

2019 年福建省高等职业教育入学考试第二次质量检查

旅游类专业基础知识试卷

学校_____ 班级_____ 姓名_____ 成绩_____

(面向中职考生)

(总分 300 分, 考试时间 150 分钟)

一、单项选择题(本大题共 25 题, 每小题 3 分, 共 75 分。在每小题的四个备选答案中只有一个是符合题目要求的, 请选出一并将答题卡上对应的答案代码涂黑, 错涂、多涂或未涂均不得分。)

1、旅游是集食、住、行、游、购、娱于一体的社会活动, 说明旅游具有() 的特点。

- A. 消费性 B. 广泛性 C. 社会性 D. 综合性

2、闲暇时间是指() 。

- A. 时间 B. 可支配时间 C. 可自由支配时间 D. 非自由支配的时间

3、“文以地生辉, 山以文益秀”, 说明() 是一定社会文化环境的化身。

- A. 旅游者 B. 旅游资源 C. 旅游设施 D. 管理服务

4、目前我国国内旅游市场的主体是() 。

- A. 观光旅游者 B. 娱乐休闲旅游者 C. 度假保健旅游者 D. 公务旅游者

5、() 是旅游市场形成的首要条件。

- A. 旅游者 B. 旅游资源 C. 旅游供给 D. 旅游需求

6、下列国家人民姓名有名无姓的是()

- A. 英国 B. 缅甸 C. 朝鲜 D. 越南

7、国际上通用的着装“TPO”原则中, “P”指的是()

- A. 时间 B. 地点 C. 场合 D. 人

8、高质量的导游服务是() 完美的结合。

- A. 个性化服务 B. 强化心理服务
C. 强化超前服务 D. 规范化和个性化的结合

9、下列对导游服务独立性的叙述不准确的是()

- A. 独自一人制定旅游计划 B. 独立带团参观游览
C. 导游讲解具有相对的独立性 D. 独立地、合情合理地处理出现的问题

10、游客丢失的如果是入境时向海关申报的物品, 失主持旅行社的证明到当地公安局开具(), 以备出关时查验或向保险公司索赔。

- A. 遗失证明 B. 失窃证明 C. 失物经过证明 D. 财物报失证明

11、地陪带团到达机场(车站、码头)必须留出充裕的时间, 若乘国内航班, 需提前() 到达机场。

- A. 2个小时 B. 90分钟 C. 1小时 D. 30分钟
- 12、导游人员处于接待工作的核心，要以双重身份出面交涉，有时要面对各种物质诱惑和“精神污染”，这体现了导游服务具有（ ）特点。
- A. 独立性强 B. 脑体高度结合 C. 复杂多变 D. 涉外性
- 13、下列内容中，（ ）不属于导游员致欢迎词的必讲内容。
- A. 向游客问候 B. 自我介绍，并介绍司机
C. 代表被委派旅行社、本人及司机欢迎游客
D. 介绍下榻饭店及餐厅
- 14、游客提出调换房间时，如属于（ ），导游员必须为游客进行调换。
- A. 房间没有按标准打扫完
B. 房间内设施出现故障，且无法修复使用
C. 房间朝向与游客要求不符
D. 游客对房间的装修风格不满意
- 15、在商定日程时，领队、全陪或游客如果提出与原定日程不符而且又涉及接待标准的要求时，地陪一般应（ ）。
- A. 立即修改 B. 断然拒绝
C. 婉言拒绝 D. 请领队直接与地接社商量
- 16、游客提出本地亲属随团活动，导游人员首先要做的是（ ）。
- A. 婉言拒绝 B. 向旅行社汇报，收取参团的费用
C. 立即同意，并给予特殊的照顾
D. 征得领队和旅游团成员的意见
- 17、啤酒的最佳饮用温度为（ ）
- A. 8—12℃ B. 6—8℃ C. 8—10℃ D. 10—12℃
- 18、以下哪个不是酱香型白酒的特点（ ）。
- A. 蜜香轻柔 B. 香气幽雅 C. 酒味醇厚 D. 柔和绵长
- 19、西餐零点摆台餐刀刀柄距离桌边（ ），刀刃朝（ ）
- A. 3厘米 右 B. 3厘米 左 C. 2厘米 右 D. 2厘米 左
- 20、宴会开始，等客人将冷菜（ ）时，开始上热菜。
- A. 开始食用 B. 食用1/2 C. 食用1/3 D. 食用完毕
- 21、根据美国康耐尔大学饭店管理学院的调查，饭店消费者把（ ）列为第一需求。
- A. 清洁 B. 舒适 C. 安全 D. 健康
- 22、（ ）根据客房小酒吧饮料的消耗情况，开好账单，由（ ）送至前台收银处。
- A. 楼层服务员 领班 B. 领班 楼层服务员
C. 卫生班服务员 台班服务员 D. 领班 卫生班服务员

