**2023年恩施职业技术学院单独招生**

**酒店管理与数字化运营专业考试大纲**

一、考试内容

1、文化综合考试总分200分，含语文80分、数学80分、英语40分。

2、职业测试，总分200分，其中专业素养100分，职业素养100分。

二、考试要求

测试内容为旅游管理专业综合知识，在规定的时间内，独立完成专业素养和的职业素养测试。测试采用试卷（闭卷）形式进行。

（一）考试时间及地点

 1、时间：2023年4月1日。

2、地点：恩施职业技术学院

（二）考试组织

1、考生以学校为单位提前一天到考试点报到，领取考试序列号。

2、考试当日，考生按照考试序列号和考场安排，进行专业技能考试。

三、其他

（一）报名时需带考生名册、考生身份证原件和复印件一份。

（二）考生报名时需带证件原件和复印件一份，交考评组验证确认并存档。

（三）免考

取得本专业中级（含中级）以上职业技能等级证书是考生，可申请免于职业技能测试。

附件： 酒店服务测试复习题

附件一：餐饮服务测试复习题

1、遇到衣冠不整、欠缺礼貌的宾客来餐厅用餐时怎么办？

2、餐厅服务过程中，客人要向服务员敬酒怎么办？

3、开餐时，两台客人同时需要服务怎么办？

4、在服务过程中不小心弄脏客人衣服怎么办？

5、开餐过程中，客人不小心碰翻水杯、酒杯时怎么办？

6、开餐中，饭供应不上时怎么办？

7、开餐时，为客人撤换烟缸时应注意什么？

8、遇到客人点菜过多或等菜时间过长，提出不要怎么办？

9、客人要求服务员介绍菜式时怎么办？

10、客人点了无货供应、过了季节的或刚卖完的菜式品种时怎么办？

11、客人要点用菜单上没有的菜式怎么办？

12、服务员未听清、点错了菜，客人不要怎么办？

13、客人急于赶车、船怎么办？

14、上菜时，台上已摆满了菜肴，位置不够放怎么办？

15、中餐厅服务员应该怎样上菜？

16、错上有猪肉的菜式给清真客人怎么办？

17、厨房不按顺序出菜时怎么办？

18、服务员在宴会开始前才知道有个别客人是清真或素食时怎么办？

19、宴会临时加人怎么办？

20、负责主桌的服务员在主宾、主人离席讲话时，应怎么办？

21、宴会临时减人怎么办？

22、客人投诉食品原材料质量问题时怎么办？

23、客人提出菜已变质，而经厨师鉴别并没有变质怎么办？

24、开宴会时客人要求增加人数，原订的厅房太小怎么办？

25、按客人标准开好菜单，客人看后对个别菜式不满意怎么办？

26、服务员上菜前如何把关？

27、餐饮服务中对服务员的基本礼貌礼节要求有哪些？

28、在中国八大菜系中，影响较大的四种菜系是哪些？

29、中国最著名的三种白酒是什么？它们的产地在哪里？

30、餐厅服务员个人卫生的“五勤”指的是什么？

31、什么是中餐宴会？

32、中餐宴席对整鸡、整鸭和整鱼类菜肴上菜有何特殊要求？

33、怎样为客人斟茶？

34、斟酒前服务员为什么要示瓶让主人辨认商标？

35、上菜、撤盘的礼貌要点是什么？

36、分菜为什么要站在副主人右边？

37、服务员应如何对待用餐顾客的丢失物品？

38、服务员为什么要懂得烹饪知识？

39、伊斯兰教人在饮食上有哪些忌讳？

40、世界三大烹饪国是指哪三个国家？

41、世界三大饮料是什么？说出它们的主产地？

42、分菜为什么要先宾后主？

