

旅游服务类专业技能测试纲要

一、旅游管理专业、酒店管理专业技能测试安排

本专业技能测试操作满分为250分，招生高等院校可结合各校实际情况，从以下3项目组合中任选一组要求考生完成操作，内容和分值为：

1. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目二（中式铺床）（100分）+项目三（楼层迎送服务）（70分）+项目四（开夜床）（50分）
2. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目五（中餐宴会摆台）（100分）+项目六（中餐托盘斟酒服务）（70分）+项目七（上菜、分菜）（50分）
3. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目八（导游景点讲解）（220分）

二、烹饪专业技能测试安排

本专业技能测试操作满分为250分，招生高等院校可结合各校实际情况，从以下4项目组合中任选一组要求考生完成操作，内容和分值为：

1. 项目九（中式烹饪基本功）（100分）+项目十（中式烹饪热菜制作）（150分）
2. 项目九（中式烹饪基本功）（100分）+项目十二（中式面点点心制作）（150分）
3. 项目十一（中式面点基本功）（100分）+项目十（中式烹饪热菜制作）（150分）
4. 项目十一（中式面点基本功）（100分）+项目十二（中式面点点心制作）（150分）

三、测试项目

测试项目	测试用具	测试内容	测试方法	测试要求	赋分参考
------	------	------	------	------	------

项目一： 礼仪展示	工号牌、名片	(1) 仪容、仪表、鞠躬礼、问候用语和自我介绍 (2) 走姿 (3) 站姿 (4) 坐姿 (5) 蹲姿 (6) 递物和接物	现场操作考试	(1) 考试时间：5 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。 (3) 礼仪展示技能考试采用集体展示与个人依次展示相结合的形式，以抽签号为序，8 人一组。 (4) 站姿礼仪采用集体展示，并采用“侧放式”手位站姿。其他礼仪均为个人展示。	满分 30 分 (1) 仪容、仪表、鞠躬礼、问候用语和自我介绍（5 分） (2) 走姿（5 分） (3) 站姿（5 分） (4) 坐姿（5 分） (5) 蹲姿（5 分） (6) 递物和接物（5 分）
项目二： 中式铺床	床垫、床架、工作台、床单、被套、被芯、枕芯（两只）、枕套（两只）	(1) 整理床垫 (2) 抛铺床单 (3) 套被套 (4) 套枕套 (5) 放枕头	现场操作考试	(1) 考试时间：4 分钟（提前完成不加分；若 4 分钟后还未操作完，每超过 5 秒扣 5 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 1 分钟不予继续考试，考评人员根据选手完成部分进行评判计分），准备 2 分钟（不计入考核时间）。 (2) 考生必须携带准考证和身份证进入考场参加考试，考评人员提示“开始准备”后进行准备，准备时间 2 分钟。考生准备就绪后，举手示意。 (3) 考生在考评人员宣布“开始”后开始操作。 (4) 操作结束后，考生立于工作台左前侧，举手示意“操作完毕”。 (5) 床头朝向及床头柜位置由考场人员规定。 (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，每违例一次扣 2 分。 (7) 备考棉织品的折叠方法：床单和被套	满分 100 分 (1) 垫单（20 分） (2) 被套（15 分） (3) 羽绒被（20 分） (4) 枕头（15 分） (5) 综合印象（30 分）

				叠法为正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次；被芯折叠法：S 型折叠。	
项目三： 楼层迎送服务	房卡、行李若干、标准客房（空房）	（1）站位 （2）楼层迎客 （3）引领客人入房 （4）介绍房间设施设备与服务项目 （5）退出房间 （6）送客	现场操作考试	（1）考试时间：5 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。 （3）服务到位，举止规范准确。 （4）使用敬语。 （5）介绍房间设施设备与服务项目 2—3 分钟。	满分 70 分 （1）站位（10 分） （2）楼层迎客（10 分） （3）引领客人入房（20 分） （4）介绍房间设施设备与服务项目（20 分） （5）退出房间（5 分） （6）送客（5 分）
项目四： 开夜床	作品床 瓶装矿泉水 杯垫 杯盖 地巾提篮 地巾 拖鞋 环保卡及晚安卡	开夜床 （1）整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。 （2）被子折角： （3）摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯： （4）铺地巾、放拖鞋：	现场操作考核	（1）考试时间：2 分钟，准备 1 分钟（不计入考试时间）。 （2）整理床铺、准备物品（准备工作时）： （3）被子折角：将被子翻折于床上一侧的直角边与被子中线重合。折角平整，下垂自然。 （4）摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖）。物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。 （4）铺地巾、放拖鞋：将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折 45 厘米（靠近床头一侧）齐平；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，鞋头朝外。物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。 （5）整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。	满分 50 分 （1）整理床铺、准备物品（准备工作时）：（5 分） （2）被子折角：（15 分） （3）摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：（10 分） （4）铺地巾、放拖鞋：（10 分） （5）整体效果：（10 分）
	（按照 10 人位	（1）餐碟定位	现场操作考	（1）按中餐正式宴会摆台。	满分 100 分

