



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

酒店管理专业 学生技能考核题库

专业代码： 640105

所属学院： 生态文旅学院

适用年级： 2021级

专业主任： 朱 莲

学院审核人： 石 洋

制（修）订时间： 2021年8月

目 录

模块一 前厅接待技能	2
模块二 客房协调策划技能	24
模块三 餐厅服务技能	46
模块四 酒店运营管理	95
模块五 酒店营销策划	130
模块六 饮品调制技能	144
附录	164
附件1 预定登记表	164
附件2 住宿登记表及押金收据文本格式	165
附件3 酒店结账单文本格式及酒店收费项目明细表	166
附件4 主题客房设计方案文本格式	167
附件5 休闲餐厅服务菜单	169
附件6 酒店中餐零点菜单	170
附件7 前厅VIP接待设计方案文本格式	175
附件8 贵宾接待通知单	177
附件9 鸡尾酒调制配方模版	179
附件10 鸡尾酒调制材料清单	180
附件11 鸡尾酒调制与服务项目工位图	181

湖南工程职业技术学院酒店管理专业

学生专业技能考核题库

本专业技能考核题库分析岗位的典型工作任务，归纳要掌握的综合技能，确定前台接待技能、客房协调策划、餐厅服务技能、酒店运营管理、酒店营销策划、饮品调制技能等6大模块，80套试题。各模块、项目考核内容、题型如下表所示：

序号	模块	项目	题型	考核内容	数量
1	前台接待技能	前台接待	实操文案	职业素养、预定入住、旅游问询、旅游行程安排、退房结账	10
2	客房协调策划	主题客房设计与实施	实操文案	职业素养、VIP主题客房设计方案编写、中式铺床操作、开夜床服务	10
3	餐厅服务技能	主题宴会设计与服务	实操测试	职业素养、宴会摆台、餐巾折花、主题创意设计、餐前服务、酒水服务、菜品服务、餐后服务	10
		休闲餐厅服务		职业素养、餐前准备、社交技能、酒水服务、餐食服务	10
4	酒店运营管理	主题宴会接待	综合文案设计	职业素养、宴会接待知识、主题宴会接待方案编写	10
		前厅VIP接待		职业素养、前厅VIP接待知识、前厅VIP接待方案编写和贵宾通知单的制作	10
5	酒店营销策划	主题餐饮营销活动策划	综合文案设计	职业素养、营销知识、餐饮或节日营销方案和PPT	5
		主题节假日营销活动策划			5
6	饮品调制技能	鸡尾酒调制与服务	实操文案	职业素养、鸡尾酒设计、鸡尾酒调制、鸡尾酒服务	10

模块一 前厅接待技能

1. 试题编号 1-1 前台接待

(1) 任务描述:

客情设定:

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地出差的客人 Mr. White。为他办理预定、入住和退房结账的工作：9 月 1 日 Mr. White 致电前台，告知他将于本月 15 日 18:00 乘坐中国航空公司 C1300 航班抵达黄花机场，想要预定 15 日-17 日单人间一间，需要接机服务，并且用信用卡作担保；9 月 15 日，Mr. White 抵达酒店办理入住，告知前台，他第二天下午和晚上没有工作安排，请前台为他推荐旅游景点，并且为他做一份详细的旅游行程安排；9 月 17 日，Mr. White 至前台办理退房，主动告知前台，迷你吧消费了矿泉水两瓶，啤酒一瓶，并且需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1: 职业素养 (9 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2: 预定 (25 分)

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3: 入住 (40 分)

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则

前台接待服务评分细则（1-1）

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
E1 职业素养 9分	M	制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准	0.5	Y N
	M	鞋子干净且符合行业标准	0.5	Y N
	M	男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记	0.5	Y N
	M	发型符合职业要求	0.5	Y N
	M	不佩戴过于醒目的饰物	0.5	Y N
	M	指甲干净整洁，不涂有色指甲油	0.5	Y N
	J	0 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵 3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	6	0 2 4 6
E2 预定 25分	M	微笑迎宾，适当问候，提供帮助	1	Y N
	M	按照客人要求进行预定（姓名、日期、房价、房型、偏好等正确）	4	Y N
	M	根据客人诉求，善用增值销售的机会，合理推介相关活动，餐饮、房型等，为酒店带来额外收入	3	Y N
	M	向客人复述所收到的信息，以免遗漏任何细节	2	Y N
	M	告知客人预定单号，询问客人联系方式（电话、邮箱等），以书面形式发送预定信息（口头表述即可）	2	Y N
	M	正确填写预定登记表	3	Y N
	M	对客人的来电表示感谢	2	Y N
	M	还有其他可以帮到您吗？	1	Y N
	M	收拾整理台面	1	Y N
	J	对话时不自信，压力大，不专心 一般自信，缺乏目光交流	6	0 2

		自信且有目光交流，微笑自信		4
		自信且有目光交流，微笑自然，积极主动		6
E3 入住 40分	M	微笑、注目礼、敬语问候客人	1	Y N
	M	询问客人有无预定	2	Y N
	M	与客人核对预定内容	4	Y N
	M	请客人出示有效证件	2	Y N
	M	查验证件，确认是否本人	2	Y N
	M	填写住宿登记表，为客人办理入住	3	Y N
	M	解释并收取押金	3	Y N
	M	请客人签字确认	2	Y N
	M	填写并制作房卡	2	Y N
	M	提醒客人贵重物品寄存	1	Y N
	M	将客人证件、信用卡、押金收据及房卡一并交给客人	2	Y N
	M	根据客人的需求，推荐两个以上旅游景点	2	Y N
	M	根据客人的需求，为客人制作旅游行程安排：包括了时间、地点、活动和景点图片（缺任何一项，不给分）	8	Y N
	M	告诉客人客房所在楼层及房号	1	Y N
	M	指示电梯位置	1	Y N
M	与客人道别，并祝客人入住愉快	1	Y N	
J	0 入住操作流程处理不好或者根本没有处理 1 可以处理 2 根据情况平稳有效处理，且不浪费客人时间 3 根据情况高效处理并满足客人需求，超出客人预期	3	0 1 2 3	
	M	微笑、注目礼，敬语问候客人	2	Y N
	M	收回房卡和押金收据	2	Y N
	M	与客人核对姓名，确认房号	1	Y N
	M	查清客房酒水等消费情况	1	Y N

E4 退房 26分	M	填写结账单、请客人签字确认	3	Y N
	M	确认付款方式	1	Y N
	M	付款结账	5	Y N
	M	询问客人入住体验	2	Y N
	M	询问是否需要叫车服务	2	Y N
	M	敬语道别	1	Y N
	J	0 选手缺乏社交能力或与客人交流少 1 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信 2 选手展现较好水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力	6	0 2 4 6
合计			100	

2. 试题编号 1-2 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地旅游的客人 Mr. William。为他办理预定、入住和退房结账的工作：9月1日 Mr. William 致电前台，告知他想要预定10日-12日单人间一间，用信用卡作担保；9月10日，Mr. William 抵达酒店办理入住，告知前台这是他第一次来长沙，想要前台推荐适合观光旅游的景点，并且为他设计第二天的行程安排；9月12日，Mr. William 至前台办理退房，主动告知前台，他在自动麻将房使用了2小时，并且干洗了一套西装。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；
指甲干净整齐，不涂有色指甲油；
请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；
请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；
请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；
确认预定后请询问客人是否需要担保预定；
请询问客人特殊要求；
请复述预定内容以确定；
将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；
请询问客人是否预定；
请根据客人信息为客人排房并办理入住；
请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；
请询问客人的付款方式；
请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；
请正确制作房卡和填写房卡套；
请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；
安排；
请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；
请向客人询问房号并且收回房卡；
请核对客人姓名和消费记录；
请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；
请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；
请询问客人入住体验；

请问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

3. 试题编号 1-3 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地旅游的客人 Mrs. Black，请为她办理预定、入住和退房结账的工作：9 月 1 日 Mrs. Black 致电前台，告知她将于 10 月 1 日 15:00 乘坐中国航空公司 C1300 航班抵达黄花机场，想要预定 1 日-3 日单人间一间，需要接机服务，并且用信用卡作担保；10 月 1 日，Mrs. Black 抵达酒店办理入住，告知前台这是她第一次来长沙，想要前台推荐适合观光旅游的景点，并且为她设计第二天的行程安排；；10 月 3 日，Mrs. Black 至前台办理退房，主动告知前台，迷你吧消费矿泉水两瓶，SPA 一次，并且需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

4. 试题编号 1-4 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地出差的客人 Mr. Bing，请为他办理预定、入住和退房结账的工作：9 月 1 日 Mr. Bing 致电前台，告知他将于第二日 10:00 乘坐中国航空公司 C1300 航班抵达黄花机场，想要预定 2 日-4 日行政套房一间，需要接机服务，并且用信用卡作担保；9 月 2 日，Mr. Bing 抵达酒店办理入住，告知前台，他第二天下午和晚上没有工作安排，请前台为他推荐旅游景点，并且为他做一份详细的旅游行程安排；9 月 4 日，Mr. Bing 至前台办理退房，主动告知前台，干洗了衬衫两件，并且需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

5. 试题编号 1-5 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地旅游的客人 Mrs. Robert，为她办理预定、入住和退房结账的工作：9 月 1 日 Mrs. Robert 致电前台，告知她想要预定 20 日-22 日单人间一间，用信用卡作担保；9 月 20 日，Mrs. Robert 抵达酒店办理入住，告知前台这是她第一次来长沙，想要前台推荐适合观光旅游的景点，并且为她设计第二天的行程安排；9 月 22 日，Mrs. Robert 至前台办理退房，主动告知前台，她在康乐中心消费了足浴一次和游泳一次。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；
 确认预定后请询问客人是否需要担保预定；
 请询问客人特殊要求；
 请复述预定内容以确定；
 将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；
 请询问客人是否预定；
 请根据客人信息为客人排房并办理入住；
 请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；
 请询问客人的付款方式；
 请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；
 请正确制作房卡和填写房卡套；
 请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；
 请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；
 请向客人询问房号并且收回房卡；
 请核对客人姓名和消费记录；
 请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；
 请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；
 请询问客人入住体验；
 请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；
 请感谢客人入住并欢送客人。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电	必备

	脑 2 台。	
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

6. 试题编号 1-6 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地出差的客人 Mr. Smith，请为他办理预定、入住和退房结账的工作：6 月 1 日 Mr. Smith 致电前台，告知他将于 7 月 1 日 12:00 乘坐中国航空公司 C1300 航班抵达黄花机场，想要预定 1 日-3 日单人间一间，需要接机服务，并且用信用卡作担保；7 月 1 日，Mr. Smith 抵达酒店办理入住，告知前台，他第二天下午和晚上没有工作安排，请前台为他推荐旅游景点，并且为他做一份详细的旅游行程安排；7 月 3 日，Mr. Smith 至前台办理退房，主动告知前台，迷你吧消费矿泉水 1 瓶，啤酒 1 瓶。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸	按需选备

	币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	
--	-----------------	--

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

7. 试题编号 1-7 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地出差的客人 Mr. Cooper，请为他办理预定、入住和退房结账的工作：6 月 1 日 Mr. Cooper 致电前台，告知他将于 7 月 15 日 18:00 乘坐中国航空公司 C1300 航班抵达黄花机场，想要预定 15 日-18 日单人间一间，需要接机服务，并且用信用卡作担保；7 月 15 日，Mr. Cooper 抵达酒店办理入住，告知前台，他第二天下午和晚上没有工作安排，请前台为他推荐旅游景点，并且为他做一份详细的旅游行程安排；7 月 18 日，Mr. Cooper 至前台办理退房，主动告知前台，他在康乐中心游泳一次，并且需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

8. 试题编号 1-8 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地旅游的客人 Mr. Baker, 为他们办理预定、入住和退房结账的工作：7 月 1 日 Mr. Baker 致电前台，告知他想要预定本月 10 日-22 日单人间一间，用信用卡作担保；7 月 20 日，Mr. Baker 抵达酒店办理入住，告知前台这是他第一次来长沙，想要前台推荐适合观光旅游的景点，并且为他设计第二天的行程安排；7 月 22 日，Mr. Baker 至前台办理退房，主动告知前台，他在康乐中心打台球两小时和游泳一次。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

9. 试题编号 1-9 前台接待

(1) 任务描述:

客情设定:

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地旅游的客人 Mr. Jones，请为他办理预定、入住和退房结账的工作：11 月 1 日 Mr. Jones 致电前台，告知他将于本月 15 日来长沙度假，想要预定 15 日-17 日单人间一间，并且用信用卡作担保；11 月 15 日，Mr. Jones 抵达酒店办理入住，告知前台这是他第一次来长沙，想要前台推荐适合观光旅游的景点，并且为他设计第二天的行程安排；11 月 17 日，Mr. Jones 至前台办理退房，主动告知前台，在康乐中心游泳了一次，并且需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请询问客人入住体验；

请询问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

10. 试题编号 1-10 前台接待

(1) 任务描述：

客情设定：

假设你是一名前台接待员，需要接待来本地出差的客人 Mr. Tayler，请为他办理预定、入住和退房结账的工作：8月1日 Mr. Tayler 致电前台，告知他想要预定8月1日-3日单人间一间，并且用信用卡作担保；8月1日，Mr. Tayler 抵达酒店办理入住，告知前台，他第二天下午和晚上没有工作安排，请前台为他推荐旅游景点，并且为他做一份详细的旅游行程安排；8月3日，Mr. Tayler 至前台办理退房，主动告知前台，干洗了西装一套，衬衫两件，需要叫车服务。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化接待服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（9分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整洁，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：预定（25分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请礼貌接听电话，问候客人，并且询问客人订房要求；

