2019年广东碧桂园职业学院自主招生（现代学徒制）考试

酒店管理专业考试大纲

（面向广东省中职高星级饭店运营与管理专业及相关专业应、往届毕业生）

根据《广东省教育厅关于做好2019年高等职业院校[自主招生](http://www.cankaoxx.com/news/list_220.html)试点工作的通知》要求，广东碧桂园职业学院酒店管理专业现代学徒制班实行“文化基础考试（含综合文化知识和专业综合理论）+[职业技能](http://www.cankaoxx.com/news/list_44.html)考核 ”的考试形式。为指导考生复习备考，依据教育部中等职业学校高星级饭店运营与管理专业及相关专业教学标准和教学指导方案制定本考试大纲。考生的考试成绩，作为广东碧桂园职业学院酒店管理专业现代学徒制试点班公平、公正、公开和择优录取的主要依据。

**第一部分 综合文化知识**

**一、考试内容**

文化综合理论的考试参照教育部2009年颁发的《中等职业学校公共基础课程教学大纲》（主要是语文、英语）和2008年颁发的《中等职业学校德育课课程教学大纲》的规定为依据，按照粤教职函【2012】2号文的要求，考试内容突出对自然和人文科学基本知识、职业道德基本要求、人际交往基本常识、写作基本能力等应用型人才必备的实用性知识的考查，检测考生日常学习中的知识和能力水平与日常知识和能力的有效积累。

**二、试卷分值、考试时间、考试形式**

（一）分值结构：满分200分，其中语文100分，英语60分，德育40分。

（二）考试时间：120分钟。

（三）考试形式：笔试/闭卷。

**三、具体要求**

**（一）语文**

以《中等职业学校语文教学大纲》的规定为依据，确定考试范围和考试内容，重点是考查考生对语文基础知识的应用能力。

**1．语言知识与应用**

（1）识记现代汉语普通话的字音。

（2）识记现代汉字常用字的字形。

（3）正确使用词语（包括熟语）。

（4）辨析并修改病句：病句类型：搭配不当、成分残缺或赘余、语序不当、结构混乱、关联词语运用不当、表意不明、不合逻辑。

（5）正确使用标点符号：句号、问号、叹号、逗号、顿号、分号、冒号、引号、括号、书名号、破折号、省略号、连接号、间隔号和着重号。

（6）辨析并运用常见的修辞方法：比喻、借代、比拟、夸张、对偶、排比、反复、设问、反问。

**2．古代诗文阅读**

阅读浅易的古代诗文。古代诗文阅读材料选自课外。

（1）理解常见文言实词在文中的含义；

（2）理解与现代汉语不同的文言句式和用法；

（3）理解并翻译文中的句子；

（4）归纳内容要点，概括中心意思；

（5）分析概括作者在文中的观点态度；

（6）鉴赏文学作品的形象、语言和表达技巧；

（7）默写常见的名句、名段和名篇（见“古诗文背诵篇目” ）。

**3. 现代文阅读**

（1）现代文阅读材料选自课外；

（2）理解文中重要词语的含义；

（3）理解文中重要句子的含义；

（4）筛选并整合文中的信息；

（5）分析文章的结构，把握文章的思路；

（6）归纳文章的内容要点，概括中心意思；

（7）分析概括作者在文中的观点态度；

（8）评价文章的思想内容；

（9）鉴赏文学作品中的形象、语言和表达技巧。

**4. 语言表达与运用**

（1）掌握常见的语言表达技能，语言表达简明、连贯、得体；

（2）能写常用应用文；

（3）能写记叙文、议论文、说明文。

**5.作文考试的要求分为基础和发展两个等级**

（1）基础等级

①符合题意；②符合文体要求；③思想健康，感情真挚；④中心明确，内容真实；⑤结构完整，语言通顺；⑥书写规范，标点正确。

（2）发展等级

①深刻：透过现象深入本质，揭示问题产生的原因，观点具有启发作用；②丰富：材料丰富，形象丰满，意境深远；③有文采：词语生动，句式灵活，善于运用修辞手法，文句有意蕴；④有创新：见解新颖，材料新鲜，构思精巧，推理想象有独到之处，有个性特征。

