

四川省普通高校职教师资和高职班对口招生职业技能考试大纲

旅游服务一类

一、考试性质

本职业技能考试是中等职业学校（含普通中专、职业高中、技工学校和成人中专）旅游服务一类专业毕业生报考普通高校职教师资和高职班对口招生的选拔性全省统一考试。

二、考试依据

1. 《中等职业学校旅游服务一类专业教学标准（试行）》，教职成厅函【2014】11号。
2. 以中华人民共和国职业技能鉴定规范为依据，结合中等职业学校教学实际，选择了中等职业学校的酒店服务和导游服务专业知识和技能训练内容，并参照了初级工技术等级标准，以考试考生专业操作技能和在操作过程中表现出来的职业态度、学习潜力。

三、考试方法

旅游服务一类职业技能考试由专业知识（应知）和技能操作（应会）考试两部分，考试总分为350分，其中专业知识（应知）部分为200分，技能操作（应会）部分为150分。

专业知识（应知）考试采用计算机辅助考试（简称“机考”）形式，内容为旅游服务一类专业共性基础知识，考试时间为90分钟。技能操作（应会）考试采取实际操作考试方式，分为酒店服务和导游服务两个项目，考生在报名时从两个项目中任选一个项目参加考试，考试时间约为30分钟。

四、考试内容和要求

第一部分 专业知识（应知）

（一）考试科目与分值比例

旅游概论	约占 35%
中国旅游地理	约占 35%
餐饮服务与管理	约占 30%

（二）试卷结构及分值比例

单项选择题	约占 50%
多项选择题	约占 20%
判断题	约占 30%

（三）考试范围及要求

对知识的要求按“了解、理解、掌握、运用”四个等级划分。

【旅游概论】

1. 旅游概述

- (1) 了解旅游产生的过程；
- (2) 掌握旅游的定义；
- (3) 理解旅游与旅行、游览之间的联系和区别；
- (4) 掌握旅游的属性、特点和类型；
- (5) 掌握旅游组织。

2. 旅游简史

- (1) 了解世界和我国旅游、旅游业不同历史阶段的特征。掌握中国旅游业诞生的标志；
- (2) 掌握现代旅游和旅游业迅速发展的根本原因；
- (3) 了解我国近代旅游业诞生的历史背景；
- (4) 明确中国旅游业诞生的标志；
- (5) 掌握我国现代旅游业发展的各阶段的特点。

3. 旅游活动的基本要素

- (1) 掌握旅游活动的基本构成要素；
- (2) 掌握旅游者的概念及形成条件；
- (3) 掌握旅游资源的概念、类型及主题公园的概念；
- (4) 掌握旅游资源的开发与保护；
- (5) 掌握旅游业的定义、性质、特点；
- (6) 掌握旅游业的影响与作用。

4. 旅游业的构成

- (1) 了解旅游业的构成；
- (2) 掌握旅行社、旅行社质量保证金、旅游交通、旅游饭店的概念及相应的类型划分；
- (3) 掌握旅游景区、旅游购物品、旅游娱乐的概念，了解其相应的类型划分；
- (4) 了解旅游饭店的等级划分；
- (5) 理解旅行社、旅游交通、旅游购物、旅游娱乐业等在旅游业中的重要作用；
- (6) 理解旅游者对旅游业的基本要求、旅游者对饭店的要求。

5. 旅游市场

- (1) 掌握旅游市场、旅游市场细分的概念；
- (2) 掌握旅游市场形成的条件；

- (3) 掌握旅游者的流动规律;
- (4) 理解旅游市场的细分标准;
- (5) 熟悉我国旅游市场的内容及构成情况;
- (6) 掌握全面提升我国国内旅游市场的原因及其措施。

6. 生态旅游与可持续发展

- (1) 掌握生态旅游的概念及特点;
- (2) 掌握生态旅游资源的概念及类型;
- (3) 理解生态旅游发展的原因及原则;
- (4) 掌握旅游可持续发展的概念, 理解生态旅游的意义;
- (5) 掌握旅游可持续发展的目标、途径、方法、措施。

7. 旅游业的发展趋势

- (1) 掌握世界和我国旅游业的发展趋势;
- (2) 掌握我国旅游业的发展趋势;
- (3) 掌握推进我国旅游业转型升级的主要措施;
- (4) 理解发展我国区域旅游的意义;
- (5) 了解大中华旅游圈的概念及形成的条件;
- (6) 掌握假日旅游的概念, 掌握假日旅游存在和发展的原因及主要的特点。

【中国旅游地理】

1. 绪论

- (1) 了解旅游地理学科概念及性质;
- (2) 了解旅游地理学的形成和发展;
- (3) 了解旅游地理学研究的主要内容及对象;
- (4) 了解学习中国旅游地理的目的及方法;
- (5) 理解旅游地理学研究的现实意义。

2. 中国旅游资源概述

(1) 旅游资源概述

- ①了解旅游资源的概念及分类;
- ②掌握旅游资源的特点。

本节内容与《旅游概论》知识点重复, 故不作《旅游地理》考试要求。

(2) 中国旅游资源的地理背景及特征

- ①了解中国的位置、疆域和邻国；
- ②了解人口和民族；了解水体概况及特征；了解气候特征；了解生物特征；
- ③理解地貌概况及特征。

(3) 中国自然旅游资源

- ①了解水体旅游资源种类及代表景观（江河、湖泊、泉水、瀑布、海滨）；
- ②了解大气与天象旅游资源的类型和最佳观景点；
- ③了解生物旅游资源种类；
- ④理解地貌旅游资源种类及代表景点（特殊地貌旅游资源及五岳和四大佛教名山）；
- ⑤理解大气旅游资源中雾凇、佛光及蜃景的形成原因。