- 23、下列哪一项不属于客房清扫的基本方法（ ）
A. 从上到下 B. 从里到外 C. 环形整理 D. 先卫生间后卧室
- 24、遗留物品一般保存期为（ ）。
A. 一年 B. 半年 C. 一个月 D. 三个月
- 25、开夜床时，什么情况下开靠近卫生间的那张床，且开床方向朝向床头柜。（ ）。
A、Twin Room住一人时 B、Twin Room住二人时
C、Double Room住一人时 D、Double Room住二人时

二、判断题（本大题共 30 题，每小题 2 分，共 60 分。你认为正确的是，请将在答题卡上对应题目的答案代码“ A ”涂黑；你认为错误的，将答题卡上对应题目的答案代码“ B ”涂黑。）

- 26、经济因素对旅游者的产生和各国旅游活动的发展一直起决定性作用。（ ）
- 27、商务旅游主要有公务旅游和会议旅游等形式。（ ）
- 28、我国的入境旅游者还包括华侨、港澳台同胞、但按国际惯例，不将其统计为国际旅游者（ ）
- 29、第二次世界大战以后，亚太地区是世界上经济发展最快的地区，从而使该地区成为国际旅游市场的主体。（ ）
- 30、可持续发展首先强调保护第一位。（ ）
- 31、旅游业是沟通旅游者和旅游资源之间的桥梁。（ ）
- 32、随着世界经济发展，近距离旅游的比重在不断增大。（ ）
- 33、注视客人脸部的“正三角区域”。能够形成居高临下的态势和制造出严肃、认真的气氛。（ ）
- 34、导游服务的根本是满足旅客的需要（ ）
- 35、为了防范发生治安事故，游客入住饭店时，导游人员应建议游客将贵重财物存入饭店保险柜，不要随身携带大量现金或将其放在客房内。（ ）
- 36、当某一地的旅游活动被迫取消时，导游人员选定替代原景点的新景点后，要以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起旅游者的兴趣，使新的安排得以实现。（ ）
- 37、行李丢失时，导游人员应首先确定行李丢失的可能时间，以便有针对性地进行寻找。（ ）
- 38、首次沿途导游的目的是满足旅游者的好奇心和求知欲（ ）
- 39、中餐菜肴服务中冷菜吃到1/3~1/2时上热菜，上菜要求有节奏，一道一道依次上桌（ ）
- 40、旁桌式分菜法使用于汤类、羹类、炖品或高档宴会分类（ ）
- 41、准备房务工作车时，床单和枕套放在工作车的最下格。（ ）

- 42、服务员在打扫客房过程中房门虚掩，保持安静，打扫完毕不在房内停留。（ ）
- 43、客房服务员遇到客人应放慢脚步距离客人二、三米处，主动向客人微笑点头示意及问好（ ）
- 44、一旦发生患病旅游者急需送医院急救，一般由地陪前往护送（ ）
- 45、凡是门把手挂着“Don't Disturb”牌子或有反锁标志的房间，服务员一概不许敲门打扰（ ）
- 46、擦鞋服务时，要注意防止混淆客人的鞋，应擦好后请客人辨认。（ ）
- 47、宴会前的检查工作主要包括对台面餐饮用具的检查、卫生检查、安全检查及各种设备检查。（ ）
- 48、服务员将打开的红葡萄酒瓶放回酒篮，商标朝上，同时用右手拿起酒篮，从主人右侧倒1/5红葡萄酒，请主人品评酒质。（ ）
- 49、中餐菜肴服务时，小桌客人点的菜肴道数少，一般在30min左右上完，也可以根据客人的需求灵活掌握。（ ）
- 50、中餐大型宴会开始前20分钟左右摆上冷盘，然后根据情况可预先斟倒葡萄酒。（ ）
- 51、客人用餐完毕起身离座时，服务员应帮助客人拉椅、提醒客人带上自己的物品并向客人道谢。（ ）
- 52、托马斯·库克于1855年亲自带团开拓了环球旅行业务。（ ）
- 53、擦拭房内的灯具、电视机屏幕、音控板等处只能用干抹布，不能用湿抹布，否则易发生危险。（ ）
- 54、接到宴会通知单后，餐厅服务员只需要做到“八知”“五了解”即可。（ ）
- 55、服务员在清洁客房时要将房间所有的灯具打开，检查灯具有无毛病，并且检查后随即关掉所有灯具。（ ）

