**2022年沈阳市公开招聘中等职业学校**

**专业课教师面试实践操作题目三**

**一、招聘单位**

沈阳市旅游学校

**二、招聘岗位**

高星级饭店运营与管理专业教师

**三、实践操作题目**

前厅接待

**四、操作要求**

**工作任务：** 按照程序，完成前厅接待工作。

**任务要求**：

1.按前厅接待服务流程，根据主办方统一提供设备物品进行操作。

2.前厅接待操作时间为8分钟。时间到停止操作，按完成部分计分，提前完成不加分。

3.评委统一口令“开始准备”后进行前厅接待服务实操准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，考生站在接待台后侧，举手示意“准备完毕”。

4.考生在评委宣布“实操开始”后开始操作。

5.操作结束后，考生立于接待台后侧，举手示意“实操完毕”。

6.操作过程中，考生不能跑动，物品落地扣分。考生表现应自然大方，操作过程中注意与客人保持交流。考生应保持优雅站姿，不可倚靠接待台。每违例一次扣 2 分。

7.前厅接待服务操作流程：

（1）检查整理服务台（准备工作）：物品分类归档，摆放位置符合操作习惯，台面整洁。

（2）迎接客人：注意接待台附近动态，面带微笑，双目注视，及时问候客人。当客人出现在 3 米之外时，能向客人微笑示意，距离前台约2米时，主动问候并询问有何需要。

（3）请客人出示健康码、行程码、核酸检测报告，测量体温并做好记录。

（4）询问客人是否有预订。（默认客人为无预订散客）

（5）了解需求，推介客房：信息准确，表达生动，根据客人需要针对性地介绍客房类型，针对客人心理变化及时调整客房的档次，并给予客人折扣。

（6）确认入住，安排房间。

（7）登记入住：为客人办理入住（默认宾客为内宾）。核对扫描证件，进行人脸识别，确认信息、收取押金或信用卡授权。

（8）礼貌道别：询问客人是否还有其他需求。

（9）总体印象：考生精神饱满，举止优雅，表情自然，与客人交流大方得体，操作规范，不能跑动、物品落地及物品碰倒等。

8. 操作用设施设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **规 格** | **数量** |
| 1 | 房卡、房卡套 |  | 1份 |
| 2 | 表单 |  | 若干 |
| 3 | 签字笔 |  | 1支 |
| 4 | 付款二维码 |  | 1张 |
| 5 | 测温仪 |  | 1个 |
| 6 | 人脸识别设备 |  | 1个 |

**五、评分标准（总分60分）**

**2022年沈阳市公开招聘中等职业学校专业课教师**

**面试（实践操作）评分标准（总分60分）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 面试教师 |  | | 课程名称 | 前厅接待 | | | | | |
| 项目 | 评议指标 | 分值 | 评分标准 | | | | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 前厅接待 | 迎接客人 | 5 | 检查整理服务台、台面整洁 | | | | 1 |  |  |
| 宾客抵达前台，微笑问候，眼神交流，及时接待 | | | | 2 |  |  |
| 主动、热情、友好的问候宾客 | | | | 2 |  |  |
| 了解需求  推介客房 | 9 | 确认宾客是否预订 | | | | 1 |  |  |
| 客房推荐采用由高到低策略，高档、中档房先介绍房间再报价，低档房先报价后介绍房间 | | | | 5 |  |  |
| 运用折扣推销，讲究语言技巧 | | | | 3 |  |  |
| 介绍酒店  设施服务 | 8 | 介绍健身房、游泳池、Wi-Fi 等房价包含的服务，介绍房价是否包含早餐 | | | | 3 |  |  |
| 当客人有特殊需求时，能进一步根据需求具体介绍（客人围绕酒店客房、餐饮、娱乐等设施和服务提出一项需求） | | | | 5 |  |  |
| 确认入住 | 7 | 确认客人要入住的房型、房间数量、住店时长及房价，离店时间 | | | | 3 |  |  |
| 核对证件，确认宾客，安排房间，在对话中至少称呼对方三次 | | | | 2 |  |  |
| 确认客人有关房间的特殊要求，如楼层、位置、朝向、是否吸烟 | | | | 2 |  |  |
| 登记入住 | 12 | 登记客人证件，办理证件传输，进行人脸识别验证 | | | | 1 |  |  |
| 填写入住宾客登记表，递送表单，表单正面朝向宾客，笔放置在表单左侧，笔尖朝向对方，双手递送，准确指示签字位置，请客人确认信息并签名，留下联系方式 | | | | 2 |  |  |
| 确认客人的支付方式，根据客人入住的天数，准确收取押金（现金、微信、支付宝或信用卡）并开具证明，收取合理数额的押金并解释原因 | | | | 2 |  |  |
| 若使用微信、支付宝，出示支付码，收取押金，若使用信用卡付款，请客人出示信用卡，核对持卡人姓名，信用卡有效期，获取预授权 | | | | 1 |  |  |
| 准确快速制作房卡，并填写房卡套 | | | | 1 |  |  |
| 将准备好的房卡，双手交给宾客，并介绍使用方法，不可大声说出房间号码，注意保护客人隐私 | | | | 2 |  |  |
| 询问宾客是否需要寄存贵重物品 | | | | 1 |  |  |
| 是否需要房内一次性洗漱用品 | | | | 1 |  |  |
| 是否有开车并帮助客人录入车辆信息 | | | | 1 |  |  |
| 送别客人 | 8 | 双手递交身份证件及相关物品 | | | | 1 |  |  |
| 询问客人是否还有其他需求（客人围绕酒店客房、餐饮、娱乐等设施和服务、和本地的经济、景区、交通等相关知识提出需求），并告知前台、总机联系方式 | | | | 4 |  |  |
| 温馨提醒客人早餐时间及地点，询问客人是否需要行李服务 | | | | 1 |  |  |
| 为客人指引电梯和客房的方向，并祝宾客入住愉快 | | | | 1 |  |  |
| 完善客人信息录入计算机系统，整理台面，将单据放入单据柜或背面朝上 | | | | 1 |  |  |
| 综合素质 | 11 | 精神饱满，举止优雅，表情自然，回答问题大方得体，明确简洁 | | | | 3 |  |  |
| 能充分理解客人的要求和意图，并迅速做出响应 | | | | 3 |  |  |
| 操作规范，不能跑动、物品落地及物品碰倒 | | | | 2 |  |  |
| 对本地的经济、景区、交通等相关知识有一定了解 | | | | 3 |  |  |
| 评委签字 | | |  | | 总成绩 |  | | | |

注：由命题专家根据实操内容设计此评分表