(4) 中国人文旅游资源

- ①了解古都名城，我国的七大古都；
- ②了解文物遗址的类型；
- ③古代建筑——理解古代建筑的特征；掌握古代建筑的等级；了解宫殿建筑、礼制建筑、楼阁建筑及典型代表；
- ④古代工程——理解军事工程长城的修建及意义；理解都江堰的意义；理解新疆坎儿井及其意义；了解其它古代工程；
- ⑤帝王陵墓——理解不同时期帝王陵墓的形式及代表；
- ⑥古典园林——理解古典园林的概念、发展及主要特征；了解我国古典园林分类及著名古典园林；
- ⑦宗教古迹
 - A、佛教——了解佛教概述；了解我国著名佛教古迹（石窟、寺庙、佛塔）；
 - B、基督教——了解基督教概述及我国著名教堂；
 - C、伊斯兰教——了解伊斯兰教概述及我国著名清真寺；
 - D、道教——了解道教概述及我国著名道教宫观；
- ⑧风土民情——了解少数民族风土民情、我国传统民间节日；理解中国画艺术特点；了解戏剧艺术及书法艺术；
- ⑨了解风物特产、风味佳肴、中国名酒、中国名茶；
本知识点内容与《餐饮服务与管理》知识点重复，故不作《旅游地理》考试要求。
- ⑩了解现代景观（博物馆及主题公园）。

3. 旅游资源赏析

本章节内容与《旅游概论》知识点重复，故不作《旅游地理》考试要求。

4. 中国旅游交通客源地理

本章节内容与《旅游概论》知识点重复，故不作《旅游地理》考试要求。

5. 中国旅游交通与旅游路线

本章节内容与《旅游概论》知识点重复，故不作《旅游地理》考试要求。

6. 旅游资源开发与旅游环境保护

(1) 了解旅游资源开发的定义及条件；掌握旅游资源开发的原则；理解旅游资源开发形式；

(2) 掌握目前我国旅游业面临的主要环境问题、产生的原因；掌握旅游环境的保护措施。

7. 旅游信息及旅游地理

本章节内容不作考试要求。

8. 中国旅游区划

本章节内容不作考试要求。

9. 东北旅游区

(1) 概述

①了解东北旅游区旅游地理环境；

②掌握东北旅游区旅游资源特征。

(2) 黑龙江省

①了解黑龙江省概况；

②了解哈尔滨市、齐齐哈尔市、漠河市、伊春市、牡丹江市的别称及各城市的主要旅游资源特征，了解镜泊湖和兴凯湖景区的特点；

③了解扎龙自然保护区的主要旅游特征；了解街津口和三江口特征；

④掌握五大连池景区的特征及其誉称。

(3) 吉林省

①了解吉林省概况；

②了解长春市的别称及长春市主要旅游景点，了解“八大部”——净月潭、伊通火山群、伪满皇宫博物院的特征；

③了解吉林市的别称及松花湖、北大湖风景区，理解吉林雾凇冰雪节的旅游特色；

⑤理解集安市高句丽文物古迹游览区历史遗迹；

⑥掌握长白山游览区旅游景观及“东北三宝”。

(4) 辽宁省

- ①了解辽宁省概况；
- ②了解旅顺口的游览胜地，了解凤凰山、千山、医巫闾山在辽宁名山中的地位及特点；
- ③了解丹东、锦州、兴城的别称及代表景点；
- ④理解大连市旅游资源及大连作为旅游城市特征；
- ⑤掌握沈阳故宫、关外三陵的特点和价值。

10. 华北旅游区

(1) 概述

- ①运用华北旅游区的旅游地理环境特征；
- ②掌握华北旅游区的旅游资源特征。

(2) 北京市

①理解北京市概况；掌握北京市中心游览区的天安门、故宫、北海公园、天坛的主要特点及价值；

②掌握京西南游览区的卢沟桥、周口店中国猿人遗址的景观价值，京西北游览区的颐和园和圆明园的特点和价值；

③了解长城（八达岭、金山岭、慕田峪）、明十三陵（长陵、定陵）的景观特点和价值；

④理解并运用奥运场馆的旅游价值。

(3) 天津市

- ①了解天津概况；
- ②了解天津名小吃“津门三绝”；
- ③了解独乐寺的景观特色和历史价值；
- ④了解盘山的景致及其旅游价值。

(4) 河北省

- ①掌握冀东北旅游区的承德避暑山庄与外八庙的特点及游览价值；
- ②了解北戴河，了解清东陵的特点及其中的主要陵墓；
- ③掌握山海关的景观及其誉称；
- ④了解冀西南旅游区的景观特色。

(5) 山东省

- ①掌握山东省的六大旅游区（线）；
- ②掌握泰山的风景区及景观价值，分析泰山在五岳中的意义；
- ③掌握“曲阜三孔”；
- ④了解济南的三大名胜；
- ⑤理解海滨山城—青岛的旅游景观及其特色。

（6）河南省

- ①掌握河南省旅游资源的五大基本特征；
- ②掌握白马寺、少林寺的特点及其价值；
- ③掌握龙门石窟的主要特点及其价值；
- ④掌握嵩山、鸡公山、云台山风景名胜区的景观特色；
- ⑤理解郑州的城市地理特征。