43、菜品上桌后服务员为什么不能扭头就走？

44、我国四大淡水经济鱼是什么？

45、啤酒、白酒和葡萄酒标示度数分别是什么？

46、餐巾的主要作用是什么？

47、服务员的业务素质有哪些基本要求？

48、菜肴摆放的基本要求是什么？

49、中餐宴会上菜顺序是怎样的？

50、铺台布有哪三种方法，请回答？

51、一般情况下酒席斟酒的顺序是什么？

52、中国名茶龙井、碧螺春、毛峰分别产于什么地方？

53、葡萄酒开瓶、斟酒服务中需要注意哪些细节？

54请问如果宴席的第一主人坐定后，第二主人、第一主宾、第二主宾应坐在什么位置？

55中国白酒有几种香型？并列举出各种香型的一种名酒？

附件二：客房服务综合能力测试复习题

1.旅游饭店 tourist hotel，以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供哪些相应服务的住宿设施？

2.消费者选择、衡量饭店的最基本要求是？

3.客房中的茶具消毒方法有哪些？

4.灭火的基本方法有哪几种？

5.清洁地毯的方法主要有?

6.开门打扫的意义。

7.客房提供做夜床服务的意义是？

8.处理投诉时，使用“替代”方法的具体做法有？

9.客房设备的更新分为哪几种？一般为期多长时间就要更新？

10.客房清扫的基本方法有哪些？

11.客房清扫保养的准备工作有哪些？

12.客房部内部逐级检查制度包括哪些内容？

13.饭店节能减排应遵循的“4R” 原则是什么？

14.客房的发展趋势是什么？

15.《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308---2010）对旅游饭店的服务基本原则的规定有哪些？

16.简述准备房务工作车的一般程序。

17.简述楼层接待访客的程序。

18.做空房卫生一般包括哪些项目？

19.清扫客房时，房门上挂有“请勿打扰”牌，应如何处理？

20.客房清扫顺序是什么？

客房部一般下设哪些部门？

客房部员工培训的内容包括？

客房部的工作量分为？

客房产品设计的基本原则有？

25.客房清洁卫生质量控制的关键点是？

26.对客房进行检查的内容包括。

27.对大理石地面进行清洁保养应注意的是？

28.服务过程的“三轻”指的是？

客房清扫“六净”标准

30.衡量对客服务质量的基本标准有？

31.客房房态缩略语OCC、S/O、DND、MUR、OOO分别是指？

32.客房常用的消毒方法有？

33.客房清扫又称做房，包括哪三个方面的工作？

34.饭店向客人提供的洗衣服务，从洗涤方式上讲，可分为哪几种类型？

35.夜床服务主要包括哪些工作？

36.人工叫醒服务的内容包括？

客房产品的基本条件是？

38.在楼面发现可疑人怎么办?

39.按国际惯例，客人遗留物品保存期为多久，特别贵重的物品可延长多久？

40.突发事件应包括哪些？

附件三：

#### 恩施职业技术学院2023年高职单招

#### 酒店管理与数字化运营专业技能考试样卷

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 题 号 | 一 | 二 | 三 | 四 | 总分 | 总分人 |
| 分 数 |  |  |  |  |  |  |

