

# 浙江省高校招生职业技能考试大纲

## 旅游服务类理论知识

### 一、考试大纲说明

#### (一) 考试形式

理论知识考试采用闭卷笔试形式。

#### (二) 考试时间

考试时间 90 分钟。

#### (三) 分值分配

理论考试分《服务礼仪》、《饭店服务与管理》和《旅游文化》三个科目,分值均为 60 分,共计 180 分。

#### (四) 考试题型

选择题、判断题、简答题、案例分析题等。

#### (五) 考试能力要求

本大纲考试内容和具体要求中,提出了四个认知能力层次的要求,即了解、理解、掌握和应用。

#### (六) 参考教材

1. 浙江省教育厅职成教教研室组编《服务礼仪》高等教育出版社出版,杨富荣主编,2009 年 7 月第 1 版。

2. 浙江省教育厅职成教教研室组编《饭店服务与管理》高等教育出版社出版,滕玮峰主编,2009 年 7 月第 1 版。

3. 浙江省教育厅职成教教研室组编《旅游文化》高等教育出版社出版,蔡敏华主编,2009 年 7 月第 1 版。

### 二、考试内容及范围

#### 【服务礼仪】

##### (一) 服务意识基本概念和知识

1. 了解顾客的需求。
2. 掌握优质顾客服务的五个特征。
3. 理解规范服务、细节服务和卓越服务的关系。
4. 了解服务意识的发展及各阶段的内容。

##### (二) 培养社交能力

1. 了解人际交往能力的重要性,人际关系的相关理论。
2. 掌握提高人际交往能力的因素,人际交往中的几个法则。
3. 了解称呼的分类和禁忌。
4. 掌握如何自我介绍、介绍他人及介绍集体。掌握如何握手和递接名片。

5. 掌握人际交往中的三 A 原则。掌握电话礼仪和手机礼仪。

### (三) 提升言谈技巧

1. 掌握问候、称呼及应答的礼仪要求。
2. 了解礼貌原则。
3. 掌握言谈技巧的四方面内容,服务言谈的禁忌。
4. 了解身体语言的特点。
5. 理解服务中的鉴貌辨色。

### (四) 导游服务礼仪

1. 掌握导游接站服务和送站服务的基本礼仪。
2. 掌握导游在食、住、行、游、购、娱等方面的服务礼仪。
3. 了解门市服务礼仪的素质要求、基本程序和规范。

### (五) 涉外礼宾服务

1. 了解涉外礼宾服务通则。
2. 掌握涉外迎送、会见会谈和其他几种常见的仪式礼仪。
3. 掌握礼宾次序的具体排列、注意事项和国旗悬挂的基本礼仪。
4. 掌握涉外宴请的基本礼仪。
5. 了解涉外馈赠的原则。

### (六) 礼仪危机处理

1. 掌握礼仪危机产生的主客观原因。
2. 理解礼仪危机应对的主要策略。
3. 掌握客人投诉的原因、心理和处理客人投诉的礼仪。

## 【饭店服务与管理】

### (一) 饭店服务与管理基本概念和知识

1. 了解世界饭店业和中国饭店业成长轨迹;了解饭店集团知识。
2. 掌握饭店的类型和等级;了解饭店部门“大家庭”相关知识。
3. 理解服务的含义;了解成为优秀服务人员的必备素质;了解“金字塔”形管理层次和基层管理者的素质要求。

### (二) 观前厅

1. 理解前厅部的地位和任务;了解前厅部的业务分工。
2. 了解大堂的分区布局;了解大堂环境氛围营造。
3. 掌握预订服务、总台服务、礼宾服务。以及大堂副理服务知识与技能;了解商务中心与电话总机服务知识。

### (三) 住客房

1. 理解客房的地位与客房部的功能;了解客房部的业务分工。
2. 理解并掌握客房的类型;掌握客房的功能布局与主要设施。
3. 掌握客房清洁技能;掌握客房计划卫生、公共区域卫生知识。
4. 掌握对客服务的模式;掌握对客服务技能。