请根据客人要求为客人介绍合适的房型，并且进行合理的增值销售；

确认预定后请询问客人是否需要担保预定；

请询问客人特殊要求；

请复述预定内容以确定；

将所有信息记录在预定登记表，具体见附件 1。

测试任务 3：入住（40分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请询问客人是否预定；

请根据客人信息为客人排房并办理入住；

请正确填写入住登记表，并请客人签字确认，具体见附件 2；

请询问客人的付款方式；

请正确收取客人押金，并且正确填写押金单；

请正确制作房卡和填写房卡套；

请根据客人的需求，为客人推荐合适的旅游景点，并为客人制作详细的旅游行程安排；

请正确引领客人入房间。

测试任务 4：退房（26 分）

请全程正确使用服务用语接待客人；

请向客人询问房号并且收回房卡；

请核对客人姓名和消费记录；

请正确为客人填写账单，并请客人签字确认，具体见附件 3；

请根据账单总额收取客人钱款或退还剩余的押金；

请问客人入住体验；

请问客人是否需要行李服务和叫车服务；

请感谢客人入住并欢送客人。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的前厅服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：前台 2 个；装有 OFFICE 应用，且能联网的电脑 2 台。	必备
服务用具	服务工具：电话、虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、房卡套和铅笔等若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 1-1）

模块二 客房协调策划技能

1. 试题编号：2-1：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

王先生和沈小姐两人从小一起长大，是一对青梅竹马的恋人，如今双方事业有成，即将在长沙某五星级酒店举行婚礼，共结连理。他们从小接受传统文化的熏陶，特别向往传统的中式婚礼，要求酒店布置一间中式婚房。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在1000元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在800字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25 分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；

请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；

请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6 分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版 办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则

主题客房设计与实施评分标准 (2-1)

任务	标准名称或描述	权重	评分
职业素养 (10分)	制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准	2	
	发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物	2	
	男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记	2	
	工作台整理规范：洁净、卫生、安全	2	
	操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美	2	
文案编写 (59分)	主题的确定与客户订单要求相吻合	3	
	客房设计理念新颖，有一定的独创性	5	
	客房设计的整体布局符合主题要求	3	
	客房的装饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题	7	
	色彩应用、元素布置与主题文化要求、消费习俗相适应	4	
	主题元素选择恰当，能够充分表现主题需要	7	
	细节服务和个性化服务具备一定的创新性，并且描述清晰、准确、针对性强、可操作性强	8	
	成本的核算准确、详细，物品购置费控制在 1000 元以内	2	
	主题客房基调明确、色彩布局恰当	5	
	主题元素选择符合客户喜好，搭配性好	4	
文案包含五个方面：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。字数 800 字以上。文案内容无缺项，具有可操作性，文笔流畅，表述清晰，逻辑性强	11		
	床单一次抛单定位（两次扣 0.5 分，三次及以上不得分）	1	

中式铺床 操作 (25分)	不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，3-4厘米扣1分，4厘米以上不得分）	2	
	床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）	1	
	床单表面平整光滑	2	
	被套一次抛开（两次扣0.5分，三次以上不得分）、平整	1	
	被套正反面准确，开口在床尾	2	
	打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展	3	
	抓两角抖被芯被套并一次抛开定位（整理一次扣0.5分，类推），被子与床头平齐	2	
	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）	3	
	被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一	2	
	枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；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0.5分，不足2厘米不扣分）	1	
	中式铺床整体效果三线对齐，平整美观	3	
开夜床服务 (6分)	被子反折角为45度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣0.5分，3厘米以上不得分）	1	
	拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折45厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分	1	
	开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用	2	
	紧扣主题、整体美观、具有艺术美感	2	
合计		100	

2. 试题编号：2-2：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

高先生和刘小姐两人相恋 5 年，即将在深圳某五星级酒店举行婚礼。他们特别向往浪漫唯美的西式婚礼，要求酒店布置一间西式婚房。

①入住时间：2023 年 5 月 1 日至 5 月 2 日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000 元。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59 分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在 1000 元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在 800 字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25 分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子上中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子上反折 45 厘米边齐平，与被子上下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场 地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

3. 试题编号：2-3：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

海洋生物学研讨会即将在长沙召开，李女士是重要参会人员，在探讨会期间需入住长沙某五星级酒店，应会议主办方要求，酒店需布置一间生态客房供李女士休息。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在 1000 元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在 800 字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、

平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6 分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

（3）考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 2-1）

4. 试题编号：2-4：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

植物研讨会即将在长沙召开，孙先生是著名的植物研究专家，将作为特邀教授参加此次会议，在研讨会期间需入住长沙某五星级酒店，应会议主办方要求，酒店需布置一间生态客房供孙先生休息。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在1000元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在800字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场 地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

5. 试题编号：2-5：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

杨女士是中国著名影星，由于平日里工作行程太满，很少有机会能和家人一起出游，趁着暑假孩子放假，在长沙某五星级酒店预订一间亲子套房特意空出时间陪孩子度假，与孩子享受难得的亲子时光。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在1000元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在800字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场 地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

6. 试题编号：2-6：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

六一儿童节在即，欧女士因工作繁忙没办法陪孩子游玩，于是在家附近的三亚某五星级酒店为上小学的双胞胎预定了两晚的儿童套房，希望孩子能有一个愉快的假期体验。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在1000元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在800字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子上中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子上反折 45 厘米边齐平，与被子上下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

7. 试题编号：2-7：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

刘老马上迎来八十大寿，刘老的子女决定为其在长沙某五星级酒店举办一场难忘的生日会，要求酒店布置一间喜庆的生日房。

①入住时间：2023年5月1日至5月2日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000元。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在1000元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在800字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场 地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统， office2010 版 办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

8. 试题编号：2-8：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

Jason 作为一名十分喜爱中国传统文化的美人决定在国庆前往北京游玩，要求酒店能够布置一间有着浓厚中国特色客房。

①入住时间：2023 年 5 月 1 日至 5 月 2 日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000 元。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59 分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在 1000 元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行文案编写，字数要求在 800 字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25 分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

9. 试题编号：2-9：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

王先生和沈太太两人已经成为夫妻十余载，沈太太马上迎来 40 岁生日。王先生想弥补二人当年没有举办婚礼的遗憾，更能给沈太太送去一份惊喜，预定了长沙某五星级酒店的客房，要求酒店布置一间西式婚房。

①入住时间：2023 年 5 月 1 日至 5 月 2 日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000 元。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59 分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在 1000 元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在 800 字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25 分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
 请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
 请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6 分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

10. 试题编号：2-10：主题客房设计与实施

(1) 任务描述

客情设定

Jack 在中国留学期间和沈小姐两人相遇相识相知，是一对感情和睦的恋人，即将在杭州某五星级酒店举行二人的婚礼，共结连理。二人都特别向往传统的中式婚礼，要求酒店布置一间中式婚房。

①入住时间：2023 年 5 月 1 日至 5 月 2 日；

②入住房型：行政套房；

③主题客房布置标准：不超过¥1000 元。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，鞋子干净且符合行业标准；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

请保持工作台整理规范：洁净、卫生、安全；

请注意操作过程中动作娴熟、敏捷、姿态优美。

测试任务 2：主题客房设计文案编写（59 分）

请根据客户的要求确定此次客房设计的主题；

请确保客房设计的理念新颖，具有一定的独特性；

请确保客房设计的整体布局符合主题要求；

请明确主题客房基调，使整体色彩搭配恰当；

请描述对客的个性化服务，并且要求设计的服务环节可操作性强；

请根据客户喜好选择与主题客房设计相配的元素对客房进行装饰；

请控制此次客房设计的成本在 1000 元以内；

请从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、成本核算与控制五个方面进行方案编写，字数要求在 800 字以上。

测试任务 3：中式铺床操作（25 分）

请将床单、被套一次开单到位，并保持平整；

请明确床单、被套、被芯和枕套的正反面，保持表面的平整光滑；

请娴熟地打开被芯压入被套内做有序套被操作，被芯在被套内四角到位，饱满、平展；

请将被套口平整且要收口，被芯不外露，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一；
 请将枕头四角到位，饱满挺括；开口方向与床头柜方向相反；枕头边与床头平行；
 请确保中式铺床操作的整体效果三线对齐，平整美观。

测试任务 4：开夜床服务（6 分）

请按照开夜床标准将被子反折角为 45 度等腰直角形，折角平整，下垂自然，于床上一侧的直角边与被子中线重合；

请将拖鞋摆放于地巾之上，便于使用；地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边齐平，与被子下垂边沿垂直齐平；

请根据开夜床的独特性使用开夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化；摆放位置安全、方便使用；

请确保开夜床最终呈现效果紧扣主题，整体美观、具有艺术美感。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场 地	至少 6 工位的客房及智慧服务实训室 1 间	必备
设施设备	床架 6 个、床垫 6 个（2 米×1、2 米×0.2 米）、工作台 6 个	必备
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×45 厘米）。	必备
	创意开夜床物品	自备
计算机	台式，Win7 操作系统，office2010 版办公系统，photoshop 软件，不提供网络环境	必备

(3) 考核时量

考试时间：118 分钟，其中主题客房设计 110 分钟，主题客房设计实施 8 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 2-1）

模块三 餐厅服务技能

项目一 主题宴会设计与服务

1. 试题编号：3-1-1：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：某企业团体或组织由于商务洽谈、协议签署、企业庆典等活动需要而举行宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，中午 12:00，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：芹菜炒肉（主料：芹菜、猪肉）

汤：紫菜蛋花汤（主料：紫菜、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整洁，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干；	按需选备

	餐具： 每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	
--	--	--

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则

主题宴会设计与服务评分细则 (3-1)

序号	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
综合素养 (8分)	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.8	Y N
	M	工作鞋干净，且符合行业标准	0.8	Y N
	M	具有较高标准的卫生习惯；男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆	0.8	Y N
	M	身体部位没有可见标记；不佩戴过于醒目饰物；	0.8	Y N
	M	指甲干净整齐，不涂有色指甲油	0.4	Y N
	M	合适的发型，符合职业要求	0.4	Y N
	J	1 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 2 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 3 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 4 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	4.0	1 2 3 4
宴会摆台 (27分)	M	巡视工作环境，进行安全、环保检查	0.3	Y N
	M	检查服务用品，工作台物品摆放正确	0.5	Y N
	M	台布平整，凸缝朝向正、副主人位	0.8	Y N
	M	台布下垂均等	0.6	Y N
	M	从主人位开始拉椅	0.5	Y N
	M	座位中心与餐碟中心对齐	0.8	Y N
	M	餐椅之间距离均等	0.8	Y N
	M	餐椅座面边缘与台布下垂部分相切	0.8	Y N
	M	餐碟间距均等	0.8	Y N
	M	相对餐碟、餐桌中心、椅背中心五点一线	0.8	Y N
	M	餐碟距桌沿 1.5 厘米	0.3*8	Y N
	M	餐碟拿碟手法正确、卫生（手拿餐碟边缘部分）	0.3	Y N
M	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米	0.3*8	Y N	

	M	汤碗位于味碟左侧，与味碟在一条直线上，汤碗、汤勺摆放正确、美观	0.8	Y N
	M	筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处	0.8	Y N
	M	筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟距离均等	0.8	Y N
	M	筷子的筷尾距餐桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上	0.3*8	Y N
	M	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	0.3	Y N
	M	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米	0.8	Y N
	M	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	0.3*8	Y N
	M	三杯成直线	0.6	Y N
	M	摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部）	0.6	Y N
	M	使用托盘操作（台布、花瓶或其他装饰物和主题名称牌除外）	0.6	Y N
	M	按照顺时针方向进行操作	0.6	Y N
	M	操作中物品无掉落	0.5	Y N
	M	操作中物品无碰倒	0.5	Y N
	M	操作中物品无遗漏	0.5	Y N
	J	0 操作不熟练，有重大操作失误，整体表现差，美观度较差，选手精神不饱满 1 操作较熟练，有明显失误，整体表现一般，美观度一般，选手精神较饱满 2 操作较熟练，无明显失误，整体表现较好，美观度优良，选手精神较饱满 3 操作很熟练，无任何失误，整体表现优，美观度高，选手精神饱满	3.0	0 1 2 3
餐中折花 (5分)	M	餐巾准备平整、无折痕	0.6	Y N
	M	花型突出主位	0.8	Y N
	M	使用托盘摆放餐巾	0.6	Y N
	M	餐巾折花手法正确，操作卫生	1.0	Y N
	J	0.5 花型不美观，整体不挺括，与主题无关、无创意 1 花型欠美观，整体缺少挺括，与主题关联低、缺少创意 1.5 花型较美观，整体较挺括，与主题有关联、有创意 2 花型美观，整体挺括、和谐，突显主题、有创意	2.0	0.5 1 1.5 2
	M	台面物品、布草（含台布、餐巾等）的质地环保，符合酒店经营实际	1.3	Y N
	M	现场制作台面中心主题装饰物	1.2	Y N

