# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 高星级饭店运营与管理专业技能操作考试大纲

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《职业教育专业目录（2021年修订）》；职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《国家职业技能标准》(2020年版）的（职业编码：4-03-02-05）《餐厅服务员》初、中级职业技能标准。

4.参照《国家职业技能标准》(2009年修订）的（职业编码：4-04-01-02）《客房服务员》初、中级职业技能标准。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考高星级饭店运营与管理专业技能考试为实际操作考试方式，考试总分为200分。考试时间依考核项目确定，在30分钟内完成。

考试分为饭店服务与管理、客房服务与管理两个模块。

饭店服务与管理模块考试包括综合职业素质和餐厅服务中的典型工作领域的四个模块（中餐宴会摆台、中餐宴会上菜、斟酒、分餐服务）。其中综合职业素质、中餐宴会摆台为必考项目，上菜、斟酒、分餐服务为抽考项目。

客房服务与管理模块考试包括综合职业素质和客房服务中的典型工作领域的四个模块（中式铺床、工作车整理、夜床服务、客人入住的礼宾服务）。其中综合职业素质、中式铺床为必考项目，工作车整理、夜床服务、客人入住的礼宾服务为抽考项目。

## 三、考试范围和要求

根据《中等职业学校高星级饭店运营与管理教学标准》要求，以中等职业教育毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、应用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，将专业知识融入技能操作考试内容。

**（一）饭店服务与管理模块**

**技能模块1 中餐宴会摆台**

1.知识与技能

（1）认识中餐摆台的用具。

（2）知道中餐摆台的种类。

（3）熟悉中餐摆台的要求和中餐摆台服务技能的操作注意事项。

（4）掌握中餐摆台的操作程序和标准。

（5）能熟练运用摆台方法和技巧，独立完成中餐台面设计。

2.设备与材料

（1）桌面餐具及用品配置

以10人/桌为例，桌面餐具及用品配置如下表1所示。

表1 10人/桌桌面餐具及用品配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 数量 | 名称 | 数量 |
| 餐盘 | 10个 | 长柄勺 | 10个 |
| 汤碗 | 10个 | 汤勺 | 10个 |
| 调味碟 | 10个 | 牙签 | 10个 |
| 筷子架 | 10个 | 白酒杯 | 10个 |
| 筷子 | 10双 | 红酒杯 | 10个 |
| 中心装饰物 | 1套 | 水杯 | 10个 |
| 桌牌号 | 1份 | 菜单 | 2份 |
| 台布 | 2块 | 口布 | 10个 |
| 椅套 | 10个 |  |  |

（2）工作台配置

以单张工作台为例，工作台餐具配置如下表2所示。

表2 单张工作台餐具配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 数量 | 名称 | 数量 |
| 托盘 | 2个 | 口布花盘 | 1个 |
| 消毒巾 | 1条 | 消毒巾碟 | 1个 |

