

酒店管理类专业知识考试标准

一、考试范围和要求

知识模块 1. 餐饮服务与管理

1. 餐饮服务基础知识
 - (1) 了解轻托的操作方法。
 - (2) 掌握餐巾折花的种类、特点、基本技法和要领。
 - (3) 掌握摆台的基本程序、操作要领和标准。
 - (4) 掌握酒水服务的规范程序和操作要领。
 - (5) 掌握中餐菜肴服务知识。
 - (6) 掌握西餐常见的菜肴服务方式。
 - (7) 掌握订餐、迎宾等其他相关服务技能。
2. 中餐服务知识
 - (1) 了解中国菜系的分类及经典菜式。
 - (2) 掌握中餐厅午餐、晚餐服务知识。
 - (3) 掌握团队用餐服务知识。
3. 西餐服务知识
 - (1) 了解欧美主要国家的菜式特点。
 - (2) 掌握西餐厅午、晚餐服务知识。
 - (3) 掌握西餐厅自助餐服务知识。
 - (4) 了解客房送餐服务知识。
4. 宴会服务知识
 - (1) 了解宴会的分类及特点。
 - (2) 了解宴会的准备工作。
 - (3) 掌握中餐宴会服务知识。
 - (4) 掌握西餐宴会服务知识。
5. 酒水与酒吧服务知识
 - (1) 了解酿造酒、蒸馏酒、配制酒、软饮料知识。
 - (2) 理解鸡尾酒的基本结构、特点、命名和调制方法。
 - (3) 掌握酒吧服务知识。
6. 餐饮安全防范常识
 - (1) 掌握餐饮部常见事故的预防与处理。
 - (2) 掌握食物中毒的应急预案。
 - (3) 掌握餐饮部火灾的预防与应急预案。

知识模块 2. 客房服务与管理

1. 客房的清洁保养知识

- (1) 理解客房清扫的规定。
- (2) 掌握客房房态及不同房态客房清扫整理的顺序。
- (3) 理解走客房清扫的基本要求。
- (4) 掌握走客房及其他状态客房清扫的知识。
- (5) 掌握客房清扫的基本方法。
- (6) 掌握开夜床服务、小整服务知识。
- (7) 了解客房的清洁卫生质量标准。
- (8) 掌握客房消毒的知识。

2. 对客服务知识

- (1) 理解小酒吧服务内容、注意事项。
- (2) 掌握洗衣服务的方式、程序及注意事项。
- (3) 掌握洗衣服务纠纷的处理。
- (4) 掌握客房物品的报修及处理。

3. 维护客户关系常识

- (1) 理解VIP客人的接待服务知识。
- (2) 掌握对客服务中意外事件的处理。

4. 客房安全保障知识

- (1) 掌握客房部突发事件的预防措施。
- (2) 掌握客房部常见突发事件的处理措施。

知识模块 3. 前厅服务与管理

1. 客房预订知识

- (1) 掌握散客及团队预订的相关知识。
- (2) 掌握预订确认与婉拒的相关知识。
- (3) 掌握预订失约行为处理的知识。

2. 礼宾服务知识

- (1) 掌握门童迎送服务知识。
- (2) 掌握散客及团队行李服务知识。
- (3) 了解“金钥匙”服务知识。

3. 总台服务知识

- (1) 掌握散客及团队入住服务的知识。
- (2) 掌握宾客入住变更服务知识。
- (3) 掌握总台账务处理服务知识。

- (4) 理解饭店客房营业日报表编制的相关知识。
- (5) 掌握散客及团队结账退房程序与标准。

4. 总机服务和对客商务服务知识

- (1) 了解转接电话及留言服务知识。
- (2) 掌握叫醒服务知识。
- (3) 了解对客商务服务知识。

知识模块 4. 旅游概论

1. 旅游活动的基本要素知识

- (1) 了解旅游者的概念。
- (2) 掌握旅游者产生的条件。
- (3) 了解旅游资源的概念。
- (4) 理解旅游资源的类型。
- (5) 掌握旅游资源的特点。
- (6) 掌握旅游资源的开发与保护知识。
- (7) 了解旅游业的概念。
- (8) 理解旅游业的特点。
- (9) 掌握旅游业的影响与作用。

