**2018年湖北省普通高等学校招收中等职业学校毕业生**

**单独招生考试国际邮轮乘务管理专业考试大纲及样题**

**（武汉交通职业学院制定）**

**一、考试性质**

2018年湖北省普通高等学校招收中等职业学校毕业生单独招生考试，其中武汉交通职业学院国际邮轮乘务管理专业考试（含专业知识、专业技能），是面向湖北省内中等职业学校（包括中等职业学校、职业高中、技工学校和成人中专）相关专业毕业生的选拔性考试，国际邮轮乘务管理专业考试，应当具有一定的信度、效度和必要的区分度。

**二、考试目标与能力要求**

（一）考试目标

本专业人才培养目标和学生未来从业的行业特性，要求招生录取时必须考查考生在身体条件、表现展示力、沟通能力和综合素质等方面是否基本具备国际邮轮乘务管理专业学习和从业要求。为此，报考本专业的考生除文化综合考试外，必须参加本专业的专业知识笔试和专业技能考试（即专业面试）。

（二）能力要求

具有良好的形象设计能力、沟通能力、语言交际能力、英语口语表达能力、团队合作能力、能胜任国际邮轮乘务管理专业的从业要求。

**三、考试范围**

(一) 国际邮轮乘务管理专业知识笔试：考生可参阅教材《国际邮轮服务与管理》,主编：倪望清 胡志国，天津大学出版社，2014年版。

（二）专业技能考试（即专业面试）：包括形象礼仪、岗位气质、行为灵活协调测试、中文表达能力测试、英文水平测试。

**四、考试方法**

1.国际邮轮乘务管理专业知识笔试：考试时间60分钟，考试总分150分。

2.专业面试：考生按6人一组参加面试，其中形象礼仪、岗位气质和行为灵活协调测试时间5分钟；中文表达能力测试时间5分钟；英文水平测试时间5分钟。面试时间合计15分钟，总分340分。

**考生在笔试结束后参加面试检录。检录时考生应提供以下材料：**

1. **第二代身份证原件和复印件；**
2. **准考证；**
3. **2寸蓝底登记照一张；**
4. **填写《武汉交通职业学院2018年国际邮轮乘务管理专业单独招生考试面试申请表》（见附件四）。**

**五、考试内容**

国际邮轮乘务管理专业考试主要包括专业知识考试和专业技能考试（即专业面试）两大部分组成，其中专业知识考试150分，专业技能考试（即专业面试）340分。

专业知识考试采用闭卷笔试考试形式，题型为五道问答题，每题30分，总分150分，考试时间为60分钟。（样题见附件一）

专业技能考试（即专业面试）总分340分，面试时间为15分钟。其中礼仪形象和岗位气质共90分，行为灵活协调测试50分；中文语言表达能力测试100分；英语水平测试100分。

1. 形象礼仪、岗位气质

主要考察考生的仪容仪表，形象气质是否符合职业岗位基本要求。

1. 行为灵活协调测试

主要测试考生的协调和应变能力。考生按考官的口令迅速、准确地做出相应的动作。

1. 中文语言表达能力测试

主要测试考生的普通话水平、中文语言组织能力和对邮轮行业知识了解程度。每位考生抽签回答一道关于邮轮行业知识的问题，简单阐述自己对邮轮行业相关知识的见解。中文语言表达能力测试时间为5分钟。（样题见附件二）

