



湖南工程职业技术学院
HUNAN VOCATIONAL COLLEGE OF ENGINEERING

酒店管理专业技能考核题库统计表

专业代码： 640105

所属学院： 生态文旅学院

适用年级： 2020级

专业主任： 朱 莲

学院审核人： 石 洋

制（修）订时间： 2020年8月

| 模块名称 | 项目名称 | 试题编号 | 测试的能力与素质 | 试题难易程度 | | |
|--------|------|-------|--|--------|----|----|
| | | | | 较难 | 中等 | 较易 |
| 前厅接待技能 | 前台接待 | 试题1-1 | <p>能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客人Mr. White的需求, 全程为客人办理客房预订, 并且将信息准确录入预订登记表; 2. 能正确接待客人Mr. White, 为客人办理入住, 提供周到、热情的接待服务; 3. 能正确处理各项突发事件, 能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求, 并依据客情为客户提供个性化服务; 4. 能高效地按流程规范为客人Mr. White提供退房结账服务, 并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. White的客史档案。 <p>素质:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的职业素养和职业形象, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力; 2. 有吃苦耐劳的劳动精神, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合前台服务岗位要求; 3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范; 4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力, 有较强的责任心, 工作追求高质量。 | | | √ |
| | | 试题1-2 | <p>能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客人Mr. William的需求, 全程为客人办理客房预订, 并且将信息准确录入预订登记表; 2. 能正确接待客人Mr. William, 为客人办理入住, 提供周到、热情的接待服务; 3. 能正确处理各项突发事件, 能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求, 并依据客情为客户提供个性化服务; 4. 能高效地按流程规范为客人Mr. William提供退房结账服务, 并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. William的客史档案。 <p>素质:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的职业素养和职业形象, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力; 2. 有吃苦耐劳的劳动精神, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合前台服务岗位要求; 3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范; 4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力, 有较强的责任心, 工作追求高质量。 | | | √ |
| | | 试题1-3 | <p>能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客人Mr. Black的需求, 全程为客人办理客房预订, 并且将信息准确录入预订登记表; 2. 能正确接待客人Mr. Black, 为客人办理入住, 提供周到、热情的接待服务; 3. 能正确处理各项突发事件, 能灵活运用前台接 | | √ | |

| | | | | | |
|--|-------|--|--|---|--|
| | | <p>待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Black提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Black的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题1-4 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Bing的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Bing，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Bing提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Bing的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | √ | |
| | 试题1-5 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mrs. Robert的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mrs. Robert，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mrs. Robert提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mrs. Robert的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|-------|--|--|---|--|
| | | <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题1-6 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Smith的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Smith，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Smith提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Smith的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | √ | |
| | 试题1-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Cooper的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Cooper，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Cooper提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Cooper的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | √ | |
| | 试题1-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Baker的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Baker，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|--------|--|---|---|--|
| | | <p>供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Baker提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Baker的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题1-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Jones的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Jones，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Jones提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Jones的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | √ | | |
| | 试题1-10 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据客人Mr. Tayler的需求，全程为客人办理客房预订，并且将信息准确录入预订登记表；</p> <p>2. 能正确接待客人Mr. Tayler，为客人办理入住，提供周到、热情的接待服务；</p> <p>3. 能正确处理各项突发事件，能灵活运用前台接待相关知识响应客户需求，并依据客情为客户提供个性化服务；</p> <p>4. 能高效地按流程规范为客人Mr. Tayler提供退房结账服务，并且能及时准确运用信息化手段记录并更新Mr. Tayler的客史档案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神，着装干净整洁、举止大方，妆容符合前台服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> | | √ | |

