

2018年湖北省普通高等学校招收中等职业学校毕业生技能高考

旅游类技能考试大纲

(湖北省技能高考旅游专业委员会制定)

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技能高考，旅游类技能考试(含专业知识、技能操作考试)是由中等职业学校(包括中等专业学校、职业高中、技工学校和成人中专)相关专业毕业生参加的选拔性考试，旅游类技能考试的专业知识、技能操作考试，具有一定的信度、效度和必要的区分度。

二、考试依据

(一) 导游服务

依据《导游人员管理条例》，国家旅游局，1999年5月14日公布施行。

1. 职业(工种)名称：导游

(1) 职业定义：依照规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

(2) 职业等级：初级

(3) 职业能力特征：具有良好的口头语言表达能力、沟通能力。

2. 参照《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)。

3. 参照《中华人民共和国旅游法》，全国人民代表大会，2013年10月1日公布实施，2016年11月7日修订。

4. 参照《2017年全国导游资格考试大纲(湖北)》，湖北省旅游发展委员会，2017年6月14日公布实施。

(二) 酒店服务

依据《国家职业技能标准》(人社厅发〔2009〕66号)，人力资源和社会保障部办公厅，2009年5月25日公布施行。

1. 职业(工种)名称：餐厅服务员

(1) 职业定义：为宾客安排座位、点配菜点、酒水，进行宴会设计、装饰、布

置，提供就餐服务的人员。

(2) 职业等级：初级（国家职业资格五级），职业编码：4-03-05-01

(3) 职业能力特征：头脑灵活，具有迅速领会和理解外界信息的能力，并具有准确的判断能力，较强的语言表达和理解能力，准确的运算能力，手、脚、肢体动作灵活、协调，视觉敏锐，能准确地完成既定操作。

2. 职业（工种）名称：前厅服务员

(1) 职业定义：为宾客提供客房预订、礼宾行李、前厅接待等服务的人员。

(2) 职业等级：初级（国家职业资格五级），职业编码：4-04-01-01；

(3) 职业能力特征：具有良好的语言表达能力；能有效地进行交流，能获取、理解对客服务信息，并快速做出反映；具有一定的计算能力；有良好的动作协调性；能迅速、准确、灵活地完成各项服务操作。

3. 职业（工种）名称：客房服务员

(1) 职业定义：在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房，并提供客房服务的人员。

(2) 职业等级：初级（国家职业资格五级），职业编码：4-04-01-02；

(3) 职业能力特征：具有良好的语言表达能力；能获取、理解外界信息，并对信息进行分析、判断；具有一定的计算能力；具有良好的动作协调性。

(三) 参照《中等职业学校专业教学标准》中华人民共和国教育部编，高等教育出版社 2014 年 7 月出版。

1. 中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准，专业代码：130100；

2. 中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准，专业代码：130200；

(四) 执行《中华人民共和国标准化法》确定和最新颁布施行的旅游服务国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。

三、考试办法

旅游类技能考试主要包括专业知识考试、技能操作考试两个组成部分。

技能考试总分 490 分，其中专业知识考试 150 分，技能操作考试 340 分。

专业知识考试采取机考方式进行，分值为 150 分；技能操作考试以技能操作方式进行，分值为 340 分。

四、考试内容与评分办法

以中职毕业生形成的从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、运用、综合运用各个层面，充分融合专业知

知识和技能操作的职业技能要素，合理运用专业知识考试、技能操作测量手段，将专业知识融入技能操作考试内容，将技能操作融入专业知识考试内容。

第一部分 专业知识考试内容与评分办法

一、导游服务专业知识考试内容

(一) 导游基础知识部分

1. 了解旅游活动的类型、主体和客体；熟悉中国旅游业的发展概况；了解入境旅游市场、国内旅游市场和出境旅游市场的特点；了解中国旅游标志、主要国际性旅游组织的名称与标识；了解世界旅游日、中国旅游日的由来及意义。

2. 了解中国历史的发展轨迹；熟悉中国历史各个发展阶段的主要成就；熟悉中国科技发明主要知识；掌握中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术和历史文化常识。熟悉中国共产党的发展历程，掌握中国共产党历史上的重大事件和中国共产党的成功经验。

