

## 一、考核目标与要求

1

2

3

## 二、考试范围与要求

A B C D E

A

B

C

D

E

**1**

1

2

3

4

**2**

1

2

**3**

1

2

3

**4**

1

2

3

4

**5**

1

2

3

**6**

1

2

**7**

1

2

A

B

C

D

E

**A**

1

2

3

4

5

5A

**B**

1

2

3

4

5

5-8

15 /

**C**

1

2

3

**D**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

$$6-7\times0.2\times0.2$$

80%

：

100

7 ， ， ，

**E**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

## 一、考试选拔对象及范围

## 二、考试形式、结构及难易度

		90	210			A	B
C	D	E					

A    B    C    D    E

1.

90

2.

210

1

10      20

10      20

10      20

3 15

1 15

85%

90

2

85%

210

15-120

A

15

B

15

C

30

D

(

)

40

E

40

: : =4 : 4 : 2

三、考试内容及总体要求

A B

C

- 1 A —
- 2 B —
- 3 C —

### 专业基础知识考试相关内容说明

单元（章节）内容主题	知识点内容条目	考查要求（ABC 级）
第一单元 旅游概述	（1）旅游的本质属性	B
	（2）旅游的类型	A
	（3）旅游组织	C
	（4）旅游日	C
第二单元 旅游简史	（1）世界旅游简史	A
	（2）中国旅游简史	A
第三单元 旅游活动的基本要素	（1）旅游者	C
	（2）旅游资源	A
	（3）旅游业	B
第四单元 旅游业的构成	（1）旅行社	C
	（2）旅游饭店	C
	（3）旅游景区	A
	（4）旅游商场	C
第五单元 旅游市场	（1）入境旅游市场	A
	（2）国内旅游市场	A
	（3）出境旅游市场	A
第六单元 旅游业的发展趋势	（1）旅游可持续发展	C
	（2）旅游业的发展趋势	A
第七单元 中国饮食文化	（1）中国主要菜系	C
	（2）地方名点小吃	C

**A**

1

2

3

4

5

5-8

15 /  
5A

1

1

5 6

5 6

2

“

”

3

4

5

6

\_\_\_\_\_

7

\_\_\_\_\_

“

”

2

1

2

3

4

5

6

7

8

- 1
- 210
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

考试要素	职业形象	景点讲解	语言表达	态势语言	应变能力
分值	20分	100分	20分	10分	60分
考核要点	礼仪规范 举止大方 衣着得体 仪表端正	内容全面，准确无误 详略得当，重点突出 条理清晰，逻辑性强 创意新颖，风格独特	普通话标准 语言流畅 语速音量适中 语调自然	态势到位 自然大方	思路清晰 内容合理 要点全面

“ ” “ ” “ ” “ ”

- 120
- [ ] 20



[ ] 15

[ ] 10

[ ] 5

2 100

[ ] 100

[ ] 80

[ ] 60

[ ] 40

3 20

[ ] 20

[ ] 15

[ ] 10

[ ] 5

4 10

[ ] 10

[ ]8

[ ]6 ;

[ ]4

5 60 3 20

[ ]20

[ ]15

1

[ ]10 2

[ ]5 : 3-4

B

1

2

3

4

15 /

5-8

**1**

1

5 6

2

---

“

”

3

**2**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

1

2 10

3

4

5

6

7

考试要素	职业形象	景点讲解	英语表达	应变能力
分值	20分	100分	70分	20分
考核要点	礼仪规范 举止大方 衣着得体 仪表端正	内容全面，准确无误 详略得当，重点突出 条理清晰，逻辑性强 创意新颖，风格独特	语音语调正确 语言流畅 语速适中 声音清晰	思路清晰 内容合理 要点全面

“ ” “ ” “ ” “ ”

1 20

[ ]20

[ ] 15

[ ] 10

[ ] 5

2 100

[ ] 100

[ ] 80

[ ] 60

[ ] 40

3 70

[ ] 70

[ ] 60

[ ] 40

[ ] 20

4 60 3 20

[ ] 20

[ ] 15

1

[ ] 10

2

[ ] 5 :

3-4

**C**

1

2

3.

A.

1.

