《酒店管理综合技能》考试大纲

**I.考试性质**

《酒店管理综合技能》是2019年顺德职业技术学院与广东财经大学酒店管理专业三二分段专升本应用型人才培养试点项目转段考核的专业技能科目, 是本学科（专业）的技能性测试，作为一项选拔性考试，考试试题在设计上应具有较高的信度和效度，具有必要的区分度和合理的难度系数。

**Ⅱ.考试内容和要求**

考试目的是通过本课程的测试，了解考生对酒店前台与客房，酒店英语，人力资源管理等酒店管理专业综合技能的掌握和灵活运用情况。考试内容如下：

1.《酒店前台与客房管理》科目占40%,主要包括：前厅部的组织结构、客房部的组织结构、酒店客房定价策略与基本方法、酒店经营绩效指标、客房成本控制、前厅与客房对客服务等。

2.《酒店英语》科目占30%,主要包括：酒店设施与部门简介、前台服务、客房服务、餐饮服务等。

3.《酒店人力资源管理》科目占30%,主要包括：人力资源管理导论，招聘与配置，培训与开发，薪酬与福利等。

**Ⅲ.考试形式及试卷结构**

1．考试形式为闭卷、笔试，考试时间为120分钟，试卷满分为100分。

2.试卷题型结构类型：单项选择题、计算题、问答题、翻译题、论述题。

**Ⅳ.参考书目**

1.《酒店前厅客房服务与管理实务教程》，郭一新主编，华中科技大学出版社。

2.《[现代酒店英语实务教程](http://www.so.com/link?m=ai9ejg2gnGWVTl%2FBUmjN%2Bu%2BMF%2BEkVcm147hgQxapO33CDaYe%2BeGWwNK5XfJyFV80TC5pQ95wTDsT0kr9mGGrYhCLfbSDtAxF9ZfRgpNIlNvIHVUzU%2FNWeFkmlZHFab7fbkw0q3qcRoSbjKnsv6f5URBmnrXx9ThyFX4eEbt9J7nwQ887yng55LHIHlTAXIbg6Svwy5kM7MK1MPQ7Bnkjpd%2FdRGBhuwDNEFFbP7Jik7nz1FQnV)》，肖璇主编，世界图书出版公司。

3.《人力资源管理（亚洲版 第2版）》，[美]加里·德斯勒、[新加坡]陈水华，机械工业出版社。

**V.题型示例**

**一、单项选择题**

1.我国大陆地区的第一把金钥匙产生在（ ）。

A.南京金陵大饭店

B.广州白天鹅宾馆

C.北京建国饭店

D.上海锦江饭店

2.– \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_？

– A deluxe twin, please.

A. Which type of room would you like

B. What do you want

C. How do you like

D. In whose name was the reservation made, please

**二、计算题**（说明：计算题如无特别说明，均需要写明公式和计算过程，否则该题不得分。）

酒店有300个标间，15个普通双人套间，10个豪华双人套间。门市价分别为每晚380元、480元、680元。某日的出租率为80%，实际房费收入为86500元。该日的客房收益率是多少？（保留到小数点后两位）。

**三、问答题**

下午，某高星级酒店3067房的客人气急败坏地打电话到服务中心：“你们到底怎么回事？接二连三地敲我的房门，还让人休不休息了，我现在就去办理退房手续”。后经查证，原来该客人下午一点多才入住， 15:40左右，服务员小张前去敲门为其配送水果，客人正在睡觉，气愤地说不要水果了。而16:20左右，服务员小李又去敲门为其补配一条浴巾，此时客人忍无可忍地对小李破口大骂。最终客人满怀怨言地提前离去。

问题：这个案例反映了酒店客房服务中存在着什么弊端？你认为如何处理比较合适？

**四、翻译题（Translation）**

1.Please translate the following items into English.

（1）扒房

2.Please translate the following items into English.

（1）是否要我们将这笔收费记在您房间的帐上呢？

**五、论述题**

结合酒店业的特点，谈谈人力资源管理如何帮助酒店业获取竞争优势。