

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
高星级饭店运营与管理专业
《客房服务与管理》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饭店运营与管理专业人才培养方案和《客房服务与管理》课程标准，特制定本考试大纲。

二、参加考试对象

广东省旅游职业技术学校高星级饭店运营与管理专业中高职贯通培养三二分段试点班的学生。

三、考试内容与要求

序号	考试内容	考试要求	备注
1	客房认知	掌握客房类型、功能区域划分； 了解客用设备及用品种类数量； 熟悉客房部部门分工、组织架构、业务特点。	重点
2	客房清扫服务	熟悉清扫客房前的准备工作； 能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫； 能处理清扫房间过程所遇到的突发和	重点 难点

		<p>异常事件；</p> <p>能提供夜床服务。</p>	
3	客房楼层服务	<p>正确进行客衣收送服务；</p> <p>熟悉客房小酒吧控制；</p> <p>能掌握擦鞋、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜；</p> <p>理解失物招领服务流程；</p> <p>能处理提供楼层服务期间遇到的突发和异常事件。</p>	重点 难点
4	公共区域清洁保养	<p>了解清洁剂和清洁设备；</p> <p>了解公共区域日常清洁保养的工作流程。</p>	
5	客房服务质量管理	<p>理解接待 VIP、政府代表团等各类特殊客人服务流程；</p> <p>了解服务醉客、病客等特殊状况客人的做法；</p> <p>理解客房计划卫生；</p> <p>了解客房清洁的检查制度；</p> <p>了解客房清洁保养项目、保养周期；</p> <p>掌握 OK 房、住客房的查房程序。</p>	重点 难点
6	客房基层管理	<p>了解客房房部与其他部门之间信息沟通的方法；</p> <p>理解客房工作定额及客房人员配备的计算方法；</p> <p>了解客房内物资配备的标准及消耗计算方法；</p> <p>了解例会流程、内容、注意事项。</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. 单项选择题 30 题，每题 1 分，共 30 分；
2. 多项选择题 20 题，每题 2 分，共 40 分；
3. 判断题 15 题，每题 1 分，共 15 分；
4. 案例分析 1 题，共 15 分。

五、其他说明

无。