

2021 年云南旅游职业学院 酒店管理专业单独招生考试大纲

为贯彻落实《国务院关于深化考试招生制度改革的实施意见》（国发〔2014〕35号）精神，加快推进高职（专科）院校分类考试，深化高职院校招生改革，更好地培养适应经济社会发展的高技能人才，根据《云南省2021年高职（专科）院校单独考试招生报考工作通告》和《云南省高等职业教育考试招生改革实施方案（试行）》（云招考〔2015〕4号）要求，为进一步明确任务，落实责任，认真做好高职（专科）院校单独考试招生，确保招生工作公开、公平、公正，结合学校实际情况，特制定本大纲。

第一部分 普通高中毕业生单招大纲

第一章 总 则

一、适用对象

本大纲适用于云南省申请报考云南旅游职业学院单独招生的普通高中应（往）届毕业生。

二、考试性质

按本大纲进行的考试系选拔性考试，其考试成绩将作为云南省普通高中应（往）届毕业生升入云南旅游职业学院学习的录取依据。

三、考试形式及分值

普通高中毕业生参加高职单招依据学业水平考试量化成绩，参考学生综合素质评价择优录取。学业水平考试量化成绩以 2020 年底前取得的最好成绩为准。

1. 报考酒店管理专业的考生，根据报考人数、学业水平考试量化成绩，按照招生计划 2.5 倍的比例，需参加职业适应性测试（网络测试），满分为 200 分，按照普通高中学业水平考试量化成绩+职业适应性测试=考生综合成绩的原则，统计考生综合成绩。

2. 学业水平考试成绩使用等第量化分(A 等 20 分、B 等 16 分、C 等 12 分、D 等 8 分)，满分为 220 分，各科目量化成绩不设权重，总分相同各科目排位顺序为：语文、数学、外语、思想政治、历史、地理、物理、化学、生物、信息技术及通用技术。

第二章 职业适应性测试要求及细则

（一）考核目标

职业适应性测试网络面试分职业意识、职业潜能和职业素养三个方面：

1. 职业意识：主要考核学生报考酒店管理专业（职业）的认知和职业态度，包括对专业的了解程度、兴趣爱好与专业的对接度、价值观、性格与报考专业（职业）的匹配程度。

2. 职业潜能：主要考核学生学习本专业及将来从事酒店管理专业（职业）所应具备的能力，包括语言表达能力、逻辑思维能力、分析判断能力、电脑操作能力、自我营销能力及其他专业适应性。

3. 职业素养：以普通高中课程必修内容为依据，主要考查学生服务与管理基础知识、对客服务意识、职业技能方法的理解和应用能力，侧重考查学生的礼节礼貌、沟通表达能力、行为表现能力、人际交往能力和处理问题的应变能力。

（二）考核要求

1. 心理素质：乐观开朗，积极上进，有自信心；能够冷静、灵活处理问题；不偏激，不固执，具有一定的情绪调节和自控能力。

2. 礼貌礼节：五官端正，姿态自然，肢体语言表达得当；衣着整洁，仪表得体，举止大方，符合酒店行业的职业特点。

3. 语言表达：口齿清楚，语速、音量适中，表达准确、简洁、流畅；回答问题态度积极，能做出恰当的回应。

4. 思维能力：能正确地理解和分析问题，抓住要点，并及时做出适当的反应；思维灵活，条理清晰，逻辑性强，有较好的分析判断能力。

（三）职业适应性测试的内容及评价标准

1. 网络面试内容

（1）礼节礼貌（40分）：考生根据考官口令，在1分钟内展示考生仪容仪表、举止、肢体语言及礼貌用语等；

（2）自我介绍（40分）：考生使用普通话和英语进行不超过3分钟的自我介绍，以考查学生的普通话或英语水平、语言组织能力、逻辑思维能力和临场应变能力。

（3）才艺展示（60分）：考生在5分钟内包括唱歌、跳舞、讲故事、朗诵、游戏、节目主持、魔术、乐器、体育运动、模特展示等，考生自行选择其中一项进行展示即可。

（4）酒店相关知识问答（60分）：考生在2分钟内，通过抽题回答网络面试考官的提问，根据酒店对客服务过程中常见问题进行回答。

2. 网络面试评价标准

（1）仪容仪表（40分）

项 目	细节要求	分值
头发 (4 分)	男士:	
	1. 后不盖领。	
	2. 侧不盖耳。	
	3. 干净、整齐, 着色自然, 发型美观大方。	
	女士:	
	1. 后不过肩。	
	2. 前不盖眼。	
	3. 干净、整齐, 着色自然, 发型美观大方。	
面部 (3 分)	男士: 不留胡及长鬓角。	
	女士: 淡妆。	
	2. 指甲修剪整齐。	
	3. 不涂有色指甲油。	
服装 (6 分)	1. 符合岗位要求, 整齐干净。	
	2. 无破损、无丢扣。	
	3. 熨烫挺刮。	
鞋 (3 分)	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床考生可为布鞋)。	
	2. 干净, 擦试光亮、无破损。	
袜 (3 分)	1. 男深色、女浅色。	
	2. 干净、无褶皱、无破损。	