（7）山西省

- ①了解山西省旅游景观特色；
- ②了解晋祠、五台山的景观特色；
- ③掌握云冈石窟的主要特点及价值；
- ④掌握平遥古城的文化价值及山西大院文化特色；
- ⑤了解洪桐大槐树的历史价值。

（8）陕西省

- ①掌握陕西省概况；
- ②掌握秦始皇陵及兵马俑的景观特色及其价值；
- ③理解西安城墙、大雁塔、乾陵、法门寺的特点及其价值；
- ④掌握西岳华山的旅游特色。

11. 华东旅游区

（1）概述

- ①理解并运用华东旅游区旅游地理环境特征；
- ②掌握华东旅游区旅游资源特征。

（2）上海市

- ①理解上海市概况；
- ②掌握豫园的景观特色及其构成景区；
- ③了解淀山湖风景区的旅游特色；

④掌握外滩、南京路步行街、浦东新区、南浦大桥、杨浦大桥的旅游特色。

(3) 江苏省

①了解南京市及其游览胜地概况，重点了解中山陵、明孝陵景观；

②掌握太湖风景名胜区，苏州园林的游览价值；无锡山水的景致；

③了解蜀岗瘦西湖风景区的景观。

(4) 浙江省

①了解浙江省概况；

②掌握西湖风景名胜区的旅游景观特色；

③了解天台山、千岛湖、嵊泗列岛、莫干山风景名胜区概况；

④理解雁荡山风景名胜区地貌特点；

⑤掌握普陀山风景名区旅游资源特征。

(5) 安徽省

①了解琅琊山、天柱山、齐云山风景名胜区概况；

②掌握黄山风景名胜区，理解“黄山四绝”；

③理解九华山风景名胜区旅游资源特征及其佛教价值；

④掌握安徽古村落特色。

(6) 江西省

①了解江西省特色旅游路线；

②了解南昌市概况及其游览胜地概况，重点了解滕王阁景观；

③理解井冈山、三清山、龙虎山风景名胜区旅游特色；

④掌握庐山风景名胜区旅游资源特征；

⑤了解鄱阳湖自然保护区旅游特色。

12. 华中旅游区

(1) 概述

①理解并运用华中旅游区旅游地理环境特征；

②掌握华中旅游区旅游资源特征。

(2) 湖南省

①了解湖南省概况；

②了解长沙风景名胜区各游览点，重点了解马王堆汉墓；

③掌握衡山，武陵源四大景区；

④掌握岳阳楼景观。

(3) 湖北省

- ①了解湖北省概况；
- ②掌握武当山及其道教遗址，黄鹤楼的旅游价值；
- ③掌握“长江三峡”的旅游景观；
- ④了解古三国旅游区、神农架野人寻踪。

13. 华南旅游区

(1) 概述

- ①了解华南旅游区地理环境；
- ②理解华南旅游区的旅游资源特征。

(2) 福建省

- ①了解福州市及其游览胜地概况；
- ②理解鼓浪屿一万石山风景名胜区旅游特色；
- ③掌握武夷山风景名胜区旅游资源特征。

(3) 广东省

了解广州市及其游览胜地概况。了解丹霞山风景区。

(4) 广西壮族自治区

- ①了解花山风景名胜区、北海银滩旅游度假区和德天瀑布的旅游特色及其价值；
- ②掌握桂林漓江风景名胜区旅游资源特征。

(5) 海南省

理解海南省及其游览胜地概况。

(6) 台湾省

掌握台湾省概况、游览胜地及台湾旅游特色。

(7) 香港特别行政区

掌握香港概况、游览胜地及香港旅游特色。

(8) 澳门特别行政区

理解澳门概况、游览胜地及澳门旅游特色。

14. 西北旅游区

(1) 概述

理解西北旅游区的旅游资源特征；综合掌握丝绸之路旅游。

(2) 甘肃省

- ①了解麦积山风景名胜区的特征及艺术价值；
- ②理解武威雷台汉墓的意义；
- ③理解嘉峪关的历史意义；
- ④掌握敦煌莫高窟的历史价值。

(3) 内蒙古自治区

- ①了解主要旅游城市和游览胜地；
- ②运用内蒙古旅游资源知识介绍草原风情旅游。

(4) 宁夏回族自治区

- ①了解宁夏概况，掌握宁夏特产中的“五宝”；
- ②了解西夏王陵风景名胜区；
- ③理解一百零八塔的特征。

(5) 新疆维吾尔自治区

- ①了解新疆概况；
- ②了解乌鲁木齐市旅游景点；
- ③掌握吐鲁番市（火焰山、高昌故城、克孜尔千佛洞）；
- ④了解喀什市和喀纳斯湖景区；
- ⑤掌握新疆旅游特色。

15. 西南旅游区

(1) 概述

- ①理解西南旅游区旅游地理环境特征；
- ②掌握西南旅游区旅游资源特征。

(2) 重庆市

- ①了解重庆市概况；
- ②了解白帝城、大宁河小三峡旅游特色；
- ③理解大足石刻旅游资源特征。

(3) 四川省

- ①理解四川省概况；
- ②能运用青城山—都江堰风景名胜区、峨眉山—乐山大佛风景名胜区的概况，来分析四川旅游胜地在震灾后重建的重大意义；

- ③掌握成都市及其游览胜地；
- ④掌握黄龙寺—九寨沟风景名胜区旅游资源特征。

(4) 云南省

- ①了解云南省概况；
- ②理解昆明滇池风景名胜区、路南石林风景名胜区旅游特色；
- ③掌握丽江古城旅游资源特征；
- ④理解大理风景名胜区、西双版纳风景名胜区旅游特色。