| | | | | | | |
|------------|-------------------|-------|--|--|--|---|
| | | | 4. 具有较强的抗压能力和心理调适能力，有较强的责任心，工作追求高质量。 | | | |
| 客房协调 策划 | 主题客房 设计与实 施 | 试题2-1 | 能力： 1. 能根据王先生和沈小姐的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的中式婚房主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据王先生和沈小姐的特性对客户需求进行个性化服务设计。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | | √ |
| | | 试题2-2 | 能力： 1. 能根据高先生和刘小姐的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的西式婚房主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据高先生和刘小姐的特性对客户需求进行个性化服务设计。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | | √ |
| | | 试题2-3 | 能力： 1. 能根据李女士的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的生态主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据李女士的特性对客户需求进行个性化服 | | | √ |

| | | | | | |
|--|-------|---|--|---|--|
| | | <p>务设计。</p> <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | | |
| | 试题2-4 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据孙先生的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的生态主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据孙先生的特性对客户需求进行个性化服务设计。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | √ | |
| | 试题2-5 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据杨女士的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的亲子主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据杨女士的特性对客户需求进行个性化服务设计。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | √ | |
| | 试题2-6 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据欧女士的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成 | | √ | |

| | | | | | |
|--|-------|---|--|---|--|
| | | <p>主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的儿童主题客房设计方案；</p> <p>2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置；</p> <p>3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置；</p> <p>4. 能根据欧女士孩子的特性对客户需求进行个性化服务设计。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求；</p> <p>3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美；</p> <p>4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。</p> | | | |
| | 试题2-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据刘老的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的生日主题客房设计方案；</p> <p>2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置；</p> <p>3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置；</p> <p>4. 能根据刘老的特性对客户需求进行个性化服务设计。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求；</p> <p>3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美；</p> <p>4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。</p> | | √ | |
| | 试题2-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据王先生和沈小姐的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的中式婚房主题客房设计方案；</p> <p>2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置；</p> <p>3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置；</p> <p>4. 能根据王先生和沈小姐的特性对客户需求进行个性化服务设计。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|--|---|---|---|
| | | 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | | |
| | 试题2-9 | 能力： 1. 能根据王先生和沈太太的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的西式婚房主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据王先生和沈太太的特性对客户需求进行个性化服务设计。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | √ | | |
| | 试题2-10 | 能力： 1. 能根据Jack先生和沈小姐的需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在规定时间内独立完成主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的中式婚房主题客房设计方案； 2. 能在规定时间内保证质量的完成全套的中式铺床及开夜床的布置； 3. 能掌握主题客房的特殊装饰布置； 4. 能根据Jack先生和沈小姐的特性对客户需求进行个性化服务设计。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合客房服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、劳动意识、卫生安全意识。 | | √ | |
| | 试题3-1-1 | 能力： 1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成商务宴主题宴会设计； 2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务； 3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄 | | | √ |

