

# 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（标准中式铺床）（150分）+项目三（楼层迎送服务）（70分）
2. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目四（中餐宴会摆台）（150分）+项目五（中餐托盘斟酒服务）（70分）
3. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目六（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. 项目七（中式烹饪基本功）（100分）+项目八（中式烹饪热菜制作）（150分）
2. 项目七（中式烹饪基本功）（100分）+项目十（中式面点点心制作）（150分）
3. 项目九（中式面点基本功）（100分）+项目八（中式烹饪热菜制作）（150分）
4. 项目九（中式面点基本功）（100分）+项目十（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
------	------	------	------	------	------

<b>项目一： 礼仪展示</b>	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）
<b>项目二： 标准中式 铺床</b>	床垫、床架、工作台、床单、被套、被芯、枕芯（两只）、枕套（两只）	(1) 铺垫单 (2) 铺被套 (3) 套羽绒被 (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 150 分 (1) 垫单（32 分） (2) 被套（16 分） (3) 羽绒被（52 分） (4) 枕头（20 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。	
<b>项目三： 楼层迎送服务</b>	房卡、行李若干、标准客房（空房）	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 站位</li> <li>(2) 楼层迎客</li> <li>(3) 引领客人入房</li> <li>(4) 介绍房间设施设备与服务项目</li> <li>(5) 退出房间</li> <li>(6) 送客</li> </ul>	现场操作考试	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 考试时间：5分钟，准备1分钟（不计入考核时间）。</li> <li>(2) 考生必须携带准考证和身份证参加考试。</li> <li>(3) 服务到位，举止规范准确。</li> <li>(4) 使用敬语。</li> <li>(5) 介绍房间设施设备与服务项目 2—3分钟。</li> </ul>	满分 70 分 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 站位（10分）</li> <li>(2) 楼层迎客（10分）</li> <li>(3) 引领客人入房（20分）</li> <li>(4) 介绍房间设施设备与服务项目（20分）</li> <li>(5) 退出房间（5分）</li> <li>(6) 送客（5分）</li> </ul>
<b>项目四： 中餐宴会摆台</b>	（按照 10 人位配备）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	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 餐碟定位</li> <li>(2) 摆放味碟、汤碗、汤勺</li> <li>(3) 摆放筷架、筷子、牙签</li> <li>(4) 摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯</li> <li>(5) 摆放公用餐具</li> <li>(6) 餐巾折花</li> <li>(7) 摆放菜单、花瓶和桌号牌</li> <li>(8) 拉椅让座</li> </ul>	现场操作考试	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 按中餐正式宴会摆台。</li> <li>(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）。</li> <li>(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。</li> <li>(4) 考生在考评人员宣布“开始”后开始操作。</li> <li>(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。</li> <li>(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”。</li> <li>(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。</li> </ul>	满分 150 分 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 托盘技能（5分）</li> <li>(2) 台面铺设（15分）</li> <li>(3) 餐具摆放（60分）</li> <li>(4) 巾花折叠（30分）</li> <li>(5) 公用物品（10分）</li> <li>(6) 拉椅让座（10分）</li> <li>(7) 综合印象（20分）</li> </ul>

				<p>(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。</p> <p>(9) 餐巾折花和摆台先后顺序不限。</p> <p>(10) 操作中允许使用装饰盘垫。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
<b>项目五： 中餐托盘 斟酒服务</b>	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	<p>(1) 考试时间：5 分钟，准备 1 分钟（不计入考核时间）。</p> <p>(2) 考生必须携带准考证和身份证参加考试。</p> <p>(3) 操作中允许使用装饰盘垫。</p> <p>(4) 所有操作必须按照顺时针方向进行，先斟主宾。</p> <p>(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。</p>	<p>满分 70 分</p> <p>(1) 左手托盘，右手自然打开（5 分）</p> <p>(2) 装盘合理美观（5 分）</p> <p>(3) 右手握瓶下半部，酒标朝向客人（5 分）</p> <p>(4) 从客人右侧斟到（5 分）</p> <p>(5) 瓶口距杯口 2 厘米，每斟完一杯旋转 1/4 圈（10 分）</p> <p>(6) 从主宾开始、顺时针方向依次进行（10 分）</p> <p>(7) 不滴不洒，不少不溢（15 分）</p> <p>(8) 酒量均匀（15 分）</p>
<b>项目六： 导游景点 讲解</b>	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)	面试	<p>(1) 考试时间：景点讲解 5 分钟，知识问答 2 分钟</p> <p>(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，</p>	<p>满分 220 分(讲解 180 分,问答 40 分)</p> <p>(1) 语音语调、语法正确，口齿清楚，肢体语言规范（40 分）</p> <p>(2) 讲解内容健康、完整、准确，内容与与时俱进、主题突出、通俗易懂（70</p>

		(2) 知识问答		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。	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)
<b>项目七 中式烹饪 基本功</b>	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)
<b>项目八 中式烹饪 热菜制作</b>	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	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。	(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)。

	后归位)			<p>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。</p> <p>4. 操作完毕，做到抹布干净，台面清洁，否则扣10分。</p>	<p>2. 滑炒鱼片</p> <p>(1) 技法熟练、准确 (20分)</p> <p>(2) 刀工精细，鱼片厚薄大小均匀 (40分)</p> <p>(3) 卫生及安全性处理得当 (10分)</p> <p>(4) 口味咸鲜，调味得当 (40分)</p> <p>(5) 芡汁处理要求亮油包芡 (30分)</p> <p>(6) 装盘恰当 (10分)</p> <p>3. 清炒鸡丝</p> <p>(1) 技法熟练、准确 (20分)</p> <p>(2) 刀工精细，鸡丝粗细均匀 (40分)</p> <p>(3) 卫生及安全性处理得当 (10分)</p> <p>(4) 口味咸鲜，调味得当 (40分);</p> <p>(5) 芡汁处理要求亮油包芡 (30分)</p> <p>(6) 装盘恰当 (10分)</p>
<b>项目九 中式面点 基本功</b>	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	<p>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。</p> <p>2. 操作时间：制作时间为25分钟。</p> <p>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。</p> <p>4. 操作完毕，做到抹布干净，台面清洁，否则扣10分。</p>	<p>(满分100分)</p> <p>(1) 技法熟练、技巧正确 (40分)</p> <p>(2) 卫生及安全性处理得当 (20分)</p> <p>(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)</p>

<p>项目十 中式面点 点心制作</p>	<p>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)</p>	<p>从“提褶包、月牙蒸饺、葱油花卷”三个点心中随机抽取一个</p>	<p>现场操作考核</p>	<p>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。</p>	<p>(满分 150 分)</p> <p>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)</p> <p>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)。</p> <p>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)褶纹清晰,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)</p>
------------------------------	---	------------------------------------	---------------	---	--