

广东轻工职业技术学院 2018 年自主招生考试

酒店管理专业综合理论考试大纲

一、专业综合理论考试要求和内容（90 分钟）

（一）模块一 酒店概述

要求：掌握酒店业的基本知识

内容：（1）酒店业的发展历程；

（2）酒店的组织结构；

（3）酒店各部门的任务与职能；

（4）酒店业的未来发展。

（二）模块二 前厅服务基础知识

要求：掌握酒店前厅的主要职能及各项服务要求

内容：（1）前厅的构成及各部分的职能；

（2）前厅预订、礼宾、接待、问询、总机等服务流程及要求；

（3）前厅投诉的处理。

（三）模块三 客房服务基础知识

要求：掌握酒店客房服务的基本知识

内容：（1）客房的主要任务；

（2）客房的分类、清扫及服务要求；

（3）客房物资管理。

（四）模块四 餐饮服务的基础知识

要求：掌握酒店餐饮服务的要求

内容：（1）餐厅摆台及服务流程及要求；

（2）菜品知识基础；

（3）酒水服务知识。

二、考试形式

形式：闭卷、笔试，满分为 150 分。

题型：填空题、选择题、简答题、综合分析题。