(5) 贵州省

- ①了解贵阳市、遵义市及其游览胜地概况；
- ②理解黄果树风景名胜区、梵净山自然保护区旅游资源特色。

16. 青藏高原旅游区

(1) 概述

- ①掌握青藏高原旅游区独特的地理位置；
- ②掌握青藏旅游区旅游资源吸引力及其特色。

(2) 青海省

- ①了解青海省概况；
- ②掌握塔尔寺概况及艺术三绝；
- ③理解青海湖特征及鸟岛；
- ④了解可可西里自然保护区的概况。

(3) 西藏自治区

- ①理解西藏概况；
- ②掌握拉萨市的旅游资源特点（布达拉宫、八廓街）；
- ③理解雅鲁藏布大峡谷与雅砻河风景名胜区。

17. 自助旅游

本章节内容不作考试要求。

18. 学科野外考察和调查

本章节内容不作考试要求。

【餐饮服务与管理】

1. 饭店餐饮概述

- (1) 了解“餐厅”一词的含义和出处，了解开设餐厅的条件；理解餐饮服务的概念和内

容；了解餐饮部在饭店中的地位和作用；

(2) 理解餐饮产品的生产特点，理解餐饮产品的销售特点，理解餐饮服务的特点；理解我国餐饮业的发展趋势；

(3) 了解饭店餐饮设施和社会餐饮的种类，理解其服务项目的差异；

(4) 理解餐饮服务人员在思想政治、服务态度、服务知识、工作能力、职业习惯、身体素质六方面的素质要求。

2. 中餐厅服务

(1) 掌握中国菜肴的分类；了解中式烹饪常见的烹饪方法；理解中式烹饪的主要特点及中餐厅的经营特点；

(2) 掌握并能正确运用中餐服务基本技能：

① 掌握托盘技能：了解托盘的种类、用途；学会使用托盘的正确操作方法；

② 掌握餐巾折花技能：了解餐巾的作用、种类和特点，掌握餐巾花的种类、特点；掌握餐巾折花的基本技法和要领；理解选择和应用餐巾花的原则；

③ 掌握并运用中餐摆台技能；

④ 掌握酒水服务技能：了解不同酒水使用的杯具；掌握运用酒水冰镇、温热、开瓶、斟倒酒水的方法；

⑤ 掌握并运用上菜、分菜的方法；

⑥ 掌握并运用其他相关技能：电话预订、迎宾、展示菜单、小毛巾服务、茶水服务、递铺餐巾、香烟服务、撤换烟灰缸、撤换餐具、结账。

(3) 了解中餐早餐服务程序；掌握并运用中餐午晚餐服务程序和方法。

注：中餐服务用语（英语）在专业英语中掌握，本节不作考试要求。

3. 西餐厅服务

(1) 了解西餐的概念、发展；了解西餐在我国的发展。理解欧美主要国家的菜式特点并掌握其名菜；了解西式烹饪常见的烹调方法；理解西式烹饪的主要特点、西餐厅经营特点；掌握西式正餐的进餐礼仪；

(2) 掌握并能正确运用西餐服务基本技能：

① 了解西餐用具的种类和用途；

② 掌握运用西餐摆台；

③ 理解掌握西餐酒水服务阶段、菜肴酒水搭配规律；掌握并能运用葡萄酒的服务方法；

④ 理解掌握西餐菜肴服务的几种方法；

⑤了解一般饭店常见的几种客前烹制服务。

(3) 掌握西餐早餐的分类、服务程序；掌握运用西餐午、晚餐服务程序和方法；掌握自助餐以及客房送餐服务的程序和方法。

注：西餐服务用语（英语）在专业英语中掌握，本节不作考试要求。

4. 酒水知识

(1) 掌握酒的特性及分类情况；

(2) 了解葡萄品种；掌握葡萄酒的种类和特点以及服务方式；掌握啤酒的度数、分类、特点和主要品牌；掌握黄酒种类、特点以及服务方式；

(3) 理解蒸馏酒的特点、分类；掌握中国白酒的香型及主要名酒；掌握外国蒸馏酒的种类、特点、品牌；

(4) 掌握中外配制酒的分类及主要品种；

(5) 掌握软饮料知识。

5. 酒吧服务

(1) 理解酒吧的定义、种类及特点；了解酒吧的常用器具设备；了解酒吧的组织结构情况；

(2) 理解鸡尾酒的定义和基本结构；掌握并运用鸡尾酒的调制方法；了解调酒用具及常见鸡尾酒的配制法；

(3) 掌握酒吧服务程序和服务注意事项。

注：酒吧服务用语（英语）在专业英语中掌握，本节不作考核要求。

6. 中餐宴会服务

(1) 了解宴会的发展阶段、经营特点；掌握宴会的定义、种类、特点；掌握宴会预订程序；

(2) 掌握并运用宴会布局设计；掌握并运用宴会餐台布置；理解宴会菜单知识；了解宴会服务人员的素质要求；

(3) 掌握并运用中餐宴会服务程序及宴会中特殊问题的处理方法。

7. 西餐宴会服务

(1) 掌握并运用西餐宴会厅布置、台形设计、席位安排等宴会前的准备工作；

(2) 掌握并运用西餐宴会服务程序及服务注意事项；

(3) 掌握运用西餐宴会摆台方法。

8. 餐饮部组织机构设置

- (1) 理解餐饮部及下属部门的职能；了解餐饮部组织机构设置的原则及常见组织形态；
- (2) 了解餐饮部各岗位的职责、组织关系；理解餐厅迎宾员、服务员、传菜员、订餐员的岗位职责；
- (3) 理解餐饮部与其他部门的业务关系。

