

山东师范大学与青岛旅游学校贯通培养 2015 级“3+4”转段考试
《餐饮服务与管理》与《导游业务》课程专业基础知识考试大纲

第一部分 《餐饮服务与管理》考试大纲

一、考试基本要求

通过本科目的考试，使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，学会运用餐厅服务的相关技能，中西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构的设置，员工管理，餐饮服务质量管理和餐饮安全管理并能够掌握饭店中西餐服务流程、胜任餐饮服务与基层管理工作，从而具有适应行业发展和职业变化的基本能力。

二、考试形式

采用闭卷笔试形式，总分 50 分。考试时间为 0.75 小时。

三、适用专业

旅游服务与管理

四、考试内容和考试要求（按章或按模块分别叙述）

项目一 认识餐饮

了解：饭店常见餐饮设施(七类餐厅)及服务项目（客房送餐、外卖服务）。

理解：餐饮服务人员的素质要求。

掌握：餐厅的概念；餐饮有形产品（生产、销售）和无形产品（服务）的特点；服务态度的概念及要求。

项目二 餐饮服务技能

了解：托盘、餐巾及餐具的种类、规格与用途。

理解：中餐宴会摆台程序与要领；西餐零点摆台程序与要领。

掌握：托盘的操作方法；餐巾花的种类及特点；餐巾折花的基本技法；餐巾花的选择和应用原则；中、西餐摆台的基本程序；酒水服务技能（准备酒水、展示商标、酒水开瓶、斟倒酒水）；中、西餐菜肴服务技能（上菜位置、时机、顺序、要领及服务方式）；八大其他相关技能。

项目三 中餐服务

了解：中国菜系分类及代表菜。

理解：中国菜肴的构成；中式烹饪的特点。

掌握：中餐厅早餐服务程序；中餐厅午、晚餐服务程序（重点：迎宾、点菜服务）。

项目四 西餐服务

了解：欧美国家菜式特点；

理解：西式烹饪的主要特点；西餐厅经营特点；西餐正餐的进餐礼仪。

掌握：西餐早餐分类，西餐午、晚餐服务程序（重点：接受点菜、服务主菜）。

项目五 宴会服务

了解：宴会的种类和特点；

理解：宴会预订的联络方式；中餐宴会的准备工作。

掌握：中餐宴会服务规程（重点：菜肴服务）；西餐宴会服务规程。

五、主要参考教材

樊平、李琦主编，“十二五”职业教育国家规划教材经全国职业教育教材审定委员会审定《餐饮服务与管理》 高等教育出版社 2015年8月第一版。

第二部分 《导游业务》考试大纲

一、考试基本要求

通过本科目的考试，检查考生对导游人员职业道德规范、素质要求和行为规范、导游服务规范及服务程序内容、标准的了解、理解和掌握程度，检查考生对导游的语言、讲解、带团和应变能力以及在导游服务中运用相关知识能力的了解、理解和掌握程度。

二、考试形式

采用闭卷笔试形式，总分 50 分。考试时间为 0.75 小时。

三、适用专业

旅游服务与管理

四、考试内容和考试要求（按单元或按模块分别叙述）

第一单元（第 1 章） 导游服务

了解：导游服务的起源以及我国导游服务的演变历程；导游服务的类型。

理解：导游服务的五种发展趋势。

掌握：导游服务的性质、特点；导游服务的地位与作用。

第二单元（第 2、3 章） 导游人员

了解：导游人员的内涵；导游人员的从业素质；导游人员的修养；导游人员的仪容仪表、言谈举止、人际交往礼仪。

理解：社会主义核心价值观；导游人员的行为规范。

掌握：导游人员的类型；全陪、地陪、景区导游的主要职责；旅游行业核心价值观的内容。

第三单元（第 4、5、7、8 章） 导游服务规程与服务质量

了解：全陪的基本服务程序

理解：地陪的基本服务程序

掌握：地陪的服务准备、迎接服务、入住饭店服务、核对商定活动日程、参观游览服务以及送站服务、后续工作；全陪的服务准备、首站接团服务、入店服务、商谈日程、各站服务及结束、后续工作。

第四单元（第 9、11 章） 导游人员的语言、讲解技能

了解：口头语言的表达要领；

理解：导游口头语言的基本形式。交谈的语言技巧。

掌握：表情语的四点要求；目光语运用的常用方法；讲解时的三种手势；称谓、劝服、道歉、提醒、回绝的常见种类；导游讲解的原则；掌握常用导游讲解方法：概述法、分段讲解法、突出重点法、问答法、虚实结合法、触景生情法、制造悬念法、画龙点睛法。

第五单元（第 10 章） 导游人员的带团技能

了解：导游带团的特点；了解游客的心理。

理解：分析心理变化来了解游客；把握心理服务的要领；分析游客的审美感受；掌握观景赏美的方法。

掌握：导游人员带团的原则；调整游客情绪、激发游客游兴的方法；

全陪（地陪）与领队的协作；全陪与地陪的协作；导游员与司机的协作方法；

第六单元（第 12 章） 导游人员的应变技能

了解：漏接、错接、误机（车，船）事故的预防；旅游者走失的预防；旅游者患病的预防；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒事故的预防；

理解：游客在餐饮、住宿、游览、购物方面个别要求的处理。

掌握：漏接和错接事故、误机（车，船）事故的处理；游客遗失证件的处理；在中国境内丢失行李的处理；游客在旅游景点走失的处理；游客患一般疾病的处理；游客突患重病的处理；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒事故的处理办法；

第七单元（第 14、15、16、17 章） 导游服务相关知识

了解：出入境证件知识；华氏温度与摄氏温度、境外旅客离境退税知识。

理解：航空机票的分类、退票、随身携带物品、免费行李额的规定；铁路儿童票、退票、车票遗失的规定；铁路免费携带行李和物品的规定；船票种类、随身携带行李的规定；

掌握：部分限制进出境物品的规定；外汇知识；旅行支票和信用卡知识；旅游保险的种类及相关知识。晕车、中暑、骨折的防治知识；

五、主要参考教材

全国导游人员资格考试教材专家编写组 《导游业务》

中国旅游出版社 2017 年 5 月