

2009年河北省中等职业学校对口升学考试

旅游类专业课复习指南

河北省职业技术教育研究所 编



高等教育出版社

2009 年河北省中等职业学校对口升学考试

旅游类专业课 复习指南

河北省职业技术教育研究所 编

高等教育出版社

内容简介

本书是以教育部颁发的中等职业学校旅游类专业教学大纲和河北省中等职业学校对口升学考试大纲为依据,由河北省职业技术教育研究所组织编写的河北省中等职业学校对口升学考试旅游类专业课复习指南。

本书共分四个部分,包括考试大纲、复习指南、综合练习和部分对口高考试题。

图书在版编目(CIP)数据

2009年河北省中等职业学校对口升学考试旅游类专业课复习指南/河北省职业技术教育研究所编. —北京:高等教育出版社,2008.12

ISBN 978-7-04-026119-6

I. 2… II. 河… III. 旅游-专业学校-升学参考资料 IV. F59

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 173709 号

策划编辑	周 钢	责任编辑	周 钢	封面设计	张 志
版式设计	王 莹	责任校对	杨凤玲	责任印制	朱学忠

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 煤炭工业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 15.75
字 数 380 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landracom.com>
<http://www.landracom.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 12 月第 1 版
印 次 2008 年 12 月第 1 次印刷
定 价 25.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26119-00

2009 年河北省中等职业学校对口升学考试复习指南

修订人员名单

(以姓氏笔画为序)

刁哲军	于艳肖	马巧坤	马国赞	马学亮	王 莉
王 萍	王二国	王玉苗	王伟山	王如全	王秀锦
王巽风	王瑞芹	王慧欣	牛晓红	石少慧	石建存
史树堂	邢世凯	吕 锋	刘 冬	刘 翠	刘兰放
刘树欣	刘胜勇	刘硕平	刘晶芝	安丽红	闫忠文
汤百智	许丽花	许春辉	许栋芬	任 蕊	孙 青
孙志河	毕淑霞	苏 慧	李 娟	李 澜	李兰云
李吉曼	李国红	李金平	李晓华	李爱芝	李继芬
李惠颖	杨 磊	杨亚平	杨宗泽	吴立勋	吴国柱
邸敏艳	宋素智	张 娟	张 娟	张玉梅	张志增
张连瑞	张明艳	张春强	张雪燕	张献奇	陈向红
陈金海	武凤贵	范永利	侯长虹	侯国华	周正达
周静莉	郑文华	郑君英	孟晨阳	贺云侠	赵秀华
赵建素	赵彦民	郝序杰	南 华	段素敏	段培杰
姜 艳	贾圣武	耿铁军	校华青	顾晓俭	倪明素
高淑峰	郭文利	寇素茹	龚丽军	崔艳霞	梁 君
隋月林	彭 辉	彭 楠	葛 科	董素艳	董瑞芳
温凤燕	谢勇旗	靳惠龙			

前 言

中等职业学校对口升学考试是我国高等学校招生考试制度的重要组成部分,也是建立职业教育人才成长“立交桥”的重要措施。为了配合河北省2009年高等学校对口招生考试工作,帮助广大中等职业学校旅游类专业毕业生搞好考前复习,我们组织部分具有多年教学经验的教师、教研员编写了旅游类专业课复习指南。

本书以2009年河北省中等职业学校对口升学考试大纲为依据,在2008年复习指南的基础上进行了修订,力求符合河北省2009年中等职业学校旅游类专业毕业生的实际情况和当前社会发展的时代要求。本书内容包含四个部分:“考试大纲”、“复习指南”、“综合练习”和“部分河北省对口高考试题”。“复习指南”的内容划分为若干模块,每个模块由“复习目标”、“知识要点”、“题型举例”组成,最后还列有专业技能测试的要求。“复习目标”为考生提出了明确、具体的复习要求;“知识要点”简洁、系统、有序地对有关知识进行了梳理和阐释;“题型举例”列举了考查各科知识时常用的试题类型,有的还讲解了答题思路。需要说明的是,高考时可能会涉及少量专业的新知识、新技术、新工艺,虽然比例很小,但希望考生复习时在本书内容基础上注意适当有所拓展。

