

# 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