



湖南网络工程职业学院

酒店管理与数字化运营专业 技能考核标准

2021 年 8 月

一、专业名称及适用对象

酒店管理专业（专业代码：640105），适用于高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核内容

本专业技能考核，通过设置前厅岗位、客房岗位、餐厅岗位三大模块，包含前厅服务、客房服务、餐厅服务、外语服务、前厅接待、客房设计、宴会接待、菜单设计、酒店培训等 20 个技能考核项目，测试学生的酒店规范服务、前厅 VIP 接待，主题客房设计、宴会设计与组织、菜单设计、技能培训等职业能力，考查学生从事酒店接待工作的服务意识、高标准意识、细节意识、创新意识、礼貌、礼节、工作现场管理、安全规范等职业素养。引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量和专业办学水平，培养适应现代酒店发展需要的高素质技术技能人才。

模块名称	项目名称	试题编号
模块一 前厅岗位	项目 1 有预定客人入住接待与结账 项目 2 未预定客人入住接待与结账 项目 3 前厅技能培训大纲编制 项目 4 前厅 VA 接待方案 项目 5 前厅 VB 接待方案 项目 6 前厅 VC 接待方案 项目 7 酒店职业英语	试题 1-1 至试题 1-27
模块二 客房岗位	项目 1 中式铺床与开夜床 项目 2 客房技能培训大纲编制 项目 3 婚庆主题客房设计方案 项目 4 生态主题客房设计方案 项目 5 生日主题客房设计方案 项目 6 儿童主题客房设计方案 项目 7 酒店职业英语	试题 2-1 至试题 2-25
	项目 1 中餐宴会摆台、折花与斟酒 项目 2 西餐宴会摆台、折花与斟酒	

模块三 餐厅岗位	项目 3 餐饮技能培训大纲编制 项目 4 中餐宴会菜单拟定与制作 项目 5 西餐宴会菜单拟定与制作 项目 6 酒店职业英语	试题 3-1 至试题 3-31
----------	--	-----------------

模块一 前厅岗位

1. 有预定客人入住接待与结账

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业标准——前厅服务员》（中华人民共和国劳动和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、《酒店服务精细化管理——全案（3.3 接待服务流程与规范、10.3 收银服务流程与规范）》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）为依据，根据客人入住要求，按照入住接待和结账的流程和标准，8 分钟内独立完成有预定客人入住接待及结账服务。基本要求为动作娴熟；服务热情有礼；能根据客户特点及要求，推销房间；能熟练进行现金或信用卡结账；操作安全、规范。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

2. 未预定客人入住接待与结账

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业标准——前厅服务员》（中华人民共和国劳动和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、《酒店服务精细化管理——全案（3.3 接待服务流程与规范、10.3 收银服务流程与规范）》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）为依据，根据客人入住要求，按照入住接待和结账的流程和标准，8 分钟内独立完成未预定客人入住接待及结账服务。基本要求为动作娴熟；服务热情有礼；能根据客户特点及要求，推销房间；能熟练进行现金或信用卡结账；操作安全、规范。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁，妆容符合前厅服务员岗位要求；具有高标准意识、细节意识、营销意识、安全意识以及个性化服务意识。

3. 前厅技能培训大纲编制

基本要求：

（1）技能要求

以《酒店服务精细化管理——全案》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月）为依据，依照高星级酒店服务技能操作标准和成人培训基本原则，120分钟内独立完成一项针对酒店员工特点的技能大纲，并将技能培训大纲主要培训内容用PPT展现。

前厅技能培训大纲文案（字数600字以上）应将前厅培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排用文字或图表予以明确表述。

前厅技能培训大纲PPT应将培训主要内容或情境通过PPT予以展示（至少6张）。

（2）素养要求

懂礼节，讲礼貌；举止大方，精神饱满；妆容符合酒店训导师岗位要求；工作追求高标准；逻辑清晰、操作规范、表述准确、讲求效率。

4. 前厅VA接待方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——前厅服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月）、《酒店服务精细化管理全案（3.4.10 VIP预订服务流程与规范；3.5.7 VIP接待流程与规范）》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）为依据，根据客人需求，应

用现代化技术，在 180 分钟内独立完成前厅 VA 接待方案（包括前厅 VIP 接待方案、前厅 VIP 接待 PPT），基本要求为流程完整、操作规范、表达正确。

前厅 VA 接待文案应将前厅部接待与服务过程中的运行安排等以文字和表格的形式予以表述，具体包含以下四方面内容：《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。字数 800 字以上。

前厅 VA 接待 PPT 应将前厅迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止等用 PPT 予以展示（至少 3 张），若有些内容难以用 PPT 表现，可采用手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求。工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

5. 前厅 VB 接待方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——前厅服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011 年 9 月）、《酒店服务精细化管理全案（3.4.10 VIP 预订服务流程与规范；3.5.7 VIP 接待流程与规范）》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）为依据，根据客人需求，应用现代化技术，在 180 分钟内独立完成前厅 VB 接待方案（包括前厅 VIP 接待方案、前厅 VIP 接待 PPT），基本要求为流程完整、操作规范、表达正确。

前厅 VB 接待文案应将前厅部接待与服务过程中的运行安排等以文字和表格的形式予以表述，具体包含以下四方面内容：《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。字数 800 字以上。

前厅 VB 接待 PPT 应将前厅迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止等用 PPT 予以展示（至少 3 张），若有些内容难以用 PPT 表现，可采用手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求。工

作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

6. 前厅 VC 接待方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——前厅服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月）、《酒店服务精细化管理全案（3.4.10 VIP 预订服务流程与规范；3.5.7 VIP 接待流程与规范）》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）为依据，根据客人需求，应用现代化技术，在 180 分钟内独立完成前厅 VIP 接待方案（包括前厅 VIP 接待方案、前厅 VIP 接待 PPT），基本要求为流程完整、操作规范、表达正确。

前厅 VC 接待文案应将前厅部接待与服务过程中的运行安排等以文字和表格的形式予以表述，具体包含以下四方面内容：《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。字数 800 字以上。

前厅 VC 接待 PPT 应将前厅迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止等用 PPT 予以展示（至少 3 张），若有些内容难以用 PPT 表现，可采用手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店前厅接待管理岗位要求。工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

7. 前厅职业英语

基本要求：

（1）技能要求

能与母语为英语的人士（略慢于正常的语速，每分钟 120 词左右）进行解释、重复、陈述、翻译等简单的交际谈话，能用比较准确而流利的英语与外宾交流，为客人提供优质服务。7 分钟内完成中译英、英译中和酒店情境对话三个任务。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌，妆容符合酒店会议服务岗位要求。具有较强的交流与沟通的能力，具有一定文化修养。

模块二 客房岗位

1. 中式铺床与开夜床

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业标准——客房服务员》（中华人民共和国劳动和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、2015 年全国旅游饭店服务行业职业技能竞赛基本技术要求和评分标准为依据，8 分钟内独立完成中式铺床与开夜床。基本要求为三线对齐，四角均匀、紧密、挺括、一致，床面平整、枕线分明；开夜床程序正确，动作娴熟，整体美观；操作安全、卫生、规范。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌；着装干净整洁，妆容符合客房服务员岗位要求；工作追求高质量；动作娴熟、敏捷；有卫生、安全、环保意识。

2. 客房技能培训大纲编制

基本要求：

（1）技能要求

以《酒店服务精细化管理——全案》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011 年 9 月）为依据，依照高星级酒店服务技能操作标准和成人培训基本原则，120 分钟内独立完成一项针对客房员工特点的技能大纲，并将技能培训大纲主要培训内容用 PPT 展现。

客房技能培训大纲文案（字数 600 字以上）应将客房培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排用文字或图表予以明确表述。

客房技能培训大纲 PPT 应将培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 6 张）。

（2）素养要求

懂礼节，讲礼貌；举止大方，精神饱满；妆容符合酒店训导师岗位要求；工

作追求高标准；逻辑清晰、操作规范、表述准确、讲求效率。

3. 婚庆主题客房设计方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——客房服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2001年9月）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）、湖南华天酒店集团技能竞赛规程（2018）为依据，根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在180分钟内独立完成婚庆主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的主题客房设计方案（包括主题客房设计文案和主题客房设计PPT）。

婚庆主题客房设计文案使用WORD文档，包含五个方面：设计主题确定与设计理念描述、主题客房基调（色彩与布局）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。方案材料购置成本控制在人民币1000元以内，字数800字以上。

婚庆主题客房设计方案PPT应将主题客房设计基调、主题元素、总效果图等用PPT表现（至少5张），如总效果图PPT有困难，可手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店客房管理岗位要求；工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

4. 生态主题客房设计方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——客房服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2001年9月）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）、

湖南华天酒店集团技能竞赛规程（2018）为依据，根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在 180 分钟内独立完成生态主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的主题客房设计方案（包括主题客房设计文案和主题客房设计 PPT）。

生态主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：生态设计主题确定与设计理念描述、主题客房基调（色彩与布局）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。方案材料购置成本控制在人民币 1000 元以内，字数 800 字以上。

生态主题客房设计方案 PPT 应将主题客房设计基调、主题元素、总效果图等用 PPT 表现（至少 5 张），如总效果图 PPT 有困难，可手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店客房管理岗位要求；工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

5. 生日主题客房设计方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——客房服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2001 年 9 月）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）、湖南华天酒店集团技能竞赛规程（2018）为依据，根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在 180 分钟内独立完成生日主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的主题客房设计方案（包括主题客房设计文案和主题客房设计 PPT）。

主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：生日设计主题确定与设计理念描述、主题客房基调（色彩与布局）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。方案材料购置成本控制在人民币 1000 元以内，字数 800 字以上。

生日主题客房设计方案 PPT 应将生日主题客房设计基调、主题元素、总效果图等用 PPT 表现（至少 5 张），如总效果图 PPT 有困难，可手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店客房管理岗位要求；工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

6. 儿童主题客房设计方案

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业技能标准——客房服务员》（中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2001 年 9 月）、《旅游饭店的星级划分与评定》（GBT14308——2010）（国家旅游局）、湖南华天酒店集团技能竞赛规程（2018）为依据，根据客户需求，依据主题客房设计基本原则，应用现代化技术，在 180 分钟内独立完成儿童主题突出、设计新颖、推广性强、美观适用、符合酒店经营实际的儿童主题客房设计方案（包括儿童主题客房设计文案和儿童主题客房设计 PPT）。

儿童主题客房设计文案使用 WORD 文档，包含五个方面：设计主题确定与设计理念描述、主题客房基调（色彩与布局）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。方案材料购置成本控制在人民币 1000 元以内，字数 800 字以上。

儿童主题客房设计方案 PPT 应将主题客房设计基调、主题元素、总效果图等用 PPT 表现（至少 5 张），如总效果图 PPT 有困难，可手绘。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、着装干净整洁，妆容符合酒店客房管理岗位要求；工作追求高质量，服务体现个性化；有政治意识、高标准意识、细节意识、成本意识、环保意识、安全意识和一定的美学修养。

7. 客房职业英语

基本要求：

（1）技能要求

能与母语为英语的人士（略慢于正常的语速，每分钟 120 词左右）进行解释、重复、陈述、翻译等简单的交际谈话，能用比较准确而流利的英语与外宾交流，为客人提供优质服务。7 分钟内完成中译英、英译中和酒店情境对话三个任务。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌，妆容符合酒店会议服务岗位要求。具有较强的交流与沟通的能力，具有一定文化修养。

模块三 餐厅岗位

1. 中餐宴会摆台、折花与斟酒

基本要求：

（1）技能要求

以《国家职业标准——餐厅服务员》（中华人民共和国劳动和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、2015 年全国职业院校职业技能大赛“高职组中餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2015 年 4 月）”为依据，根据中餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求，22 分钟内独立准确完成八人位中餐宴会摆台、餐巾花折叠与摆放以及为三位宾客斟倒红酒和白酒的操作任务。基本要求为餐具图案对正、距离均匀、台面平整、美观、清洁大方；餐巾折花美观、插括；酒水斟倒不滴、不洒、不少、不溢；工作用品摆放整齐有序；操作安全、卫生、规范。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁、举止大方，妆容符合中餐餐厅服务岗位要求；工作追求高质量；有安全、环保意识。

2. 西餐宴会摆台、折花与斟酒

（1）技能要求

以《国家职业标准——餐厅服务员》（中华人民共和国劳动和社会保障部制定，北京：中国劳动社会保障出版社，2009）、2016 年全国职业院校职业技能大赛“高职组西餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2016 年 3 月）”为依据，按照西餐宴会摆台、折花与斟酒服务标准和操作要求，22 分钟内独立准确完成六人位西餐宴会摆台、餐巾盘花折叠与摆放以及为三位宾客斟

倒冰水、红葡萄酒、白葡萄酒的任务。基本要求为餐盘图案对正、距离均匀，左叉右刀，先里后外，刀口朝盘；台面平整、美观、清洁大方；餐巾折花美观、挺括，酒水斟倒不滴、不洒、不少、不溢；工作台用品摆放整齐有序；操作安全、卫生、规范。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力；着装干净整洁、举止大方，妆容符合西餐服务岗位要求；工作追求高质量；有安全、环保意识。

3. 餐饮技能培训大纲编制

基本要求：

（1）技能要求

以《酒店服务精细化管理——全案》（王宏，北京：人民邮电出版社，2009）、高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月）为依据，依照高星级酒店服务技能操作标准和成人培训基本原则，120分钟内独立完成一项针对酒店员工特点的技能大纲，并将技能培训大纲主要培训内容用PPT展现。

餐饮技能培训大纲文案（字数600字以上）应将培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排用文字或图表予以明确表述。

餐饮技能培训大纲PPT应将培训主要内容或情境通过PPT予以展示（至少6张）。

（2）素养要求

懂礼节，讲礼貌；举止大方，精神饱满；妆容符合酒店训导师岗位要求；工作追求高标准；逻辑清晰、操作规范、表述准确、讲求效率。

4. 中餐宴会菜单拟定与制作

基本要求：

（1）技能要求

以高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011年9月）、2016年全国职业院校职业技能大赛“高职组中餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2016年3月）”、

2016 年全国职业院校职业技能大赛“高职组西餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2016 年 3 月）”、《餐厅服务员——国家职业技能培训与鉴定教程》（第四单元第一章营养配餐、第二章菜单设计）（廖明旗，长沙：湖南科学技术出版社，2011）为依据，根据组委会提供的酒店中餐零点菜单，现场选择菜肴，180 分钟内独立拟定满足客户需求，符合食品营养与卫生要求的宴会菜单；并应用现代技术制作设计新颖、基本要素齐全、美观适用、符合宴会餐标与酒店经营实际的多页式宴会菜单。

中餐宴会菜单程式要求：测试提供的酒店中餐零点菜单采用 WORD 文档制作，包括菜品名称、价格和单位。酒店中餐宴会菜单遵循凉菜类、海鲜类、鲍参翅肚类、热菜类、蔬菜类、汤羹类、甜点类、酒水类次序排列，菜肴酒水品种数量总和不少于 80 种。

宴会菜单拟定要求：使用 WORD 文档填写测试所提供的酒店宴会菜单表格，包括宴会主办者、宴会主办时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点的寓名与实名、总价及告示性信息等内容。拟定菜单中的各道菜点单价（金额）之和与客户订单中的餐标（金额）的误差，不能超过 10%。