主题创意设计 (10分)	M	中心主题装饰物设计规格与餐桌比例恰当，不影响就餐客人餐中交流	1.5	Y N
	J	0.5 中心主题创意新颖性差，设计外形美观度差，观赏性差，文化性差 1 中心主题创意新颖性一般，设计外形美观度一般，观赏性一般，文化性一般 1.5 中心主题创意较新颖，设计外形较美观，具有较强观赏性，较强的文化性 2 中心主题创意十分新颖，设计外形十分美观，具有很强的观赏性及文化性	2.0	0.5 1 1.5 2
	J	1 整体设计未按照选定主题进行设计，整体效果较差，不符合酒店经营实际，应用价值低 2 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果一般，基本符合酒店经营实际，具有一定的应用价值 3 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果较好，符合酒店经营实际，具有较好的市场推广价值 4 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果优秀，完全符合酒店经营实际，具有很好的市场推广价值	4.0	1 2 3 4
餐前服务 (15分)	M	检查餐台摆设状态，查验餐台物品	1.0	Y N
	M	准备服务用品，摆放合理、安全整齐	1.0	Y N
	M	主动、友好地问候客人，欢迎客人光临	1.0	Y N
	M	引领方式正确、规范	1.0	Y N
	M	为宾客拉椅入座，顺序正确	1.0	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套服务顺序正确	1.0	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅	1.5	Y N
	M	正确使用托盘上茶	1.0	Y N
	M	上茶服务顺序正确	1.0	Y N
	M	茶水适量，无滴洒，份量均等	1.5	Y N
J	1 选手社交能力欠缺或与客人无交流 2 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信 3 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 4 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力	4.0	1 2 3 4	
M	向客人正确介绍酒水	1.2	Y N	
M	服务用语恰当	1.0	Y N	
M	准确提供客人所点酒水	1.2	Y N	

酒水 服务 (15分)	M	正确调整和更换客人餐具	1.2	Y N
	M	示酒姿势标准, 站位正确	1.2	Y N
	M	正确方式开瓶, 安全卫生	1.5	Y N
	M	正确为客人提供鉴酒服务	1.5	Y N
	M	按顺序斟倒酒水	1.0	Y N
	M	斟倒酒量符合标准	1.2	Y N
	J	1 托盘技术差, 有明显失误现象, 最终效果差, 未达到合格标准 2 托盘技术一般, 有晃动, 斟酒有滴洒, 操作动作基本符合规范要求 3 托盘技术稳定, 操作动作协调, 注重卫生和安全, 最终效果良好 4 托盘技术稳定, 服务流畅, 动作优雅, 最终效果出色	4.0	1 2 3 4
菜品 服务 (15分)	M	服务顺序正确	1.2	Y N
	M	站位准确, 上菜手法正确	1.0	Y N
	M	菜肴摆放位置准确	1.0	Y N
	M	正确报菜名	1.0	Y N
	M	分菜过程操作规范、安全、卫生	1.2	Y N
	M	分汤过程操作规范、安全、卫生	1.2	Y N
	M	分菜的份量均等	1.2	Y N
	M	分汤的份量均等	1.2	Y N
	J	0.5 菜品介绍简单, 声音不清晰, 语言不流畅 1 菜品介绍有亮点, 声音清晰, 表达较流畅, 但缺乏感染力 1.5 菜品介绍内容较丰富, 表达流畅, 有一定的感染力 2 菜品介绍内容丰富, 表达流畅, 感染力强, 有文化内涵	2.0	0.5 1 1.5 2
J	1 服务技术差, 动作不流畅, 几乎没有对客交流 2 服务技术一般, 动作基本流畅, 有一些对客交流 3 服务技术良好, 比较自然得体, 对客交流良好, 动作顺畅 4 服务技术优秀, 对客交流自然得体, 动作顺畅	4.0	1 2 3 4	
餐后 服务 (5分)	M	主动征询客人意见	0.9	Y N
	M	提醒客人带随身物品, 检查并确认客人无遗留物品	0.9	Y N
	M	送客热情、有礼貌	0.8	Y N
	M	服务用具归位, 完成撤台工作	1.2	Y N
	J	0.3 选手动作不顺畅, 不自信, 最终呈现效果较差 0.6 选手展现出一定的自信, 最终呈现效果一般 0.9 选手展现较好的自信, 操作顺畅, 最终呈现效果较好 1.2 选手动作熟练, 操作规范, 有关注细节的能力	1.2	0.3 0.6 0.9 1.2
合计			100	

2. 试题编号：3-1-2：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：政府或其他社会组织由于欢迎、招待、答谢等原因而举行的比较正式的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，上午 11:30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：辣椒炒肉（主料：青椒、猪肉）

汤：西红柿鸡蛋汤（主料：西红柿、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整洁，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干；	按需选备

	菜品：热菜和汤每台各一套。	
--	---------------	--

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

3. 试题编号：3-1-3：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：政府或其他社会组织由于欢迎、招待、答谢等原因而举行的比较正式的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 18:00，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：白酒

主宾：碳酸饮料

②中餐宴会服务菜品

热菜：芹菜炒肉（主料：芹菜、猪肉）

汤：西红柿鸡蛋汤（主料：西红柿、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；
请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备

设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	按需选备

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

4. 试题编号：3-1-4：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：某企业团体或组织由于商务洽谈、协议签署、企业庆典等活动需要而举行宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 18:30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：白酒

主宾：碳酸饮料

②中餐宴会服务菜品

热菜：土豆丝炒肉（主料：土豆、猪肉）

汤：西红柿鸡蛋汤（主料：西红柿、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；
发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；
指甲干净整齐，不涂有色指甲油；
请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；
请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；
花型需突出主位；
餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；
中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；
检查和完成餐器具的清洁卫生；
引领客人、协助客人入座等；
请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；
请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；
请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；
请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；
分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	按需选备

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

5. 试题编号：3-1-5：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：亲朋好友因为庆祝、纪念订婚、结婚、生日、升学等原因而举行的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 12:30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：土豆丝炒肉（主料：土豆、猪肉）

汤：西红柿鸡蛋汤（主料：西红柿、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整洁，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准

备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7: 菜品服务 (15 分)

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴;

分菜请采用边桌服务方式(使用叉、勺分菜),包括热菜和汤各 1 道;

测试任务 8: 餐后服务 (5 分)

请提供送客服务;

请按照正确的顺序及操作规范,完成清理、恢复台面工作(恢复到初始状态)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备:有直径 1.8 米圆桌 4 张,餐椅 32 张,180cm×90cm 工作台 4 张,120cm×60cm 脏餐台 4 张,三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具:托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个,茶杯、汤碗、分汤勺 12 个; 布草:桌布 4 条,消毒巾 4 条,净布若干; 餐具:每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个; 酒水:红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶,茶水若干; 菜品:热菜和汤每台各一套。	按需选备

(3) 考核时间

考试时间:90 分钟。其中,主题宴会设计时间 30 分钟,宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则(见评分细则 3-1)

6. 试题编号: 3-1-6: 主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定:

环节一:亲朋好友因为庆祝、纪念订婚、结婚、生日、升学等原因而举行的宴请活动。

请自定主题,完成主题宴会设计,现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二:假定你是宴会服务员,上午 11:45,三位客人来到酒店参加宴会用餐,请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人:红葡萄酒

副主人：白酒

主宾：碳酸饮料

②中餐宴会服务菜品

热菜：辣椒炒肉（主料：辣椒、猪肉）

汤：西红柿鸡蛋汤（主料：西红柿、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6: 酒水服务 (15 分)

按标准为客人点酒服务, 并填写点酒单;

请为客人提供酒水服务, 酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料;

请根据客人就餐情况, 为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7: 菜品服务 (15 分)

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴;

分菜请采用边桌服务方式(使用叉、勺分菜), 包括热菜和汤各 1 道;

测试任务 8: 餐后服务 (5 分)

请提供送客服务;

请按照正确的顺序及操作规范, 完成清理、恢复台面工作(恢复到初始状态)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备: 有直径 1.8 米圆桌 4 张, 餐椅 32 张, 180cm×90cm 工作台 4 张, 120cm×60cm 脏餐台 4 张, 三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个, 茶杯、汤碗、分汤勺 12 个; 布草: 桌布 4 条, 消毒巾 4 条, 净布若干; 餐具: 每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个; 酒水: 红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶, 茶水若干; 菜品: 热菜和汤每台各一套。	按需选备

(3) 考核时间

考试时间: 90 分钟。其中, 主题宴会设计时间 30 分钟, 宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则(见评分细则3-1)

7. 试题编号: 3-1-7: 主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定:

环节一: 政府或其他社会组织由于欢迎、招待、答谢等原因而举行的比较正式的宴请活动。

请自定主题, 完成主题宴会设计, 现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，上午 11：30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：土豆丝炒肉（主料：土豆、猪肉）

汤：紫菜蛋花汤（主料：紫菜、鸡蛋）

测试任务 1：综合素养（8分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整洁，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；
 引领客人、协助客人入座等；
 请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；
 请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；
 请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；
 请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；
 分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；
 请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	按需选备

（3）考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 3-1）

8. 试题编号：3-1-8：主题宴会设计与服务

（1）任务描述

客情设定：

环节一：政府或其他社会组织由于欢迎、招待、答谢等原因而举行的比较正式的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 17:30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：白酒

主宾：碳酸饮料

②中餐宴会服务菜品

热菜：土豆丝炒肉（主料：土豆、猪肉）

汤：肉末豆腐汤（主料：豆腐、猪肉）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	按需选备

（3）考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

9. 试题编号：3-1-9：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：企业团体或组织由于商务洽谈、协议签署、企业庆典等活动需要而举行的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 18:00，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：；辣椒炒肉（主料：青椒、猪肉）

汤：肉末豆腐汤（主料：豆腐、猪肉）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备
设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干；	按需选备

	餐具： 每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一套。	
--	--	--

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

10. 试题编号：3-1-10：主题宴会设计与服务

(1) 任务描述

客情设定：

环节一：亲朋好友因为庆祝、纪念订婚、结婚、生日、升学等原因而举行的宴请活动。

请自定主题，完成主题宴会设计，现场完成 8 人位宴会摆台。

环节二：假定你是宴会服务员，下午 18：30，三位客人来到酒店参加宴会用餐，请为其完成餐饮相关服务。

①酒水

主人：红葡萄酒

副主人：碳酸饮料

主宾：白酒

②中餐宴会服务菜品

热菜：；芹菜炒肉（主料：芹菜、猪肉）

汤：肉末豆腐汤（主料：豆腐、猪肉）

测试任务 1：综合素养（8 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：宴会摆台（27 分）

请将自备的主题宴会设计的物品带到工作台后，根据口令计时开始，进行物品准备；检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作；
请根据中餐宴会摆台要求，现场完成 8 人位宴会台面的布置。

测试任务 3：餐巾折花（5 分）

请根据选定主题设计主题宴会的餐巾折花；

花型需突出主位；

餐巾折花在工作台上操作。

测试任务 4：主题创意设计（10 分）

中心主题装饰物须由选手现场制作完成；

中心主题装饰物设计规格恰当。

测试任务 5：餐前服务（15 分）

根据宴会服务需要从指定位置拿取服务所需的餐器具；

检查和完成餐器具的清洁卫生；

引领客人、协助客人入座等；

请为客人提供拆餐巾、拆筷套服务；

请为客人提供茶水服务。

测试任务 6：酒水服务（15 分）

按标准为客人点酒服务，并填写点酒单；

请为客人提供酒水服务，酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 7：菜品服务（15 分）

请为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴；

分菜请采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜），包括热菜和汤各 1 道；

测试任务 8：餐后服务（5 分）

请提供送客服务；

请按照正确的顺序及操作规范，完成清理、恢复台面工作（恢复到初始状态）。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 4 工位的中餐服务实训教室 1 间。	必备

设备	家具设备：有直径 1.8 米圆桌 4 张，餐椅 32 张，180cm×90cm 工作台 4 张，120cm×60cm 脏餐台 4 张，三层推车 4 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、折花盘、水扎、茶壶、分餐勺叉、海马刀、点酒夹、笔、垃圾桶各 4 个，茶杯、汤碗、分汤勺 12 个； 布草：桌布 4 条，消毒巾 4 条，净布若干； 餐具：每台需配备骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯各 8 个； 酒水：红葡萄酒、白酒、碳酸饮料各 4 瓶，茶水若干； 菜品：热菜和汤每台各一组。	按需选备

(3) 考核时间

考试时间：90 分钟。其中，主题宴会设计时间 30 分钟，宴会服务时间 60 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-1）

项目二 休闲餐厅服务

1. 试题编号：3-2-1：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，8 月 9 号上午 11 时，第一桌客人 John 和 Michelle 2 人来到 xx 西餐厅用餐，John 准备点每日特选沙拉 (Special of the Day)、牛排 (Beef Steak, 七成熟, 配黑椒汁)、红葡萄酒 (Red Wine)、咖啡 (Coffee with sugar), Michelle 准备点香煎海鲈鱼 (Pan-fried Sea bass)、香蕉派 (Banana Pie)、白葡萄酒 (White Wine)、气泡水 (Sparkling Water) 和红茶 (Tea with Milk), 客人采用合单方式结账, 没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求, 为客户提供优质的个性化餐饮服务, 并有效避免投诉。

测试任务 1: 职业素养 (10 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身, 符合行业标准;

鞋子干净且符合行业标准;

男士修面, 胡须修理整齐; 女士淡妆, 身体部位没有可见标记;

发型符合职业要求, 不佩戴过于醒目的饰物;

指甲干净整齐, 不涂有色指甲油;

请注意服务礼仪, 工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2: 餐前准备 (23 分)

请按照休闲餐厅开档备餐要求, 完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作, 并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作;