注意事项：

1.本试卷共四大题，满分200分。

2.考生务必按规定要求填上的姓名、考试证号等项目。

3.答案一律用蓝黑钢笔或圆珠笔直接答在试题卷中。

一、单项选择题

1.房价包括房租及一份美式早餐的是( )。

A.欧式计价 B．美式计价 C．欧陆式计价 D．百慕大式计价

2。( )不是酒店西餐厅服务接待服务对象。

A．零点餐厅服务 B．宴会服务 C．自助餐 D．团餐

3.酒店的根本内涵在于( )。

A．生产产品 B.善待旅居 C．创造效益 D．城市窗口

4.( )提出了“客人永远是对的”这样的酒店经营格言。

A. Caser Ritz．星‘Ellsworth Statler C.Emest Henderson D.Cornad N. Hilton

5.保证类预订的客房一般为客人保留到( )。

A。预订当日中午 B．预订次日中午 C．预订当日下午6：00 D．预订次日下午6：00

6.( )是目前最先进的订房方式。

A.电话预订 B．面谈预订 C．传真预订 D。网络预订

7.Cut-Off Date”的意思是( )。

A.退房时限 B.取消预订时限 C．停止售房时限 D．延迟退房时限

8.（ )是前台接待处的中心工作。

A．预订客房 B。管理钥匙 C办理入住手续 D。分配房间

9.对于办理了预订手续的客人的个人资料，前台可提前打印或填写入住登记表，目的是( )。

A.表现酒店的接待档次 B．体现对客人的尊重程度

C．提高酒店客房出租率 D.缩短客人在前台的滞留时间

10.服务员引领客人进房时，一般开门后应( )。

A。马上离开房间 B。直接带客人人房

C．自己先进房，再请客人进房 D．侧让一旁，敬请客人人房

11.住店客人暂时存放在大厅或行李房内的行李应加盖网罩，挂好行李牌，并( )。

A．安排专人看管 B.由门童兼管 C．行李员保管 D．加强巡查清点

12.目前，许多餐厅的美式服务上菜、撤盘都采用( )。

A．右上右撤 B。左上右撤 C．右上左撤 D．左上左撤

13.注重服务表演，服务周到，但服务节奏缓慢，用餐费用高，餐厅空间利用率和餐位周转率较低的服务方式是( )。

A.俄式服务 B．美式服务 C．法式服务 D．英式服务

14.美式服务是餐厅服务中最普遍、最有效的服务方式之一，又称为( )。

A.家庭式服务 B．盘子服务 C．快餐服务 D．餐车服务

15.俄式服务是服务员用左手垫餐巾托着银盘，右手持服务又勺给宾客派菜，服务方位是( )。

A.从客位的右侧按顺时针方向绕台 B．从客位的左侧按顺时针方向绕台

C．从客位的右侧按逆时针方向绕台 D．从客位的左侧按逆时针方向绕台

16.家庭味很浓，许多服务工作由客人自己动手，节省人力，但节奏较慢，很少在大众化的餐厅里使用的服务方式是( )。

A.英式服务 B．法式服务 C．美式服务 D．俄式服务

17.服务甜品叉勺时，摆放要求是( )。

A.叉勺均放左边 B．叉勺均放右边 C．左勺右叉 D．左叉右勺

18.西餐宴会餐桌的主次定位标准是( )。

A．以离备餐台远近而定 B．以离主桌远近而定

C．以离厨房远近而定 D．以离窗户远近而定

19.法国式长方桌排法，餐桌的摆设为横向，面向门的座位是( )。

A.女主人位 B．男主人位 C．第四女宾位 D．第三男宾位

20.西餐宴会，上主莱时如果配有色拉，应摆放在客人( )。

A.餐桌中心 B．正前面 C．右边 D．左边

21.英美式长桌排法，餐桌的摆设为直向，男、女主人各坐餐桌的( )。

A．同一边位置 B．两个顶端位 C．两边中间位 D．两边对角位置

22．( )饮用温度要求低于室温。

A．白酒 B．葡萄汽酒 C．黄酒 D．伏特加

23.夜床服务的内容不包括( )。

