

## 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？

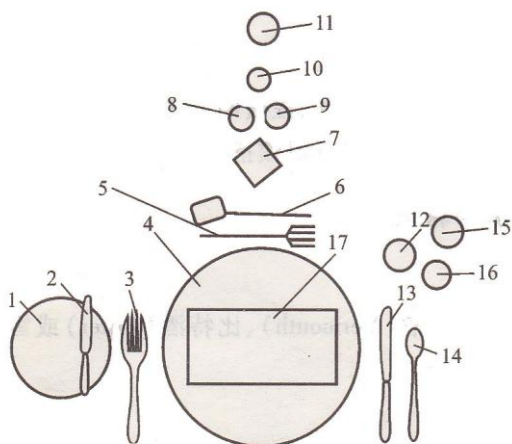
3. 如何预防此类事故的发生？

**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- _____ |          |          |           |