宴会菜单制作要求：用 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）和宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等），制作时用 3-5 张 PPT 表现，如设计用 PPT 表现困难者，可提交采用手绘形式的菜单。

（2）素养要求

懂礼节，讲礼貌；着装干净整洁，妆容符合宴会部管理岗位的要求；工作追求高标准；具有成本意识、环保意识、营销意识及一定的美学修养。

5. 西餐宴会菜单拟定与制作

基本要求：

（1）技能要求

以高职高专酒店管理专业教学基本要求（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会，2011 年 9 月）、2016 年全国职业院校职业技能大赛“高职组中餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2016 年 3 月）”、

2016 年全国职业院校职业技能大赛“高职组西餐主题宴会设计赛项规程（全国职业院校技能大赛组委会，2016 年 3 月）”、《餐厅服务员——国家职业技能培训与鉴定教程》（第四单元第一章营养配餐、第二章菜单设计）（廖明旗，长沙：湖南科学技术出版社，2011）为依据，根据组委会提供的酒店西餐零点菜单，现场选择菜肴，180 分钟内独立拟定满足客户需求，符合食品营养与卫生要求的宴会菜单；并应用现代技术制作设计新颖、基本要素齐全、美观适用、符合宴会餐标与酒店经营实际的多页式宴会菜单。

西餐宴会菜单程式要求：测试提供的酒店西餐零点菜单采用 WORD 文档制作，包括菜品名称、价格和单位。西餐宴会菜单采用中英文描述，遵循头盘类、汤类、色拉类、主菜类、主食类、甜品类、酒水类次序排列，菜肴酒水品种数不少于 50 种。

西餐宴会菜单拟定要求：使用 WORD 文档填写测试所提供的酒店宴会菜单表格，包括宴会主办者、宴会主办时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点的寓名与实名、总价及告示性信息等内容。拟定菜单中的各道菜点单价（金额）之和与客户订单中的餐标（金额）的误差，不能超过 10%。

西餐宴会菜单制作要求：用 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）和宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等），制作时用 3-5 张 PPT 表现，如设计用 PPT 表现困难者，可提交采用手绘形式的菜单。

（2）素养要求

懂礼节，讲礼貌；着装干净整洁，妆容符合宴会部管理岗位的要求；工作追求高标准；具有成本意识、环保意识、营销意识及一定的美学修养。

6. 餐厅职业英语

基本要求：

（1）技能要求

能与母语为英语的人士（略慢于正常的语速，每分钟 120 词左右）进行解释、重复、陈述、翻译等简单的交际谈话，能用比较准确而流利的英语与外宾交流，为客人提供优质服务。7 分钟内完成中译英、英译中和酒店情境对话三个任务。

（2）素养要求

懂礼节、讲礼貌，妆容符合酒店会议服务岗位要求。具有较强的交流与沟通的能力，具有一定文化修养。

三、评价标准

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。

2. 分值分配：本专业技能考核满分为 100 分，其中专业技能占 90 分，职业素养占 10 分。

3. 技能评价要点：根据模块中考核项目的不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。评价要点见各项目评分标准。

有预定客人入住接待与结账评分标准

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
操作标准 (75 分)	入 住 接 待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3		
		询问客人有无预定	3		
		询问预订人姓名后，请客人稍等并查找预定资料	3		
		与客人核对预定内容	5		
		请客人出示有效证件	4		
		查验证件，确认是否本人	2		
		填写入住登记表	3		
		解释并收取押金	4		
		请客人签字确认	3		
		分配房间合理	2		
		填写并制作房卡	3		
		提醒客人贵重物品寄存	3		
		将客人证件、信用卡、预授权凭单（押金收据）及房卡一并交给客人	3		
		告诉客人客房所在楼层及房号	3		
		指示电梯位置	3		
		与客人道别，并祝客人入住愉快	3		
	结 账	微笑、注目礼	2		
		敬语问候客人	3		
		收回房卡和押金收据	2		
		与客人核对姓名，确认房号	2		
		查清客房酒水等使用情况	3		

		制作消费账单（账单明细少于三项扣1分）、请客人签字确认	4		
		确认付款方式	2		
		付款结账	5		
		敬语道别	2		
职业素养 （10分）	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力		2		
	着装干净整洁、体现角色特质		2		
	妆容符合职业要求		2		
	操作过程中动作娴熟、敏捷		2		
	姿态优美，能体现岗位气质		2		
服务用语 （10分）	服务全程使用标准普通话，语言表达能力较强		8		
	服务用语规范、服务中使用敬语		2		
文档提交 （5分）	文档填写正确，字迹工整		5		
	合计		100		
操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分					
实际得分					

未预定客人入住接待与结账评价标准

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
操作标准 (75分)	入 住 接待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3		
		询问客人有无预定	3		
		询问入住信息，有技巧地推销客房	8		
		请客人出示有效证件	4		
		查验证件，确认是否本人	2		
		填写入住登记表	3		
		解释并收取押金	4		
		请客人签字确认	3		
		分配房间合理	2		
		填写并制作房卡	3		
		提醒客人贵重物品寄存	3		
		将客人证件、信用卡、信用卡凭单（押金收据）及房卡一并交给客人	3		
		告诉客人客房所在楼层及房号	3		
		指示电梯位置	3		
		与客人道别，并祝客人入住愉快	3		
	结 账	微笑、注目礼	2		
		敬语问候客人	3		
		收回房卡和押金收据	2		
		与客人核对姓名，确认房号	2		
		查清客房酒水使用情况	3		

		制作消费账单（账单明细少于三项扣 1 分）、 请客人签字确认	4		
		确认付款方式	2		
		付款结账	5		
		敬语道别	2		
职业素养 （10 分）	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力		2		
	着装干净整洁、体现角色特质		2		
	妆容符合职业要求		2		
	操作过程中动作娴熟、敏捷		2		
	姿态优美，能体现岗位气质		2		
服务用语 （10 分）	服务全程使用标准普通话，语言表达能力较强		8		
	服务用语规范、服务中使用敬语		2		
文档提交 （5 分）	文档填写正确，字迹工整		5		
	合计		100		
操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分					
实际得分					

中式铺床与开夜床评分标准

测试内容	项目		评分细则	分值	负分	得分
操作标准 (90分)	中式铺床 (75分)	床单	一次抛单定位（两次扣2分，三次及以上不得分）	4		
			不偏离中线（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）	4		
			床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）	2		
			床单表面平整光滑	3		
			包角紧密平整，式样统一（90度）	5		
		被套	一次抛开（两次扣2分，三次以上不得分）、平整	4		
			被套正反面准确（抛反不得分）	2		
			被套开口在床尾（方向错不得分）	2		
		被芯	打开被芯压入被套内做有序套被操作	3		
			抓两角抖被芯被套并一次抛开定位（整理一次扣2分，类推），被子与床头平齐	5		
			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）	4		
			被芯在被套内四角到位，饱满、平展	4		
			被芯在被套内两侧两头平	3		
			被套口平整且要收口，被芯不外露	2		

			被套表面平整光滑	3		
			被芯在床头翻折 45 厘米（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）	4		
			两侧距地等距（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）	2		
			尾部自然下垂，尾部两角应标准统一	2		
		枕头 (2 个)	四角到位，饱满挺括	3		
			枕头开口方向与床头柜方向相反	1		
			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 1 分，不足 2 厘米不扣分）	3		
			枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂	3		
		总体效果	三线对齐，平整美观	5		
	开夜床 (15 分)	被子折角	被子反折角为 45 度等腰直角形	1		
			反折角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		
			折角平整，下垂自然	1		
地巾拖鞋		地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边（靠近枕头一侧）齐平，超过不得分	1			
		地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分	1			
		拖鞋摆放于地巾之上，便于使用	1			
创意设计		夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化	3			
		摆放位置安全、方便使用	3			
		整体美观、具有艺术美感	3			
职业素养 (10 分)	着装干净整洁、体现角色特质，			2		
	妆容符合职业要求			2		
	操作过程中动作娴熟、敏捷			3		
	姿态优美，能体现岗位气质			3		
合计				100		
中式铺床操作时间：分秒超时：秒扣分：分						
开夜床操作时间：分秒超时：秒扣分：分						
绕床头操作、跑动、跪床、撑床次扣分：分						
实际得分						

中餐宴会摆台评分标准

项 目	评分细则	分值	扣分	得分
职业素养 (10 分)	头发干净、整齐，着色自然，发型美观大方	2		
	面部：男生不留胡须及长鬓角，女生化淡妆	2		

	手部干净，不留长指甲，不涂有色指甲油	2		
	服装、鞋袜整洁干净，符合岗位要求	2		
	举止大方、注重礼貌、面带微笑	2		
铺台布 (9分)	从主人位铺台布	1		
	台布定位准确，十字居中	3		
	凸缝朝向正、副主人位	1		
	四周下垂均等，台面平整	3		
	操作规范，最多四次整理成形	1		
餐椅定位 (8分)	从主宾位开始拉椅定位	1		
	座位中心与餐碟中心对齐	3		
	餐椅之间距离均等	2		
	餐椅座面边缘距台布下垂部分 1.5 厘米	2		
餐碟定位 (15分)	托盘摆放餐碟，托盘平稳，姿态正确	3		
	碟间距离均等，相对餐碟与餐桌中心点三点一线	5		
	餐碟距桌沿 1.5 厘米	5		
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生	2		
味碟、汤碗、 汤勺 (6分)	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米	2		
	汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米处，	1		
	汤碗、味碟的中心点在一条水平直线上	2		
	汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行	1		
筷架、筷子、 长柄勺、牙签 (8分)	筷架摆在餐碟右边，筷架位于筷子上部三分之一处	3		
	筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟 3 厘米	2		
	筷套正面朝上	1		
	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	2		
葡萄酒杯、白 酒杯、 水杯 (11分)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米	2		
	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	2		
	三杯成斜直线，与水平线呈 30 度角。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌	6		
	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生	1		
餐巾折花 (13分)	花型突出正、副主人位，整体协调	1		

	折叠手法正确、卫生、一次成形、花型逼真、美观大方	10		
	花型 3 种以上，至少 1 种动物	1		
	摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜	1		
菜单、台号牌 (2 分)	菜单摆放在筷子架右侧，位置一致（两个菜单则分别摆放在正副主人的筷子架右侧）	1		
	台号牌摆放在花瓶（花篮或其他装饰物）正前方、面对副主人位	1		
酒水斟倒 (13 分)	从主宾位开始，顺时针为邻近的三位客人斟倒酒水	1		
	斟酒姿势规范，酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，转口收瓶	4		
	徒手持瓶斟酒，先斟白酒，后斟葡萄酒	1		
	斟倒酒水时，在客人右侧服务	1		
	斟倒酒水的量：白酒 8 分满；红葡萄酒 5 分满	6		
	斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分，每溢一滩扣 3 分（本项扣分最多 10 分）			
操作规范 (5 分)	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻	2		
	操作过程中注意卫生，姿态优美。	3		
合 计		100		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏		件	扣分：	分
逆时针操作		次	扣分：	分
实 际 得 分				
备注：物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分；逆时针操作扣 1 分/次。				

西餐宴会摆台评分标准

项 目	评分细则	分值	扣分	得分
仪表仪态 (10 分)	头发干净、整齐，着色自然，发型美观大方	2	2	
	面部：男生不留胡须及长鬓角，女生化淡妆	2	2	
	手部干净，不留长指甲，不涂有色指甲油	2	2	
	服装、鞋袜整洁干净，符合岗位要求	2	2	

	举止优雅、注重礼貌、面带微笑	2	2	
铺台布 (8分)	台布平铺于桌面, 台布平整	1	1	
	台布中凸线向上, 并压在餐桌纵向中心线上	3	3	
	台布对应两边下垂均等	3	3	
	铺设操作一次整理成形, 两次扣 0.3 分, 三次扣 0.5 分, 四次及以上不得分	1	1	
席椅定位 (4分)	从主人位开始按顺时针方向摆设, 从席椅正后方进行	1	1	
	席椅间距相等, 相对席椅的椅背中心对正	2	2	
	席椅边沿与下垂台布相距 1 厘米	1	1	
装饰盘 (7分)	从主人位开始顺时针方向摆设	1	1	
	盘边距离桌边 1 厘米	1	1	
	装饰盘中心与餐位中心对准	2	2	
	盘与盘之间距离均等	2	2	
	手持盘沿右侧操作	1	1	
刀、叉、勺 (20分)	刀勺叉由内向外摆放, 距桌边距离符合标准(标准见最后“备注”)	10(每件 0.2)	10	
	刀勺叉之间及与其他餐具间距离符合标准(标准见“备注”)	10(每件 0.2)	10	
面包盘、黄油刀、黄油碟 (5分)	摆放顺序: 面包盘、黄油刀、黄油盘	1	1	
	面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米	1	1	
	面包盘中心与装饰盘中心对齐	1	1	
	黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处	1	1	
	黄油碟摆放在黄油刀尖正上方, 相距 3 厘米	1	1	
杯具 (10分)	摆放顺序: 白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯(白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方, 杯底中心在开胃品刀的中心线上, 杯底距开胃品刀尖 2 厘米)	3	3	
	三杯成斜直线, 向右与水平线呈 45 度角	3	3	
	各杯身之间相距约 1 厘米	3	3	
	操作时手持杯中下部或颈部	1	1	
花瓶(2分)	花瓶置于餐桌中央和台布中线上	1	1	
	花瓶的高度不超过 30 厘米	1	1	
烛台 (2分)	烛台与花瓶间间距相等	1(每边 0.5)	1	
	烛台底座中心压台布中凸线	0.5(每座 0.25)	0.5	

	两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行	0.5(每座 0.25)	0.5	
牙签盅 (2分)	牙签盅与烛台相距 10 厘米	1(每个 0.5)	1	
	牙签盅中心压在台布中凸线上	1(每个 0.5)	1	
椒盐瓶 (2分)	椒盐瓶与牙签盅相距 2 厘米	1(每组 0.5)	1	
	椒盐瓶两瓶间距 1 厘米, 左椒右盐, 间距中心对准台布中凸线	1(每组 0.5)	1	
餐巾盘花 (9分)	在盘中摆放一致, 左右成一条线	2	2	
	3 种造型各异	1	1	
	造型美观、形象逼真, 突出主位	6	6	
斟酒 (12分)	为 3 位客人斟倒酒水	1	1	
	口布包瓶, 酒标朝向客人, 在客人右侧服务	1	1	
	水及酒的斟到顺序为: 水、白葡萄酒、红葡萄酒	1	1	
	斟倒酒水的量: 水 4/5 杯; 白葡萄酒 2/3 杯; 红葡萄酒 1/2 杯	9	9	
	斟酒时每滴一滴扣 0.5 分, 每溢一滩扣 2 分(本项扣分最多 9 分)			
托盘使用 (2分)	餐件和餐具分类按序摆放, 符合科学操作	1	1	
	杯具在托盘中杯口朝上	1	1	
综合印象 (5分)	台面整体效果好	2	2	
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻, 姿态优美, 能体现岗位气质	3	3	
合 计		100		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件		扣分:	分	
逆时针操作 次		扣分:	分	
实 际 得 分				
备注: 餐酒用具: 1. 装饰盘; 2. 正餐刀; 3. 正菜叉; 4. 鱼刀; 5. 鱼叉; 6. 汤匙; 7. 开胃品刀; 8. 开胃品叉; 9. 甜品叉; 10. 甜品匙; 11. 面包盘; 12. 黄油刀; 13. 黄油盘; 14. 水杯; 15. 红葡萄酒杯; 16. 白葡萄酒杯。				

