

四川省普通高校招生职业技能考试大纲

旅游类

(2023 年版)

一、考试性质

本职业技能考试是中等职业学校旅游类专业毕业生参加普通高校对口招生的选拔性全省统一考试。

二、考试依据

1.《中等职业学校专业教学标准(试行)》(教职成厅函〔2014〕11 号)。

2.《中等职业教育专业简介(2022 年修订)》。

三、考试方式

旅游类技能考试主要包括专业知识(应知)考试和技能操作(应会)考试两个组成部分,统一采用纸笔考试形式,考试时长 150 分钟,考试总分 350 分。其中,专业知识(应知)考试部分分值 200 分,技能操作(应会)部分分值 150 分。

四、考试范围和要求

第一部分 专业知识(应知)

(一)考试科目与分值比例

- 1.旅游概论,约占 20%;
- 2.中国旅游地理,约占 30%;
- 3.餐饮服务与管理,约占 30%;

4.前厅服务与管理，约占 20%。

(二) 试卷结构与分值比例

1.单项选择题，约占 45%；

2.多项选择题，约占 15%；

3.判断题，约占 30%；

4.简答题，约占 10%。

(三) 考试范围及要求

【旅游概论】

1.旅游概述

- (1) 掌握旅游产生的过程；
- (2) 掌握旅游的定义与内容；
- (3) 理解旅游与旅行、游览之间的联系和区别；
- (4) 掌握旅游的本质属性、特点；
- (5) 了解旅游的类型；
- (6) 了解我国以及国际性的旅游组织及标识。

2.旅游简史

(1) 了解世界古代旅行游览发展阶段及特征；掌握世界近代旅游和旅游业发展历程及特征；理解世界现代旅游与旅游业发展原因及特征。

(2) 了解我国古代旅行游览发展阶段及特征；掌握我国近

代旅游和现代旅游发展历程及特征。

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) 理解旅游者的概念、形成条件、类型和基本要求。

(3) 理解旅游资源的概念、类型和特点；了解主题公园的定义和特点，理解旅游资源开发原则与保护。

(4) 理解旅游业的定义、性质、特点以及旅游业的影响与作用。

4.旅游业的构成

(1) 掌握旅行社的概念、类型、作用、职能和业务。

(2) 掌握旅游交通的概念、类型、作用，理解旅游者对旅游交通的选择要求。

(3) 掌握旅游饭店的等级、类型、作用；理解旅游者对饭店的基本要求。

(4) 掌握旅游景区的概念、形成条件、特点，了解旅游景区的等级、类型；理解旅游者对旅游景区的要求。

(5) 了解旅游商品的概念、特点和分类；了解旅游购物场所类型；掌握旅游购物的作用。

(6) 了解旅游娱乐的概念和旅游娱乐设施的分类；掌握旅游娱乐的作用。

5.旅游市场

(1) 掌握旅游市场的概念及形成条件；理解旅游者的流动规律。

(2) 理解旅游市场细分的概念和标准。

(3) 掌握我国入境旅游市场、国内旅游市场和出境旅游市场的构成及发展特征。

6.旅游业的发展趋势

(1) 熟悉世界旅游业发展趋势；

(2) 掌握我国旅游业发展趋势；

(3) 了解生态的概念、类型；

(4) 理解生态旅游的概念和特点；掌握生态旅游的发展原因、原则、现状以及意义；

(5) 掌握旅游可持续发展的概念、目标、途径、方法、措施。

【中国旅游地理】

1.中国的旅游资源

(1) 理解地貌旅游资源种类及代表景点；

(2) 了解水体旅游资源种类及代表景观；

(3) 了解气象气候与天象旅游资源类型；

(4) 了解生物旅游资源的种类；

(5) 了解古都名城；

- (6) 了解文化遗址的类型及代表性景观;
- (7) 了解古代建筑的特征及类型;
- (8) 掌握古代工程;
- (9) 了解古典园林的概念及著名古典园林;
- (10) 了解主要的宗教旅游景观;
- (11) 了解少数民族民俗风情和我国传统民间节日;
- (12) 了解现代景观的组成及其代表性景观;
- (13) 掌握中国入选“世界遗产名录”“世界地质公园”等项目。

2.华北旅游区

(1) 了解华北旅游区旅游地理环境,掌握华北旅游区旅游资源特征;

(2) 了解北京市概况、各主要旅游资源特征,理解国家 5A 景区和世界遗产的特点;

