

河北省普通高等职业教育单独考试招生面向 中职毕业生旅游类职业技能考试说明

专业能力测试

一、考试范围

考试范围以教育部中等职业学校专业教学标准（试行）为依据，以中等职业学校本专业国家规划教材为主要参考教材，包括旅游概论、旅游心理学、导游基础知识、导游实务、中国旅游地理、旅游政策与法规等专业核心课程，主要测试考生理解和掌握有关基本理论、基本知识。考试形式为笔试。

二、试卷结构

考试题型包括单项选择题、多项选择题、判断题。满分100分。

三、考试内容和要求

1. 旅游的定义、属性、特点及类型，旅游业的发展历程，旅游业的性质、构成、特点、意义和作用。

2. 旅游活动的基本要素，我国旅游业最新调控政策和旅游发展动态。

3. 旅游者的旅游行为和心理规律，影响旅游者旅游决策行为的心理因素。

4. 我国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识。

5. 导游员应具备的条件和素质，掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识。

6. 国内主要旅游地的分布知识；掌握国内主要旅游地区的旅游资源、景点、线路常识；

7. 《中华人民共和国旅游法》的相关内容；了解景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、法规的主要内容。

技术技能测试

一、考试范围

考试范围以教育部中等职业学校专业教学标准（试行）为依据，以中等职业学校本专业国家规划教材为主要参考教材，包括饭店概论、饭店礼仪、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理等专业核心课程，主要测试考生理解和掌握有关基本理论、基本知识和基本技能，以及综合运用这些理论、知识、技能解决实际问题的能力。考试形式为笔试。

二、试卷结构

考试题型包括单项选择题、多项选择题和判断题。满分350分。

三、考试内容和要求

（一）饭店服务基础知识

1. 饭店的含义、地位及作用。
2. 饭店的分类、等级及组织结构。

（二）饭店服务人员礼仪操作标准

1. 饭店服务人员礼仪规范。
2. 饭店服务人员礼仪操作标准。

（三）前厅服务技能

1. 前厅部的作用、工作任务、组织机构和职能，以及前厅部的布局与设备。

2. 前厅预订的种类和方式，会识别有效证件，了解各种房态所代表的含义，了解处理客人投诉的基本原则。

3. 前厅预订、入住登记、礼宾服务、总机服务、结账服务、处理客人投诉服务的操作技能。

（四）客房服务技能

1. 客房部，了解客房的种类、客房部的地位和作用。

2. 客房部的工作任务、客房部组织机构的设置和客房部的设备。

3. 客房部对客服务的主要工作内容、客房清洁的一般原则、客房消毒的方法、客房清洁卫生质量标准。

4. 客房部对客服务、清洁整理服务相关的操作技能。

（五）餐厅服务技能

1. 托盘的种类和方法、餐巾折花的种类和摆设要求、摆台所需的用具、酒杯的种类和中、西餐上菜与分菜的要求。

2. 托盘、餐巾折花、铺台布、摆台、斟酒、上菜与分菜的操作技能。

3. 中餐常见菜肴、菜系知识。

（六）饭店其他服务技能

1. 康乐服务的概念及项目分类，了解酒吧酒水、咖啡的种类，了解娱乐服务、会议服务的种类。

2. 康乐服务、酒吧服务、会议服务相关的操作技能。

咨询电话：0335-5926723 0335—5926819