

# 2024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类专业委员会制定)

### 一、考试性质

2024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，是面向中等职业学校（包括中等专业学校、职业高中、技工学校和成人中专）相同或相近专业毕业生的选拔性考试。旅游类技能考试（含专业知识、技能操作）要求融入中职毕业生就业岗位群实用技能，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》，1999年5月14日施行，2017年10月7日修订。

#### 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：资格准入，职业编码：4-07-04-01

(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《导游服务规范》（GB/T15971—2010）。

3.参照《中华人民共和国旅游法》，2013年10月1日实施，2016年11月7日、2018年10月26日修订。

4.参照《导游管理办法》，国家旅游局，2017年11月1日公布，2018年1月1日施行。

5.参照《中等职业学校专业教学标准》，中华人民共和国教育部编。

#### (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，并快速做出反应；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。

#### **3.参照《中等职业学校专业教学标准》中华人民共和国教育部编。**

**4.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**

旅游类技能考试设定为导游服务和酒店服务两个工种，由专业知识（应知）考试和技能操作（应会）考试两部分组成。

专业知识（应知）考试采取机考方式进行，分值150分；技能操作（应会）考试以实际操作方式进行，分值340分。

### **四、考试内容与评分办法**

以中职毕业生从业能力为立足点，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、综合运用各个层面，充分融合专业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. 中国共产党百年历程及领导中国人民和中国革命取得的伟大成就

熟悉：中国共产党的发展历程（重要会议、重大事件和重要人物）；中华人民共和国成立以来取得重大科技和建设成就。

掌握：中国共产党的成立、第一次国共合作、南昌起义、秋收起义、三湾改编、古田会议、红军长征、遵义会议、西安事变和抗日民族统一战线的形成、抗日战争、解放战争、中华人民共和国成立、抗美援朝、“三线”建设、改革开放、“一国两制”、“一带一路”倡议、构建人类命运共同体、乡村振兴和全面建成小康社会、中国式现代化等现当代历史知识。

##### 2. 中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展。中国旅游日和世界旅游组织；中国旅游业三大市场；文旅融合、“厕所革命”；智慧旅游、在线旅游、乡村旅游、红色旅游、康养旅游、研学旅行、定制旅游等行业发展趋势。

##### 3. 中国历史文化知识

了解：中国戏剧戏曲、中医中药、书画艺术的发展等历史文化常识、主要科技发明。

熟悉：中国历史上的重大事件和重要人物、中国历史各发展阶段的主要成就、中国传统哲学思想。

掌握：中国历史的发展脉络，著名古代文化和遗址（如仰韶文化、龙山文化、良渚文化，广汉三星堆遗址、安阳殷墟遗址、都江堰水利工程和秦始皇陵兵马俑遗址等）。

##### 4. 中国文学常识

了解：中国古典和近当代文学重要知识、重要文化名人及作品、古典旅游诗词名篇。

熟悉：名胜古迹中的著名楹联。

掌握：中国汉字的起源、发展与格律常识、历代游记名篇《岳阳楼记》《滕王阁序》《赤壁赋》《兰亭集序》赏析。

## 5.传统工艺美术

了解：中国陶器、瓷器发展概况；仰韶文化彩陶、龙山文化蛋壳黑陶；东汉时期瓷器的出现；中国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

熟悉：中国陶器、瓷器、漆器、玉器的主要产地和特色，中国四大刺绣及其代表作。

掌握：唐三彩、龙泉青瓷、宋代五大名窑、青花瓷、德化白瓷、彩瓷的特点；景泰蓝工艺。

## 6.中国建筑、园林和饮食文化

### （1）建筑艺术

了解：中国建筑的历史沿革和基本特征，中西建筑流派风格比较；中国近现代建筑的特点；中国当代著名建筑等。

熟悉：中国传统建筑的基本构成与等级观念。

掌握：中国古代著名宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古镇古村、古楼阁、古塔和古桥的类型、布局、特点等相关知识；新中国建筑重大成就（如国庆十周年北京“十大建筑”和天安门广场改扩建工程、南京长江大桥、杭州湾跨海大桥、港珠澳大桥、北盘江大桥等建筑成就）。

### （2）园林

了解：中国古典园林的起源与发展，中国现代园林特点。

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、盆景艺术和代表性园林。

### （3）饮食文化

了解：中国饮食文化发展历史、风味流派。

熟悉：中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、江湖菜、素席的特点和代表菜品。

掌握：中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；中国传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。

