

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、 考试内容与范围

【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与各阶段的内容。

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、介绍他人与介绍集体。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、称呼与应答的礼仪要求。

(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。以及与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、内容与要求；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、天干地支与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、中国国名与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、中秋节与重阳节）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与主要居住地。

(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、建筑与饮食特点。

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、趵突泉与三亚海湾相关知识。

(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与构景手段。

(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、装饰与布局知识。

(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

(1) 掌握中国八大菜系的概况（发展概况、风味流派、口味特点与经典菜等）。

(2) 了解菜肴典故与北京、天津、陕西、江苏、浙江、广东、云南与四川的风味名点。

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。

(2) 了解中国佛教的传播与称谓知识。

(3) 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。

(4) 了解中国道教的起源、发展与称谓。

(5) 掌握著名的基督教教堂、基本教义与仪式、经典和标志。

(6) 了解基督教的起源与发展、传播过程与主要节日。

(7) 掌握著名的清真古寺、基本教义、经典和标志。

(8) 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与面试的形式，考生从四类操作项目中任选一项。考生不允许携带任何参考资料进场。

(二) 考试时间

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：

1. 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）；
2. 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）；
3. 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）；
4. 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) 考试题型技能操作。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户服务环节。
4. 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

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《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。
3. 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、考试内容与范围

（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：10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。

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。		
	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。				
走姿	步位	(女) 两脚在一条直线上走, 脚尖正对前	1分	

浙江省高校招生职业技能考试大纲

(5分)		方； (男) 两脚平行前行。		
	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。		
	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	
站姿 (5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	
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	将手放在两条大腿上，可双手平放也可双	1分	

浙江省高校招生职业技能考试大纲

	放	手重叠或相握后放在大腿上。		
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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/338037116131006031>