(3) 了解天津市概况、各主要旅游资源特征,理解国家 5A 景区和世界遗产的特点;

(4) 了解河北省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征,理解国家 5A 景区和世界遗产的特点;

(5) 了解山东省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征,理解国家 5A 景区和世界遗产的特点;

(6) 了解河南省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源

特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（7）了解山西省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（8）了解陕西省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

3.东北旅游区

（1）了解东北旅游区旅游地理环境；掌握东北旅游区旅游资源特征。

（2）了解黑龙江省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区的特点。

（3）了解吉林省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

（4）了解辽宁省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

4.华东旅游区

（1）了解华东旅游区旅游地理环境；掌握华东旅游区旅游资源特征；

（2）了解上海市概况、各主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区的特点；

（3）了解江苏省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(4) 了解浙江省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(5) 了解安徽省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(6) 了解江西省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

5. 华中旅游区

(1) 了解华中旅游区旅游地理环境；掌握华中旅游区旅游资源特征；

(2) 了解湖南省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(3) 了解湖北省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

6. 华南旅游区

(1) 了解华南旅游区旅游地理环境；掌握华南旅游区旅游资源特征；

(2) 了解福建省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(3) 了解广东省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

(4) 了解海南省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源

特征，理解国家 5A 景区的特点；

（5）了解台湾省概况、游览胜地及旅游特色；

（6）了解香港特别行政区概况、游览胜地及旅游特色；

（7）了解澳门特别行政区概况、游览胜地及旅游特色。

7.西南旅游区

（1）了解西南旅游区旅游地理环境；掌握西南旅游区旅游资源特征；

（2）了解重庆市概况、各主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（3）理解四川省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（4）了解云南省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（5）了解贵州省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点；

（6）了解广西壮族自治区概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

8.西北旅游区

（1）了解西北旅游区旅游地理环境；掌握西北旅游区旅游资源特征。

（2）了解甘肃省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源

特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

(3) 了解内蒙古自治区概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

(4) 了解宁夏回族自治区概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

(5) 了解新疆维吾尔自治区概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

9. 青藏高原旅游区

(1) 了解青藏高原旅游区旅游地理环境；掌握青藏高原旅游区旅游资源特征。

(2) 了解青海省概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

(3) 了解西藏自治区概况、各主要旅游城市的主要旅游资源特征，理解国家 5A 景区和世界遗产的特点。

【餐饮服务与管理】

1. 饭店餐饮概述

(1) 理解餐厅的概念，了解餐饮部在饭店中的地位 and 作用。

(2) 理解餐饮产品的特点，了解餐饮业的发展趋势。

(3) 了解饭店餐饮设施设备、中西餐餐具的类别、用途

及服务项目。

(4) 掌握餐饮服务人员的素质要求。

2.餐饮服务技能

(1) 了解托盘的种类、用途，掌握托盘的操作方法；

(2) 了解餐巾的种类和特点，掌握餐巾花的种类、特点，掌握餐巾折花的基本技法和要领，掌握选择和应用餐巾花的原则；

(3) 掌握并运用中餐、西餐零点摆台操作程序与服务技能；

(4) 掌握并运用酒水服务操作程序与服务技能；

(5) 掌握并运用中餐与西餐菜肴服务的方法；

(6) 掌握并运用其他相关服务技能。

3.中餐服务

(1) 掌握中国菜的分类及风格特点；理解中式烹饪常见的烹饪方法及主要特点；

(2) 理解中餐厅服务程序，熟练运用中餐服务技能。

4.西餐服务

(1) 理解西菜主要流派的菜式和烹饪特点，理解西餐厅经营特点及各式菜单，掌握西餐正餐的进餐礼仪；

(2) 理解西餐厅服务程序，熟练运用西餐服务技能。

5.宴会服务

- (1) 理解宴会的种类和经营特点;
- (2) 掌握宴会预订程序及服务技能;
- (3) 掌握中西餐宴会的准备程序与内容;
- (4) 掌握中餐宴会服务程序与内容;
- (5) 理解西餐宴会服务程序与内容。

6.酒吧服务

- (1) 掌握酿造酒、蒸馏酒、配制酒的分类和特点,了解饮用方法;
- (2) 理解软饮料的种类及特点;
- (3) 了解鸡尾酒的调制程序与内容,掌握鸡尾酒调制服务技能;
- (4) 了解酒吧服务程序,掌握酒吧服务技能。