9. 餐厅员工管理

- (1) 了解员工管理的意义和内容；
- (2) 理解餐厅员工的定额定员意义、方法，了解点菜厅和宴会厅定员做法；
- (3) 了解餐厅员工招聘的计划和办法；
- (4) 理解员工培训的目的、意义、种类、特点，了解培训的内容和基本程序；
- (5) 理解员工班次安排应遵循的原则；了解日常考核方法；
- (6) 理解激励的原理，理解物质激励和精神激励的方法。

10. 餐饮设备、用品管理

- (1) 了解餐饮设备用品管理的意义；
- (2) 了解餐饮设备用品的种类、用途及选择方法；
- (3) 掌握并运用餐饮设备用品的洗涤、使用与保养方法。

11. 餐饮服务质量管理

- (1) 掌握餐饮服务质量的含义、内容和特点；
- (2) 理解餐饮服务质量的分析方法及服务质量控制的内容；
- (3) 理解餐饮生产质量控制的环节和方法。

12. 餐饮安全管理

- (1) 理解餐饮安全管理的目的与任务；
- (2) 了解厨房安全的主要内容；
- (3) 掌握并运用餐饮部常见事故的预防措施；
- (4) 理解并掌握食物中毒的种类、特点和预防方法；
- (5) 掌握并运用厨房灭火原理和常用器材的使用方法。

注：考试内容以考纲规定的内容为准，原则上不指定考试教材版本，参考教材为高等教育出版社出版的教材，即：

- | | | |
|-----------|----------------|------------|
| 《餐饮服务与管理》 | 主编：樊平 李琦 | 2012年8月第3版 |
| 《中国旅游地理》 | 主编：陈锡畴 王雁 | 2008年8月第2版 |
| 《旅游概论》 | 主编：邵世刚 施筠君 李光坚 | 2008年8月第2版 |

第二部分 技能操作（应会）

旅游服务一类技能操作分为导游服务和酒店服务两个项目，考生在报名时从两个项目中任选一个项目参加考试。

（一）导游服务考试项目

分为仪容仪表考试、模拟景区（点）讲解和导游服务能力考试三个分项目。总分 150 分，其中仪容仪表考试 10 分，模拟景区（点）讲解 120 分，导游服务能力考试 20 分。实际操作考试时间约为 30 分钟。

技能考试项目	技能考试要求
1. 仪容仪表考试	<ol style="list-style-type: none"> 1. 着装整洁； 2. 仪态大方； 3. 着装和讲解内容吻合； 4. 时间不超过 5 分钟。
2. 模拟景区（点）讲解 （考生自选四川省内一个景点）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语音清晰，语速适中，节奏合理； 2. 语言准确、规范；表达流畅、条理清晰；具有生动性和趣味性； 3. 景点信息准确，要点明确，无明显错误； 4. 详略得当，主题突出； 5. 所讲内容具有一定的文化内涵，能体现物境、情境和意境的统一； 6. 能使用恰当的讲解技巧，讲解通俗易懂，富有感染力； 7. 具备一定应变能力； 8. 时间不超过 15 分钟。
3. 导游服务能力考试 （现场抽签问答）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考察考生处理导游服务过程中的规范、应变能力和心理素质； 2. 时间不超过 10 分钟。

(二) 酒店服务考试项目

分为仪容仪表考试、中餐服务基本技能考试和客房中式铺床操作技能考试三个分项目。总分 150 分，其中仪容仪表考试 20 分，其他基本操作技能考试 130 分。实际操作考试时间约为 30 分钟。

技能考试项目		技能考试要求
1. 仪容仪表考试		<ol style="list-style-type: none"> 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：整齐干净，无破损、无丢扣； 5. 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； 8. 时间不超过 5 分钟。
2. 中餐服务基本技能考试	托盘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握餐饮服务中托盘的轻托使用方法，手法正确，托盘平稳； 2. 装盘符合使用原则，内高外低，分类摆放，标志朝外； 3. 步伐轻盈大方，托送物品无翻到、落地现象； 4. 时间不超过 5 分钟。
	斟酒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能独立完成 5 杯红酒的斟酒； 2. 操作动作美观优雅，手法卫生，斟酒量符合斟酒标准； 3. 职业习惯好，微笑服务； 4. 时间不超过 5 分钟。
	餐巾折花	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握口布折花的基本手法； 2. 能独立制作杯花和盘花各四种，并能报出每一种花的花名，造型挺括美观； 3. 操作动作手法正确，符合卫生要求； 4. 时间不超过 5 分钟。
3. 客房中式铺床操作技能考试		<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客房中式铺床的正确流程； 2. 能一次性铺好床单； 3. 能正确处理好包角； 4. 套被子充盈饱满，铺放被子位置正确，被子折边部分符合要求； 5. 套枕套手法正确，能一次性完成； 6. 避开床头操作； 7. 时间不超过 10 分钟。

