

2019 年福建省高等职业教育入学考试第一次质量检查

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)

(第一部分 客观题 共 124 分)

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中, 选出一个正确答案, 并将正确答案的字母标号填涂在答题卡相应位置上。每小题 2 分, 共 64 分)

1. 欢迎美国总统访华时鸣放礼炮, 这是一种 ()。
A. 礼 B. 礼貌 C. 礼节 D. 礼仪
2. () 指人们在日常生活中, 特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、致意、祝愿、慰问以及必要的协助与照料的惯用形式。
A. 礼 B. 礼貌 C. 礼节 D. 礼仪
3. 以下关于“正三角区域”描述不准确的是 ()。
A. 适合用于对客服务时
B. 通常为处于优势的一方所用
C. 上级对下属下达重要指示讲话时
D. 对某一棘手问题进行业务谈判时使用
4. 以下关于旅行社导游员应遵循的礼貌礼节, 准确的是 ()。
A. 不与客人随意开玩笑, 不询问客人的私人问题。
B. 到异性客人房间泡茶聊天。
C. 与客人在房间内商讨行程, 应关门以免吵到其他住客。
D. 送团时协助客人安顿好行李即可离开。
5. 客房服务员清扫客房时, 如果房内无人, 则房门应 ()。
A. 关门 B. 半开 C. 全开 D. 以上都行
6. 旅游团抵达一地后, 无导游人员迎接致使旅游团久候的现象叫 ()。
A. 漏接 B. 空接 C. 错接 D. 误机(车、船)事故
7. 旅途中发生交通事故, 导游人员采取的首要措施是 ()。
A. 立即报告 B. 立即抢救 C. 立即报警 D. 及时送医院

- A、40 B、50 C、45 D、30
22. 托盘可分为大、中、小三种规格的分类方式是（ ）。
- A、按形状分 B、按材质分 C、按操作要领分 D、按用途的差异分
23. 按国际惯例，客人遗落的物品保存期为（ ）。
- A. 一年 B. 一年半 C. 半年 D. 二年
24. （ ）房里放置两张双人床。
- A . 豪华套间 B. 标准套间 C . 复式房 D. double--double room
25. 空气卫生质量标准中二氧化碳含量每立方米不得超过（ ）。
- A . 21% B. 0. 07% C . 2000 个 D. 30%
26. 由两个独立的双人间组成，用中间的双扇门相通，一间布置成卧室，另一间布置成起居室的房间类型是指（ ）。
- A、复式房 B、连接套房 C、标准套房 D、普通套房
27. 标准间客房净面积不能小于（ ）平方米。
- A、2. 7 B、60 C、14 D、4
28. 适合于高档宴会分菜的服务方式是（ ）。
- A、旁桌式分菜 B、分叉分勺派菜 C、转盘式分菜 D、各客式分菜
29. 常见的低度酒有（ ）。
- A、米酒 B、泸州大曲 C、桂花陈酒 D、竹叶青
30. 大型宴会开始前（ ）分钟左右摆上冷盘。
- A、20 B、10 C、15 D、5
31. 四川宜宾出产（ ）。
- A 汾酒 B 五粮液 C 古井贡酒 D 洋河大曲
32. 中餐大圆桌上菜时，应将刚上的菜肴用转盘转至（ ）面前。
- A 主人 B 副主宾 C 主宾 D 副主宾

二、判断题（判断下列各题，正确的在答题卡相应位置打“√”，错误的打“×”。每小题2分，共60分）

1. 礼貌是礼节的具体表现。（ ）
2. 在商务中心坐着聆听站立着的客人需求时，应直视客人。（ ）
3. 泰国人命名有名无姓。（ ）
4. 打扫客房卫生过程中始终保持房门开着。（ ）

5. 客房服务员打扫卫生时, 如客房内电话响起, 应及时接听。()
6. 旅游团提出改变原旅游行程, 导游人员应积极配合, 满足其要求。()
7. 导游服务责任问题及事故关系到旅行社的信誉与形象, 必须坚决杜绝。()
8. 旅游安全事故发生后, 导游人员应组织对旅游者进行紧急救援, 重伤员应送到当地最好的医院抢救。()
9. 发生旅游安全事故, 旅行社未履行合约给旅游者造成经济损失的, 旅行社应承担赔偿责任。()
10. 处理旅游安全事故最重要的依据是旅游法律法规。()
11. 享乐旅行的出现标志着旅游的诞生。()
12. 从历史发展的角度来考察, 经济因素决定着对旅游者的吸引和旅游活动的发展。()
13. 所谓季节性, 是指旅游活动因受到自然条件的制约而呈现出淡季、旺季的差异性。()
14. 旅游景区的主要功能是吸引旅游者, 吸引旅游者来本地游览。()
15. 判断旅游市场规模最常用的标准是经营者在该市场接待总人数规模。()
16. 客房服务员只能使用工作电梯。()
17. 甩被子定位时站在床头, 要求一次定位。()
18. 烟灰缸、酒具、布件、牙膏属一次性消耗用品。()
19. 商务楼层是为接待商务客人而设置的楼层, 要求每间客房的面积一般不小于 30 平方米。()
20. 走客房卧室的清扫十字诀是开、清、撤、做、擦、查、添、吸、关(观)、登。()
21. 甩被子定位时, 将被头翻折成 45 度。()
22. 细菌在甲醇里不易繁殖。()
23. 中餐宴会摆台围桌裙时应从主人座位开始, 顺时针方向绕台进行。()
24. 开启整瓶的葡萄酒和烈性酒时, 应在开瓶前向主人展示酒标, 让客人验看。()
25. 进行香槟酒服务时需要酒篮。()
26. 美式服务方便效率高, 多用于酒店咖啡厅早餐和午餐高峰期。()
27. 法式服务与英式服务需空盘加温后上菜。()
28. 以葡萄酒作为酒基, 加入食用酒精或白兰地的是餐后甜酒, 又称强化葡萄酒。()
29. 中餐宴会斟酒顺序是先斟烈性酒, 再斟倒葡萄酒, 最后斟倒饮料; 西餐服务佐餐酒是

