

# 广东轻工职业技术学院 2021 年自主招生（面向中职生）

## 酒店管理与数字化运营专业综合理论考试大纲

### 一、专业综合理论考试要求和内容

#### 1. 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。

#### 2. 模块二 酒店服务与管理基础知识

要求：掌握酒店前厅、餐饮、客房接待服务的各项要求

内容：（1）前厅预订、礼宾、接待、问询、总机等服务流程及要求；

（2）餐厅摆台及服务流程及要求；

（3）菜品营养知识基础；

（4）酒水服务知识；

（5）客房的主要任务；

（6）投诉的处理。

#### 3. 模块三 酒店数字化营销基础知识

要求：掌握酒店数字化营销的基本知识

内容：（1）酒店数字化营销的概念、发展现状等；  
（2）OTA 的运营特点；  
（3）酒店顾客需求与顾客心理；  
（4）新媒体营销的手段。

## 二、考试形式和时间

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。

时间：90 分钟