| | | | | | | |
|--------|-----------|---------|--|--|--|---|
| 餐厅服务技能 | 主题宴会设计与服务 | | 酒, 副主人: 碳酸饮料, 主宾: 白酒)、餐食服务(芹菜炒肉、紫菜蛋花汤); 4. 能正确处理各项突发事件, 并为客人提供个性化服务; 5. 能正确送客道别, 收集宾客餐后意见; 6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。 素质: 1. 具备良好的职业素养和职业形象, 具有较好的餐饮审美能力, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力; 2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合餐厅服务岗位要求; 3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范; 4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识, 有较强的责任心, 工作追求高质量。 | | | |
| | | 试题3-1-2 | 能力: 1. 能准备所需用餐器具, 检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作, 并完成政务宴主题宴会设计; 2. 能正确引领三位客人, 协助入座, 提供餐前服务; 3. 能进行茶水服务、酒水服务(主人: 红葡萄酒, 副主人: 碳酸饮料, 主宾: 白酒)、餐食服务(辣椒炒肉、西红柿鸡蛋汤); 4. 能正确处理各项突发事件, 并为客人提供个性化服务; 5. 能正确送客道别, 收集宾客餐后意见; 6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。 素质: 1. 具备良好的职业素养和职业形象, 具有较好的餐饮审美能力, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力; 2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合餐厅服务岗位要求; 3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范; 4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识, 有较强的责任心, 工作追求高质量。 | | | √ |
| | | 试题3-1-3 | 能力: 1. 能准备所需用餐器具, 检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作, 并完成政务宴主题宴会设计; 2. 能正确引领三位客人, 协助入座, 提供餐前服务; 3. 能进行茶水服务、酒水服务(主人: 红葡萄酒, 副主人: 白酒, 主宾: 碳酸饮料)、餐食服务(芹菜炒肉、西红柿鸡蛋汤); 4. 能正确处理各项突发事件, 并为客人提供个性 | | | √ |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|--|
| | | <p>化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题3-1-4 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成商务宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：白酒，主宾：碳酸饮料）、餐食服务（土豆丝炒肉、西红柿鸡蛋汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | √ | |
| | 试题3-1-5 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成家宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：碳酸饮料，主宾：白酒）、餐食服务（土豆丝炒肉、西红柿鸡蛋汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|--|
| | | <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题3-1-6 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成家宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：白酒，主宾：碳酸饮料）、餐食服务（辣椒炒肉、西红柿鸡蛋汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | √ | |
| | 试题3-1-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成政务宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：碳酸饮料，主宾：白酒）、餐食服务（土豆丝炒肉、紫菜蛋花汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|--|---|--|--|
| | | <p>装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| | 试题3-1-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成政务宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：白酒，主宾：碳酸饮料）、餐食服务（土豆丝炒肉、肉末豆腐汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | √ | | |
| | 试题3-1-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成商务宴主题宴会设计；</p> <p>2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：碳酸饮料，主宾：白酒）、餐食服务（辣椒炒肉、肉末豆腐汤）；</p> <p>4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通</p> | √ | | |

| | | | | | | |
|--|--|----------|---|--|--|---|
| | | | 能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范； 4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。 | | | |
| | | 试题3-1-10 | 能力： 1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成家宴主题宴会设计； 2. 能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务； 3. 能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：碳酸饮料，主宾：白酒）、餐食服务（芹菜炒肉、肉末豆腐汤）； 4. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务； 5. 能正确送客道别，收集宾客餐后意见； 6. 能快速地按流程规范进行餐后收档工作。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求； 3. 具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范； 4. 具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。 | | | √ |
| | | 试题3-2-1 | 能力： 1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台； 2. 能正确引领未预定客人John和Michelle，协助入座，提供餐前服务； 3. 能熟练的运用信息技术为John和Michelle提供点菜、点酒水服务； 4. 能进行酒水服务、餐食服务、咖啡茶服务； 5. 能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务； 6. 能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求； 3. 具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范； 4. 追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。 | | | √ |
| | | 试题3-1-1 | 能力： 1. 能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成商务宴主题宴会设计； | | | √ |