### (四) 品餐饮

1. 掌握餐饮部的职能;理解餐饮服务的特点;了解餐饮部的业务分工。
2. 了解不同风格的餐厅;了解中餐厅氛围营造的方法。

3. 掌握菜肴和烹饪知识;掌握酒水知识。

4. 掌握中餐零点服务知识与技能;掌握中餐宴会服务知识与技能;掌握西餐服务知识与技能。

### (五)享康乐

1. 了解器械健身、球类活动、游泳等服务项目。

2. 了解保健休闲项目。

3. 了解娱乐休闲活动。

### (六)深探饭店

1. 掌握饭店服务质量的含义、内容及要求;了解饭店服务质量管理与控制相关知识。

2. 掌握宾客投诉的原因、处理技巧等相关知识与技能。

3. 理解饭店服务管理的内涵;掌握饭店常见安全问题的处理方法。

## 【旅游文化】

### (一)源远流长的历史文化

1. 了解中国境内的“远古文明”。

2. 了解中国夏朝至清朝的朝代顺序。

3. 掌握部分朝代的重要历史事件。

4. 掌握各朝代的科技文化成就。

5. 掌握姓氏称谓、避讳、四时、节气、天干地支及科举制度等历史文化小常识。

6. 了解四书五经、三纲五常、阴阳五行八卦、古代官职、中国国名及省名的由来等历史文化小常识。

### (二)纯朴自然的民俗风情

1. 了解汉族概况(包括民族由来、语言、传统观念、民居建筑、服饰等知识)。

2. 掌握汉族主要传统节日(春节、元宵节、清明节、端午节、七夕节、中秋节及重阳节)的习俗。

3. 了解蒙古族、藏族、回族、维吾尔族、苗族、纳西族和畲族的发展概况及主要居住地。

4. 掌握蒙古族、藏族、回族、维吾尔族、苗族、纳西族和畲族的节庆习俗、服饰、民族艺术、建筑及饮食特点。

### (三)多姿多彩的自然景观

1. 掌握五岳、黄山、长江、黄河、西湖、黄果树瀑布、趵突泉及三亚海湾相关知识。

2. 了解庐山、武陵源、武夷山、雁荡山、三清山、漓江、九寨沟、黄山温泉、大理蝴蝶泉、北戴河海滨、厦门海滨的概况。

3. 了解我国主要的动植物景观。

### (四)巧夺天工的园林与建筑

1. 了解中国古典园林的特征。

2. 掌握中国古典园林的组成要素及构景手段。

3. 了解著名皇家园林(颐和园、避暑山庄、圆明园)和典型私家园林(拙政园、留园、豫园、个园)的概况。

4. 了解中国古代建筑的材料、装饰及布局知识。

5. 掌握古代建筑的结构特点,掌握帝王建筑、城池建筑、楼阁建筑、佛塔建筑、桥梁建筑和民居建筑的基本知识。

## (五)博大精深的饮食文化

- 掌握中国八大菜系的概况(发展概况、风味流派、口味特点及经典菜等)。
- 了解菜肴典故及北京、天津、陕西、江苏、浙江、广东、云南及四川的风味名点。

## (六)神秘的宗教文化

1.掌握中国佛教的起源与发展、教义、经典和标志、供奉对象、汉地佛寺、礼节等知识,掌握佛教旅游概况。

- 了解中国佛教的传播及称谓知识。
- 掌握中国道教的宫观布局、教义、流派、经典和标志、道教名胜等要点。
- 了解中国道教的起源、发展与称谓。
- 掌握著名的基督教教堂、基本教义及仪式、经典和标志。
- 了解基督教的起源与发展、传播过程及主要节日。
- 掌握著名的清真古寺、基本教义、经典和标志。
- 了解伊斯兰教的产生与传播、主要流派。