酒店职业英语评分标准

考试 内容	比例	评分标准
----------	----	------

		85-100分	75-84分	74-60分	59分以下
英译中	30%	语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力	语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母语口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力	语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差	语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化
中译英	30%				
情景对话	40%				

前厅 VIP 接待方案评分标准

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
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 (60 分)	填写《贵宾接待通知单》	客户订单描述准确	2		
		VIP 信息填写完整，房间安排正确	6		
		贵宾接待特别提示明晰	6		
	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，有效字数 800 以上	2		
		语言规范，表格正确	2		
		文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	4		
PPT 制作 (22 分)	迎宾场地的布置合理、符合接待要求		8		
	迎宾礼仪服装的选择符合职业场景		5		
	迎送礼仪举止规范得体		5		
	PPT 图案与布局美观大方		3		

	有效张数 3 张以上	1		
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		
文档提交 (3 分)	文档提交齐全	1		
	素材丰富, 素材库符合要求	2		
	合计	100		

主题客房设计方案评分标准

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
主题客房 设计知识 (5 分)	掌握主题客房布置方法		2		
	掌握贵宾服务接待标准		2		
	熟悉主题客房设计原则		1		
文案编写 (60 分)	设计主题确定与理念描述	主题确定与客户订单要求相吻合	4		
		客房设计理念新颖, 有一定的独创性	4		
	主题客房基调描述及布置	客房设计的氛围符合主题要求	3		
		客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致, 能表现主题	6		
		色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应	3		
		主题客房器皿和装饰符合主题要求	3		
	主题元素选择与布置	主题元素选择恰当, 能够充分表现主题需要	4		
		主题元素的布置符合酒店经营规范	4		
		元素布置符合主题文化要求与消费习俗	2		
	个性与细节服务设计与描述	细节服务、个性服务描述清晰、准确	4		
		细节服务、个性服务针对性强、可操作性强	4		
	成本核算与控制	成本的核算准确、详细, 物品购置费控制在 1000 元以内	10		
	文案规范	各类表格数据准确, 有效字数 800 字以上	2		
		文案内容无缺项, 具有可操作性	2		

		文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	4		
PPT 制作 (22 分)	主题客房基调明确、色彩布局恰当		7		
	主题元素选择符合客户喜好，搭配性好		7		
	总效果图具备较强的美感		6		
	有效张数 5 张以上，美观、有艺术性		2		
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求		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		
文档提交 (3 分)	文档提交齐全		1		
	素材丰富，素材库符合要求		2		
	合计		100		

中餐宴会菜单拟定与制作评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
宴会菜单 知识 (5 分)	熟悉宴会菜单种类，了解宴会菜单作用	1		
	掌握中餐宴会菜单编制方法	2		
	知晓营养配餐基本知识、菜品与酒水的搭配原则	2		
宴会菜单 拟定 (53 分)	菜肴选择符合中餐宴会就餐形式与档次	4		
	菜肴种类基本齐全	5		
	菜肴原料选择有变化，符合环保要求	5		
	菜肴烹调方式多样	3		
	菜肴色泽协调，造型优美	3		
	菜肴的品种与口味搭配合理，体现时令性	4		
	菜品选择能体现营养、健康的理念	4		
	宴会上菜顺序正确	3		
	菜肴选择便于宴会服务	3		
	菜品数量合理，符合宴会就餐基本要求	5		
	菜品设计充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	4		
	宴会菜单定价合理，价格与餐标金额误差20元以内	6		
	具有质量意识、菜单营销意识	2		
	具有环保意识、成本意识	2		

宴会菜单 PPT 制作 (30 分)	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）合理，符合宴会主题	6		
	菜品说明清晰，要素齐全，表述准确，图文并茂	8		
	菜品寓意易懂，与菜品实名相吻合，符合主题	5		
	菜单告示性信息齐全，PPT 有效张数至少 3 张	4		
	菜单整体设计符合宴会主题，制作精良，美观	7		
职业素养 (10 分)	讲礼貌、着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	2		
	视觉敏锐，动作灵活	2		
	体现良好的精神风貌与职业感	2		
	遵守考场纪律，服从安排	2		
	诚实守信，未使用素材库以外资料	2		
文档提交 (2 分)	宴会菜单文案与菜单设计 PPT 提交齐全	1		
	素材库符合要求	1		
	合计	100		

西餐宴会菜单拟定与制作评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
宴会菜单 知识 (5 分)	熟悉宴会菜单种类，了解宴会菜单作用	1		
	掌握西餐宴会菜单编制方法	2		
	知晓营养配餐基本知识、菜品与酒水搭配原则	2		
宴会菜单 拟定 (53 分)	菜肴选择符合西餐宴会就餐形式与档次	4		
	菜肴种类基本齐全	5		
	菜肴原料选择有变化，符合环保要求	5		
	菜肴烹调方式多样	3		
	菜肴色泽协调，造型优美	3		
	菜肴的品种与口味搭配合理，体现时令性	4		
	菜品搭配营养均衡	4		
	宴会上菜顺序正确	3		
	菜肴选择便于宴会服务	3		
	菜量符合宴会就餐基本要求	5		
	菜品设计能充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	4		
	宴会菜单定价合理，价格与餐标金额误差20元以内	6		
	具有高标准意识、质量意识、菜单营销意识	2		
	具有环保意识、成本意识	2		

宴会菜单 PPT 制作 (30 分)	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）合理，符合宴会主题	9		
	菜品说明清晰，要素齐全，表述准确，图文并茂	6		
	菜单设计告示性信息齐全，PPT 有效张数至少 3 张	6		
	菜单整体设计符合宴会主题，制作精良，具有艺术性	9		
职业素养 (10 分)	讲礼貌、着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	2		
	视觉敏锐，动作灵活	2		
	体现良好的精神风貌与职业感	2		
	遵守考场纪律，服从安排	2		
	诚实守信，未使用素材库以外资料	2		
文档提交 (2 分)	宴会菜单文案与菜单设计 PPT 提交齐全	1		
	素材库符合要求	1		
	合计	100		

酒店技能培训大纲编制评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
培训知识 (5 分)	了解成人培训基本原则	1		
	知晓专业培训组织与实施工作内容	2		
	掌握酒店技能培训方法和技巧	2		
文案编写 (60 分)	培训任务、目的具体明确、针对性强	8		
	培训内容明晰，表述正确，详细	6		
	操作标准规范	10		
	培训所需资源周全	6		
	培训方法多样、有趣味性	8		
	培训步骤安排合理	6		
	培训课时安排恰当	5		
	培训大纲编写的规范	5		
	文案内容无缺项，有效字数 600 字以上	2		
	文案详细，具有可操作性	2		
	计算机操作熟练，文笔流畅，文档排版美观	2		

PPT 制作 (22 分)	培训内容相关素材丰富	8		
	培训主要内容或情境设置合理、清晰	10		
	PPT 有效张数 8 张以上, 美观、艺术	4		
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合酒店培训师岗位要求	2		
	视觉敏锐, 动作灵活	2		
	耐心专注, 有条不紊, 体现良好的职业感	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		
文档提交 (3 分)	文档提交齐全	1		
	素材丰富, 素材库符合要求	2		
	合计	100		

四、抽考方式

前厅岗位模块、客房岗位模块、餐厅岗位模块一共有试题 83 套, 所有 2021 级酒店管理专业学生先抽签决定所考模块, 前厅岗位模块抽考比例为 30%, 客房岗位模块抽考比例为 30%, 餐厅岗位模块抽考比例为 40% (具体如下图), 再抽取模块对应的试题编号, 确保每位同学抽取一套题。已抽取完的试题编号不重复放入抽考试题内直至全部抽取完毕再重新放入, 以确保所有考题均覆盖到, 学生根据试题编号的内容进行考核, 确保所有模块所有试题均有学生参考。

模块名称	试题编号	抽考比例
前厅岗位	试题 1-1—试题 1-25	30%
客房岗位	试题 2-1—试题 2-25	30%
餐厅岗位	试题 3-1—试题 3-25	40%
合计		100%



湖南网络工程职业学院

酒店管理与数字化运营专业 技能考核题库

2021 年 8 月

一、前厅模块

试题 1-1

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-1。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准

酒店职业英语评分标准

考试 内容	比例	评分标准			
		85-100分	75-84分	74-60分	59分以下
英译中	30%	语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握	语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母语口音，较	语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交	语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影

中译英	30%	握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力	熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力	际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差	响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化
情景对话	40%				

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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 17 人（均为男性），其中 13 人单住
- 4、房间类型：至尊套房、至尊客房
- 5、宾客信息：

（1）基本信息：

李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 8 人。

（2）日程安排：

26 日，17:00 省、市相关领导莅临酒店，会见李先生等 10 人，相关部门举行 24 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 李先生在酒店与商业代表座谈（与会人数 40 人）；40 人酒店午餐；14:30 贵宾团队出参观；20:00 回酒店；20:30 酒店董事长和总经理到李先生房间拜访。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
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（60分）	填写《贵宾接待通知单》	客户订单描述准确	2		
		VIP信息填写完整，房间安排正确	6		
		贵宾接待特别提示明晰	6		
	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		

至少800字（含填表）。

2、前厅VIP接待方案PPT制作

前厅VIP接待方案PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3张以上（不含首页），若设计PPT表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅VIP接待方案PPT制作素材库（图片、空白表格），任何WORD文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅VIP接待方案文案和PPT放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少50台计算机的机房1间。
- 2、OFFICE操作系统、PPT制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为170分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准

前厅VIP接待方案评分标准

		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，有效字数 800 以上	2		
		语言规范，表格正确	2		
		文笔流畅，表述清晰，逻辑性强，图文并茂	4		
PPT 制作 (22 分)	迎宾场地的布置合理、符合接待要求		8		
	迎宾礼仪服装的选择符合职业场景		5		
	迎送礼仪举止规范得体		5		
	PPT 图案与布局美观大方		3		
	有效张数 3 张以上		1		
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		
文档提交 (3 分)	文档提交齐全		1		
	素材丰富，素材库符合要求		2		
	合计		100		

试题 1-2

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-2。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

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 5 月 28 日 11 点抵店, **年 5 月 29 日 15 点 30 分离店。
- 3、入住人数: 主宾 1 人; 随行人员 9 人 (男性 8 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:

(1) 基本信息:

李先生习惯睡低枕和硬床; 在酒店早餐。

(2) 日程安排:

28 日, 10:45 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队; 16 人的接待午餐;
14:00-17:30 贵宾团队前往现场检查工作; 在酒店晚餐。

29 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 30 人）；酒店午餐；15:30 省、市相关领导送贵宾。

（3）其它信息。

接待单位：岳阳市某某某单位

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（图片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-3

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-3。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3.本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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。

抵店 22/12/2013 17:00；离店 24/12/2013 14:50

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 18 人（男性 14 人，女性 4 人），其中

14 人单住（均男性）

4、房间类型：至尊套房、标准客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生的房间温度略高；团队行李多；在酒店早餐。

（2）日程安排：

22 日，18:00 相关单位在酒店举行 24 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 50 人洽谈，相关单位举行 50 人签约庆祝酒会。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，相关部门举行 24 人欢送午餐。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 180 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-4

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-4。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：大使套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）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。

（2）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 12 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；12 人接待午餐，欢送贵宾离店。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装

选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-5

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-5。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

这是您房间的钥匙。我们的行李员会带您去房间。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

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：

(1) 基本信息：

李先生有吸烟习惯；访客多；酒店早餐；

(2) 日程安排：

16 日，某单位在酒店举行 10 人欢迎午餐；下午贵宾外出参观，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 16 人接待午餐。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南省某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-6

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-6。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

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 5 月 28 日 11 点抵店, **年 5 月 29 日 15 点 30 分离店。
- 3、入住人数: 主宾 1 人; 随行人员 9 人 (男性 8 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:
 - (1) 基本信息:

李先生习惯睡低枕和硬床; 在酒店早餐。
 - (4) 日程安排:

28 日，10:45 省、市相关领导莅临酒店迎接贵宾团队；16 人的接待午餐；14:00-17:30 贵宾团队前往现场检查工作；在酒店晚餐。

29 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 30 人）；酒店午餐；15:30 省、市相关领导送贵宾。

（5）其它信息。

接待单位：岳阳市某某单位

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（图片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-7

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-7。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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。

抵店 22/12/2013 17:00；离店 24/12/2013 14:50

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 18 人（男性 14 人，女性 4 人），其中 14 人单住（均男性）

4、房间类型：至尊套房、标准客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生的房间温度略高；团队行李多；在酒店早餐。

（4）日程安排：

22 日，18:00 相关单位在酒店举行 24 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 50 人洽谈，相关单位举行 50 人签约庆祝酒会。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，相关部门举行 24 人欢送午餐。

（5）其它信息：

接待单位：湖南省某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 180 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-8

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-8。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。
2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。
3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：大使套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）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。

（3）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 12 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；12 人接待午餐，欢送贵宾离店。

（4）其它信息：

接待单位：湖南省某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-9

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-9。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。

2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。

3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：

（1）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。

（2）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 26 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。

（3）其它信息：

接待单位：长沙市某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-10

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-10。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。
2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。
3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：
 - （1）基本信息：
李先生习惯高枕和硬床；访客多；酒店早餐。
 - （2）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 18 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。

（3）其它信息：

接待单位：湖南省某某某单位办公室；
联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-11

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-11。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three:According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions:You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准(见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

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:
 - (1) 基本信息:
贵宾访客多; 酒店早餐。
 - (2) 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, 16 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 相关单位在酒店举行 16 人欢送晚餐。

(3) 其它信息:

接待单位: 湖南省某某某单位;

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字 (含填表)。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT, 包括三个方面内容: 迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪, 3 张以上 (不含首页), 若设计 PPT 表现有困难, 可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库 (照片、空白表格), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内, 并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交, 手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 具体见附录。

(三) 实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准 (见 1-1 题 “前厅 VIP 接待方案评分标准”)

试题 1-12

1. 本试卷考核项目为 “酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”; 试题编号: 1-12。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟, 学生须独立完成。

3.本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南某某文化传播公司；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-13

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-13。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（四）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：

（1）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。

（2）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。

（4）其它信息：

接待单位：湖南某某文化传播公司；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-14

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-14。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。
2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。
3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

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：

(1) 基本信息：

贵宾访客多；酒店早餐。

(4) 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，16 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 相关单位在酒店举行 16 人欢送晚餐。

(5) 其它信息：

接待单位：湖南省某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-15

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-15。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。

2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。

3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：

(1) 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。

(2) 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。

(5) 其它信息：

接待单位：湖南某某文化传播公司；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-16

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-16。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

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：

（1）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。

（2）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。

（6）其它信息：

接待单位：湖南某某文化传播公司；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素

材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-17

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-17。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”。
2. 本试卷操作时间为 10 分钟，要求学生独立完成。
3. 本试卷赋分 100 分，85 分以上为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

某国驻上海领事馆领事李先生（美）一行来湘访问，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时 间：**年 3 月 17 日 13 点 20 分抵店，**年 3 月 18 日 15 点 50 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 5 人，均为男性；均单住

4、房间类型：大使套房、至尊客房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生习惯欧式装饰房间；有夜间阅读习惯；在酒店早餐；喜欢中餐，愿意尝试辣味。

（2）日程安排：

17 日，16:20 湖南省相关部门领导莅临酒店，会见李先生一行（10 人参加会见），相关单位举行 10 人招待晚宴。

18 日，李先生由接待单位安排外出访问，不在酒店就餐。

（7）其它信息：

接待单位：湖南某某文化传播公司；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-18

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-18。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

Well, This is your room. You can enjoy the ocean view and it is free to use internet in the room.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

先生，这是菜单，请慢慢看。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a doorman at the Front Office of Peace Hotel. A customer, Jack Brown from New York has just arrived at the Peace Hotel at 6:30 P.M.

