

## 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参考答案

#### 一、单项选择题

1—5 DCBAB          6—10 BBDAB          11—15 BCDBC  
16—20 DCADB      21—25 AADAA

#### 二、判断题

26—30 ABABB      31—35 ABBAA      36—40 ABBAB  
41—45 ABABB      46—50 BAABB      51—55 ABABA

#### 三、填空题

56、观光农业    休闲农业    生态农业  
57、旅游者    暂时离开常住地    精神上愉快感受  
58、自然    人文    优质服务  
59、甜美而真诚  
60、中心第一    先右后左    高近低远  
61、零星现付  
62、需要购物    愿意购物  
63、主人位    副主人位  
64、准备工作    迎接服务    日常导游服务    送站服务    后续服务  
65、宾至如归感    吸引力  
66、发酵酒    蒸馏酒  
67、清洁客房    更换添补客用物品    维护保养设施设备

#### 四、简答题

68、旅游可持续发展的目标？（6分）

答：（1）、保护生态环境、生态资源不受污染和破坏  
（2）、满足旅游者高质量的体验和阅历的需要  
（3）、实现强持续性效率  
（4）、建立一套旅游生态持续性评价体系和市场管理机制，实现规范化和科学化发展  
（5）、建立人与自然多方面的协调关系，保护旅游地的生命力和多样性  
（6）、保障旅游地居民的生活质量和旅游地文明的公平发展

69、简述提高文明礼貌的方法与途径（6分）

答：（1）、善于学习是前提  
A 努力学习礼貌礼节知识，使自己博闻多识。  
B 广泛涉猎科学文化艺术知识，使自己见多识广，知识丰富。  
C 自觉加强思想道德修养，是礼貌修养的基础  
（2）、勇于实践，是礼貌修养的根本  
（3）、贵在自觉，严字当头，重在领悟地磨炼、陶冶和养成。

70、地陪沿途风光讲解要注意哪些问题？（6分）

答：需要注意以下四个方面：要有选择性，选择有代表性的景物，选择旅游者感兴趣的景物；要善于借景生情；注意讲解的同步性；随时准备解答旅游者的提问。

71、全陪导游的职责有哪些？（6分）

答：包括迎接服务准备、首站入境迎接服务、各站服务、转移途中服务、末站出境送别服务、后续工作

72、简述旅游安全事故处理的一般原则？（6分）

答：（1）“人身安全第—”原则 （2）“处事不慌”和“尽心尽责”原则  
（3）“及时报告，妥善处理”原则 （4）“以法律法规为准绳”原则

73、与旅游团商谈日程的原则？（6分）

答：宾客至上、服务至上的原则；主随客便的原则；合理而可能的原则；平等协商的原则

74、到店应接工作中客房服务员如何热情迎宾？（7分）

答：（1）、检查仪容仪表  
（2）、接到VIP客人入住信息后迅速站到相应位置等候客人  
（3）楼层电梯铃响见到客人时，应面带微笑，主动鞠躬问候  
（4）自我介绍，核实客人房号

75、中餐宴会预订的程序？（6分）

答：（1）接受预订（2）填写宴会预订单（3）填写宴会安排日记簿（4）签订宴会合同书  
（5）收取订金（6）跟踪查询（7）确认和通知（8）督促检查（9）取消预订（10）信息反馈并致谢  
（11）建立宴会预订档案

76、简述客房中式铺床的程序。（7分）

答：将床拉到容易操作的位置；将床垫拉正放平；将第—张床单铺在床上；  
套被芯；甩被子定位；套枕芯；将床推回原。

77、收到宴会通知单，餐厅服务员要做到的“五了解”？（5分）

答：了解客人风俗习惯、客人生活忌讳、客人特殊需求、进餐方式、主宾和主人的特殊爱好

## 五、问答题

78. 请简述西餐主要菜肴与酒水的搭配。（12分）

答：（1）开胃品，选鸡尾酒、味美思、比特酒或雪利酒等；  
（2）头盘（开胃菜）选低度、干型的白葡萄酒  
（3）汤类可以不饮酒或配饮较深色的雪利酒或玛德拉酒  
（4）副盆，选用干白葡萄酒、玫瑰露葡萄酒或低度干红葡萄酒  
（5）主菜，海鲜类，选用酒度12%—14%V/V的干白葡萄酒；小牛肉、猪肉、和鸡肉等白色肉类选用酒度不太高的干红葡萄酒；牛肉、羊肉和火鸡等红色肉类选用酒度较高的红葡萄酒。  
（6）奶酪——配饮甜葡萄酒、或继续饮用主菜酒类；  
（7）甜点——配饮甜葡萄酒、或葡萄汽酒；

