2021年威海海洋职业学院邮轮客舱服务与管理

教师岗位专业测试考核规程

1. 岗位名称

邮轮客舱服务与管理教师岗位

二、考核内容

1.考核的内容与时长：主要考察考生客房服务的相关技能，客房中式铺床考试时间为3分钟；开夜床考试时间为1分钟。

2.仪容仪表：是否符合邮轮行业客舱部门以及旅游酒店行业房务部门的基本要求及岗位要求。在考核之前进行仪容仪表展示，时间不超过1分钟。

三、考核规则

1. 按照客房中式铺床与开夜床服务流程，根据考务组统一提供设备物品进

行操作。

2.客房中式铺床与开夜床服务操作时间具体情况如下：准备时间2 分钟，中式铺床3分钟，开夜床1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分钟不予继续考试，考官根据考生完成部分进行评判计分），开夜床服务1分钟（提前完成不加分，每超过5秒扣1分，不足5秒按5秒计算，超过30秒不予继续考试，考官根据考生完成部分进行评判计分）。

3.考试向考官进行仪容仪表展示，考官宣布“开始准备”后进行中式铺床

准备，准备时间2分钟。准备就绪后，考生站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

4.考生在考官宣布“考试开始”后开始操作。

5.操作结束后，考生立于工作台前，举手示意“考试完毕”。

6.考试用床架不带床头板，操作过程中，考生不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

7.中式铺床考试结束后，考生整理床铺，进行开夜床服务准备，准备时间1分钟。

8.中式铺床过程中，考生操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

9.开夜床服务要求三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

10.其他相关说明

 （1）床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：沿长边S型折叠，再两头向中间折，然后对折。

 （2）考生不可在床头操作，其余位置不限。

 （3）床架（含脚）+床垫高度为40厘米（误差1厘米）。

 （4）所有考试用品均由承办方提供，考生不得自带考试用品参加考试。

四、仪容仪表要求

1.精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

2.举止自然、大方、优雅，注重礼节礼貌，面带微笑。

五、技术规范

1.教育部制定的《高等职业学校酒店管理专业教学标准》；

2.文化和旅游部全国旅游行业饭店服务技能大赛中餐、西餐、中床等赛项相关标准；

3.山东省职业院校技能大赛“现代酒店服务”项目相关标准；

1. 技术平台

考试器材除统一提供的以及本规程不允许自带任何设备、器材、用品。场地的相关设备如有变动，最终以考试场地提供的为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **品名** | **参考技术参数** | **备注** |
| 床架  | 高度 20 厘米   | 统一提供 |
| 床垫  | 2 米×1.2 米，高度 20 厘米，高度正负误差 1 厘米  | 统一提供 |
| 工作台  | 与床相距 1.4 米   | 统一提供 |
| 床单  | 2.8 米×2 米   | 统一提供 |
| 被套  | 2.3 米×1.8 米，不含 5 厘米飞边，底部开口，2 条系带  | 统一提供 |
| 羽绒被  | 重量约 1.5 千克/床   | 统一提供 |
| 枕芯  | 75 厘米×45 厘米   | 统一提供 |
| 枕套  | 开口方式为信封口   | 统一提供 |

1. 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目**  | **操作程序及标准**  | **分值** | **扣分** |
|
| 床单 （20分）  | 开单、抛单、打单定位一次成功。床单中线居中，不偏离床中线。床单正反面准确，表面平整光滑。包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）。四边掖边紧密且平整。 | 20  |   |
| 被套 （5分）  | 一次抛开，平整光滑，被套开口在床尾。  | 5 |   |
| 羽绒被（33分）  | 羽绒被放于床尾，长宽方向与被套一致，抓住羽被角一次性套入被套内，抖开被芯，抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位。被子与床头平齐，羽绒被翻折处至床头距离45厘米，被套中线居中，不偏离床中线。羽绒被在被套内四角到位，两侧两头平整，饱满、平展。被套口平整且要收口，被套表面平整光滑,羽绒被在床头翻折45厘米。 | 33 |   |
| 枕头（ 12分）  |  枕头四角到位，饱满挺括。中线与床中线对齐，枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂。  | 12 |    |
| 综合印象（8 分）  | 铺床总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。操作过程规范，动作娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质和礼节礼貌。  | 8 |   |
| 开夜床（12分）  | 夜床整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。被子翻折于床上一侧的直角边于被子中线重合。地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折45厘米（靠近床头一侧）齐平，地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平。 在床尾摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯，物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。 | 12 |   |
| 仪容仪表（10分） | 符合邮轮行业客舱部门以及旅游酒店行业房务部门的基本要求及岗位要求。仪态大方优雅，注重礼节礼貌，面带微笑。 | 10 |  |
| **合 计**  |   | 100  |   |