3. 熟悉中国旅游地理相关知识；掌握中国主要地貌类型及代表性地貌景观；掌握山、水、动物、植物、天象等自然景观知识。

4. 熟悉中国 56 个民族的地理分布、特点及典型习俗文化。

5. 了解中国宗教的地理分布特征；掌握佛教、道教、伊斯兰教和基督教的创立、发展、教义、教派、经典和标记、信奉的对象、主要称谓、主要节日与习俗禁忌以及著名的宗教建筑；熟悉宗教旅游景观的相关知识。

6. 了解中国古代建筑的历史沿革；熟悉中国古代建筑的基本构件与特点；掌握宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古镇古村、古楼阁、古石桥和佛塔的类型、布局和特点。

7. 了解中国古典园林的起源与发展；熟悉中国古典园林的特色和分类；掌握中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代表性园林。

8. 了解中国烹饪的发展历史及风味流派的形成；掌握中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；熟悉中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、寺院菜的特点和代表菜品。掌握中国传统名茶、名酒的分类与特点。

9. 了解中国陶器、瓷器的发展简史，熟悉我国陶器、瓷器的主要产地和特色；掌握中国四大名绣及其代表作；熟悉我国漆器、玉器的主要产地和特色；掌握我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

10. 了解中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识；熟悉楹联的类型和名胜古迹中的著名楹联；掌握古典旅游诗词名篇的内容和艺术特点；熟悉历代游记名篇的内容、艺术特点。

11. 湖北概况，包括：湖北名称的由来及行政区划变迁；湖北历史演进；湖北历史文化名人；楚文化概述；湖北地方文学；湖北曲艺文化；湖北地势地貌，四大山地构成；湖北宗教发展与宗教名胜；湖北典型少数民族民俗；湖北历史遗迹与古建筑；湖北菜的特点、代表菜肴与小吃。

(二) 导游实务部分

1. 了解旅行社的历史发展、主要业务和旅游产品类型；了解导游服务的产生及其发展以及我国导游服务的发展历程；了解导游服务的概念，现代导游服务的特点；熟悉导游服务的性质、地位与作用；掌握社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观以及导游职业道德规范的基本内容。

2. 了解导游资格考试的报考条件；熟悉导游的定义、分类；掌握各类导游的职责、从业素质及礼仪规范要求；掌握导游应有的修养以及工作中的行为规范。

3. 掌握旅游团队的导游服务程序和服务质量要求。

4. 了解散客旅游的类型，熟悉散客旅游的特点，掌握散客导游服务程序和服务质量要求。

5. 熟悉导游带团的特点和原则；掌握导游同游客交往的原则和技巧；掌握导游引导旅游者行为，调动游客游兴的方法；掌握导游同旅游接待单位、导游服务集体之间以及同司机之间合作共事的方法。

6. 了解导游语言的概念、特点，熟悉导游语言的基本要求，掌握口头语言的表达方式和体态语言的运用；熟悉导游讲解的原则和要求；掌握各种导游讲解方法和技巧。

二、酒店服务专业知识考试内容

(一) 餐厅服务

1. 餐饮服务基本知识

(1) 餐饮概述

1) 熟知餐饮服务概念与餐饮经营的特点

- 2) 掌握饭店餐厅的表现形式及服务项目
- (2) 餐饮部的组织机构及部际关系
 - 1) 了解不同规模饭店餐饮部组织机构的设置
 - 2) 掌握餐饮部各部门的主要工作任务
- (3) 餐饮服务人员的素质要求
 - 1) 熟知服务人员的专业思想及业务素质要求
 - 2) 熟知服务人员的身体素质要求

2.菜肴与酒水知识

- (1) 菜肴知识
 - 1) 掌握中餐菜肴相关知识
 - 2) 掌握西餐菜肴相关知识
- (2) 酒水知识
 - 1) 掌握酒精饮料相关知识
 - 2) 熟知无酒精饮料相关知识