(8) 餐后——配饮甜酒、白兰地、利口酒或鸡尾酒等

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)

答: 1、延长在当地的游览时间

- (1) 与接待社联系, 重新订房、订餐, 调整车辆的使用安排
- (2) 调整活动日程, 适当增加有特色的旅游景点, 适当延长在主要景点的游览时间
- (3) 安排娱乐活动, 活跃团队气氛
- (4) 提醒有关人员将计划变更的情况及时通知下一站, 提早退房、退餐、退车, 减少经济损失

2、缩短在当地的游览时间

- (1) 抓紧时间, 安排完成计划内的参观游览, 如确有困难, 要游览当地最著名的风景名胜, 未游览景点可在车上介绍
- (2) 及时退房退车退餐, 避免带来经济损失
- (3) 提醒有关人员通知下一站做好接团的准备工作

3、被迫改变部分旅游计划

- (1) 向领队说明实际情况, 取得领队的谅解与帮助
- (2) 向旅游者做好解释说明工作, 采取弥补措施, 取得旅游者谅解, 把服务工作做得更好
- (3) 减少或取消一地的游览, 全陪应报告组团社, 由组团社做出决定并通知各地的接待社
- (4) 被迫取消某一活动, 由另一活动替代, 导游人员要以更精彩的讲解吸引旅游者

80. 阐述处理客人投诉的程序和方法 (15 分)

答: 1、切实提高服务质量, 预防投诉的产生

2、做好接待投诉客人的心理准备

投诉客人通常有三种心态: 求发泄、求尊重、求补偿

3、设法使客人“降温”

- (1) 认真倾听客人的投诉
- (2) 要有足够的耐心
- (3) 注意语言
- (4) 慎用“微笑”

4、使用“替代”方法

- (1) 让座上茶
- (2) 认真做好记录
- (3) 对客人表示同情

5、维护客人和酒店双方的利益

6、果断的解决问题

7、用恰当的方法处理客人投诉

8、对客人投诉处理的结果予以关注

9、将以往投诉作为培训案例，预防投诉的再次发生

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）

答：（1）提醒旅游者不要将房号随便告诉陌生人，不喝陌生人的饮料，不要让陌生人或自称是饭店的维修人员随便进入房间

（2）提醒旅游者出入房间要锁好门，晚上睡觉时要锁上安全链及保险锁，夜间不可贸然开门，不要在客房内兑换外币或做其他交易

（3）提醒旅游者把贵重物品存放在饭店前台保险箱，外出时不要携带大量财物，离开游览车时，提醒旅游者不要将贵重物品遗留在车内

（4）在旅游活动中，导游要始终和旅游者在一起，注意观察周围环境

（5）汽车行驶途中，不得停车让无关人员上车，遇到不明身份的人拦车时，提醒司机不要停车

（6）提醒旅游者提高防盗、防抢意识

## 六、案例分析题、填图题

82、（8分）

答：（1）地陪不得擅自给受伤的游客用药；

（2）游客受伤骨折，地陪应就地先做初步处理：

如骨折处出血，应立即采取止血措施；给受伤游客做简易包扎；为避免转动骨折肢体，地陪应为伤者上好夹板；

（3）受伤游客的治疗费先由本人支付，然后再按有关保险规定处理。

（4）事后地陪应前往医院看望受伤游客。

（5）医院诊断、治疗后再与有关单位商讨索赔

83、（12分）

（1）答：儿童的特点：没有耐心、好动、喜爱参与、喜欢边吃边玩，动作控制力差。

（2）答：A、提供儿童椅，将餐桌上的易碎餐具挪到远离儿童处。

B、烫的食物要提醒家长注意安全，服务要求及时。

C、不要随意抚摸孩子的头、脸、和抱孩子，不能给孩子东西吃，更不能单独把他们带走。

D、孩子离开座位在餐厅内奔跑，应提醒家长注意孩子的安全。

84、填图题（6分）：

1: 装饰盘 2: 正餐叉 3: 黄油刀 4: 正餐刀 5: 汤勺 6: 甜品勺