2. 旅游业的构成知识

- (1) 了解旅行社的概念。
- (2) 理解旅行社的类型、职能和业务。
- (3) 掌握旅行社的作用。
- (4) 理解旅游交通的特点和作用。
- (5) 了解旅游饭店的概念和类型。
- (6) 理解旅游饭店的等级。
- (7) 了解旅游景区的概念。
- (8) 理解旅游景区应具备的条件。
- (9) 理解旅游景区的特点、等级和类型。

3. 旅游业的发展趋势

- (1) 理解世界旅游业的发展趋势。
- (2) 掌握我国旅游业的发展趋势。

知识模块 5. 服务心理

1. 服务人员的心理素质知识

- (1) 了解注意的定义、特点及种类。
- (2) 理解影响注意的因素。

- (3) 掌握良好注意力的培养方法。
- (4) 了解感觉、知觉的定义及种类。
- (5) 理解感觉、知觉的变化规律。
- (6) 了解观察的定义。
- (7) 理解观察的条件。
- (8) 掌握观察力的训练方法。
- (9) 了解记忆的定义。
- (10) 理解记忆的种类、过程。
- (11) 掌握良好记忆力的培养方法。
- (12) 了解思维的定义。
- (13) 掌握良好思维能力的培养方法。

2. 服务人员与旅游者的交往沟通知识

- (1) 掌握如何对旅游者进行鉴貌辨色。
- (2) 了解需要的定义、特点。
- (3) 掌握旅游者的一般需要。
- (4) 了解兴趣的定义。
- (5) 理解旅游者的兴趣类型、特点及形成条件。
- (6) 掌握如何激发旅游者兴趣。
- (7) 了解动机的定义。
- (8) 掌握旅游者的旅游动机。
- (9) 了解气质的定义、特点。
- (10) 掌握不同气质类型旅游者的主要表现及接待技巧。
- (11) 了解性格的定义。
- (12) 理解旅游者性格的类型。
- (13) 掌握旅游者投诉的原因。
- (14) 掌握处理旅游者投诉的知识。

3. 旅游服务心理相关知识

- (1) 掌握旅游者在酒店前厅的一般心理需求。
- (2) 掌握如何根据旅游者心理做好酒店前厅服务的相关知识。
- (3) 掌握旅游者在酒店客房的一般心理需求。
- (4) 掌握如何根据旅游者心理做好客房服务的相关知识。
- (5) 掌握旅游者在餐厅的一般心理需求。
- (6) 掌握如何根据旅游者心理做好餐厅服务的相关知识。

知识模块 6. 服务礼仪

1. 服务人员的个人礼仪知识

- (1) 掌握仪表仪容的要求。
- (2) 掌握规范的站姿、步姿、手势。
- (3) 掌握微笑服务、敬语服务、真诚服务的具体要求。
- (4) 掌握规范的电话礼仪、名片使用礼仪、握手礼仪。

2. 服务人员的岗位礼仪知识

- (1) 掌握前厅大门应接员、行李员、前台服务员、话务员的岗位礼仪。
- (2) 掌握客房楼层接待员、客房服务员的岗位礼仪。
- (3) 掌握餐厅迎宾员、引位员、值台员、走菜员的岗位礼仪。

3. 中外民俗与礼仪知识

- (1) 掌握汉族的民族概况、习俗、礼仪与禁忌等。
- (2) 掌握蒙古族、藏族、傣族、彝族、土家族、苗族、白族、壮族的民族概况、习俗、礼仪与禁忌等。
- (3) 掌握新加坡、法国、美国、俄罗斯的概况、风俗、礼仪与禁忌。

二、试题题型

选择题、简答题、案例分析题、论述题等。

酒店管理类专业技能考试标准

技能模块 1. 中餐服务

项目一 中餐零点餐厅摆台与服务

1. 技术要求

- (1) 在规定时间内按照规范完成中餐零点摆台。
- (2) 正确地进行迎送服务。
- (3) 提供规范的点菜服务。
- (4) 准确传递客人所点菜品。
- (5) 提供细致周到的餐中服务。
- (6) 做好餐后结束工作。