3.餐厅服务技能与服务流程

- (1) 餐厅服务基本技能
 - 1) 熟悉托盘服务方式
 - 2) 掌握斟酒服务流程
 - 3) 了解折花服务要求
 - 4) 掌握上菜与分菜服务方式
 - 5) 掌握摆台规范要求
 - 6) 熟知其他服务技能（客前烹制、菜单展示、香烟服务等）
 - 7) 熟知餐饮服务基本英语
- (2) 餐厅服务流程
 - 1) 掌握中餐服务流程
 - 2) 掌握西餐服务流程

(二) 前厅服务

1.饭店概述

- (1) 饭店基本知识
 - 1) 熟悉饭店的概念
 - 2) 掌握饭店类型与等级

3) 了解饭店的产生与发展

2.前厅服务基本知识

(1) 前厅部概述

- 1) 熟悉前厅部的地位
- 2) 熟悉前厅部主要任务
- 3) 了解前厅部组织结构
- 4) 了解前厅部工作职责

(2) 前厅预订

- 1) 熟悉预订种类与方式
- 2) 掌握预订的程序

(3) 前厅接待

- 1) 掌握散客接待流程
- 2) 掌握团队接待流程

(4) 前厅综合服务

- 1) 掌握行李服务
- 2) 熟悉迎送服务
- 3) 了解总机服务
- 4) 掌握客人投诉处理

(5) 前厅基本服务英语

- 1) 掌握前厅客房预订英语
- 2) 熟悉前厅接待基本会话英语
- 3) 熟悉前厅礼宾行李服务基本会话英语
- 4) 了解前厅收银基本会话英语

(6) 酒店信息管理系统

- 1) 了解绿云 iHotel 酒店信息化平台的业务群
- 2) 了解 Opera PMS 系统的主要功能
- 3) 了解管理信息系统在酒店管理中的应用

(7) 前厅部专业术语

- 1) 掌握前厅服务项目专业术语
- 2) 了解前厅部物品专业术语
- 3) 掌握房型和房态专业术语

(三) 客房服务

1. 客房服务基本知识

(1) 客房部概述

- 1) 熟悉客房部的地位
- 2) 熟悉客房部职能和特点
- 3) 了解客房部组织结构
- 4) 熟知客房部工作职责

(2) 客房的功能设计与设备用品配备

- 1) 了解客房功能设计的原则及区域划分
- 2) 掌握客房产品的基本要求和客房种类
- 3) 熟知客房的设备和用品配置

2. 客房接待服务

(1) 客房接待服务基本知识

- 1) 掌握楼层迎送服务
- 2) 熟悉会客服务
- 3) 掌握洗衣服务
- 4) 熟悉托婴服务
- 5) 熟悉擦鞋服务
- 6) 熟悉租借物品服务
- 7) 熟悉小酒吧服务
- 8) 掌握遗留物品处理
- 9) 熟悉客房服务英语

3. 客房清洁整理服务

(1) 清洁器具和清洁剂

- 1) 熟悉饭店清洁器具
- 2) 掌握清洁剂的选择与使用

(2) 客房清洁整理

- 1) 掌握客房清洁整理步骤及要求
- 2) 了解公共区域清洁保养

4. 酒店英语

(1) 前台服务英语

(2) 餐饮服务英语

(3) 客房服务英语

三、试卷结构、答题要求、评分办法

试卷由单项选择和判断题两大题型组成。样题见附件 1（导游服务专业知识考试样题）、附件 2（酒店服务专业知识考试样题）。

单项选择共 45 小题，每题 2 分，共 90 分。要求在每个小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均不得分。

判断正误共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分。要求判断题干表述的正误，正确的请在题干前面的括号中填入“√”，错误的请在题干前面的括号中填入“×”，填错或不填的，不得分。