### **7.中国各民族知识与宗教知识**

了解：佛教、基督教和伊斯兰教的基本概况。

熟悉：中国各民族的基本概况和地理分布、中华民族共同体意识；佛教的传入、在中国的发展及主要宗派；道教的产生、发展及主要派别。

掌握：著名宗教旅游景观的相关知识。

### **8.中国自然与地理常识**

了解：中国自然地理相关基础知识。

熟悉：中国主要地貌类型及代表性地貌景观；山、水、动物、植物、天象等自然景观知识。

掌握：常见自然景观的地质成因。

### **9.中国主要旅游客源国概况**

了解：中国主要旅游客源国的基本情况、风俗习惯、主要城市与景点。

### **10.香港、澳门、台湾地区概况**

熟悉：香港、澳门、台湾地区的基本概况、民俗风情。

掌握：香港、澳门、台湾地区的知名景点内容。

### **11.湖北概况**

熟悉：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知识；湖北典型少数民族、民俗；湖北历史遗迹与古建筑知识；湖北菜的特点、代表菜肴与名小吃。

## **（二）导游实务部分**

### **1.业务基础**

了解：导游的定义和分类；导游服务的内涵、特点、产生及发展历程。

**熟悉：**导游的从业素质、职责要求及礼仪规范，导游应具备的修养和行为规范，导游职业道德规范的基本内容；导游服务的性质、地位和作用。

**掌握：**社会主义核心价值观内容。

## **2.服务规范**

**了解：**散客旅游的含义。

**熟悉：**景区导游服务程序和服务质量要求；散客旅游的特点。

**掌握：**旅游团的地陪、全陪导游服务程序和服务质量要求；散客的导游服务程序和服务质量要求；导游引导文明旅游的规范内容。

## **3.导游技能**

**了解：**导游语言的内涵和特性；导游讲解的原则；导游带团的特点和原则。

**熟悉：**导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧；导游讲解的要求；导游主导地位的确立和导游形象的塑造。

**掌握：**常用的导游讲解方法和技巧；导游提供心理服务、活跃团队气氛、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待不同类型游客的方法和技巧。

## **4.应变处理**

**了解：**游客个别要求的处理规范、流程及方法；旅游事故的类型和特点。

**熟悉：**漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因；游客死亡的处理；地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然灾害的避险；游客意见和建议的处理。

**掌握：**游客在用餐、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理；游客要求自由活动、中途退团、延长旅游期的处理；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理；旅游计划和行程变更的处理；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理；游客晕车（机、船）中暑的预防与处理；游客在旅游过程中患病的处理；游客不当言行的处理；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、溺水、食物中毒等事件的预防与处理。

## **5.相关知识**

**了解：**高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、温泉旅游、漂流及研学旅行的安全常识。

熟悉：旅行社的发展历史和概况；旅游保险的种类及相关知识；航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识；中国海关有关出入境物品的规定。

掌握：航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续；中国离境退税的相关知识。

### **（三）旅游英语**

重点考查考生对于教育部《中等职业学校英语教学大纲》中所列 2200 个单词、300 个习惯用语和固定搭配的掌握情况，以及对于英语交际功能的熟练程度。

英语交际功能项目如下：

1. 问候与道别（Greeting and saying goodbye）
2. 引荐与介绍（Introducing and others）
3. 感谢与道歉（Expressing thanks and making apologies）
4. 预约与邀请（Making appointments and invitations）
5. 祝愿与祝贺（Expressing wishes and congratulations）
6. 求助与提供帮助（Asking for and offering help）
7. 赞同与反对（Expressing agreement and disagreement）
8. 接受与拒绝（Accepting and rejecting）
9. 劝告与建议（Giving advice and making suggestions）
10. 投诉与责备（Complaining and blaming）
11. 表扬与鼓励（Praising and encourage）
12. 指令与要求（Giving instructions and making request）
13. 禁止与警告（Prohibiting and warning）
14. 询问与提供信息（Seeking and offering information）
15. 情感表达（Expressing feelings and emotions）
16. 讨价还价（Bargaining）

## **二、酒店管理专业知识考试内容**

### **（一）餐厅服务**

## **1.餐饮服务基本知识**

- (1) 餐饮概述
- (2) 餐饮部的组织机构及部际关系
- (3) 餐饮服务人员的素质要求

## **2.菜肴与酒水知识**

- (1) 菜肴知识
- (2) 酒水知识

## **3.餐厅服务技能与服务流程**

- (1) 餐厅服务基本技能
- (2) 餐厅服务流程

## **4.中餐厅服务**

- (1) 中餐零点餐服务
- (2) 中餐宴会服务
- (3) 团体包餐服务

## **5.西餐厅服务**

- (1) 西餐知识简介
- (2) 西餐零点餐服务
- (3) 西餐宴会服务
- (4) 自助餐服务

## **6.其他服务规范**

- (1) 客房送餐服务
- (2) 酒吧服务
- (3) 茶坊服务

### **(二) 前厅服务**

#### **1.饭店概述**

饭店基本知识

## **2.前厅服务基本知识**

- (1) 前厅部概述
- (2) 前厅预订
- (3) 前厅接待
- (4) 前厅综合服务
- (5) 前厅基本服务英语
- (6) 酒店信息管理系统
- (7) 前厅部专业术语