# 旅游服务类技能操作

## 一、考试大纲说明

### (一)考试形式

考试采用现场操作考试及面试的形式,考生从四类操作项目中任选一项。

### (二)考试时间

考试时间 35 分钟。

### (三)分值分配

技能操作考试满分为 120 分,从以下四类项目中任选一类按要求完成操作,内容和分值为:

- 礼仪展示(30 分)、前厅服务技能操作(40 分)和中式铺床操作(50 分);
- 礼仪展示(30 分)、前厅服务技能操作(40 分)和中餐宴会摆台操作(50 分);
- 礼仪展示(30 分)、前厅服务技能操作(40 分)和西餐宴会摆台操作(50 分);
- 礼仪展示(30 分)、英语口语(30 分)、导游景点讲解和应变能力(60 分)。

### (四)考试能力要求

1.具备良好的职业道德,树立“服务、敬业”的职业理念。  
2.拥有一定的文化基础知识,懂得与旅游相关或发生意外情况时能发挥作用的知识。  
3.具有良好的语言表达能力(含英语能力)和旅游服务的礼节礼貌常识,并能把礼节礼貌常识运用于主要对客服务环节。

- 掌握并能正确运用旅游类专业基础知识和核心技能。

### (五)参考教材

- 浙江省教育厅职成教教研室组编《服务礼仪》高等教育出版社出版,杨富荣主编,2009 年 7 月第 1 版。
- 浙江省教育厅职成教教研室组编《前厅服务》高等教育出版社出版,滕玮峰主编,2010 年 1 月第 1 版。
- 浙江省教育厅职成教教研室组编《客房服务》高等教育出版社出版,滕玮峰主编,2011

年1月第1版。

4. 浙江省教育厅职成教教研室组编《中餐服务》高等教育出版社出版,杨富荣主编,2010年1月第1版。

5. 浙江省教育厅职成教教研室组编《西餐服务》高等教育出版社出版,杨富荣主编,2010年8月第1版。

6. 浙江省教育厅职成教教研室组编《导游服务》高等教育出版社出版,蔡敏华主编,2010年1月第1版。

## 二、考试内容及范围

### (一)礼仪展示

#### 1. 考试内容

- (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)

#### 2. 考试要求

(1)考试时间:每组(8人)10分钟,考生根据考场指令完成考试。

(2)考生必须携带准考证和身份证件参加考试。

(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。

#### 3. 考试评分细则

项目	评分细则		分值	得分
仪容仪表鞠躬问候介绍 (5分)	仪容	头发整洁,不烫发、不染发; (男)前不过眉、侧不触耳,后不触领; (女)前不过眉,后不过肩。	1分	
		面容整洁; (男)不留胡须;(女)淡妆。 口腔无异味,齿缝无异物。		
		手、指甲干净,不留长指甲,不涂有色指甲油。		
	仪表	着装整洁、得体,大方;模拟工号牌或准考证佩戴在左胸正上方 (但不得为校徽等可暴露考生个人信息的牌证)。	1分	
		鞋袜和服装搭配协调。		
	鞠躬礼	迎候礼(15度),面带微笑,目视宾客,表示对宾客的热情。	1分	
		送别礼(30度),面带微笑,眼睛看着离脚1米左右远的地面。		
	问候用语	可用普通话或外语;语言标准,吐字清晰、音量适中;语调亲切,语速适中。	1分	
		用尊称,说敬语;巧用服务应答语;热情服务处处体现。		
走姿 (5分)	自我介绍	内容:符合自我介绍礼仪的基本要素(考生的抽签号,个人性格,爱好等)。	1分	
		时间:力求简练,以半分钟为宜。		
		态度:友善,随和,自信,正视对方。		
	步位	(女)两脚在一条直线上走,脚尖正对前方; (男)两脚平行前行。	1分	
	步幅	标准为一脚或一脚半,(男)步幅略大,(女)步幅略小。		
	步频	步频均匀,平衡。	1分	
	步高	步高合适。		
站姿 (5分)	重心	重心放准,平稳前进。	1分	
	摆臂	双肩平衡,以肩关节为轴,大臂带动小臂,手掌向着体内,前后自然摆动,摆幅为30度左右。	1分	
	步态	自然优美,风度潇洒,富有节奏感。 (女)轻盈、优雅,(男)稳健、有力。	1分	
	站立体态	头正,颈直,沉肩,挺胸,拔背,立腰,收腹,提臀,并腿;线条优美,精神焕发。	2分	
	手位	站姿测试手位一律采用侧放式手位。	1分	
	脚位	站姿测试脚位一律采用小八字脚位。	1分	
	仪态	(女)要求优美,庄重大方,体现柔和轻盈。 (男)要求稳健,刚毅洒脱,体现阳刚之美。	1分	