How do you welcome the America guest?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

某报社社长李先生一行来湖南某大学调研与交流，入住长沙某五星级酒店。

客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时间：**年 9 月 26 日 17 点 20 分抵店，**年 9 月 29 日 7 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 4 人，均为男性，均单住

4、房间类型：至尊套房、至尊客房

5、宾客信息：

(1) 基本信息：

李先生是湖南人；访客多；酒店早餐。

(2) 日程安排：

26 日，相关单位在酒店举行 10 人欢迎晚餐；

27 日，贵宾外出调研；

28 日上午，贵宾外出调研；15:00-17:00 湖南省相关部门领导莅临酒店，与李先生一行举行座谈，20 人参加座谈会，相关单位举行欢送晚餐。

(3) 其它信息：

接待单位：湖南某大学；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-19

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-19。

- 2.本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
- 3.本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one:Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two:Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three:According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions:You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

长沙某五星级酒店接待集团总部**年度特别嘉奖员工团队。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时 间：2014 年 2 月 22 日 17 点 30 分抵店，2014 年 2 月 26 日 8 点 30 分离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 60 人（男性 24 人，女性 36 人），其中 10 人单住（男性 6 人，女性 4 人）

4、房间类型：高级套房、高级客房

5、宾客信息：

（1）日程安排：

集团总部领导李先生于 22 日 19:00 抵达长沙黄花机场，入住酒店，出席 23 日上午在酒店举行的集团嘉奖大会，与员工团队一起观赏 23 日文艺晚会，24 日 11:00 乘飞机离开长沙。23 日，9:00-11:00 贵宾团队在酒店召开嘉奖大会，与会人数 72 人；14:30-16:00，贵宾团队举行岳麓山登山比赛；19:30-21:00，观看集团文艺汇演。

24 日，贵宾团队韶山一花明楼一日游。

25 日，长沙市内景点一日游。

（2）宾客信息：

除 24 日的午餐之外，均在酒店就餐。贵宾团队成员中伊斯兰宗教信仰的 2 人。

（3）其它信息：

接待单位：湖南某大学；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带

入考场，测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-20

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-20。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 J1-1 题评分标准）

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

全国某专业评审委员会领导李先生一行前来湖南进行评审工作，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：C 级
- 2、时 间：**年 12 月 1 日 17 点抵店，**年 12 月 3 日 10 点离店。
- 3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 8 人（男性 5 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：

(1) 基本信息：

贵宾团队不希望被打扰；住店期间需要小型圆桌会议室；要求房号相连的僻静房间；均在酒店用餐。

(2) 日程安排：

1 日，17:30 湖南省相关部门领导莅临酒店，相关单位举行 12 人欢迎晚餐。
2 日，16:30-18:00，湖南省相关部门在酒店召开 30 人工作会议。3 日，省、市局相关领导参加贵宾离店欢送。

(3) 其它信息：

贵宾团队成员中有四位北方人，一位女士身体不适。

接待单位：湖南省某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

(二) 测试要求

- 1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-21

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-21。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

The restaurant is full now. I'm afraid you will have to wait for a while. Would

you care to have a drink in the lounge while you are waiting? We will arrange your table as soon as possible.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a clerk working at the front office of a hotel. Tom Brown is a guest of hotel who wants to check out from the hotel. You want to know how he will pay.

What would you say?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

张家界市某某单位特邀请全国著名摄影家李先生一行拍摄旅游宣传资料, 入住张家界市某五星级酒店。客户订单要求:

- 1、贵宾等级: C 级
- 2、时 间: **年 9 月 20 日 17 点 30 分抵店, **年 9 月 24 日 14 点离店。
- 3、入住人数: 主宾 1 人; 随行人员 5 人 (男性 4 人, 女性 1 人), 其中 1 人单住 (女性)。
- 4、房间类型: 至尊套房、商务套房
- 5、宾客信息:
 - (1) 基本信息:

李先生不喜欢被打扰; 需提供洗衣服务; 需要电脑和网络等商务设备; 住店期间在酒店晚餐, 就餐时间不确定, 不吃辣。

(2) 日程安排:

21 日, 9:00-10:00 张家界市某某某单位相关领导莅临酒店, 参加拍摄工作会议, 与会人数共计 16 人。

24 日, 10:00 张家界市相关部门领导莅临酒店, 与贵宾召开 20 人工作会议, 会后举行欢送午餐。

(3) 宾客信息:

接待单位: 张家界市某某某单位;

联系人: 李明; 联系电话: 13888888888

(二) 测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档, 包含五个方面内容: 填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字 (含填表)。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT, 包括三个方面内容: 迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪, 3 张以上 (不含首页), 若设计 PPT 表现有困难, 可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库 (照片、空白表格), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场不提供上网服务。

(2) 考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内, 并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交, 手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格, 具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准 (见 1-1 题 “前厅 VIP 接待方案评分标准”)

试题 1-22

1. 本试卷考核项目为 “酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-22。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Sorry to have kept you waiting, I'll go to rush your order right now.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

值班经理马上就来。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You are a clerk at the Front Office of a Hotel. A customer, Mary Smith from Australia who made a reservation three days ago wants to check in at the Hotel.

How would you say first?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 J1-1 题评分标准)

任务二 前厅接待方案编制

(一) 任务描述

全国某专业评审委员会领导李先生一行前来湖南进行评审工作，入住长沙市某五星级酒店。客户订单要求：

1、贵宾等级：C 级

2、时 间：**年 12 月 1 日 17 点抵店，**年 12 月 3 日 10 点离店。

3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 8 人（男性 5 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：

（1）基本信息：

贵宾团队不希望被打扰；住店期间需要小型圆桌会议室；要求房号相连的僻静房间；均在酒店用餐。

（4）日程安排：

1 日，17:30 湖南省相关部门领导莅临酒店，相关单位举行 12 人欢迎晚餐。

2 日，16:30-18:00，湖南省相关部门在酒店召开 30 人工作会议。3 日，省、市局相关领导参加贵宾离店欢送。

（5）其它信息：

贵宾团队成员中有四位北方人，一位女士身体不适。

接待单位：湖南省某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并

将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

(3) 《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准 (见 1-1 题 “前厅 VIP 接待方案评分标准”)

试题 1-23

1. 本试卷考核项目为 “酒店职业英语”、“前厅接待方案编制”；试题编号：1-23。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

Here is your order, sir. A sandwich and a bottle of red wine. Would you please sign your name on the bill?

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

请将房卡随时带在身边。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。

(40%)

Directions: A guest from Room 1126 makes a phone and asks you to take her clothes for laundry.

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 前厅接待方案编制

（一）任务描述

张家界市某某某单位特邀请全国著名摄影家李先生一行拍摄旅游宣传资料，入住张家界市某五星级酒店。客户订单要求：

- 1、贵宾等级：C 级
- 2、时 间：**年 9 月 20 日 17 点 30 分抵店，**年 9 月 24 日 14 点离店。
- 3、入住人数：主宾 1 人；随行人员 5 人（男性 4 人，女性 1 人），其中 1 人单住（女性）。

4、房间类型：至尊套房、商务套房

5、宾客信息：

（1）基本信息：

李先生不喜欢被打扰；需提供洗衣服务；需要电脑和网络等商务设备；住店期间在酒店晚餐，就餐时间不确定，不吃辣。

（4）日程安排：

21 日，9:00-10:00 张家界市某某某单位相关领导莅临酒店，参加拍摄工作会议，与会人数共计 16 人。

24 日，10:00 张家界市相关部门领导莅临酒店，与贵宾召开 20 人工作会议，会后举行欢送午餐。

（5）宾客信息：

接待单位：张家界市某某某单位；

联系人：李明；联系电话：13888888888

（二）测试要求

1、前厅 VIP 接待方案文案编制

前厅 VIP 接待方案文案使用 WORD 文档，包含五个方面内容：填写《贵宾接待通知单》、VIP 抵店前准备、VIP 抵店时接待、VIP 客户资料存档。有效字数

至少 800 字（含填表）。

2、前厅 VIP 接待方案 PPT 制作

前厅 VIP 接待方案 PPT，包括三个方面内容：迎宾场地布置、迎宾礼仪服装选择、迎送举止礼仪，3 张以上（不含首页），若设计 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生在考试期间可使用所属学校提交的前厅 VIP 接待方案 PPT 制作素材库（照片、空白表格），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（2）考生考试完后将前厅 VIP 接待方案文案和 PPT 放在一个文件夹内，并将文件夹命名为所属学校和姓名后提交，手绘版直接交评委。

（3）《贵宾接待通知单》须使用统一的表格，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-1 题“前厅 VIP 接待方案评分标准”）

试题 1-24

1. 本试卷考核项目为“有预定客人入住接待与结账”、“前厅技能培训大纲编制”；试题编号：1-24。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 有预定客人入住接待与结账

（一）任务描述

1. 早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。
2. 客人电话预订了商务单人间一间。
3. 客人要求住 2 晚。

4. 享受该公司与酒店的协议价格。

5. 客人要求住安静的房间。

6. 客人用信用卡支付与结账。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。

2. 在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。

3. 针对各工作环节设计服务对话。

4. 国内旅客住宿登记表、押金收据及酒店结账单须使用统一的文本格式，

5. 结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

（三）实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

（四）考核时量

准备 2 分钟、操作 8 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

（五）评分标准

有预定客人入住接待与结账评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
操作标准 (75 分)	入 住 接 待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3	
		询问客人有无预定	3	
		询问预订人姓名后，请客人稍等并查找预定资料	3	
		与客人核对预定内容	5	
		请客人出示有效证件	4	
		查验证件，确认是否本人	2	
		填写入住登记表	3	
		解释并收取押金	4	
		请客人签字确认	3	
		分配房间合理	2	
		填写并制作房卡	3	
		提醒客人贵重物品寄存	3	
		将客人证件、信用卡、预授权凭单（押金收据） 及房卡一并交给客人	3	
		告诉客人客房所在楼层及房号	3	
		指示电梯位置	3	
		与客人道别，并祝客人入住愉快	3	

	结账	微笑、注目礼	2		
		敬语问候客人	3		
		收回房卡和押金收据	2		
		与客人核对姓名，确认房号	2		
		查清客房酒水等使用情况	3		
		制作消费账单（账单明细少于三项扣 1 分）、请客人签字确认	4		
		确认付款方式	2		
		付款结账	5		
		敬语道别	2		
职业素养 （10 分）	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力		2		
	着装干净整洁、体现角色特质		2		
	妆容符合职业要求		2		
	操作过程中动作娴熟、敏捷		2		
	姿态优美，能体现岗位气质		2		
服务用语 （10 分）	服务全程使用标准普通话，语言表达能力较强		8		
	服务用语规范、服务中使用敬语		2		
文档提交 （5 分）	文档填写正确，字迹工整		5		
	合计		100		
操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分					
实际得分					

任务二 前厅技能培训大纲编制

（一）任务描述

某酒店前厅部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范前厅部职员针对散客入店的行李服务，确保客人满意
2. 培训内容：散客入店行李服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时（90 分钟）
4. 培训部门：前厅部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

（4）培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准

酒店技能培训大纲编制评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
培训知识 (5 分)	了解成人培训基本原则	1		
	知晓专业培训组织与实施工作内容	2		
	掌握酒店技能培训方法和技巧	2		
文案编写 (60 分)	培训任务、目的具体明确、针对性强	8		
	培训内容明晰，表述正确，详细	6		
	操作标准规范	10		
	培训所需资源周全	6		
	培训方法多样、有趣味性	8		
	培训步骤安排合理	6		
	培训课时安排恰当	5		
	培训大纲编写的规范	5		
	文案内容无缺项，有效字数 600 字以上	2		

	文案详细，具有可操作性	2		
	计算机操作熟练，文笔流畅，文档排版美观	2		
PPT 制作 (22 分)	培训内容相关素材丰富	8		
	培训主要内容或情境设置合理、清晰	10		
	PPT 有效张数 8 张以上，美观、艺术	4		
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合酒店培训师岗位要求	2		
	视觉敏锐，动作灵活	2		
	耐心专注，有条不紊，体现良好的职业感	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		
文档提交 (3 分)	文档提交齐全	1		
	素材丰富，素材库符合要求	2		
	合计	100		

试题 1-25

1. 本试卷考核项目为“无预定客人入住接待与结账”、“前厅技能培训大纲编制”；试题编号：1-25。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 无预定客人入住接待与结账

(一) 任务描述

下午 2 时，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

1. 该客人来长沙市旅游。
2. 客人没有预定客房。
3. 客人要求住 2 晚。
4. 客人用现金支付。

(二) 测试要求

1. 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
2. 在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。

3. 针对各环节设计服务对话。

4. 国内旅客住宿登记表、押金收据及酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

（三）实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

（四）考核时量

准备 2 分钟、操作 8 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

（五）评分标准

未预定客人入住接待与结账评价标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
操作标准 (75 分)	入 住 接 待	微笑、注目礼、敬语问候客人	3	
		询问客人有无预定	3	
		询问入住信息，有技巧地推销客房	8	
		请客人出示有效证件	4	
		查验证件，确认是否本人	2	
		填写入住登记表	3	
		解释并收取押金	4	
		请客人签字确认	3	
		分配房间合理	2	
		填写并制作房卡	3	
		提醒客人贵重物品寄存	3	
		将客人证件、信用卡、信用卡凭单（押金收据）及房卡一并交给客人	3	
		告诉客人客房所在楼层及房号	3	
		指示电梯位置	3	
		与客人道别，并祝客人入住愉快	3	
	结 账	微笑、注目礼	2	
		敬语问候客人	3	
		收回房卡和押金收据	2	
		与客人核对姓名，确认房号	2	
		查清客房酒水使用情况	3	
		制作消费账单（账单明细少于三项扣 1 分）、请客人签字确认	4	
		确认付款方式	2	
		付款结账	5	
		敬语道别	2	

职业素养 (10 分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	2		
	着装干净整洁、体现角色特质	2		
	妆容符合职业要求	2		
	操作过程中动作娴熟、敏捷	2		
	姿态优美，能体现岗位气质	2		
服务用语 (10 分)	服务全程使用标准普通话，语言表达能力较强	8		
	服务用语规范、服务中使用敬语	2		
文档提交 (5 分)	文档填写正确，字迹工整	5		
	合计	100		
操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分				
实际得分				

任务二 前厅技能培训大纲编制

(一) 任务描述

某酒店前厅部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范前厅部职员针对散客入店的行李服务，确保客人满意
2. 培训内容：散客入店行李服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时（90 分钟）
4. 培训部门：前厅部