项 目	细节要求	分值
饰物及名牌 (3 分)	1. 不佩戴过于醒目的饰物。	
	2. 考生证件号牌佩戴规范。	
总体印象 (8 分)	1. 举止自然、大方，姿态符合行业规范。	
	2. 礼貌用语：注重礼节礼貌，面带微笑，使用礼貌用语。	
合 计		40

(2) 中英文自我介绍

要求内容完整，语音准确，口齿清晰，表达流利，语言组织合理，逻辑性强。

(3) 酒店相关知识问答

每位学生抽取 2 道酒店相关知识问答题进行回答，主要考察考生服务态度、礼貌礼节、语言表达、专业知识运用、基本术语使用是否得当，是否能体现职业素养，表现出适当的应变能力。

(4) 才艺展示：包括唱歌、跳舞、讲故事、朗诵、游戏、节目主持、魔术、乐器、体育运动、模特展示等，考生自行选择其中一项进行展示即可。

(5) 评价表

评价项目	指标要素	分值
中英文自我介绍 (40 分)	1. 语言表达准确程度	
	2. 语言表达流畅程度	
	3. 礼貌用语的使用	
	4. 基本英语词汇的掌握程度	
命题回答 (60 分) (2 题)	1. 正确理解题意并能紧扣题目回答	
	2. 观点或理念无常识性错误	
	3. 内容较全面	
	4. 层次感强, 有较好的逻辑性	
	5. 语言表达顺畅, 语音语速适当	
	6. 具备灵活性和处理问题的应变能力	
才艺展示 (60 分)	1. 才艺内容表达准确, 有艺术表现力	
	2. 富有创意, 与报考专业结合	
	3. 气质与素养符合专业要求	

（四）考试流程

1. 应在考前 30 分钟内，检查网络情况，登录直播测试室，向网络面试考官出示相关证件，签到；
2. 考生按照“仪容仪表展示—自我介绍—才艺展示—酒店相关知识问答”的流程进行职业适应性测试；
3. 考试结束，考生与网络面试考官确认后离场。

（五）考试注意事项

1. 考生须提前 30 分钟登录网络直播测试室候考；
2. 考生须带齐准考证、身份证等有效证件；
3. 考生应遵守考场纪律，听从指挥，无关人员不得在场，不得随意攀谈和走动。

（六）参考资料

本次考试不指定具体的测试教材，考生可参考酒店类专业书籍、教育部酒店专业标准、国家文旅部行业职业能力标准等。

第二部分 中职毕业生单招大纲

第一章 总 则

一、适用对象

本大纲适用于云南省申请报考云南旅游职业学院单独招生的中职毕业生。

二、考试性质

按本大纲进行的考试系选拔性考试，其考试成绩将作为中职毕业生升入云南旅游职业学院学习的录取依据。

三、考试形式及分值

实行“文化素质+职业技能测试”的评价方式，总分420分。

（一）文化知识（网络在线考试）

文化知识考试采用网络考试平台进行，考试科目为综合试卷，科目及相应分值为：语文80分、数学50分、政治50分、英语40分，总分为220分。文化知识考试大纲参照2021年《云南省高等职业院校招生考试说明》各科考试大纲。

（二）职业技能测试（网络直播面试）

职业技能测试采用网络直播形式进行面试，总分200分。

第二章 职业技能测试要求及细则

（一）考核目标

职业技能测试网络面试分职业意识、职业潜能和职业素养三个方面：

1. 职业意识：主要考核学生报考酒店管理专业（职业）的认知和职业态度，包括对专业的了解程度、兴趣爱好与专业的对接度、价值观、性格与报考专业（职业）的匹配程度。

2. 职业潜能：主要考核学生学习本专业及将来从事酒店管理专业（职业）所应具备的能力，包括语言表达能力、逻辑思维能力、分析判断能力、电脑操作能力、自我营销能力及其他专业适应性。

3. 职业素养：以普通高中课程必修内容为依据，主要考查学生服务与管理基础知识、对客服务意识、职业技能方法的理解和应用能力，侧重考查学生的礼节礼貌、沟通表达能力、行为表现能力、人际交往能力和处理问题的应变能力。