2

3

4

5

6

B

C

1

2

3

4

5

6



7

考试要素	日常交往礼仪	语言表达	才艺展示
分值	70分	70分	70分
考核要点	操作规范 举止大方 衣着得体	普通话标准，口齿清楚， 语调自然，表达流畅，具备 良好的沟通能力	内容健康向上 展示者活泼大方 展示环节完整流畅 有较强的表现力

70

1

10

2

10

3

10

4

10

5

10

6

20

70

“A B C”

[A] 70

[B] 50

[C] 30

**70**

“A B C”

[A] 70

[B] 50

[C] 30

**D**

1

2

3

4

6-7×0.2×0.2

80% 1 100

7 , , ,

1

2

3

4

项目	分值分配	评分要点
职业形象	20分	衣着得体，仪表端正，操作规范、具备良好的职业修养及服务意识。
食品营养卫生	20分	操作用品清洁卫生，菜品盛装干净整洁，食物符合卫生要求，不含异物，营养配比合理，餐具清洁，盘饰卫生，食物原料不能使用人工合成色素。
操作规范	70分	现场操作规范，步骤合理，技法正确，刀法娴熟，选料适宜，初加工无浪费现象，
出品标准	70分	冷盘要求刀工细腻、光洁，规格整齐，厚薄均匀；土豆丝成型标准为6~7×0.2×0.2厘米，出菜率达80%；刀削面限时1分钟，100刀以上，成品长为7寸以上，柳叶形，两头尖，无毛边，刀口均匀
应变能力问答	30分	三个应变能力问答题

1. 20

10

		10	
2.	20		5

		5
		5
		5
3.	70	

“A B C D”

[A]70

80%

[B]50

60%

[C]30

50%

[D]20

50%

4	70
---	----

“A B C D”

[A]70

6~7×0.2×0.2

80%

1

100

7

,

,

,

[B]50

80%

1

70

7

，

，

[C]30

60%

1

50

7

，

[D]20

50%

1

40

5

30

“A B

C D”

[A] 30

[B] 20

1

[C] 10

2

## E

	项 目	细节要求	分值	扣分	得分
(一) 职业形象与 素养 20 分	头发 (2 分)	男士			
		1、后不及领	0.5		
		2、侧不盖耳	0.5		
		3、干净、整齐，着色自然，发型美观大方	1		
		女士			
		1、后不过肩	0.5		
		2、前不盖眼	0.5		
		3、干净、整齐，着色自然，发型美观大方	1		
	面部 (2 分)	男士：不留胡及长鬓角	2		
		女士：淡妆	2		
	手及指甲 (2 分)	1、干净	1		
		2、指甲修剪整齐不，涂有色指甲油	1		
	服装 (2 分)	1、符合岗位（或主题）要求，整齐干净，熨烫挺括	1		
		2、无破损、无丢扣	1		
	鞋 (1 分)	符合岗位要求的黑颜色皮鞋；干净，擦拭光亮、无破损	1		
	袜子 (1 分)	男深色、女浅色干净；无褶皱、无破损	1		
	首饰及 徽章 (2 分)	1、不佩戴过于醒目的饰物	1		
		2、选手号牌佩戴规范	1		
	仪态 (4 分)	走姿：符合职业要求，轻盈，稳健，有节奏	2		
		站姿：符合岗位要求，挺拔，端庄，平稳	1		
		蹲姿：符合从业要求，优雅，大方，得体	1		
	总体印象 (4 分)	1、举止：大方，自然，优雅	2		
		2、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑	2		
	合 计		20		
	实 际 得 分				