(二) 测试要求

1. 技能培训大纲文案编制。
2. 技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。
3. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作。
4. 培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）。
5. 测试相关材料及注意事项
 - (1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。
 - (2) 考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”）

试题 1-26

1. 本试卷考核项目为“有预定客人入住接待与结账”、“前厅技能培训大纲编制”；试题编号：1-26。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 有预定客人入住接待与结账

(一) 任务描述

1. 早上 8 时，某客人来到某五星级酒店前台，请为其办理入住手续；退房时办理结账手续。
2. 客人电话预订了商务单人间一间。
3. 客人要求住 2 晚。
4. 享受该公司与酒店的协议价格。
5. 客人要求住安静的房间。
6. 客人用信用卡支付与结账。

(二) 测试要求

1. 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
2. 在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 国内旅客住宿登记表、押金收据及酒店结账单须使用统一的文本格式，
5. 结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

（三）实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

（四）考核时量

准备 2 分钟、操作 8 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

（五）评分标准（见 J1-1 题评分标准）

任务二 前厅技能培训大纲编制

（一）任务描述

某酒店前厅部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范前厅部职员办理客人退房的服务，确保客人满意
2. 培训内容：客人退房服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时（90 分钟）
4. 培训部门：前厅部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”）

试题 1-27

1. 本试卷考核项目为“无预定客人入住接待与结账”、“前厅技能培训大纲编制”；试题编号：1-27。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 无预定客人入住接待与结账

(一) 任务描述

下午 2 时，某客人来到长沙市某五星级酒店前台要求入住酒店；退房时办理结账手续。

1. 该客人来长沙市旅游。
2. 客人没有预定客房。
3. 客人要求住 2 晚。
4. 客人用现金支付。

(二) 测试要求

1. 测试过程中考生扮演接待员，考官扮演客人。
2. 在酒店收费项目明细表中选择不少于 3 个项目制作结账单。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 国内旅客住宿登记表、押金收据及酒店结账单须使用统一的文本格式，结账单中的收费项目须在酒店收费项目明细表中选取，具体见附录。

(三) 实施条件

场地：至少 2 工位的前厅接待基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、虚拟信用卡、虚拟纸币、房卡、铅笔等

（四）考核时量

准备 2 分钟、操作 8 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分。

（五）评分标准（见 J1-2 题评分标准）

任务二 前厅技能培训大纲编制

（一）任务描述

某酒店前厅部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范前厅部职员办理客人退房的服务，确保客人满意
2. 培训内容：客人退房服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时（90 分钟）
4. 培训部门：前厅部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

（4）培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”）

二、客房模块

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-1）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”；试题编号：2-1。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准

酒店职业英语评分标准

考试内容	比例	评分标准			
		85-100分	75-84分	74-60分	59分以下
英译中	30%	语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力	语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母语口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力	语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差	语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化
中译英	30%				
情景对话	40%				

任务二 婚庆主题客房设计

（一）任务描述

高先生和沈小姐准备举行西式婚礼，预订长沙某五星级酒店，该客人要求预定婚庆房。

1. 入住时间：**年 5 月 1 日至 5 月 6 日
2. 入住房型：套房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准

主题客房设计方案评分标准

测试内容	评分细则		分值	负分	得分
主题客房	掌握主题客房布置方法		2		
设计知识	掌握贵宾服务接待标准		2		
(5 分)	熟悉主题客房设计原则		1		
文案编写 (60 分)	设计主题确定与理念描述	主题的确定与客户订单要求相吻合	4		
		客房设计理念新颖，有一定的独创性	4		
	主题客房基调描述及布置	客房设计的氛围符合主题要求	3		
		客房的饰物与器皿颜色与客房的主氛围相一致，能表现主题	6		
		色彩应用与主题文化要求、消费习俗相适应	3		

		主题客房器皿和装饰符合主题要求	3	
	主题元素选择与布置	主题元素选择恰当,能够充分表现主题需要	4	
		主题元素的布置符合酒店经营规范	4	
		元素布置符合主题文化要求与消费习俗	2	
	个性与细节服务设计与描述	细节服务、个性服务描述清晰、准确	4	
		细节服务、个性服务针对性强、可操作性强	4	
	成本核算与控制	成本的核算准确、详细,物品购置费控制在1000元以内	10	
	文案规范	各类表格数据准确,有效字数800字以上	2	
		文案内容无缺项,具有可操作性	2	
		文笔流畅,表述清晰,逻辑性强,图文并茂	4	
PPT制作 (22分)	主题客房基调明确、色彩布局恰当		7	
	主题元素选择符合客户喜好,搭配性好		7	
	总效果图具备较强的美感		6	
	有效张数5张以上,美观、有艺术性		2	
职业素养 (10分)	着装整洁、妆容符合客房管理岗位要求		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	
文档提交 (3分)	文档提交齐全		1	
	素材丰富,素材库符合要求		2	
	合计		100	

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题(试题2-2)

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”;试题编号:2-2。
2. 本试卷操作时间为180分钟,学生须独立完成。
3. 本试卷总分100分,任务一占10分,任务二占90分,总分85-100分为优秀,60-84分为合格,60分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中 (30%)

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

您需要我们什么时候打扫房间?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 婚庆主题客房设计

(一) 任务描述

李先生和欧阳小姐为青梅竹马的恋人, 两人大学毕业后共同创业, 靠自身的艰苦努力获得了成功。步入婚姻殿堂的他们, 准备举办一场传统的中式婚礼, 现预订长沙某五星级大酒店的婚庆房。

1. 入住时间: **年 10 月 1 日至 10 月 4 日
2. 入住房型: 套房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-3）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”；试题编号：2-3。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 婚庆主题客房设计

(一) 任务描述

王先生和赵小姐经历了十年恋爱后, 步入婚姻殿堂, 并且准备举办一场中西合璧式婚礼, 现预订长沙某五星级酒店的婚庆房。

1. 入住时间: **年 5 月 16 日至 5 月 18 日
2. 入住房型: 标准间
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-4）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”；试题编号：2-4。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中（30%）

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 婚庆主题客房设计

（一）任务描述

陆先生和杨女士是一对中年男女，二人情路历程艰难，如今苦尽甘来共结连理。陆先生决定在本市一家五星级酒店以隆重的传统中式婚礼迎娶苦恋半生的杨女士，以慰至爱女子半生的坚守。

1. 入住时间：**年 2 月 14 日至 2 月 16 日
2. 入住房型：套房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-5）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”；试题编号：2-5。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

您需要我们什么时候打扫房间?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 婚庆主题客房设计

(一) 任务描述

张明要迎娶信奉佛教的姑娘热丽娜为妻, 决定在长沙某四星级酒店举行婚礼, 要求预订婚庆房, 使远嫁的妻子感到舒适自在。

1. 入住时间: **年 2 月 14 日至 2 月 16 日
2. 入住房型: 套房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-6）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“婚庆主题客房设计”；试题编号：2-6。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 婚庆主题客房设计

(一) 任务描述

湖南的左小姐与法国的杰克先生相识在张家界, 经过三年的了解, 两人决定在张家界某五星级酒店举行婚礼, 要求预订婚庆房。

1. 入住时间: **年 10 月 10 日至 10 月 12 日
2. 入住房型: 套房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-7）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-7。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中（30%）

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中

译英（30%）

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生态主题客房设计

（一）任务描述

美国客人约翰史密斯到中国参加高峰论坛，将下榻喜来登上海某五星级酒店，该客人环境专家，对生态房间兴趣浓厚要求预定生态房。

1. 入住时间：**年 5 月 21 日至 24 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-8）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-8。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生态主题客房设计

(一) 任务描述

德国客人马克参加东南亚海洋环境协会研究年会, 预定于**年 11 月 15 日至 19 日入住广州某五星级酒店。该客人对世界各地生态客房兴趣浓厚, 要求预定生态客房。

1. 入住时间: **年 11 月 15 日至 19 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-9）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-9。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中 (30%)

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

您需要我们什么时候打扫房间?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生态主题客房设计

(一) 任务描述

青岛客人杨仕程平时非常关注环境问题, 对自己的学习、工作和生活环境非常讲究, 尤其注意环境质量。预定于**年 10 月 22 日至 25 日入住重庆某五星级酒店, 要求预定生态客房。

1. 入住时间: **年 10 月 22 日至 25 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-10）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-10。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生态主题客房设计

(一) 任务描述

汤姆逊先生是国际著名环境保护人士, 这次来华, 主要是设立国际水域环保组织驻华分部, 入住长沙某五星级酒店, 要求预定生态型客房。

1. 入住时间: **年 8 月 15 日至 18 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-11）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-11。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中 (30%)

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生态主题客房设计

(一) 任务描述

刘先生是某大学著名环境学科的教授, 本次来兰州讲学, 入住兰州某五星级酒店, 要求入住生态客房。

1. 入住时间: **年 9 月 13 日至 22 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-12）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生态主题客房设计”；试题编号：2-12。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中 (30%)

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

您需要我们什么时候打扫房间?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生态主题客房设计

(一) 任务描述

长沙李先生是一名环保志愿者, 10 月下旬将在苏州参加社会公益活动, 预订了苏州某五星级酒店生态客房。

1. 入住时间: **年 10 月 24 日至 25 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-13）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-13。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中（30%）

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中

译英（30%）

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生日主题客房设计

（一）任务描述

美国客人 Sam. Johnson 参加博鳌亚洲论坛，预定于**年 4 月 23 日至 28 日入住三亚某五星级度假酒店。恰巧 4 月 23 日是 Sam. Johnson 40 周岁生日，论坛组委会要求酒店提供生日主题客房。

1. 入住时间：**年 4 月 23 日至 28 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-14）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-14。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中（30%）

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生日主题客房设计

（一）任务描述

广州市民王明将于**年 11 月 15 日满 100 岁，王爷爷五代同堂，儿女们预定于**年 11 月 15 日至 16 日入住广州某五星级酒店，为老爷子庆寿。要求酒店为王爷爷布置生日主题客房。

1. 入住时间：**年 11 月 15 日至 16 日
2. 入住房型：套房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-15）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-15。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

您需要我们什么时候打扫房间?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 生日主题客房设计

(一) 任务描述

青岛客人何平、杨芳夫妇到湖南旅游。于**年 10 月 24 日至 25 日入住长沙某五星级酒店, 妻子杨芳恰巧 10 月 24 日 36 岁生日, 杨芳属虎的。何平要求酒店 10 月 24 日布置生日主题客房。

1. 入住时间: **年 10 月 24 日至 25 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-16）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-16。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生日主题客房设计

（一）任务描述

卡洛先生的女儿艾拉趁着放春假从荷兰来看望在华工作了三年的爸爸，将于**年 3 月 16 日抵达中国，而 3 月 18 日正好是艾拉 16 岁生日，为好好庆祝女儿的生日，特预定了北京某五星级酒店生日房接待女儿并为其庆生。

1. 入住时间：**年 3 月 16 日至 22 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-17）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-17。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生日主题客房设计

（一）任务描述

张教授的夫人是位韩国人，平时在家相夫教子操持家务，甚是辛劳。今年恰逢夫人 40 岁生日，为了感谢夫人常年为自己和家里的辛勤付出，张教授特在夫人生日那天在济南市某国际高星级酒店订了一间生日房，为夫人庆生并享受难得的二人世界。

1. 入住时间：**年 7 月 18 日至 19 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-18）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“生日主题客房设计”；试题编号：2-18。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

您需要我们什么时候打扫房间？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 生日主题客房设计

（一）任务描述

林小姐是云南人，**年 10 月 26 日 24 岁生日，恰逢在长沙出差，公司为她预订了长沙某五星级酒店客房，要求布置具有生日氛围。

1. 入住时间：**年 10 月 26 日至 27 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。

3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-19）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“儿童主题客房设计”；试题编号：2-19。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 儿童主题客房设计

（一）任务描述

韩国客人李先生夫妇和两个 5 岁双胞胎（女）一行有四人到首都北京度假，预定于**年 6 月 20 日至 27 日入住北京某五星级大饭店。要求预定儿童客房。

1. 入住时间：**年 6 月 20 日至 27 日
2. 入住房型：套房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-20）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“儿童主题客房设计”；试题编号：2-20。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 儿童主题客房设计

(一) 任务描述

英国客人史密斯先生来上海参加中英贸易投资峰会, 预定于**年 6 月 27 至 29 日入住上海某五星级酒店。一行有三人, 包括史密斯先生夫妇和他们 10 岁的儿子, 其儿子性格比较独立, 要求单独入住一间儿童客房。

1. 入住时间: **年 6 月 27 至 29 日
2. 入住房型: 大床房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-21）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“儿童主题客房设计”；试题编号：2-21。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中（30%）

Please deposit your money, jewels and other valuables in the hotel safe.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英（30%）

您需要我们什么时候打扫房间？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: When A guest lost something valuable and he was very worried. He reported this to you.

What would you do and say first?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷考试时间 10 分钟（准备时间 3 分钟，答题时间为 7 分钟），到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 试题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 儿童主题客房设计

（一）任务描述

美国客人汤尼来长沙旅游，预定于**年 6 月 1 至 7 日入住上长沙某五星级酒店。一行有三人，包括汤尼先生夫妇和他们 2 岁的女儿，要求预定儿童客房。

1. 入住时间：**年 6 月 1 日至 6 月 7 日
2. 入住房型：大床房
3. 主题客房布置标准：不超过¥1000 元

（二）测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档，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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-22）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“儿童主题客房设计”；试题编号：2-22。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英译中 (30%)

Anyone who stays in our hotel can ask for the morning call service.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

酒店为客人提供免费的擦鞋服务。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: As a housemaid, when you do the cleaning for the guest, first you should knock at the door before coming into the guest room.

What should you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 儿童主题客房设计

(一) 任务描述

阿美育有一对活泼可爱的龙凤双胞胎儿女, 这次从台湾来大陆旅行, 正好是这一对小兄妹 6 岁生日, 预定了成都豪生酒店的儿童客房。

1. 入住时间: **年 5 月 3 日至 5 月 5 日
2. 入住房型: 套房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-23）

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“儿童主题客房设计”；试题编号：2-23。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，总分 85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentence into Chinese. 英

译中 (30%)

Please leave your clothes in the laundry bag and fill out the laundry form. The laundryman will collect it at nine next morning.

Part two: Translate the following Chinese sentence into English. 中译英 (30%)

我有衣服要送洗。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: You show a guest to his/her room and introduce the various kinds of equipment and room service to the guest.