请根据用餐要求摆台, 摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅, 每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯;

请注意服务礼仪, 正确使用服务用语。

测试任务 3: 社交技能 (18 分)

请全程正确使用英语服务;

请与客人充分沟通交流, 关注细节, 展现良好的服务水平。

测试任务 4: 酒水服务 (26 分)

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则

休闲餐厅服务评分细则 (3-2)

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
职业 素养 10分	M	制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准	0.8	Y N
	M	鞋子干净且符合行业标准	0.8	Y N
	M	男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记	0.8	Y N
	M	发型符合职业要求	0.8	Y N
	M	不佩戴过于醒目的饰物	0.4	Y N
	M	指甲干净整齐，不涂有色指甲油	0.4	Y N
	J	0 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵 3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	6.0	0 2 4 6
餐前 准备 23分	M	正确领取必需的餐用具，摆放合理	6.0	Y N
	M	确认餐用具的清洁，确保卫生安全	6.0	Y N
	M	餐台桌布铺设平整、美观	4.0	Y N
	M	餐用具摆放整齐、一致，方便客人使用	4.0	Y N
	M	餐巾挺括整洁，花型一致，符合休闲餐厅需求	3.0	Y N
社交 技能 18分	J	0 全程没有或较少使用英语服务 1 全程大部分使用英语服务，但不流利 2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺 3 全程使用英语服务，十分流利，专业术语准确	3.0	0 1 2 3

	J	<p>0 与客人交流少，需要客人提醒，服务缓慢、无序</p> <p>1 与客人有一些交流，呈送菜单，有基本沟通服务</p> <p>与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并简单介绍</p> <p>热情且真诚地迎宾，帮助客人入座，呈送菜单并做专业介绍，关注细节，展现良好的服务水平</p>	6.0	0 2 4 8
	J	<p>0 选手缺乏社交能力或与客人交流少</p> <p>选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信</p> <p>2 选手展现较好水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好</p> <p>3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力</p>	9.0	0 3 6 9
酒水 服务 26分	M	向客人询问并提供倒水服务	0.8	Y N
	M	适时为客人续酒水	1.2	Y N
	M	向客人推销、介绍酒水	3.0	Y N
	M	提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务	3.0	Y N
	M	提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	3.0	Y N
	J	<p>0 服务红葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流</p> <p>1 服务红葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流</p> <p>2 服务红葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好</p> <p>3 服务红葡萄酒流程优秀，包括示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒，动作非常自然得体，对客交流能力强</p>	9.0	0 3 6 9
J	<p>0 服务白葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流</p> <p>1 服务白葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流</p> <p>2 服务白葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好</p> <p>3 服务白葡萄酒流程优秀，包括酒水准备、示酒、开瓶和斟酒，动作自然得体，对客交流能力强</p>	6.0	0 2 4 6	
餐食 服务 23分	M	正确调整客人餐用具	2.0	Y N
	M	正确服务面包	2.0	Y N
	M	提供餐食与客人点单内容相符	3.0	Y N
	M	正确服务调味汁	2.0	Y N
	M	正确询问烹制要求	0.8	Y N
	M	采用美式服务方式服务	1.0	Y N

	M	上菜顺序正确	1.0	Y N
	M	餐食摆放方式正确	1.0	Y N
	M	正确服务咖啡或茶	1.0	Y N
	M	水杯留到用餐结束	1.2	Y N
	M	用餐结束后正确清理收尾	2.0	Y N
	J	<p>0 服务不自然，流程不顺畅，服务与清台技术差，缺乏组织管理能力</p> <p>1 服务流程比较顺畅，服务与清台技术一般，有一定组织管理能力</p> <p>2 服务流程顺畅，服务与清台技术良好，服务自然</p> <p>3 服务与清台流程优秀，对客交流能力强，组织管理能力强，服务自然得体</p>	6.0	0 2 4 6
合计			100	

2. 试题编号：3-2-2：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌已接受预定，某日下午 5 时，Wilson 夫妇二人来到 xx 西餐厅用餐，已预订，Wilson 准备点主厨沙拉（Chef Salad）、菲力牛排（Filet Mignon，七成熟，配红酒汁）、红葡萄酒（Red Wine）、咖啡（Coffee with milk），Wilson 夫人准备点香煎海鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、水果沙拉（Fruit Salad）、白葡萄酒（White Wine）、矿泉水（Mineral Water）和红茶（Tea with Milk），客人采用合单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 3-2）

3. 试题编号：3-2-3：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，3 月 4 日下午 6 时，Smith 和 Herman 二人来到 xx 西餐厅用餐，Smith 准备点凯撒沙拉（Caesar Salad）、海鲜酱鲈鱼（Sea bass With Seafood Sauce）、白葡萄酒（White Wine）、红茶（Tea with Milk），Herman 准备点牛排（Beef Steak，全熟，配黑椒汁）、蛋糕（Cake）、红葡萄酒（Red Wine）和咖啡（Coffee with Sugar），客人采用分单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

4. 试题编号：3-2-4：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，7 月 7 日下午 6 时，Ken 和 Selina 二人来到 xx 西餐厅用餐，Ken 准备点牛排（Beef Steak，五成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）、矿泉水（Mineral Water）和咖啡（Coffee with Sugar），Selina 准备点招牌沙拉（House Salad）、香蕉派（Banana Pie）白葡萄酒（White Wine）和咖啡（Coffee with Milk），客人采用分单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

5. 试题编号：3-2-5：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的1张2人位餐桌未接受预定，2月14日下午6时，King和Lucy二人来到xx西餐厅用餐，King准备点菲力牛排（Filet Mignon，七成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）和红茶（Tea with Sugar），Lucy准备点海鲜酱鲈鱼（Sea bass With Seafood Sauce）、苹果派（Apple Pie）、白葡萄酒（White Wine）和咖啡（Coffee with Sugar），客人采用分单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、前菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

6. 试题编号：3-2-6：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的1张2人位餐桌已接受预定，8月9日下午6时，Mike夫妇来到xx西餐厅用餐，已预订，Mike准备点菲力牛排（Filet Mignon，五成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）和红茶（Tea with Milk），Mike夫人准备点香煎鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、蛋糕（Cake）、白葡萄酒（White Wine）、矿泉水（Mineral Water）和红茶（Tea with Milk），客人采用合单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

7. 试题编号：3-2-7：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌已接受预定，11 月 7 日下午 6 时，Herbert 和 Baron 来到 xx 西餐厅用餐，已预订，Herbert 准备点凯撒沙拉（Caesar Salad）、香蕉派（Banana Pie）、白葡萄酒（White Wine）、和咖啡（Coffee with Milk），Baron 准备点牛排（Beef Steak，五成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）、气泡水（Sparkling Water）和红茶（Tea with Sugar），客人采用分单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

8. 试题编号：3-2-8：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，1 月 7 日中午 11 时，Jason 和 Kevin 来到 xx 西餐厅用餐，Jason 准备点香煎鲈鱼（Pan-fried Sea bass）、水果沙拉（Fruit Salad）、白葡萄酒（White Wine）、矿泉水（Mineral Water）和红茶（Tea with Sugar），Kevin 准备点菲力牛排（Beef Steak，七成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）和红茶（Tea with Milk），客人采用合单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 3-2）

9. 试题编号：3-2-9：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，1 月 27 日中午 11 时，Gilbert 夫妇来到 xx 西餐厅用餐，Gilbert 准备点每日特供沙拉（Special of the Day）、海鲜酱鲈鱼（Sea bass With Seafood Sauce）、白葡萄酒（White Wine）、气泡水（Sparkling Water）和咖啡（Coffee with Sugar），Gilbert 夫人准备点菲力牛排（Filet Mignon，七成熟，配黑椒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）和红茶（Tea with Milk），客人采用分单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干； 布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）； 餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干； 酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

10. 试题编号：3-2-10：休闲餐厅服务

(1) 任务描述

客情设定：

假设你是一名西餐厅大厅值台员，所负责区域的 1 张 2 人位餐桌未接受预定，10 月 31 日中午 11 时，Alan 和 Kennedy 来到 xx 西餐厅用餐，Alan 准备点菲力牛排（Filet Mignon，五成熟，配红酒汁）、水果沙拉（Fruit Salad）、红葡萄酒（Red Wine）、矿泉水（Mineral Water）和红茶（Tea with Milk），Kennedy 准备点香煎鲈鱼（Pan-fried Sea bass），香蕉派（Banana Pie）、白葡萄酒（White Wine）和咖啡（Coffee with Sugar），客人采用合单方式结账，没有其他特别需要注意的情况。

请分析客户需求，为客户提供优质的个性化餐饮服务，并有效避免投诉。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：餐前准备（23 分）

请按照休闲餐厅开档备餐要求，完成餐厅环境、工作用品、餐具及易耗品的准备工作，并检查完成餐器具的清洁卫生和整理工作；

请根据用餐要求摆台，摆放花瓶、椒盐瓶和牙签盅，每餐位摆放餐巾、开胃菜刀叉及水杯；

请注意服务礼仪，正确使用服务用语。

测试任务 3：社交技能（18 分）

请全程正确使用英语服务；

请与客人充分沟通交流，关注细节，展现良好的服务水平。

测试任务 4：酒水服务（26 分）

请为客人提供冰水服务；

请为客人提供点酒水服务；

请根据客人就餐情况，为客人进行增添酒水服务。

测试任务 5：餐食服务（23 分）

请根据客人点菜点酒情况，为客人增撤餐位及餐用具等；

请为客人提供面包服务；

请为客人提供调味汁服务；

请为客人采用美式服务方式；

请为客人提供咖啡或茶服务；

请适时协助客人结账离店；

请按照正确的顺序及操作规范，完成餐厅环境复原工作。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 工位的西餐服务实训室 1 间。	必备
设备	家具设备：有 120cm×120cm 方桌 2 张，餐椅 4 张，120cm×60cm 边台 6 张，置物柜 2 张，120cm×60cm 脏餐台 2 张，布草车 2 个，三层推车 2 个。	必备
服务用具	<p>服务工具：托盘、冰桶、面包篮及面包夹、醒酒器、冰水壶、咖啡壶、茶壶、糖盅、奶盅、餐巾、海马刀、沙司盅、花瓶、胡椒瓶、盐瓶、牙签盅、西餐菜单、酒单、西餐点菜表单、点菜夹、点菜笔各 2 个，主菜模、面包模、甜品模若干；</p> <p>布草：台布 2 块（180cm×180cm），口布 30 条（50 厘米）；</p> <p>餐具：每台需配备展示盘、开胃菜刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯，茶杯、咖啡杯等各 2 套；开胃菜盘（8 寸）、主菜盘、甜品盘（10 寸）若干；</p> <p>酒水：红、白葡萄酒各 2 瓶，冰水、茶、咖啡若干。</p>	按需选备

(3)

考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 3-2）

模块四 酒店运营管理

项目一 主题宴会接待

1. 试题编号：4-1-1：主题宴会接待

(1) 任务描述

客情设定

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

我们计划于 2022 年 6 月 3 日下午 18:00 在贵店举办“白山滑雪运动协会年会”，拟预订中式晚宴 8 桌，每桌 10 人，宴会活动预计 2.5 小时，预算每桌 1800 元左右。本次宴会需设主席台，并配备音、视频设备。我们在活动中计划播放“滑雪运动 10 年珍贵镜头”等视频。

烦请在收到此函后 3 日内为我们提供本次服务的具体设计方案。涉及此次宴会的有关事项请与我联系。

谢谢！

联系人：李军

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；
 请进行服务流程设计；
 请进行宴会菜单设计；
 请制作宴会应急预案；
 请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则

主题宴会接待评分细则 (4-1-1)

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分
职业素养 (10分)	着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	2		
	体现良好的精神风貌和职业感	2		
	视觉敏锐，动作灵活	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		
宴会接待知识 (15分)	熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际	4		
	了解接待活动组织与服务工作内容	4		
	知晓餐厅布局、装饰与陈设方法	4		
	语言专业规范、用词妥当	3		
文案编写	1、活动基	客户订单描述准确	2	

(75分)	本情况(4分)	活动信息全面	2	
	2、服务情境设计(26分)	情境设计合理,主题特色鲜明,语言描述清晰	5	
		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	5	
		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	2	
		宴会台面美观,设计新颖独特	4	
		宴会场地设计整体协调,烘托和渲染主题,富有时代特色	4	
	3、服务流程设计(18分)	宾客信息分析准确,个性化服务设计合理	5	
		宴会时间安排合理	5	
		人力资源调配合理、能根据工作计划明确分工	4	
		服务程序科学合理,适应宴会类型和就餐形式	4	
	4、宴会菜单设计(12分)	菜单设计适应宴会类型及规模,符合主题	2	
		菜品选择及数量合理,搭配科学,营养均衡	2	
		餐标符合客户订单要求	3	
		菜单寓意名符合主题	3	
		酒水计划合理	2	
	5. 宴会应急预案(6分)	防疫措施及要求	2	
		其他紧急情况预案	4	
	6. 文案规范(9分)	文案较好的体现服务的联动性和可操作性	3	
文案内容无缺项,表格数据准确,字数800字以上		2		

		文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	4		
合计			100		

2. 试题编号：4-1-2：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

鉴于对贵酒店的品牌认知和良好体验，我们计划于 2022 年 7 月 3 日下午 18:00 在贵店为父亲举办七十大寿寿宴，拟预订晚宴 12 桌，每桌 10 人。宴会活动预计持续 2.5 小时，每桌预算餐标 2888 元（自带酒水）。本次计划在宴会中播放“父母的岁月留影照片合集”等视频。