**6.试卷分值分配**

语文科占全卷100分，其中：语言知识和语言表达占25分，现代文阅读占20分，语文常识问答占25分，写作占30分。

**（二）英语**

**1．考试内容**

试卷有三部分组成：（1）词汇与结构；（2）阅读理解；（3）书面表达

第一部分主要测试英语词汇和基础语法知识及其应用，第二部分主要测试考生从书面文字材料获取信息的能力，第三部分主要测试考生套写应用性短文、填写英文表格或翻译简短的实用性文字的能力。  
 （1）词汇与结构

共15小题。每小题为一个不完整的句子，考生在理解的基础上从所提供的四个选项中选出一个最佳选项。本部分测试限于中等职业学校英语教学大纲规定的有关词汇和语法知识的范围。

（2）阅读理解

共10小题。要求考生阅读两篇短文，每篇短文后有5个问题或留有空白处的句子。考生根据短文内容从所给的选项中选出能回答问题或填入句子空白处的最佳选项。

考生应能：

（1）理解主旨意义；

（2）理解文中的具体信息；

（3）对所读内容做出简单判断和推理；

（4）理解作者的意图、观点和态度。

（3）写作表达

共一篇。要求考生根据考题提供的信息，按照常见英语应用文格式，用英语撰写一篇字数为40个左右的作文。测试的应用文题材包括各类信函、电子邮件、通知、便条、个人履历等。

**2.试卷分值分配**

英语科占全卷60分，其中：词汇与结构占20分，阅读理解占20分，书面表达占20分。

**（三）德育**

以《中等职业学校德育课课程教学大纲》的规定为依据，考查考生职业道德及人际交往基本知识的认识、理解能力，以及综合运用该知识分析、解决实际问题的基本思维方法和基本素养。

**1.考试内容**

（1）职业道德

①职业道德基础知识

②职业道德规范

③职业道德行为

（2）人际交往

①人际交往常识

②交际礼仪

③常见的人际关系

**2.试卷分值分配**

职业素质科占全卷40分，其中：德育基础知识占10分，职业道德占15分，人际交往占15分。

**四、参考书目**

（一）《语文》（基础模块）上册，人民教育出版社，课程教材研究所职业教育课程教材研究开发中心编著。ISBN978-7-107-21985-6。

（二）《语文》（基础模块）下册，人民教育出版社，课程教材研究所职业教育课程教材研究开发中心编著。ISBN978-7-107-21978-8。

（三）《英语1（基础模块）》中等职业教育课程改革国家规划新教材第二版, 中等职业学校英语教材编写组 ，高等教育出版社，2014.

（四）《英语练习册1（基础模块）》第二版，中等职业学校英语教材编写组，高等教育出版社，2014.

（五）《职业道德与法律》，张伟主编，高等教育出版社，2013年8月。

（六）《道德法律与人生》全国中等职业技术学校通用教材德育第二版第一册，中国劳动社会保障出版社，2010.

（七）《职业道德与职业指导》全国中等职业技术学校通用教材德育第二版第三册，中国劳动社会保障出版社，2010.

**第二部分 专业综合理论**

**一**、**考试目的**

根据酒店管理专业岗职务能力要求制定专业理论考核标准，以考查学生的专业知识、职业素养、服务操作规范以及发展潜力。通过考试，选拔具有酒店行业“基层一线管理干部” 专业知识、职业素养和发展潜质的考生，提升专业学生的职业竞争力，为学生的后续发展奠定良好的基础。

