

# 2025 年重庆市高等职业教育分类考试专业综合理论测试

## 旅游类考试说明

### 一、考试范围及分值比例

编号	课程名称	分值比例
课程一	旅游概论	约 25%
课程二	客房服务与管理	约 30%
课程三	餐饮服务与管理	约 45%

### 二、考试形式及试卷结构

1. 考试为闭卷，笔试；试卷满分 200 分。
2. 考试时间 120 分钟。
3. 试卷包含难题约 10%，中等难度试题约 10%，容易题约 80%。
4. 题型及分值比例：

编号	题型	分值比例
一	单项选择题	约 36%
二	多项选择题	约 16%
三	判断题	约 24%
四	简答题	约 16%
五	案例分析题	约 8%

### 三、考试内容及要求

#### 课程一：旅游概论

##### （一）旅游概述

理解旅游的产生；旅游组织（包括中国旅游标志）。

掌握旅游的定义和内容（包括“艾斯特”定义）；旅游的本质属性（包括旅游消费和旅游的实质）；旅游的特点；旅游的类型（包括国际旅游的多样化形式、红色旅游）。

##### （二）旅游简史

理解中国近代旅游。

掌握世界古代旅行游览的发展及其特征；世界近代旅游的兴盛与旅游业的诞生（包括世界旅游业的创始人）；世界现代旅游与旅游业的迅速发展；中国古代旅行游览（包括徐霞客与中国旅游日）；中国现代旅游（包括《中华人民共和国旅游法》）。

##### （三）旅游活动的基本要素

理解旅游者的基本要求；旅游资源的开发与保护；旅游业的性质、特点、影响与作用。

掌握旅游者的概念、条件、类型；旅游资源的概念、类型、特点；主题公园（包括迪士尼主题公园、长隆旅游集团）；旅游业的概念。

#### **（四）旅游业的构成**

了解旅游者对旅游交通的选择；旅游购物场所的类型。

理解旅行社的作用、职能；旅游交通的作用（包括港珠澳大桥）；旅游者对饭店的要求（包括绿色饭店）；对旅游景区的要求；旅游购物的作用；旅游娱乐设施的分类；旅游娱乐业的作用。

掌握旅行社的概念、类型（包括欧美国家旅行社的类型）和业务；旅游交通的概述；旅游交通的类型（包括高铁时代）；旅游饭店的概念、类型和等级（包括白金五星级饭店）；旅游景区的概述（包括国家 5A 级旅游景区）；旅游商品的概念、特点、分类；旅游娱乐的概念。