（二）考核要求

1. 心理素质：乐观开朗，积极上进，有自信心；能够冷静、灵活处理问题；不偏激，不固执，具有一定的情绪调节和自控能力。

2. 礼节礼貌：五官端正，姿态自然，肢体语言表达得当；衣着整洁，仪表得体，举止大方，符合酒店行业的职业特点。

3. 语言表达：口齿清楚，语速、音量适中，表达准确、简洁、流畅；回答问题态度积极，能做出恰当的回应。

4. 思维能力：能正确地理解和分析问题，抓住要点，并及时做出适当的反应；思维灵活，条理清晰，逻辑性强，有较好的分析判断能力；

5. 三校生须对酒店或旅游相关服务与管理知识有一定的了解和专业认知。

（三）职业技能测试的内容及评价标准

1. 网络直播面试内容

（1）仪容仪表（40分）：考生根据考官口令，在1分钟内展示考生仪容仪表、举止、肢体语言及礼貌用语等；

（2）自我介绍（30分）：考生使用普通话和英语进行不超过2分钟的自我介绍，以考查学生的普通话或英语水平、语言组织能力、逻辑思维能力和临场应变能力。

（3）酒店服务技能展示（80分）：考生在5分钟内，选择餐饮技能类（餐巾折花、托盘+斟酒，二选一）、客房技能类（甩单包单、装被套，二选一）、前厅技能类（电话预订、散客入住接待、疑难问题处理，三选一）或与酒店相关的技能（酒店产品销售技巧、调酒、咖啡调制、插花、现场茶席介绍五选一）进行技能展示。

(4) 酒店相关知识问答（50 分）：考生在 2 分钟内，回答网络面试考官的提问，根据酒店服务过程中常见对客服务问题进行回答。

2. 网络直播面试评价标准

(1) 仪容仪表（40 分）

项 目	细节要求	分值
头发 (4 分)	男士：	
	1. 后不盖领。	
	2. 侧不盖耳。	
	3. 干净、整齐，着色自然，发型美观大方。	
	女士：	
	1. 后不过肩。	
	2. 前不盖眼。	
	3. 干净、整齐，着色自然，发型美观大方。	
面部 (3 分)	男士：不留胡及长鬓角。	
	女士：淡妆。	
	2. 指甲修剪整齐。	
	3. 不涂有色指甲油。	
服装 (6 分)	1. 符合岗位要求，整齐干净。	
	2. 无破损、无丢扣。	
	3. 熨烫挺刮。	

项 目	细节要求	分值
鞋 (3 分)	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床考生可为布鞋）。	
	2. 干净，擦试光亮、无破损。	
袜 (3 分)	1. 男深色、女浅色。	
	2. 干净、无褶皱、无破损。	
饰物及名牌 (3 分)	1. 不佩戴过于醒目的饰物。	
	2. 考生证件号牌佩戴规范。	
总体印象 (8 分)	1. 举止自然、大方，姿态符合行业规范。	
	2. 礼貌用语：注重礼节礼貌，面带微笑，使用礼貌用语 。	
合 计		30

（2）自我介绍

要求中英文自我介绍内容完整，语音准确，口齿清晰，表达流利，语言组织合理，逻辑性强。

（3）酒店服务技能展示

要求操作和服务过程符合行业和国家职业资格标准，动作娴熟简练，符合服务礼仪要求，具有专业特色，与报考专业紧密结合。

（4）酒店相关知识问答

服务态度、礼貌礼节得当，语言简练，专业知识运用、基本术语使用得当，能体现职业素养，能体现处理问题的应变能力。

(5) 评价表

序号	试题名称	配分 (权重)	得分	评语
1	职业形象仪容仪表	40 分		
2	中英文自我介绍	30 分		
3 (四选一)	餐饮服务技能演示（餐巾折花、托盘+斟酒，二选一）	80 分		
	客房中式铺床演示（甩单包单、装被套，二选一）			
	前厅服务演示（电话预订、散客入住接待、疑难问题处理，三选一）			
	酒店相关技能演示（酒店产品销售技巧、调酒、咖啡调制、插花、现场茶席介绍）			
4	酒店知识问答	50 分		
合 计		200 分		

(四) 考试流程

1. 应在考前 30 分钟内, 检查网络情况, 登录直播测试室, 向网络面试考官出示相关证件, 签到;
2. 考生按照“仪容仪表展示—自我介绍—酒店服务技能展示—酒店相关知识问答”的流程进行职业技能测试;
3. 考试结束, 考生与网络面试考官确认后离场。

(五) 考试注意事项

1. 考生须提前 30 分钟登录网络直播测试室候考;
2. 考生须带齐准考证、身份证等有效证件;
3. 考生应遵守考场纪律, 听从指挥, 无关人员不得在场, 不得随意攀谈和走动。

(六) 参考资料

本次考试不指定具体的测试教材，考生可参考酒店类专业书籍、教育部酒店专业标准、国家文旅部行业职业能力标准等。

云南旅游职业学院

2021 年 2 月 1 日