

# 2021 年重庆市中职毕业生参加高职分类考试招生专业综合理论测试

## 旅游类考试说明

### 一、考试范围及分值比例

编号	课程名称	分值比例
课程一	旅游概论	约 25%
课程二	客房服务与管理	约 30%
课程三	餐饮服务与管理	约 45%

### 二、考试形式及试卷结构

1. 考试为闭卷，笔试；试卷满分 200 分。
2. 考试时间 120 分钟。
3. 考试包含难题约 10%，中等难度试题约 10%，容易题约 80%。
4. 题型及分值比例：

编号	题型	分值比例
一	单项选择题	约 45%
二	判断题	约 33%
三	简答题	约 16%
四	案例分析题	约 6%

### 三、考试内容及要求

#### 课程一：旅游概论

##### （一）旅游概述

了解旅游组织。

理解旅游的产生。

掌握旅游的定义和内容；旅游的本质属性；旅游的特点；旅游的类型（包括国际旅游的多样化形式）。

##### （二）旅游简史

理解中国近代旅游。

掌握世界古代旅行游览的发展及其特征；世界近代旅游的兴盛与旅游业的诞生（包括世界旅游业的创始人）；世界现代旅游与旅游业迅速发展；中国古代旅行游览；中国现代旅游。

##### （三）旅游活动的基本要素

了解旅游者的基本要求。

理解旅游资源的特点、开发与保护；旅游业的性质、特点、影响与作用。

掌握旅游者的概念和条件；旅游者的类型；旅游资源的概念、类型；主题公园；旅游业的概念。

#### **（四）旅游业的构成**

了解旅游者对旅游交通的选择；旅游者对饭店的要求；旅游商场的类型。

理解旅行社的作用、职能和业务（包括旅行社质量保证金）；旅游交通的作用；对旅游景区的要求；旅游购物的作用；旅游娱乐设施的分类；旅游娱乐业的作用。

掌握旅行社的概念和类型（包括欧美国家旅行社的类型）；旅游交通的概述；旅游交通的类型；旅游饭店的概念、类型和等级（包括白金五星级饭店）；旅游景区的概述；旅游购物品的概念、特点、分类；旅游娱乐的概念。

#### **（五）旅游市场**

理解旅游市场形成的条件；旅游市场细分的概念；旅游市场细分的标准；我国的出境旅游市场。

掌握旅游市场的概念；旅游者流动的规律；我国的入境旅游市场；我国的国内旅游市场（包括中国旅游日及标志含义）。

#### **（六）旅游业的发展趋势**

了解世界旅游业的发展趋势。

理解生态旅游的概念和特点；对生态旅游的认识；生态的类型；中外生态旅游现状；生态旅游的意义；旅游可持续发展概述；旅游可持续发展的措施；我国旅游业的发展趋势（包括智慧旅游）。

