

**2026 年高职分类招生考试职业技能考试
考试大纲**

（酒店管理与数字化运营专业）

二〇二六年一月

酒店管理与数字化运营专业 2026 年高职分类招生考试职业技能考试 考试大纲

一、适用对象

本考试大纲适用于 2026 年海南省高职分类招生考试职业技能考试:酒店管理与数字化运营专业。

二、考试总体内容和要求

本考试分为专业能力测试和技术技能测试两部分，两部分内容均以教育部发布的中职旅游管理专业教学标准中核心专业知识和核心技术技能为基本依据。

（一）专业能力测试（100 分）

测试形式	测试要点	专业能力测试要求
面试 (5-8 分钟)	具备高星级酒店相关服务与基层管理能力	1. 酒店餐饮服务与管理
		2. 酒店客房服务与管理
		3. 酒店前厅服务与管理
		4. 酒店康乐服务与管理
		5. 酒店销售服务与管理
	接待礼仪、服务心理等知识	1. 接待礼仪
		2. 服务心理
		3. 食品营养与卫生
		4. 海南旅游知识

考查学生是否掌握酒店服务基础、接待礼仪、服务心理、食品营养与

卫生安全、海南旅游等知识，具备高星级酒店餐饮服务、客房服务、前厅接待、销售服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事酒店餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门服务与基层管理。

(二) 技术技能测试（100 分）

测试形式	测试要点	技术技能测试要求
面试 (5-8 分钟)	职业形象与素养展示	1. 仪容仪表：容貌、姿态、着装符合高星级酒店行业职业规范。 2. 行为举止：言谈举止大方得体，体现良好的服务意识与亲和力。
	专业认知与表达能力	1. 自我介绍：简明清晰，语言流畅，重点突出与酒店服务与管理相关的个人特质或经历。 2. 专业阐述：阐述报考本专业的原因，对酒店管理与数字化运营专业的认识，以及个人未来职业发展的初步规划。
	情景应变与沟通能力	情景问答：对模拟的酒店服务场景（如宾客咨询、简单投诉、需求应对等）进行分析，提出合理的处理思路与沟通话术。