本书在编写期间得到了有关领导、专家的热情帮助和指导,在此表示衷心的感谢。尽管我们进行了认真的校订,难免还有不妥之处,敬请教师和同学们批评指正。

河北省职业技术教育研究所

2008年10月

目 录

第一部分 考试大纲	1
第二部分 复习指南	14
旅游概论	14
一、旅游概述	14
二、旅游简史	16
三、旅游活动的基本要素	19
四、旅游业的构成	21
五、旅游市场	24
六、生态旅游与可持续发展	25
七、旅游业的发展趋势	27
客房服务与管理	28
一、前厅部概述	28
二、客房预订	29
三、前厅礼宾服务	31
四、总台接待	33
五、总机服务与商务中心	34
六、前厅客房的销售与管理	35
七、前厅的信息管理	38
八、前厅宾客关系的管理	38
九、客房部	39
十、客房的清洁保养	41
十一、饭店公共区域的清洁保养	43
十二、对客服务	44
十三、客房部的机构设置及人员管理	47
十四、客房的物资管理	48
十五、客房部的质量管理	51
餐饮服务与管理	54
一、餐饮概述	54
二、餐饮服务员的 basic 素质	56
三、餐饮服务的基本技能	57
四、餐饮服务程序及方法	59
五、菜点知识	65
六、酒类知识	68
七、软饮料知识	71

八、我国主要客源国(地区)的饮食习惯	72
旅游地理	74
一、绪论	74
二、中国旅游区	75
三、世界旅游区	78
旅游心理学	80
一、绪论	80
二、旅游者的鉴貌辨色	81
三、良好心理品质的培养	82
四、操作技能的训练	84
五、旅游者的兴趣、需要及旅游动机	84
六、旅游者的个性特点	86
七、旅游服务心理	87
八、旅游者的投诉心理	88
技能测试范围	89
第三部分 综合练习	96
综合练习(一)	96
综合练习(二)	105
综合练习(三)	114
综合练习(四)	123
综合练习(五)	133
综合练习(六)	142
综合练习(七)	152
综合练习(八)	161
综合练习(九)	172
综合练习(十)	183
第四部分 试题选登	194
2005 年河北省普通高等学校对口招生考试旅游专业理论试题	194
2006 年河北省普通高等学校对口招生考试旅游专业理论试题	205
2007 年河北省普通高等学校对口招生考试旅游专业理论试题	217
2008 年河北省普通高等学校对口招生考试旅游专业理论试题	232

第一部分 考试大纲

一、考试范围和考试形式

考试范围以教育部颁布的中等职业学校旅游专业教学指导方案为依据,以省教育厅公布的中等职业学校教学用书目录中本专业有关教材为主要参考教材,包括旅游专业开设的旅游概论、客房服务与管理、餐饮服务与管理、旅游地理、旅游心理学五门核心课程,主要测试考生理解和掌握有关基本理论、基本知识和基本专业操作的能力,以及综合运用这些理论、知识,解决实际问题的能力。考试形式分专业理论和技能测试两项,其中理论考试采用书面闭卷测试的形式,技能测试采用按实际操作水平打分测试的形式。

二、书面考试试卷结构

(一) 试卷内容比例

旅游概论约占 20%;客房服务与管理约占 25%;餐饮服务与管理约占 25%;旅游心理学约占 15%;旅游地理约占 15%。

(二) 试卷题型和比例

名词解释题约占 10%;填空题约占 10%;选择题(多项 15%,单项 15%)约占 30%;判断题约占 10%;简答题约占 20%;综合分析题约占 20%。

(三) 试题难易比例

较容易题约占 50%;中等难度题约占 30%;较难题约占 20%。

三、书面考试内容和要求

旅游概论

(一) 旅游概述

1. 了解人类旅游产生的基础条件。
2. 掌握旅游的定义。
3. 理解旅游和旅行、游览之间的区别和联系。
4. 理解并掌握旅游的本质属性、特点及其按旅游区域和旅游目的划分旅游类型(能举例说明)。