项目		评分细则	分值	得分
坐姿 (5分)	入座	从椅子左侧入左侧出,动作轻缓,自然,不拖泥带水,弄响座椅。	2分	
	离座			
	腿脚摆放	(女)可采用正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿前后式坐姿等。 (男)一律采用正位坐姿。	1分	
	上身姿势	头部端正,双肩水平,躯干直立,坐满椅子 1/2 或 2/3。	1分	
	手势摆放	将手放在两条大腿上,可双手平放也可双手重叠或相握后放在大腿上。	1分	
蹲姿 (5分)	下蹲要领	左脚在前,右脚撤后,左脚完全着地;亦可反之。下蹲起立动作要流畅、文雅,姿态优美。不做突然下蹲、起立之式。	2分	
	身体姿态	控制身体状态,不左右摇摆。	1分	
	下蹲过程	下蹲、起身动作流畅。	1分	
	采用蹲姿	女性靠紧双腿,可采用高低式或交叉式等;男性双腿可适度分开,采用高低式。	1分	
递物接物 (5分)	手中持物	持文件夹时,左手托住文件夹 1/3 或 1/2 处,正面朝上。 (女)持于胸侧或胸前。(男)持于体侧。	1分	
	体态控制	持物时上身挺直,双肩水平,自然收腹,肘关节自然弯曲,放松下垂。	1分	
	递物	双腿并拢,成立正姿势,身体稍前倾。双手递物(五指并拢),物品正面对向客人,两臂夹紧,自然伸出双手;需使用礼貌用语(如,您好,请拿好您的书)。	1分	
	接物	双腿并拢,身体稍前倾,双手接物(五指并拢),两臂夹紧,自然地将两手伸出接物,致以谢意。	1分	
	动作过程	动作娴熟,自然流畅,姿态优美。	1分	
总分	30 分			
备注				

## (二) 前厅服务技能

### 1. 考试内容

- (1) 前厅接待中突发问题的处理,共一题。(20 分)  
 (2) 英语口语表达,汉译英和英译汉各一题。(20 分)

### 2. 考试要求

- (1) 考试时间:10 分钟,根据考场指令完成考试。  
 (2) 考生必须携带准考证和身份证件参加考试。

### 3. 题型示例

#### (1) 前厅接待中突发问题的处理

- 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。你应该怎样协助?
- 住店客人和你反应他的照相机找不到,自己也记不清楚落在了哪里了,向你求助。你应该怎样协助?

#### (2) 英语口语表达题

- 请帮我叫一辆出租车。(汉译英)

- 对不起,先生,请问您去哪儿? (汉译英)
- Take care, not to bump your head. (英译汉)
- I'm sorry, we haven't shuttle bus to the airport. (英译汉)

#### 4. 考试评分细则

项目	内容和要求	分值	得分
前厅接待中突发问题处理 (20 分)	处理合理	10 分	
	反应灵敏	5 分	
	语言表达	5 分	
英语口语表达 (20 分)	结构清晰,逻辑合理	4 分	
	发音清晰,语调自然,有感情	4 分	
	语句通顺,无重大语法错误	8 分	
	表达流畅、语速适当	4 分	
总分	40 分		
备注			

### (三)客房服务技能

#### 1. 考试内容

标准中式铺床。(50 分)

