**2018年山东省春季高考旅游服务类专业**

**技能考试试题**

2018年山东省春季高考旅游服务类专业技能考试包括两个测试项目，项目一导游讲解技能，115分；项目二客房服务技能，115分，总分230分。

**考试说明**

1、考生按准考证规定时间进入备考室进行准备，按照序号进入考场进行考试，考试期间考生不得中途离场。

2、进入考场后根据考官提示进行导游讲解技能测试，讲解时间为3分-3分30秒，不足3分钟按标准扣分，3分钟工作人员提醒一次，3分30秒停止讲解。

3、导游讲解技能测试结束后，根据考官口令进行客房服务技能测试。准备时间1分钟。准备就绪后，考生举手示意进行操作测试，操作时间5分钟，时间到停止操作。

4、每位考生考试总体用时不超过12分钟，考试完毕，离开考试区域。

5、言行举止、仪容仪表符合岗位要求。

6、考生的着装和配饰禁止体现个人及所在单位信息。

**测试项目一：导游讲解技能**

**（一）测试内容**

景区讲解（从以下三个题目中任选其一）

题目一：曲阜三孔旅游区（重点讲解孔庙大成殿）

题目二：烟台蓬莱阁旅游区(重点讲解蓬莱阁主阁)

题目三：青州古城旅游区（重点讲解云门山景区）

**（二）测试要求**

1、考生在室内进行模拟导游讲解。

2、测试过程中考生须服从监考人员安排，保持考场秩序。

3、讲解要求

（1）讲解内容丰富，结构合理，重点突出；讲解方法运用灵活，语言表达生动而有感染力。

（2）普通话标准，语速适中，用词准确，表情及其他肢体语言运用得当。

（3）正确运用导游服务规范，导游服务程序完整。

（4）符合旅游行业的基本要求及岗位规范。

（5）讲解时间为3分-3分30秒，不足3分钟按标准扣分，满3分钟时工作人员提醒一次，3分30秒停止讲解。

**测试项目二：客房服务技能**

**（一）测试内容**

客房中式铺床

**（二）测试要求**

1、考生须服从监考人员安排，保持考场秩序。

2、按客房中式铺床流程操作。

3、听口令进行准备，准备时间1分钟。考生准备就绪后，举手示意。

4、考生在考官宣布“考试开始”后开始操作。

5、所有操作结束后，考生回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

6、考试用床架不带床头板，不设床头柜，床头柜位置现场指定，靠近考官一头为床头。

7、操作过程中，考生不能跑动、绕床头、跪床、跪地或手臂撑床，布草不掉地。

8、操作过程中动作娴熟、敏捷、优美。

9、测试时间：准备时间1分钟，操作时间5分钟。

**（三）所需物品（考场提供）**

1、床架（200厘米×120厘米，高度含床脚为27厘米，误差1厘米） 1个

2、床垫（200厘米×120厘米，高22厘米，误差0.5厘米） 1张

3、床单（280厘米×200厘米，误差3—5厘米） 1条

4、被套（235厘米×185厘米，三边5厘米法式飞边，底部中半开口，系两组绑带） 1个

5、枕套（48×78厘米，四边5厘米法式飞边，背面距离边缘15厘米为枕套开口） 2个

6、被芯（230厘米×180厘米，总重2.6千克） 1床

7、枕芯（75×45厘米，总重1.35千克） 2个

8、工作台 1个

**（四）中式铺床程序和标准**

1、整理床垫（准备工作）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐。

2、抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离床垫中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

3、套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折45厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

4、套枕套：在工作台上完成，套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

5、放枕头：枕头放置于床头中央，与床头平齐，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

6、整体外观：床铺整齐美观，整张床面挺括。

7、总体印象：考试过程中，考生操作规范、自如，节奏紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床、跪地或手臂撑床，不能让布草掉地，不重复。

8、床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：S型折叠，再两头向中间折，然后对折。

9、考生不可在床头操作。