3.操作规范要求

(1）台面摆设保持清洁卫生。摆台所用的台布、餐巾、餐具、小件物品、调料品及餐椅和其他各种装饰物品都要符合卫生要求。

(2）摆台时要备齐餐饮用具。根据就餐规格和形式设计台面，所配餐具、用具要配套、齐全。

(3）餐具摆放要规范。餐具摆放要有条理，各席位的餐具相对集中、整齐一致，席位之间应有明显空隙，既要方便客人用餐，又要便于席间服务。

**技能模块2 中餐宴会上菜**

1.知识与技能

（1）掌握中餐上菜服务顺序和上菜速度。

（2）熟悉上菜的方法，恰当介绍菜品。

（3）掌握中餐上菜的操作程序与标准。

（4）能运用上菜技巧和方法，熟练进行上菜服务。

2.设备与材料

托盘、圆盘、条盘、大汤碗、调味碟或小汤碗、餐桌、餐椅、台布、消毒湿巾、厨房用纸。

3.操作规范要求

（1）遵守中餐宴会上菜的操作规范。

（2）正确使用服务敬语。

（3）注意上菜的时机和顺序。

（4）注意操作过程中的安全问题和台面的整洁。

（5）正确掌握上菜的节奏。

（6）规范且熟练使用特殊菜品的上菜方法。

（7）上菜姿势和动作正确、自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

**技能模块3 斟倒酒水**

1.知识与技能

（1）了解认识酒具。

（2）能识别酒杯。

（3）熟悉酒水斟倒的顺序和酒水的斟倒时机。

（4）掌握斟酒量和斟酒操作的程序和标准。

（5）能选择合适的方法，独立且熟练地完成酒水服务。

2.设备与材料

红葡萄酒杯、白酒杯、白酒、红葡萄酒、侍酒巾、托盘、10人位餐桌。

3.操作规范要求

（1）遵守酒水斟倒的操作规范和要求。

（2）正确使用服务敬语。

（3）注意斟酒的时机、顺序和斟酒量。

（4）注意操作过程中的安全和卫生问题。

（5）正确处置操作中出现的突发情况。

（6）规范且熟练提供白酒、红葡萄酒的斟酒服务。

**技能模块4 分餐服务**

1.知识与技能

（1）熟悉分菜的方法。

（2）掌握分菜的操作程序与标准。

（3）能运用分菜技巧和方法，熟练进行分菜服务。

2.设备与材料

分餐叉、分餐勺、菜盘、分餐盘、大汤碗、大汤勺、小汤碗、小汤勺、托盘、消毒湿巾、厨房用纸。

3.操作规范要求

（1）遵守分餐服务的操作规范与要求。

（2）正确使用分餐叉勺，分菜动作娴熟。

（3）分餐量均匀。

（4）操作过程中应保持分餐台、餐桌的整洁、分餐盘面的干净美观。

**（二）客房服务与管理模块**

**技能模块1 中式铺床**

1.知识与技能

（1）认识中式铺床需要的布草种类和数量。

（2）熟悉中式铺床的操作流程。

（3）掌握铺床单的操作技能流程和标准。

（4）掌握套被芯的操作技能流程和标准。

（5）掌握套枕芯的操作技能流程和标准。

（6）规范且独立、熟练完成中式铺床服务。

2.设备与材料

标准床体、床垫、床单、被套、被芯、枕套、枕芯。

3.操作规范要求

（1）遵守中式铺床的操作规范与要求。

（2）注意布草正反面及枕套开口方向。

（3）注意垫单、被套、枕套的中线对齐。

（4）操作过程中要一次性定位成功。

（5）包角时按顺时针方向从床头开始依次塞边包角，包角紧密垂直且平整，式样统一（90°），四边掖边紧密且平整。

（6）套被芯时注意四边重合饱满，床面平整，被头翻折约45厘米。

（7）注意床面平整、光滑、美观。

（8）操作过程动作规范卫生、娴熟敏捷、无物品掉落。

**技能模块2 工作车整理**

1.知识与技能

（1）熟悉客房清扫和服务需要的用品种类和数量。

（2）掌握工作车物品摆放的原则。

（3）掌握工作车的整理规范要求。

（4）掌握工作车的分区摆放标准。

（5）能正确规范使用房务工作车。

2.设备与材料

表3 工作车整理设备与材料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 数量 | 名称 | 数量 |
| 房务工作车 | 1个 | 香皂 | 4块 |
| 床单 | 4个 | 面纸 | 4包 |
| 被套 | 4个 | 厕纸 | 4卷 |
| 枕套 | 8个 | 清洁篮 | 1个 |
| 大浴巾 | 4个 | 马桶刷 | 1个 |
| 地巾 | 2个 | 浴缸刷 | 1个 |
| 方巾 | 4个 | 卫生袋 | 4个 |
| 面巾 | 4个 | 垃圾袋 | 4个 |
| 信纸 | 4个 | 多功能清洁剂 | 1瓶 |
| 信封 | 4个 | 玻璃清洁剂 | 1瓶 |
| 洗衣单 | 2张 | 玻璃刮 | 1个 |
| 酒水单 | 2张 | 消毒水 | 1瓶 |
| 意见书 | 2张 | 胶手套 | 1副 |
| 便笺 | 2张 | 洁厕剂 | 1瓶 |
| 铅笔 | 2支 | 喷水壶 | 1个 |
| 购物袋 | 2个 | 分色抹布 | 红、黄、蓝、绿、咖各2块 |
| 针线包 | 2包 | 工作表 | 1张 |
| 茶包 | 4包 | 房间检查报告表 | 1张 |
| 矿泉水 | 4瓶 | 工程维修单 | 1张 |
| 拖鞋 | 4双 |  |  |