第二部分 技能操作考试内容与评分办法

一、导游服务技能操作考试内容与评分办法

(一) 模拟导游讲解操作考试内容

1. 考试内容

考生从公布的 5 个抽签景点中随机抽选 1 个做 6-8 分钟模拟导游讲解。

抽签景点：长江三峡、神农架、武当山、黄鹤楼、大别山。

2. 考试要求

(1) 考生在指定时间到模拟导游讲解检录候考室排队审核、签到。

(2) 考生在检录候考室（区）工作人员带领下随机进入考场。

(3) 考生进入考场后抽选讲解景点并开始讲解，无准备时间。讲解时间为 6-8 分钟。讲解至第 7 分钟时，考官会举牌“还剩一分钟”示意，考生景点讲解至第 8 分钟必须结束讲解。

(4) 通讯工具不得带入考试区域。

3. 评分标准

模拟导游讲解从讲解内容、语音语调、口语表达、职业形象、职业意识共 5 个方面进行评价，满分 300 分。

类目	等次	分值范围	评分细则
讲解内容 (60分)	好	48-60分	结构合理,层次分明,详略得当,逻辑性强。
	较好	36-48分	结构比较合理,层次比较分明,详略比较得当,逻辑性比较强。
	一般	24-36分	结构基本合理,层次基本分明,详略基本得当,逻辑性一般。
语音语调 (60分)	好	48-60分	普通话标准,语调自然,音量和语速适中,节奏合理,肢体语言得体。
	较好	36-48分	普通话比较标准,语调比较自然,音量和语速比较得当,节奏比较合理,肢体语言比较得体。
	一般	24-36分	普通话一般,语调基本自然,音量和语速基本得当,节奏基本合理,肢体语言基本得体。
口语表达 (60分)	好	48-60分	口齿清楚,语法正确,表达自然流畅。
	较好	36-48分	口齿比较清楚,语法正确,表达比较自然流畅。
	一般	24-36分	口齿基本清楚,语法基本正确,表达基本流畅。
职业形象 (60分)	好	48-60分	举止优雅、妆容适宜,衣着得体,符合导游工作要求。
	较好	36-48分	举止比较优雅、妆容、衣着比较符合导游工作要求。
	一般	24-36分	举止一般、妆容、衣着基本符合导游工作要求。
职业意识 (60分)	好	48-60分	职业意识强烈,具有良好的亲和力,善于主动与人沟通
	较好	36-48分	职业意识较强,具有较好的亲和力,能主动与人沟通
	一般	24-36分	职业意识一般,具有基本的亲和力,基本能与人沟通

(二) 才艺展示

1. 考试内容

主要考察考生在导游实际带团工作中,进行的即兴才艺表演,如独唱、单口相声、单人魔术、独舞、朗诵等艺术形式,以激发游客兴致,调动旅游团气氛。

2. 考试要求

- (1) 考生在指定时间到才艺展示检录候考室排队审核、签到。
- (2) 考生在候考室(区)工作人员带领下随机进入考场。
- (3) 才艺展示表演形式由考生自选,自备背景音乐、道具,播放设备。
- (4) 考生须独立完成,不允许伴演、助演。

(5) 才艺展示表演时间为3分钟,不得少于2分30秒,不得超过3分钟。从考生示意开始计时,至考生表演结束谢幕停止计时。

(6) 通讯工具不得带入考试区域。

3.评分标准

才艺展示从现场表现、贴近实际共 2 个方面进行评价，满分 40 分。

类目	等次	分值范围	评分细则
现场表现 (30分)	好	24-30分	节目内容积极健康；表演自然、流畅，无差错；发挥稳定，感染力强；题材新颖。
	较好	18-24分	节目内容积极健康；表演比较自然、流畅，无差错；临场发挥比较稳定，有感染力；题材比较新颖。
	一般	12-18分	节目内容积极健康；表演基本流畅，临场发挥基本稳定，感染力一般，题材一般。
贴近实际 (10分)	好	8-10分	表演形式非常贴近导游工作实际。
	较好	6-8分	表演形式比较贴近导游工作实际。
	一般	4-6分	表演形式不太贴近导游工作实际。