#### **（五）旅游市场**

了解旅游市场细分的概念。

理解旅游市场形成的条件；旅游市场的细分标准（包括目标旅游市场）；我国的出境旅游市场。

掌握旅游市场的概念；旅游者的流动规律（包括旅游之国—瑞士）；我国的入境旅游市场；我国的国内旅游市场。

#### **（六）旅游业的发展趋势**

了解世界旅游业的发展趋势（包括太空旅游）。

理解我国旅游业的发展趋势（包括全域旅游、智慧旅游）；生态旅游概述（包括从“3S”到“3N”）；旅游可持续发展。

### **课程二：客房服务与管理**

#### **（一）了解岗位概况**

##### **1. 熟悉客房产品**

了解客房部的组织机构；不同星级饭店客房的基本要求。

理解客房产品的概念；客房产品的特点。

掌握客房产品的基本要求和基本规格；客房的种类（包括特色楼层）。

##### **2. 明确岗位职责**

了解客房部员工的岗位职责。

掌握客房部分支机构的职能。

##### **3. 做一名优秀的客房服务员**

理解客房部员工的职业道德规范；客房部员工的要求。

掌握服务的定义及优质服务标准；衡量对客服务质量的标准。

## **(二) 熟悉清洁准备**

### **1. 准备清洁器具**

了解清洁器具的分类。

理解一般清洁器具；房务工作车的配备；清洁设备的使用与保养。

### **2. 合理使用清洁剂**

了解“脏”存在的形态与性质。

理解清洁剂的安全管理；常见污渍的处理方法。

掌握清洁剂的分类及用途（包括饭店常用清洁剂的使用方法及其用途）。

## **(三) 清洁保养客房**

### **1. 清扫整理走客房**

理解确定客房清扫整理的顺序；走客房清扫的基本要求；客房清扫的基本方法。

掌握客房清扫的规定；识别房态；走客房的清扫程序。

### **2. 清扫其他客房**

理解住客房的清扫；空房的整理；小整服务；客房的清洁卫生质量标准；职业安全。

掌握夜床服务。

### **3. 实施计划卫生**

了解计划卫生的意义。

理解客房计划卫生的内容；虫害的控制；计划卫生的管理。

掌握客房消毒；客房清洁保养的质量控制。

## **(四) 清洁公共区域**

### **1. 熟悉日常保洁**

理解饭店公共区域清洁保养工作的特点；饭店公共区域清洁保养的范围、任务及要求。

掌握饭店公共区域清洁卫生的质量控制。

### **2. 清洁保养地面**

了解水磨石地面、混凝土地面、瓷砖地面、木质地面的清洁保养。

理解地毯、大理石地面的清洁保养。

### **3. 清洁保养墙面**

掌握墙面材料的清洁保养。

### **4. 清洁保养特殊器具**

理解玻璃制品的清洁保养步骤；塑料制品的清洁保养。

掌握金属制品的清洁保养。

#### **(五) 提供对客服务**

##### **1. 提供小酒吧服务**

了解小酒吧服务内容。

理解小酒吧服务注意事项。

##### **2. 提供洗衣服务**

了解洗衣服务的方式。

理解洗衣服务的注意事项；洗衣纠纷处理；收取洗衣小窍门；国际织物洗涤标志。

掌握洗衣服务的程序。

##### **3. 提供擦鞋服务**

了解擦鞋服务中的注意事项。

掌握擦鞋服务程序。

##### **4. 提供物品租借服务**

了解对客物品租借注意事项。

理解物品租借的管理。

掌握对客物品租借服务程序。

##### **5. 处理报修物品**

了解客房设备物品维修的注意事项。

掌握客房设备物品报修的一般处理程序。

#### **(六) 维护客户关系**

##### **1. 服务 VIP 客人**

理解政府客人（代表团）、文艺客人（代表团）、体育客人（代表团）、长住客人、常客的接待服务。

掌握 VIP 客人的接待服务（包括 VIP 客人的等级）。

##### **2. 处理投诉事宜**

了解处理投诉的意义。

理解产生投诉的原因。

掌握处理客人投诉的程序和方法。

##### **3. 应对意外事件**

理解其他特殊情况或意外事件的处理。

掌握客人物品遗留（包括无人认领或无法查找物品处理规定）；客人物品遗失；客人突发疾病（包括不同病症的处理方法）；住客醉酒的处理。

#### **(七) 保障客房安全**

### 1. 预防安全隐患

理解安全工作的重要性。

掌握客房安全管理的任务；预防安全隐患的措施。

### 2. 重视消防安全

了解消防基本知识。

理解客房火灾发生的原因；火灾预防措施。

掌握消防和疏散；灭火器。

### 3. 处理突发事件

了解突发事件的预防措施。

掌握突发事件的处理；有关客房安全的服务程序。

## 课程三：餐饮服务与管理

### （一）认识餐饮

#### 1. 认识餐饮环境

了解餐饮部组织机构。

理解餐饮部在饭店中的地位和作用。

掌握餐厅的概念；饭店常见餐饮设施及服务项目。

#### 2. 认识餐饮产品

理解餐饮业发展趋势。

