

大连职业技术学院单独招生考试（中职毕业生）

酒店管理与数字化运营专业

专业技能测试考试大纲（2023 年）

一、基本信息

科目名称	专业技能	考核方式	笔试
适用专业	酒店管理与数字化运营	适用生源	中职生源
考试时间	60 分钟		

二、考核内容

围绕对酒店各部门服务与运营管理的认知、各部门岗位专业技能和对客服务中应急事件处理等三项技能，拟定酒店管理与数字化运营专业技能考核具体内容如下：

（一）专业素养

考核项目：对酒店各部门的设置及其功能的认知

（二）技能考核

考核项目：前厅接待服务（抵店前、抵店中、抵店后）相关工作内容

中餐厅服务（预定、摆台、席间服务等）相关工作内容

客房清扫服务（客人离店后）相关工作内容

（三）应急处理

考核项目：给出对客服务中突发事件的应急处理意见、对事件的分析及其提升工作岗位服务水平的启示

三、评分标准（满分 100 分）

（一）专业素养（满分 30 分）

评分标准：

【好】30-20 分：酒店各部门的运作清楚熟悉；熟练掌握其特点；熟知工作内容。

【较好】19-10 分：酒店各部门的运作了解知晓；比较清楚其特点；比较了解工作内容。

【一般】9-5 分：酒店各部门的运作基本了解；基本清楚其特点；基本了解工作内容。

(二) 技能考核 (满分 40 分, 每题 20 分, 共 2 题)

评分标准:

【好】 20—15 分: 具体岗位对客服务内容回答非常准确; 操作流程回答非常流畅清晰; 对岗位工作职责理解非常正确。

【较好】 14--10 分: 具体岗位对客服务内容回答比较正确; 操作流程回答比较流畅; 对岗位工作职责理解比较准确。

【一般】 9-5 分: 具体岗位对客服务内容回答基本正确; 操作流程回答基本流畅; 对岗位工作职责理解基本正确。

(三) 案例分析 (满分 30 分, 每题 15 分, 共 2 题)

评分标准:

【好】 15-10 分: 应急情况的处理非常及时、准确; 客人满意度非常高; 酒店经济损失最小化, 同时树立良好企业形象,。

【较好】 9-5 分: 应急情况的处理比较及时、合理; 客人满意度比较高; 未对企业形象造成负面影响。

【一般】 4-0 分: 应急情况的处理基本及时、合理; 客人满意度一般; 对酒店造成一定的经济损失或声誉影响。

四、其它说明

暂无。