**2021年酒店管理专业转专业考试方案**

**一、考核方式**

交流提问

**二、面试考核标准**

**（一）基本条件（30分）**

身体无明显缺陷，有亲和力，无口吃。

**（二）面试问答（70分）**

1.综合能力测试（20分）

通过提问交流考察考生的语言表达能力和知识文化水平。

2.应变能力测试（50分）

从酒店管理及社交礼仪的角度，以案例的形式考察考生的应变能力。

**三、面试人员及面试流程**

面试流程

教师视学生特点自由提问（4分钟）

抽取应变能力测试题作答（2分钟）

抽取综合能力测试题作答（2分钟）

综合老师查看学生基本条件

**附：评分标准**

面试老师分别对考生打分后的平均分为最后得分，最后得分保留整数。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 题 目 | 内 容 | 得 分 |
| 一、基本条件（30分） | 仪态得体（10分） |  |
| 能用标准的普通话表达（10分） |  |
| 口齿清楚，有亲和力（10分） |  |
| 二、综合能力（20分） | 语言表达逻辑思维清晰（10分） |  |
| 能体现出较强的问题分析能力（10分） |  |
| 三、应变能力得分（50分） | 机智灵活，能大胆地展现自身特点（20分） |  |
| 能正确（或圆满）地回答问题（10分） |  |
| 能思路清晰地表达自己观点（20分） |  |
| **总 分** | |  |

**附：2021酒店管理专业转专业面试题**

**一、综合能力测试（20分）**

1．你怎样看待酒店管理专业？

2．你的优点是什么？你的缺点是什么？

3．为什么要选择转到酒店管理专业？

4．你认为自己处理人际关系的能力如何？

5．你怎么看待目前严峻的就业形势？

6．你的家乡在哪里，请介绍下你家乡的风土人情。

7．请列举你所获得的奖项。（你为什么没有得过奖？）

**二、应变能力测试（50分）**

1．当自己在听电话，而又有客人来到面前时，怎么办？

2．你与客人谈话时，突然打喷嚏或咳嗽时，怎么办？

3．在对客服务时，发现客人遗落的钱财时，怎么办？

4．客人来到餐厅，但餐厅已经客满怎么办？

5．在工作中遇到客人故意刁难，怎么办？

6．在宴会中，宴会主人致辞时，作为服务员的你怎么做？

7．校园奶茶屋开业，你认为可以通过哪些手段进行宣传？

8．你认为酒店管理专业将来所从事的基层工作是什么？

9．如何礼貌的将钢笔递给他人？

10．你遇到过什么样的挫折？

11．给我一个标准站姿。

12．你认为与他人相处时最应该注意的是什么？

13．当别人递给你名片时，你该怎么做？。

14．接电话时应注意什么？