

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。

《饭店管理概论》考试大纲

教材：《饭店管理概论》（第二版），唐志国、陈增红主编，山东大学出版社

第一章 饭店概论

1. 掌握饭店的基本概念；了解饭店的作用；
2. 熟悉世界饭店的四个发展历史时期；
3. 了解 21 世纪饭店业发展趋势；
4. 掌握饭店的类型；
5. 熟悉饭店的基本组织结构。

第二章 饭店产品

1. 掌握饭店产品的概念；
2. 熟悉饭店产品的特点；
3. 掌握餐饮管理的概念；
4. 了解餐饮管理的特点。

第三章 饭店管理基础理论

1. 掌握泰罗的科学管理原理、法约尔的一般管理理论、梅奥的人际关系理论；
2. 掌握马斯洛的需求层次理论、赫茨伯格的双因素理论；
3. 掌握饭店管理的概念；
4. 熟悉饭店管理者的层次；
5. 了解饭店经营管理的理念；
6. 掌握计划职能、组织职能的概念。

第四章 饭店经营决策

1. 掌握饭店经营决策的概念；
2. 熟悉饭店经营环境的特点；
3. 了解饭店经营预测的程序和步骤；

4. 熟悉饭店经营决策程序。

第五章 饭店战略与计划管理

1. 掌握饭店战略管理的概念；
2. 熟悉成本领先战略、差异化战略；
3. 了解饭店计划编制方法中的 PDCA 循环法。

第六章 饭店组织与人力资源管理

1. 掌握饭店组织的特点；
2. 熟悉饭店组织结构类型中的直线制组织结构、事业部制组织结构；
3. 了解饭店员工手册的知识；
4. 熟悉饭店人力资源管理的内容；
5. 了解饭店员工培训的作用；
6. 掌握饭店员工激励的方法。

第七章 饭店服务质量管理与控制

1. 掌握饭店服务产品质量的主要内容；
2. 了解饭店服务质量分析法中的 ABC 分析法。

第十章 饭店无形资产的管理

1. 掌握饭店无形资产的概念；
2. 掌握饭店形象的概念；
3. 熟悉塑造饭店形象的方法；
4. 了解饭店文化的主要特征。

《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 3.6 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。