广东碧桂园职业学院2020年高职扩招专项计划

招生考试纲要（笔试）

第一部分 文化素质(40%)

1.时事政策： 脱贫攻坚、民法典、四个自信、两个维护、两个一百年、中国梦、社会主义核心价值观、“一带一路”、习近平治国理政第三卷、新冠病毒、阿克赛钦、新四大发明。

2.熟悉并理解毛泽东《沁园春·雪》、李白《将进酒》、杜甫《闻官军收河南河北》、张若虚《春江花月夜》、岳飞《满江红》、陆游《示儿》、文天祥《过伶仃洋》等诗词的内容及含义。

3.“二十四史”包括了哪些书目，唐宋元明清各朝代分别出现了哪些特色文学体裁？中国获诺贝尔奖的文学家是谁，有什么代表作品。

4.近代中国重要的历史事件：鸦片战争、甲午战争、抗日战争、九段线、麦克马洪线。

5.中美贸易战的背景、缘由及主要内容等。

6.辛亥革命武昌首义、中华人民共和国成立，中国共产党成立建党、中国人民解放军建军、抗美援朝的时间。

7.中国五大经济特区、四个直辖市、五个自治区的名称。

8.中国陆地最高点、陆地最低点、最大的沙漠、最长的河流、最大的湖泊、最宽的草原、最大的水电站。

9.简单的礼节性见面问候、相互介绍（包括姓名、年龄、国籍、爱好等）、道别、感谢、抱歉、用餐等简单句子的中英文翻译。

第二部分 物业管理专业职业技能(60%)

一、名词解释（4题，每题5分，共20分）

1.物业管理 2.物业服务费 3.业主委员会

4.承接查验 5.包干制 6.共用设施设备

7.专项维修资金 8.设备完好率 9.“三通一平”

10.特约服务 11.业主满意度 12、前期物业服务合同

13.物业服务合同

二、简答题（2题，每题10分，共20分）

1.请列出物业管理和服务的主要内容。

2.日常物业上门服务应该注意哪些事项？

3.请分析业主满意度与物业服务费收缴率两者的关系？

4.在物业管理中如何做好消防安全管理工作？

5.物业增值服务包括哪些项目或内容？

三、简述题（1题，每题20分，共20分）

1.结合你所在工作部门及岗位，谈谈你对提高物业服务品质的认识。

2.简述物业项目提高业主/住户满意度的重要性。

3.结合自己岗位工作，谈谈你对“微笑服务、跑步服务、专业服务”三大特色服务的认识或体会。