

IHG 一线职位面试表

请用此表格记录面试分数。如果您在面试方面需要帮助，请查看 Merlin 系统上 Our People Tools（人力资源工具）中的面试指南。请确保您有一份与所在酒店品牌相对应的“员工特质”信息复印件，您同样可以从 Our People Tools（人力资源工具）中找到相关信息。

面试将安排一位“主面试官”和其他面试官。每位面试官都将对每个问题进行评分，然后主面试官将与其他面试官一起填写最终评估表。

应聘者姓名：

朱婉婷

日期：

2025.5.25

面试官姓名：

陈人元 | 艾梅

职位申请编号：

应聘职位：

全日房厅服务员

住址/地址：

白云区

经历

请介绍下您目前的个人情况。

- 您是做什么工作的？
- 这对您申请该职位有何帮助？
- 您学到了哪些经验和技能？

该同学是刚毕业，只做过短期暑假工，但学习的是旅游管理类专业，和酒店服务匹配

动机与兴趣

您为什么应聘这个职位？

- 对于之前的工作内容，有什么部分让你感到愉悦吗？
- 您为什么想在酒店工作？
- 您为什么对这家酒店感兴趣？

自己也在网上查询了洲际集团是全球国际连号酒店，想在国际连号酒店实习及发展

专业技能

根据职位描述中列出的专业技术能力和知识，插入 2-3 个专业技能问题。

在学校中了解酒店大致信息

诚挚态度

诚挚态度是指关怀入微，想要发挥积极作用并与宾客建立真诚的情感联系。

选择一个问题询问所有应聘者。如果您需要进一步确认，请使用第二个问题。勾选已提问的问题。

☐ 请讲述一次您对客户/同事/同学产生积极影响的经历。

提示：

- 您是如何接近他人的？您是如何与对方建立情感联系的？
- 您为对方的体验带来了什么影响或改变？
- 为什么您的方法会成功？
- 这对您后来与对方的接触有什么影响？您从中学到了什么？

☐ 请讲述一次您必须面对棘手客户/同事/同学的经历。

提示：

- 这个人想要什么？对方有哪些行为表现？
- 您是如何回应这个人的？您为什么选择这种方法？
- 这件事对您当天有何影响？
- 结果如何？这种方法为何有助于解决情况？回过头看，您如何看待自己和对方？

☐ 请讲述一次您在面对棘手情况时仍保持积极态度的经历。

提示：

- 当时面临什么挑战？
- 这对您和他人有什么影响？
- 您是如何处理这个情况的？
- 您学到了什么？

☐ 请分享您与一位关系要好的客户/同事/同学之间的关系或互动。

提示：

- 你们之间的关系是怎样的？
- 您是如何获得对方的信任的？您是如何与对方建立情感联系的？
- 这对您的工作有哪些帮助？
- 您学到了什么？

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职

指标

- 管理思想和行动，即使在遇到困难（不顺）时仍能保持积极的态度
- 主动为他人创造出色体验
- 用热情、友好的语气说话，展现出积极、开放的肢体语言
- 在处理投诉时保持冷静、礼貌的态度
- 对与他人建立紧密关系展现出高度兴趣

支持依据的评语：

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职，通过聊天能感受到符合我们酒店的要求

真正自信

真正自信意味着要掌握工作必须的知识与技能，并让宾客相信，我们可在他们入住期间提供帮助与支持，值得他们的信赖。

选择一个问题询问所有应聘者。如果您需要进一步确认，请使用第二个问题。勾选*已提问的问题*。

☐ 请举例说明您最近采取了哪些行动来精进自己的技能或知识。

提示：

- 您学到了什么？您期望实现什么样的结果？
- 您具体做了什么？什么时候开始的？
- 您是如何适应的？有没有涉及其他人？
- 这对您和他人有什么影响？您对自己的能力有何了解？

☐ 请讲述一次您的客户/同事/同学向您征求意见或请您帮忙执行一项任务的经历。

提示：

- 当时是什么情况？
- 您认为对方为什么寻求您的意见/帮助？
- 结果如何？
- 自那之后，您还做了什么来继续提升自己？

☐ 请讲述一次您主动帮助他人的经历。

提示：

- 当时是什么情况？
- 您怎么知道自己能帮上忙？
- 您做了哪些准备？
- 结果如何？您收到了什么样的反馈？您从这一情况中学到了什么？

☐ 请讲述一次您面临不熟悉的请求或问题但必须找到解决方案的经历。

提示：

- 当时是什么情况？
- 您是如何应对的？对方有何反应？
- 结果如何？您学到了什么？

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职，在面试聊天过程中，能感受到有强烈的学习意愿，从神态动作等方面，能看出来愿意主动帮助他人

