

邮轮乘务管理专业考试大纲

《邮轮前厅服务与管理》

一、参考教材

《邮轮前厅服务与管理》，主编：李军委，化学工业出版社。

二、考试内容

模块一 走进国际邮轮前厅

- 掌握邮轮前厅部的地位、作用和主要任务。
- 掌握邮轮前厅部员工的素质要求。
- 熟悉邮轮前厅部的布局和设备要求。

模块二 登船服务

- 了解登船手续的意义并熟悉登船需要准备的各项物品和证件。
- 分别掌握在线登记的步骤和码头登记的流程。
- 熟悉停靠港登船的程序和注意事项。

模块三 礼宾服务

- 掌握登船和离船行李托运的程序和要求。
- 熟悉邮轮行李托运中常见的问题并能给予恰当解决。
- 熟悉私人管家服务的项目和内容。

模块四 前台接单服务

- 了解并熟悉前台设施设备和岗位的配备。
- 掌握邮轮前台接待服务的具体项目及服务程序。
- 熟悉邮轮接待中常见问题的解决对策。

模块五 电话总机服务

- 掌握话务员的素质和岗位要求。
- 掌握电话留言服务的工作程序。
- 掌握叫醒服务的工作程序。

模块六 岸上观光服务

- 掌握邮轮前台接待服务的具体项目及服务程序。
- 熟悉邮轮接待中常见问题的解决对策。
- 掌握查询服务的内容及注意事项。

模块七 未来航程销售和预订

- 熟悉邮轮舱房的种类及每种舱房的特点和舱房设施。
- 掌握邮轮航线报价的影响因素。
- 掌握未来航程销售部的销售内容和推销技巧。
- 了解邮轮航程预订的渠道、方式和种类。

模块八 邮轮收银服务

- 掌握一次结账方式和邮轮上的无现金交易房卡签账系统。
- 掌握船上付款方式的种类及注意事项。
- 掌握货币现钞真伪鉴别的方法及外币兑换的流程。
- 掌握结账服务流程和离船手续。

模块九 顾客关系管理

- 掌握与顾客沟通的技巧。
- 了解顾客投诉的原因和类型。
- 正确理解顾客投诉的积极性和作用。
- 掌握处理顾客投诉的步骤和方法。

三、题型与分值

序号	题型	分值	数量	小计
1	单选	2	15	30
2	判断	2	15	30
3	填空	1	15	15
4	简答	5	3	15
5	案例分析	5	2	10
合计		100		

《餐巾折花》

一、参考教材

《餐饮服务与管理》，主编：樊平 李琦，高等教育出版社。

二、考试内容

测试项目	测试内容与标准	分值	备注
碧海贝壳	折叠规范、造型美观	10	杯花
鸡心花放	折叠规范、造型美观	10	杯花
双峰插云	折叠规范、造型美观	10	杯花
清风徐来	折叠规范、造型美观	10	杯花
枯木逢春	折叠规范、造型美观	10	杯花
王冠	折叠规范、造型美观	10	盘花
帐篷	折叠规范、造型美观	10	盘花
郁金香	折叠规范、造型美观	10	盘花
一帆风顺	折叠规范、造型美观	10	盘花
西服	折叠规范、造型美观	10	盘花