考查学生职业素养能力，如仪容仪表、语言表达等，以及根据评委提问应急处理的能力。

三、考试具体要求示例

(一) 专业能力测试

本部分面试问答重点考察学生对酒店运营与管理的基础知识、服务流程、管理原则及行业常识的系统性认知，并结合海南地域特色，评估其行业适应性与发展潜质。

模块一：酒店概论

考核内容：

1. 定义与发展：现代酒店的定义、分类（如商务、度假、精品等）、等级划分（星级标准）及其功能演变。

2. 行业特性：酒店业的服务性、综合性、文化性、季节性等基本特征。

3. 发展趋势：了解全球及中国酒店业发展的最新趋势，如绿色酒店、智慧酒店、体验经济对酒店的影响。

能力要求：考生应能准确阐述酒店的核心概念与基本类型，理解酒店作为综合企业的运营特点，并对行业未来发展方向有初步认识。

模块二：酒店主要部门服务基础

考核内容：

1. 前厅部：宾客入住至离店的核心服务流程（预订、接待、问讯、结账、行李服务）；总机与商务中心基本职能；服务标准与礼仪。

2. 客房部：客房清洁与检查标准程序（如进房规范、中式铺床要领、抹尘顺序）；公共区域清洁要求；对客服务（如洗衣、物品补充）要点。

3. 餐饮部：中餐、西餐及宴会的基本服务流程（餐前准备、迎宾、点菜、席间服务、结账）；酒水服务基础知识（如葡萄酒、啤酒、软饮服务）；餐饮卫生与安全规范。

能力要求：考生应熟悉前厅、客房、餐饮三大运营部门的关键服务环节、标准与规范，并能描述基本操作流程，体现标准化服务意识。

模块三：酒店主要部门基层管理

考核内容：

1. 服务质量管理：理解“以客人为中心”的服务理念，宾客投诉处理的基本原则与步骤（如倾听、致歉、解决、跟进）。

2. 物资与成本意识：了解客房易耗品、布草管理，以及餐饮原材料、酒水成本控制的基本概念。

3. 沟通与督导：理解部门内部及跨部门沟通协作的重要性；了解班次交接、工作检查等基层督导的基本内容。

4. 安全与应急：掌握消防安全“四个能力”、突发事件（如客人伤病、失窃）的初步上报与处理程序。

能力要求：考生需具备初步的管理思维，理解保证服务质量、控制运营成本、确保安全运营的基本管理原则与方法。

模块四：酒店基本常识

考核内容：

1. 服务礼仪：职业仪容仪表规范、言谈举止要求、常用服务用语（包括基础英语问候语）。

2. 常用术语：理解如平均房价(ADR)、入住率、OTA、PMS 等常见行业术语的基本含义。

3. 中西文化常识：了解主要客源国的基本习俗禁忌，以及中西餐礼仪的主要区别。

能力要求：考生应展现出良好的职业素养基础，熟悉行业通用语言，具备一定的跨文化服务意识。

模块五：海南旅游知识

考核内容：

1. 旅游资源与酒店布局：熟悉海南主要旅游目的地（如三亚、海口、万宁、陵水）及其高端酒店集群的特点。

2. 自贸港政策关联：理解海南自贸港建设在免退税购物、跨境资金流动、人员进出便利化等方面政策对酒店业（特别是会议、奖励旅游、高端

消费）的促进作用。

3. 国际旅游消费中心：了解建设国际旅游消费中心的内涵，以及对酒店产品创新、服务质量提升、国际化人才培养提出的新要求。

能力要求：考生应能将专业知识置于海南地域发展背景下，展现对本地酒店市场机遇与挑战的认知，体现职业规划的地域关联性。

（二）技术技能测试

测试项目	测试要点	具体内容与操作要求
项目一 职业形象与礼仪展示	静态形象与动态举止	1. 仪容仪表：发型规整，面容清洁；着装得体、整洁，符合酒店前厅或餐饮服务人员职业标准（建议着正装或职业装）；不佩戴夸张饰物，指甲整洁。 2. 姿态礼仪：站姿挺拔，坐姿端庄，走姿自然；与考官交流时保持微笑、目光接触，展现亲和力与职业自信。 3. 礼貌礼节：入场、离场及交流中使用标准礼貌用语（如老师好、谢谢、请）。
项目二 核心服务技能实操	A. 中餐酒水服务 B. 前厅接待服务 （二选一）	选项 A：中餐酒水服务（以葡萄酒为例） 1. 内容：模拟为客人进行葡萄酒侍酒服务。 2. 流程与要求： 展示与确认：手持酒瓶展示酒标，清晰报出酒款名称，获确认后开瓶。 标准斟倒：斟倒约 1/2 杯红葡萄酒，不滴不洒，瓶口不碰杯。 酒瓶放置：斟酒后，将酒瓶放回桌位，酒标朝向客人。 整体要求：操作过程专业、优雅、安静，体现服务仪式感，语言流畅，符合酒店行业需求。 选项 B：前厅接待服务（模拟办理入住） 1. 内容：模拟为一位已预订的散客办理入住登记。 2. 流程与要求： 热情问候与确认：微笑问候，主动询问客人姓名与预订信息。 核对证件与信息：双手接递证件，可用纸板提示核对信息，并口头重复关键信息（房型、

		房价、离店日期）。 介绍与服务推荐：清晰介绍酒店主要设施、早餐信息，并恰当地推荐升级房型或酒店服务（如早餐、延迟退房）。 完成手续：请客人签字确认，制作房卡，告知房号与电梯方向，祝愿入住愉快。 整体要求：流程完整，沟通自然，信息准确，体现主动服务意识与销售技巧。
项目三 服务情景模拟与应答	服务应变与综合素养	1. 情景应变问答：对模拟的酒店服务场景（如宾客咨询、简单投诉、需求应对等）进行分析，提出合理的处理思路与沟通话术。 要求：应变回答需逻辑清晰，处理方式合理且体现以客为先；行业认知能表达基本见解。

本考试实操内容包括酒店服务与管理技能，具体要求如下：

形象气质展示包括仪容仪表、自我介绍和问题回答三个部分。

仪容仪表：容貌、姿态、着装符合行业标准、言谈举止得体大方。

自我介绍：考生姓名、年龄、籍贯、毕业学校；总结个人特点如性格、兴趣、爱好及对所报专业大概认识。

问题回答：

（1）语言表达及沟通能力，如对酒店服务与管理、海南旅游酒店业等知识的了解程度和个人认识。

（2）考生报考本专业的原因，对所报专业的认识和理解，以及对未来职业发展或规划的思考。

四、参考书目

1. 《酒店管理实务》（第2版）（清华大学出版社）（2024年版）
2. 《酒店运营管理职业技能等级认证教材（中级）》（江苏凤凰教育出版社）（2023年版）

3. 《酒店服务礼仪》（第 2 版）（上海交通大学出版社）（2023 年版）
4. 《海南导游基础知识》（旅游教育学出版社）（2025 年版）
5. 《海南自由贸易港建设总体方案》（2020 年）