## **3.前厅基本操作知识**

- (1) 系统概览
- (2) 预定接待
- (3) 账务处理

## **(三) 客房服务**

### **1.客房服务基本知识**

- (1) 客房部概述
- (2) 客房的功能设计与设备用品配备

### **2.客房接待服务**

- (1) 客房接待服务基本知识
- (2) 客房清扫服务
- (3) 客房对客服务

### **3.客房清洁整理服务**

- (1) 清洁器具和清洁剂
- (2) 客房清洁整理

### **4.公共区域清洁保养**

## **(四) 酒店英语**

### **1.客房服务英语**

2.餐饮服务英语

3.前厅服务英语

### 三、试卷结构、答题要求、评分办法

#### (一) 导游服务

试卷由单项选择题和判断题两大题型组成。样题见附件 1。

单项选择题共 45 小题，每小题 2 分，共 90 分，其中导游基础知识部分 15 小题，导游业务部分 15 小题，旅游英语部分 15 小题。要求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，将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均不得分。

判断题共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分，其中导游基础知识部分 15 小题，导游业务部分 15 小题。要求判断题干表述的正误，正确的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。

#### (二) 酒店服务

试卷由单项选择和判断正误两大题型组成。样题见附件 2。

单项选择题共 45 小题，每小题 2 分，共 90 分。要求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。

判断题共 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、抽签。

(2) 考生在检录候考室(区)工作人员带领下进入考场。

(3) 讲解时间为6—8分钟。讲解至第7分钟时,考官会举牌“还剩1分钟”示意,考生景点讲解至第8分钟必须结束讲解。考官从考生讲解开始计时,至考生讲解结束停止计时。

(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
讲解时间			讲解时间未达到3分钟,扣200分;讲解时间超过3分钟,但未到5分钟,扣150分;讲解时间超5分钟,但未到6分钟,扣100分。讲解时间不得超过8分钟,每超时10秒内扣5分,以此累加。

## （二）才艺展示

### 1. 考试内容

主要考查考生在导游实际带团工作中,进行的即兴才艺表演,包括但不限于独唱、单口相声、单人魔术、独舞、朗诵等表演形式,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检录、签到。
- (2) 考生在候考室(区)工作人员带领下随机编排、进入考场考试。
- (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(考生之间不得共用播放设备、U盘、服装等)。道具以考生随身一次携带入场为限。
- (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。展示时间2分30秒时,考官会举牌“还剩30秒”示意,考生才艺展示至第3分钟必须结束展示。考官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。
讲解时间			才艺展示时间不足2分30秒,扣10分。才艺展示不得超过3分钟,超时每10秒内扣1分,以此累加。

## 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

#### 1. 考试内容

考试内容有两项，分别为中餐技能操作考试和西餐技能操作考试，考生从中随机抽选一项进行操作考试。

**抽签内容：**中餐宴会摆台（6人位）、西餐宴会摆台（3人位）

**说明：**考生考前抽签决定考试内容。

#### 2. 考试要求

考生在指定时间到餐厅服务技能操作考试检录候考室（区）排队审核、签到、抽签，在工作人员带领下进入考场，通讯工具不得带入考试区域。

##### （1）中餐技能操作考试要求

- 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、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) 操作中允许使用装饰盘垫。
- 9) 在拉椅让座之前（铺桌裙、台布时除外），餐椅椅面 1/2 塞进桌面。铺桌裙、台布时，可拉开主人位餐椅。铺完桌裙、台布后将餐椅归位。
- 10) 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。

##### （2）西餐技能操作考试要求

- 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。

### 3. 评分标准

#### (1) 中餐技能操作考试评分标准

中餐技能操作考试从操作时间、台布和桌裙、餐碟定位、餐具、酒水杯、餐巾、饰品、托盘、拉椅让座、综合印象等方面进行评价，满分 180 分。

内容	技能要求
按时完成考试（10 分）	12 分钟内完成考试
台布和桌裙（20 分）	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设；台布和桌裙定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，四周下垂均等，台面平整（桌裙平铺在台布下面）。
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（8 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、长柄勺、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、长柄勺搁摆在筷架上，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（40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（18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（6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（6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（6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（16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（30分）	着装符合岗位要求整齐干净；过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻；心理素质稳定、能体现岗位气质；顺时针操作。 物品落地每件扣5分，物品碰倒每件扣3分，物品遗漏每件扣2分，逆时针操作扣2分/次，每项扣分上限不得超过该项总分。
合计：180分	

