# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 邮轮乘务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2021年修订职业教育专业目录（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(2019年修订）》《港口客运员》初、中级职业技能标准、《客房服务员》初、中、高级职业技能标准、《前厅服务员》初、中、高级职业技能标准、《基本安全培训合格证Z01》、《国际航行船舶船员专业英语合格证》、《客船船员特殊培训合格证T06》、《保安意识培训合格证Z07》。

4.参照1+X邮轮运营服务职业技能等级证书各模块初级认证标准。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考邮轮乘务专业技能考试为实际操作考试方式，考试总分为200分，实操项目随机抽取，考试时间为15分钟。

## 三、考试范围和要求

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。

## 技能模块一 餐饮服务

**（一）中餐零点餐厅摆台与服务**

1.知识与技能

（1）在规定时间内按照规范标准完成中餐零点摆台。

（2）规范地进行迎送服务。

（3）提供规范的点菜服务。

（4）准确传递客人所点菜品。

（5）提供细致周到的餐中服务。

（6）做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、防滑托盘、餐台、餐椅、台布、餐巾、餐碟、味碟、汤勺、汤碗、筷匙架、长柄勺、筷子、牙签、水杯、酒杯、中餐零点菜单、点餐本、酒水、花瓶、香巾、茶叶、茶壶、茶杯、桌号牌、账单及账单夹、菜品、公用餐具等。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪表仪容整洁、得体，符合餐饮服务要求。

（3）做好服务前的各项准备工作。

（4）摆台整体美观、便于使用。

（5）注意卫生及物品的正确使用，确保食品安全。

（6）姿态语言自然、大方，动作熟练、优雅、规范。

（7）用餐台面和工作台干净、整洁、有序。

（8）具备良好的服务意识和沟通能力，服务态度热情周到，亲和力强。

（9）灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

（10）遵守安全操作规程，避免造成损坏或伤害。

**（二）中餐宴会摆台与服务**

1.知识与技能

（1）在规定时间内按照规范完成中餐宴会摆台。

（2）根据宴会信息进行餐前准备。

（3）规范地进行迎送服务。

（4）准确、高效地传递菜品。

（5）提供细致周到的就餐服务。

（6）做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、防滑托盘、餐台、餐椅、台布、餐巾、餐碟、味碟、汤勺、汤碗、筷匙架、长柄勺、筷子、牙签、水杯、酒杯、中餐宴会菜单、菜品、酒水、花瓶、桌号牌、账单及账单夹、公用餐具。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪表仪容整洁、得体，符合餐饮服务要求。

（3）做好服务前的各项准备工作。

（4）摆台整体美观、便于使用。

（5）注意卫生及物品的正确使用，确保食品安全。

（6）姿态语言自然、大方，动作熟练、优雅、规范。

（7）用餐台面和工作台干净、整洁、有序。

（8）具备良好的服务意识和沟通能力，服务态度热情周到，亲和力强。

（9）灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

（10）遵守安全操作规程，避免造成损坏或伤害。

**（三）西餐零点餐厅摆台与服务**

1.知识与技能

（1）在规定时间内按照规范完成西餐零点摆台。

（2）规范地进行迎送服务。

（3）提供规范的西餐点菜服务。

（4）准确传递客人所点菜品。

（5）提供细致周到的餐中服务。

（6）做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、西餐台、餐椅、防滑托盘、台布、装饰布、餐巾、装饰盘、面包盘、黄油碟、主餐刀、鱼刀、开胃品刀、汤勺、主餐叉、鱼叉、开胃品叉、甜品勺、甜品叉、黄油刀、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、水杯、烛台、插花、胡椒瓶、盐瓶、牙签筒、烟灰缸、西餐零点菜单、水扎、冰水、点菜本、账单及账单夹、菜品等。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪表仪容整洁、得体，符合餐饮服务要求。