项目五： 中餐宴会 摆台	配备)台布、圆 桌、餐椅、骨碟、 味碟、汤碗、汤 勺、筷子、筷架、 葡萄酒杯、白酒 杯、水杯、餐巾、 公用餐具、菜 单、花瓶、托盘	(2)摆放味碟、汤碗、 汤勺 (3)摆放筷架、筷子、 牙签 (4)摆放葡萄酒杯、 白酒杯、水杯 (5)摆放公用餐具 (6)餐巾折花 (7)摆放菜单、花瓶 和桌号牌 (8)拉椅让座	试	(2)考试时间：16分钟(提前完成不加分， 每超过30秒扣5分，不足30秒按照30秒计 算，超时2分钟停止考试)，准备2分钟(不 计入考核时间)。 (3)考生必须携带准考证和身份证进入考场 参加考试，考评人员提示“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)考生在考评人员宣布“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；10个杯花花型不 限，但花型不得重复，须突出主位花型，整 体挺括、和谐。 (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)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。 (12)物品落地每件扣10分，物品碰倒每件 扣4分；物品遗漏每件扣6分。逆时针操作 扣2分/次。	(1)托盘技能(5分) (2)台面铺设(10分) (3)餐具摆放(35分) (4)餐巾花折叠(20分) (5)公用物品(5分) (6)拉椅让座(5分) (7)综合印象(20分)
--------------------	--	---	---	--	--

项目六： 中餐托盘 斟酒服务	圆形托盘、透明玻璃敞口酒瓶一只、非透明陶瓷敞口酒瓶一只、水杯、红酒杯、白酒杯各十只	(1) 托盘斟白酒 (2) 托盘斟红酒	现场操作考试	(1) 考试时间：5 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。 (3) 操作中允许使用装饰盘垫。 (4) 所有操作必须按照顺时针方向进行，先斟主宾。 (5) 酒杯碰倒每件扣 3 分；遗漏斟酒每杯扣 4 分。逆时针操作扣 2 分/次。	满分 70 分 (1) 左手托盘，右手自然打开（5 分） (2) 装盘合理美观（5 分） (3) 右手握瓶下半部，酒标朝向客人（5 分） (4) 从客人右侧斟到（5 分） (5) 瓶口距杯口 2 厘米，每斟完一杯旋转 1/4 圈（10 分） (6) 从主宾开始、顺时针方向依次进行（10 分） (7) 不滴不洒，不少不溢（15 分） (8) 酒量均匀（15 分）
项目七 上菜分菜	备餐车（或工作台） 备餐盘 分菜叉 分菜勺 菜盘 餐盘 凉拌双椒土豆丝（盐水泡后）	(1) 上菜：上凉拌双椒土豆丝 (2) 分菜：分凉拌双椒土豆丝	现场操作考核	(1) 考试时间：5 分钟，准备时间 1 分钟（不计入考试时间）。 (2) 上菜要求：站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然；菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。 (3) 分菜要求：从副主人位右侧将菜盘撤回备餐车（或工作台），用分菜叉、勺分菜，分 5 人分量，剩余 1 人分量，分量均匀；从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜；分菜、上菜姿势、动作正确、自然，干净利落，讲究卫生、礼貌。	满分 50 分 (1) 站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然。（5 分） (2) 报菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。（5 分） (3) 将菜盘撤回，在备餐车（或工作台）上用分菜叉、勺分菜，分 5 人分量，剩余 1 人分量，分量均匀。（15 分） (4) 从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜，上菜姿势、动作正确、自然，讲究卫生、礼貌。（10 分） (5) 用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部，姿势正确，托送自如、灵活。（5 分） (6) 综合印象：操作过程中动作规范、

					娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质。（10分）
项目八： 导游景点讲解	多媒体设施设备	（1）导游景点讲解（从“黄山、九华山、新四军军部旧址、西递宏村”四个景点中随机抽取”一个景点） （2）知识问答	面试	（1）考试时间：景点讲解5分钟，知识问答2分钟 （2）景点讲解环节，考生讲解景点范围为4个全国导游资格证现场导游考试景点。考生现场抽取讲解景点，准备5分钟后立即讲解，讲解时间5分钟，分值180分。 （3）现场知识问答考查内容为导游实践工作中相关业务知识，如：旅游中常见问题和事故的预防和处理、旅游安全事故的预防和处理、游客个别要求的处理。共1题，分值40分。限时2分钟内完成（不包括准备时间）。 （4）主要考核导游专业学生应具备的普通话、语言表达能力、逻辑思维能力和应变能力。	满分220分（讲解180分，问答40分） （1）语音语调、语法正确，口齿清楚，肢体语言规范（40分） （2）讲解内容健康、完整、准确，内容与时俱进、主题突出、通俗易懂（70分） （3）讲解生动，角度新颖，有一定深度（30分） （4）讲解结构清晰、层次分明、逻辑性强（40分） （5）面对突发情况，能迅速找到解决办法，考虑周到细致，方法合理有效（20分） （6）思维反应灵敏、积极，敏锐把握事件的潜在影响，有序应对突发情况（20分）
项目九 中式烹饪基本功	菜刀1把，砧板1个，炒锅1个，垃圾桶1个，盘子若干（所有工具由承办方提供，用后归位）	从“姜丝、蓑衣花刀”二个刀工项目中随机抽取一个项目	现场操作考试	1. 质量标准 （1）姜丝：细如棉线，粗细均匀。 （2）蓑衣花刀：刀工均匀，成品完成后可以拉伸一倍以上。 2. 操作时间：切配时间为15分钟。 3. 考生自行准备烹饪工作服、工作帽、围裙和领巾，并在考核过程中穿戴整齐，否则扣10分。 4. 操作完毕，做到抹布干净，台面清洁，否则扣10分。	（满分100分） 1. 姜丝 （1）技法熟练、准确（40分） （2）刀工精细，姜丝细如棉线，粗细均匀（40分） （3）卫生及安全性处理得当（20分） 2. 蓑衣花刀 （1）技法熟练、准确（40分） （2）刀工精细，间隔均匀（40分） （3）卫生及安全性处理得当（20分）

