

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) 掌握餐巾折花的相关知识。
- (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) 了解西餐厅经营特点及各式菜单。
- (3) 掌握西餐正餐进餐礼仪。
- (4) 掌握西餐厅午、晚餐服务知识。
- (5) 掌握西餐厅自助餐服务知识。
- (6) 了解客房送餐服务知识。

4. 宴会服务知识

- (1) 掌握宴会的分类及特点。
- (2) 掌握宴会预订知识。
- (3) 了解宴会的准备工作。
- (4) 掌握中餐宴会服务知识。
- (5) 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) 了解餐饮部安全防范管理内容。
- (2) 掌握餐饮部常见事故的预防与处理。
- (3) 掌握食物中毒的应急预案。
- (4) 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) 掌握客房计划卫生的意义和内容。
- (9) 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. 总机服务和宾客商务服务知识

(1) 了解转接电话及留言服务知识。

(2) 掌握叫醒服务知识。

(3) 了解宾客商务服务知识。

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) 理解旅游交通的特点和作用。

(2) 了解旅游饭店的概念、类型、等级。

(3) 理解旅游者对饭店的要求。

(4) 了解旅游景区的概念。

(5) 理解旅游景区应具备的条件。

(6) 理解旅游景区的特点、等级和类型。

(7) 掌握旅游购物的商品、场所类型与作用。

(8) 了解旅游娱乐的概念。

(9) 了解旅游娱乐设施的分类。

(10) 掌握旅游娱乐业的作用。

3. 旅游业的发展趋势

- (1) 掌握我国旅游业的发展趋势。
- (2) 掌握生态旅游的相关知识。
- (3) 掌握旅游可持续发展的相关知识。

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。