

国际邮轮乘务管理专业考试大纲

理论：《邮轮前厅服务与管理》

一、参考教材

《邮轮前厅服务与管理》(第二版), 主编: 李肖楠、徐文苑, 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		

实操：《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