2. 设备及物品

工作台、防滑托盘、餐台、餐椅、台布、餐巾、餐碟、味碟、汤勺、汤碗、筷匙架、长柄勺、筷子、牙签、水杯、酒杯、中餐零点菜单、点餐本、酒水、花瓶、香巾、茶叶、茶壶、茶杯、桌号牌、账单及账单夹、菜品、公用餐具等。

3. 操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 动作熟练、优雅、规范。
- (4) 摆台整体美观、便于使用。
- (5) 注意卫生及物品的安全使用。
- (6) 做好服务前的各项准备工作。
- (7) 用餐台面和工作台干净、整洁、有序。
- (8) 对客沟通交流顺畅、态度热情友好，亲和力强。
- (9) 灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

项目二 中餐宴会摆台与服务

1. 技术要求

- (1) 在规定时间内按照规范完成中餐宴会摆台。
- (2) 根据宴会信息进行餐前准备。
- (3) 正确地进行迎送服务。
- (4) 准确、高效地传递菜品。
- (5) 提供细致周到的就餐服务。
- (6) 做好餐后结束工作。

2. 设备及物品

工作台、防滑托盘、餐台、餐椅、台布、餐巾、餐碟、味碟、汤勺、汤碗、筷匙架、长柄勺、筷子、牙签、水杯、酒杯、中餐宴会菜单、菜品、酒水、花瓶、桌号牌、账单及账单夹、公用餐具等。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 动作熟练、优雅、规范。
- (4) 摆台整体美观、便于使用。
- (5) 注意卫生及物品的安全使用。
- (6) 做好服务前的各项准备工作。
- (7) 用餐台面和工作台干净、整洁、有序。
- (8) 对客沟通交流顺畅、态度热情友好，亲和力强。
- (9) 灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

技能模块 2. 西餐服务

项目一 西餐零点餐厅摆台与服务

1.技术要求

- (1) 在规定时间内按照规范完成西餐零点摆台。
- (2) 正确地进行迎送服务。
- (3) 提供规范的西餐点菜服务。
- (4) 准确传递客人所点菜品。
- (5) 提供细致周到的餐中服务。
- (6) 做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、西餐台、餐椅、防滑托盘、台布、装饰布、餐巾、装饰盘、面包盘、黄油碟、主餐刀、鱼刀、开胃品刀、汤勺、主餐叉、鱼叉、开胃品叉、甜品勺、甜品叉、黄油刀、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、水杯、烛台、插花、胡椒瓶、盐瓶、牙签筒、烟灰缸、西餐零点菜单、水扎、冰水、点菜本、账单及账单夹、菜品等。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 动作熟练、优雅、规范。
- (4) 摆台整体美观、便于使用。
- (5) 注意卫生及物品的安全使用。
- (6) 做好服务前的各项准备工作。

- (7) 用餐台面和工作台干净、整洁、有序。
- (8) 对客沟通交流顺畅、态度热情友好，亲和力强。
- (9) 灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

项目二 西餐宴会摆台与服务

1.技术要求

- (1) 在规定时间内按照规范完成西餐宴会摆台。
- (2) 根据宴会信息进行餐前准备。
- (3) 正确地进行迎送服务。
- (4) 准确、高效地传递菜品。
- (5) 提供细致周到的餐中服务。
- (6) 做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、西餐台、餐椅、防滑托盘、台布、装饰布、餐巾、装饰盘、面包盘、黄油碟、主餐刀、鱼刀、开胃品刀、汤勺、主餐叉、鱼叉、开胃品叉、甜品勺、甜品叉、黄油刀、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、水杯、烛台、插花、胡椒瓶、盐瓶、牙签筒、烟灰缸、西餐宴会菜单、水扎、冰水、账单及账单夹、菜品等。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 动作熟练、优雅、规范。
- (4) 摆台整体美观、便于使用。
- (5) 注意卫生及物品的安全使用。
- (6) 做好服务前的各项准备工作。
- (7) 用餐台面和工作台干净、整洁、有序。
- (8) 对客沟通交流顺畅、态度热情友好，亲和力强。
- (9) 灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

技能模块 3. 客房服务

项目一 客房的清洁与保养

1.技术要求

- (1) 在规定时间内，按照规范和程序完成走客房的清洁和保养。
- (2) 在规定时间内，按照规范和程序完成住客房的清洁和保养。
- (3) 灵活应对客房清扫过程中出现的特殊情况。

