

浙江省高校招生职业技能考试大纲

旅游服务类理论知识

一、考试大纲说明

（一）考试形式

采用闭卷笔试形式。

（二）考试时间

90 分钟。

（三）分值分配

满分180分，考试内容分《服务礼仪》《酒店服务与管理》和《旅游文化》三个科目，每个科目分值约60分。

（四）考试题型

选择题、判断题、简答题、综合应用题等。

（五）考试能力要求

分为三个逐层递进的认知能力要求，即了解、理解、掌握。

二、考试内容及范围

【服务礼仪】

一、服务礼仪基本知识

1. 了解服务礼仪内涵。
2. 理解服务礼仪作用。
3. 掌握服务礼仪原则。

二、人际交往礼仪

1. 了解人际交往能力的重要性。
2. 了解提高人际交往能力的因素。

3. 掌握人际交往中的心理效应。
4. 掌握人际交往的四要素。
5. 理解人际交往“三A”原则。
6. 掌握电话沟通礼仪、手机使用礼仪、即时通信礼仪。
7. 掌握言谈礼仪及技巧。
8. 了解身体语言。

三、酒店服务礼仪

1. 了解前厅服务礼仪。
2. 了解客房服务礼仪。
3. 了解餐饮服务礼仪。

四、游客接待礼仪

1. 掌握导游迎送礼仪。
2. 掌握行程服务礼仪。
3. 了解门市接待礼仪。

五、涉外礼宾服务礼仪

1. 掌握涉外礼宾服务通用原则。
2. 了解涉外交往礼仪。
3. 掌握涉外礼宾次序和国旗悬挂。
4. 了解涉外宴请礼仪。
5. 了解涉外馈赠礼仪。

六、礼仪危机处理

1. 了解礼仪危机产生原因。
2. 掌握礼仪危机应对策略。
3. 理解客人投诉心理及处理投诉的原则。

【酒店服务与管理】

一、酒店概述

1. 了解酒店的概念、作用及酒店业的发展历程。
2. 掌握酒店的类型。
3. 了解酒店集团和等级划分。
4. 了解酒店员工的基本素养。

二、前厅部服务与管理

1. 理解前厅部的地位和任务。
2. 了解前厅部业务分工。
3. 了解大堂布局和环境氛围。
4. 掌握前厅部预订、总台、礼宾及大堂副理服务。
5. 了解商务中心、电话总机服务。

三、客房部服务与管理

1. 理解客房部的地位和功能。
2. 了解客房部业务分工和客房产品的趋势。
3. 掌握客房的类型和布局。
4. 了解客房清洁、客房计划卫生、公共区域卫生。
5. 掌握客房部的对客服务。

四、餐饮部服务与管理

1. 理解餐饮部的地位、职能及餐饮服务的特点。
2. 了解餐饮部业务分工。
3. 了解餐厅的类型和环境氛围。
4. 掌握餐饮部的工作内容。

五、康乐部服务与管理

1. 了解康乐部的地位、业务分工及康乐服务的特点。
2. 了解康乐部的工作内容。

六、酒店其他部门服务与管理

1. 了解酒店其他部门的地位。
2. 了解酒店其他部门的作用。
3. 了解酒店其他部门的组织机构。

七、酒店服务质量及安全管理

1. 了解酒店服务质量的含义、内容及要求。
2. 了解酒店服务质量的特点、管理与控制。
3. 掌握投诉及引起投诉的原因。
4. 掌握处理投诉的一般程序。
5. 理解酒店安全管理的内涵。
6. 掌握酒店常见的安全问题及处理方法。

【旅游文化】

一、中国历史文化

1. 掌握中国历史发展的主要脉络、重要历史事件。
2. 了解著名遗址遗迹。
3. 掌握中国古代重要的科技与文化成就。
4. 掌握姓氏称谓、避讳、四时、二十四节气、天干地支及科举制度等历史文化小常识。
5. 了解四书五经、阴阳五行八卦等历史文化小常识。

二、中国自然旅游景观

1. 掌握著名山岳景观。
2. 掌握著名水域景观。

3. 了解典型的生物景观。

三、中国古代建筑

1. 理解古代建筑的布局、装饰。

2. 了解古代建筑材料。

3. 掌握古代建筑的结构、建筑小品。

4. 掌握著名古代建筑。

四、中国古典园林

1. 理解古典园林的特征。

2. 掌握古典园林的组成要素及构景手法。

3. 掌握著名古典园林。

五、中国饮食文化

1. 了解八大菜系的发展概况及代表名店。

2. 掌握八大菜系的特点及经典菜。

3. 了解八大菜系的流派及其特色。

4. 了解各地著名风味小吃。

六、中国旅游诗文

1. 了解记游诗词的特点与类型。

2. 了解游记散文的发展与类型。

3. 了解对联的起源、发展与撰写技法。

4. 了解有关浙江的诗词名篇、游记名篇、名胜楹联。