	项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
(二) 中餐宴会摆 台 100 分	台布 (4 分)	台布定位准确, 十字居中, 凸缝朝向主副主人位	2		
		下垂均等, 台面平整	2		
	桌裙或装 饰布 (4 分)	桌裙长短合适, 围折平整或装饰布平整	2		
		四周下垂均等	2		
	餐椅定位 (12 分)	从主人位开始拉椅定位	2		
		座位中心与餐碟中心对齐	4		
		餐椅之间距离均等	4		
		餐椅座面边缘距台布下垂部分相切	2		
	餐碟 (或 装饰盘) 定位 (12 分)	餐碟定位、标志对正	4		
		碟间距离均等, 相对餐碟与餐桌中心点三点一线	4		
		距桌沿 1.5 厘米	4		
	味碟、汤 碗、汤勺 (8 分)	味碟位于餐碟正上方, 相距 1 厘米或均等	2		
		汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米处	2		
		汤碗、味碟的中心点在一条水平直线上	2		
		汤勺放置于汤碗中, 勺把朝左, 与餐碟平行	2		
	筷架、筷 子、长柄 勺、牙签 (10 分)	筷架摆在餐碟右边, 位于筷子上部三分之一处	2		
		筷子、长柄勺搁摆在筷架上, 长柄勺距餐碟均等	4		
		筷尾距餐桌沿均等, 筷套正面朝上	2		
		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	2		
	葡萄酒 杯、白酒 杯、水杯 (14 分)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米	4		
		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	4		
		三杯成斜直线, 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	4		
		摆杯手法正确 (手拿杯柄或中下部)、卫生	2		
	餐巾折花 (12 分)	花型突出主位, 符合主题、整体协调	6		
		折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方	6		
(二) 中餐宴会摆 台	菜单、主 题名称牌 (4 分)	菜单摆放在筷子架右侧, 位置一致 (两个菜单则分别摆放在正副主人的筷子架右侧)	2		
		主题名称牌摆放在花瓶 (花篮或其他装饰物) 正前方、面对副主人位	2		
	酒水斟倒 (15 分)	从主宾位开始, 顺时针为邻近的 5 位客人斟倒酒水	3		
		将红、白酒瓶放在托盘内, 端托斟酒姿势规范	2		
		斟倒酒水时, 酒标朝向客人, 在客人右侧服务	5		
		斟倒酒水的量: 白酒 8 分满; 红葡萄酒 5 分满	5		
		斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分, 每溢一滩扣 3 分 (本项扣分最多 10 分)			
	总体印象	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻	2		



	(5分)	操作过程中注意卫生，拿用品手法正确、卫生，姿态优美，托盘正确	3		
	违例	物品落地（3分/件）： 件	扣分		
		物品碰到（2分/件）： 件	扣分		
		物品遗漏（1分/件）： 件	扣分		
		逆时针行走（1分/次）： 次	扣分		
	合计		100		
	项目	标准	分值	扣分	得分
(三) 主题设计与制作 50分	主题创意 (20分)	台面设计主题明确，创意新颖独特，具有时代感	10		
		主题设计能紧密围绕主题	5		
		主题设计外形美观，具有较强观赏性，主题设计规格与餐桌比例恰当，不影响就餐客人餐中交流	5		
	台面用品 (10分)	台面用品颜色、规格统一，整体美观，具有强烈艺术美感	5		
		台面用品、布草（含台布、餐巾、椅套等）的材质环保，选择符合酒店经营实际	5		
	菜单设计 (10分)	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）合理，与主题一致，菜单整体设计与餐台主题相统一，外形有一定艺术性	5		
		菜品设计（菜品搭配、数量及名称）合理，与主题一致	2		
		菜品设计能充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	3		
	服装 (5分)	选手服装及装饰符合酒店工作要求	3		
		服装设计主题呼应	2		
	总体印象 (5分)	整体设计和谐，注重细节	3		
		主题设计具有可推广性	2		
	合计		50		
	操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分				
	实 际 得 分				
(四) 知识问答 40分	基础知识 (10分)	回答问题正确，表述清晰条理	10		
	突发事件处理 (10分)	反应迅速，思路清晰	5		
		处理方法得当，具有可行性	5		
	服务英语 (20分)	语音语调标准	5		
		流利地掌握岗位英语	3		
		有较强的英语交流能力	2		
	合计		40		
总计	210				
实际得分					

## 四、考试评价结果

1

“ ”

“ ”

2

## 五、参考教材版本范围

1 2015 8

1

2

2017 5 2

3

2017 5 2

4

2013 12 1

5

6

2013 9

7

1 90 90  
2

上。

题号	一	二	三	四	五	总分
得分						

一、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共计 20 分。在每小题的四个备选答案中，只有一个答案是正确的，请将代表正确答案的字母填写在题中横线上）

- 世界旅游日是每年的。  
A. 5 月 19 日      B. 5 月 27 日      C. 9 月 19 日      D. 9 月 27 日
- 中国旅游日是每年的。  
A. 5 月 19 日      B. 5 月 27 日      C. 9 月 19 日      D. 9 月 27 日
- 目前，全世界的旅游从业人员已达近 4 亿人，即在全世界从业人员中每      个人中就有一人从事旅游业。  
A. 6      B. 7      C. 8      D. 9
- 下列旅游购物品搭配错误的是。  
A. 北京景泰蓝—旅游工艺品      B. 兵马俑复制品—文化艺术品  
C. 云南普洱茶—风味土特产品      D. 山西老陈醋—旅游食品和日用品
- 下列名点小吃对应错误的是。  
A. 烩面—山西      B. 大列巴—黑龙江  
C. 馕—新疆      D. 羊肉泡馍—陕西
- 下列属于川菜的是。  
A. 糖醋鲤鱼      B. 叫花鸡      C. 脆皮乳猪      D. 鱼香肉丝
- 世界旅游组织的简称是。  
A. WTO      B. WTTC      C. WATA      D. WTA
- 年陈光甫经理在其任职的上海商业储蓄银行中附设了“旅行社部”，当时的业务有。  
A. 1927 年      经营国内和出国旅游活动  
B. 1923 年      代订车船票  
C. 1923 年      代订文娱票

