

广东岭南职业技术学院 2021 年面向中职自主招生

专业综合理论与专业技能考核考试大纲

（酒店管理与数字化运营专业）

本大纲适用于参加广东省高职院校自主招生考试，符合我校 2021 年自主招生章程中报名条件，报考我校酒店管理与数字化运营专业自主招生专业中的中职应、往届毕业生。

《专业综合理论》，总分为 150 分，考试内容包括酒店概述、酒店组织管理、酒店资源管理、酒店业务管理、酒店服务质量管理、酒店安全管理六个部分，以应用型人才必备的专业基础知识为主，考试共用时间 90 分钟。

《专业技能考核》，总分为 150 分，考试内容包括酒店前厅服务流程、餐饮服务流程，以应用型人才必备的基础技能为主，考试共用时间 120 分钟。

一、专业综合理论考试大纲

（一）考试要求和内容

1. 酒店概述

考试要求：掌握酒店的概念、功能和作用，掌握酒店产品的内涵和酒店产品的特点，掌握酒店的分类，了解中外酒店的发展历程及发展趋势。

考试内容：酒店的概念，酒店产品的内涵和特点，酒店的分类，中外酒店的发展历程及趋势

2. 酒店组织管理

考试要求：了解酒店组织的基本概念和类型，熟悉酒店组织管理的基本内涵和内容，掌握酒店组织的设计原则和类型，了解酒店组织管理制度。

考试内容：酒店组织的概念和类型，酒店组织管理的基本内涵和内容，酒店组织的设计原则和类型，酒店组织管理制度。

3. 酒店资源管理

考试要求：熟悉酒店资源的概念、类型和特点，掌握酒店人力资源、财力资

源、物力资源管理的概念和内容。

考试内容：酒店人力资源的特点、调动酒店员工积极性的方法、酒店成本控制的方法。

4. 酒店业务管理

考试要求：了解前厅部、客房部、餐饮部的地位和作用，熟悉前厅部、客房部、餐饮部的组织机构，掌握前厅部、客房部、餐饮部的基本业务管理知识。

考试内容：前厅部、客房部、餐饮部的作用，组织机构，基本业务流程。

5. 酒店服务质量管理

考试要求：理解酒店服务质量的含义、内容和特点，理解酒店服务规程的含义和制定过程，掌握酒店服务质量评价体系，掌握酒店服务质量管理的有效方法。

考试内容：酒店服务质量的含义、内容和特点，酒店服务规程的含义，酒店服务质量评价体系。

6. 酒店安全管理

考试要求：了解酒店安全问题的重要性，掌握酒店安全管理的特点和主要内容，熟悉酒店安全管理机构和安全管理制度。

考试内容：酒店安全的重要性，酒店安全管理的特点，酒店安全管理的主要内容，酒店安全管理机构和管理制度。

(二) 考试形式

1. 考试方式

考试采用闭卷、笔试（机试）。

2. 考试时间与分值

考试时长为 90 分钟，全卷满分为 150 分。

3. 试卷结构

题型	考查内容	题量	题分	备注
单选题	酒店管理基础知识	20 题	40 分	都是四选一的单项选择题。每题 2 分，共 20 题，满分 40 分。
判断题	酒店组织管理 酒店资源管理	10 题	15 分	正确写“√”，错误写“×”，每题 1.5 分，共 10 题，满分 15 分。
名词解释	酒店业务管理	3 题	15 分	每题 5 分，合计 15 分。

简答题	酒店管理实务的重要知识	5 题	50 分	共 5 题, 每题 10 分, 满分 50 分。
论述题	酒店管理实务和服务流程	2 题	30 分	共 2 题, 每题 15 分, 满分 30 分。
全卷	满分 150 分			

4. 试题难度

试卷中包括容易题、中等难度题和难题, 以中等难度题为主。

5. 参考教材

《酒店管理概论》 主编: 韩瑞 马飒 卓琳 湖南师范大学出版社

书号 ISBN:978-7-5648-3225-4

二、职业技能考核大纲

(一) 考核要求和内容

模块一 酒店前厅服务流程

1. 考核要求

能够基本掌握酒店前厅运作的服务流程, 客房预订业务、入住接待业务、礼宾业务、总机问询业务、离店结账业务。

2. 考核内容

能够写出客人入住酒店到离开酒店, 前厅提供的所有服务流程。

模块二 酒店餐饮服务流程

1. 考核要求

能够基本掌握酒店餐饮运作的服务流程, 中餐零点服务、中餐宴会服务。

2. 考核内容

能够写出酒店中餐零点服务的具体流程, 中餐宴会服务的具体流程。

(二) 考核形式

1. 考试方式

考试采用闭卷、笔试（机试）。

2. 考试时长与分值：

模块一考试时间 60 分钟，模块二考试时间 60 分钟，考试时间合计为 120 分钟，

模块一分值 75 分，模块二分值 75 分，分值总分为 150 分。

3. 试卷结构

模块	分值分布（150 分）	考试内容
1、前厅服务流程	75 分	客人入住酒店到离开酒店，前厅提供的所有服务流程
2、餐饮服务流程	75 分	酒店中餐零点服务的具体流程，中餐宴会服务的具体流程

4. 试题难度

总体试题难度适中，主要考查考生从事酒店服务与管理的基本技能、素质

5. 参考教材

《酒店管理概论》 主编：韩瑞 马飒 卓琳 湖南师范大学出版社

书号 ISBN:978-7-5648-3225-4