How would you introduce the guest-room?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷考试时间 10 分钟 (准备时间 3 分钟, 答题时间为 7 分钟), 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 试题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 儿童主题客房设计

(一) 任务描述

小优优是爸爸妈妈的亲亲小公主, 今年 4 岁了。为了给小优优一个印象深刻而又能锻炼胆识的生日, 其父母特预订了贵阳某四星级酒店的儿童客房。

1. 入住时间: **年 8 月 9 日至 8 月 10 日
2. 入住房型: 套房
3. 主题客房布置标准: 不超过 ¥1000 元

(二) 测试要求

1. 主题客房设计文案编制

主题客房设计文案使用 WORD 文档, 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。

2. 主题客房设计 PPT 制作

主题客房设计基调、主题元素和总效果图等用不少于 5 个 PPT 展现，若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 主题客房设计方案 PPT 制作使用的素材库（照片、空白图表、客房设计元素等）考生在考试期间可使用。任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后主题客房设计文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. 操作系统：WIN7；办公系统：OFFICE2010；应用工具：PHOTOSHOP CS6。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准（见试题 2-1 “主题客房设计方案评分标准”）

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-24）

1. 本试卷考核项目为“中式铺床与开夜床”、“客房技能培训大纲编制”；试题编号：2-24。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 中式铺床与开夜床

(一) 任务描述

1. 职业素养

仪容仪表符合旅游行业的基本要求及酒店客房服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

(1) 独立完成中式铺床与开夜床。

(2) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。占总分值 90%。

(3) 操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

(4) 测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3. 测试相关材料与工具

考生需自备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）、开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）。其他工具和物品不准带入考场。

（二）实施条件

场地：至少 6 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

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。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 1.5 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米×45 厘米）。

（三）考核时量

考试时间 10 分钟（准备时间 2 分钟，操作时间 8 分钟），提前完成不加分，每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分；开夜床时间 3 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 1 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 30 秒不予计分。）

（四）评分标准

中式铺床与开夜床评分标准

测试内容	项目		评分细则	分值	负分	得分
操作标准 (90 分)	中	床单	一次抛单定位（两次扣 2 分，三次及以上不得分）	4		

	式铺床 (75分)		不偏离中线(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)	4		
			床单正反面准确(毛边向下,抛反不得分)	2		
			床单表面平整光滑	3		
			包角紧密平整,式样统一(90度)	5		
		被套	一次抛开(两次扣2分,三次以上不得分)、平整	4		
			被套正反面准确(抛反不得分)	2		
			被套开口在床尾(方向错不得分)	2		
		被芯	打开被芯压入被套内做有序套被操作	3		
			抓两角抖被芯被套并一次抛开定位(整理一次扣2分,类推),被子与床头平齐	5		
			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)	4		
			被芯在被套内四角到位,饱满、平展	4		
			被芯在被套内两侧两头平	3		
			被套口平整且要收口,被芯不外露	2		
			被套表面平整光滑	3		
			被芯在床头翻折45厘米(每相差2厘米扣1分,不足2厘米不扣分)	4		
			两侧距地等距(每相差2厘米扣1分,不足2厘米不扣分)	2		
			尾部自然下垂,尾部两角应标准统一	2		
		枕头 (2个)	四角到位,饱满挺括	3		
			枕头开口方向与床头柜方向相反	1		
			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1分,不足2厘米不扣分)	3		
			枕套沿无折皱,表面平整,自然下垂	3		
		总体效果	三线对齐,平整美观	5		
	开夜床 (15分)	被子折角	被子反折角为45度等腰直角形	1		
			反折角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		
			折角平整,下垂自然	1		
		地巾拖鞋	地巾摆放于折角一侧,地巾靠床头边与被子反折45厘米边(靠近枕头一侧)齐平,超过不得分	1		
			地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平,超过不得分	1		

		创意设计	拖鞋摆放于地巾之上，便于使用	1		
			夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化	3		
			摆放位置安全、方便使用	3		
			整体美观、具有艺术美感	3		
职业素养 (10 分)	着装干净整洁、体现角色特质，		2			
	妆容符合职业要求		2			
	操作过程中动作娴熟、敏捷		3			
	姿态优美，能体现岗位气质		3			
合计			100			
中式铺床操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分						
开夜床操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分						
绕床头操作、跑动、跪床、撑床 次 扣分： 分						
实际得分						

任务二 客房技能培训大纲编制

(一) 任务描述

某酒店客房部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范客房部职员敲门进房的服务，确保客人满意
2. 培训内容：敲门进房服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时
4. 培训部门：客房部

(二) 测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准

酒店技能培训大纲编制评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
培训知识 (5 分)	了解成人培训基本原则	1		
	知晓专业培训组织与实施工作内容	2		
	掌握酒店技能培训方法和技巧	2		
文案编写 (60 分)	培训任务、目的具体明确、针对性强	8		
	培训内容明晰，表述正确，详细	6		
	操作标准规范	10		
	培训所需资源周全	6		
	培训方法多样、有趣味性	8		
	培训步骤安排合理	6		
	培训课时安排恰当	5		
	培训大纲编写的规范	5		
	文案内容无缺项，有效字数 600 字以上	2		
	文案详细，具有可操作性	2		
	计算机操作熟练，文笔流畅，文档排版美观	2		
PPT 制作 (22 分)	培训内容相关素材丰富	8		
	培训主要内容或情境设置合理、清晰	10		
	PPT 有效张数 8 张以上，美观、艺术	4		
职业素养 (10 分)	着装整洁、妆容符合酒店培训师岗位要求	2		

	视觉敏锐，动作灵活	2		
	耐心专注，有条不紊，体现良好的职业感	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		
文档提交 (3分)	文档提交齐全	1		
	素材丰富，素材库符合要求	2		
	合计	100		

湖南网络工程职业学院酒店管理专业学生专业技能考核试题（试题 2-25）

1. 本试卷考核项目为“中式铺床与开夜床”、“客房技能培训大纲编制”；试题编号：2-25。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 中式铺床与开夜床

（一）任务描述

1. 职业素养

仪容仪表符合旅游行业的基本要求及酒店客房服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

（1）独立完成中式铺床与开夜床。

（2）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。占总分值 90%。

（3）操作结束后，考生须立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

（4）测试用床架不带床头板，靠近工作柜一头为床尾，指定床头柜的位置，测试过程中不允许绕床头操作，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

3. 测试相关材料与工具

考生需自备适合床垫（2 米×1.2 米×0.2 米）的白色床单 1 张、白色被套 1 个（2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）、适合羽绒枕芯（75 厘米×45 厘米）的白色枕套 2 个（开口方式为信封口）、开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）。其

他工具和物品不准带入考场。

（二）实施条件

场地：至少 6 工位的中式铺床基本技能训练室 1 间。

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。

工具材料：每工位需配备羽绒被芯 1 床（重量为 1.5 千克/床）、羽绒枕芯 2 个（75 厘米×45 厘米）。

（三）考核时量

考试时间 10 分钟（准备时间 2 分钟，操作时间 8 分钟），提前完成不加分，每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予计分；开夜床时间 3 分钟，提前完成不加分，每超过 10 秒扣 1 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 30 秒不予计分。）

（四）评分标准（见试题 2-24 “中式铺床与开夜床评分标准”）

任务二 客房技能培训大纲编制

（一）任务描述

某酒店客房部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范客房部职员的做床服务，确保客人满意
2. 培训内容：中式做床服务流程与规范
3. 培训课时：2 课时
4. 培训部门：客房部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库(照片、空白图表),任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式,具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟,提前完成不加分。

(五) 评分标准(见试题 2-24 “酒店技能培训大纲编制评分标准”)

三、餐厅模块

试题 3-1

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”;试题编号:3-1。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟,学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分,任务一占 10 分,任务二占 90 分,85-100 分为优秀,60-84 分为合格,60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

给你带来不便,真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明,简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

早春二月，湖南省某商业公司领导刘先生在长沙市某四星级酒店迎宾宴会厅举行中式商务宴会，宴请本市某投资企业总经理李先生为团长的商品贸易团一行。宾主双方宾客 11 台，10 人台，其中主台 20 人（菜式相同，份量加倍），其他台 10 人，晚宴餐标 180 元/位（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）和宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），

任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准

中餐宴会菜单拟定与制作评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
宴会菜单知识 (5 分)	熟悉宴会菜单种类，了解宴会菜单作用	1		
	掌握中餐宴会菜单编制方法	2		
	知晓营养配餐基本知识、菜品与酒水的搭配原则	2		
宴会菜单拟定 (53 分)	菜肴选择符合中餐宴会就餐形式与档次	4		
	菜肴种类基本齐全	5		
	菜肴原料选择有变化，符合环保要求	5		
	菜肴烹调方式多样	3		
	菜肴色泽协调，造型优美	3		
	菜肴的品种与口味搭配合理，体现时令性	4		
	菜品选择能体现营养、健康的理念	4		
	宴会上菜顺序正确	3		
	菜肴选择便于宴会服务	3		
	菜品数量合理，符合宴会就餐基本要求	5		
	菜品设计充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	4		
	宴会菜单定价合理，价格与餐标金额误差10%以内	6		
	具有质量意识、菜单营销意识	2		
	具有环保意识、成本意识	2		
宴会菜单 PPT 制作	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）合理，符合宴会主题	6		

	菜品说明清晰, 要素齐全, 表述准确, 图文并茂	8		
	菜品寓意易懂, 与菜品实名相吻合, 符合主题	5		
	菜单告示性信息齐全, PPT 有效张数至少 3 张	4		
	菜单整体设计符合宴会主题, 制作精良, 美观	7		
职业素养 (10 分)	讲礼貌、着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	2		
	视觉敏锐, 动作灵活	2		
	体现良好的精神风貌与职业感	2		
	遵守考场纪律, 服从安排	2		
	诚实守信, 未使用素材库以外资料	2		
文档提交 (2 分)	宴会菜单文案与菜单设计 PPT 提交齐全	1		
	素材库符合要求	1		
	合计	100		

试题 3-2

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-2。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

阳春三月，湖南省某商贸协会李会长在省城某五星级国际大酒店盛源宴会厅举行大型中式商务晚宴，宴请参加“湘商物流贸易促进会”的海内外商务代表及友好人士，参与宴会的来宾约 120 人，设宴席 12 台，10 人台，晚宴餐标：228 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-3

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-3。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准(见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

端阳五月，某市私营建筑企业主张先生夫妇在省城某五星级国际大酒店友谊宴会厅举行 20 周年店庆晚宴，宴请参加公司庆祝活动的商贸业务户和友好人士，参与宴会的中年来宾约 200 人，设宴席 20 台，10 人台，晚宴餐标：188 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-4

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-4。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

七月流火，省内某自愿者协会刘先生在市内某四星级大酒店潇湘宴会厅举行慰问午宴，招待参加滨湖地区抗洪抢险救灾归来的人民子弟兵解放军某团将士，宾主双方约 320 人，设宴席 31 台。10 人台，其中主台 20 位（菜式相同，份量加倍）。午宴餐标为 128 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-5

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-5。

2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

你想把 500 美元兑换成人民币，是吗？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

端阳五月，某市私营建筑企业主张先生夫妇在省城某五星级国际大酒店友谊宴会厅举行 20 周年店庆晚宴，宴请参加公司庆祝活动的商贸业务户和友好人士，

参与宴会的中年来宾约 200 人，设宴席 20 台，10 人台，晚宴餐标：188 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-6

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；； 试题编号：3-6。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

你想把 500 美元兑换成人民币，是吗？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

七月流火，省内某自愿者协会刘先生在市内某四星级大酒店潇湘宴会厅举行慰问午宴，招待参加滨湖地区抗洪抢险救灾归来的人民子弟兵解放军某团将士，宾主双方约 320 人，设宴席 31 台。10 人台，其中主台 20 位（菜式相同，份量加倍）。午宴餐标为 128 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-7

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；； 试题编号：3-7。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

金秋十月，在本市就职的设计师陈先生与工程师刘女士在市内某四星级大酒店芙蓉宴会厅举办一场富有中国传统文化特色的婚礼午宴，参加婚宴的男女双方嘉宾约 420 人。设婚宴 41 台，10 人台，其中主台 20 位（菜式相同，份量加倍），餐标 188 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

- 1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-8

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；； 试题编号：3-8。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

初冬时节，省城某大学的柳先生与从事美工的匡女士在某市四星级大酒店新约宴会厅举办中式新婚午宴。夫妇全家及亲朋好友来宾共约 300 人。设宴席 30 台，10 人台，其中嘉宾中约有二成客人为海外侨胞和外籍人士。午宴餐标 198 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、

宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-9

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-9。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3.本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

隆冬岁月，某市著名的四星级大酒店南山宴会厅迎来市新兴有限公司李福林大爷六十大寿的中式寿诞午宴。来宾中有该公司员工、李大爷的全家及亲朋好友共约 200 人，李大爷的亲朋好友中约有一半人是东北老乡，设宴席 20 台，10 人台，午宴餐标 148 元/人，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实

名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-10

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-10。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

早春二月，王先生夫妇在某市著名五星级大酒店快乐宴会厅为其爱女王乐乐举办 10 周岁中式晚宴。参加宴会的来宾中包括王先生全家及亲朋好友共约 100 来人。设宴席 10 台，10 人台，晚宴餐标 218 元/人，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-11

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-11。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

你想把 500 美元兑换成人民币, 是吗?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题 “酒店职业英语评分标准”)

任务二 中餐菜单设计

(一) 任务描述

金秋十月, 在本市就职的设计师陈先生与工程师刘女士在市内某四星级大酒店芙蓉宴会厅举办一场富有中国传统文化特色的婚礼午宴, 参加婚宴的男女双方嘉宾约 420 人。设婚宴 41 台, 10 人台, 其中主台 20 位 (菜式相同, 份量加倍), 餐标 188 元/位, (不含酒水)。

(二) 测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单, 从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴, 使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单, 包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标 (不含酒水)、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价 (金额) 之和与菜单中规定的餐标 (金额) 的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单 (多页式) 制作时, 请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT (多页式) 至少包括四项内容, 即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息 (酒店名称、地址、电话、网址)、宴会菜品说明 (在拟定的宴会菜单中选择 2-3

个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

(2) 考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-12

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”；试题编号：3-12。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 中餐菜单设计

(一) 任务描述

初冬时节, 省城某大学的柳先生与从事美工的匡女士在某市四星级大酒店新约宴会厅举办中式新婚午宴。夫妇全家及亲朋好友来宾共约 300 人。设宴席 30 台, 10 人台, 其中嘉宾中约有二成客人为海外侨胞和外籍人士。午宴餐标 198 元/位, (不含酒水)。

(二) 测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单, 从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴, 使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单, 包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标 (不含酒水)、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价 (金额) 之和与菜单中规定的餐标 (金额) 的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单 (多页式) 制作时, 请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT (多页式) 至少包括四项内容, 即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息 (酒店名称、地址、电话、网址)、宴会菜品说明 (在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明, 包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难, 可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点, 由评委检查后, 交测试点安装。

(2) 考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单, 可使用所属学校的宴会菜单制作素材库(酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交, 手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式, 具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-13

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“中餐菜单设计”; 试题编号: 3-13。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟, 学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分, 任务一占 10 分, 任务二占 90 分, 85-100 分为优秀, 60-84 分为合格, 60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

你想把 500 美元兑换成人民币, 是吗?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what

would you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

隆冬岁月，某市著名的四星级大酒店南山宴会厅迎来市新兴有限公司李福林大爷六十大寿的中式寿诞午宴。来宾中有该公司员工、李大爷的全家及亲朋好友共约 200 人，李大爷的亲朋好友中约有一半人是东北老乡，设宴席 20 台，10 人台，午宴餐标 148 元/人，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓名、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用

所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-14

1. 本试卷考核项目为“中餐菜单设计”、“酒店职业英语”；试题编号：3-14。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 中餐菜单设计