（3）做好服务前的各项准备工作。

（4）摆台整体美观、便于使用。

（5）注意卫生及物品的正确使用，确保食品安全。

（6）姿态语言自然、大方，动作熟练、优雅、规范。

（7）用餐台面和工作台干净、整洁、有序。

（8）具备良好的服务意识和沟通能力，服务态度热情周到，亲和力强。

（9）灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

（10）遵守安全操作规程，避免造成损坏或伤害。

**（四）西餐宴会摆台与服务**

1.知识与技能

（1）在规定时间内按照规范完成西餐宴会摆台。

（2）根据宴会信息进行餐前准备。

（3）规范地进行迎送服务。

（4）准确、高效地传递菜品。

（5）提供细致周到的餐中服务。

（6）做好餐后结束工作。

2.设备及物品

工作台、西餐台、餐椅、防滑托盘、台布、装饰布、餐巾、装饰盘、面包盘、黄油碟、主餐刀、鱼刀、开胃品刀、汤勺、主餐叉、鱼叉、开胃品叉、甜品勺、甜品叉、黄油刀、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、水杯、烛台、插花、胡椒瓶、盐瓶、牙签筒、烟灰缸、西餐宴会菜单、水扎、冰水、账单及账单夹、菜品等。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪表仪容整洁、得体，符合餐饮服务要求。

（3）做好服务前的各项准备工作。

（4）摆台整体美观、便于使用。

（5）注意卫生及物品的正确使用，确保食品安全。

（6）姿态语言自然、大方，动作熟练、优雅、规范。

（7）用餐台面和工作台干净、整洁、有序。

（8）具备良好的服务意识和沟通能力，服务态度热情周到，亲和力强。

（9）灵活处理服务过程中遇到的问题，应变能力强。

（10）遵守安全操作规程，避免造成损坏或伤害。

## 技能模块二 客舱服务

**（一）客舱的清洁与保养**

1.知识与技能

（1）在规定时间内，按照规范和程序完成走客舱的清洁和保养。

（2）在规定时间内，按照规范和程序完成住客舱的清洁和保养。

（3）灵活应对客舱清扫过程中出现的特殊情况。

2.设备及物品

房务工作车、清洁工具篮、尘拖、抹布、清洁剂、吸尘器等清洁工具；床头柜、床单、被套枕套、浴巾、面巾、地巾、方巾、床垫、床架、被套、被芯、枕芯、枕套、水杯、茶杯、咖啡杯、卫生卷纸、矿泉水、烧水壶、“请勿打扰”标牌、“请即打扫”牌、早餐牌等客房用品；工作单、笔等工作用品。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）着装符合职业要求，动作规范，能体现岗位气质。

（3）遵守客舱清洁与保养的操作规范。

（4）做好清扫前的准备工作。

（5）操作中注意卫生、安全，具有节能环保意识。

（6）遵守职业道德，具备精益求精的工匠精神。

**（二）中式铺床与开夜床服务**

1.知识与技能

（1）在规定时间内，按照规范和程序完成中式铺床。

（2）在规定时间内，按照规范和程序完成开夜床服务。

2.设备及物品

床垫、床架、床头柜、工作台、床单、被套、被芯、枕芯、枕套、夜床用品等。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）着装符合职业要求，动作规范，体现岗位气质。

（3）遵守中式铺床及开夜床的操作规范。

（4）操作手法正确，注意卫生及安全。

（5）遵守职业道德，具备精益求精的工匠精神。

## 技能模块三 前台服务

**（一）前台接待服务**

1.知识与技能

（1）能够按照规范流程完成游客客舱更换服务。

（2）能够按照规范流程完成游客的升舱服务。

（3）按照规范流程为客人提供贵重物品保管服务。

（4）按照规范程序做好游客物品暂存、物品转交、物品邮寄等服务。

2.设备及物品

总台柜台、电脑、酒店管理信息系统、人脸识别身份比对核验设备、来电显示电话机、POS机、房卡制作机、黑白多功能激光一体机、验钞机、房卡、房卡套等前厅接待用具和设备。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪容仪表、着装符合职业要求，体现良好的职业形象。

（3）做好接待工作前的准备工作。

（4）操作符合规范，动作娴熟、敏捷。

（5）具备强烈的服务意识，服务过程流畅、热情、有礼。

（6）具备良好的语言沟通能力，表达准确、礼貌，能用流利的普通话和英语与客人交流。

**（二）总机服务**

1.知识与技能

（1）礼貌接听宾客电话，规范提供宾客问询服务。

（2）正确提供宾客留言服务。

（3）按照规范转接宾客电话。

（4）按照规范提供叫醒服务。

2.设备及物品

来电显示电话机、电脑、电话转接设备、纸、笔等工作用品。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪容仪表、着装符合职业要求，体现良好的职业形象。