（三）技能操作方式及组织

1. 导游服务考试项目

仪容仪表考试由考生在考官的指令下自行展示；模拟景区（点）讲解由考生自选四川省内任何一个景点进行；导游服务能力考试为现场抽 2 个问题进行回答。

2. 酒店服务考试项目

仪容仪表考试由考生自行展示，中餐服务基本技能和客房中式铺床操作技能考试采用现场实际操作的形式进行。

（四）技能操作所需设备

技能操作所需设备由考点负责准备。

附件：

专业知识（应知）部分考试样题

本试卷包括三种题型：单项选择题、多项选择题、判断题。考试采用计算机辅助考试（简称“机考”）形式，满分 200 分，考试时间为 90 分钟。

一、单项选择题（每小题 2 分，共 98 分。每小题所给的四个选项中，只有一个正确答案，错选或漏选均不得分。）

1. 旅游业的基础产业部门，也是一个国家或者地区旅游业赖以存在和发展的最基本条件是（ ）。
A. 旅游资源 B. 旅游交通 C. 旅游饭店 D. 旅游景区
2. （ ）海岸是华南独特的海岸景观。
A. 珊瑚 B. 红树林 C. 泥沙质 D. 岩石
3. 饭店以外场所的客人通过电话点菜，由饭店服务员按照客人提供的地址将食品送至客人处的服务形式是（ ）。
A. 点菜外带 B. 点单外送 C. 外卖服务 D. 客房送餐
4. 中国最大的入境旅游客源市场是（ ）。
A. 港、澳、台地区市场 B. 日本 C. 韩国 D. 美国
5. 中国农家乐的发源地是（ ）。
A. 成都 B. 郫县 C. 泸州 D. 内江
6. 交通银行发行的信用卡名称是（ ）。
A. 龙卡 B. 东方卡 C. 万事达卡 D. 太平洋卡
7. 世界旅行社协会的缩写是（ ）。
A. WTO B. IHA C. WATA D. AIEST
8. 有“国际葡萄酒城”之称的是（ ）。
A. 洛阳 B. 青岛 C. 烟台 D. 潍坊
9. 通常客房送餐订餐员在午晚餐（ ）分钟后，如未接到客人的收餐电话，可打电话询问用餐情况和是否可以收餐具。
A. 20 B. 30 C. 60 D. 90
10. 旅游者选择旅游目的地的首要依据是（ ）。
A. 吸引力 B. 可进入性 C. 价值性 D. 变化性

11. 平遥古城是研究我国（ ）县城建制的实物资料。
A. 元代 B. 北宋 C. 明代 D. 清代
12. 口感很甜的甜型葡萄酒，其含糖量在（ ）以上。
A. 5% B. 1、2%~5% C. 8%~10% D. 2%~4%
13. 沟通旅游者和旅游资源之间的桥梁是（ ）。
A. 旅游业 B. 旅游市场 C. 旅行社 D. 旅游交通工具
14. 我国有“火山博物馆”之称的是（ ）。
A. 五大连池 B. 镜泊湖 C. 长白山天池 D. 大兴安岭
15. 目前，在我国的肯德基、麦当劳、硬石餐厅除了由外资自主经营外，投资者还可以申请加盟（ ）。
A. 独立经营 B. 连锁经营 C. 租赁经营 D. 特许经营
16. 以下与旅游动机的产生有直接关系的因素是（ ）。
A. 富余的金钱 B. 闲暇的时间 C. 健康的体魄 D. 旅游的需求
17. 四川省已经开发的冰川地貌风景区有（ ）。
A. 峨眉山 B. 海螺沟 C. 九寨沟 D. 卧龙
18. 中餐厅摆放餐桌和餐椅时要求餐桌的腿（ ）。
A. 正对门的方向 B. 隐藏起来 C. 斜对门的方向 D. 以上均可
19. （ ）提出了著名的艾斯特定义。
A. WTO B. PATA C. AIEST D. WATA
20. （ ）被认为 20 世纪末国际地理的重大发现，这里被认为是世界上生物多样性最丰富的峡谷谷地。
A. 长江三峡 B. 虎跳峡 C. 雅鲁藏布大峡谷 D. 小寨天坑
21. 先以炸、蒸和煮的方法使原料成熟，再以熟汁烹之的一种综合性的烹调方法是（ ）。
A. 烩 B. 扒 C. 熘 D. 烧
22. 中国旅行游览事业管理局成立于（ ）。
A. 1954 年 B. 1964 年 C. 1974 年 D. 1984 年
23. 新疆著名的“魔鬼城”是典型的（ ）景观。
A. 风积地貌 B. 风蚀地貌 C. 喀斯特地貌 D. 丹霞地貌
24. 啤酒通常以（ ）来衡量其口味与颜色。
A. 原料 B. 酒精含量 C. 麦芽汁浓度 D. 酒度

