**山东工商学院—青岛酒店管理职业技术学院**

**酒店管理专业专本贯通培养转段考试——专业技能课《职业形象与礼仪》考试方案**

**一、考核目标：**

本课程是酒店管理专业基础素养课程，帮助学生加深理解并掌握礼仪知识，养成良好的职业习惯，塑造良好的职业形象。

通过学习影响人际交往效果因素，并学会对交往对象进行分析，采用不同的交往方式。掌握不同特定场合的行为礼仪、礼仪的知识及实务、操作。通过理论与实践的结合，以提升职业人的文明礼仪素养以掌握和运用各种礼仪准则和技巧为宗旨的专业基础性通识课程。

1. **考试组织：**

考生考场外候考，候考时每人需从80道理论知识题目中抽取2题，并做好准备。考生4人一组进入考场，考生进入考场后按地面箭头行进方向站到自己指定位置上。首先对所抽取的理论知识题目进行回答。4位考生理论知识环节全部考核结束后，听从考官口令，进行个人礼仪展示。考生个人礼仪展示结束后，听从考官口令，考生按地面箭头方向离开考场。

**三、考核方式：**

共分为两个环节： 理论知识问答20分（每题10分）；

个人礼仪展示80分。

理论知识问答：考生根据候考时抽取的题号，每位考生需在2分钟内回答完问题。考生根据考号依次进行回答。

个人礼仪展示：4位考生根据考官口令分别对仪容、仪表、仪态鞠躬、问候进行展示。从礼仪展示中分别考查考生的发型、妆容、着装以及仪态中的站、走、坐、蹲、手势、鞠躬、问候用语、递物与接物的行为规范。

1. **成绩评定方法：**

20分（理论知识）+80分（个人礼仪展示）=100分

由3位评委老师打分，最终取平均分。

考试评分表附后。

**职业形象与礼仪评分表**

**考生号： 考生姓名：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | | **分 值** | **得 分** |
| **理论**  **知识** | 题目一 | 10 |  |
| 题目二 | 10 |  |
| **仪容**  **仪表**  **鞠躬**  **问候** | 发型：整洁、不染发，男：前不过额头、侧不过耳、后不触及衣领；女：前不过眉，后不过肩 | 10 |  |
| 着装整洁，得体大方，鞋袜与服饰搭配协调 | 10 |  |
| 鞠躬礼面带微笑，目视宾客 | 5 |  |
| 问候用语用尊称说敬语，语言标准、吐字清晰、音量适中 | 5 |  |
| **走** | 步态、摆臂、步幅、重心、步频、步位 | 10 |  |
| **站** | 站立体态、手位、脚位，女士展示柔和轻盈；男士展示刚毅洒脱 | 10 |  |
| **坐** | 入座、离座、上身姿态、手位摆放 | 10 |  |
| **蹲** | 下蹲要领、身体姿态、下蹲过程、采用蹲姿 | 10 |  |
| **递物**  **接物** | 手中持物、体态控制、递物、接物、动作过程 | 10 |  |
| **总分** |  | **100** |  |

**考官签字：**