

2019 年单独招生酒店管理专业考试大纲（中职生源）

一、专业基础理论

考核内容

（一） 餐厅服务与管理(占试卷分值 50%)

1、掌握餐饮部的地位与作用、餐饮管理的特点及趋势、餐饮管理要求与组织、餐饮从业人员基本素质。

2、熟悉酒水的一般知识，包括了解酒的特性与分类，酿造酒、蒸馏酒、配制酒和软饮料的概念及特点。

3、熟悉中餐宴会服务，包括托盘的使用、餐巾花的折叠、斟酒服务、宴会摆台流程、宴会的服务规程、宴会的预定和宴会准备工作。

4、了解餐厅员工的管理， 包括员工配备与班次安排、员工招聘和培训。

5、了解餐饮企业连锁经营管理、餐饮品牌的运作与管理。

（二） 前厅服务与管理(占试卷分值 50%)

1、掌握前厅部工作的重要意义，前厅部员工的职业素养要求、前厅部的各项功能和组织机构的设置以及前厅部所需的各种设备。

2、掌握客房预订的渠道和种类，常见的客房预订方式、受理客房预订、变更预订程序，客房预订违约行为的处理方法。

3、熟悉前厅礼宾服务的主要内容，包括迎送宾客的服务程序、散客与团队的行李服务程序及其相应标准、“金钥匙” 的职责与素质要求。

4、掌握办理人住登记手续的程序，总台接待服务过程中常见问题的处理方法，前厅问讯服务、留言服务、外币兑换的要求、总台收银知识与结

账服务的主要内容。

5、了解总机与商务中心工作环境要求，总机与商务中心的服务项目及其程序标准。

6、熟悉前厅对客服务中的语言技巧，娴熟运用前厅常用的服务用语。

7、了解客房的各种类型及价格，影响客房定价的因素和房态控制的有效方法，前厅客房销售的计划、程序与技巧。

8、掌握建立良好宾客关系的必要性，宾客关系主任的岗位职责和工作内容，宾客投诉的类型及处理程序。

二、专业技能

（一）考核内容

1、礼仪及沟通技巧

考核项目：对客服务案例分析

2、中式铺床

考核项目：独立完成一张中式铺床

3、中餐宴会摆台

考核项目：独立完八人位或十人位中餐宴会摆台内容

（二）评分标准（满分 100 分）

1、礼仪及沟通技巧（满分 20 分）

评分标准：

【好】 20-15 分：职业礼仪准确规范；口齿非常清晰；表达非常流畅。

【较好】 14-8 分：职业礼仪较为规范；语言表述比较流畅。

【一般】 7-4 分：职业礼仪基本规范；语言表达基本流畅。

2、中式铺床（满分 40 分）

评分标准：

【好】40—30 分：正在规定时间内完成单张中式铺床，完全达到标准。

【较好】29—20 分：在规定时间内完成单张中式铺床，较好完成标准。

【一般】19—10 分：在规定时间内完成单张中式铺床，基本符合标准。

3、中餐宴会摆台（满分 40 分）

评分标准：

【好】40-30 分：在规定时间内完成中餐宴会摆台，完全达到标准。

【较好】29-20 分：在规定时间内完成中餐宴会摆台，较好完成标准。

【一般】19-10 分：在规定时间内完成中餐宴会摆台，基本符合标准。