三、填空题（本大题共 30 分，每空 1 分。在答题卡相应的位置上作答。）

- 56、乡村旅游作为一种新兴的旅游形式，包括 _____ 旅游、_____ 旅游、_____ 旅游。
- 57、旅游活动的主体是_____，它可以定义为 _____，通过游览、消遣等活动，以获得为_____主要目的的人。
- 58、“黄山四绝”——云海、奇松、怪石和温泉属于_____旅游资源，它为旅游者提供了自然美；中国现存最大的古代祭祀性建筑群——北京天坛，属于_____旅游资源，它为旅游者提供了艺术美和社会美的审美情趣。另外，如今国外已经将_____和旅游地居民的热情友好态度列为另一类“资源”。
- 59、微笑服务的要求是 _____。
- 60、中餐宴会台型布局一般原则是_____、_____、_____。
- 61、_____是散客导游服务的主要付费方式。

- 62、地陪必须带旅游团去定点商店购物，遵循“_____、_____”的原则，避免次数过多，强行推销。
- 63、摆放餐巾花时要突出_____位和_____位，观赏面朝向客人，错落有致。
- 64、地陪导游服务规范，依照工作次序的先后可分为_____、_____、_____、_____、_____等五个阶段。
- 65、客人对酒店服务的要求可概括为四方面，即_____、舒适感、_____和安全感。
- 66、按酒的制造方法分可分为_____、_____和配制酒。
- 67、客房清扫又称做房，包括三个方面的工作：_____、_____、_____。

四、简答题（本大题共 60 分。在答题卡相应的位置上作答。）

- 68、旅游可持续发展的目标是什么？（6 分）
- 69、简述文明礼貌修养的培养方法和途径（6 分）
- 70、地陪沿途风光讲解要注意哪些问题？（6 分）
- 71、全陪导游的职责有哪些？（6 分）
- 72、简述旅游安全事故处理的一般原则？（6 分）
- 73、简述地陪与旅游团商谈日程的原则。（6 分）
- 74、到店应接工作中客房服务员如何热情迎宾？（6 分）
- 75、中餐宴会预定的程序？（6 分）
- 76、简述客房中式铺床的程序。（7 分）
- 77、接到宴会通知单后，餐厅服务员应做到“五了解”指什么？（5 分）

五、问答题（本大题共 49 分。在答题卡相应的位置上作答。）

- 78、请简述西餐主要菜肴与酒水的搭配。（12 分）
- 79、当客观原因需要变更旅游活动计划和日程时，可采取的具体措施有哪些？（12 分）
- 80、阐述处理客人投诉的程序和方法（15 分）
- 81、在旅游接待工作中为有效防止治安事故的发生，导游人员应做好哪些工作？（10 分）

六、案例分析、填图题（本大题共 3 题，共 26 分。在答题卡相应的位置上作答。）

82、案例：一旅游团在某名山游览，其中一位旅游者在登山时不慎摔伤，左手臂骨折，流血，疼痛不止。此时，地陪马上将随身携带的治疗跌打的内服药取出，让受伤旅游者服用。随后，地陪让全陪和另一位团员将受伤者送往医院治疗，自己则带团继续活动。

请指出地陪这样做的不妥之外，并写出正确的处理措施。（8 分）

83、2018 年 6 月 1 日晚上，一对夫妻带着两个孩子来酒店过节，其中一个两岁、一个四岁。餐厅正值用餐高峰期，服务员热情地接待了他们。请根据案例回答以下问题。

- (1) 餐厅服务时应注意的儿童特点是什么？（4分）
- (2) 餐厅针对儿童客人应如何提供服务并注意哪些事项？（8分）

84、请填出图中数字所代表物品名称（6分）

