

2026 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。