7.菜单设计

- (1) 理解菜单的作用、种类和内容;
- (2) 掌握菜单设计的原则;
- (3) 理解菜品定价的原则与方法。

8.餐饮人力资源管理

- (1) 了解餐饮人力资源管理的内容和意义;
- (2) 理解餐厅员工的定额定员意义、方法;
- (3) 了解餐厅员工招聘的计划和方法;
- (4) 理解员工培训的作用、形式和特点,了解培训的方法。

法。

(5) 理解员工班次安排应遵循的原则，了解日常考核方法；

(6) 理解调动员工激励的方法。

9. 餐饮服务质量与安全管理

(1) 了解宾客对服务质量的需求；

(2) 掌握控制服务质量的内容与控制方法；

(3) 了解饭店安全制度体系，掌握餐饮部安全管理的目的、任务和主要内容；

(4) 掌握并运用餐饮部常见事故的预防与处置；

(5) 理解并掌握食物中毒、餐饮部火灾的预防与处理预案方法。

【前厅服务与管理】

1. 前厅概述

(1) 了解前厅部的岗位设置及岗位职责，理解前厅部的的主要工作任务；

(2) 了解前厅大堂的构成、氛围、主要设备设施；

(3) 掌握前厅部工作人员的职业素养要求。

2. 客房预订

(1) 掌握散客预订和团队预订受理的主要工作内容、服

务程序和标准；

（2）了解预订的种类，掌握预订确认的类型与方法，掌握预订婉拒的方法；

（3）掌握预订失约行为的处理方法，掌握变更预订与取消预订的处理程序。

3.礼宾服务

（1）了解前厅礼宾服务的主要内容；

（2）掌握迎送宾客的服务程序和标准；

（3）掌握散客、团队行李服务程序和标准；

（4）了解“金钥匙”的内涵、主要特点与素质要求。

4.总台服务

（1）掌握受理散客入住登记的主要工作内容、服务程序和标准；

（2）掌握受理团队入住登记的主要工作内容、服务程序和标准；

（3）掌握受理入住变更的程序与标准；

（4）掌握受理总台问讯服务规范；

（5）掌握受理宾客退房服务的程序与标准。

5.总机服务和商务中心

（1）了解总机服务项目、服务程序与标准；

（2）了解商务中心服务程序与标准。

6.大堂副理

- (1) 掌握重要宾客(VIP)接待的工作程序与服务标准;
- (2) 了解宾客投诉的类型,掌握处理投诉的程序;
- (3) 了解宾客关系主任的具体工作职责与内容。

7.前厅销售

- (1) 掌握客房状态类型;
- (2) 了解影响客房定价的因素与常见的定价方法;
- (3) 掌握前厅客房销售程序与技巧。

8.信息沟通

- (1) 了解前厅客情预测传递的常见做法;
- (2) 了解前厅报表的类型及用途;
- (3) 了解前厅文档管理的原则,掌握前厅文档管理的步骤;
- (4) 了解前厅部的沟通内容与方法。

9.安全管理与质量控制

- (1) 了解饭店安全管理的内容与要求;
- (2) 掌握前厅服务质量控制的标准、基本方法。

(四) 参考教材

考试内容以本考试大纲规定的内容为准,原则上不指定考试教材版本,参考教材为:

- 1.《餐饮服务与管理》(第二版),主编:樊平、李琦,高等教

育出版社，2022 年 2 月出版。

2.《中国旅游地理》(第二版)，主编：芦爱英、王雁，高等教育出版社，2022 年 7 月出版。

3.《旅游概论》(第二版)，主编：邵世刚、何山，高等教育出版社，2022 年 2 月出版。

4.《前厅服务与管理》（第二版），主编：陈春燕，高等教育出版社，2022 年 2 月出版。

第二部分 技能操作（应会）

（一）考试科目

旅游类技能操作分为旅游服务技能和酒店服务技能两个项目，考生须参加两个项目的考试。

1.旅游服务技能：检验考生基于旅游服务工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度，考核考生的科学与人文素养，对旅游景区的审美鉴赏能力、文字表达能力，对讲解词的编撰能力；

2.酒店服务技能：检验考生基于酒店工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度，分析与处理问题的能力，检验考生的对客服务意识、卫生安全操作意识及匠心精神。

(二) 考试方法与分值比例

1. 考试组织:

(1) 旅游服务技能考试项目

本项目考试内容为景点讲解词创作，考生根据景点图片创作并在答题纸上写出景点讲解词。

(2) 酒店服务技能考试项目

本项目考试内容为中餐宴会服务、前厅服务操作技能及流程正误辨别，考生根据图片及文字表述在答题纸上列出错误技能点并写出正确服务的方法。

2. 分值比例:

(1) 旅游服务技能考试项目 75 分;

(2) 酒店服务技能考试项目 75 分。

3. 考试方法:

采用纸笔考试形式。

(三) 考试条件及要求

考试所需设备及用品由考点负责准备，应符合考场规范。

(四) 考试范围及要求

【旅游服务技能操作考试项目】

1. 考试范围：景点讲解词创作，包括九寨沟、都江堰、峨眉山、三星堆、邓小平故居、阆中古城等六个景区。

2.考试要求:

表 1 旅游服务技能考试项目要求

技能考试项目	技能考试要求
景点讲解词创作	紧扣主题，特色鲜明，感染力强。
	选材合理，尊重史实和现实。
	内容正确、科学、完整。
	注重语言的生动幽默，体现口语化特点。
	结构合理，详略得当。
	具有文化内涵，体现创新性、时代性、趣味性特色。

【酒店服务技能操作考试项目】

1.考试范围：中餐宴会服务、前厅服务操作技能点正误辨别。

2.考试要求:

表 2 酒店服务技能考试项目要求

技能考试项目	技能考试要求
中餐宴会服务	能够熟练掌握中餐宴会摆台技能
	能够正确进行宾客迎送服务
	能够熟练完成点菜服务
	能够根据宾客需求提供酒水服务
	能够正确为宾客提供上菜、分菜服务
	能够熟练完成送客、清理、恢复台面工作

前厅服务	能够熟练完成客房预订服务
	能够正确完成前厅礼宾服务
	能够熟练完成宾客问询服务
	能够正确完成宾客（含团队、散客）入住接待服务
	能够准确分析宾客需求推荐客房类型
	能够正确处理前厅突发事件

附件

旅游类技能考试部分题型示例

(考试时间 150 分钟, 满分 350 分, 纸笔考试)

第一部分 专业知识(应知)

一、单项选择题: 本大题共 60 小题, 每小题 1.5 分, 共 90 分。在每小题列出的四个备选项中, 只有一个正确答案。

1. 黄山、华山、泰山的地貌是

- A. 丹霞 B. 花岗岩 C. 火山 D. 岩溶

2. 普贤菩萨的道场是

- A. 四川峨眉山 B. 四川青城山 C. 山西五台山 D. 浙江普陀山

.....

二、多项选择题: 本大题共 15 小题, 每小题 2 分, 共 30 分。下列每小题备选项中均有两个或两个以上的正确答案, 错选、漏选或多选均不得分。

61. 现今能看到的、保存完好的三大宫殿建筑有

- A. 北京故宫 B. 伪满皇宫
C. 沈阳故宫 D. 拉萨布达拉宫

62. 关于餐饮部在饭店中的地位及作用, 下列说法正确的有

- A. 餐饮部是现代旅游饭店的重要组成部分。
B. 餐饮服务直接影响饭店声誉。
C. 餐饮部为酒店创造可观的经济效益。
D. 餐饮部的工种多, 用工量大。

.....

三、判断题：本大题共 40 小题，每小题 1.5 分，共 60 分。判断下列各题正误，正确的在答题卡上涂“A”，错误的在答题卡上涂“B”。

76.为 VIP 客人送水果篮应提前 15 分钟送达房间。

77.旅游资源、旅游基础设施和旅游服务是旅游业经营管理的三大要素。

.....

四、简答题：本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。

116.中国四大佛教名山有哪些？

117.西餐菜肴与酒水的搭配规律有哪些？

.....

第二部分 技能操作（应会）

五、景点讲解词创作（共 1 题，总计 75 分）。

根据所提供的图片，并在答题纸上创作景点讲解词。

讲解词要求：1.紧扣主题，特色鲜明，感染力强；选材合理，尊重史实和现实；内容正确、科学、完整；注重语言的生动幽默，体现口语化特点；结构合理，详略得当；具有文化内涵，体现创新性、时代性、趣味性特色。2.字数不低于 600 字。

六、酒店服务操作技能及流程正误辨别（共 1 题，总计 75 分）。

根据所提供的图片，在答题纸上列出错误技能点并写出正确服务的方法。