**二**、**考核内容与要求**

**（一）知识要求**

1.了解酒店前厅部、客房部、餐饮部日常服务与管理的基本流程与服务规范；

2.理解酒店前厅部、客房部、餐饮部对员工能力、素质、礼仪规范的要求；

3.掌握酒店服务礼仪与日常服务情景服务英语。

**（二）能力要求**

1.仪容仪表端庄，举止大方得体。符合酒店行业基本要求与岗位要求；

2.了解并掌握酒店预订、接待、问询、礼宾等前厅部基本服务流程；

3.了解并掌握酒店客房部清洁的基本服务流程和操作规范；

4.了解并掌握餐饮部中西餐服务、宴会服务的基本服务流程和操作规范；

5.了解并掌握酒店各部门的英语简单服务用语。

**（三）个性品质要求**

1.对酒店与餐饮职业有强烈的认同，有正确的职业认知和价值取向；

2.有较强的服务意识与持续学习的能力；

3.要求乐观开朗、积极上进、有自信、有吃苦耐劳精神；

4.具有一定的情绪调节和自控、抗压能力，不偏激，不固执；

5.能够冷静地处理酒店服务中遇到的问题，具有较强的应变能力。

**三**、**考试形式与时间**

**（一）考试形式：笔试/闭卷**。

**（二）考试时间：**90分钟。

**四**、**考试题型和分值**

（一）试卷满分值为150分。题型包括单项选择题、判断题、填空题、简答题、分析题五种。

（二）各题型分值分配如下：

单项选择题满分40分，每题2分，共20题；

判断题满分20分，每题2分，共10题；

填空题满分20分，每题2分，共10题；

简答题满分40分，每题8分，共5题；

案例分析题满分30分，每题15分，共2题。

**五、考试内容及要求**

**总体要求：**了解旅游行业的总体情况和发展趋势；熟悉旅游酒店业发展的基本状况，理解酒店管理的基本理念、管理方式和著名品牌酒店的基本情况；了解酒店部门设置以及主要部门的运作流程；熟悉酒店主要服务设施、服务项目以及酒店各部门应达到的服务水平和各岗位应具备的服务技能。

**（一）社交与服务礼仪**

1.考核内容：职业院校学生个人形象与社交礼仪的基本要求和基础知识；个人礼仪、日常交往、校园与家庭、餐饮、公务、商务、涉外及宗教等礼仪的基本要求、基础知识和规范；酒店与餐厅接待与服务礼仪的基本要求和规范。

2.考核要求：掌握社交与服务礼仪的基本知识与规范。

**（二）酒店前厅服务与管理**

1.考核内容：酒店预订、接待、问询、礼宾等基本服务流程，商务中心打印、复印、传真等服务规范，酒店前厅部服务接待基本礼仪。

2.考核要求：掌握酒店前厅部服务的基本流程与规范。

**（三）酒店客房服务与管理**

1.考核内容：酒店客房部的工作特点、工作规范、岗位职责与工作程序等，具体包括客房预订服务，酒店礼宾服务，入住接待，前厅问讯、商务及总机服务，客房清洁整理，客房的VIP服务与个性化服务，客户账务服务，客户关系维护，安全保障，投诉和应急处理等。

2.考核要求：掌握酒店客房部服务与运营的基本知识和规范。

**（四）酒店餐饮服务与管理**

1.考核内容：餐饮产品和服务的特点；宴会服务的预订、准备与VIP服务；中西式与自助餐等服务的内容、标准与规范；餐饮服务的投诉和应急处理；酒水基础知识等。

2.考核要求：掌握酒店餐饮、酒水服务的内容、基本服务标准与规范。

**（五）酒店服务英语**

1.考核要求：掌握酒店各部门的英语简单服务用语。

3.考核内容：酒店前厅部、餐饮部、客房部、康乐部等主要部门的基础英语知识，基本服务用语及与客人沟通交流的基础交际用语。

**六、参考书目**

（一）《礼仪规范教程——学习指导与训练》，张朝辉编写，高等教育出版社，2011年1月第3版。

（二）《前厅服务与管理》，潘雪梅、王立职主编，中国铁道出版社2009年3月出版。

（三）《客房服务与管理》，宋俊华、曲秀丽主编，中国铁道出版社，2011年7月出版。

（四）《餐饮服务与管理》，单慧芳、李艳主编，中国铁道出版社2009年2月出版。

（五）《饭店情景英语》，张莉主编，科学出版社，2011年11月出版。

（六）《饭店管理概论》，杜建华主编，2015年8月第一版，2017年5月第5次印刷，ISBN：9787040419528

**第三部分 职业技能**

**一**、**考试目的**

依据酒店管理专业岗位职业技能要求制定专业技能考核标准，考查学生的专业技能、学习兴趣、个性、特长和岗位职业潜能，选拔具备酒店管理专业良好技能、个性特长和“基层一线管理干部”职务潜能，适合社会和酒店行业需求的高素质技术技能人才，为我院培养酒店行业“基层一线管理干部和技术骨干”奠定基础。

