成都银杏酒店管理学院2021年单招考试

中职类考生技能综合测试大纲

——酒店管理专业

1. 测试名称

对客服务技能测试

1. 测试要求
2. 重点掌握酒店行业对客服务基础技能，服务意识相关理论与方法。
3. 熟练掌握和运用酒店中餐服务基本技能。
4. 测试形式为面试，测试题目由考生到考试现场进行抽选。
5. 测试要求携带自带记录用笔。
6. 测试内容

技能综合测试总分200分，主要测试内容：自我介绍+专业学习情况+技能测试，具体如下：

1. 自我介绍+专业学习情况测试内容

|  |  |
| --- | --- |
| **测试环节** | **测试内容** |
| 自我介绍 | 考生进行自我介绍，语言组织流畅有序，普通话表达口齿清晰。 |
| 专业学习情况 | 考生对中职学习期间的专业学习内容及个人学习情况进行介绍。 |

1. 技能测试内容

|  |  |
| --- | --- |
| **测试项目** | **测试要求** |
| 中餐服务基本技能（餐巾折花） | （1）根据不同的宴会主题设计制作餐巾花  （2）掌握餐巾折花的基本手法，操作手法正确，符合卫生要求  （3）花型造型挺括美观  （4）能准确报出每一种花的花名及其主题文化内涵  （5）职业习惯好，操作台保持整齐，坚持微笑服务  （6）时间不超过5分钟 |

1. 参考书目
2. 《酒店服务礼仪》，周丽，广西师范大学出版社，2014.10，第1版
3. 《餐饮部实训教程》，赵萍，西安交通大学出版社，2013.7，第1版