#### 2. 考试要求

(1)考试时间:5分钟(提前完成不加分;若5分钟后还未操作完,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)实操用床架不带床头板,不设床头柜,由考场人员规定床头朝向。

(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。

#### 3. 考试评分细则

项目	考试要求	分值	得分
床单 (13 分)	一次抛单定位	3 分	
	不偏离中线	3 分	
	床单正反面准确	2 分	
	床单表面平整光滑	2 分	
	包角紧密平整,式样统一(90 度角)	3 分	

项目	考试要求	分值	得分
被套 (7分)	一次抛开、平整	2分	
	被套正反面准确	3分	
	被套开口在床尾	2分	
羽绒被 (15分)	打开羽绒被压入被套内做有序套被操作	2分	
	抓两角抖羽绒被并一次抛开定位,被子与床头平齐	2分	
	被套中心不偏离床中心	2分	
	羽绒被在被套内四角到位,饱满、平展	2分	
	羽绒被在被套内两侧两头平整	1分	
	被套口平整且要收口,羽绒芯不外露	2分	
	被套表面平整光滑	1分	
	羽绒被在床头翻折45厘米	2分	
	尾部自然下垂,尾部两角应标准统一	1分	
枕头(2个) (8分)	四角到位,饱满挺括	2分	
	枕头边与床头平行	2分	
	枕头中线与床中线对齐	2分	
	枕套四边沿无折皱,表面平整,自然下垂	2分	
综合印象 (7分)	总体效果:三线对齐,平整美观	5分	
	操作过程中动作娴熟、敏捷,姿势规范,能体现岗位气质	2分	
总分	50分		
备注			

#### (四) 中餐服务技能操作考试大纲

##### 1. 考试内容

中餐宴会5人位摆台。(50分)

##### 2. 考试要求

(1)按中餐正式宴会摆台。

(2)考试时间:10分钟(提前完成不加分,若10分钟还未操作完成,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)。

(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3分,物品碰倒每件扣2分;物品遗漏每件扣1分。逆时针操作每次扣1分。

### 3. 考试评分细则

项目	考试要求	分值	得分
按时完成考试	10分钟内完成考试	2分	
台布	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设;台布定位准确,十字居中,凸缝朝向主副主人位,下垂均等,台面平整	3分	
桌裙或装饰布	桌裙长短合适,围折平整或装饰布平整,四角下垂均等(装饰布平铺在台布下面)	2分	
餐椅定位	从主宾位开始拉椅定位,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1.5厘米	3分	
餐碟定位	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	5分	
味碟、汤碗、汤勺	味碟位于餐碟正上方,相距1厘米;汤碗摆放在味碟左侧1厘米处,与味碟在一条直线上,汤勺放置于汤碗中,勺把朝左,与餐碟平行	5分	
筷架、筷子、长柄勺、牙签	筷架摆在餐碟右边,与味碟在一条直线上;筷子、长柄勺搁摆在筷架上,长柄勺距餐碟3厘米,筷尾距餐桌沿1.5厘米;筷套正面朝上;牙签位于长柄勺和筷子之间,牙签套正面朝上,底部与长柄勺齐平	5分	
葡萄酒杯、白酒杯、水杯	葡萄酒杯在味碟正上方2厘米;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,三杯成斜直线,向右与水平线呈30度角。如果折的是杯花,水杯待餐巾花折好后一起摆上桌;摆杯手法正确(手拿杯柄或中下部)、卫生	5分	
餐巾折花	花型突出主位,符合主题、整体协调;折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方	5分	
公用餐具	公用餐具摆放在正主人的正上方;按先筷后勺顺序将筷、勺搁在公用筷架上,公用筷架与正主人位水杯间距1厘米,筷子末端及勺柄向右	2分	
菜单、花瓶(花篮或其他装饰物)和桌号牌	花瓶(花篮或其他装饰物)摆在台面正中,菜单摆放在主人位筷子架右侧,桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位	3分	
托盘	姿势正确,托送灵活自如	4分	
综合印象	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻,能体现岗位气质	6分	
总分	50分		
备注			