**二**、**考核内容与要求**

**（一）技能要求**

1.了解星级酒店各部门的日常经营管理的基本流程与服务规范；

2.掌握中式铺床的操作步骤、流程，并能熟练地进行中式铺床操作；

3.掌握酒店餐厅斟倒酒水、餐巾折花、托盘的操作要领；

4.对酒店行业和酒店服务与管理具有正确的理解，对酒店管理专业具备一定的职业认同感和价值取向。

**（二）能力要求**

1.仪容仪表端庄，举止大方得体。符合酒店行业基本要求与岗位要求；

2.具有良好的语言表达能力、综合分析与应对能力。

3.了解客房清洁、中西餐摆台的基本流程与服务规范；

4.了解并掌握中式铺床的基本服务流程，能够熟练进行中式铺床（限时五分钟内）；

5.能够按规范进行斟倒酒水的服务；

6.能够进行餐巾折花（5种杯花，限时三分钟内），并能说明餐巾花的名称；

8.能够熟练地运用托盘。

**（三）个性品质要求**

1.对酒店管理职业有强力的认同，有正确的职业认知和价值取向；

2.有较强的服务意识和团队意识及持续学习的能力；

3.要求乐观开朗、积极上进、有自信、有吃苦耐劳精神；

4.具有一定的情绪调节和自控、抗压能力，不偏激，不固执。

**三**、**考试形式、时间**

**（一）考试形式：**面试互动和技能操作考核。5名考生组成一个面试小组，先进行面试互动环节，再进行技能操作考核。面试互动主要考核学生对酒店行业的认识和对酒店管理专业的职业认同感和价值取向，以及团队意识、沟通能力、应变能力；技能操作考核采取现场操作的方式，学生随机抽题，现场进行技能操作。考官根据考生的基本职业素养、发展潜能及专业技能表现进行整体的观察、考核与评价，进行评分，满分为150分。

**（二）考试时间：**每个小组面试30分钟。

**四**、**评分标准及权重**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **测试**  **项目** | **权重** | **分值** | **评分标准** |
| **一** | 专业技能 | 50 | 15 | 能够按照服务操作规范进行技能操作 |
| 15 | 在规定时间内完成 |
| 20 | 姿态优美，操作规范，呈现效果好 |
| 二 | 专业知识 | 15 | 7 | 一般了解酒店行业的发展现状、发展前景 |
| 8 | 对酒店工作的基本情况具有一定程度的了解和掌握 |
| 三 | 职业  道德 | 20 | 6 | 对酒店管理工作的基本内容和职责有一定了解，对酒店管理职业有较高的认同，有正确的职业认知和价值取向 |
| 8 | 对加入酒店行业有较强的愿望 |
| 6 | 有较强的服务意识和持续学习的能力 |
| 四 | 心理  素质 | 20 | 8 | 活泼开朗，积极上进，有自信心 |
| 7 | 具有一定的情绪调节和自控能力，不偏激，不固执 |
| 5 | 能够冷静地处理问题，具有较强的应变能力 |
| 五 | 仪表仪态 | 10 | 3 | 衣着整洁，仪表得体，符合酒店管理职业特点 |
| 3 | 五官端正，姿态自然，肢体表达得当 |
| 4 | 行为举止稳重、端庄大方，有亲和力 |
| 六 | 语言表达 | 15 | 10 | 口齿清楚，语速适宜，表达准确、简洁、流畅 |
| 8 | 善于倾听、交流，较准确地表达自己的观点 |
| 7 | 在交流中尊重对方、态度和蔼，并能做出恰当的回应 |
| 七 | 应变能力 | 20 | 5 | 思维严密，条理清晰，逻辑性强 |
| 10 | 正确地理解和分析问题，抓住要点，并及时做出适当的反应 |
| 5 | 看待问题全面，思维灵活，有较好的应变能力和创新意识 |

**五、参考书目**

（一）《前厅服务与管理》，潘雪梅、王立职主编，中国铁道出版社2009年3月出版。

（二）《客房服务与管理》，宋俊华、曲秀丽主编，中国铁道出版社，2011年7月出版。

（三）《餐饮服务与管理》，单慧芳、李艳主编，中国铁道出版社，2009年2月出版。

（四）《饭店情景英语》，张莉主编，科学出版社，2011年11月出版。