（一）任务描述

早春二月，王先生夫妇在某市著名五星级大酒店快乐宴会厅为其爱女王乐乐举办 10 周岁中式晚宴。参加宴会的来宾中包括王先生全家及亲朋好友共约 100 来人。设宴席 10 台，10 人台，晚宴餐标 218 元/人，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店中餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点寓意、实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘）。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交, 手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式, 具体见附录。

(三) 实施条件

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-1 题“中餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-15

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”; 试题编号: 3-15。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟, 学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分, 任务一占 10 分, 任务二占 90 分, 85-100 分为优秀, 60-84 分为合格, 60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

你想把 500 美元兑换成人民币, 是吗?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

新春正月，某市对外友协办负责人赵先生在市内某著名的五星级国际酒店福星西餐厅为在本市工作的外籍专家学者和友好人士举行西式晚宴，宴请出席宴会的外国嘉宾。晚宴宾客约 160 人，设宴席 20 台，8 人台，餐标为 188 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准

西餐宴会菜单拟定与制作评分标准

测试内容	评分细则	分值	负分	得分
宴会菜单知识 (5 分)	熟悉宴会菜单种类，了解宴会菜单作用	1		
	掌握西餐宴会菜单编制方法	2		
	知晓营养配餐基本知识、菜品与酒水搭配原则	2		
宴会菜单拟定 (53 分)	菜肴选择符合西餐宴会就餐形式与档次	4		
	菜肴种类基本齐全	5		
	菜肴原料选择有变化，符合环保要求	5		
	菜肴烹调方式多样	3		
	菜肴色泽协调，造型优美	3		
	菜肴的品种与口味搭配合理，体现时令性	4		
	菜品搭配营养均衡	4		
	宴会上菜顺序正确	3		
	菜肴选择便于宴会服务	3		
	菜量符合宴会就餐基本要求	5		
	菜品设计能充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	4		
	宴会菜单定价合理，价格与餐标金额误差10%以内	6		
	具有高标准意识、质量意识、菜单营销意识	2		
	具有环保意识、成本意识	2		
宴会菜单PPT制作 (30 分)	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）合理，符合宴会主题	9		
	菜品说明清晰，要素齐全，表述准确，图文并茂	6		
	菜单设计告示性信息齐全，PPT 有效张数至少 3 张	6		
	菜单整体设计符合宴会主题，制作精良，具有艺术性	9		
职业素养	讲礼貌、着装整洁、妆容符合宴会管理岗位要求	2		

	视觉敏锐，动作灵活	2		
	体现良好的精神风貌与职业感	2		
	遵守考场纪律，服从安排	2		
	诚实守信，未使用素材库以外资料	2		
文档提交 (2 分)	宴会菜单文案与菜单设计 PPT 提交齐全	1		
	素材库符合要求	1		
	合计	100		

试题 3-16

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-16。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 西餐菜单设计

(一) 任务描述

盛夏七月，某省高校一对海归学者石先生与李女士在省城某著名五星级大酒店国际宴会厅隆重举行结婚西餐午宴，参加婚庆宴会的中外来宾约 240 人，设宴席 30 台，8 人台，宴席餐标 268 元/位，(不含酒水)。

(二) 测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-17

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-17。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

中秋八月，某市老中医宋老先生与教师李女士在省城某著名的五星级大酒店新雅西餐宴会厅举行俩老的 50 年金婚纪念西餐午宴，参加婚庆宴会的中外来宾约 240 人，设宴席 30 台，8 人台，餐标 198 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准(见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-18

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-18。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

阳春三月，某省国际合作基金理事会董事长李先生在某市内某四星级酒店西餐厅举行涉外公务西餐晚宴，宴请出席“爱心公益项目招标会”的中国和欧美各国的外方代表与嘉宾。宾主双方 64 人，设宴席 8 台，8 人台、餐标为 180 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-19

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-19。

2.本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。

3.本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one:Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two:Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three:According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

金秋十月，某市从事房产开发的私营企业主王先生陈女士夫妇在市内著名的五星级大酒店西海宴会厅，隆重地为自己的一对金童玉女举行十周岁生日的西餐晚宴，招待来自国内、欧美和东南亚等国的亲朋好友，参加晚宴的宾客约 120 人，设宴席 20 台，6 人台，餐标 248 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价

格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-20

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-20。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

初冬时节，某省翻译科学协会负责人范先生在省城内某著名五星级大酒店田野宴会厅隆重举行西式午宴庆功会，宴请荣获得省翻译科学协会奖励的外国专家学者及友好人士。参加宴会的宾主双方约 60 人，设宴席 10 台，6 人台，餐标 208 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-21

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-21。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

What kind of cuisine do you serve in your restaurant?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

您喜欢哪种威士忌，纯的还是加冰块的？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: A customer comes into your bar to have some drinks. After he is seated

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

(一) 任务描述

年终岁末，某市商标事务有限责任公司董事长的严先生在省城内某著名的五星级大酒店朝晖宴会厅隆重举行公司年终业务答谢宴，宴请本公司的合作商和客户代表。参加宴会的宾主双方约 200 人，设宴席 24 台，8 人台，其中设主台 16 人，（菜式相同，份量加倍），宴会餐标 188 元/位，（不含酒水）。

(二) 测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息

(酒店名称、地址、电话、网址)、宴会菜品说明(在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明,包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等)。若设计用 PPT 表现有困难,可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点,由评委检查后,交测试点安装。

(2) 考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单,可使用所属学校的宴会菜单制作素材库(酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板),任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场,测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交,手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式,具体见附录。

(三) 实施条件:

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟,提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-22

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”;试题编号: 3-22。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟,学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分,任务一占 10 分,任务二占 90 分,85-100 分为优秀,60-84 分为合格,60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中(30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英(30%)

你想把 500 美元兑换成人民币,是吗?

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明, 简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

(二) 实施条件

场地: 至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟, 到时停止答题, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 西餐菜单设计

(一) 任务描述

盛夏七月, 某省高校一对海归学者石先生与李女士在省城某著名五星级大酒店国际宴会厅隆重举行结婚西餐午宴, 参加婚庆宴会的中外来宾约 240 人, 设宴席 30 台, 8 人台, 宴席餐标 268 元/位, (不含酒水)。

(二) 测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单, 从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴, 使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单, 包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标 (不含酒水)、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价 (金额) 之和与菜单中规定的餐标 (金额) 的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单 (多页式) 制作时, 请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT (多页式) 至少包括四项内容, 即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息 (酒店名称、地址、电话、网址)、宴会菜品说明 (在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明, 包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等)。若设计用 PPT 表现有困难, 可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点, 由评委检查后, 交测

试点安装。

(2) 考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-23

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-23。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

中秋八月，某市老中医宋老先生与教师李女士在省城某著名的五星级大酒店新雅西餐宴会厅举行俩老的 50 年金婚纪念西餐午宴，参加婚庆宴会的中外来宾约 240 人，设宴席 30 台，8 人台，餐标 198 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），

任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件:

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-24

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-24。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

你想把 500 美元兑换成人民币，是吗？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

阳春三月，某省国际合作基金理事会董事长李先生在某市内某四星级酒店西餐厅举行涉外公务西餐晚宴，宴请出席“爱心公益项目招标会”的中国和欧美各国的外方代表与嘉宾。宾主双方 64 人，设宴席 8 台，8 人台、餐标为 180 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

(4) 宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

(三) 实施条件:

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”)

试题 3-25

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-25。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

(一) 任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

(二) 实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

(三) 考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

(四) 评分标准(见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”)

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

金秋十月，某市从事房产开发的私营企业主王先生陈女士夫妇在市内著名的五星级大酒店西海宴会厅，隆重地为自己的一对金童玉女举行十周岁生日的西餐晚宴，招待来自国内、欧美和东南亚等国的亲朋好友，参加晚宴的宾客约 120 人，设宴席 20 台，6 人台，餐标 248 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-26

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-26。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中 (30%)

There is a preferential rate for the party, 5% discount.

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英 (30%)

你想把 500 美元兑换成人民币，是吗？

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。(40%)

Directions: When a young couple walk into your restaurant for lunch, what would you do?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

初冬时节，某省翻译科学协会负责人范先生在省城内某著名五星级大酒店田野宴会厅隆重举行西式午宴庆功会，宴请荣获得省翻译科学协会奖励的外国专家

学者及友好人士。参加宴会的宾主双方约 60 人，设宴席 10 台，6 人台，餐标 208 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

1、至少 50 台计算机的机房 1 间。

2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-27

1. 本试卷考核项目为“酒店职业英语”、“西餐菜单设计”；试题编号：3-27。
2. 本试卷操作时间为 180 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 酒店职业英语

（一）任务描述

Part one: Translate the following English sentences into Chinese. 英译中（30%）

How many persons are there in your dinner party?

Part two: Translate the following Chinese sentences into English. 中译英（30%）

给你带来不便，真应该道歉。

Part three: According to the following directions, try to give a brief presentation to the question. 请根据下列情景提示和说明，简要回答所给的问题。（40%）

Directions: If a guest comes to a Western restaurant and ask for having some Chinese food

What would you say?

（二）实施条件

场地：至少 3 工位的酒店职业英语技能训练室 1 间。

（三）考核时量

本试卷答题时间为 10 分钟，到时停止答题，提前完成不加分。

（四）评分标准（见 1-1 题“酒店职业英语评分标准”）

任务二 西餐菜单设计

（一）任务描述

年终岁末，某市商标事务有限责任公司董事长的严先生在省城内某著名的五星级大酒店朝晖宴会厅隆重举行公司年终业务答谢宴，宴请本公司的合作商和客户代表。参加宴会的宾主双方约 200 人，设宴席 24 台，8 人台，其中设主台 16 人，（菜式相同，份量加倍），宴会餐标 188 元/位，（不含酒水）。

（二）测试要求些

1、宴会菜单拟定

根据客户订单，从测试组委会提供的酒店西餐零点菜单中选取菜肴，使用 WORD 文档填写测试组委会提供的酒店宴会菜单，包括宴会类型、宴会主办者、宴会时间与地点、宴会餐标（不含酒水）、来宾人数与桌数、宴会菜点实名与价格以及告示性信息等内容。拟定与制作菜单中的各道菜点单价（金额）之和与菜单中规定的餐标（金额）的误差不超过 10%。

2、宴会菜单制作

宴会菜单（多页式）制作时，请用 3-5 张 PPT 表现宴会菜单。宴会菜单 PPT（多页式）至少包括四项内容，即宴会主办者、宴会菜品名称、酒店告示性信息（酒店名称、地址、电话、网址）、宴会菜品说明（在拟定的宴会菜单中选择 2-3 个菜品进行说明，包括菜品主要原材料、制作方法、口味、营养等）。若设计用 PPT 表现有困难，可手绘。

3、测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间须使用测试组委会提供的酒店中餐零点菜单，可使用所属学校的宴会菜单制作素材库（酒店照片、菜肴照片、空白图表、PPT 模板），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将中餐宴会菜单文案和 PPT 放在一个文件夹内提交，手绘版直接交给评委。

（4）宴会菜单须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件：

- 1、至少 50 台计算机的机房 1 间。
- 2、OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
- 3、不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 170 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 3-15 题“西餐宴会菜单拟定与制作评分标准”）

试题 3-28

1. 本试卷考核项目为“中餐宴会摆台折花与斟酒”、“餐饮技能培训大纲编制”；试题编号：3-28。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 中餐宴会摆台折花与斟酒

（一）任务描述

1. 职业素养

举止大方，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性，实用性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

（1）八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见附件）。

（2）餐巾杯花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾杯花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型杯花（其中动物花型至少 1 种），每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，先斟完白酒后，再斟红葡萄酒，共 6 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，白酒 8 分满；红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

（4）裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）考核开始前的餐椅围绕桌面对称摆放，考核开始后方能移动餐椅。

（6）操作开始时，考生站在主人位后侧。所有操作必须按顺时针方向进行。

- (7) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。
- (8) 除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。
- (9) 操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。
- (10) 物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。
- (11) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

3. 测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备全棉餐巾 8 块，其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(二) 实施条件

场地：至少 8 工位的中餐宴会摆台技能训练室 1 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 80 把，计时器一个。

工具材料：需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架、筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、花瓶、酒瓶、折花垫盘等 10 套。

(三) 考核时量

本试卷操作时间为 22 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

(四) 评分标准

中餐宴会摆台评分标准

项 目	评分细则	分值	扣分	得分
职业素养 (10 分)	头发干净、整齐，着色自然，发型美观大方	2		
	面部：男生不留胡须及长鬓角，女生化淡妆	2		
	手部干净，不留长指甲，不涂有色指甲油	2		
	服装、鞋袜整洁干净，符合岗位要求	2		
	举止大方、注重礼貌、面带微笑	2		
铺台布 (9 分)	从主人位铺台布	1		
	台布定位准确，十字居中	3		
	凸缝朝向正、副主人位	1		
	四周下垂均等，台面平整	3		
	操作规范，最多四次整理成形	1		

餐椅定位 (8分)	从主宾位开始拉椅定位	1		
	座位中心与餐碟中心对齐	3		
	餐椅之间距离均等	2		
	餐椅座面边缘距台布下垂部分 1.5 厘米	2		
餐碟定位 (15分)	托盘摆放餐碟, 托盘平稳, 姿态正确	3		
	碟间距离均等, 相对餐碟与餐桌中心点三点一线	5		
	餐碟距桌沿 1.5 厘米	5		
	拿碟手法正确 (手拿餐碟边缘部分)、卫生	2		
味碟、汤碗、 汤勺 (6分)	味碟位于餐碟正上方, 相距 1 厘米	2		
	汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米处,	1		
	汤碗、味碟的中心点在一条水平直线上	2		
	汤勺放置于汤碗中, 勺把朝左, 与餐碟平行	1		
筷架、筷子、 长柄勺、牙签 (8分)	筷架摆在餐碟右边, 筷架位于筷子上部三分之一处	3		
	筷子、长柄勺搁摆在筷架上, 长柄勺距餐碟 3 厘米	2		
	筷套正面朝上	1		
	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	2		
葡萄酒杯、白 酒杯、 水杯 (11分)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米	2		
	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	2		
	三杯成斜直线, 与水平线呈 30 度角。如果折的是杯花, 水杯待餐巾花折好后一起摆上桌	6		
	摆杯手法正确 (手拿杯柄或中下部)、卫生	1		
餐巾折花 (13分)	花型突出正、副主人位, 整体协调	1		
	折叠手法正确、卫生、一次成形、花型逼真、美观大方	10		
	花型 3 种以上, 至少 1 种动物	1		
	摆放有序、高低适中、种类和大小搭配相宜	1		
菜单、台号牌 (2分)	菜单摆放在筷子架右侧, 位置一致 (两个菜单则分别摆放在正副主人的筷子架右侧)	1		
	台号牌摆放在花瓶 (花篮或其他装饰物) 正前方、面对副主人位	1		
酒水斟倒 (13分)	从主宾位开始, 顺时针为邻近的三位客人斟倒酒水	1		

	斟酒姿势规范，酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，转口收瓶	4		
	徒手持瓶斟酒，先斟白酒，后斟葡萄酒	1		
	斟倒酒水时，在客人右侧服务	1		
	斟倒酒水的量：白酒 8 分满；红葡萄酒 5 分满	6		
	斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分，每溢一滩扣 3 分（本项扣分最多 10 分）			
操作规范 （5 分）	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻	2		
	操作过程中注意卫生，姿态优美。	3		
合 计		100		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 逆时针操作		件 次	扣分： 扣分：	分 分
实 际 得 分				
备注：物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分；逆时针操作扣 1 分/次。				