5. 了解旅游组织的形式。

(二) 旅游简史

1. 了解世界旅游历史在古代、近代、现代不同时期的发展特征。
2. 掌握近代旅游的四大刺激因素及各因素的特点。
3. 掌握托马斯·库克的六大贡献。
4. 掌握二战后现代旅游迅速发展的主要因素。

5. 了解中国古代旅行、旅游历史发展时期及各时期特点。

6. 掌握中国现代旅游业的发展大体经历的几个阶段。

(三) 旅游活动的基本要素

1. 掌握旅游活动的基本要素。

2. 掌握旅游者的概念及产生旅游者的条件。

3. 掌握旅游者的类型、了解旅游者的基本要求。

4. 理解并掌握旅游资源的概念及含义。

5. 掌握旅游资源的类型、功能及特点。

6. 理解主题公园的概念,掌握特点及典型代表。

7. 掌握旅游资源的开发原则,了解对旅游资源的破坏形式。

8. 掌握旅游业的概念、性质、特点,了解其作用。

(四) 旅游业的构成

1. 掌握旅游业的三大支柱。

2. 掌握旅行社的概念、作用、类型及经营范围、职能和业务。

3. 掌握旅行社质量保证金的概念及缴纳标准。

4. 了解旅游交通的概念、特点、作用、类型。

5. 掌握旅游饭店概念、类型、等级及旅游者对饭店的要求。

6. 了解旅游者对旅游区的要求。

7. 了解旅游购物品的概念、特点及分类。

8. 了解旅游购物的作用。

9. 了解旅游娱乐业设施分类、作用。

(五) 旅游市场

1. 了解旅游市场的概念和形成条件。

2. 掌握旅游者流动的规律。

3. 掌握旅游市场的划分标准。

4. 掌握我国旅游市场的分类。

(六) 生态旅游与可持续发展

1. 了解生态旅游的概念,掌握其特点。

2. 了解生态旅游的发展原因、原则。

3. 了解生态旅游资源的概念、分类。

4. 了解生态旅游资源的类型。

5. 掌握生态的类型。

6. 了解生态旅游的意义。

7. 了解旅游可持续发展的概念、目标和措施。

(七) 旅游业的发展趋势

1. 了解世界旅游业的发展趋势。

2. 了解我国旅游业的发展趋势。

客房服务与管理

(一) 前厅部概述

1. 掌握前厅部的概念。
2. 掌握前厅部的任务。
3. 了解前厅部员工的必备素质和要求。

(二) 客房预订

1. 掌握客房预订的概念。
2. 了解预订的渠道及预订的方式。
3. 掌握预订的种类。
4. 掌握预订的程序。
5. 掌握超额预订和缺额预订的概念。
6. 熟悉预订失约行为的处理与控制。

(三) 前厅礼宾服务

1. 了解前厅大厅服务处提供的服务项目。
2. 熟悉行李服务的程序与标准。
3. 了解“金钥匙”的相关知识。

(四) 总台服务

1. 掌握办理入住登记的程序。
2. 了解商务楼层接待的程序。
3. 掌握前台问讯处的服务项目。
4. 熟悉总台接待中常见问题的处理。
5. 了解邮件、客用钥匙及贵重物品保管的程序。
6. 了解总台账务处理的方法和要求;掌握旅行支票的概念;掌握结账服务的程序;灵活掌握总台收银特殊情况的处理。

(五) 总机服务与商务中心

1. 了解电话总机房的环境要求。
2. 了解电话总机服务项目。
3. 了解商务中心的概念。

(六) 前厅客房的销售与管理

1. 熟悉客房状态的类型和控制。
2. 掌握饭店房价的构成与收费方式。
3. 了解房价的种类及英文名称。
4. 掌握影响客房定价的因素。
5. 熟悉前厅销售的内容。
6. 掌握客房销售的程序。
7. 掌握客房销售的技巧并灵活运用。