（3）做好接待工作前的准备工作。

（4）操作符合规范，动作娴熟、敏捷。

（5）具备强烈的服务意识，服务过程流畅、热情、有礼。

（6）具备良好的语言沟通能力，表达准确、礼貌，能用流利的普通话和英语与客人交流。

**（三）收银服务**

1.知识与技能

（1）掌握一次结账方式和邮轮上的无现金交易房卡签帐系统。

（2）掌握船上付款方式的种类和注意事项。

（3）掌握货币现钞真伪鉴别的方法及外币兑换的流程。

（4）掌握收取押金的方式和步骤。

（5）掌握结账服务流程和离船手续。

（6）熟悉结账过程中常见问题的处理方法。

2.设备及物品

电脑、房卡签帐系统、自助收银机、POS机、验钞机、汇率显示器、外币兑换水单。

3.操作规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪容仪表、着装符合职业要求，体现良好的职业形象。

（3）做好接待工作前的准备工作。

（4）操作符合规范，动作娴熟、敏捷。

（5）具备强烈的服务意识，服务过程流畅、热情、有礼。

（6）具备良好的语言沟通能力，表达准确、礼貌，能用流利的普通话和英语与客人交流。

## 技能模块四 服务礼仪

1.知识与技术要求

（1）正确使用敬语服务，表情自然。

（2）妆容适宜，衣着得体。

（3）面带微笑，举止大方、自然、优雅，注重礼貌礼节。

（4）语言准确生动，语法正确，语音语调标准。

（5）站姿、步姿规范，服务手势恰当。

（6）能用标准的仪态进行服务。

（7）尊重不同国籍、民族、地域、宗教信仰的宾客，准确使用待客礼仪。

（8）能正确使用各岗位服务礼仪。

2.规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪容、仪表、仪态符合行业规范。

（3）体现良好的个人风貌和专业素养。

（4）服务礼仪符合邮轮各岗位服务要求。

## 技能模块五 应急问题处理

1.知识与技术要求

（1）运用相关专业知识对特殊问题做出判断并妥善处理。

（2）根据宾客需求，提供个性化服务。

（3）对服务中出现的突发事件处理得当。

2.规范要求

（1）服从监考人员安排，保持考场秩序。

（2）仪表仪容符合行业要求。

（3）运用相关专业知识正确分析问题，提供优质服务。

（4）具备分析问题、解决问题的能力。

（5）处理问题的方法灵活、准确、全面。

（6）具有良好的心理素质和职业素养。

**技能模块六 船员基本安全技能（个人求生）**

1.知识与技能

（1）掌握船舶常用2种救生衣的正确穿着方法。

（2）能采取标准逃生跳水姿势完成5米跳台跳水。

（3）能穿着救生衣游泳。

（4）能正确在水中保持HELP姿势。

（5）能穿着救生衣在水中扶正倾覆的救生筏。

（6）能穿着救生衣从水中登上救生筏。

（7）能正确穿着保温救生服。

2.设备与材料

（1）有5米跳台、深水区水深4米的标准泳池。

（2）固有浮力式救生衣、气胀式救生衣、保温救生服、气胀式救生筏。

（3）泳裤、泳帽等。

3.操作规范要求

（1）遵守游泳馆安全管理规定，听从现场管理人员指挥，严格按指导教师指令有序进行各项实操动作，防止出现呛水、溺水等安全事件。

（2）正确穿着标准泳裤、佩戴泳帽等。

（3）有序取用救生衣、保温救生服等个人用品，使用后及时摆放到指定位置。

（4）进入游泳池前淋浴清洁，有身体不适或传染性疾病提前说明，以保证游泳馆水质安全及学员身体健康安全。

（5）正确处置操作中出现的废弃物。

## 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，如表1所示。

表1 2025年考核项目及权重

| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中餐摆台 | 15min | 拉开主位餐椅 | 10 | 200 | 工作台、台布、餐巾、全套餐具、全套杯具、花瓶、菜单、筷架、桌牌号 |
| 铺设台布 | 20 |
| 摆放餐碟定位 | 30 |
| 摆放汤碗、汤勺、味碟 | 30 |
| 摆放杯具 | 30 |
| 摆放公用餐具 | 20 |
| 摆放折花餐巾 | 30 |
| 摆放花瓶、菜单、桌牌号 | 20 |
| 整体巡视检查 | 10 |
| 西餐摆台 | 15min | 拉开主位餐椅 | 10 | 200 | 工作台、台布、餐巾、全套餐具、全套杯具、全套刀具、分餐勺、分餐叉、花瓶、菜单、筷架、桌牌号 |
| 铺设台布、台面 | 30 |
