(5)退出房间（5 分）(6)送客（5 分） |