

附件 4：“酒店管理”专业考试大纲

《旅游概论》考试大纲

教材：《旅游概论》，唐志国主编，中国旅游出版社

第一章 旅游

- 1.了解旅游产生与发展的过程；
- 2.理解旅游的本质属性及旅游活动的特点；
- 3.掌握现代旅游发展的主要特征；
- 4.掌握旅游的定义及旅游的各种类型。

第二章 旅游者

- 1.掌握我国及国际上对旅游者定义的划分；
- 2.掌握国际旅游者、国内旅游者的概念；
- 3.了解旅游者类型划分的方法及不同类型旅游者的需求特点；
- 4.理解旅游者动机类型和影响因素；
- 5.掌握影响旅游者产生的主客观条件；
- 6.理解旅游者的类型与特征。

第三章 旅游资源

- 1.掌握旅游资源的定义、特点和观赏要求；
- 2.了解旅游资源的分类；
- 3.熟悉旅游资源开发和保护关系；
- 4.理解旅游资源开发的原则；
- 5.了解旅游资源保护的意义和对策。

第四章 旅游业

- 1.掌握旅游业的概念和构成；
- 2.掌握旅游业在国民经济中的地位和影响；
- 3.理解旅行社的分类、基本作用和基本业务；
- 4.理解饭店的定义、发展历史、类型和发展趋势；
- 5.了解旅游交通的特点和现代旅游交通的主要方式；
- 6.了解旅游景区在旅游业中的地位和作用。

第五章 旅游环境

- 1.掌握旅游环境的定义与特点;
- 2.理解旅游环境容量的概念;
- 3.掌握旅游对自然环境的影响;
- 4.掌握旅游对社会文化的影响;
- 5.了解旅游自然环境和社会文化环境的内容。

第六章 旅游市场

- 1.了解旅游市场的概念、特征及功能;
- 2.了解旅游市场细分的标准。

《管理学基础》考试大纲

教材：《管理学基础》（第五版），单凤儒著，高等教育出版社

模块 1 管理概述

- 1.掌握管理的概念;
- 2.熟悉管理的属性;
- 3.掌握泰罗的科学管理理论;
- 4.熟悉法约尔的一般管理理论。
- 5.了解梅奥的霍桑实验和人际关系理论的主要观点。

模块 2 计划与决策

- 1.了解计划智能的含义与重要性;
- 2.熟悉分析与解决管理问题的程序的基本程序;
- 3.掌握决策的基本程序;
- 4.了解决策的准则。
- 5.熟悉决策树分析方法的基本步骤

模块 3 机构与人员

- 1.熟悉常见组织结构的基本形式;
- 2.了解员工选聘的步骤;
- 3.掌握员工培训的方式;

模块 4 指挥与激励

- 1.熟悉领导职能管理实务的主要内容;
- 2.了解授权的原则;

