2025年海口旅游职业学院酒店管理与数字化运营专业

高职分类招生考试职业技能测试考试大纲

一、适用对象

本考试大纲适用于2025年海口旅游职业学院酒店管理与数字化运营专业高职分类招生职业技能测试。

二、考试内容和要求

职业技能测试分专业理论和技能操作两部分内容。专业理论主要考核考生所报专业的理论知识，采取纸笔考试的方式；技能操作主要考查考生掌握所报专业的实际操作能力。

（一）专业理论

专业理论测试考试内容主要为《餐厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》三部分。

第一部分：餐厅服务与管理

1.认识餐饮（1）认识餐饮环境（2）认识餐饮产品

2.餐厅服务技能（1）托盘（2）餐巾折花（3）摆台

3.中餐服务（1）中餐认知（2）中餐厅服务

第二部分：客房服务与管理

1.了解岗位概况（1）熟悉客房产品（2）明确岗位职责

清洁保养客房（1）清扫整理走客房（2）清扫其他客房（3）　实施计划卫生

2.提供对客服务（1）提供小酒吧服务（2）提供洗衣服务（3）　提供擦鞋服务（4）提供物品租借服务（5）处理报修物品

3.维护客户关系（1）服务VIP客人（2）处理投诉事宜（3）应对意外事件

第三部分：前厅服务与管理

1.客房预订（1）受理散客及团队预订（2）预订确认与婉拒（3）预订失约行为处理

2.礼宾服务（1）散客迎送及行李服务（2）团队行李服务（3）“金钥匙”服务（4）礼宾部其他服务

3.总台服务（1）受理散客入住（2）受理团队入住（3）处理入住变更（4）受理宾客退房

（二）技能操作

技能操作采用面试形式，考试内容主要包括个人综合素质、酒店行业基本知识、个人兴趣爱好等内容。

三、试卷结构和分值

职业技能测试方式为专业理论考试和现场技能操作面试。

专业理论测试采取闭卷考试形式，试卷分为ABC卷，题型为 选择题、判断题和简答题，共计42道题，卷面成绩满分为100分。

技能操作面试，分为两大部分，一是考生自我介绍。二是现场抽取考试题号，根据相应的题号内容，独立完成现场考试，成绩满分为100分。

四、考试形式及用时

1.专业理论测试：专业理论测试主要考察学生的专业理论基础知识。试题分为客观题和主观题，客观题题型为单项选择题（20题）和判断题（20题），主观题为简答题（2题）。命题以十四五职业教育国家规划教材《餐厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》所需掌握的知识为基础，考试时间为60分钟。

2.技能操作面试：技能操作面试，测试时间为7～10分钟/人。技能操作面试项目为自我介绍和回答问题两项。考生在候考区有2～3分钟准备时间。考生测试时必须在规定时间内完成，流程如下：

第一项：仪容仪表（由评委根据考生仪容仪表现场评分）

考生服装得体、发饰整洁、举止文明，符合礼仪规范要求。（10分）

第二项：（由评委根据考生表现现场评分，考生自我介绍时间应不少于1分钟）自我介绍内容：姓名、年龄、籍贯、毕业学校、主要兴趣、爱好、特长、对所报专业认识。（20分）

第三项：回答问题（70分）

考生现场抽取问题号，考官现场提问，在10分钟内回答问题完毕。

现场问题的内容主要涉及的内容：

考生的人际交往及沟通能力，在海南建设自由贸易港的背景下，如何看待海南酒店业的发展现状。（30分）

考生报考本专业的原因，对所报专业的认识和理解，以及对未来职业发展或规划的思考。（40分）

3.分数构成：职业技能测试总分200分 =专业理论测试分数100分+技能操作面试分数100分。

五、参考书目

1.《餐厅服务与管理》（第二版），主编：樊平、李琦，高等教育出版社，ISBN： 978-7-04-057824-9 。

2.《客房服务与管理》（第二版），主编：陈莹，高等教育出版社，ISBN： 978-7-04-057821-8 。

3.《前厅服务与管理》（第二版），主编：陈春燕，高等教育出版社，ISBN： 978-7-04-057820-1 。