| | | | | | |
|--------|---------|--|--|---|--|
| | | <p>2.能正确引领三位客人，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能进行茶水服务、酒水服务（主人：红葡萄酒，副主人：碳酸饮料，主宾：白酒）、餐食服务（芹菜炒肉、紫菜蛋花汤）；</p> <p>4.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>5.能正确送客道别，收集宾客餐后意见；</p> <p>6.能快速地按流程规范进行餐后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，具有较好的餐饮审美能力，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有吃苦耐劳的劳动精神和良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具有较强的服务意识和良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.具有较强的安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识，有较强的责任心，工作追求高质量。</p> | | | |
| 休闲餐厅服务 | 试题3-2-1 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领未预定客人John和Michelle，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能熟练的运用信息技术为John和Michelle提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、每日特选沙拉（Special of the Day）、牛排（Beef Steak，七成熟，配黑椒汁）、香煎海鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、香蕉派（Banana Pie）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用合单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题3-2-2 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领已预定客人Wilson夫妇，协助入座，提供餐前服务；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|--|--|---|--|
| | | <p>3.能熟练的运用信息技术为Wilson夫妇提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、主厨沙拉（Chef Salad）、菲力牛排（Filet Mignon, 七成熟，配红酒汁）、香煎海鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、水果沙拉（Fruit Salad）等菜肴的餐食服务和咖啡茶服务，采用合单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题3-2-3 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领未预定客人Smith和Herman，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能熟练的运用信息技术为Smith和Herman提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、凯撒沙拉（Caesar Salad）、海鲜酱鲈鱼（Sea bass With Seafood Sauce）、牛排（Beef Steak, 全熟，配黑椒汁）、蛋糕（Cake）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用分单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题3-2-4 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领未预定客人Ken和Selina，协助入座，提供餐前服务；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|--|
| | | <p>3.能熟练的运用信息技术为Ken和Selina提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、牛排（Beef Steak，五成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、招牌沙拉（House Salad）、香蕉派（Banana Pie）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用分单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题3-2-5 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领未预定客人King和Lucy，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能熟练的运用信息技术为King和Lucy提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、菲力牛排（Filet Mignon，七成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、海鲜酱鲈鱼（Sea bass With Seafood Sauce）、苹果派（Apple Pie）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用分单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题3-2-6 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领已预定客人Mike夫妇，协助入座，提供餐前服务；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|--|---|---|--|
| | | <p>3.能熟练的运用信息技术为Mike夫妇提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、菲力牛排（Filet Mignon，五成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、香煎鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、蛋糕（Cake）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用合单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题3-2-7 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领已预定客人Herbert和Baron，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能熟练的运用信息技术为Herbert和Baron提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、凯撒沙拉（Caesar Salad）、香蕉派（Banana Pie）、牛排（Beef Steak，五成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用分单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | √ | | |
| | 试题3-2-8 | <p>能力：</p> <p>1.能准备所需用餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作，并完成摆台；</p> <p>2.能正确引领未预定客人Jason和Kevin，协助入座，提供餐前服务；</p> <p>3.能熟练的运用信息技术为Jason和Kevin提供点</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|----------|---|--|--|---|
| | | <p>菜、点酒水服务；</p> <p>4. 能进行红白葡萄酒服务、香煎鲈鱼 (Pan-fried Sea bass)、水果沙拉 (Fruit Salad)、菲力牛排 (Beef Steak, 七成熟, 配黑椒汁)、水果沙拉 (Fruit Salad) 等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务, 采用合单方式为客人结账；</p> <p>5. 能正确处理各项突发事件, 并为客人提供个性化服务；</p> <p>6. 能进行餐后收档工作, 能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具备良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 追求高质量, 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题3-2-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具, 检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作, 并完成摆台；</p> <p>2. 能正确引领未预定客人Gilbert夫妇, 协助入座, 提供餐前服务；</p> <p>3. 能熟练的运用信息技术为Gilbert夫妇提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4. 能进行红白葡萄酒服务、每日特供沙拉 (Special of the Day)、海鲜酱鲈鱼 (Sea bass With Seafood Sauce)、菲力牛排 (Filet Mignon, 七成熟, 配黑椒汁)、水果沙拉 (Fruit Salad) 等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务, 采用分单方式为客人结账；</p> <p>5. 能正确处理各项突发事件, 并为客人提供个性化服务；</p> <p>6. 能进行餐后收档工作, 能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象, 懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯, 着装干净整洁、举止大方, 妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3. 具备良好的人际交往及沟通能力, 肢体语言优雅, 服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 追求高质量, 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | √ |
| | 试题3-2-10 | <p>能力：</p> <p>1. 能准备所需用餐器具, 检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作, 并完成摆台；</p> <p>2. 能正确引领未预定客人Alan和Kennedy, 协助入座, 提供餐前服务；</p> | | | √ |