A.做夜床 B．家具整理 C．卫生间整理． D．房间整理

24．酒店行李服务是由礼宾部行李员提供的，行李员用英语可以表达为( )。

A. Bellboy B.Man C.Boy D.Receptionist

25.自助餐餐厅布置原则表述正确的是( )。

A.零点与包房分开布局 B．厨房与开餐区融为一体

C．方便客人和服务，合理分区 D．老年客人与儿童进餐，单独分区

26.台布铺设的整体效果要求( )。

A．“十”字偏向主人位，凸缝朝向正副主人位

B．“十”字偏向主人位，凸缝朝向次宾席位

C.“十”字居中；凸缝朝向正副主人位

D．“十”字居中，凸缝朝向次宾席位

27.在安放电视机时，为了便于电视机散热，机后离墙部不可小于 ( )。

A. 5cm B.lOcm C.30cm D.50cm

28. -般来说，较低的房间适宜安装( )。

A.吊灯 B．吸顶灯 C．多层枝形吊灯 D.壁灯

29.餐饮产品现生产两口销售，生产与消费几乎同时进行，因此具有( )的特点。

A．综合性 B．关联性 C．短暂性． D.一致性

30.洗手间、衣帽间、贵宾室等属于( )空间。

A.私人 B．顾客 C．管理服务 D．公用

31.西餐服务中，烟缸中的烟蒂有( )，就要更换烟缸。

A.2个 B．3个 C．4个 D．5个

32.中餐宴会餐台要突出( )，要安排在面对正门的餐厅上方，面向众席，背向厅壁。

A．主台 B．主人 C．主位 D．副主人

33.用自来水插花时，可将水最好放置( )再用。

A.2天 B．3天 C．1天 D．半天

34.用蜡封好的鲜花插入注入清水的花瓶内，每日换新水，一般开花能达( )天。

A. 1-3天 B．4-6天 C．7-10天 D．半个月左右

35.脂肪的需要量，一般成年人每日需要( )左右。

A. 200克 B．50克 C，10克 D．80克

36.天水类包括了雨、雪、霜、露、雹等，在雨水中最宜于泡茶的是( )。

A.立春雨水 B．立冬雨水 C．立秋雨水 D．立夏雨水

37.在我国饮用水细菌指标中，细菌总数在一毫升水中不得超过( )。

A. 100 B．150 C．200 D．250

38.现代的( )加工工艺大体可分为采青、杀青、揉捻、干燥四个基本程序。

A.红茶 B．花茶 C．绿茶 D．乌龙茶

39．成功的售价包括( )两方面的因素。

A.餐厅赢得利润和客人认为价格过高

B．餐厅方面亏损和客人认为价格合适

C．餐厅赢得预计利润目标和客人认为价格合理

D．销售额上升和费用降低

40.受欢迎程序低，但边际利润高的菜肴是( )。

A.明星类 B．问题类 C．狗类 D．耕牛类

二、判断题（本大题共30小题，每小题2分，共60分）

1.（ )酒店企业必须能够提供住宿、餐饮服务，也可提供商品、康乐项目等其他

2．( )俄式服务注重实效，讲究优美文雅的风度。

3.（ ）对来访客人查询住店客人的相关情况，问讯员不应该打电话给住客核实。

4．( )在宴会预订服务中，要知道主人身份、宾客国籍。

5．( )中餐厅是指专门为客人提供中式菜点、饮料和服务的餐厅，是我国酒店餐饮部门主要的经营服务场所。

6．( )上拔丝菜，应搁在热汤碗上端送上席。

7．( )斟酒时站在宾客的右后侧，面向宾客，将右臂伸出进行斟倒。 《75蓑

8．( )递送账单时常使用圆形小托盘。

9．( )客房服努特别注重保护客人的隐私，所以客房有人的时候绝对不能打扫房间。

10.( )不能用化学方法对客房进行消毒清洁。

11.（ ）在接待已预订散客的人住登记过程中，如遇工作繁忙时，应向客人致歉，请稍等片刻并表示会尽快为其提供服务。

12.（ ）在给客人办理人住登记手续或者分配客房前，接待员必须掌握房态和可供出租客房情况。