烦请在收到此函后提供针对本次服务的接待方案，以便我们尽快确认。涉及此次宴会的所有事情请随时与我联系。

谢谢！

联系人：李红军

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；
请进行服务情境设计；
请进行服务流程设计；
请进行宴会菜单设计；
请制作宴会应急预案；
请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

3. 试题编号：4-1-3：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

我们公司计划于 2022 年 6 月 19 日中午 12:00 在贵店举办“天马行空公司 2022 年上半年工作答谢宴会”，拟预订中餐 8 桌，每桌 10 人，宴会活动预计时长 3 小时，餐费（不含酒水）预算每桌约 2000 元左右。本次宴会客人喜欢海鲜。午宴期间，客人们希望有背景音乐。

烦请在收到此函后 3 日内为我们提供本次服务的具体设计方案。涉及此次宴会的所有事项请与我联系。

谢谢！

联系人：张梅妮

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 4-1-1）

4. 试题编号：4-1-4：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

鉴于对贵酒店品牌的认可，我们计划于 2022 年 6 月 3 日中午 12:00 在贵店为我的宝宝举办百日宴，拟预订中式午餐 16 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 2.5 小时，每桌预算餐标为 3888 元（自带酒水）。当天须酒店提供休息室 2 间。另外，我们计划在宴会中播放宝宝出生以来的视频与照片集锦。

烦请贵店提供针对本次服务的接待方案，以便我们尽快确认。涉及此次宴会的所有事情请随时与我联系。

谢谢！

联系人：许桂花

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；
 请进行宴会菜单设计；
 请制作宴会应急预案；
 请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

5. 试题编号：4-1-5：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

鉴于对贵酒店的品牌认知和良好体验，我们计划于 2022 年 10 月 4 日重阳节当日中午 12:00 在贵店举办宴会，拟订餐 9 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 3 小时，每桌预算餐标 3000 元左右（自带酒水）。本次宴会主要宴请的是父母和亲朋好友。当天下午 2:00 须酒店提供棋牌室 2 间，10 人用大 KTV 包间 1 间，并提供休息用房 1 间。

烦请贵店提供针对本次服务的接待方案，以便我们尽快确认。涉及此次宴会的所有事情请随时与我联系。

谢谢！

联系人：杨兰星

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 4-1-1）

6. 试题编号：4-1-6：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

我单位计划于 2022 年 6 月 18 日下午 17:30 在贵店举办“半岛海上运动产品推介会”，需要预订中式晚宴 8 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 3 小时，餐费含酒水预算大约每桌 2800 元左右。宴会期间，我们需要边台 2 张，以便陈列产品。

烦请在收到此函后 3 日内为我们提供本次服务的具体设计方案。涉及此次宴会的所有事项请直接与我联系。

谢谢！

联系人：王海洋

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

7. 试题编号：4-1-7：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

鉴于对贵酒店用餐的良好体验，我们计划于 2022 年 6 月 18 日下午 18:00 在贵店举办新婚婚宴，拟预订晚宴 18 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 3 小时，选择每桌餐标为 3288 元（含酒水）的套餐。本次宴会当天须酒店提供婚房 1 间，化妆间 1 间，并根据参加婚宴客人数量提供餐前休闲食品。

烦请在收到此函后尽快提供针对本次服务的接待方案，以便我们尽快确认。涉及此次宴会的所有事情请随时与我联系。

谢谢！

联系人：孙夏兰

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；
遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；
了解接待活动组织与服务工作内容；
知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；
语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；
请进行服务情境设计；
请进行服务流程设计；
请进行宴会菜单设计；
请制作宴会应急预案；
请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

8. 试题编号：4-1-8：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

我们计划于 2022 年 6 月 17 日下午 18:00 在贵店举办“ZH 公司签约晚宴”，需要预订中式晚宴 10 桌，每桌 8 人，宴会活动预计持续 3 小时，餐费预算大约每桌 2200 元左右。需要说明的是，本次宴会现场需要有氛围营造，我们还将播放广告片。

烦请在收到此函后 3 日内为我们提供本次服务的具体设计方案。涉及此次宴会的所有事项请与我联系。

谢谢！

联系人：赵雅萱

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

9. 试题编号：4-1-9：主题宴会接待

(1) 任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

鉴于对贵酒店的品牌的的良好认知，我们计划于 2022 年 6 月 18 日下午 18:00 在贵店为父母举办银婚纪念宴，拟预订晚宴 16 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 2.5 小时，每桌预算餐标 2000 元左右（酒水自备）。本次宴会须酒店提供休息室 1 间。另外，我们计划在宴会中播放“父母视频与照片集锦”。

烦请在收到此函后 3 日提供针对本次服务的接待方案，以便我们尽快确认。涉及此次宴会的所有事情请随时直接与我联系。

谢谢！

联系人：马曼妮

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 4-1-1）

10. 试题编号：4-1-10：主题宴会接待

（1）任务描述

客户订单

宴会预订函

尊敬的 XX 酒店宴会预订部：

我们计划于 2022 年 6 月 20 日下午 17：00 在贵店举办“绿岛酒店长住客人答谢

会”，需要预订中式晚宴 10 桌，每桌 8 人，宴会活动预计持续 2.5 小时，餐费预算大约每桌 2400 元左右。

烦请在收到此函后为我们提供本次服务的具体设计方案。涉及此次宴会的所有事项请与我联系。

谢谢！

联系人：王大凯

联系电话：12345678910

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求；

体现良好的精神风貌和职业感；

视觉敏锐，动作灵活；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：宴会接待知识（15 分）

熟悉宴会接待工作流程，符合工作实际；

了解接待活动组织与服务工作内容；

知晓餐厅布局、装饰与陈设方法；

语言专业规范、用词妥当。

测试任务 3：文案编写（75 分）

请介绍活动基本情况；

请进行服务情境设计；

请进行服务流程设计；

请进行宴会菜单设计；

请制作宴会应急预案；

请注意文案规范。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	至少 50 台计算机的机房 1 间。	必备
计算机	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
素材库	提供各类图片素材及零点菜单	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 4-1-1）

项目二 前厅VIP接待

1. 试题编号：4-2-1：前厅VIP接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

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5人（均为男性），其中3人单住。

④房间类型：至尊套房、至尊客房

⑤宾客信息：

a. 基本信息：

亨利先生习惯房间温度为25℃，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3人。

b. 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6人，相关部门举行12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16人）；16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。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务1：职业素养（10分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则

前厅 VIP 接待方案评分细则（4-2-1）

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求	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		
前厅 VIP 接待知识 (5 分)	熟悉前厅部礼仪规范	1		
	熟悉前厅部 VIP 的接待流程	2		

	熟悉前厅部 VIP 的服务规范		2	
文案编写 (80分)	填写《贵宾接待通知单》	客户订单描述准确	8	
		VIP 信息填写完整, 房间安排正确	8	
		贵宾接待特别提示明晰	8	
	VIP 抵店前准备	前厅部迎送礼仪安排合理、规范	6	
		VIP 抵店前准备充分	6	
	VIP 抵店时接待	VIP 抵店时接待有序	6	
		VIP 接待方案全面、具体, 有可操作性	8	
		VIP 接待方案高效、优质、个性化	8	
	VIP 客户资料存档	VIP 客户资料存档清晰、准确、细致	4	
	文案规范	文案内容无缺项, 字数 800 以上	5	
语言规范, 表格正确		5		
文笔流畅, 表述清晰, 逻辑性强		8		
文档提交 (5分)	文档提交齐全		5	
合计			100	

2. 试题编号: 4-2-2: 前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定:

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 3 月 26 日 9 点 30 分抵店, **年 3 月 27 日 15 点 30 分离店
- ③入住人数: 主宾 1 人; 随行人员 5 人 (男性 2 人, 女性 3 人), 均单住。
- ④房间类型: 至尊套房、至尊客房
- ⑤宾客信息:
 - a. 基本信息:

李先生习惯睡低枕和硬床; 在酒店早餐。

b. 日程安排：

26 日，10:00 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队；6 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。

27 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 16 人)；酒店午餐；15:30 省、市相关领导送贵宾。

c. 其它信息：

接待单位：岳阳市**单位

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见 4-2-1 评分细则）

3. 试题编号：4-2-3：前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

某省级领导李先生（壮族）一行来湖南洽谈经贸合作事项，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 12 月 22 日 17 点抵店，**年 12 月 24 日 14 点 50 分离店。

③入住人数：主宾 1 人；随行人员 7 人（男性 3 人，女性 4 人），其中 3 人单住（均男性）。

④房间类型：至尊套房、标准客房

⑤宾客信息：

a. 基本信息：

李先生的房间温度略高；团队行李多；在酒店早餐。

b. 日程安排：

22 日，18:00 相关单位在酒店举行 8 人欢迎晚宴，晚宴前湖南省相关领导与李先生举行 10 人短暂会见；

23 日，08:50 湖南省相关领导莅临酒店，09:00-12:00 李先生一行与省市相关领导、著名企业负责人举行 20 人洽谈，相关单位举行 20 人签约酒会。23 日 14:00-17:30、24 日 09:00-11:00 李先生一行参观湖南省著名企业。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见 4-2-1 评分细则）

4. 试题编号：4-2-4：前厅 VIP 接待方案

（1）任务描述

客情设定：

世界五百强企业某公司中国某区域首席执行官李先生（美）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：A 级

②时间：**年 10 月 28 日 17 点抵店，**年 10 月 30 日 14 点 50 分离店。

③入住人数：主宾 1 人；随行人员 6 人（男性 5 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：

a. 基本信息：

李先生习惯欧式装饰风格房间；喜欢阅读；酒店早餐要求西餐。

b. 日程安排：

28 日，17:30，湖南省相关领导莅临酒店，会见李先生，相关单位举行 10 人欢迎晚餐。

29 日，贵宾外出访问，贵宾在酒店晚餐。

30 日，09:30-11:30 省、市相关领导与贵宾召开 12 人座谈会；贵宾在酒店午餐后，14:30 欢送贵宾离店。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见 4-2-1 评分细则）

5. 试题编号：4-2-5：前厅 VIP 接待方案

（1）任务描述

客情设定：

某文学大奖获得者李先生到访湖南，入住长沙市某五星级酒店。订单要求：

①贵宾等级：A 级

②时间：**年 4 月 16 日 12 点抵店，**年 4 月 17 日 15 点 50 分离店。

③入住人数：主宾 1 人；随行人员 4 人（男性 3 人，女性 1 人），均单住。

④房间类型：至尊套房

⑤宾客信息：

a. 基本信息：

李先生有吸烟习惯；访客多；酒店早餐；

b. 日程安排：

16 日，贵宾在酒店午餐；下午外出参观，不在酒店晚餐。

17 日，08:30-12:00 相关单位在酒店举行汉语言文学研究会（与会人数 116 人）；
国家某局领导、湖南省相关领导于 8:20 抵达酒店出席大会；某单位在酒店举行 8
人接待午餐。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备

设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见 4-2-1 评分细则）

6. 试题编号：4-2-6：前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

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：

a. 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。

b. 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。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；
 体现良好的精神风貌和职业感；
 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
 诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；
 熟悉前厅部 VIP 的接待流程；
 熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；
 请做好 VIP 抵店前准备；
 请做好 VIP 抵店时接待；
 请将 VIP 客户资料存档；
 请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；
 请确保素材丰富，素材库符合要求。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见 4-2-1 评分细则）

7. 试题编号：4-2-7：前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

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：

a. 基本信息：

李先生习惯高枕和硬床；访客多；酒店早餐。

b. 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。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见 4-2-1 评分细则）

8. 试题编号：4-2-8：前厅 VIP 接待方案

（1）任务描述

客情设定：

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：

a. 基本信息：

贵宾访客多；酒店早餐。

b. 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。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：100 分钟。

(4) 评分细则（见 4-2-1 评分细则）

9. 试题编号：4-2-9：前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

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：

a. 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。

b. 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。

c. 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

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见 4-2-1 评分细则）

10. 试题编号：4-2-10：前厅 VIP 接待方案

(1) 任务描述

客情设定：

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：

a. 基本信息：

李先生习惯软床和高枕；习惯室温 26℃；贵宾团队成员中有一半人年龄超过 60 岁；在酒店早餐。

b. 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。

c. 其它信息：

接待单位：湖南省**单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

测试任务 1：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合前厅管理岗位要求；

视觉敏锐，动作灵活；

体现良好的精神风貌和职业感；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，未使用素材库以外材料。

测试任务 2：接待知识（5 分）

熟悉前厅部礼仪规范；

熟悉前厅部 VIP 的接待流程；

熟悉前厅部 VIP 的服务规范。

测试任务 3：前厅 VIP 接待方案文案编制（80 分）

请填写《贵宾接待通知单》；

请做好 VIP 抵店前准备；

请做好 VIP 抵店时接待；

请将 VIP 客户资料存档；

请遵守文案规范。

测试任务 4：文档提交（5 分）

请确保文档提交齐全；

请确保素材丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材及贵宾接待模板	按需选备

（3）考核时量

考试时间：100 分钟。

（4）评分细则（见 4-2-1 评分细则）

模块五 酒店营销策划

1. 试题编号：5-1-1：主题餐饮营销策划

(1) 任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行湖南美食节推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；

请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；

请注意 PPT 图案与布局美观大方；

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；

资料丰富，素材库符合要求。

(3) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则

酒店营销策划评分细则 (5-1-1)