指标

- 主动、自信地与他人互动
- 清晰明确地交流沟通
- 当遇到不熟悉的情况和问题时，主动寻找答案，并将此视为自己的责任
- 与他人分享相关知识、经验和学习收获，促进整个团队提供优质服务
- 主动学习胜任工作所需的知识和技能
- 准备和计划日常活动和任务
- 采取措施理解并记住他人的喜好和需求

支持依据的评语：

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职，通过聊天能感受到沟通相对顺畅，对于自己想要学到什么比较了解

用心倾听

用心倾听是指重视宾客表达的观点，留意到通常被忽视的身体语言，并了解宾客的愿望与需求。

选择一个问题询问所有应聘者。如果您需要进一步确认，请使用第二个问题。勾选已提问的问题。

☐ 请讲述一次您不得不与一位来自不同背景的客户/同事/同学互动的经历。

提示：

- 当时是什么情况？
- 您是如何与对方沟通的？您如何确定自己了解对方的意思？
- 您是如何调整自己的方法的？
- 他们的回应如何？
- 最后的结果如何？您学到了什么？

☐ 请讲述一次您确定自己完全理解客户/同事/同学观点的经历。

提示：

- 为什么理解对方的观点很重要？
- 您是如何实现这种理解的？您怎么判断自己理解正确？
- 您是如何确保对方感受到您在积极倾听的？
- 您花时间理解对方，这带来了什么影响？如今来看，您学到了什么？

☐ 请讲述一次您在理解对方的要求或需要时遇到困难的经历。

提示：

- 当时是什么情况？
- 您是怎么发现对方的实际需求的？您怎么判断自己理解正确？
- 对方有何反应？
- 最后的结果如何？如今来看，您会做哪些改变（如有）？

☐ 请讲述一次您发现对方说的是一个意思但肢体语言透露出其他意思的经历。

提示：

- 当时是什么情况？您注意到对方的哪些肢体语言？
- 您如何确认自己理解正确？您如何表现出您在积极聆听？
- 结果如何？对于这种情景，您认为最大的挑战是什么？

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职，通过聊天能感受到愿意承担部分责任

指标

- 在他人需要帮助时保持全神贯注
- 询问问题以澄清不清楚的地方，并确保自己理解对方的需求
- 重复重点，向对方表明您已充分理解
- 留意并理解非言语信号，例如肢体语言，并作出回应
- 换位思考，展现您对对方的关心
- 积极聆听，并使用相应的肢体语言

支持依据的评语：

该面试者在暑假期间做过茶饮兼职，通过聊天能感受到愿意主动为客人服务，积极聆听客人的观点

积极响应

积极响应是指准确机敏、及时周到地满足宾客的需求。

选择一个问题询问所有应聘者。如果您需要进一步确认，请使用第二个问题。勾选已提问的问题。

☐ 请讲述一次您满足他人棘手要求的经历。

提示：

- 问题是什么？对方有什么样的期望？您如何对待他们的期望？
- 您是怎么知道对方在意的事？您期望实现什么样的结果？您是如何应对的？他们的回应如何？
- 结果如何？回过头看，您会采取哪些不同的方法来处理该问题？

☐ 请讲述一次您付出额外努力满足客户/同事/同学期望的经历。

提示：

- 在这次的情况中，为什么“付出额外的努力”很重要？
- 您采取了什么行动？
- 结果如何？反思这次经历，您还可以做些什么（如有）让结果超出预期？

☐ 请讲述一次工作异常繁忙时您仍然保持卓越表现/高水准服务的经历。

提示：

- 当时是什么情况？困难点在哪？
- 为了满足所有需求，您做了哪些工作？您成功的关键是什么？
- 结果如何？下一次您会做些不同的事吗？

☐ 请讲述一次您必须在极有限的时间内完成多个优先任务的经历。

提示：

- 当时是什么情况？您需要管理什么任务？
- 您是如何在规定的时间内完成任务的？您是如何满足所有人的需求的？
- 结果如何？

通过聊天能感受到，该同学愿意主动付出更多时间进行学习

指标

- 在他人需要帮助时保持全神贯注
- 询问问题以澄清不清楚的地方，并确保自己理解对方的需求
- 重复重点，向对方表明您已充分理解
- 留意并理解非言语信号，例如肢体语言，并作出回应
- 换位思考，展现您对对方的关心
- 积极聆听，并使用相应的肢体语言

