

广州番禺职业技术学院 2022 级中高职贯通培养三二分段试点 高星级酒店运营与管理专业《前厅服务》考试大纲

(专业课程)

一、考试大纲制定依据

参照上级教育主管部门相关文件的要求,根据《广州番禺职业技术学院 2020 年职业院校中高职贯通培养三二分段试点工作招生章程》、《广州番禺职业技术学院 2020 年职业院校中高职贯通培养三二分段转段考核工作方案》、中高职贯通培养三二分段高星级酒店运营与管理专业人才培养方案和《前厅服务》课程标准,特制定本考试大纲。

二、参加考试对象

广州市旅游商务职业学校高星级酒店运营与管理专业中高职贯通培养三二贯通班的学生。

三、考试内容与要求

序号	考试内容	考试要求	备注
1	预订服务	掌握客房预订的渠道、方式与种类; 掌握预订服务的工作流程与标准; 掌握散客电话与当面预订流程与标准; 了解婉拒预订服务的内涵、操作流程与服务技巧; 了解预订取消和变更的注意事项; 掌握超额预订数量的确定与处理方法; 了解预订服务个性化、特殊要求的处理。	重点 难点
2	礼宾服务	掌握金钥匙的服务理念与内涵;	

		<p>掌握金钥匙委托代办“一条龙”服务项目；</p> <p>了解委托代办服务的基本流程；</p> <p>掌握机场代表店外迎接客人的服务流程；</p> <p>掌握门卫、迎宾员的迎送服务流程与标准；</p> <p>掌握散客入住及离店行李服务流程与标准；</p> <p>掌握行李寄存服务流程与标准。</p>	
3	入住登记服务	<p>掌握房态的划分（要求中、简写英文对照）；</p> <p>掌握排房的技巧与排房顺序；</p> <p>掌握房价的不同种类；</p> <p>掌握入住登记表和房卡的填写标准、有效证件的查核要点等；</p> <p>掌握散客入住登记服务基本步骤与标准；</p> <p>了解团队、贵宾入住、行政（商务）楼层入住登记服务与服务标准基本步骤与标准；</p> <p>掌握行政（商务）楼层服务的特点；</p> <p>了解行政（商务）楼层的主要服务项目；</p> <p>了解各类住宿条件变化的处理（换房、续住、开重房、延迟退房、房间增加住客服务等情况）。</p>	重点 难点

四、考试形式、试卷总分、考试时长、题型与分值

（一）考试形式：闭卷笔试

（二）试卷总分：100分

（三）考试时长：60分钟

（四）题型与分值：

1. 判断题 20 题，每题 1 分，共 20 分；
2. 单项选择题 20 题，每题 1 分，共 20 分；
3. 中英搭配题 10 题，每题 2 分，共 20 分；

4. 排序题 5 道，每题 2 分，共 10 分；
5. 问答题 3 题，每题 5 分，共 15 分；
6. 案例分析题 1 题，每题 15 分，共 15 分。

五、其他说明

1. 考核试卷的基本题、水平题、难度题的比例为 7：2：1。

2. 考试参考用书：

《前厅服务》（黄爱时主编，重庆大学出版社，2012 年 9 月出版）

《前厅服务与管理》（汪建平，徐国庆（顾问），旅游教育出版社，2015 年 9 月出版）

《前厅服务与管理》（曾小力主编、刘颖珊副主编，旅游教育出版社，2018 年 1 月第二版）