| | | | | | | |
|--------|--------|---------|---|---|--|---|
| | | | <p>3.能熟练的运用信息技术为Alan和Kennedy提供点菜、点酒水服务；</p> <p>4.能进行红白葡萄酒服务、菲力牛排（Filet Mignon，五成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、香煎鲈鱼（Pan-fried Sea bass），香蕉派（Banana Pie）等菜肴的餐食服务、咖啡茶服务，采用合单方式为客人结账；</p> <p>5.能正确处理各项突发事件，并为客人提供个性化服务；</p> <p>6.能进行餐后收档工作，能运用信息化手段记录常客的消费情况。</p> <p>素质：</p> <p>1.具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2.有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合餐厅服务岗位要求；</p> <p>3.具备良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4.追求高质量，有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| 酒店运营管理 | 主题宴会接待 | 试题4-1-1 | <p>能力：</p> <p>1.能对“白山滑雪运动协会年会”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2.能对参加“白山滑雪运动协会年会”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3.能根据“白山滑雪运动协会年会”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4.能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5.能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6.能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7.能进行图文处理，独立制定符合接待活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1.懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；</p> <p>2.具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3.具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4.具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | √ | | |
| | | 试题4-1-2 | <p>能力：</p> <p>1.能对“七十大寿寿宴”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2.能对参加“七十大寿寿宴”活动的宾客进行全</p> | | | √ |

| | | | | | |
|--|----------------|---|--|----------|--|
| | | <p>面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“七十大寿寿宴”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“七十大寿寿宴”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；</p> <p>2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | | | |
| | <p>试题4-1-3</p> | <p>能力：</p> <p>1. 能对“天马行空公司2022年上半年工作答谢宴会”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2. 能对参加“天马行空公司2022年上半年工作答谢宴会”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“天马行空公司2022年上半年工作答谢宴会”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“天马行空公司2022年上半年工作答谢宴会”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；</p> <p>2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考</p> | | <p>√</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|---------|--|--|--|---|
| | | | 的好习惯。 | | | |
| | | 试题4-1-4 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能对“宝宝百日宴”背景资料进行分析，总结陈列关键信息； 2. 能对参加“宝宝百日宴”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题； 3. 能根据“宝宝百日宴”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计； 4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容； 5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目； 6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单； 7. 能进行图文处理，独立制定符合“宝宝百日宴”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求； 2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识； 3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神； 4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。 | | | √ |
| | | 试题4-1-5 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能对“重阳节亲友宴会”背景资料进行分析，总结陈列关键信息； 2. 能对参加“重阳节亲友宴会”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题； 3. 能根据“重阳节亲友宴会”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计； 4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容； 5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目； 6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单； 7. 能进行图文处理，独立制定符合“重阳节亲友宴会”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求； 2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识； | | | √ |

| | | | | | |
|--|---------|--|--|---|--|
| | | <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | | | |
| | 试题4-1-6 | <p>能力：</p> <p>1. 能对“半岛海上运动产品推介会”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2. 能对参加“半岛海上运动产品推介会”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“半岛海上运动产品推介会”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“半岛海上运动产品推介会”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；</p> <p>2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | | √ | |
| | 试题4-1-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能对“新婚婚宴”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2. 能对参加“新婚婚宴”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“新婚婚宴”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“新婚婚宴”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|--|---|--|--|
| | | <p>理岗位职业要求；</p> <p>2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | | | |
| | 试题4-1-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能对“ZH公司签约晚宴”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2. 能对参加“ZH公司签约晚宴”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“ZH公司签约晚宴”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“ZH公司签约晚宴”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <p>1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求；</p> <p>2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识；</p> <p>3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神；</p> <p>4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。</p> | √ | | |
| | 试题4-1-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能对“父母银婚纪念宴”背景资料进行分析，总结陈列关键信息；</p> <p>2. 能对参加“父母银婚纪念宴”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题；</p> <p>3. 能根据“父母银婚纪念宴”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计；</p> <p>4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容；</p> <p>5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目；</p> <p>6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单；</p> <p>7. 能进行图文处理，独立制定符合“父母银婚纪念宴”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营</p> | √ | | |