- 3.了解影响指挥有效性的因素；
- 4.熟悉马斯洛的需要层次理论
- 5.掌握赫茨伯格的双因素理论

模块5 沟通与合作

- 1.掌握管理沟通的障碍；
- 2.熟悉工作横向协调的方式；
- 3.了解管理者角色的演进。
- 4.了解团队建设的四个阶段及管理要领。

模块6 监督与评价

- 1.掌握预先控制的监控步骤；
- 2.熟悉目标管理的基本步骤。

模块7 企业管理

- 1.掌握企业的基本职能和企业特征；
- 2.了解企业的组合方式。
- 3.了解现代企业的特点。
- 4.熟悉目标市场的选择策略。

《客房部运行与管理》考试大纲

教材：《客房部运行与管理》（第二版），陈增红主编，山东大学出版社

模块一 客房认知

- 1.能正确区分各种客房类型及特点；
- 2.熟悉客房部的机构设置。

模块二 客房清洁

- 1.掌握客房清洁保养的原理和方法；
- 2.掌握清洁设备和清洁剂的种类和使用方法；
- 3.掌握客房清洁整理工作的程序和方法。

模块三 客房服务管理

- 1.掌握客房部对客服务的内容及有关工作程序;
- 2.熟悉标准化服务和个性化服务的内容。

模块四 洗衣房运行与管理

- 1.熟悉洗衣房洗涤剂的种类及用途;
- 2.掌握棉织品的辨识及储备标准。

模块五 客房安全管理

- 1.掌握客房安全管理的主要任务;
- 2.掌握客房安全管理的特点;
- 3.掌握客房职业安全防护的方法;
- 4.掌握主要安全隐患的排查处理。

模块六 客房成本控制及预算管理

- 1.掌握客房预算编制的主要内容;
- 2.掌握客房物资成本的类型及管理重点。

模块七 绿色客房

- 1.掌握绿色管理的4R原则;
- 2.掌握客房创绿的具体措施。

《饭店服务心理学》考试大纲

教材：《旅游心理学》（2013年6月第1版），韩瑞总主编，杨志慧、陶仕娟主编，湖南师范大学出版社

项目一 心理分析的认知

任务 1.1 心理学的认知

- 1.掌握心理学的概念和实质;
- 2.了解心理学的发展简史;
- 3.了解心理学的主要流派（精神分析、行为主义、人本主义）。

任务 1.2 旅游心理学的认知

- 1.了解旅游心理学的研究对象;
- 2.掌握旅游心理学的研究方法。

项目二 旅游者心理的分析

任务 2.1 旅游者个性的分析

1. 了解个性的概念和构成；
2. 理解个性特征：气质、性格和能力。

任务 2.2 旅游者需要和动机的分析

- 1.理解需要的概念和特征；
- 2.掌握马斯洛需要层次理论；
- 3.了解旅游动机的概念及产生条件。

任务 2.3 旅游者态度的分析

- 1.理解态度的概念、构成及其特征；
- 2.了解态度的形成过程；
- 3.了解改变旅游者态度的方法。

任务 2.4 旅游者的感觉和知觉

- 1.理解感觉和知觉的概念；
- 2.掌握旅游者知觉的基本规律（知觉特性）；
- 3.掌握影响旅游者知觉的心理定势。

任务 2.5 旅游者情绪和情感的分析

- 1.理解情绪和情感的概念；
- 2.了解情绪和情感的分类；
- 3.理解不良情绪情感的控制方法。

项目三 旅游服务心理的分析

任务 3.1 旅游交通服务心理分析

- 1.理解旅游者对交通的心理需求；
- 2.了解旅游交通心理服务策略。

任务 3.2 旅游食宿服务心理分析

- 1.掌握旅游者对酒店前厅部、客房部和餐饮部的心理需求；
- 2.理解酒店前厅部、客房部和餐饮部的服务策略。

任务 3.4 旅游购物服务心理分析

- 1.了解旅游者的购物动机。

任务 3.5 旅游投诉服务心理分析

- 1.了解旅游者投诉的原因及诉求；
- 2.理解旅游者的投诉心理需求；
- 3.掌握旅游投诉的处理原则及方法。

项目四 旅游从业者心理的分析

任务 4.1 旅游从业者心理素养的培养

- 1.了解旅游工作人员的气质要求；
- 2.了解旅游工作人员的情感要求；
- 3.理解旅游工作人员的能力要求。

任务 4.2 旅游从业者人际关系的维护

- 1.了解人际关系的功能；
- 2.掌握旅游人际关系的特点。

任务 4.3 旅游从业者心理问题的保健

- 1.了解旅游从业人员常见的心理问题；
- 2.理解旅游从业人员心理保健的方式方法。

《英语口语》考试大纲

教材：《视听说教程》，美方 Susan Stempleski，中方 杨慧中主编，

上海外语教育出版社

模块一 自我介绍

- 1.掌握用英语进行自我介绍；
- 2.熟悉在社交场合如何介绍朋友们相互认识；
- 3.了解如何介绍身边特别的人，例如家人、生命中最重要的人、对你帮助最大的人等。

模块二 饮食

- 1.掌握我们常吃的食物及西餐中常见食物的英语表达，包括面点、蔬菜、水果、肉类、饮料等；
- 2.熟悉如何表达自己最爱的食物及为什么；
- 3.了解各种食物的口味，例如油腻的、多汁的、松脆的、咸的等。

模块三 节日

- 1.掌握英语国家常见节日的名称、日期、相应的食品；
- 2.熟悉西方国家的节日风俗；
- 3.了解西方节日的来历。

模块四 身体和健康

- 1.掌握人体各部分的英语表达，例如眼睛、下巴、手腕、肩膀、手指、脚趾、皮肤等；及牙痛、胃痛、咳嗽、发烧等常见健康问题的英语表达；
- 2.熟悉如何描述一个人的外貌特征；及身体不适；
- 3.了解如何谈论保持身体健康的表达。

模块五 人生规划与梦想

- 1.掌握如何用英语准确表达、谈论未来三年、五年、十年内你的人生规划；你的人生梦想及为什么；
- 2.熟悉如何表达实现你的规划和梦想；常见好习惯的表达，例如准时等；
- 3.了解英语国家著名人士的伟大梦想，及如何追随梦想走向成功的励志故事。

模块六 情绪与情感

- 1.掌握人类常见情绪与情感的英文表达，包括高兴、伤心、兴奋、失望、焦虑、紧张、沮丧、乐观等；
- 2.熟悉如何讲述自己某种情绪或情感背后的故事；
- 3.了解如何讲述积极情绪和情感对成功、健康的重要意义。

模块七 旅游

- 1.掌握旅游所需物品和所做的基本准备的英文表达，包括手提行李、托运行李、登机牌、身份证、订机票、订酒店、机票确认、兑换钱币、准备药品等；
- 2.熟悉如何讲述自己的旅游经历；
- 3.了解旅游行李打包的小技巧。

模块八 酒店服务

- 1.掌握世界主要知名酒店的英文名称和酒店提供的餐饮、客房相关服务的英文表达；
- 2.熟悉酒店餐饮、客房服务的基本服务流程；
- 3.了解酒店提供的其他服务，如康乐服务等。

模块九 工作

- 1.掌握主要工作的英文表达，如服务员、接待员、导游、空乘员、商人、演员、牙医等以及如何询问别人的工作；
- 2.熟悉如何阐述胜任一份工作的基本素质；
- 3.了解如何制定一份英文简历。

《中餐宴会摆台》考试大纲

教材：《饭店餐饮管理》，陈增红主编，旅游教育出版社

第一部分 托盘技能

- 1.了解托盘的种类；
- 2.掌握轻托理盘、起盘和行走的动作要领。

第二部分 中餐宴会摆台技能

- 1.掌握铺台布、装饰布的方法；
- 2.掌握拉椅定位的方法；
- 3.掌握餐碟定位的方法；
- 4.掌握汤碗、味碟、汤勺的摆放方法；
- 5.掌握筷架、筷子、长柄勺、牙签的摆放方法；
- 6.掌握餐巾花的摆放方法；
- 7.掌握葡萄酒杯、白酒杯和水杯的摆放方法；
- 8.熟悉宴会服务员相关素质要求。