25. 旅游饭店星级的有效期和标志的使用权是()年。
- A. 三 B. 四 C. 五 D. 六
26. 我国佛光景象出现次数最多的地点在()。
- A. 峨眉山 B. 黄山 C. 九华山 D. 庐山
27. 上头盘时如果是冷头盘, 则可在宴会前()分钟上好。
- A. 5 B. 10 C. 15 D. 20
28. ()是推动旅游者进行旅游活动的心理因素。
- A. 社会富裕 B. 社会闲暇 C. 旅游动机 D. 社会经济
29. 以下属于四川省的岩溶地貌景观是()
- A. 路南石林 B. 黄果树瀑布 C. 织金洞 D. 九寨-黄龙
30. 餐桌的大小要合理, 以给予每位就餐者不少于()的边长为宜。
- A. 45CM B. 65CM C. 75CM D. 85CM
31. 在旅游资源开发建设中, 要适销对路, 如在香港的迪斯尼, 米奇常常以唐装亮相, 而在东京的米奇有时着和服示人, 这说明旅游资源开发中的()原则。
- A. 特色 B. 经济 C. 市场 D. 保护
32. 郭沫若对黄山的评价是()。
- A. 天下名胜集黄山 B. 天下第一山
- C. 五岳归来不看山, 黄山归来不看岳 D. 深信黄山天下奇
33. ()是客人外出旅游考虑的首要问题。
- A. 餐饮安全状况 B. 交通状况 C. 身体健康状况 D. 餐饮特色
34. ()是旅游市场形成的首要条件。
- A. 旅游者 B. 旅游资源 C. 旅游供给 D. 旅游需求
35. 我国有吉林长白山、广东鼎湖山等()个自然保护区列入联合国“人与生物圈自然保护区网”。
- A. 26 B. 303 C. 14 D. 55
36. ()是调制鸡尾酒不可缺少的一大酒类, 是当今世界最大的酒精饮料之一。
- A. 酿造酒 B. 蒸馏酒 C. 配制酒 D. 利口酒
37. 当代旅游是一种广泛的人际交往活动, 说明旅游业具有()。
- A. 带动性 B. 敏感性 C. 涉外性 D. 综合性
38. 广西花山山崖壁画是研究()历史, 文化的珍贵资料。

- A. 壮族 B. 藏族 C. 黎族 D. 傣族
39. 西餐午晚餐由服务员从客人右侧上主菜并报菜名,牛排、羊排应告知几成熟;放盘时主菜靠近客人,配菜在上方;跟配的色彩可用木碗或小碟盛放,摆放在主菜盘的()。
- A. 正前方 B. 左上方 C. 右上方 D. 右方
40. 从旅游历史发展的角度来考察, () 因素对旅游者的产生和各国旅游活动的发展一直起着决定性的作用。
- A. 社会 B. 文化 C. 经济 D. 消费
41. () 名胜古迹和山海胜景兼而有之,一向以“海天佛国”著称于世。
- A. 九华山 B. 普陀山 C. 千岛湖 D. 天台山
42. () 让人们在就餐过程中体念特殊经历。
- A. 快餐厅 B. 明档型餐厅 C. 高级西餐厅 D. 主题餐厅
43. 中国旅游业伴随着改革开放 30 年来的发展,已进入三大市场共同协调发展的历史阶段,并确定了“() 发展入境旅游, () 发展出境旅游, () 提升国内旅游”的发展战略。
- A. 大力 规范 迅速 B. 积极 适度 大力
C. 大力 规范 全面 D. 大力 积极 全面
44. 青羊宫是成都古代的()。
- A. 佛教寺院 B. 道观 C. 水利工程 D. 书院
45. “松竹梅”清酒的质量标准中对含糖量的要求是()。
- A. 2.0% B. 2.5% C. 3.0% D. 3.5%
46. 管理不善属于旅游资源破坏类型中的()。
- A. 人为破坏 B. 自然破坏 C. 人为通过自然的破坏 D. 坏人破坏
47. “吐鲁番”维吾尔语意为()。
- A. 亦都护城 B. 首府 C. 低地 D. 红山
48. 以酒水为主,略备小吃食品,形式轻松,一般不设座位,没有主宾席,客人可随意走动。这种宴会是()。
- A. 便宴 B. 茶话会 C. 冷餐会 D. 鸡尾酒会
49. “文以地生辉,山以文益秀”,说明() 是一定社会文化环境的化身。
- A. 旅游者 B. 旅游资源 C. 旅游设施 D. 管理服务

二、多项选择题（每小题 3 分，共 42 分。每小题所给的五个选项中，均有两个或两个以上的正确答案，错选或漏选均不得分。）

50. 世界旅游发展史表明，旅游活动发展的规律是（ ）。
- A. 由近及远 B. 先国际后国内
C. 先国内后国际 D. 国内旅游是国际旅游的先导
E. 由远及近
51. 以下对于台湾的描述，（ ）是正确的。
- A. 是我国最大的岛屿 B. 是高温多雨和台风频繁的热带和亚热带气候
C. 有著名的大三巴牌坊 D. 有阿里山风景区
E. 有世界上最大的露天青铜“天坛大佛”
52. （ ）使得中餐菜肴质量控制和厨房管理难度较大。
- A. 烹饪技艺要求高 B. 生产环节多、分工细致 C. 菜式规格多、批量小
D. 构成原料繁多 E. 品种丰富
53. 新中国旅游业的拓展是以（ ）为标志。
- A. 中国旅行游览事业管理局的建立 B. 中国客源市场的转移
C. 旅游者构成的变化 D. 市场结构合理
E. 中国国际旅行社的建立
54. 以下（ ）属于丹霞地貌的国家级重点风景名胜区。
- A. 福建武夷山 B. 广东丹霞山 C. 云南玉龙雪山
D. 陕西华山 E. 山东泰山
55. 冰桶和冰桶架是西餐厅为客人冰镇（ ）时使用的。
- A. 威士忌 B. 红葡萄酒 C. 玫瑰葡萄酒 D. 白葡萄酒 E. 葡萄汽酒
56. 下面（ ）属于娱乐类旅游娱乐设施。
- A. 音乐厅 B. 游艺厅 C. 歌舞厅 D. 夜总会 E. 歌剧院
57. 四川省被列入《世界遗产名录》的景点有（ ）。
- A. 青城山-都江堰 B. 峨眉山-乐山 C. 九寨沟 D. 黄龙 E. 熊猫栖息地
58. 关于中餐服务的基本和相关技能，下列错误的是（ ）。
- A. 斟倒酒水时服务员应站在客人右后侧，右手持酒瓶下半部，商标朝外，进行斟倒。
B. 中餐零点餐厅上菜较灵活，在不打扰客人的情况下，可从主人和主宾之间上菜。