3.操作规范要求

（1）熟悉工作车整理的操作规范与要求。

（2）正确摆放物品，要求整齐、美观，方便拿取。

（3）注意物品种类数量准确。

（4）操作过程中应合理利用工作车的分区功能。

（5）操作过程动作规范卫生、娴熟敏捷、无物品掉落。

**技能模块3 夜床服务**

1.知识与技能

（1）熟悉夜床服务的具体服务内容。

（2）掌握夜床服务的操作流程和标准。

（3）掌握规范操作开夜床的技术要求。

（4）掌握铺设地巾和摆放拖鞋的标准。

（5）掌握晚安卡、矿泉水和水杯的摆放要求。

2.设备与材料

托盘、地巾筐、地巾、拖鞋、晚安卡、矿泉水、水杯、杯盖、杯垫。

3.操作规范要求

（1）掌握夜床服务的操作规范和要求。

（2）正确摆放物品，要求整齐、美观，方便宾客使用、卫生。

（3）注意夜床服务的时间范围。

（4）服务过程动作规范卫生、娴熟敏捷、无物品掉落。

**技能模块4 客人入住的礼宾服务**

1.知识与技能

（1）了解客人入住的礼宾服务的具体内容。

（2）掌握客人入住的礼宾服务的流程和标准。

（3）掌握规范开门进房的流程和标准。

（4）能熟练地向客人介绍房间设备设施。

2.设备与材料

标准客房一间。

3.操作规范要求

（1）掌握客人入住的礼宾服务操作规范和要求。

（2）服务过程中注意热情问候，称呼恰当，动作得体。

（3）服务过程中注意语言简明扼要、用语恰当、表达准确。

（4）服务过程动作规范、娴熟敏捷、热情耐心。

## 四、考核项目及权重

结合考试范围给定2025年考核项目及权重。

（一）饭店服务与管理模块考核项目及权重，如表4所示。

表4 饭店服务与管理模块考核项目及权重

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| 综合职业素质  （必考项目） | 考核时间为3分钟。 | 1.仪容仪表 | 9 | 20 | 椅子 |
| 2.仪态 | 8 |
| 3.总体印象 | 3 |
| 中餐宴会摆台  （必考项目） | 摆10人台。  考核时间为17分钟，每超时30秒之内扣2分，不足30秒按30秒计算，超时2分钟停止操作。 | 1.铺台布 | 10 | 120 | 摆台用具：餐桌、餐椅、台布、托盘、餐碟、调味碟、汤碗、汤勺、筷架、筷子、酒具（葡萄酒杯、白酒杯、水杯）、餐巾、菜单、桌牌号、中心花 |
| 2.整理餐椅 | 5 |
| 3.餐碟定位 | 10 |
| 4.摆餐具 | 20 |
| 5.摆酒具 | 20 |
| 6.餐巾折花 | 20 |
| 7.摆公共用具 | 10 |
| 8.餐椅摆放 | 5 |
| 9.托盘 | 10 |
| 10.整体要求 | 10 |
| 中餐宴会上菜  （抽考项目） | 按一套中餐宴会菜单上菜。  考核时间为8分钟，每超时10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超时1分钟停止操作。 | 1.餐具选择 | 5 | 60 | 上菜设备：餐桌、餐椅、台布、转台  上菜用具：托盘、圆盘、条盘、大汤碗、调味碟或小汤碗 |
| 2.菜品介绍 | 10 |
| 3.上菜位置 | 5 |
| 4.上菜方法 | 15 |
| 5.菜肴摆放 | 15 |
| 6.操作要求 | 10 |
| 斟酒  （抽考项目） | 为10位客人徒手斟白酒或红葡萄酒。  考核时间为3分钟，每超时10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超时1分钟停止操作。 | 1.斟酒位置 | 5 | 60 | 斟酒用具：酒瓶、白酒杯、葡萄酒杯 |
| 2.斟酒顺序 | 10 |
| 3.斟倒酒水 | 15 |
| 4.斟酒量 | 20 |
| 5.操作要求 | 10 |
| 分餐  （抽考项目） | 为10位客人分凉菜或分汤。  考核时间为8分钟。每超时10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超时1分钟停止操作。 | 1.用具准备 | 15 | 60 | 分餐用具：分餐叉、分餐勺、菜盘、分餐盘、大汤碗、小汤碗、大汤勺、小汤勺、托盘、消毒湿巾、厨房用纸 |
| 2.分餐手法 | 15 |
| 3.分餐量 | 20 |
| 4.操作卫生 | 10 |