先饮白葡萄酒，后饮红葡萄酒。()

30. 餐后酒可选用白兰地、利口酒和鸡尾酒。()

(第二部分 非客观题 共 176 分)

三、填空题(在答题卡上相应的位置作答。每空格 2 分，共 50 分)

1. 旅游从业人员服装的穿着要遵循_____和_____两种原则。
2. 餐厅值台员服务要周到，上菜时要掌握好_____和_____。
3. 导游服务问题和事故处理的一般原则有_____、_____、_____。
4. 食物中毒是人们食用了各种“有毒食物”后，在_____内爆发的_____、以_____症状为主的疾病的总称。
5. 预防意外伤害事故，导游人员最主要的是做好_____。
6. _____是世界上最古老的旅游形式。
7. 旅游者就是暂时离开_____，通过_____等活动，以获得_____为主要目的的人。
8. 以标准间为例，客房包括了睡眠空间、_____、_____、_____和书写与梳妆空间。
9. 投诉的客人通常有以下三种心态：_____、_____、_____。
10. 消费者对酒店产品的基本要求是清洁、_____、_____和安全。
11. 酒是用粮食、果品等含糖物质_____制成的含_____的刺激性饮料。

四、简答题(在答题卡上相应的位置作答。共 56 分)

1. 文明接待、礼貌服务要遵循哪些原则?
2. 客房服务员整理房间的礼仪要求。
3. 请分析造成误机(车、船)事故的原因有哪些。
4. 旅游过程中发生治安事故，导游人员该如何处理?
5. 旅游者喜欢到哪些地方旅游?
6. 鸡尾酒的调制方法有哪四种?
7. 请说明做夜床的操作标准。
8. 请说明中餐宴会菜肴服务的注意事项。
9. 请说明客房洗衣服务程序。
10. 客房部对客优质服务的内涵是什么?

五、问答题（在答题卡上相应的位置作答。共 40 分）

1. 导游人员如何预防意外伤害事故的发生？
2. 根据功能分类，旅游饭店可分为哪几种类型？各具有什么特点？
3. 西餐午晚餐服务中如何服务第二道菜与主菜？

六、案例分析题（在答题卡上相应的位置作答。共 10 分）

1. 某地一个组团社有两个旅游团到海南旅游，其旅游计划是一样的，乘坐的飞机航班、行程、人数、标准也相同，只是海南的接待社不同，分别是 X 旅行社和 Y 旅行社，地陪导游分别是小张和小李。当他们在机场出口处迎接旅游团时，只见两队举着同一旅行社的小旗，戴着同一旅行社的帽子，并背着相同的行李袋的团队时，小张很高兴地走上去，确认了人数，便热情地招呼大家上车，小李见到小张已带走一队，自己也把另一个团带走了。直到吃晚餐时，小李才发现，此团并非自己接待社接待的。

请问：1. 此次事故的性质是什么？责任人是谁？

2. 地陪该如何处理此次事故？

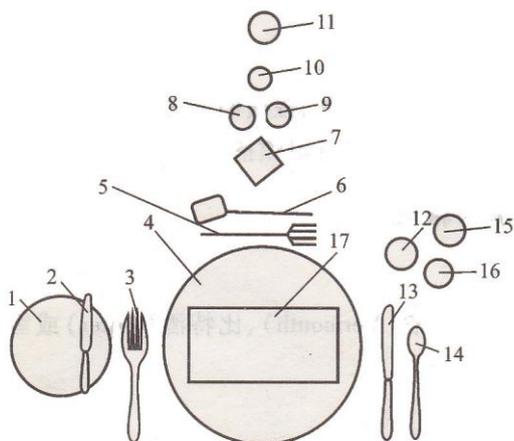
3. 如何预防此类事故的发生？

七、填图题（在答题卡上相应的位置作答。共 20 分）

（一）请完成干邑白兰地的年代及英文缩写对照表。

英文缩写	年份	英文缩写	年份	英文缩写	年份
V. O	1	4	30 年以上	7	70 年以上
V. S. O	2	Napoleon	5		
V, S. O. P	3	6	50 年以上		

(二) 请写出下图数字所代表的餐具名称。



- | | | | | |
|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1- _____ | 2- _____ | 3- _____ | 4- _____ | 5- 甜品叉 |
| 6- 甜品勺 | 7- _____ | 8- _____ | 9- _____ | 10- _____ |
| 11- _____ | 12- _____ | 13- 正餐刀 | 14- 汤勺 | 15- _____ |
| 16- _____ | 17- _____ | | | |