8. 熟悉防止客人逃账的有效措施。

(七) 前厅的信息管理

1. 了解客情预测传递。
2. 熟悉前厅部内部沟通及与其他部门间的沟通内容和方法。

(八) 前厅宾客关系的管理

1. 掌握客人投诉的类型、处理的原则及程序。
2. 掌握与客人沟通的技巧。

(九) 客房部

1. 掌握客房部的职能。
2. 熟悉清洁的概念。
3. 掌握客房部的管理目标。
4. 了解客房部与有关部门的关系。
5. 了解客房的种类,掌握客房产品的基本要求及特点。
6. 了解客房设计的基本原则及物品配备。

(十) 客房的清洁保养

1. 了解客房清扫的规定。
2. 掌握客房的清洁卫生质量标准。
3. 掌握客房清洁整理的准备、程序及方法。
4. 熟悉做夜床服务。
5. 了解客房计划卫生。
6. 掌握客房消毒的方法。

(十一) 饭店公共区域清洁保养

1. 掌握饭店公共区域的概念及特点。
2. 熟悉饭店公共区域清洁保养的工作管理。

(十二) 对客服务

1. 掌握服务的定义及内涵。
2. 掌握服务的理念。
3. 掌握对客服务质量的基本标准和优质服务的基本要求。
4. 熟悉对客服务准则。
5. 熟悉对客服务的模式和特点。
6. 掌握并灵活运用对客服务的内容与程序。
7. 了解超常服务及VIP客人的接待。
8. 掌握客人投诉的原因、方式和处理原则。

(十三) 客房部的机构设置及人员管理

1. 了解客房部的组织机构及岗位设置。
2. 熟悉员工培训的内容。
3. 熟悉激励的方式及注意事项。

(十四) 客房的物资管理

1. 掌握客房客用物品的领发和消耗控制。
2. 了解客房布件的种类规格。
3. 掌握客房布件的配备管理和控制。
4. 熟悉布件的保养及储存。
5. 掌握三个“R”的意义和做法。
6. 了解重视环保和创造“绿色饭店”的检查要点。

(十五) 客房部的质量管理

1. 掌握客房清洁保养的质量控制。
2. 了解现代服务理念和服务精神。
3. 掌握控制服务质量的标准。
4. 掌握饭店客房区域火灾预防措施;了解防盗及安全事故的处理。

餐饮服务与管理

(一) 餐饮概述

1. 了解旅游业的三大支柱。
2. 了解中外餐饮业的发展概况。
3. 熟悉餐饮在旅游业中的重要作用及在旅游饭店中的地位 and 作用。
4. 掌握餐饮生产、销售和服务的特点。
5. 熟悉餐饮部各部门的职能。熟悉银器、瓷器和玻璃器皿以及布件的保养。
6. 掌握餐具的消毒方法。

(二) 餐饮服务员的 basic 素质

1. 了解餐饮服务员的 basic 素质内容。
2. 了解餐饮服务员应具备的文化知识、应变能力及应掌握的基本推销艺术。
3. 掌握餐饮客人的心理特征。

(三) 餐饮服务的基本技能

1. 掌握餐饮服务的基本技能。
2. 熟悉托盘的概念、用途及托盘操作的正确方法。
3. 熟悉斟酒的方法和注意事项。熟悉摆台的概念、基本要求及西餐摆台的基本要领。
4. 掌握中式上菜的操作和西式上菜的方式。
5. 掌握分菜的方法及注意事项,掌握撤换餐碟的情况及更换烟灰缸、台布的方法。