二、酒店服务技能操作考试内容与评分办法

(一) 餐厅服务技能操作考试内容（抽考）

- 1.中餐技能操作考试内容：中餐宴会摆台（6人位）
- 2.西餐技能操作考试内容：西餐宴会摆台（3人位）

说明：考生考前抽签决定考试内容。

(二) 前厅服务技能操作考试内容

- 1.仪容仪表
- 2.前厅接待中突发问题处理
- 3.英语口语表达

(三) 客房服务技能操作考试内容

中式标准铺床

(四) 操作设置、技能要求、评分办法

1.中餐操作设置、技能要求、评分办法

考试要求：

- (1) 按中餐正式宴会摆台。
- (2) 操作时间 12 分钟（超时 1 分钟停止考试）。

(3) 考生必须携带准考证和身份证进入考场参加考试，考官提示“开始准备”进行准备，准备时间 2 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在考官宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在考场标识的主人位后侧。所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 除台布、桌裙或装饰布、花瓶（花篮或其他装饰物）和桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

(8) 餐巾准备无任何折痕；餐巾折花为六种不同造型杯花（三款动物类、三款植物或实物类造型），且须突出主、副主人位花型，整体挺括、和谐，符合台面设计主题。

(9) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

(10) 操作中允许使用装饰盘垫。

(11) 在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，可拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

(12) 评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个实操项目。

(13) 物品落地每件扣 7 分，物品碰倒每件扣 5 分；物品遗漏每件扣 2 分。逆时针操作扣 2 分/次。

内容	技能要求
按时完成考试 (10分)	12分钟内完成考试
台布(9分)	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设；台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，下垂均等，台面平整
桌裙或装饰布 (7分)	桌裙长短合适，围折平整或装饰布平整，四角下垂均等（装饰布平铺在台布下面）
餐碟定位(10分)	一次性定位、碟间距离均等，餐碟标志对正，相对餐碟与餐桌中心点三点一线；距桌沿约 1.5 厘米；拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生
味碟、汤碗、汤勺 (9分)	汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行；汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

筷架、筷子、席面更、牙签（10分）	筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上，筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切；筷子、席面更搁摆在筷架上，筷尾的右下角距餐桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。
葡萄酒杯、白酒杯、水杯（14分）	葡萄酒杯在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1 厘米，三杯杯底中点与水平成一直线。水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生
餐巾折花（10分）	花型突出主位，符合主题、整体协调；巾花观赏面向客人，有头、尾的动物造型应头朝右（主人位除外）；巾花种类丰富、款式新颖、挺拔、美观、花型逼真；折叠手法正确、卫生、不用口咬、下巴按、筷子穿，一次性成形；手不触及杯口及杯的上部。
公用餐具（9分）	公用筷架摆放在主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，勺柄、筷子尾端朝右。
菜单、花瓶（花篮或其他装饰物）和桌号牌（9分）	花瓶（花篮或其他装饰物）摆在台面正中，造型精美、符合主题要求；菜单摆放在主人位筷子架右侧，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。桌号牌摆放在花瓶（花篮或其他装饰物）正前方、面对副主人位
拉椅让座（8分）	拉椅：从主宾位开始，座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米；让座：手势正确，体现礼貌。
托 盘（7分）	用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于考生腰部
综合印象（8分）	餐具颜色、规格协调统一，便于使用；整体美观、具有强烈艺术美感；着装符合岗位要求，整齐干净，操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，能体现岗位气质
合计： 120分	

2. 西餐操作设置、技能要求、评分办法

考试要求：

(1) 摆台台形按餐台长边每边 2 人、短边每边 1 人摆放；以宴会套餐程序摆台，鼓励考生进行适当台面设计与布置创新，摆设设计由各考生自定。

(2) 操作时间 10 分钟（超时 1 分钟停止考试）。

(3) 考生必须携带准考证和身份证进入考场参加考试，考官提示“开始准备”

