附件2 “高星级饭店运营与管理专业”中职对口升学考试纲要

一、《餐饮服务与管理》课程考核内容

1.餐饮部在酒店中的地位，餐饮管理的特点及趋势，餐饮管理要求与组织，餐饮从业人员基本素质。

2.中餐厅服务基本技能，包括托盘的使用、餐巾花的折叠、斟酒服务、中餐摆台流程及服务标准，中餐宴会的服务规程和注意事项。

3.酒水的一般知识，包括了解酒的特性与分类，酿造酒、蒸馏酒、配制酒和软饮料的概念及特点。

4.中餐宴会服务，包括宴会的预定、中餐宴会准备工作和中餐宴会服务规程。

5.餐厅员工的管理，包括员工配备与班次安排、员工招聘和培训。

6.餐饮设施设备管理，包括餐饮设备用品的使用、餐饮设备用品的管理。

7.餐饮服务质量管理，包括餐饮服务质量内容及餐饮服务质量的控制方法。

8.餐饮安全管理，包括餐饮安全管理的目的及任务、餐饮安全防范。

二、《前厅服务与管理》课程考核内容

1.前厅部工作的重要意义，前厅部员工的职业素养要求,前厅部的各项功能以及组织机构的设置以及前厅部所需的各种设备。

2.客房预订的渠道和种类,常见的客房预订方式,受理客房预订、变更预订与取消预订的程序,客房预订失约行为的处理方法。

3.前厅礼宾服务的主要内容,包括迎送宾客的服务程序、散客与团队的行李服务程序及其相应标准, “金钥匙”的职责与素质要求。

4.办理入住登记手续的目的和程序，总台接待服务过程中常见问题的处理方法，前厅问讯服务、留言服务、外币兑换的要求，总台收银知识与结帐服务的主要内容。

5.总机与商务中心的工作环境要求，总机与商务中心的服务项目及其程序标准。

6.前厅对客服务用语的基本要求，前厅对客服务中的语言技巧，娴熟运用前厅常用的服务用语。

7.客房的各种类型及价格，影响客房定价的因素和房态控制的有效方法，前厅客房销售的计划、程序与技巧。

8.建立良好宾客关系的必要性，宾客关系主任的岗位职责和工作内容，宾客投诉的类型及处理程序。

三、《饭店服务心理学》课程考核内容

1.顾客的需要与动机。

2.顾客的态度与消费行为。

3.顾客的性格与消费行为。

4.沟通与人际关系。

5.饭店员工的心理素质。

6.员工心理情绪调节。

7.顾客投诉和售后心理。