(四) 餐饮服务程序及方法

1. 掌握餐饮服务的基本环节;熟悉零点餐厅的概念和特点。
2. 了解火锅的基本知识;熟悉团队餐的概念。
3. 掌握宴会的概念、特点及服务程序。
4. 熟悉西餐服务的特点。
5. 掌握西餐的组成和种类。
6. 掌握正餐的组成与酒水的选用。

7. 熟悉正餐的服务程序。
8. 了解西餐宴会的种类及服务程序。
9. 了解冷餐酒会及鸡尾酒会的服务程序。
10. 了解咖啡厅的概念及特点。
11. 了解酒吧的概念及种类。
12. 掌握红葡萄酒的服务并了解白葡萄酒和香槟酒的服务。

(五) 菜点知识

1. 掌握中国名菜的概念。
2. 了解中国菜的历史和发展。
3. 掌握四大菜系的特点及代表菜。
4. 掌握西菜的特点。
5. 了解外国菜的特点及名菜。
6. 掌握菜单的概念和作用,掌握编制菜单的依据。
7. 了解菜单的编排顺序。

(六) 酒类知识

1. 掌握酒的概念。
2. 掌握中国酒的分类。
3. 掌握中国名白酒的名称、香型、产地、生产原料和特点。
4. 熟悉黄酒、啤酒、果酒的特点。
5. 掌握外国酒的分类及蒸馏酒的概念、类别和名品。
6. 熟悉酿造酒的分类和名品。
7. 熟悉配制酒的概念及种类。
8. 掌握鸡尾酒的构成及调制方法。
9. 熟悉鸡尾酒的配方。

(七) 软饮料知识

1. 了解软饮料的概念及世界的三大饮料。
2. 熟悉饮茶的起源与演变经历的阶段。
3. 掌握茶的种类;熟悉咖啡、可可及其他的软饮料。

(八) 我国主要客源国(地区)的饮食习惯

1. 掌握饮食习惯的概念。
2. 掌握欧洲主要客源国人们的饮食习惯。
3. 掌握亚洲主要客源国人们的饮食习惯。
4. 了解北美洲主要客源国人们的饮食习惯。
5. 了解大洋洲主要客源国人们的饮食习惯。