项目十 中式烹饪 热菜制作	菜刀 1 把,砧板 1 个 炒锅 1 个,厨房用油罐 1 个,手勺 1 个,漏勺 1 个,垃圾桶 1 个,盘子若干(所有工具由承办方提供,用后归位)	从“青椒肉丝、滑炒鱼片、清炒鸡丝”三个菜品中随机抽取一个菜品	现场操作考试	1.质量标准 (1)青椒肉丝:刀工精细,成菜肉丝粗细均匀,口味咸鲜,亮油包芡。 (2)滑炒鱼片:鱼片厚薄大小均匀,口味咸鲜,亮油包芡。 (3)清炒鸡丝:刀工精细,成菜鸡丝粗细均匀,口味咸鲜,亮油包芡。 2.操作时间:切配时间为 15 分钟,制作时间现场操作考核另计。 3.考生自行准备烹饪工作服、工作帽、围裙和领巾,并在考核过程中穿戴整齐,否则扣 10 分。 4.操作完毕,做到抹布干净,台面清洁,否则扣 10 分。	(满分 150 分) 1.青椒肉丝 (1)技法熟练、准确(20 分) (2)刀工精细,肉丝粗细均匀(40 分) (3)卫生及安全性处理得当(10 分) (4)口味咸鲜,调味得当(40 分); (5)芡汁处理要求亮油包芡(30 分); (6)装盘恰当(10 分)。 2.滑炒鱼片 (1)技法熟练、准确(20 分) (2)刀工精细,鱼片厚薄大小均匀(40 分) (3)卫生及安全性处理得当(10 分) (4)口味咸鲜,调味得当(40 分) (5)芡汁处理要求亮油包芡(30 分) (6)装盘恰当(10 分) 3.清炒鸡丝 (1)技法熟练、准确(20 分) (2)刀工精细,鸡丝粗细均匀(40 分) (3)卫生及安全性处理得当(10 分) (4)口味咸鲜,调味得当(40 分); (5)芡汁处理要求亮油包芡(30 分) (6)装盘恰当(10 分)
项目十一 中式面点 基本功	擀面杖 1 根,刮板 1 个,筷子 1 双,抹布 1 块,盘子 1 个(所有工具由承办方提供,用后归位)	调制水调面团,分剂、擀皮	现场操作考核	1.质量标准:选手一律使用现场提供的干面粉(300 克),其中 250 克调制面团,50 克用作干粉;剂子、饺子皮要求一次成型(不得修整),形圆均匀,大小一致,边缘光滑,饺子皮直径 7 厘米,中间略厚于周边;成品需 15 个剂子、15 个饺子皮,按照 7887 的排列方式,用现场提供的直径 35 厘米的平盘盛装。	(满分 100 分) (1)技法熟练、技巧正确(40 分) (2)卫生及安全性处理得当(20 分) (3)剂子、饺子皮要求一次成型(不得修整),形圆均匀,大小一致,边缘光滑;饺子皮直径 7 厘米,中间略厚于周边。(40 分)

				2. 操作时间：制作时间为 25 分钟。 3. 考生自行准备烹饪工作服、工作帽、围裙和领巾，并在考核过程中穿戴整齐，否则扣 10 分。 4. 操作完毕，做到抹布干净，台面清洁，否则扣 10 分。	
项目十二 中式面点 点心制作	蒸笼 1 套，擀面杖 1 根，刮板 1 个，筷子 1 双，馅料勺子 1 个，抹布 1 块，盘子 1 个（所有工具由承办方提供，用后归位）	从“提褶包、月牙蒸饺、葱油花卷”三个点心中随机抽取一个	现场操作考核	1. 质量标准 （1）提褶包：成品 5 只，每只用酵面 35 克，要求大小均匀、褶纹清晰、表皮光亮、收口美观一致。 （2）三鲜蒸饺：成品 5 只，每只用水面 20 克，要求大小均匀、褶纹清晰、表皮光亮、收口美观一致。 （3）葱油花卷：成品 5 只，每只用酵面 35 克，要求大小均匀、纹理清晰、表皮光亮、美观一致。 2. 操作时间：制作时间为 30 分钟，蒸制时间另计。 3. 考生自行准备烹饪工作服、工作帽、围裙和领巾，并在考核过程中穿戴整齐，否则扣 10 分。 4. 操作完毕，做到抹布干净，台面清洁，否则扣 10 分。	（满分 150 分） 1. 提褶包 （1）技法熟练、准确（20 分） （2）熟制时间及技巧正确（30 分） （3）卫生及安全性处理得当（10 分） （4）成品大小均匀（20 分） （5）饱满无塌陷，褶纹清晰，收口美观一致（30 分） （6）表皮光亮、色白蓬松（20 分） （7）调味得当（20 分） 2. 月牙蒸饺 （1）技法熟练、准确（20 分） （2）熟制时间及技巧正确（30 分） （3）卫生及安全性处理得当（10 分） （4）面皮厚薄均匀，底部不板结（20 分） （5）表面光滑，成形美观（20 分） （6）褶纹均匀清晰，成品大小一致（30 分） （7）调味得当（20 分）。 3. 葱油花卷 （1）技法熟练、准确（20 分） （2）熟制时间及技巧正确（30 分）

					(3) 卫生及安全性处理得当 (10 分) (4) 成品大小均匀 (20 分) (5) 褶皱清晰, 形状美观一致 (30 分) (6) 表皮光亮、色白蓬松 (20 分) (7) 调味得当 (20 分)
--	--	--	--	--	--