13.( )客房消耗物品主要是指供客人在住店期间使用消耗，也可在离店时带走的物品。

14.( )西餐服务中的汤不一定要原汤、原味、原色。

15.( )西餐服务中，水杯一直留在餐桌上，并经常斟八成满。

16. ( )一品红花枝折断后浸流的白汁含有毒素，不宜作为餐台插花品种。

17. ( )餐厅插花与酒店星级或酒店级别无关。

18. ( )烹调原料加热过程中，营养素变化最大的是维生素。

19.（ )盐在人体内可维持一定的渗透压和酸碱平衡，具有重要的生理意义。

20. ( )在红茶中加入调料，以佐汤味的饮法称之为调饮法。

21. ( )我国福建省安溪县素有“中国乌龙茶都”之称。

22. ( )“拿破仑红烩鸡”是英国的著名菜肴。

23. ( )美国人口味很别致，咸中带甜，调料大多用沙拉油、少司和鲜奶油。

24. ( )星评标准规定，五星级酒店各种指示用和服务用文字至少用三种语言同时表示。

25. ( )值班时睡觉，属B类过失。

26 （ )引导宾客时，应该让宾客走在自己的左侧。

27. ( )在餐饮服务过程中，白酒、啤酒和葡萄酒斟酒量均须达到八分满。

28. ( )酒店游泳馆的泳池是30m×18m的标准泳池。

29. ( )酒店房务中心有偿为客人提供租赁电熨斗、指甲刀等服务。

30. ( )酒店会员积分以结算后的实际消费额计算积分，会员积分可以年度累存。

客人的生日

一日，某酒店大堂。两位外国客人神情忧郁的向大堂副理值班台走来。大堂副理立即起身，微笑问候：“Good Afternoon!Mr.White!Mr.Smith!”两位客人楞了一下，一扫忧郁的神情，开心 的表示太神奇了。原来他们两位昨天晚上才入住，想不到大堂副理能够认出他们，并叫出他们的姓氏。双方的距离一下子拉近了，像老朋友似的攀谈起来。两位客人表示，他们从英国来本市负责某个项目，需要住上三个月，因为初次来本市，十分的陌生，离开翻译，无所适从。希望能够了解这里的风土人情，减少陌生感。大堂副理用纯真的英语与两位客人进行了交流，从历史古迹到风土人情，无不一一细说。Mr.White还表示对中国的生肖十分感兴趣，说自己的生日是1965年5月12日，要求大堂副理给他算一下应该是什么生肖，还有他的太太和孩子的生肖，并希望能够带着生肖礼物回英国，他的夫人与孩子一定会十分开心的。说着无心，听者有意，过几天便是5月12日， 大堂副理立即在备忘录上记录了这个信息。在5月12日那天，大堂副理就订了鲜花和蛋糕，还有一个小小的蛇的工艺品请客房服务员送到Mr.White的房间。 Mr.White从珍贵的生日贺礼中获得了意外的惊喜，激动不已，连声答道：“谢谢，谢谢贵店对我的关心，我深深体会到这贺卡和鲜花之中隐含着许多难以用语言表达的情意。我们在此逗留期间再也不会感到陌生与寂寞了。”

【请你分析】

1．是什么原因拉近了客人与大堂副理之间的距离？

2．Mr.White为什么在收到生日礼物的时候会如此激动？

3．从这个案例中，你认为大堂服务人员应该具备哪些服务的技 能技巧？这些技能技巧对酒店有什么影响？

押金不足

金先生入住某酒店三天，房价为每天580元，根据酒店的要求金先生共交了3000元押金。后因工作需要，金先生需延期一天。第三天上午，金先生告知总台需延期一天退房，并问是否需要再交押金，总台回答不用交。中午，金先生在下榻的酒店宴请了好友王先生，午餐共花费1260元，结账时，金先生问能否把餐费挂在客房上，服务员问了后回答可以。金先生就在账单上签字后与好友外出。晚上回到酒店后，总台服务员致电金先生，劳驾到总台交押金，金先生很郁闷，为什么上午说不用，晚上又要交了？对酒店的服务的专业性提出了疑问。

【请你分析】

为什么金先生会对该酒店服务的专业性提出疑问？