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 酒店管理专业职业技能(60%)

1.请阐述酒店产品的特点。

2.请阐述处理酒店客人报失物品的操作程序。

3.请阐述处理客人投诉的基本原则及处理流程细则。

4.请阐述为客人提供优质服务所包涵的内容。

5.请阐述走客房清洁的具体操作流程细则。

6.请阐述个性化服务与标准化服务的含义及区别。

7.请阐述酒店餐饮服务的特点。

8.请阐述酒店客房部的主要工作。

9.请阐述酒店前厅部的主要工作。

10.请阐述酒店服务质量包涵的内容。