1. 英语水平测试

主要考察考生的基础英语口语表达能力。每位考生需要回答两道英语问题，英语水平测试时间为5分钟。（样题见附件三）

**六、评分标准**

1. 礼仪形象、岗位气质（90分）

（1）五官（30分）

主要测试外貌（五官端正，牙齿整齐，头发整洁）、皮肤（肌肤光洁、健康）、表情（神态自然、谦和、自信、有亲和力）。女生可适度化妆以符合岗位要求。

（2）形体（30分）

主要测试身体四肢（身材匀称，体态健美）。

（3）风度举止（30分）

主要测试气质修养（从容大方、彬彬有礼、端庄稳重）、步态动作（协调、轻捷、优雅）、衣着打扮（着装整洁、得体）。

2.行为灵活协调测试（50分）

3.中文语言表达能力测试（100分）

4.英语水平测试（100分）

**附件一：国际邮轮乘务管理专业知识笔试样题与答案**

**简答题（共5题，每题30分，共计150分）。**

**样题1：**请问你听说过美国“公主邮轮”公司吗？请问被称为“世界邮轮之都”的城市是美国的哪座城市？

**答案**:听说过，它是全球第三大邮轮品牌——公主邮轮，隶属于全球最大的度假公司嘉年华集团。被称为“世界邮轮之都”的城市是美国的迈阿密。

**样题2：**“泰坦尼克号”沉没的主要原因是什么？

**答案:**因为邮轮全速航行而且时间正是夜晚，由于速度快，等到发现冰山的时候已经来不及躲避了，结果邮轮撞上冰山导致船体进水而沉没。

**样题3：**请简述几个国际知名邮轮公司？

**答案：**嘉年华邮轮、皇家加勒比邮轮、歌诗达邮轮、维京邮轮、公主邮轮、丽星邮轮等公司都是世界知名邮轮公司。

**样题4：** 请简述邮轮旅游的特点？

**答案：**邮轮旅游是一种海上特色旅游，游客可以享受高水准的服务和舒适空间，品尝各式中西美味料理，玩转缤纷娱乐与活动，面朝大海放松身心，在品质与激情中游遍世界，短时间内游览各个国家和城市，获得不同的人文风情体验，办理手续的程序简单。但是邮轮旅游没办法深度旅游，且中途不能更改行程。

**样题5：** 请问气候对邮轮旅游有影响吗？请说明理由。

**答案：**有影响，邮轮旅游一般选择在温暖的地区，理由是：（1）温暖地区会给游客带来舒适感；（2）温暖地区会给游客带来安全感，即便突发落水也能开展救援工作；（3）温暖的地区景色更多样化；（4）温暖地区的邮轮旅游更能吸引游客与大海亲密接触。

**附件二：中文语言表达能力测试样题与答案**

**样题：**1、如果在服务过程中，客人投诉，应该如何处理？

2、你认为作为一个优秀的服务人员应该具备哪几点？

**答案：**1、在服务过程中，如果遇到客人投诉，服务人员应该：（1）真心诚意地帮助客人解决问题。应理解客人的心情，同情客人的处境，努力识别及满足他们的真正需求，满怀诚意地帮助客人解决问题。（2）绝不与客人争辩。首先应适当地选择处理投诉的地点，避免在公共场合接受投诉；其次应该让客人把话讲完，然后对客人的遭遇表示歉意。（3）不损害企业的利益。服务员对客人的投诉进行解答时，必须注意合乎逻辑，不能推卸责任，随意贬低他人或其他部门。

2、熟练的业务知识，耐心解答问题，热情认真态度，合理沟通协调。普通话标准，思维清晰，表述有条理即可。

**评分标准：（总分100分）**

1. 语言表达能力。用词准确，语意明白，能清楚地表达自己的观点。（25分）

2. 逻辑思维能力。能够采用科学的逻辑方法，准确有条理地表达自己思维过程。（20分）

3. 沟通能力。能够采用有效的方法与他人进行沟通交流，实现沟通目标。（25分）

4. 专业知识能力。熟悉专业基础知识，具有清晰的职业规划。（20分）

5. 仪容仪表。精神饱满，举止得体，衣着整洁大方，五官端正。（10分）

**附件三：英语水平测试样题与答案**

**样题:** 1. Can you introduce yourself briefly?

2. What do you do when you are not working?

**答案**：1. My name is Jack. I’m from Wuhan. I graduated from… I’m interested in reading and sports. I think I’m quite outgoing and I enjoy doing things with others. My major is computer science. I have passed CET 4 and I have the tourist certificate. That’s all, thank you.

我的名字叫Jack, 我来自武汉，毕业于XX学校。我性格开朗并且喜欢与人合作。我的专业是计算机科学，我已通过英语四级考试，并拿到导游证。

2. I like reading and enjoy sports in my spare time. On weekends, I sometimes go mountain climbing with my classmates or fishing．

闲暇时光我喜欢读书和运动。有时周末我会和同学一道去爬山或钓鱼。

**评分标准：（总分100分）**

1.语音语调。英语发音准确、优美、地道。抑扬顿挫，感情丰富。（20分）

2.语言表达能力。用词准确，表达流畅，能清楚地表达自己的观点。（20分）

3.逻辑思维能力。能够准确有条理的表达自己思维过程。（20分）

4.沟通能力。能够有效地与人进行沟通交流，自然的眼神交流，实现沟通目标。（20分）

5.仪容仪表。精神饱满，举止得体，五官端正，衣着整洁大方。（20分）

**附件四：《武汉交通职业学院2018年国际邮轮乘务管理专业单独招生考试面试申请表》**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **武汉交通职业学院2018年国际邮轮乘务管理专业单独招生考试面试申请表** | | | | |
| 姓名 |  | 身高/体重 |  | 张贴2寸蓝底登记照 |
| 身份证号 |  | | |
| 有无传染性疾病 |  | 有无色盲 |  |
| 毕业学校 |  | | |
| 专业 |  | | | |
| 所获奖励 |  | | | |
| 特长 |  | | | |