进行准备，准备时间 2 分钟。准备就绪后，举手示意。

(4) 考生在考官宣布“开始”后开始操作。

(5) 操作开始时，考生站在主人位后侧。实操中所有操作必须按顺时针方向进行。

(6) 所有操作结束后，考生应回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

(7) 餐巾准备无任何折痕；餐巾盘花花型不限，但须突出主位花型，整体符合台面设计主题。

(8) 除装饰盘、花瓶（花坛或其他装饰物）和 3 头以上烛台可徒手操作外，其余物件，均须使用托盘操作。

(9) 操作中允许使用装饰盘垫或防滑盘垫。

(10) 操作评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，考生可以自行选择完成各个实操项目。

(11) 物品落地每件扣 7 分，物品碰倒每个扣 5 分；物品遗漏每件扣 2 分。逆时针操作扣 2 分/次。

内 容	技能要求
按时完成考试 (10 分)	10 分钟内完成考试
台布 (8 分)	台布四边下垂均等；铺设操作最多四次整理成形
席椅定位 (7 分)	摆设操作从席椅正后方进行；从主人位开始按顺时针方向摆设；席椅之间距离基本相等；相对席椅的椅背中心对准；席椅边沿与下垂台布相距 1 厘米
装饰盘 (10 分)	从主人位开始顺时针方向摆设；盘边距离桌边 1 厘米；装饰盘中心与餐位中心对准；盘与盘之间距离均等；手持盘沿右侧操作
刀、叉、勺 (12 分)	刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离符合标准；刀勺叉之间及与其他餐具间距离符合标准。
面包盘、黄油刀、 黄油碟 (12 分)	摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘；面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米； 面包盘中心与装饰盘中心对齐；黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处；黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距 3 厘米；黄油碟左侧边沿与面包盘中心成直线

杯具（12分）	摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖 2 厘米） 三杯成斜直线，向右与水平线呈 45 度角 各杯身之间相距约 1 厘米 操作时手持杯中下部或颈部
花瓶（花坛或其他装饰物）（5分）	花瓶（花坛或其他装饰物）置于餐桌中央和台布中线上
烛台（6分）	烛台与花瓶（花坛或其他装饰物）相距 20 厘米；烛台底座中心压台布中凸线；两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行
牙签盅（5分）	牙签盅与烛台相距 10 厘米；牙签盅中心压在台布中凸线上
椒盐瓶（7分）	椒盐瓶与牙签盅相距 2 厘米；椒盐瓶两瓶间距 1 厘米,左椒右盐；椒盐瓶间距中心对准台布中凸线
餐巾盘花（7分）	在装饰盘上褶，在盘中摆放一致，左右成一条线；造型美观、大小一致，突出正主人
倒水及斟酒（7分）	口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；斟倒酒水的量：水 4/5 杯；红葡萄酒 1/2 杯；斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分，每溢一滩扣 3 分
托盘使用（6分）	餐件和餐具分类按序摆放，符合科学操作；杯具在托盘中杯口朝上
综合印象（6分）	布件颜色协调、美观；整体设计高雅、华贵；着装符合岗位要求，整齐干净，操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，能体现岗位气质
合计： 120分	

3. 前厅操作设置、技能要求、评分办法

考试要求：

- (1) 考核时间：15 分钟，准备 1 分钟（不计入考核时间）。
- (2) 考生必须携带准考证和身份证参加考试。

内 容	技能要求
仪容仪表 (10分)	(1) 头发：干净、整齐，着色自然，发型美观大方 (2) 面部：男生不留胡须及长鬓角，女生淡妆 (3) 手部及指甲：干净、不涂有色指甲油，指甲修剪整齐 (4) 服装：符合岗位要求，整齐干净，无破损、无丢扣 (5) 鞋：符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋），干净，擦试光亮、无破损 (6) 袜：男深色、女浅色，干净、无褶皱、无破损 (7) 总体印象：举止大方、自然、优雅，注重礼节礼貌，面带微笑

前厅接待中突发问题处理 (50分)	(1) 态度诚恳 (2) 反应灵敏 (3) 处理得当 (4) 迎客举止、语言文明 (5) 耐心听取客人陈述 (6) 采取有效措施
英语口语表达和应变能力 (40分)	掌握基本的英语语音和语法知识，词汇量丰富，掌握一定的前厅文化背景知识和专业词汇，并学以致用，具备酒店前厅服务会话能力。熟练掌握岗位英语，语言表达清晰、规范，有良好的反应能力和交流能力。
合计： 100分	