- C. 斟茶时，茶壶嘴应对着客人摆放以示尊重。
- D. 为客人点烟时，火柴应划向自己，一根火柴最多为两位客人点烟。
- E. 客人要求结帐时应主动报出账单总金额。
59. 旅游部门对旅游区（点）划分等级的依据是（ ）。
- A. 景观质量与生态环境体系 B. 旅游服务要素体系
- C. 旅游资源的富足程度 D. 游客评价体系
- E. 投资经费的大小
60. 下列节日属于中国传统民间节日的是（ ）。
- A. 圣诞节 B. 重阳节 C. 清明节 D. 元宵节 E. 情人节
61. 中餐宴会服务过程中，对于生病客人应注意以下处理方法：（ ）
- A. 对生病客人的服务要镇静、迅速和妥帖
- B. 根据情况通知上级和医务人员
- C. 尽量避免打扰餐厅其他客人用餐
- D. 及时想办法送药给客人服用
- E. 不向客人推销酒精饮料
62. 新型的绿色体系包括（ ）。
- A. 绿色观念 B. 绿色开发 C. 绿色产品 D. 绿色营销 E. 绿色食品
63. 下面构成武陵源景区的有（ ）。
- A. 张家界 B. 天子山 C. 索溪峪 D. 杨家寨 E. 金鞭溪

三、判断题（每小题 2 分，共 60 分。正确的题打√，错误的题打×。）

64. 旅游者首先要求有比较宽松的旅游政策。（ ）
65. 北京地下文物存留之多，居全国省市之首。（ ）
66. 为 VIP 客人送水果篮应提前 15 分钟送达房间。（ ）
67. 旅游地居民的热情友好是重要的旅游资源。（ ）
68. 北京文庙庙外两座明代过街牌坊造型独特精美，为我国牌楼中所罕见。（ ）
69. 房间酒会服务应提前 20 分钟将所有食品和饮料送至房间。（ ）
70. 主题公园可以视为一种新开发的旅游资源。（ ）
71. 我国三大帝庙之首，封建等级最高的武盛陵寝是解州关帝庙。（ ）
72. 冷餐酒会就是一种以自助餐形式提供的宴会。（ ）

73. 要大力发展旅游业，可以走“先污染,后治理”的道路。（ ）
74. 白马寺的大雄宝殿的十八罗汉是白马寺的镇寺之宝。（ ）
75. 英式早餐有蛋无肉。（ ）
76. 旅游业的发展只能促进经济的发展，无负面影响。（ ）
77. 黄帝陵列为全国古墓葬第一号。（ ）
78. 咖啡厅的服务大多采用美式服务或自助式服务。（ ）
79. 旅游业是经济、文化事业。（ ）
80. 广西壮族自治区的省会为西宁，以壮族为主。（ ）
81. 意大利人爱吃甜酸味，爱喝汤和油腻味浓的菜肴。（ ）
82. 国内旅游是估计旅游的先导和必然。（ ）
83. 广西为我国石灰岩分布面积大，岩溶地形发育最典型地区，其著名旅游景点鼎湖山和七星岩是典型的岩溶地形地貌。（ ）
84. 西餐汤菜一般不用酒，但可搭配较浅色的雪利酒。（ ）
85. 目前最普遍最主要的旅游类型是度假旅游。（ ）
86. 台湾是一个多火山、温泉、地址，台风频繁的地区。（ ）
87. 高级西餐厅的装饰布置，大多采用英式或法式设计。（ ）
88. 一个人只要有足够的“钱”和“闲”就能成为旅游者。（ ）
89. 澳门是世界上有名的赌城，东南亚最大赌场是葡京大酒店娱乐场。（ ）
90. 银器一般用于高档西餐厅，镀银餐具常用于咖啡厅。（ ）
91. 在改革开放初期，选择首先发展入境作为振兴我国旅游业的头盘棋。（ ）
92. 松山灯塔市亚洲第一灯塔，耸立于太平山山巅。（ ）
93. 威士忌可做餐后酒，饮用时一般不掺任何其他饮料。（ ）

专业知识（应知）部分考试样题

参考答案

一、单项选择题

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	D	B	B	A	B	D	C	C	C	A
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
答案	C	A	A	A	D	D	B	A	C	C
题号	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	C	B	B	C	C	A	B	C	D	C
题号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
答案	C	D	A	B	A	C	C	A	D	C
题号	41	42	43	44	45	46	47	48	49	
答案	B	D	C	B	D	A	C	D	B	

二、多项选择题

题号	50	51	52	53	54	55	56	57	58
答案	ACD	ABD	ABCDE	ABC	AB	CDE	CD	ABCDE	BCE
题号	59	60	61	62	63				
答案	ABC	BCD	ABC	ABCD	ABCD				

三、判断题

题号	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73
答案	√	×	×	√	×	×	√	×	√	×
题号	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83
答案	√	×	×	√	√	√	×	×	×	×
题号	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93
答案	×	×	√	×	×	√	√	√	×	×