

酒店管理与数字化运营 2024 年单独招生专业技能测试 考试大纲（中职生）

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。