掌握餐饮有形产品的特点；餐饮无形产品（餐饮服务）的特点。

#### 3. 认识餐饮设备

理解洗涤餐具；餐具的保养。

掌握认识餐具；认识餐厅家具及服务用具；认识餐厅布件。

#### 4. 认识餐饮服务人员

理解餐饮服务人员的仪容仪表要求；餐饮部岗位分工及职责。

掌握餐饮服务人员的仪态要求；餐饮服务人员的素质要求。

### （二）餐饮服务技能

掌握托盘、餐巾折花、摆台、酒水服务、菜肴服务、其他相关技能的理论知识。

### （三）中餐服务

#### 1. 中餐认知

了解中餐厅经营的特点。

理解中国菜肴的构成；中式面点及风味小吃。

掌握中国菜系的分类及经典菜式；中式烹饪的方法及特点。

#### 2. 中餐厅服务

理解团体包餐；不同客人的饮食需求。

掌握早餐服务；午晚餐餐桌服务；团队用餐服务。

#### **(四) 西餐服务**

##### **1. 西餐认知**

理解西餐厅经营特点及各式菜单。

掌握欧美主要国家的菜式特点；西式烹饪的烹调方法和特点；西餐正餐的进餐礼仪。

##### **2. 西餐厅服务**

理解西餐的六个“M”；面包、黄油与甜点；世界技能大赛。

掌握早餐服务；午餐、晚餐服务；自助餐服务；客房送餐服务；咖啡厅服务。

#### **(五) 宴会服务**

##### **1. 宴会认知**

理解主题宴会。

掌握按宴会的菜式分类；按宴会规格分类；按宴会的用餐方式分类；按宴会性质和举办目的分类。

##### **2. 宴会预订**

理解宴会销售预订人员的要求。

掌握宴会预订的方式；宴会预订常用的表格；宴会预订的程序。

##### **3. 宴会准备工作**

掌握宴会情况；宴会厅布局设计；宴会餐台布置；熟悉宴会菜单；宴前服务；宴前检查。

##### **4. 中餐宴会服务**

理解宴前会；宴会前迎宾。

掌握宴会就餐服务；宴会结束工作；特殊问题的处理；中餐宴会分菜服务方式。

##### **5. 西餐宴会服务**

理解西餐宴会服务注意事项。

掌握引领服务，休息室鸡尾酒服务，拉椅让座，服务头盘，服务汤，服务鱼类菜肴，服务主菜，服务甜点，服务咖啡、茶和餐后酒，送客服务，结束工作。

#### **(六) 酒吧服务**

##### **1. 酿造酒认知**

理解其他水果酿造酒；认知葡萄酒的酒标。

掌握水果酿造酒；谷物酿造酒。

##### **2. 蒸馏酒认知**

理解白兰地服务步骤及规范；干邑白兰地品鉴步骤及方法。

掌握中国蒸馏酒；外国蒸馏酒；中国八大白酒简介。

### 3. 配制酒认知

掌握中国配制酒；外国配制酒。

### 4. 软饮料认知

了解咖啡的起源。

掌握茶、咖啡、可可、矿泉水、牛奶、果蔬汁、汽水、圣代、巴菲和奶昔。

### 5. 鸡尾酒调制

掌握鸡尾酒的基本结构、特点、命名；酒吧调制鸡尾酒常用器具设备；鸡尾酒的调制方法；常见鸡尾酒的调制。

### 6. 酒吧服务

了解酒的特性。

理解酒吧的组织结构；酒吧服务注意事项；酒品领用与准备；酒吧为客人存酒。

掌握酒吧经营特点；酒吧服务工作程序。

## **(七) 菜单设计**

### 1. 菜单认知

理解菜品翻译。

掌握菜单的作用、种类、内容。

### 2. 菜单的设计与制作

了解菜单设计制作需要注意的问题；其他形式的菜单。

掌握菜单、酒单设计原则；菜单制作。

### 3. 菜品的定价原则与方法

了解心理定价策略。

理解菜品定价原则。

掌握菜品的定价方法。

## **(八) 餐饮人力资源管理**

### 1. 餐饮人力资源管理认知

了解餐饮人力资源管理的意义。

理解餐饮人力资源管理的任务与内容。

### 2. 定额定员

了解按比例定员；按劳动效率和岗位定员。

### 3. 员工招聘

了解招聘计划；招聘途径。

理解招聘实施。

#### 4. 员工培训

了解员工培训的作用；选择培训师；培训计划与实施；培训的基本内容。

理解培训的形式；培训工作的特点。

#### 5. 员工管理

了解合理安排班次；班前会；日常考核。

理解员工考核注意事项。

掌握员工激励。

### **(九) 餐饮服务质量和安全管理**

#### 1. 餐饮服务质量管理

理解客人对餐饮服务质量的的需求；餐饮服务质量的的内容；餐饮服务质量控制方法。

#### 2. 餐饮安全防范

了解建立健全饭店安全制度体系；餐饮部安全管理的目的与任务；餐饮部安全防范管理的内容；心肺复苏术的施救；海姆立克急救法的施救。

理解餐饮部常见事故的预防与处置；食物中毒的预防与应急预案；餐饮部火灾的预防与应急预案；餐具的消毒方法。

## **四、主要参考教材**

1. 《旅游概论》（第二版）（“十三五”职业教育国家规划教材）邵世刚、何山主编，高等教育出版社。

2. 《客房服务与管理》（第二版）（“十三五”职业教育国家规划教材）陈莹主编，高等教育出版社。

3. 《餐饮服务与管理》（第二版）（“十三五”职业教育国家规划教材）樊平、李琦主编，高等教育出版社。