## （2）西餐技能操作考试评分标准

西餐技能操作考试从操作时间、台布、席椅定位、餐具、装饰盘、酒水杯、餐巾、饰品、烛台、牙签椒盐瓶、综合印象等方面进行评价，满分180分。

内容	技能要求
按时完成考试（10分）	10分钟内完成考试。
台布（20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（10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（15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（15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（15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）（10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（10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（10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（10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（15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（10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；白葡萄酒2/3杯；斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一摊扣3分。
综合印象（18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；着装符合岗位要求整齐干净；过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻；心理素质稳定、能体现岗位气质。 物品落地每件扣5分，物品碰倒每件扣3分，物品遗漏每件扣2分，逆时针操作扣2分/次，每项扣分上限不得超过该项总分。
合计：180分	

## （二）旅游职业素质操作设置、技能要求、评分办法

### 1. 考试内容

- （1）仪容仪表仪态。选手仪容仪表仪态展示。
- （2）沟通与表达能力。酒店经典案例分析及处理，考生从提供案例中随机抽选一个，按要求作答。
- （3）英语口语表达。英语专业词汇阅读和翻译表达，详见样题。

### 2. 考试要求

- （1）考生在指定时间到旅游职业素质操作考试检录候考室（区）排队检录、签到。
- （2）考生在候考室（区）工作人员带领下有序进入考场考试。
- （3）考核时间10分钟，准备2分钟（不计入考核时间）。从考生示意开始计时，至考生答题结束停止计时。

(4) 通讯工具不得带入考试区域。

### 3.评分标准

旅游职业素质操作考试从仪容仪表和仪态展示、沟通与表达能力、英语口语表达和应变能力 3 个方面进行评价，满分 160 分。

内容	等次	分值范围	技能要求
仪容仪表、仪态展示 (20分)	好	16—20分	举止优雅、妆容适宜，衣着得体，符合饭店工作要求。
	较好	12—16分	举止比较优雅、妆容、衣着比较符合饭店工作要求。
	一般	8—12分	举止一般、妆容、衣着基本符合饭店工作要求。
沟通与表达能力 (90分)	好	72—90分	态度诚恳、反应灵敏、处理得当、迎客举止和语言文明、耐心听取客人陈述、采取有效措施，普通话标准
	较好	54—72分	态度比较诚恳、反应较灵敏、处理较得当、迎客举止和语言较文明、能听取客人陈述、采取一定措施，普通话比较标准
	一般	36—54分	态度一般、反应和处理措施基本符合要求，普通话一般
英语口语表达和应变能力 (50分)	好	40—50分	熟练掌握酒店岗位英语，语言表达清晰、规范，有良好的反应能力和交流能力。
	较好	30—40分	掌握酒店岗位英语，语言表达较清晰、规范，具有反应能力和交流能力。
	一般	20—30分	基本掌握酒店岗位英语，语言表达基本清晰、规范，具有基本的反应能力和交流能力。
合计：160分			

(四) 旅游职业素质技能操作考试样题 (详见附件 3)

(五) 技能考试仪器设备或工具 (详见附件 4)

## 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 (A)  
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
6. How nice the building is! What is it for?  
--It   A   a hotel. But I'm not sure.  
A.must be                      B.have to be                      C.may be                      D.can be
7. Would you   A   something to eat?  
A.like                      B.have                      C.like to                      D.have to

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. 导游人员在各旅游企业之间起着重要的协调作用,这主要体现的是导游人员连接内外的作用。
- (√) 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. 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。
- (√) 4. 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

### 酒店管理专业知识考试样题

#### 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. 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“X”，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

### 旅游职业素质技能操作考试样题

#### 一、以酒店工作为背景灵活处理相关问题，处理得当，普通话标准（满分 90 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？

#### 二、英语口语表达题（满分 50 分）

1. Read the following useful expressions.

(1)credit card (2)high season (3)room card (4)morning call (5)walk-in

2. Interpret the following English sentences into Chinese.

(1)Can I help you?

(2)Have you made a reservation?

(3)What kind of rooms would you like?

## 附件 4

### 酒店服务技能考试仪器设备

#### 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，白葡萄酒）
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）