2.设备及物品

房务工作车、清洁工具篮、尘拖、抹布、清洁剂、吸尘器等清洁工具；床头柜、床单、被套、

枕套、浴巾、面巾、地巾、方巾、床垫、床架、被套、被芯、枕芯、枕套、水杯、茶杯、咖啡杯、卫生卷纸、矿泉水、烧水壶、“请勿打扰”标牌、“请即打扫”牌、早餐牌等客房用品；工作单、笔等工作用品。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 着装符合职业要求，动作规范，能体现岗位气质。
- (3) 遵守客房清洁与保养的操作规范。
- (4) 做好清扫前的准备工作。
- (5) 操作中注意卫生、安全，具有节能环保意识。
- (6) 遵守职业道德，具备精益求精的工匠精神。

项目二 中式铺床与开夜床服务

1.技术要求

- (1) 在规定时间内，按照规范和程序完成中式铺床。
- (2) 在规定时间内，按照规范和程序完成开夜床服务。

2.设备及物品

床垫、床架、床头柜、工作台、床单、被套、被芯、枕芯、枕套、夜床用品等。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 着装符合职业要求，动作规范，体现岗位气质。
- (3) 遵守中式铺床及开夜床的操作规范。
- (4) 操作手法正确，注意卫生及安全。
- (5) 遵守职业道德，具备精益求精的工匠精神。

技能模块 4. 前厅服务

项目一 前厅接待服务

1.技术要求

- (1) 在规定时间内，按照规范流程完成散客及团队的入住登记。
- (2) 在规定时间内，按照规范流程完成散客及团队的退房结账。
- (3) 正确处理宾客入住变更，为宾客提供换房、续住、延时退房服务。
- (4) 按照规范程序做好宾客行李服务。

2.设备及物品

总台柜台、电脑、酒店管理信息系统、人脸识别身份比对核验设备、来电显示电话机、POS机、房卡制作机、行李车、行李寄存牌、住宿登记表、账单及账单架、押金单、黑白多功能激光一体机、验钞机、房卡、房卡套等前厅接待用具和设备。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 着装符合职业要求。
- (3) 做好接待工作前的准备工作。
- (4) 服务过程流畅、热情、有礼。
- (5) 语言表达准确、礼貌，注重对客沟通技巧。

项目二 总机服务

1.技术要求

- (1) 礼貌接听宾客电话，规范提供宾客问询服务。
- (2) 正确提供宾客留言服务。
- (3) 按照规范转接宾客电话。
- (4) 按照规范提供叫醒服务。

2.设备及物品

来电显示电话机、电脑、电话转接设备、纸、笔等工作用品。

3.操作规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 着装符合职业要求。
- (3) 做好接待工作前的准备工作。
- (4) 服务过程流畅、热情、有礼。
- (5) 语言表达准确、礼貌，注重对客沟通技巧。

技能模块 5. 服务礼仪

1.技术要求

- (1) 正确使用敬语服务，表情自然。
- (2) 妆容适宜，衣着得体。
- (3) 面带微笑，举止大方、自然、优雅，注重礼貌礼节。
- (4) 语言准确生动，语法正确，语音语调标准。
- (5) 站姿、步姿规范，服务手势恰当。
- (6) 能用标准的仪态进行服务。
- (7) 尊重不同国籍、民族、地域、宗教信仰的宾客，准确使用待客礼仪。
- (8) 能正确使用各岗位服务礼仪。

2.规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪容、仪表、仪态符合行业规范。
- (3) 体现良好的个人风貌和专业素养。
- (4) 服务礼仪符合酒店各岗位服务要求。

技能模块 6. 应急问题处理

1. 技术要求

- (1) 运用相关专业知识和特殊问题做出判断并妥善处理。
- (2) 根据宾客需求，提供个性化服务。
- (3) 对服务中出现的突发事件处理得当。

2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 运用相关专业知识和正确分析问题，提供优质服务。
- (4) 具备分析问题、解决问题的能力。
- (5) 处理问题的方法灵活、准确、全面。
- (6) 具有良好的心理素质和职业素养。