### **课程二：客房服务与管理**

#### **（一）了解岗位概况**

##### **1. 熟悉客房产品**

了解客房部的组织机构；不同星级饭店客房的基本要求。

理解客房产品的概念；客房产品的特点。

掌握客房产品的基本要求和基本规格；客房的种类。

##### **2. 明确岗位职责**

了解客房部的岗位职责。

掌握客房部分支机构的职能。

##### **3. 做一名优秀的客房服务员**

理解客房员工的职业道德规范；客房部服务人员要求。

掌握服务的定义及优质服务标准；衡量对客服务质量的标准。

## **（二）熟悉清扫准备**

### **1. 准备清扫器具**

了解清洁器具的分类。

理解一般清洁器具；房务工作车的配备；清洁设备的使用与保养。

### **2. 合理使用清洁剂**

了解“脏”存在的形态与性质。

理解清洁剂的安全管理。

掌握清洁剂的分类及用途；饭店常用清洁剂的使用方法及用途。

## **（三）清洁保养客房**

### **1. 清洁整理走客房**

理解走客房清扫的基本要求；客房清扫的基本方法。

掌握客房清扫的规定；识别房态；走客房的清扫程序。

### **2. 清扫其他客房**

了解客房的清洁卫生质量标准。

理解住客房、空房的清扫；小整服务。

掌握夜床服务。

### **3. 实施计划卫生**

了解计划卫生的意义；虫害的控制。

理解客房计划卫生的内容；计划卫生的管理。

掌握客房消毒。

## **（四）清扫公共区域**

### **1. 熟悉日常保洁**

了解酒店公共区域清洁保养工作的特点。

理解酒店公共区域清洁保养的范围、任务及要求。

掌握酒店公共区域清洁卫生的质量控制。

### **2. 清洁保养地面**

了解水磨石地面、混凝土地面、瓷砖地面、木质地面的清洁保养。

理解地毯、大理石地面的清洁保养。

### **3. 清洁保养墙面**

了解墙面材料。

理解各种墙面的清洁保养知识。

掌握墙面清洁保养的方法。

#### 4. 清洁保养特殊器具

理解金属制品、玻璃制品的清洁保养。

### **(五) 提供对客服务**

#### 1. 提供小酒吧服务

了解小酒吧服务内容。

理解小酒吧服务注意事项。

#### 2. 提供洗衣服务

了解洗衣服务的方式；国际织物洗涤标志。

理解洗衣服务的注意事项；洗衣纠纷的处理。

掌握洗衣服务的程序。

#### 3. 提供擦鞋服务

了解擦鞋服务的注意事项。

掌握擦鞋服务程序。

#### 4. 提供物品租借服务

了解对客物品租借注意事项。

理解租借物品的管理。

掌握对客物品租借服务程序。

#### 5. 处理报修物品

了解客房设备物品报修的注意事项。

掌握客房设备物品报修的一般处理程序。

### **(六) 维护客户关系**

#### 1. 服务 VIP 客人

理解政府客人（代表团）、文艺客人（代表团）、体育客人（代表团）、长住客人、常客的接待服务。

掌握 VIP 客人的接待服务。

#### 2. 处理投诉事宜

了解正确认识处理投诉的意义。

理解产生投诉的原因。

掌握处理客人投诉的程序和方法。

#### 3. 应对意外事件

理解其他特殊情况或意外事件的处理。

掌握各类突发事件的处理方法及流程，包括客人物品遗留、客人物品遗失、客人突然得疾病、住客醉酒的处理。

### **(七) 设计客房产品**

#### **1. 创新客房主题**

了解创新客房主题的意义；主题饭店的定义、分类、特征；主题客房的定义、类型。

#### **2. 创新客房设计**

理解创新客房设计及其注意事项。

掌握客房设计的基本原则；客房的功能设计；客房产品的基本要求。

### **(八) 保障客房安全**

#### **1. 预防安全隐患**

理解安全工作的重要性。

掌握客房安全管理的任务；预防安全隐患的措施。

#### **2. 重视消防安全**

了解消防基本知识。

掌握消防和疏散。

#### **3. 处理突发事件**

了解突发事件的预防措施。

掌握突发事件的处理。

## **课程三：餐饮服务与管理**

### **(一) 认识餐饮**

#### **1. 认识餐饮环境**

了解餐饮部组织的机构；餐饮部各岗位职责。

掌握餐厅的概念；饭店常见餐饮设施及服务项目。

#### **2. 认识餐饮产品**

了解餐饮部在饭店中的地位和作用；餐饮业发展趋势；饭店餐饮部绿色服务。

掌握餐饮有形产品的特点；餐饮无形产品的特点；餐饮服务人员的素质要求。

#### **3. 认识餐饮设备**

理解陶瓷餐具和金属餐具；洗涤餐具。