| 净手 | 10 |
| 摆放餐碟定位 | 30 |
| 摆放全套刀、叉 | 30 |
| 摆放全套杯具 | 30 |
| 摆放折花餐巾 | 30 |
| 摆放公用物品 | 20 |
| 整体检查巡视 | 10 |
| 餐巾花  服务 | 15min | 仪容仪表 | 20 | 200 | 餐巾、工作台、  水杯、餐盘。 |
| 整理物品 | 20 |
| 5个动物 | 30 |
| 5个植物 | 30 |
| 盘花、杯花的摆放 | 40 |
| 餐巾花艺术性 | 40 |
| 总体印象 | 20 |
| 中式铺床 | 15min | 仪容仪表 | 20 | 200 | 床垫、床架、床头柜、工作台、床单、被套、被芯、枕芯、枕套等。 |
| 整理床垫 | 20 |
| 抛铺床单 | 50 |
| 套被套 | 50 |
| 套枕套 | 20 |
| 放枕头 | 20 |
| 总体印象 | 20 |
| 开夜床  服务 | 15min | 仪容仪表 | 20 | 200 | 床垫、床架、床头柜、工作台、床单、被套、被芯、枕芯、枕套、晚安卡片、矿泉水、水杯、地巾、拖鞋、毛巾等。 |
| 整理床铺 | 60 |
| 被子折角 | 20 |
| 摆放晚安卡、矿泉水、水杯 | 20 |
| 铺地垫、放拖鞋 | 40 |
| 毛巾花折叠和摆放 | 20 |
| 总体印象 | 20 |
| 收银服务 | 15min | 1.礼貌问候客人 | 30 | 200 | 船卡、银行卡、A4纸、笔、打印机、收银机 |
| 2.收回船卡在系统中读取并核对游客信息 | 40 |
| 3.核对账单，请游客签字确认 | 40 |
| 4.询问游客付款方式 | 30 |
| 5.完成收款 | 30 |
| 6.询问游客感受，并及时给予回应 | 30 |
| 服务礼仪 | 15min | 1.仪容仪表 | 30 | 200 | 个人展示，无器材 |
| 2.使用敬语 | 30 |
| 3.展示站姿 | 30 |
| 4.展示走姿 | 30 |
| 5.展示蹲姿 | 30 |
| 6.面带微笑、大方自然 | 20 |
| 7.加入岗位礼仪 | 30 |
| 5米跳台  跳水 | 15min | 1.准备工作 | 10 | 200 | 5米跳台标准泳池  救生衣  个人泳衣、泳帽 |
| 2.救生衣穿着 | 15 |
| 3.入水前标准姿势 | 35 |
| 4.入水等待时间 | 20 |
| 5.空中姿势 | 30 |
| 6.入水状态 | 20 |
| 7.HELP姿势 | 10 |
| 8.游泳出池 | 30 |
| 9.安全文明作业 | 30 |
| 扶正  救生筏 | 15min | 1.准备工作 | 15 | 200 | 5米跳台标准泳池  救生衣  气胀式救生筏  个人泳衣、泳帽 |
| 2.救生衣穿着 | 10 |
| 3.池边入水 | 20 |
| 4.游泳至救生筏 | 20 |
| 5.登救生筏 | 25 |
| 6.翻转救生筏 | 35 |
| 7.翻入救生筏 | 30 |
| 8.离筏登岸 | 15 |
| 9.安全文明作业 | 30 |

## 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原则，选取典型专业技能项目，将专业知识融入技能操作，考查技能掌握教学效果，考核学生职业岗位工作过程；兼顾中等职业学校邮轮乘务专业教学标准和技术新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校邮轮乘务专业。

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邮轮乘务专业学生在餐饮、客舱及前厅等工作岗位所对应的中西餐摆台、中式铺床、开夜床服务、收银服务及服务礼仪等职业技能，并增加了船员基本安全技能中的5米跳台跳水及扶正救生筏的职业技能考核，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邮轮乘务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

邮轮乘务专业技能考试采取设备实操方式进行，时间为15分钟；依据不同技能考核项目综合考察学生各工作岗位服务技能、查阅相关资料能力、合理使用餐饮服务、客舱服务及前厅服务中相关设施设备能力、操作与检查能力、应急问题处理能力以及安全文明作业情况。

5.评价赋分形式

邮轮乘务专业技能考试为过程性评价，同时注重工作质量，权重合理。