D. 1927 年 为中国人办理出国手续

9. 不同时代有不同的历史遗存, 人文旅游资源会随着社会生产力水平的提高得到不断创造和补充, 自然旅游资源也会因旅游经营者的不断开拓而不断被发现、开发和利用, 这些都说明了旅游资源具有\_\_\_\_\_。

A. 吸引力      B. 变化性      C. 垄断性      D. 季节性

10. 工业旅游起始于\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_, 后被世界各国所仿效。

A. 20 世纪 50 年代      法国      B. 20 世纪 80 年代      英国

C. 20 世纪 50 年代      德国      D. 20 世纪 80 年代      美国

## 二、填空题(本大题共 10 小题, 每空 1 分, 共计 20 分。请把正确答案填写在横线上)

1. 按旅游目的划分, 旅游可分为观光旅游、\_\_\_\_\_, 公务旅游、\_\_\_\_\_四大类型。

2. 旅游的特点, 表现为广泛性、\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_。

3. 被誉为“近代旅游业之父”的是英国人\_\_\_\_\_。

4. 旅行社的业务包括有\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_, 财会业务。

5. 会展旅游是一种以会展产业为依托的旅游活动。它集公司会议、大型企业会议、\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_为一体, 所产生的商务、旅游活动的消费水平比一般的公务旅游高得多。

6. 意大利著名旅行家\_\_\_\_\_为经商来到中国, 是第一个走过了丝绸之路的全部行程的人。

7. 一个人要成为旅游者具备的个人条件是有“钱”、\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_、和身体健康。

8. 我国旅游饭店的等级按星级划分, 星级越高, \_\_\_\_\_等级越高。星级标志由\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_图案构成。

9. 旅游业是以\_\_\_\_\_为依托, 以\_\_\_\_\_为条件, 以出售劳务为特征的经济型产业。

10. 中国四大菜系是川菜、\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_、粤菜。

## 三、判断题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共计 20 分。判断下列各题的正误, 在题后的括号内, 正确的打“√”, 错误的打“×”)

1. 根据 2009 年 5 月 1 日施行的《旅行社条例》规定, 我国旅行社分为国际旅行社和国内旅行社。 ( )

2. 汽车旅游饭店的经营特色是经济、卫生和高效。 ( )

3. 1984 年 9 月在荷兰海牙召开的“各国议会旅游大会”上第一次明确提出旅游可持续发展概念，不仅形成了旅游可持续发展思想，而且做出了有关旅游可持续发展的原则结论以及建议措施。 ( )
4. 世界古代旅行游览以美洲人为代表的探险、考察旅行相对发达，但具有物质占有和殖民文化倾向。 ( )
5. 士人漫游成风，宗教旅行盛行，国际旅游活跃和旅游文学创作的繁荣是隋唐时期的旅游特点。 ( )
6. 我国旅游饭店星级的有效期和标志的使用权是三年。 ( )
7. 《旅游景区质量等级的划分与评定》规定，旅游景区划分为五级，从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 级。 ( )
8. 在历年来华的外国人中，日本来华旅游总人数和在华消费总额都名列前茅，对我国入境旅游市场起着举足轻重的作用。目前，日本的来华旅游人数不到其出国总人数的 20%，是我国必须挖掘的、富有潜力的入境旅游市场。 ( )
9. 度假保健旅游者主要选择参加一些有益于身体和心理健康的旅游活动，以中青年旅游者居多。 ( )
10. 粤菜历来以选料广博奇杂、菜肴新颖奇异而闻名全国。 ( )

#### 四、简答题（本大题共 3 小题，每小题 5 分共计 15 分）

1. 简述旅游业的特点。
2. 简述旅游景区的条件。
3. 简述旅游的文化属性。

#### 五、论述题（15 分）

论述中国旅游业的发展趋势。