4.客房操作设置、技能要求、评分办法

考试要求：

- (1) 操作考试时间 5 分钟，5 分钟后停止操作。
- (2) 考生必须携带准考证和身份证进入考场参加考试，考官提示“开始准备”后进行准备，准备时间 2 分钟。准备就绪后，举手示意。
- (3) 考生在考官宣布“开始”后开始操作。
- (4) 操作结束后，考生立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。
- (5) 实操用床架不带床头板，不设床头柜，由考场规定床头。
- (6) 操作过程中，考生不能跑动、绕床头、跪床、手臂撑床或在床头操作。
- (7) 其他：床单和被套叠法，正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

内容	技能要求
按时完成考试 (10分)	5分钟内完成考试
床单 (15分)	一次抛单定位
	不偏离中线
	床单正反面准确
	床单表面平整光滑
被套 (15分)	包角紧密平整，式样统一（90度）
	一次抛开、平整
	被套正反面准确
羽绒被 (35分)	被套开口在床尾
	打开羽绒被压入被套内做有序套被操作
	抓两角抖羽绒棉被并一次抛开定位，被子与床头平齐
	被套中心不偏离床中心
	羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展
羽绒被在被套内两侧两头平	

	被套口平整且要收口，羽绒被不外露
	被套表面平整光滑
	羽绒被在床头翻折 45 厘米
	尾部自然下垂，尾部两角应标准统一
枕头（2 个） （25 分）	四角到位，饱满挺括
	枕头边与床头平行
	枕头中线与床中线对齐
	枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂
综合印象 （20 分）	总体效果：三线对齐，平整美观
	着装符合岗位要求，整齐干净，操作过程中动作娴熟、敏捷，姿态规范，能体现岗位气质
合计： 120 分	

四、前厅服务技能操作考试样题（详见附件 3）

五、酒店服务技能考试仪器设备或工具图示（详见附件 4）

1. 《酒店服务实训教程（第 2 版）》 主编：韩鹏 刘晓芬
ISBN: 978-7-5637-2568-7 出版社：旅游教育出版社
出版时间：2015 年 2 月
2. 《酒店服务实训教程（初级）》 主编：韩鹏 刘晓芬
ISBN: 978-7-5637-3574-7 出版社：旅游教育出版社
出版时间：2017 年 6 月

附件 1：导游服务专业知识考试样题

一、单项选择题（本大题共45小题，每小题2分，共90分）在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

- 1、在旅游活动中处于中心地位的是（ D ）
A.旅游者 B.旅游景点 C.旅行社 D.导游员
- 2、我国境内已知最早的猿人化石是（ B ）
A.元谋人 B.巫山猿人 C.蓝田人 D.北京人
- 3、2000年11月新华社公布《夏商周年表》，将我国历史由公元前841年向前延伸到公元前（ B ）
A.2020年 B.2070年 C.1020年 D.1070年
- 4、活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员是（ C ）
A.海外领队 B.全陪 C.地陪 D.景区导游
- 5、以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社，而是签订合同为多家旅行社服务的导游人员是（ C ）
A.专职导游人员 B.业余导游人员 C.自由职业导游人员 D.兼职导游人员

二、判断题（本大题共30小题，每小题2分，共60分）请判断下列题干表述的正误，正确的请在题干前面的括号中填入“√”，错误的请在题干前面的括号中填入“×”，填错或不填的，不得分。

- （×）1、念功是佛教徒每天必做的功课之一。
- （√）2、长城是我国最宏伟的一项古代建筑工程，最早修筑的时期是春秋时期的楚国。
- （√）3、我国古典园林中，被称为“万园之园”的是北京圆明园。
- （√）4、中国古典园林常用的构景方法有借景，抑景，对景，框景，漏景，添景。
- （√）5、导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

附件 2：酒店服务专业知识考试样题

一、单项选择题（本大题共 45 小题，每题 2 分，共 90 分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