### (五)西餐服务技能操作考试内容和细则

#### 1. 考试内容

西餐宴会3人位摆台。(50分)

#### 2. 考试要求

(1) 摆台台形按餐台长边 2 人、短边 1 人摆放；以西式宴会程序进行摆台操作。

(2) 考试时间：10 分钟（提前完成不加分，若 10 分钟后还未操作完成，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）。

(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”后进行准备，准备时间 2 分钟。考生准备就绪后，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。

(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。

(11) 物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每个扣 2 分，物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作每次扣 1 分。

### 3. 考试评分细则

项目	考试要求	分值	得分
按时完成考试	10 分钟内完成考试	2 分	
台布	台布四边下垂均等；铺设操作最多四次整理成形	2 分	
席椅定位	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	1 分	
装饰盘	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	5 分	
刀、叉、勺	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	9 分	
面包盘、黄油刀、黄油碟	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	6 分	
杯具	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	5 分	
花瓶（花坛或其他装饰物）	花瓶（花坛或其他装饰物）置于餐桌中央和台布中线上	1 分	
烛台	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	2 分	

项目	考试要求	分值	得分
牙签盅	牙签盅与烛台相距 10 厘米;牙签盅中心压在台布中凸线上	2 分	
椒盐瓶	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	2 分	
餐巾盘花	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	3 分	
倒水及斟酒	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;斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分,每溢一滩扣 3 分(斟倒两位客人的酒水)	3 分	
托盘使用	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	2 分	
综合印象	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻,能体现岗位气质	5 分	
总分	50 分		
备注			

## (六)导游讲解技能

### 1. 考试内容

- (1) 英语口语。(30 分)  
 (2) 导游景点讲解和应变能力。(60 分)

### 2. 考试要求

(1) 主要考核导游专业学生应具备的普通话和英语水平、语言表达能力、逻辑思维能力和应变能力。

(2) 英语口语水平考查时间为 3 分钟(不包括准备时间),考生根据要求用英语致欢迎词或者欢送词。

(3) 景点讲解环节,考生讲解景点范围为 12 个全国导游资格证现场导游考试景点。以地区为单位安排考场,考生现场抽取讲解景点,准备 30 秒后立即讲解,讲解时间 5 分钟,分值 50 分。

(4) 应变能力考查内容参考浙江省现场导游考试指南导游业务题。共 2 题,每题 5 分,分值 10 分。限时 5 分钟内完成(不包括准备时间)。

### 3. 导游景点讲解内容

- (1) 杭州:西湖
- (2) 宁波:天一阁
- (3) 温州:雁荡山
- (4) 绍兴:鲁迅故居
- (5) 湖州:南浔
- (6) 嘉兴:乌镇
- (7) 金华:横店影视城
- (8) 衢州:江郎山
- (9) 台州:国清寺
- (10) 丽水:畲乡之窗

(11)舟山:普陀山

(12)义乌:商贸城

#### 4. 考试评分细则

项目	内容和要求	分值	得分
英语水平考查 (30 分)	语音标准、语调自然	10 分	
	语速恰当、声音洪亮、表达自然流畅	10 分	
	内容完整、生动	10 分	
景点讲解和应变 (60 分)	讲解内容 (1)健康、完整、准确(10 分) (2)与时俱进、主旨突出、通俗易懂(10 分)	20 分	
	讲解技巧 (1)生动(3 分) (2)角度新颖(4 分) (3)有一定深度(3 分)	10 分	
	讲解结构 (1)层次分明(3 分) (2)结构清晰(4 分) (3)逻辑性强(3 分)	10 分	
	语言表达 (1)语音标准、语法正确(6 分) (2)口齿清楚,肢体语言规范(4 分)	10 分	
	应变能力 (1)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(6 分) (2)思维反应灵敏、积极,敏锐,把握事件的潜在影响,有序应对突发事件(4 分)	10 分	
总分	90 分		
备注			