| | | | | | |
|--|----------|--|--|---|--|
| | | <p>实际的策划方案。</p> <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求； 2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识； 3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神； 4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。 | | | |
| | 试题4-1-10 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能对“绿岛酒店长住客人答谢会”背景资料进行分析，总结陈列关键信息； 2. 能对参加“绿岛酒店长住客人答谢会”活动的宾客进行全面分析，制定满足客户需求的主题； 3. 能根据“绿岛酒店长住客人答谢会”活动人数和主题类型，进行场地布局、情境设计； 4. 能紧密围绕主题，设计出突出主题特色的台面用品、布草、中心装饰物等内容； 5. 能合理利用人力资源，设计全面详细且流程科学的服务项目； 6. 能根据客人要求及活动主题，设计数量适中、搭配合理的菜单； 7. 能进行图文处理，独立制定符合“绿岛酒店长住客人答谢会”活动任务及目标、主题突出、设计新颖、美观适用、推广性强、表述规范、符合餐饮经营实际的策划方案。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，符合餐饮管理岗位职业要求； 2. 具有较强的责任心、食品营养卫生意识、安全意识、环保意识、成本管控意识和质量意识； 3. 具有较强的组织能力、沟通协调能力和团队合作精神； 4. 具有较强的客户意识、服务意识和创新意识，有一定的餐饮美学修养，有善于动脑、勤于思考的好习惯。 | | √ | |
| | 前厅VIP接待 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人亨利先生及率领团队成员5人的相关信息填写完整无误； 3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》； 4. 能在文案中体现与A级VIP客人匹配的个性化安排； 5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页； 6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3 | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|--|---|
| | | 张)。 素质： 1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养； 2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求； 3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化； 4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。 | | | |
| | 试题4-2-2 | 能力： 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生及率领单位领导5人的相关信息填写完整无误； 3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》； 4. 能在文案中体现与A级VIP客人匹配的个性化安排； 5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页； 6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。 素质： 1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养； 2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求； 3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化； 4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。 | | | √ |
| | 试题4-2-3 | 能力： 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生（壮族）及率领团队成员7人的相关信息填写完整无误； 3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》； 4. 能在文案中体现与A级VIP客人匹配的个性化安排； 5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页； 6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。 素质： 1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养； 2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求； 3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化； | | | √ |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|--|
| | | 4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。 | | | |
| | 试题4-2-4 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生（美）及随行成员6人的相关信息填写完整无误； 3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》； 4. 能在文案中体现与A级VIP客人匹配的个性化安排； 5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页； 6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养； 2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求； 3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化； 4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。 | | √ | |
| | 试题4-2-5 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人文学大奖获得者李先生及随行人员4人的相关信息填写完整无误； 3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》； 4. 能在文案中体现与A级VIP客人匹配的个性化安排； 5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页； 6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。 <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养； 2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求； 3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化； 4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。 | | √ | |
| | 试题4-2-6 | <p>能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排； 2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生、王先生及随行人员9人的相关信息填写完整无误； | | √ | |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|--|
| | | <p>3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》；</p> <p>4. 能在文案中体现与B级VIP客人匹配的个性化安排；</p> <p>5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页；</p> <p>6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；</p> <p>2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；</p> <p>3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；</p> <p>4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。</p> | | | |
| | 试题4-2-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排；</p> <p>2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生及随行人员10人的相关信息填写完整无误；</p> <p>3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》；</p> <p>4. 能在文案中体现与B级VIP客人匹配的个性化安排；</p> <p>5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页；</p> <p>6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；</p> <p>2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；</p> <p>3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；</p> <p>4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。</p> | | √ | |
| | 试题4-2-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排；</p> <p>2. 能在《贵宾通知单》将客人董事长李先生、董事长王先生及随行人员10人的相关信息填写完整无误；</p> <p>3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》；</p> <p>4. 能在文案中体现与B级VIP客人匹配的个性化安排；</p> <p>5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|----------|---|---|---|--|
| | | <p>6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；</p> <p>2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；</p> <p>3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；</p> <p>4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。</p> | | | |
| | 试题4-2-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排；</p> <p>2. 能在《贵宾通知单》将客人歌星李先生及随行人员18人的相关信息填写完整无误；</p> <p>3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》；</p> <p>4. 能在文案中体现与B级VIP客人匹配的个性化安排；</p> <p>5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页；</p> <p>6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；</p> <p>2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；</p> <p>3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；</p> <p>4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。</p> | √ | | |
| | 试题4-2-10 | <p>能力：</p> <p>1. 能熟练应用信息技术、正确表述完整的前厅接待流程和个性化服务的安排；</p> <p>2. 能在《贵宾通知单》将客人李先生及随行人员30人的相关信息填写完整无误；</p> <p>3. 能将客人的基本信息清晰体现在《贵宾通知单》；</p> <p>4. 能在文案中体现与B级VIP客人匹配的个性化安排；</p> <p>5. 能将PPT做到图文并茂、细心有致，且涵盖目录页；</p> <p>6. 能将前厅迎宾场地设置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪等用PPT予以准确展示（至少3张）。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备懂礼节、讲礼貌、微笑服务的职业素养；</p> <p>2. 着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求；</p> | | √ | |