1. 客房服务与管理模块考核项目及权重，如表5所示。

表5 客房服务与管理模块考核项目及权重

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| 综合职业素质  （必考项目） | 考核时间为3分钟。 | 1.仪容仪表 | 9 | 20 | 椅子 |
| 2.仪态 | 8 |
| 3、总体印象 | 3 |
| 中式铺床  （必考项目） | 考核时间为4分钟，每超时10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超时1分钟停止操作。 | 1.拉床 | 5 | 110 | 标准床体、床垫、床单、被套、被芯、枕套、枕芯 |
| 2.整理床垫 | 5 |
| 3.铺垫单 | 25 |
| 4.套被芯 | 25 |
| 5.甩被子定位 | 20 |
| 6.套枕芯 | 20 |
| 7.将床复位 | 5 |
| 8.最后整理 | 5 |
| 工作车整理  （抽考项目） | 考核时间为15分钟，每超时10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超时2分钟停止操作。 | 1.检查工作车 | 8 | 70 | 房务工作车、床单、被套、枕套、大浴巾、地巾、方巾、面巾、信纸、信封、洗衣单、酒水单、意见书、便笺、铅笔、购物袋、针线包、茶包、矿泉水、拖鞋、香皂、面纸、厕纸、清洁篮、马桶刷、浴缸刷、卫生袋、垃圾袋、多功能清洁剂、玻璃清洁剂、玻璃刮、消毒水、胶手套、洁厕剂、喷水壶、分色抹布、工作表、房间检查报告表、工程维修单 |
| 2.物品摆放位置 | 8 |
| 3.布草放置要求 | 8 |
| 4.准备易耗品 | 10 |
| 5.准备清洁用具和用品 | 10 |
| 6.准备抹布 | 8 |
| 7.准备工作表单 | 8 |
| 8.操作过程 | 10 |
| 夜床服务  （抽考项目） | 考核时间为3分钟，每超时10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超时30秒停止操作。 | 1.总体效果 | 20 | 70 | 托盘、地巾筐、地巾、拖鞋、晚安卡、矿泉水、水杯、杯盖、杯垫 |
| 2.被子翻折 | 10 |
| 3.地巾摆放 | 10 |
| 4.拖鞋摆放 | 10 |
| 5.晚安卡摆放 | 10 |
| 6.矿泉水和水杯摆放 | 10 |
| 客人入住的  礼宾服务  （抽考项目） | 考核时间为4分钟，每超时10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超时30秒停止操作。 | 1.迎接、引领客人到房间 | 15 | 70 | 标准客房一间 |
| 2.开门礼让 | 20 |
| 3.介绍房间 | 20 |
| 4.礼貌告别 | 15 |

## 五、考试大纲编制说明

1.考试大纲编制原则

遵循专业基础知识和岗位核心能力相结合的原则，选取本专业典型专业技能，将专业知识融入技能操作，考核技能训练教学效果；遵循考试内容和专业教学标准相结合的原则，选取通用知识与技能作为考核项目，适当扩充考试范围及适当增加了难度，更好地选拔技术技能人才。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校高星级饭店运营与管理专业。

3.教学内容及实施建议

（1）考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校高星级饭店运营与管理专业学生在中餐宴会摆台操作及席间服务能力、客房中式铺床操作及对客服务能力，考试范围及难易程度合理，适用于选拔技术技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化；建议中等职业学校依据本专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

高星级饭店运营与管理专业技能考试采取实操方式进行，饭店服务与管理模块必考项目时间为20分钟、客房服务与管理模块必考项目时间为7分钟，两个模块抽考项目参照表4、表5时间安排；依据不同技能考核项目综合考察学生中餐宴会摆台能力、中餐宴会席间服务能力、客房卫生清扫能力、对客服务能力等。

5.评价赋分形式

高星级饭店运营与管理专业技能考试为过程性评价，同时注重工作质量，权重合理。