- 1、被称为“李兹服务”的服务方式是（ D ）
A.俄式服务 B.美式服务 C.英式服务 D.法式服务
- 2、主位花应摆插在（ C ）
A.主宾位置 B.女主宾位置 C.主人位置 D.副主人位置
- 3、轻托所托重量为（ A ）
A.5 公斤 B.8 公斤 C.10 公斤 D.15 公斤
- 4、三星级以上酒店每天客房送餐服务时间应不少于（ C ）
A.8 小时 B.12 小时 C.18 小时 D.24 小时
- 5、请勿打扫房间的英文简写是（ D ）
A. DOD B.DMD C.DED D.DND

二、判断题（本大题共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分）

请判断下列题干表述的正误，正确的请在题干前面的括号中填入“√”，错误的请在题干前面的括号中填入“×”，填错或不填的，不得分。

- 1、（×）团队客人订房勿须事先在客人抵店前进行预排房的。
- 2、（√）客人要求将行李寄存在行李房的时间不超过 24 小时，一般称为短期寄存。

附件 3:前厅服务技能操作考试样题

1. 协助客人找寻丢失物品 (满分 50 分)

一位刚抵店的散客反映其行李可能被航空公司送错地点,他已经等待了 3 个多小时,不知行李被送到何处,显得焦急万分。此时,他求助于你,恳请予以协助查找。你应该怎么协助?

2. 英语口语表达题 (每小题满分 10 分,共 40 分)

Complete the conversation according to the instruction.

(A: Operator; B:Guest)

A:Good morning.Mega Hotel.Operator speaking.How can I help you ?

B:Yes,I want to speak to Room 223.

A:OK._____ (请问入住客户叫什么名字?)

B:I'm looking for Mr.Simms,S-i-m-m-s.

A:_____ (好的,我马上为您转接。)

(After a moment.)

A:_____ (您好,我刚刚往西姆斯的房间打电话,但是无人接听。) Would you like to leave a message?

B:_____ (好的,麻烦转告他布朗先生今晚不能和他一起吃晚饭了。) That's it.

A:Yes.We will write that on paper.I'll leave it in his room.

附件 4：酒店服务技能考试仪器设备或工具图示

考场提供：模拟前厅、中餐厅、西餐厅和客房等环境供考生进行现场操作考试。

前厅提供物品：

- 1、水性笔
- 2、白纸

客房中式铺床提供物品：

- 1、床体
- 2、床垫（2米×1.2米）
- 3、工作台
- 4、床单（2.8米×2米）
- 5、被套（2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）
- 6、羽绒被（重量约 1.5 千克/床）
- 7、枕芯（75 厘米×45 厘米）
- 8、枕套（开口方式为信封口）

中餐摆台提供物品：

- 1、中餐宴会标准餐台（高度为 75 厘米，直径 180 厘米）
- 2、餐椅
- 3、工作台
- 4、防滑托盘（直径 35 厘米）
- 5、台布
- 6、桌裙或装饰布
- 7、餐巾（白色）
- 8、餐碟（白色，7 寸）
- 9、味碟、汤勺、口汤碗、长柄勺、筷子、筷架、牙签
- 10、水杯、葡萄酒杯、白酒杯
- 11、桌号牌（1 个）
- 12、公用餐具（1 套）
- 13、菜单（1 个）

西餐摆台提供物品：

- 1、西餐长台（长 240 厘米×宽 120 厘米，高度为 75 厘米，桌子切面为直角）
- 2、餐椅
- 3、工作台
- 4、考核用酒水（水扎，红葡萄酒）
- 5、防滑托盘（直径 40.6 厘米圆托）
- 6、台布（白色，2 块，200 厘米×165 厘米）
- 7、餐巾（白色，56 厘米×56 厘米）
- 8、装饰盘（白色，10 寸）
- 9、面包盘（白色，6 寸）
- 10、黄油碟（白色，3 寸）
- 11、主菜刀叉、鱼刀叉、开胃品刀叉、汤勺、甜品勺、甜品叉、黄油刀
- 12、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯
- 13、花瓶、花坛或其他装饰物（1 个）
- 14、烛台（2 个）
- 15、盐瓶、胡椒瓶、牙签盅（各 2 个）