**2018年辽宁民族师范高等专科学校面向“三校”毕业生**

**单独招生考试酒店管理专业综合课考试大纲（笔试）**

**一、考试科目**

1.前厅服务与管理

2.饭店服务心理学

3.餐饮服务与管理

**二、考试时间、形式、题型、分值**

1.考试时间：100分钟；

2.考试形式：笔试；

3.考试题型：填空题、单项选择题、名词解释、简答题、论述题；

4.考试分值: 每科100分，共300分。

三、考试纲要

**1. “前厅服务与管理”课程考核内容**

（1）前厅部工作的重要意义，前厅部员工的职业素养要求，前厅部的各项功能和组织机构的设置以及前厅部所需的各种设备。

（2）客房预订的渠道和种类，常见的客房预订方式，受理客房预定、变更预定与取消预定的程序，客房预订失约行为的处理方法。

（3）前厅礼宾服务的主要内容，包括迎送宾客的服务程序、散客与团队的行李服务程序及其相应标准，“金钥匙”的职责与素质要求。

（4）办理入住登记手续的目的和程序，总台接待服务过程中常见问题的处理方法，前厅问讯服务、留言服务、外币兑换的要求，总台收银知识与结账服务的主要内容。

（5）总机与商务中心的工作环境要求，总机与商务中心服务项目及其程序标准。

（6）前厅对客服务用语的基本要求，前厅对客服务中的语言技巧，娴熟运用前厅常用的服务用语。

（7）客房的各种类型及价格，影响客服定价的因素和房态控制的有效方法，前厅客房销售的计划、程序与技巧。

（8）建立良好宾客关系的必要性，宾客关系主任的岗位职责和工作内容，宾客投诉的类型及处理程序。

**2.** **“饭店服务心理学”课程考核内容**

（1）顾客的心里特征，顾客的认知、情绪、需要的特点，客人的感知觉对酒店认知的影响，情绪的外在表现。

（2）根据顾客外在行为对个性特点的分析及交往策略。

（3）服务态度的认知，改变他人态度的方法。

（4）服务沟通技巧，说话方式，人际交往原则。

（5）饭店员工应该具备的心理素质，培养这些心理素质的方法。

（6）心理压力与负面情绪的控制和调节的方法。

（7）激励的技巧与方法，酒店团队凝聚力的训练方法。

**3.** **“餐饮服务与管理”课程考核内容**

（1）餐饮部的地位与作用，餐饮管理的特点及趋势，餐饮管理要求与组织，餐饮从业人员基本素质。

（2）中餐厅服务基本技能，包括托盘的使用、餐巾花的折叠、斟酒服务、中餐摆台流程及服务标准，中餐宴会的服务规程和注意事项。

（3）酒水的一般知识，包括了解酒的特性与分类，酿造酒、蒸馏酒、配制酒和软饮料的概念及特点。

（4）中餐宴会服务，包括宴会的预订、中餐宴会准备工作和中餐宴会服务流程。

（5）餐厅员工的管理，包括员工配备与班次安排、员工招聘和培训。

（6）餐饮设施设备管理，包括餐饮设备用品的使用、餐饮设备用品的管理。

（7） 餐饮服务质量管理，包括餐饮服务质量内容及餐饮服务质量的控制方法。

（8）餐饮安全管理，包括餐饮安全管理的目的及任务、餐饮安全防范。