| | | | | | | |
|------------|--------------|---------|---|---|---|---|
| | | | <p>3. 具有在工作中追求高质量、高完成度的完美意识，并在方案中体现服务的个性化；</p> <p>4. 具有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识和一定的美学修养。</p> | | | |
| 酒店营销 策划 | 主题餐饮 营销策划 | 试题5-1-1 | <p>能力： 1. 能为湖南美食节推广活动设计活动主题口号； 2. 能为湖南美食节推广活动设计活动内容； 3. 能为湖南美食节推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。</p> <p>素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。</p> | √ | | |
| | | 试题5-1-2 | <p>能力： 1. 能为东南亚美食节推广活动设计活动主题口号； 2. 能为东南亚美食节推广活动设计活动内容； 3. 能为东南亚美食节推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。</p> <p>素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。</p> | | | √ |
| | | 试题5-1-3 | <p>能力： 1. 能为法国美食节推广活动设计活动主题口号； 2. 能为法国美食节推广活动设计活动内容； 3. 能为法国美食节推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。</p> <p>素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。</p> | | √ | |
| | | 试题5-1-4 | <p>能力： 1. 能为意大利美食节推广活动设计活动主题口号； 2. 能为意大利美食节推广活动设计活动内容； 3. 能为意大利美食节推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。</p> <p>素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求；</p> | | √ | |

| | | | | | | |
|--|-----------|---------|--|--|---|--|
| | | | 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | | |
| | | 试题5-1-5 | 能力： 1. 能为日韩美食节推广活动设计活动主题口号； 2. 能为日韩美食节推广活动设计活动内容； 3. 能为日韩美食节推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | √ | |
| | 主题节假日营销策划 | 试题5-2-1 | 能力： 1. 能为年夜饭主题推广活动设计活动主题口号； 2. 能为年夜饭主题推广活动设计活动内容； 3. 能为年夜饭主题推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | √ | |
| | | 试题5-2-2 | 能力： 1. 能为端午节主题推广活动设计活动主题口号； 2. 能为端午节主题推广活动设计活动内容； 3. 能为端午节主题推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | √ | |
| | | 试题5-2-3 | 能力： 1. 能为中秋节主题推广活动设计活动主题口号； 2. 能为中秋节主题推广活动设计活动内容； 3. 能为中秋节主题推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | √ | |

| | | | | | | |
|--------|----------|---------|--|---|---|---|
| | | 试题5-2-4 | 能力： 1. 能为感恩节主题推广活动设计活动主题口号； 2. 能为感恩节主题推广活动设计活动内容； 3. 能为感恩节主题推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | √ | | |
| | | 试题5-2-5 | 能力： 1. 能为圣诞节主题推广活动设计活动主题口号； 2. 能为圣诞节主题推广活动设计活动内容； 3. 能为圣诞节主题推广活动设计特色产品； 4. 能将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用PPT展现。 素质： 1. 懂礼节、讲礼貌，着装干净整洁，妆容符合酒店营销管理岗位要求； 2. 服务注重细节，追求高质量； 3. 具有营销意识、环保意识、安全意识和成本意识及一定的美学修养。 | | √ | |
| 饮品调制技能 | 鸡尾酒调制与服务 | 试题6-1 | 能力： 1. 能根据30-50岁商务男性客人的特点，完成一项开胃鸡尾酒短饮款酒单设计； 2. 能根据酒吧服务准备所需器具； 3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐； 4. 能完成自创鸡尾酒调制； 5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务； 6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。 素质： 1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力； 2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求； 3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范； 4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。 | √ | | |
| | | 试题6-2 | 能力： 1. 能根据30-50岁商务女性客人的特点，完成一项开胃鸡尾酒长饮款酒单设计； 2. 能根据酒吧服务准备所需器具； 3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐； 4. 能完成自创鸡尾酒调制； 5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服 | | | √ |

| | | | | | |
|--|-------|---|--|---|--|
| | | <p>务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题6-3 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据20-30岁旅游男性客人的特点，完成一项开胃鸡尾酒短饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题6-4 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据20-30岁旅游女性客人的特点，完成一项开胃鸡尾酒长饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题6-5 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据30-50岁商务男性客人的特点，完成一</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|-------|---|--|---|--|
| | | <p>项餐后鸡尾酒短饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题6-6 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据30-50岁商务女性客人的特点，完成一项餐后鸡尾酒长饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。</p> | | √ | |
| | 试题6-7 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据20-30岁旅游男性客人的特点，完成一项餐后鸡尾酒短饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人，协助客人入座，并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动，提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|--------|--|---|---|--|
| | | <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力， 肢体语言优雅， 服务用语亲切、 规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、 食品安全意识、 卫生健康意识和 绿色环保意识。</p> | | | |
| | 试题6-8 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据20-30岁旅游女性客人的特点， 完成一项餐后鸡尾酒长饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人， 协助客人入座， 并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动， 提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象， 懂礼节、 讲礼貌、 微笑服务、 有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯， 着装干净整洁、 举止大方， 妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力， 肢体语言优雅， 服务用语亲切、 规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、 食品安全意识、 卫生健康意识和 绿色环保意识。</p> | √ | | |
| | 试题6-9 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据30-50岁商务男性客人的特点， 完成两款鸡尾酒短饮款酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人， 协助客人入座， 并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动， 提供热情周到鸡尾酒服务；</p> <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <p>1. 具备良好的职业素养和职业形象， 懂礼节、 讲礼貌、 微笑服务、 有亲和力；</p> <p>2. 有良好的卫生习惯， 着装干净整洁、 举止大方， 妆容符合酒吧服务岗位要求；</p> <p>3. 具有良好的人际交往及沟通能力， 肢体语言优雅， 服务用语亲切、 规范；</p> <p>4. 有较强的服务意识、 食品安全意识、 卫生健康意识和 绿色环保意识。</p> | √ | | |
| | 试题6-10 | <p>能力：</p> <p>1. 能根据青年情侣的特点， 完成两款鸡尾酒酒单设计；</p> <p>2. 能根据酒吧服务准备所需器具；</p> <p>3. 能正确引领客人， 协助客人入座， 并依据客情为客户提供自创鸡尾酒推荐；</p> <p>4. 能完成自创鸡尾酒调制；</p> <p>5. 能和宾客良好互动， 提供热情周到鸡尾酒服务；</p> | | √ | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>6. 能快速地按流程规范进行酒后收档工作。</p> <p>素质：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具备良好的职业素养和职业形象，懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；2. 有良好的卫生习惯，着装干净整洁、举止大方，妆容符合酒吧服务岗位要求；3. 具有良好的人际交往及沟通能力，肢体语言优雅，服务用语亲切、规范；4. 有较强的服务意识、食品安全意识、卫生健康意识和绿色环保意识。 | | | |
|--|--|--|--|--|--|