

《饭店前厅运行与管理》考试大纲

教材：《饭店前厅运行与管理》（2014年12月第2版）

主编：韩军，清华大学出版社

任务模块一 认识前厅

1. 了解前厅部在饭店经营管理和服务运转中的重要地位；
2. 掌握前厅部的主要任务；
3. 了解前厅部的组织结构及岗位职责；
4. 了解饭店大堂的设计布局。

任务模块二 客房预订

1. 熟悉预订的渠道、方式与种类；
2. 掌握预订的程序；
3. 了解如何做好预订的控制；
4. 了解预订失约行为的成因及处理方法；

任务模块三 大厅服务

1. 掌握门童、行李员的服务程序；

2. 了解金钥匙的含义及服务理念；

任务模块四 总台接待

1. 熟练掌握入住登记的程序；
2. 掌握常见的房态种类；
3. 了解入住登记工作中容易出现的问题及对策；
4. 了解问讯员的工作内容、程序；
5. 了解前台收银的工作流程；
6. 了解电话总机的工作内容。

任务模块五 前厅销售管理

- 1.了解饭店产品的内涵、构成及特点；
- 2.掌握常见房价的类型；
- 3.明确前厅销售的内容；
4. 掌握客房销售的正确方法和技巧。

任务模块六 前厅信息管理

- 1.了解前厅部与饭店其他部门之间的协调关系及沟通内容；
- 2.熟悉客史档案的作用、内容和运行。

任务模块七 宾客关系管理

- 1.认识和理解宾客关系管理的重要性；
- 2.熟悉建立良好宾客关系的基本方法；

3.掌握处理宾客投诉的方法和技巧。

《饭店服务心理学》考试大纲

教材：《旅游心理学》 湖南师范大学出版社

主编：韩瑞；主审：汪洋；副主编：杨志慧、陶仕娟，吴艾嘉

第一篇 基础篇

任务 1.1 心理学

- 1.掌握心理学的概念和实质；
- 2.了解心理学的发展简史。

任务 1.2 旅游心理学

1. 了解旅游心理学的研究对象；
2. 掌握旅游心理学的研究方法。

第二篇 游客篇

任务 2.1 游客的个性

1. 了解个性的概念和构成；
2. 理解个性特征：气质、性格和能力。

任务 2.2 游客的需要和动机

1. 理解需要的概念和特征；
2. 掌握马斯洛需要层次理论；
3. 了解旅游动机的概念及产生条件。

任务 2.3 游客的态度

1. 理解态度的概念、构成及其特征；
2. 了解态度的形成过程；
3. 了解改变旅游者态度的方法。

任务 2.4 游客的感觉和知觉

1. 理解感觉和知觉的概念；
2. 掌握游客知觉的基本规律（知觉特性）；
3. 掌握影响游客知觉的心理定式。

任务 2.5 游客的情绪和情感

1. 理解情绪和情感的概念；
2. 了解情绪和情感的分类；
3. 理解不良情绪情感的控制方法。

第三篇 服务篇

任务 3.1 交通服务心理

1. 理解游客对交通的心理需求；
2. 了解旅游交通心理服务策略。

任务 3.2 食宿服务心理

- 1.掌握旅游者对酒店前厅部、客房部和餐饮部的心理需求；
- 2.理解酒店前厅部、客房部和餐饮部的服务策略。

任务 3.4 购物服务心理

1. 了解旅游者的购物动机。

任务 3.6 投诉处理心理

1. 了解游客投诉的原因及诉求；
2. 理解游客的投诉心理需求；
3. 掌握旅游投诉的处理原则及方法。

第四篇 保健篇

任务 4.1 旅游从业者心理素养的保健

1. 了解旅游工作人员的气质要求；
2. 了解旅游工作人员的情感要求；

3. 理解旅游工作人员的能力要求。

任务 4.2 旅游从业者人际关系的保健

1. 了解人际关系的功能；
2. 掌握构建良好人际关系的方法（管理机制、员工行为）。

任务 4.3 旅游从业者心理问题的保健

1. 了解旅游从业人员常见的心理问题；
2. 理解旅游从业人员心理保健的方式方法。

《英语听说》考试大纲

教材：《交际英语听说》，主编：王志玉，上海交通大学出版社，

授课过程中，学生能够听懂并表达以下模块的相关内容：

模块一 大学生活

1. 大学生生活中可能遇到的困难及如何尽快融入大学生活
2. 友谊在大学生活中的重要性及如何交到真心朋友
3. 如何更好的度过大学生活

模块二 旅行

1. 旅行的意义
2. 讲述自己的旅行经历
3. 黄石公园简单介绍

模块三 文化

1. 端午节、元宵节、春节的相关表达
2. 圣诞节、感恩节的相关表达
3. 中西方饮食文化对比

模块四 就业

1. 胜任一份工作的基本素质
2. 面试中应注意的问题

模块五 爱情

1. 爱情观及择偶标准
2. 对大学期间恋爱的态度及看法

模块六 互联网

1. 网购的利与弊
2. 网课的利与弊

模块七 酒店服务

1. 客房预订相关表达
2. 登记入住相关表达
3. 处理投诉相关表达
4. 客房迎宾服务相关表达
5. 客房清理服务相关表达