任务二 餐饮技能培训大纲编制

（一）任务描述

某酒店餐饮部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：

1. 培训目的：规范餐饮部职员的点菜服务，确保客人满意。
2. 培训内容：点菜服务流程与规范。
3. 培训课时：2 课时（90 分钟）。
4. 培训部门：餐饮部。

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点, 由评委检查后, 交测试点安装。

(2) 考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库(照片、空白图表), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式, 具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”)

试题 3-29

1. 本试卷考核项目为“西餐宴会摆台折花与斟酒”、“餐饮技能培训大纲编制”; 试题编号 3-29。

2. 本试卷操作时间为 130 分钟, 学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分, 任务一占 10 分, 任务二占 90 分, 85-100 分为优秀, 60-84 分为合格, 60 分以下为不合格。

任务一 西餐宴会摆台折花与斟酒

(一) 任务描述

1. 职业素养

举止优雅, 有礼有节, 面带微笑, 着装干净整洁, 妆容符合西餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性, 实用性以及学生对酒店西餐服务知识与技能的掌握以及灵活应变素质。该项占总分值 90%。

(1) 六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见附件）；托盘平稳。

(2) 餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，每种餐巾花三种以上技法；须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

(3) 徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；倒水及斟酒的顺序正确（水、白葡萄酒、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；白葡萄酒 2/3 杯；红葡萄酒 1/2 杯；斟倒时做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

(4) 考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在工作台前，所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(8) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

(9) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在最后进行。

(10) 物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。

(11) 评价标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

3. 测试相关材料与工具

(1) 考生需自备全棉餐巾 6 块，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

（二）实施条件

场地：至少 4 工位的西餐宴会摆台技能训练室 1 间。

设施设备：至少高度为 75cm，长 240cm，宽 120cm 的西餐宴会桌 4 张，西餐用椅 24 把。

工具材料：每台需配备西餐宴会摆台台布、盘碟、刀叉、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等 6 套，冰水壶、酒瓶等若干。

（三）考核时量

本试卷准备时间 5 分钟，本试卷操作时间为 22 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

（四）评分标准

西餐宴会摆台评分标准

项 目	评分细则	分值	扣分	得分
仪表仪态 (10 分)	头发干净、整齐，着色自然，发型美观大方	2	2	
	面部：男生不留胡须及长鬓角，女生化淡妆	2	2	
	手部干净，不留长指甲，不涂有色指甲油	2	2	
	服装、鞋袜整洁干净，符合岗位要求	2	2	
	举止优雅、注重礼貌、面带微笑	2	2	
铺台布 (8 分)	台布平铺于桌面，台布平整	1	1	
	台布中凸线向上，并压在餐桌纵向中心线上	3	3	
	台布对应两边下垂均等	3	3	
	铺设操作一次整理成形，两次扣 0.3 分，三次扣 0.5 分，四次及以上不得分	1	1	
席椅定位 (4 分)	从主人位开始按顺时针方向摆设，从席椅正后方进行	1	1	
	席椅间距相等，相对席椅的椅背中心对正	2	2	
	席椅边沿与下垂台布相距 1 厘米	1	1	
装饰盘 (7 分)	从主人位开始顺时针方向摆设	1	1	
	盘边距离桌边 1 厘米	1	1	
	装饰盘中心与餐位中心对准	2	2	
	盘与盘之间距离均等	2	2	
	手持盘沿右侧操作	1	1	
刀、叉、勺 (20 分)	刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离符合标准（标准见最后“备注”）	10(每件 0.2)	10	
	刀勺叉之间及与其他餐具间距离符合标准（标准见“备注”）	10(每件 0.2)	10	
面包盘、黄油刀、黄油碟 (5 分)	摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘	1	1	
	面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米	1	1	
	面包盘中心与装饰盘中心对齐	1	1	

	黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处	1	1	
	黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距 3 厘米	1	1	
杯具 (10 分)	摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖 2 厘米）	3	3	
	三杯成斜直线，向右与水平线呈 45 度角	3	3	
	各杯身之间相距约 1 厘米	3	3	
	操作时手持杯中下部或颈部	1	1	
花瓶（2 分）	花瓶置于餐桌中央和台布中线上	1	1	
	花瓶的高度不超过 30 厘米	1	1	
烛台 (2 分)	烛台与花瓶间间距相等	1(每边 0.5)	1	
	烛台底座中心压台布中凸线	0.5(每座 0.25)	0.5	
	两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行	0.5(每座 0.25)	0.5	
牙签盅 (2 分)	牙签盅与烛台相距 10 厘米	1(每个 0.5)	1	
	牙签盅中心压在台布中凸线上	1(每个 0.5)	1	
椒盐瓶 (2 分)	椒盐瓶与牙签盅相距 2 厘米	1(每组 0.5)	1	
	椒盐瓶两瓶间距 1 厘米，左椒右盐，间距中心对准台布中凸线	1(每组 0.5)	1	
餐巾盘花 (9 分)	在盘中摆放一致，左右成一条线	2	2	
	3 种造型各异	1	1	
	造型美观、形象逼真，突出主位	6	6	
斟酒 (12 分)	为 3 位客人斟倒酒水	1	1	
	口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务	1	1	
	水及酒的斟到顺序为：水、白葡萄酒、红葡萄酒	1	1	
	斟倒酒水的量：水 4/5 杯；白葡萄酒 2/3 杯；红葡萄酒 1/2 杯	9	9	
	斟酒时每滴一滴扣 0.5 分，每溢一滩扣 2 分（本项扣分最多 9 分）			
托盘使用 (2 分)	餐件和餐具分类按序摆放，符合科学操作	1	1	
	杯具在托盘中杯口朝上	1	1	

综合印象 (5分)	台面整体效果好	2	2	
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质	3	3	
合 计		100		
物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件		扣分：	分	
逆时针操作 次		扣分：	分	
实 际 得 分				
备注： 1. 餐酒用具：1. 装饰盘；2. 正餐刀；3. 正菜叉；4. 鱼刀；5. 鱼叉；6. 汤匙；7. 开胃品刀；8. 开胃品叉；9. 甜品叉；10. 甜品匙；11. 面包盘；12. 黄油刀；13. 黄油盘；14. 水杯；15. 红葡萄酒杯；16. 白葡萄酒杯。 2. 各餐酒用具之间的距离标准：(1)1、2、3、6、7、8与桌边沿距离为1厘米；(2)1与2、1与3、8与11、1与9之间的距离为1厘米；(3)12与13之间的距离为3厘米；(4)4、5与桌边的距离为5厘米；(5)3、5、8之间，2、4、6、7之间，9与10之间的距离为0.5厘米；(6)14、15、16杯肚之间的距离为1厘米。 3. 物品落地每件扣3分、物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。				

任务二 餐饮技能培训大纲编制

(一) 任务描述

1. 某酒店餐饮部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：
2. 培训目的： 规范餐饮部职员的点菜服务，确保客人满意
3. 培训内容： 点菜服务流程与规范
4. 培训课时： 2 课时（ 90 分钟）
5. 培训部门： 餐饮部

(二) 测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）。

3. 测试相关材料及注意事项

(1) 考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点, 由评委检查后, 交测试点安装。

(2) 考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库(照片、空白图表), 任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场, 测试现场不提供上网服务。

(3) 考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

(4) 培训大纲须使用统一的文本格式, 具体见附录。

(三) 实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

(四) 考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟, 提前完成不加分。

(五) 评分标准(见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”)

试题 3-30

1. 本试卷考核项目为“中餐宴会摆台折花与斟酒”、“餐饮技能培训大纲编制”; 试题编号: 3-30。
2. 本试卷操作时间为 130 分钟, 学生须独立完成。
3. 本试卷总分 100 分, 任务一占 10 分, 任务二占 90 分, 85-100 分为优秀, 60-84 分为合格, 60 分以下为不合格。

任务一 中餐宴会摆台折花与斟酒

(一) 任务描述

1. 职业素养

举止大方, 有礼有节, 面带微笑, 着装干净整洁, 妆容符合中餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

现场操作包括中餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察考生操作的熟练性、规范性、美观性, 实用性以及考生对酒店中餐服务知识与技能的掌握。该项占总分值 90%。

(1) 八人位中餐宴会摆台：台布中心对正、台面平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方（摆台标准与示意图见附件）。

(2) 餐巾杯花折叠与摆放：为八位客人折叠与摆放餐巾杯花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型杯花（其中动物花型至少 1 种），每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

(3) 斟酒：徒手持瓶斟酒。从第一主宾位开始，连续三个餐位，先斟完白酒后，再斟红葡萄酒，共 6 杯；斟酒时酒标朝向客人，瓶口不碰杯口，旋转收瓶；斟酒量均匀，白酒 8 分满；红葡萄酒 5 分满；斟酒姿势正确、不滴不洒。

(4) 裁判员宣布“开始准备”后进行操作准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 考核开始前的餐椅围绕桌面对称摆放，考核开始后方能移动餐椅。

(6) 操作开始时，考生站在主人位后侧。所有操作必须按顺时针方向进行。

(7) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(8) 除台布可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(9) 操作中允许使用装饰盘垫，不允许跑步操作。

(10) 物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。

(11) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个项目，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

3. 测试相关材料与工具

(1) 考生需自备全棉餐巾 8 块，其他工具和物品不准带入考场。

(2) 考生操作完后，应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(二) 实施条件

场地：至少 8 工位的中餐宴会摆台技能训练室 1 间。

设施设备：至少高度为 75cm，直径为 180cm 的中餐宴会桌 8 张，中餐用椅 80 把，计时器一个。

工具材料：需配备中餐宴会摆台的台布、餐碟、味碟、汤碗、瓷勺、筷架

筷子、不锈钢勺、玻璃杯具、花瓶、酒瓶、折花垫盘等 10 套。

（三）考核时量

本试卷操作时间为 22 分钟，到时停止操作，提前完成不加分。

（四）评分标准（见试题 3-28 “中餐宴会摆台评分标准”）

任务二 餐饮技能培训大纲编制

（一）任务描述

1. 某酒店餐饮部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训，要求如下：
2. 培训目的： 规范餐饮部职员的领位服务，确保客人满意
3. 培训内容： 领位服务流程与规范
4. 培训课时： 2 课时（ 90 分钟）
5. 培训部门： 餐饮部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）。

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

（4）培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。

2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。

3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”）

试题 3-31

1. 本试卷考核项目为“西餐宴会摆台折花与斟酒”、“餐饮技能培训大纲编制”；试题编号 3-4。

2. 本试卷操作时间为 130 分钟，学生须独立完成。

3. 本试卷总分 100 分，任务一占 10 分，任务二占 90 分，85-100 分为优秀，60-84 分为合格，60 分以下为不合格。

任务一 西餐宴会摆台折花与斟酒

（一）任务描述

1. 职业素养

举止优雅，有礼有节，面带微笑，着装干净整洁，妆容符合西餐服务岗位要求。占总分值 10%。

2. 现场操作

现场操作包括西餐宴会摆台、餐巾折花与斟酒。主要考察学生操作的熟练性、规范性、美观性，实用性以及学生对酒店西餐服务知识与技能的掌握以及灵活应变素质。该项占总分值 90%。

（1）六人位西餐宴会摆台：台布中心对正，平整，四周下垂均等；餐具定位准确，图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，（摆台标准与示意图见附件）；托盘平稳。

（2）餐巾盘花折叠与摆放：为六位客人折叠与摆放餐巾盘花；餐巾准备无任何折痕；折三种以上不同造型盘花，每种餐巾花三种以上技法；须突出主位花型，巾花观赏面朝向客人；巾花挺拔、造型美观；操作卫生，安全。

（3）徒手斟酒：为 3 位客人（其中餐台长边 2 人，短边 1 人）斟倒冰水和葡萄酒。口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；倒水及斟酒的顺序正确（水、白葡萄酒、红葡萄酒）；斟酒量均匀，水 4/5 杯；白葡萄酒 2/3 杯；红葡萄酒 1/2 杯；斟倒时做到不滴不洒；操作时姿态优雅、位置正确。

- (4) 考生在裁判员宣布“开始”后开始操作。
- (5) 操作开始时, 考生站在工作台前, 所有操作必须按顺时针方向进行。
- (6) 所有操作结束后, 考生应回到工作台前, 举手示意“操作完毕”。
- (7) 除台布、展示盘、花台、酒水斟倒可徒手操作外, 其他物品均须使用托盘操作。
- (8) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。
- (9) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序, 考生可以自行选择完成各个项目, 但斟酒必须在最后进行。
- (10) 物品落地每件扣 3 分, 物品碰倒每件扣 2 分; 物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。
- (11) 评价标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序, 考生可以自行选择完成各个项目, 但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

3. 测试相关材料与工具

- (1) 考生需自备全棉餐巾 6 块, 其他工具和物品不准带入考场。
- (2) 考生操作完后, 应清洁工作台并将摆台用品和工具复位。

(二) 实施条件

场地: 至少 4 工位的西餐宴会摆台技能训练室 1 间。

设施设备: 至少高度为 75cm, 长 240cm, 宽 120cm 的西餐宴会桌 4 张, 西餐用椅 24 把。

工具材料: 每台需配备西餐宴会摆台台布、盘碟、刀叉、玻璃杯具、花瓶、烛台、牙签盅、椒盐瓶等 6 套, 冰水壶、酒瓶等若干。

(三) 考核时量

本试卷准备时间 5 分钟, 本试卷操作时间为 22 分钟, 到时停止操作, 提前完成不加分。

(四) 评分标准 (见试题 3-29 “西餐宴会摆台评分标准”)

任务二 餐饮技能培训大纲编制

(一) 任务描述

1. 某酒店餐饮部拟在本月内对新招聘的一批新员工进行培训, 要求如下:

2. 培训目的： 规范餐饮部职员的领位服务，确保客人满意
3. 培训内容： 领位服务流程与规范
4. 培训课时： 2 课时（ 90 分钟）
5. 培训部门： 餐饮部

（二）测试要求

1. 技能培训大纲文案编制

技能培训大纲文案使用 WORD 文档，包含七个方面：即，培训活动的具体任务、目的、操作服务标准、培训所需资源、培训方法、培训步骤及主要内容和培训课时安排。有效字数应在 600 字以上。

2. 体现技能培训大纲主要内容的 PPT 制作

培训主要内容或情境通过 PPT 予以展示（至少 8 张）。

3. 测试相关材料及注意事项

（1）考生应使用 U 盘将素材库于考前提交给测试点，由评委检查后，交测试点安装。

（2）考生在考试期间可使用所属学校提交的技能培训大纲 PPT 制作素材库（照片、空白图表），任何 WORD 文档、手机和其他与考试相关的物品不准带入考场，测试现场不提供上网服务。

（3）考生考试完后将技能培训大纲文案和 PPT 放在一个文件夹内提交。

（4）培训大纲须使用统一的文本格式，具体见附录。

（三）实施条件

1. 至少 50 台计算机的机房 1 间。
2. OFFICE 操作系统、PPT 制作相关软件。
3. 不提供网络环境。

（四）考核时量

本试卷操作时间为 120 分钟，提前完成不加分。

（五）评分标准（见 1-24 题“酒店技能培训大纲编制评分标准”）