测试内容	评分细则	分值	扣分	得分
营销知识 (5分)	酒店促销活动的特点与策略	2		
	酒店目标顾客的特点	1		
	营销文案的基本特点	2		
文案编写 (60分)	主题口号符合活动基本要求	4		
	主题口号精炼、推广性强	5		
	活动内容符合主题	5		
	活动亮点清晰，吸引力强	5		
	特色产品推荐符合主题	5		
	特色产品推荐图文并茂，吸引力强	5		
	文字描述不违反广告法等法律法规禁止性规定	3		
	注意事项表述全面且清晰，无疑义	4		
	活动时间表述清晰，符合要求	3		
	价格清晰恰当，能反映活动价值	3		
	活动内容符合目标顾客需求	5		
	文案排版美观，可读性强，做出的承诺可实现性强	5		
文案内容无缺项，字数控制在 200-600 字	3			
文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	5			
PPT 制作 (22分)	活动主题背景准确	6		
	特色产品选择合理、代表性强	6		

	特色产品介绍吸引力强	6		
	PPT 有效张数 5 张以上, 美观、艺术表现性强	4		
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求	4		
	测试过程体现细节意识	2		
	遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌	2		
	诚实守信, 无舞弊行为	2		
资料提交 (3 分)	资料提交齐全	1		
	资料丰富, 素材库符合要求	2		
合计		100		

2. 试题编号: 5-1-2: 主题餐饮营销策划

(1) 任务描述

客情设定:

长沙某中高端酒店, 计划进行东南亚美食节推广活动, 请以该酒店营销部员工的身份, 撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1: 营销知识 (5 分)

了解酒店促销活动的特点与策略;

熟悉酒店目标顾客的特点;

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2: 酒店主题营销策划文案撰写 (60 分)

请设计活动主题口号, 主题口号符合活动基本要求, 精炼、推广性强;

请设计活动内容, 符合主题, 符合目标顾客需求, 亮点清晰, 吸引力强;

请设计特色产品, 推荐符合主题, 图文并茂, 吸引力强;

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定, 不引起顾客疑义;

请注意活动时间表述清晰, 价格清晰恰当;

请遵守文案规范。

测试任务 3: PPT 制作 (22 分)

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现;

请确保活动主题背景准确, 特色吸引力强;

请注意 PPT 图案与布局美观大方;

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；

资料丰富，素材库符合要求。

（4）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 5-1-1）

3. 试题编号：5-1-3：主题餐饮营销策划

（1）任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行法国美食节推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；
 请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；
 请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；
 请遵守文案规范。

测试任务 3: PPT 制作 (22 分)

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；
 请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；
 请注意 PPT 图案与布局美观大方；
 请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4: 职业素养 (10 分)

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；
 注重细节意识；
 遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
 诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5: 资料提交 (3 分)

资料提交齐全；
 资料丰富，素材库符合要求。

(5) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 5-1-1)

4. 试题编号：5-1-4: 主题餐饮营销策划

(1) 任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行意大利美食节推广活动，请以该酒店营销部员工的

身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；

请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；

请注意 PPT 图案与布局美观大方；

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；

资料丰富，素材库符合要求。

（6）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，	必备

	photoshop 软件，不提供网络环境。	
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 5-1-1）

试题编号：5-1-5：主题餐饮营销策划

(1) 任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行日韩美食节推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；

请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；

请注意 PPT 图案与布局美观大方；

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；
遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；
资料丰富，素材库符合要求。

（7）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 5-1-1）

6. 试题编号：5-2-1：主题节假日营销策划

（1）任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行年夜饭主题营销推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；
熟悉酒店目标顾客的特点；
掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；
请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；
请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；
请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3: PPT 制作 (22 分)

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；

请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；

请注意 PPT 图案与布局美观大方；

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4: 职业素养 (10 分)

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5: 资料提交 (3 分)

资料提交齐全；

资料丰富，素材库符合要求。

(8) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 5-1-1)

7. 试题编号：5-2-2: 主题节假日营销策划

(1) 任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行端午节主题营销推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；
熟悉酒店目标顾客的特点；
掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；
请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；
请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；
请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；
请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；
请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；
请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；
请注意 PPT 图案与布局美观大方；
请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；
注重细节意识；
遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；
资料丰富，素材库符合要求。

（9）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 5-1-1）

8. 试题编号：5-2-3：主题节假日营销策划

(1) 任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行中秋节主题营销推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；

请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；

请注意 PPT 图案与布局美观大方；

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；

注重细节意识；

遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；

诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；

资料丰富，素材库符合要求。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟。

（4）评分细则（见评分细则 5-1-1）

9. 试题编号：5-2-4：主题节假日营销策划

（1）任务描述

客情设定：

长沙某中高端酒店，计划进行感恩节主题营销推广活动，请以该酒店营销部员工的身份，撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1：营销知识（5 分）

了解酒店促销活动的特点与策略；

熟悉酒店目标顾客的特点；

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；

请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；

请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；

请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；

请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；

请遵守文案规范。

测试任务 3: PPT 制作 (22 分)

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现;

请确保活动主题背景准确, 特色吸引力强;

请注意 PPT 图案与布局美观大方;

请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4: 职业素养 (10 分)

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求;

注重细节意识;

遵守考场纪律, 懂礼仪, 讲礼貌;

诚实守信, 无舞弊行为。

测试任务 5: 资料提交 (3 分)

资料提交齐全;

资料丰富, 素材库符合要求。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式, Win7 操作系统, 必备 office 2010 版, photoshop 软件, 不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 120 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 5-1-1)

10. 试题编号: 5-2-5: 节假日主题营销策划

(1) 任务描述

客情设定:

长沙某中高端酒店, 计划进行圣诞节主题营销推广活动, 请以该酒店营销部员工的身份, 撰写一篇关于该活动的主题营销方案。

测试任务 1: 营销知识 (5 分)

了解酒店促销活动的特点与策略;

熟悉酒店目标顾客的特点;

掌握营销文案的基本特点。

测试任务 2：酒店主题营销策划文案撰写（60 分）

请设计活动主题口号，主题口号符合活动基本要求，精炼、推广性强；
请设计活动内容，符合主题，符合目标顾客需求，亮点清晰，吸引力强；
请设计特色产品，推荐符合主题，图文并茂，吸引力强；
请注意不违反广告法等法律法规禁止性规定，不引起顾客疑义；
请注意活动时间表述清晰，价格清晰恰当；
请遵守文案规范。

测试任务 3：PPT 制作（22 分）

请将酒店主题营销策划文案中的活动主题及特色用 PPT 展现；
请确保活动主题背景准确，特色吸引力强；
请注意 PPT 图案与布局美观大方；
请保证有效张数 5 张以上。

测试任务 4：职业素养（10 分）

着装整洁、妆容符合酒店营销管理岗位要求；
注重细节意识；
遵守考场纪律，懂礼仪，讲礼貌；
诚实守信，无舞弊行为。

测试任务 5：资料提交（3 分）

资料提交齐全；
资料丰富，素材库符合要求。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 50 台计算机的酒店信息系统实训室的 1 间。	必备
设备	台式，Win7 操作系统，必备 office 2010 版，photoshop 软件，不提供网络环境。	必备
服务用具	提供各类图片素材	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 5-1-1）

模块六 饮品调制技能

1. 试题编号：6-1：饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位 30-50 岁商务男性客人，完成一项开胃鸡尾酒短饮款酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张，180cm*90cm 置物台 2 张，180cm*90cm 操作台 2 张，120cm*60cm 脏台 2 张，圆型吧台 4 张，吧椅 8 张，三层推车 2 个，制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机； 木锤，鸡尾酒杯，古典杯，直升杯，海波杯，吧勺，搅拌，吸管，装饰品花伞，酒水单、擦杯布； 原材料： Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky； Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu； Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water； Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup； Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange； Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries、red、Salt。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟，其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟，鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则

鸡尾酒调制与服务评分细则 (6-1)

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
职业素养 10 分	M	制服干净整洁，熨烫挺括，合身，符合行业标准	1	Y N
	M	鞋子干净且符合行业标准	1	Y N
	M	男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记	1	Y N
	M	发型符合职业要求	1	Y N

	M	不佩戴过于醒目的饰物	1	Y N
	M	指甲干净整齐，不涂有色指甲油	1	Y N
	J	0 所有工作中的站姿、走姿、操作仪态标准低，仪态未能展示 工作任务所需的自信 1 所有工作中的站姿、走姿、操作仪态标准一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有工作中的站姿、走姿、操作仪态标准低良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有工作中的站姿、走姿、操作仪态标准低优美，表现非常专业	4	0 1 2 3
鸡尾酒设计 30分	J	0 对设计原则不了解，鸡尾酒成分不合理，作品设计不合格 4 对设计原则有一定了解，鸡尾酒成分合格，作品设计合格 8 对设计原则有较好了解，鸡尾酒成分较好，最终设计作品良好 10 对设计原则有很好了解，鸡尾酒成分非常好，最终设计作品优秀	10	0 4 8 10
	J	0 酒单书写潦草，错误很多 4 酒单书写一般，错误较多 8 酒单书写较好，错误较少 10 酒单书写很好，错误极少	10	0 4 8 10
	M	所有必需的设备 and 材料全部领取正确、可用	5	Y N
	M	准备工作完成较好	5	Y N
鸡尾酒调制 30分	M	鸡尾酒调制过程中没有浪费	3	Y N
	M	鸡尾酒调制方法正确	3	Y N
	M	鸡尾酒调制过程没有滴洒	4	Y N
	M	操作过程卫生、安全	4	Y N
	M	器具和材料使用完毕后归还原位	5	Y N

	J	0 对酒吧任务不自信，缺乏展示技巧，无法提供最终作品或最终作品无法饮用 4 对酒吧服务技巧有一定了解，展示技巧一般，呈现与装饰物展现一般 8 对酒吧服务技巧有较好了解，展示技能较好，呈现与装饰物展现较好 10 对任务非常有自信，与宾客有极好的交流，酒吧技术娴熟，作品呈现优秀，装饰物完美	10	0 4 8 10
鸡尾酒服务 30分	M	礼貌迎接、送别客人	2	Y N
	M	服务的鸡尾酒与客人点单一致	3	Y N
	J	0 全程没有或较少使用专业服务用语 4 全程大部分使用专业服务用语，但不流利 8 全程使用专业服务用语，较为流利，但专业术语欠缺 10 全程使用专业服务用语，整体流利，专业术语准确	10	0 4 8 10
	J	0 在服务过程中没有互动，没有解释和风格 4 与客人有一些互动，对鸡尾酒有介绍，具有适当的服务风格 8 在服务过程中有良好自信，对鸡尾酒的原料和创意有基本的介绍，有良好的互动，在服务过程中始终如一 10 与宾客具有极好的互动，对鸡尾酒的原料有清晰的介绍，清楚地讲解鸡尾酒创意，展示高水准的服务技巧	10	0 4 8 10
	J	0 在所有任务中，缺乏自信的表现 3 在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现出不良状态 4 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来较专业，但稍显不足 5 在执行任务中，始终保持出色的状态，整体表现非常专业	5	0 3 4 5
	合计			100

2. 试题编号：6-2：饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位 30-50 岁商务女性客人，完成一项开胃鸡尾酒长饮款酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张, 180cm*90cm 置物台 2 张, 180cm*90cm 操作台 2 张, 120cm*60cm 脏台 2 张, 圆型吧台 4 张, 吧椅 8 张, 三层推车 2 个, 制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机; 木锤, 鸡尾酒杯, 古典杯, 直升杯, 海波杯, 吧勺, 搅拌, 吸管, 装饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries、red、Salt。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟, 其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟, 鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 6-1)

3. 试题编号: 6-3: 饮品调制技能

一、任务描述

客情设定:

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒, 顾客对象为 1 位 20-30 岁旅游男性客人, 完成一项开胃鸡尾酒短饮款酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 并为客人提供酒水服务。

测试任务 1: 职业素养 (10 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身, 符合行业标准;

鞋子干净且符合行业标准;

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；
 发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；
 指甲干净整齐，不涂有色指甲油；
 请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；
 请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒酒制作 2 分钟准备工作；
 请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；
 请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；
 请根据客人需求完成鸡尾酒酒推荐，完成点单；
 请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。
 请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。
 具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；
 具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。
 整体表现符合专业要求，状态出色。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张，180cm*90cm 置物台 2 张，180cm*90cm 操作台 2 张，120cm*60cm 脏台 2 张，圆型吧台 4 张，吧椅 8 张，三层推车 2 个，制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机； 木锤，鸡尾酒杯，古典杯，直升杯，海波杯，吧勺，搅拌，吸管，装饰	按需选 备

	品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	
--	--	--

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟, 其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟, 鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 6-1)

4. 试题编号: 6-4: 饮品调制技能

一、任务描述

客情设定:

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒, 顾客对象为 1 位 20-30 岁旅游女性客人, 完成一项开胃鸡尾酒长饮款酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 并为客人提供酒水服务。

测试任务 1: 职业素养 (10 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身, 符合行业标准;

鞋子干净且符合行业标准;

男士修面, 胡须修理整齐; 女士淡妆, 身体部位没有可见标记;

发型符合职业要求, 不佩戴过于醒目的饰物;

指甲干净整齐, 不涂有色指甲油;

请注意服务礼仪, 工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2: 鸡尾酒酒单设计 (30 分)

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计;

