

旅游管理、酒店管理专业技能测试纲要

一、专业技能测试安排

本专业技能测试操作满分为250分，考生从以下2个项目组合中任选一组完成操作，内容和分值为：

1. 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）
2. 项目一（礼仪展示）（30分）+项目六（导游景点讲解）（220分）

二、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）
项目四： 中餐宴会 摆台	（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	(1) 餐碟定位 (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	现场操作考试	(1) 按中餐正式宴会摆台。 (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	满分 150 分 (1) 托盘技能（5分） (2) 台面铺设（15分） (3) 餐具摆放（60分） (4) 巾花折叠（30分） (5) 公用物品（10分） (6) 拉椅让座（10分） (7) 综合印象（20分）

测试项目	测试用具	测试内容	测试方法	测试要求	赋分参考
	单、花瓶、托盘	(6) 餐巾折花 (7) 摆放菜单、花瓶和桌号牌 (8) 拉椅让座		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。	
项目五： 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）

测试项目	测试用具	测试内容	测试方法	测试要求	赋分参考
					(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)
项目六: 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)