支持依据的评语：

通过聊天能感受到，该同学愿意有换位思考的能力

一般信息

结束时的问题（如遇内部候选人可选用）

您有休假计划吗？

无

您预期的薪水/工资是多少？

能接受月薪3000元

说明招聘职位的福利。

您方便透露自己是否有其他录用或面试信息吗？

（帮助我们确定是否需要迅速发出录用书）

您的通知期限是多久？

能接受指定时间报道

您最快可以何时入职？

您可以在什么时段/班次工作？

能接受酒店的班次安排

详细介绍班次要求。

结束语

使用最后评语结束面试，包括如下内容：

薪资与福利：告知应聘者录用书中会包含薪资和其他福利信息。

Wellbeing 承诺：作为“明日方舟”承诺的一部分，我们期望能够推动变革，营造包容性的环境，让每位员工都能在此发展成长、享有归属感并施展自己的才华。我们还知道，要提高工作效率，就要提高幸福感

（无论是在工作中还是在工作之外），通过我们的 myWellbeing 框架，我们致力于提升您在健康、生活方式和工作场所中的幸福感。

通知期限：讨论应聘者的离职通知期以及什么时候需要上岗。

后续步骤：简单向应聘者说明后续步骤。是否还有另一次面试或任何其他流程，以及何时做出决定并给予通知。

联系人：向应聘者提供相关联系人的详细信息，以免应聘者在面试后需要咨询任何问题。

感谢应聘者参加面试并结束面试。

评估面试

评估流程指南

1. 参考 Merlin 网站上 Our People Tools（人力资源工具）里的面试指南贴士，确保公正客观地对面试打分。
2. 将笔记与服务行为指标进行对比。
3. 召集团队一起讨论应聘者的面试表现，并使用下列打分指南对应聘者每一方面进行打分。
4. 将最终分数加起来，填到所提供的汇总表里。（每一位应聘者的汇总表都要交给 HR）
5. 提问，并讨论证明依据。考虑应聘者的优点、缺点和差距。
6. 最终评价：为了得到推荐，应聘者要在四项“以善为本，以诚待客”行为中的至少三项能力分别得到 3 分或以上。
7. 对您和他人的偏见提出质疑。

面试采用以下评分量表评分：

应聘者与标准的符合程度

服务行为和专业技术能力

5 非常适合 / 完全符合标准

应聘者在相关领域的能力很强，没有明显的负面特征或差距。

4 比较适合 / 在几乎所有领域都超出标准

应聘者明显达到标准，只显露出极少的负面特征。

3 可以接受 / 与标准基本一致，但在某几个方面表现不佳

应聘者达到标准的行为多于负面行为或差距。

2 不太适合 / 在某些方面符合标准，但在一些重要方面存在差距

应聘者在某些方面达到标准，但展现出明显的负面行为或差距。

1 不适合 / 不符合标准

应聘者在相关领域能力很弱，表现出很多负面行为或差距。

评价汇总表

需提交给人力资源部，并作为应聘者反馈环节的指导。

	不适合	不太适合	可以接受	比较适合	非常适合	评语
专业技能 1	1	2	3	4	5	同原 Bf
专业技能 2	1	2	3	4	5	
专业技能 3	1	2	3	4	5	
诚挚态度 诚挚态度是指关怀入微，想要发挥积极作用并与宾客建立真诚的情感联系。	1	2	3	4	5	整体相对符合 标准，在工作中 学习，Syon 建议寻因。
真正自信 真正自信意味着要掌握工作必须的知识与技能，并让宾客相信，我们可在他们入住期间提供帮助与支持，值得他们的信赖。	1	2	3	4	5	
用心倾听 用心倾听是指重视宾客表达的观点，留意身体语言，并了解宾客的愿望与需求。	1	2	3	4	5	
积极响应 积极响应是指能准确机敏、及时周到地满足宾客的需求。	1	2	3	4	5	

1-7. 不适合-不符合指标

8-14. 不太适合-在某些方面符合指标，但在一些重要方面存在不足

15-21. 可以接受-比较符合指标，但在几个方面存在弱点

22-28. 比较适合-非常符合指标，仅有一些不符合

29-35. 非常适合-完全符合指标

在这里写下分数：

21

简单总结应聘者在面试中展现的优点:

积极且有过一段服务的兼
职经验, 整体较为符合.

简单总结应聘者有待提高的方面:

在工作中学习.

主面试官:

陈人杰 / 艾林

最终决定:

建议聘用

不建议聘用

所记录的依据是对面试的准确反映, 我的笔记完整且客观。

姓名:

签字:

陈人杰