请选择鸡尾酒调制用品材料, 完成工作准备。

测试任务 3: 鸡尾酒制作 (30 分)

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作;

请根据酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 制作 1 杯鸡尾酒;

请将鸡尾酒以正确的方式呈现(必须有装饰物, 且装饰物最少 2 种, 不多于 3 种, 但不包括吸管)。

测试任务 4: 鸡尾酒服务 (30 分)

请根据酒吧服务流程迎接客人, 礼貌问候, 正确引领;

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐, 完成点单;

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意, 与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务, 并清理用品, 整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识, 服务操作卫生、规范;

具有良好的人际交往及沟通能力, 服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求, 状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张, 180cm*90cm 置物台 2 张, 180cm*90cm 操作台 2 张, 120cm*60cm 脏台 2 张, 圆型吧台 4 张, 吧椅 8 张, 三层推车 2 个, 制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机; 木锤, 鸡尾酒杯, 古典杯, 直升杯, 海波杯, 吧勺, 搅拌, 吸管, 装饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup	按需选备

	Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	
--	--	--

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟，其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟，鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 6-1）

5. 试题编号：6-5：饮品调制技能

(2) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位 30-50 岁商务男性客人，完成一项餐后鸡尾酒短饮款酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张，180cm*90cm 置物台 2 张，180cm*90cm 操作台 2 张，120cm*60cm 脏台 2 张，圆型吧台 4 张，吧椅 8 张，三层推车 2 个，制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机； 木锤，鸡尾酒杯，古典杯，直升杯，海波杯，吧勺，搅拌，吸管，装饰品花伞，酒水单、擦杯布； 原材料： Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky； Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu； Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water； Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup； Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange； Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	按需选 备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟，其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟，鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 6-1）

6. 试题编号：6-6：饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位 30-50 岁商务女性客人，完成一项餐后鸡尾酒长饮款酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张, 180cm*90cm 置物台 2 张, 180cm*90cm 操作台 2 张, 120cm*60cm 脏台 2 张, 圆型吧台 4 张, 吧椅 8 张, 三层推车 2 个, 制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机; 木锤, 鸡尾酒杯, 古典杯, 直升杯, 海波杯, 吧勺, 搅拌, 吸管, 装饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries、red、Salt。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟, 其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟, 鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 6-1)

7. 试题编号: 6-7: 饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定:

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒, 顾客对象为 1 位 20-30 岁旅游男性客人, 完成一项餐后鸡尾酒短饮款酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 并为客人提供酒水服务。

测试任务 1: 职业素养 (10 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身, 符合行业标准;

鞋子干净且符合行业标准;

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；
 发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；
 指甲干净整齐，不涂有色指甲油；
 请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；
 请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；
 请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；
 请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；
 请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；
 请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。
 请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。
 具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；
 具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。
 整体表现符合专业要求，状态出色。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张，180cm*90cm 置物台 2 张，180cm*90cm 操作台 2 张，120cm*60cm 脏台 2 张，圆型吧台 4 张，吧椅 8 张，三层推车 2 个，制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机； 木锤，鸡尾酒杯，古典杯，直升杯，海波杯，吧勺，搅拌，吸管，装	按需选备

	饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	
--	---	--

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟, 其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟, 鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 6-1)

8. 试题编号: 6-8: 饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定:

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒, 顾客对象为 1 位 20-30 岁旅游女性客人, 完成一项餐后鸡尾酒长饮款酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 并为客人提供酒水服务。

测试任务 1: 职业素养 (10 分)

制服干净整洁、熨烫挺括合身, 符合行业标准;

鞋子干净且符合行业标准;

男士修面, 胡须修理整齐; 女士淡妆, 身体部位没有可见标记;

发型符合职业要求, 不佩戴过于醒目的饰物;

指甲干净整齐, 不涂有色指甲油;

请注意服务礼仪, 工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2: 鸡尾酒酒单设计 (30 分)

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计;

请选择鸡尾酒调制用品材料, 完成工作准备。

测试任务 3: 鸡尾酒制作 (30 分)

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作;

请根据酒单设计, 完成鸡尾酒制作, 制作 1 杯鸡尾酒;

请将鸡尾酒以正确的方式呈现(必须有装饰物, 且装饰物最少 2 种, 不多于 3 种, 但不包括吸管)。

测试任务 4: 鸡尾酒服务 (30 分)

请根据酒吧服务流程迎接客人, 礼貌问候, 正确引领;

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐, 完成点单;

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意, 与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务, 并清理用品, 整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识, 服务操作卫生、规范;

具有良好的人际交往及沟通能力, 服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求, 状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张, 180cm*90cm 置物台 2 张, 180cm*90cm 操作台 2 张, 120cm*60cm 脏台 2 张, 圆型吧台 4 张, 吧椅 8 张, 三层推车 2 个, 制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机; 木锤, 鸡尾酒杯, 古典杯, 直升杯, 海波杯, 吧勺, 搅拌, 吸管, 装饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup	按需选备

	Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	
--	--	--

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟，其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟，鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 6-1）

9. 试题编号：6-9：饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位中年男性客人，完成 1 款鸡尾酒酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张，180cm*90cm 置物台 2 张，180cm*90cm 操作台 2 张，120cm*60cm 脏台 2 张，圆型吧台 4 张，吧椅 8 张，三层推车 2 个，制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具：托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机； 木锤，鸡尾酒杯，古典杯，直升杯，海波杯，吧勺，搅拌，吸管，装饰品花伞，酒水单、擦杯布； 原材料： Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky； Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu； Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water； Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup； Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange； Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries、red、Salt。	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟，其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟，鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则（见评分细则 6-1）

10. 试题编号：6-10：饮品调制技能

(1) 任务描述

客情设定：

某豪华五星级酒店酒吧要研发鸡尾酒，顾客对象为 1 位中年女性，完成 1 款鸡尾酒酒单设计，完成鸡尾酒制作，并为客人提供酒水服务。

测试任务 1：职业素养（10 分）

制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准；

鞋子干净且符合行业标准；

男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记；

发型符合职业要求，不佩戴过于醒目的饰物；

指甲干净整齐，不涂有色指甲油；

请注意服务礼仪，工作中的站姿、走姿标准规范。

测试任务 2：鸡尾酒酒单设计（30 分）

请根据客情设定完成鸡尾酒酒单设计；

请选择鸡尾酒调制用品材料，完成工作准备。

测试任务 3：鸡尾酒制作（30 分）

请完成鸡尾酒制作 2 分钟准备工作；

请根据酒单设计，完成鸡尾酒制作，制作 1 杯鸡尾酒；

请将鸡尾酒以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

测试任务 4：鸡尾酒服务（30 分）

请根据酒吧服务流程迎接客人，礼貌问候，正确引领；

请根据客人需求完成鸡尾酒推荐，完成点单；

请根据酒吧服务流程将调制好的鸡尾酒以正确的方式提供给客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

请根据酒吧服务流程完成送客服务，并清理用品，整理工作区。

具有良好的卫生习惯和食品安全意识，服务操作卫生、规范；

具有良好的人际交往及沟通能力，服务用语规范、热情。

整体表现符合专业要求，状态出色。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	至少 2 个工位的调酒侍酒实训室 1 间。	必备
设备	200cm*100cm 取物台 2 张, 180cm*90cm 置物台 2 张, 180cm*90cm 操作台 2 张, 120cm*60cm 脏台 2 张, 圆型吧台 4 张, 吧椅 8 张, 三层推车 2 个, 制冰机一台。	必备
服务用具	服务工具: 托盘、冰桶、冰块、冰夹、电动搅拌机; 木锤, 鸡尾酒杯, 古典杯, 直升杯, 海波杯, 吧勺, 搅拌, 吸管, 装饰品花伞, 酒水单、擦杯布; 原材料: Spirits: Tequila、Rum、Vodka、Gin、Brandy、Whisky; Liqueurs: Chocolate、Cherry、Green mint、Blue curacao 、Baileys、Grand Marnier、Malibu; Juice / Soft Drinks: Orange juice、Pineapple juice、Yellow lemon juice、Lime juice、Pure milk、Sprite、Tonic water; Syrup: Cherry syrup、Grenadine syrup、Strawberry、syrup Green Mint syrup; Others: Cream、Coconut milk、Lemon、Lime、Orange; Mint leaves、Sugar、Maraschino cherries, red、Salt。	按需选 备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟, 其中鸡尾酒酒单设计 30 分钟, 鸡尾酒制作和服务 30 分钟。

(4) 评分细则 (见评分细则 6-1)

附录

附件 1 预定登记表

客房预订登记表

年 月 日

姓名		人数	
抵店日期		离店日期	
入住房型		房间数	
联系方式	电话号码		
	电子邮箱		
担保预定	是 ()		否 ()
	信用卡 卡种/卡号		
	信用卡有效期		
接机/接站	航班号/车次		
	抵达时间		
备注			

附件 2 住宿登记表及押金收据文本格式

住宿登记表

年 月 日

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

宾客签名:

接待员签名:

押金收据

日期

宾客姓名 _____	房号 _____
预付押金金额 ¥ _____	
大写金额(人民币) _____ 万 _____ 仟 _____ 佰 _____ 拾 _____ 圆 _____ 角	
退还现金时必须凭此单据。	
宾客签名 _____	收款人 _____

附件3 酒店结账单文本格式及酒店收费项目明细表

酒店结账单

日期

宾客姓名 _____	房间号码 _____			
抵店日期 _____	离店日期 _____			
日期	项目	数量	单价	金额
消费合计：		宾客签名：		

酒店收费项目明细表

序号	收费项目	价格
1	单人间	500 元/晚
2	客房迷你吧依云矿泉水	20 元/瓶
3	客房迷你吧啤酒	30 元/瓶
4	自动麻将房	80 元/小时
5	台球	50 元/小时
6	游泳	100 元/次
7	SPA	200 元/次
8	足浴	80 元/次
9	湿洗外套	30 元/件
10	干洗西装	50 元/套
10	干洗衬衫	30 元/件

附件4主题客房设计方案文本格式

湖南省高职酒店管理专业学生技能考核
“****”接待（设计）方案

工位号: _____
考生号: _____
抽签题号: _____
方案编制日期: _____ 年 月 日

试题编号:

试题:

正文: “****”接待(设计)方案

(考生可根据自己需要加页)

附件 5 休闲餐厅服务菜单

MENU	
Appetizers	Special of the Day
Main Courses	Pan-fried Sea bass
	BeefSteak
Desserts	Apple Pie
	Fruit Salad
DRINK LIST	
Drinks	Sparkling Water
	White Wine
	Red Wine

附件 6 酒店中餐零点菜单

酒店中餐零点菜单一

凉菜类

- 特色糖醋肋排 Roasted rib with sweet sauee shanghai style 68 元/例
- 风味口水鸡 Steamed Chicken with Chili Sauce 58 元/例
- 湘式卤水拼盘 Hunan style brine platter 88 元/例
- 蜜汁糯香藕 Glutinous Lotus Root in Honey Sauce 58 元/例
- 口水鸭掌 Steamed duck feet with chilli sauce 58 元/例
- 炆河虾 Fresh shrimps in Chinese liquied 48 元/例
- 三味海蜇头 Jelly fish with special sauce 68 元/例
- 香糟鸭舌 Duck tongue with special sauce 46 元/例
- 香糟毛豆 Marinated green soy bean 56 元/例
- 葱油螺片 Sliced conch with onion spring oil 58 元/例
- 当归凤爪 Chicken foot with angelica 35 元/例
- 老干妈带鱼卷 Fresh hairtail with Sichuan chilli sauce 46 元/例
- 白切肚尖 Sliced poached pig trips 38 元/例
- 花椒萝卜皮 Radish skin with hot chilli pepper 22 元/例
- 特色糯米红枣 Steamed red dates with sweet savce 26 元/例
- 桂花血糯藕 Steamed lotus root with sweet fragrans sauce 22 元/例
- 野山椒木耳 Fresh agaric with hot chilli 18 元/例
- 本帮素鸭 Homemade bean curd "shanghai" style 18 元/例
- 香菇烤菜 Homemade vegetable with mushroom 22 元/例
- 糟味三拼 Marinated combination platter 48 元/例
- 咸菜豆瓣泥 Mixed Salted vegetable with Soy bean 20 元/例
- 精美六味碟 Six Cold Dishes 108/例
- 木耳拌花生 Mixed Peanuts with Black Fungus 28/例
- 芝麻拌鲜菇 Mixed Fresh Mushrooms with Sesame 48 元/例
- 凉拌雪菜 Cold Mixed Vegetables 28/例

海鲜类

- 小青龙：蒜茸粉丝、豆豉柠檬、芝士牛油焗 Baby Lobster (Steamed/Soybean & Lemon/ Baked with cheese & butter) 388 元/500g
- 东星斑 笋壳鱼：清蒸、豆豉柠檬、油浸
- Marbled Sleeper (Steamed/ Soybean & Lemon/ Deep-fried) 228 元/500g

多宝鱼：清蒸、豆豉柠檬蒸、咸菜笋丝蒸 Turbot (Steamed/Soybean & Lemon/Salted vegetable & Sliced) 128 元/500g