掌握餐具的消毒方法；餐厅家具；餐厅布件。

### **(二) 餐饮服务技能**

掌握托盘、餐巾折花、摆台、酒水服务、菜肴服务、其他相关技能的理论知识。

### **(三) 中餐服务**

#### **1. 中餐认知**

了解中餐厅经营的特点。

理解中国菜肴的构成；中国面点及风味小吃。

掌握中国菜系的分类及风格特点；中式烹饪的方法及特点。

#### **2. 中餐厅服务**

了解团体包餐；不同客人的饮食需求。

掌握早餐服务；午晚餐餐桌服务；团队用餐服务。

### **(四) 西餐服务**

#### **1. 西餐认知**

理解西餐厅经营特点及各式菜单。

掌握欧美主要国家的菜式特点；西式烹饪的特点；西餐正餐的进餐礼仪。

#### **2. 西餐厅服务**

掌握早餐服务；午餐、晚餐服务；自助餐服务；客房送餐服务；咖啡厅服务。

### **(五) 宴会服务**

#### **1. 宴会认知**

理解宴会的种类。

掌握宴会的特点。

#### **2. 宴会预订**

理解宴会销售预订人员的要求。

掌握宴会预订的联络方式；宴会预订常用的表格。

#### **3. 宴会准备工作**

理解熟悉宴会菜单。

掌握宴会情况；宴会厅布局设计；宴会餐台布置；宴前服务；宴前检查。

#### **4. 中餐宴会服务**

理解宴前会；宴会前迎宾。

掌握宴会就餐服务；宴会结束工作。

#### **5. 西餐宴会服务**

了解西餐宴会服务的注意事项。

掌握引领服务、休息室鸡尾酒服务、拉椅让座、服务头盘、服务汤、服务鱼类

菜肴、服务主菜、服务甜点、咖啡茶和餐后酒服务、送客服务、结束工作。

## **(六) 酒吧服务**

### **1. 酿造酒认知**

理解其他水果酿造酒。

掌握水果酿造酒；谷物酿造酒。

### **2. 蒸馏酒认知**

了解中国八大白酒的简介。

掌握中国蒸馏酒；外国蒸馏酒。

### **3. 配制酒认知**

掌握中国配制酒；外国配制酒。

### **4. 软饮料认知**

掌握咖啡、茶、可可、矿泉水、牛奶、果蔬汁、汽水、圣代、巴菲和奶昔。

### **5. 鸡尾酒调制**

掌握鸡尾酒的基本结构；鸡尾酒的特点；鸡尾酒调制方法；鸡尾酒的命名；酒吧调制鸡尾酒常见器具设备；常见鸡尾酒的调制。

### **6. 酒吧服务**

了解酒的特性。

理解酒吧的组织结构；酒吧服务注意事项；酒品领用与准备；酒吧为宾客存酒。

掌握酒吧经营特点；酒吧服务工作程序。

## **(七) 菜单设计**

### **1. 菜单认知**

掌握菜单的作用；菜单的种类；菜单的内容。

### **2. 菜单的设计与制作**

了解菜单制作需要注意的问题。

掌握菜单酒单设计原则；菜单制作。

### **3. 菜品的定价原则与方法**

理解菜品定价原则。

掌握菜品的定价方法。

## **(八) 餐饮人力资源管理**

### **1. 餐饮人力资源管理认知**

了解餐饮人力资源管理的意义。

理解餐饮人力资源管理的任务与内容。

## 2. 额定定员

了解按比例定员；按劳动效率和岗位定员。

## 3. 员工招聘

了解招聘计划；招聘途径。

理解招聘实施。

## 4. 员工培训

了解员工培训的作用；选择培训师；培训计划与实施；培训的基本内容。

理解培训的形式；培训工作的特点。

## 5. 员工管理

了解合理安排班次；班前会；日常考核。

理解餐厅员工激励。

### **（九）餐饮服务质量和安全管理**

#### 1. 餐饮服务质量管理

了解餐饮服务质量的內容；餐饮服务质量控制方法。

理解宾客对餐饮服务质量的需 求。

#### 2. 餐饮安全防范

了解建立健全饭店安全制度体系；餐饮部安全管理的目的与任务；餐饮部安全防范管理的内容。

理解餐饮部常见事故的预防与处置；食物中毒的预防与应急预案；餐饮部火灾的预防与应急预案。

### **四、主要参考教材**

1. 《旅游概论》邵世刚主编，高等教育出版社，2015年8月第1版。
2. 《客房服务与管理》陈莹、范运铭主编，高等教育出版社，2015年8月第1版。
3. 《餐饮服务与管理》樊平、李琦主编，高等教育出版社，2015年8月第1版。

#### **特别提醒：**

2022年《旅游概论》参考教材改为：《旅游概论》（第二版）邵世刚、何山主编，高等教育出版社。

2022年《客房服务与管理》参考教材改为：《客房服务与管理》（第二版）陈莹主编，高等教育出版社。

2022年《餐饮服务与管理》参考教材改为：《餐饮服务与管理》（第二版）樊平、李琦主编，高等教育出版社。