旅游地理

(一) 绪论

1. 了解旅游地理的内容和学习目的。

2. 掌握旅游与环境的关系。

3. 掌握旅游资源的分类及代表景观。

(二) 黄河中下游旅游区

1. 掌握黄河中下游旅游区范围及综合特点。

2. 掌握黄河中下游旅游区主要游览胜地。

(三) 长江中下游旅游区

1. 掌握长江中下游旅游区范围及综合特点。

2. 掌握长江中下游旅游区主要游览胜地。

(四) 东南沿海旅游区

1. 掌握东南沿海旅游区范围及综合特点。

2. 掌握东南沿海旅游区主要游览胜地。

(五) 西南旅游区

1. 掌握西南旅游区范围及综合特点。

2. 掌握西南旅游区主要游览胜地。

(六) 青藏旅游区

1. 掌握青藏旅游区范围及综合特点。

2. 掌握青藏旅游区主要游览胜地。

(七) 西北内陆旅游区

1. 掌握西北内陆旅游区范围及综合特点。

2. 掌握西北内陆旅游区主要游览胜地。

(八) 东北旅游区

1. 掌握东北旅游区范围及综合特点。

2. 掌握东北旅游区主要游览胜地。

(九) 西、南欧及中欧旅游区

1. 了解西、南欧及中欧旅游区综合概况。

2. 了解西、南欧及中欧旅游区主要的旅游国家及地区。

3. 掌握西、南欧及中欧旅游区主要的旅游国家的民俗风情和重点旅游景点的特色。

(十) 北美旅游区

1. 了解北美旅游区综合概况。

2. 掌握北美旅游区主要的旅游国家及地区。

3. 掌握北美旅游区主要的旅游国家的民俗风情。

(十一) 东亚及东南亚旅游区

1. 了解东亚及东南亚旅游区综合概况。

2. 掌握东亚及东南亚旅游区主要的旅游国家及地区。

3. 掌握东亚及东南亚旅游区主要的旅游国家的民俗风情。

(十二) 非洲旅游区

1. 了解非洲旅游区综合概况。

2. 掌握非洲旅游区主要的旅游国家及地区。
3. 掌握非洲旅游区主要的旅游国家的民俗风情。

旅游心理学

(一) 绪论

1. 掌握心理学、旅游心理学的概念。
2. 掌握人的心理活动及人心理的实质。
3. 了解旅游心理学研究的对象、方法。
4. 掌握心理活动的主要内容。

(二) 旅游者的鉴貌辨色

1. 掌握感觉和知觉的概念。
2. 理解感觉与知觉的一般规律及其应用。
3. 了解人际知觉的特点,良好观察的条件。
4. 掌握对旅游者进行鉴貌辨色的方法。

(三) 良好心理品质的培养

1. 掌握注意、记忆、思维、情感及意志等心理概念。
2. 了解注意、记忆、思维、情感等心理活动。
3. 了解自我控制情感的方法。

(四) 操作技能的训练

1. 理解技能的概念、类型,了解影响操作技能形成与熟练的各种因素。
2. 掌握科学进行操作技能训练的方法。

(五) 旅游者的兴趣、需要及旅游动机

1. 掌握兴趣、需要、动机的概念。
2. 理解旅游者兴趣、需要的特点及旅游者的旅游动机。
3. 了解旅游者在旅游过程中不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求。

(六) 旅游者的个性特点

1. 掌握气质、性格的概念及特点。
2. 理解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧。
3. 了解旅游者性格特点及鉴别方法。

(七) 旅游服务心理

1. 了解旅游者在前台、客房、餐厅、商场、游览过程中的心理活动,懂得如何根据客人的心理需求做好各部门的服务接待工作。
2. 了解服务中人际交往的形式与特点,掌握人际交往的原则。
3. 理解客人好感产生的因素。

(八) 旅游者的投诉心理

1. 了解旅游者投诉的原因。
2. 理解旅游者投诉的一般心理。

3. 掌握处理旅游者投诉的原则。

四、技能测试

(一) 托盘

1. 掌握轻托的操作步骤。
2. 能熟练运用托盘进行轻托的操作。
3. 做到安全、卫生操作。

考核标准:

- (1) 理盘:托盘整洁干净,盘布铺平拉正。
- (2) 装盘:稳妥,根据物品形状、重量、体积和使用先后合理装盘,重物、高物在里档,轻物、低物在外档,先用的物品在上、在前,后用的物品在下、在后。
- (3) 起托:平稳,两脚前后分开、屈膝、直腰。
- (4) 托盘:托盘位置正确,大小臂垂直、手掌心空起。
- (5) 托盘行走:轻松自如,托盘随走路节奏自然摆动。
- (6) 落托:平稳,两脚前后分开,屈膝、直腰。

(二) 斟酒

1. 掌握斟酒操作的动作要领,斟酒量标准、斟酒时机和顺序。
2. 熟练进行斟酒的操作服务。
3. 具备宾客意识。
4. 安全、卫生操作。

考核标准:

站在宾客右后侧,身体稍微前倾,右脚伸入两椅间,面向宾客,侧身而立;右手持瓶,酒标朝向客人;瓶口不碰杯口;不滴洒、不溢出;斟酒量准确;斟酒顺序正确;具备宾客意识;托盘在身体的左侧、斟酒时手臂伸出和收回时不可妨碍宾客。

附1:斟酒量标准:

- (1) 中餐斟酒一律以八分满为宜。
- (2) 西餐斟酒不宜太满,一般红葡萄酒斟至酒杯的 $\frac{1}{2}$,白葡萄酒斟至酒杯的 $\frac{2}{3}$ 为宜。
- (3) 香槟酒要分两次斟倒,先斟至酒杯的 $\frac{1}{3}$ 处,待泡沫平息后,再斟至酒杯的 $\frac{2}{3}$ 即可。
- (4) 啤酒在斟倒时,要求酒液顺酒杯内壁流入杯内,可以对壁斟倒,也可以分两次进行,以泡沫不溢为准。