- 桂鱼：清蒸、松鼠、烧汁、干烧、红烧
- River Bullhead (Steamed/Deep-fried/Braised/Pan-fried/Dry fried) 108 元/500g
 - 草虾：白灼、椒盐、避风塘、印尼炒、啤酒黄油
- Shrimp (Boiled/Salted/Deep-fried/Indonesia style /Beer & Butter) 138 元/500g
 - 珍宝蟹：芝士牛油焗、咸蛋黄炒、避风塘、椒盐、年糕、黄油葱姜
 - Stone Crab (Baked with cheese & butter/Stir-fried with salty egg/Deep-fried/Salted/Chinese rice cake/Butter & spring onion) 210 元/500g
 - 膏蟹：清蒸、鸡油花雕、葱姜、香辣
- Samoa Crab (Steamed/Chinese rice wine/Spring onion & Ginger) 218 元/500g
 - 花蟹：姜葱炒、豆腐煲、椒盐、避风塘、咸蛋黄
- Spotted Crab (Spring onion & Ginger/Bean curd/Salted/Stir-fried with salty egg) 188 元/500g

鲍参翅肚类

- 金汤海皇翅 Boiled shark's fin soup 128 元/位
- 浓汤砂锅翅 Boiled shark's fin soup in bowl 68 元/位 178 元/例 (3-4 位)
 - 泰式煲仔翅 Thailand's tender 218 元/位
 - 特色家常鸡丝翅 Boiled shark's fin soup with chicken 78 元/位
- 南非干鲍 South African abalone (size of eight heads) 8 头 588 元/位
 - XO 酱珍珠鲍 Baby abalone with X.O sauce 158 元/例
 - 木瓜炖雪蛤 Double boiled white bird's nest in papaya 58 元/位
 - HOMES 一罐香 Special HOMES nutrition soup 588 元/例
- HOMES 佛跳墙 Steamed abalone with shank's fin and Chicken soup 268 元/位
 - 瑶柱黄焖辽参 Steamed sea cucumber with dried scallops 268 元/位
 - 小米黄汤煲乌参 Boiled sea cucumber with rice soup 68 元/位
 - 鲍汁焗乌参 Roaster sea cucumber with abalone sauce 68 元/位

热菜类

- 药膳炖母鸡 Stewed Hen with Medicinal Diet 158 元/例
- 山药煲鸡汤 Chicken Soup with Chinese Yam 148 元/例
 - 糯香樱桃肉 Glutinous Cherry Meat 118 元/例
- 浇汁牛仔骨 Steamed Beef Ribs in Black Bean Sauce steamed 148 元/例
 - 蒜香牛肉粒 Garlic beef grain 158 元/例

- 酱汁烤蘑菇 Roast Mushroom in Sauce 108 元/例
- 蟹黄烧豆腐 Fried Tofu with Crab Roe 128 元/例
- 红焖元蹄 Boiled pork leg with soya sauce 78 元/例
- 特色红烧肉 Braised pork with Home sauce 68 元/例
- 茶香烤骨排 Grilled pork with special sauce 78 元/例
- 八宝辣酱 Fried Mixed Vegetable & sliced pork 46 元/例
- 红烧狮子头 Braised minced pork(sweet/salt) 28 元/例
- 油条牛小排 Sauteed beef with deep fried twisted 62 元/例
 - 特色牛肋骨 Special beef rib 188 元/例
- 潮式鱼面筋 Fried bean curd Chaozhou style 88 元/例
- 油爆大河虾 Deep-fried river shrimps with sweet sauce 128 元/例
- 青雪菜溜黄鱼 Steamed yellow fin tuna preserved vegetable 108 元/例
 - 樟茶鸭夹饼 Smoked duck with steam bread 78 元/半只 158 元/只
 - 剁椒大鱼头 Boiled fish head with chilli sauce 98 元/例
 - 野生河虾仁 Stir-fired wild shrimp 98 元/例
 - 鸡油花雕蒸花蟹 Steam flower crab with chicken oil 178 元/例
 - 清汤肉皮 Deep-fried pork skin with chicken soup 88 元/例
 - 毛血旺 Boiled mixed meat & vegetable with chilli pepper 98 元/例
 - 沸腾黑鱼片 Boiled sliced fish with chilli 78 元/500g
 - 炭烧猪颈肉 Smoked roast pork 98 元/例
 - 芙蓉雪蛤炒蟹钳 Fried crab meat with egg white 128 元/例
 - 手抄鸡肫片 Fried chicken organs 138 元/例
 - 麻婆豆腐 Sauteed bean curd in spicy sauce 88 元/例
 - 鲍汁乌参煲 Salt baked crab 88 元/例
- 翅汤丝瓜烩鱼丸 Sauteed fish ball in shark's fin soup 86 元/例
 - 盐煎肉小炒 Fried pork with salted 88 元/例
- 干煸牛肉丝 Deep fried sliced beef with crispy pepper 108 元/例
- 鸡油花雕蒸野生黄杉咸菜笋丝 Preserved vegetable with chicken oil 268 元/例
 - 南风肉蒸马桥香干 Steam pork with preserved bean curd 86 元/例
 - 锅贴虾胶 Fried dumpling 68 元/例
 - 特色水蒸鸡 Special steam chicken 68 元/半只 128 元/只
 - 蛋煎银雪鱼 Fried egg with cod fish 98 元/例
 - 花菇白玉 Fried mushroom with egg white 78 元/位

• 白灼芥兰 Poached Kale 48 元/例

• 椒盐玉米粒 Deep-fried sweet corn with salt & chilli sauce 56 元/例

• 芥菜花菜烩蘑菇 Fried mushroom with tow kinds vegetable 68 元/例

• 咸菜丝瓜炒肉丝 Fried pork with sliced vegetable 58 元/例

• 鲍汁百灵菇 Braised mushroom with abalone sauce 68 元/例

 **蔬菜类**

• 干煸四季豆 Fried seasonal bean with garlic 46 元/例

• 杂菜面筋煲 Boiled mixed vegetable with preserved bean curd 46 元/例

• 特色肥牛空心菜 广东菜心 Special fried beef with vegetable 72 元/例

• 特色虾酱油麦菜 广东菜心 Fried wild green vegetable with shrimp sauce in clay pot 58 元/例

• 鸡汁丝瓜小木耳 Fried black mushroom with chicken sauce 58 元/例

• 香菇青菜心 Sauteed vegetable with black mushroom 66 元/例

• 清炒时蔬 Seasonal vegetable 66 元/例

 **汤羹类**

• 芥菜瑶柱黄鱼羹 Yellow fin tuna thick soup with scallops soup 98 元/例

• 全家福 Homes soup (chicken/shrimps/homemade fish/vegetable) 98 元/例

• 火瞳老鸡汤 Restorative chicken soup 178 元/例

• 苏北草鸡汤 Double-boiled chicken soup 158 元/例

• 蘑菇鲜鲍盅 Freshly abalone soup 128/例

• 冬瓜排骨汤 White gourd and spareribs soup 98 元/例

 **点心类**

• 上海春卷 Spring roll 76 元/例

• 特色生煎包 Fried pork meat in pot 68 元/例

• 双味山药卷 Steamed yam with orange & blue berry juice 86 元/例

• 萝卜丝酥饼 Deep fried white carrot cake 66 元/例

• 芥菜蛤肉炒年糕 Fried rice cake with clam meat 88 元/例

• 美点映双辉 Chinese style beauty spots reflect double glow 98/例

• 桂花板栗重阳糕 Sweet Osman thus and Chestnut Double Ninth Cake 98/例

 **水果**

缤纷水果盘 大份 88 元 小份 48 元 上位 18 元/位

四季水果盘 大份 88 元 小份 48 元 上位 18 元/位

酒水类

白酒

- 文君 Wenjun (high) 500ML 968 元/瓶
- 五粮液 Wuliangye (high) 500ML 1688 元/瓶
- 水井坊 Shuijingfang (high) 250ML 688 元/瓶
- 国窖 1573 Guo Jiao 1573 (high) 500ML 1088 元/瓶
- 剑南春 Jiannanchun (high) 500ML 588 元/瓶
- 小糊涂仙 Xiaohutuxian (high) 500ML 268 元/瓶

红酒

- 台阶精选马尔贝红葡萄酒 Ting Tao (Draft) 750ML 368 元/瓶
- 王朝酒庄干红 Dynasty 750ML 158 元/瓶
- 94 长城干红 Great Wall (1994) 750ML 228 元/瓶

黄酒

- 石库门上海老酒（红标） Red Brand Shikumon Wine 500ML 48 元/瓶
- 石库门上海老酒（黑标） Blank brand Shikumen wine 500ML 68 元/瓶
- 古越龙山八年 Shaoxinwine 8 years 500ML 148 元/瓶

啤酒

- 青岛奥古特 The Qingdao Austria is antique 500ML 26 元/瓶
- 青岛纯生 Ting Tao (Draft) 600ML 16 元/瓶
- 青岛原生 Qingdao primary 500ML 20 元/瓶
- 青岛醇厚 Qingdao is mellow 600ML 12 元/瓶

软饮料

- 王老吉 Wang lao ji 1.5L 22 元/瓶
- 可口可乐 Coke 1.5L 20 元/瓶
- 雪碧 Sprit 1.5L 20 元/瓶

鲜榨果汁

- 鲜榨橙汁 Orange 1、25L 88 元/扎
- 鲜榨西瓜汁 1、25L 88 元/扎
- 鲜榨青瓜雪梨汁 Cucumber & Pear 1、25L 108 元/扎
- 鲜榨木瓜牛奶汁 Papaya & Milk 1、25L 108 元/扎
- 鲜榨玉米汁 Corn 1、25L 98 元/扎

湖南省高职酒店管理专业学生技能考核

“****”接待（设计）方案

工位号:

考生号:

抽签题号:

方案编制日期:

年 月 日

试题编号：

试题：

正文： “**”接待（设计）方案**

（考生可根据自己需要加页）

附件 8 贵宾接待通知单

贵宾接待通知单

新订口		更改口				取消口	
姓名		性别		职务		接待规格	
随行人员	男	(人)	女	(人)	总数	(人)	
接待单位	联系人			联系电话			
抵店时间	年 月 日 时 分				航班/车次		
离店时间	年 月 日 时 分				航班/车次		
预订房	主宾房号			数量	(间)	标准客房口 标准套房口 高级客房口 高级套房口 商务客房口 商务套房口 至尊客房口 至尊套房口 大使套房口 总统套房口	
	随宾房号			数量	(间)		
会议室	大型会议室口 中型会议室口 小型会议室口 大会见厅口 小会见厅口 谈判厅口						
特别提示							
填写或勾选以上栏目的内容							
总经理室							
销售部							
前厅部	部门经理迎接 <input type="checkbox"/> 大堂副理迎接 <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"/> 宾客代表迎接 <input type="checkbox"/> 金钥匙 <input type="checkbox"/> 宾客代表 <input type="checkbox"/> 机场迎接 <input type="checkbox"/> 大堂迎接 <input type="checkbox"/> 专车 <input type="checkbox"/> 前台登记 <input type="checkbox"/> 客房登记 <input type="checkbox"/> 门童 <input type="checkbox"/> 行李 <input type="checkbox"/> 主管迎宾 <input type="checkbox"/> 礼仪团队 <input type="checkbox"/> 红地毯 <input type="checkbox"/> 欢迎标语 <input type="checkbox"/> 指示牌 <input type="checkbox"/> 香巾 <input type="checkbox"/> 手花 <input type="checkbox"/> 欢迎信 <input type="checkbox"/> 贵宾卡 <input type="checkbox"/> 纪念品 <input type="checkbox"/> 贵宾专用通道 <input type="checkbox"/> 专梯 <input type="checkbox"/> 报纸 <input type="checkbox"/> 杂志 <input type="checkbox"/> 书籍 <input type="checkbox"/> 配置规格 果篮 A级 <input type="checkbox"/> B级 <input type="checkbox"/> C级 <input type="checkbox"/> D级 <input type="checkbox"/> 鲜花 A级 <input type="checkbox"/> B级 <input type="checkbox"/> C级 <input type="checkbox"/> D级 <input type="checkbox"/> 酒水 A级 <input type="checkbox"/> B级 <input type="checkbox"/> C级 <input type="checkbox"/> D级 <input type="checkbox"/> 点心 A级 <input type="checkbox"/> B级 <input type="checkbox"/> C级 <input type="checkbox"/> D级 <input type="checkbox"/>						
勾选上栏的选项							
客房部							
餐饮部							
保卫部							
康乐部							
工程部							

抄 送			
付款方式		费用折扣	
分 送	年 月 日	通知人	

附件 9 鸡尾酒调制配方模版

鸡尾酒调制配方模版

RECIPE TEMPLATE SIGNATURE COCKTAIL

Cocktail Name		Number
Recipe for 2 persons Signature Cocktail		Date
amount	ingredients	
Garnish/Glasses		
Description of the preparation		

附件10 鸡尾酒调制材料清单

鸡尾酒调制材料清单

LIST OF INGREDIENTS SIGNATURE COCKTAIL

Spirits	Liqueurs	Juice/Soft rinks	Syrup	Others
Tequila	Amaretto	Orange juice	Cherry syrup	Cream
Rum	Chocolate	Grapefruit juice	Sugar syrup	Coconut milk
Vodka	Strawberry	Cranberry juice	Grenadine syrup	Lemon
Gin	Cherry	Mango juice	Violet syrup	Lime
Brandy	Banana	Pineapple juice	Strawberrysyrup	Orange
Whisky	Green mint	Yellow lemon juice	Green Mint syrup	Apple
	Blue curacao	Lime juice		Mint leaves
	Drambuie	Pure milk		Maraschino cherries,red
	Baileys	Sprite		Sugar
	Grand Marnier	Tonic water		Salt
	Malibu			Pepper

附件11 鸡尾酒调制与服务项目工位图