附2:斟酒顺序:

- (1) 中餐斟酒顺序:先主宾后主人,按顺时针方向绕台依次进行。
- (2) 西餐斟酒顺序:女主宾、女主人、男主宾、男主人。

(三) 餐巾折花

1. 掌握餐巾折花的基本技法。
2. 能在规定时间内熟练折叠所要求花型。

需掌握的花型:盘花类有扇面、王冠、三角蓬、领带、出水芙蓉、和服;杯花类有单荷花、双荷花、慈姑叶、一片叶、双叶、三叶、马蹄莲、双芯花、扁豆花、白鹤、孔雀、蝴蝶、和平鸽、长尾欢鸟、圣诞火鸡。

3. 安全、卫生操作。

考核标准:

在规定时间内完成所要求的花型;巾花挺拔;造型美观;观赏面朝向客人,有头尾的动物造型头朝右,主位除外;折花的基本手法正确,符合卫生要求。

(四) 中餐宴会摆台

1. 在规定时间内完成中餐宴会 10 人台的餐具摆放。

2. 台面布局合理,餐具摆放匀称、美观。

3. 安全、卫生操作。

考核标准:

台布正面朝上;下垂四角均匀;转盘放在圆桌中心;餐碟定位均匀;转盘中心与相对两个餐位三点成一线;餐碟、筷子尾端距桌边 1.5 cm;餐具间间隔 1 cm;甜酒杯对餐碟中线,水杯在左,白酒杯在右,三杯成一直线;公座、汤勺、分勺放在第三客人右侧;汤勺把距桌边 1.5 cm;餐巾折花突出正、副主位,有头尾的动物造型应头朝右(主位除外),巾花观赏面向宾客;巾花挺拔;造型美观、款式新颖;摆放餐具、折叠餐巾操作手法卫生。

(五) 西餐宴会摆台

1. 在规定时间内完成 6 人西餐宴会台的摆台。

2. 台面布局合理,餐具摆放匀称、美观。

3. 安全、卫生操作。

考核标准:

台布正面朝上;铺台布的顺序由里到外;两张台布的中心线对正;台布两侧下垂部分均匀;盆花居中,烟灰缸、椒盐瓶、烛座依次摆放在烟灰缸的两边,摆放位置均匀、美观;椅子定位均匀;装饰盘对正椅子;肉刀、鱼刀、汤勺、沙拉刀依次摆放在装饰盘的右侧,刀口向左,肉叉、鱼叉、沙拉叉依次摆放在装饰盘左侧,叉齿朝上,每件餐具垂直摆放,餐具间间距 1 cm,距桌边 2 cm;面包碟、牛油刀摆放在餐叉的左侧,面包碟距桌边 2 cm,牛油刀放在面包碟内右边三分之一处,刀口向左,并与餐刀、餐叉平行;甜点叉、甜点勺摆放在装饰盘的正上方;水杯位于肉刀尖前方,相距 2 cm,红酒杯、白葡萄酒杯依次摆放在水杯左上方,杯间距 1 cm,三只玻璃杯成一直线,并与台边成 45°角;餐巾花摆放突出正、副主位;餐巾花观赏面向宾客;餐巾花挺拔不歪倒;餐巾花造型美观、款式新颖;摆放餐具、折叠餐巾操作手法卫生。

(六) 客房的进房程序

1. 能熟练操作客房的进房程序。

2. 灵活熟练运用客房服务用语。

3. 服务语言规范。

考核标准:

(1) 程序:① 观察门外有无“请勿打扰”标志。② 敲门通报。③ 等候。④ 第二次敲门、通报。⑤ 第二次等候。⑥ 开门。⑦ 再次敲门通报。⑧ 进入客房。

(2) 敲门动作符合规范。

(3) 通报语言符合规范。

(七) 客房的清扫准备