

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参考答案

(第一部分 客观题 共124分)

一、单项选择题：(每小题2分，共64分)

1、D 2、C 3、A 4、A 5、C 6、A 7、B 8、C 9、B 10、A
11、B 12、C 13、C 14、C 15、B 16、A 17、B 18、B 19、D
20、C 21、B 22、D 23、A 24、D 25、B 26、B 27、C 28、D
29、C 30、C 31、B 32、C

二、判断题：(每小题2分，共60分)

1、x 2、x 3、x 4、√ 5、x 6、x 7、√ 8、x 9、√ 10、√
11、√ 12、√ 13、x 14、√ 15、x 16、√ 17、x 18、x 19、x
20、√ 21、x 22、x 23、x 24、√ 25、x 26、x 27、x 28、x
29、x 30、x

(第二部分 非客观题 共176分)

三、填空题(每空格2分，共50分)

- 1、TPO、四协调
- 2、上菜时机、间隔。
- 3、及时性原则、协调性原则、补偿性原则
- 4、短时间、非传染性、急性
- 5、安全提示
- 6、宗教旅游
- 7、常住地、游览消遣、精神上愉快感受
- 8、盥洗空间、起居空间、贮存空间
- 9、求发泄、求尊重、求补偿
- 10、舒适、方便
- 11、发酵、乙醇

四、简答题(共56分)(每一点一分，错别字扣一分。)

1. 文明接待、礼貌服务要遵循哪些原则? 4%

- 答：1. 以我为主, 尊重他人.
2. 不卑不亢, 自尊自爱.
3. 一视同仁, 真诚关心.
4. “得理也得让人”.

2. 客房服务员整理房间的礼仪要求。5%

- 答：1. 原物放原位, 不向客人索要物品, 不接听电话.
2. 清扫时, 如客人挡道, 应客气打招呼, 请求协助.
3. 整理房间时, 应尽量避免干扰客人的休息与工作.
4. 严格按照清扫整理的程序和规范对客房进行打扫.
5. 打扫过程中保持房门开着, 保持安静, 打扫完毕不在房间停留.

3. 请分析造成误机(车、船)事故的原因有哪些。7%

答：1. 导游人员的责任

(1) 安排游览不当, 时间没有掌握好, 致使旅游团没有按规定时间到达机场(车站、码头).

(2) 没有认真核实交通票据, 将离站的时间或地点搞错, 或是到机场(车站、码头)后没有再次核实时间.

(3) 责任心不强, 送早班机(车、船)时睡过了头.

2. 其他工作人员的责任

(1) 班次变更, 接待社有关人员未及时通知导游人员.

(2) 行李员迟到造成误机.

4. 旅游过程中发生治安事故, 导游人员该如何处理? 5%

答：1. 保护旅游者的人身、财产安全.

2. 立即报警, 协助公安部门迅速破案.

3. 请示汇报.

4. 写出事故报告.

5. 做好善后工作.

5. 旅游者喜欢到哪些地方旅游? 4%

答: 1. 近距离旅游流动量大, 远距离旅游流动量逐渐增大。

2. 流动量和流向集中在经济发达的国家和地区。

3. 流向政治、经济和文化中心。

4. 流向风景名胜区和文化特色显著区。

6. 鸡尾酒的调制方法有哪四种? 4%

答: 1. 兑和法

2. 调和法

3. 摇和法

4. 搅和法

7. 请说明做夜床的操作标准。8%

答: 夜床服务的具体操作如下:

①将被子向外折成45°, 以方便客人就寝。(1%)

②拍松枕头并将其摆正, 如有睡衣应叠好放置于枕头上。(1%)

③按酒店规定在床头或枕头上放上鲜花、晚安卡、早餐牌或小礼品等。(1%)

④双床间住一人时, 以床头柜为准, 开墙边靠近卫生间的那张床, 折角应朝向卫生间;

(1%) 大床间住两人时, 可两边都开; (1%) 双床间住两人时, 则各自开靠床头柜的一侧, 也可同方向开。(1%)

⑤酒店如果规定有一次性拖鞋, 则在开夜床折口处地上摆好拖鞋。(1%) 另外, 做好房内其他区域的清洁整理和更换添补物品的工作。(1%)

8. 请说明中餐宴会菜肴服务的注意事项。6%

答: (1) 上菜位置一般在陪同和翻译之间进行, 也有的在副主人右边进行, 这样有利于翻译和副主人向来宾介绍菜肴口味、名称; (1%) 严禁从主人和主宾之间或来宾之间上菜。

(1%) (2) 宴会开始前将冷盘端上餐桌; (1%) 宴会开始, 等冷盘用到一半时, 开始上热菜。服务员应注意观察客人进餐情况, 控制上菜的节奏。(1%) (3) 上菜顺序应严格

按照席面菜单顺序进行。(1%) (4) 要求手法卫生, 动作利索, 分量均匀, 配上佐料。(1%)

9. 请说明客房洗衣服务程序。6%

答: 客房洗衣服务程序如下:

1. 房内均配有洗衣单及可重复使用的布料洗衣袋。

2. 客人电话通知或将需洗衣物袋放在显眼处。

3. 楼面服务员每天9:30前进房检查客房时, 留意房内有无客人要洗的衣物袋, 及时收取。

4. 通知洗衣房服务员到楼层收取。

5. 洗衣房服务员在下午15:00后将洗好的衣服送到楼层。

6. 楼层服务员按房号将衣服送入客房, 按酒店规定放在固定的地方。

10. 客房部对客优质服务的内涵是什么? 7%

答: 1. 微笑待客。

2. 精通业务。

3. 随时为客服务。

4. 视客人为贵宾。

5. 提供有效信息。

6. 礼貌待客。

7. 敬业乐业。

五、问题题 (共40分) (每一点一分, 错别字扣一分。)

1. 导游人员如何预防意外伤害事故的发生? 10%

答: (1) 导游人员应具高度防范意识, 有危险的地方应该提醒游客不要前往。

(2) 提醒旅游者不要参加不适合自己的旅游项目, 参加特殊游览项目应做好必要的防护措施。

(3) 划船、游泳、潜水要严格遵守相关规定, 听从救生人员的指挥。

- (4) 骑马、登山、潜水要提醒旅游者量力而行, 以免造成意外。
- (5) 注意恶劣天气。
- (6) 留意安全隐患, 容易发生危险的地方要多提醒。
- (7) 提醒携带儿童的旅游者照顾好儿童, 不要让儿童随意乱跑。
- (8) 提醒旅游者乘坐交通工具要注意遵守交通规则。
- (9) 坐车、乘船不能超载, 提醒司机行车注意安全。

(10) 入住饭店要提醒旅游者注意楼层安全通道的位置, 进出洗手间及洗澡时要小心防滑。

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? 15%

答: 根据功能分类, 旅游饭店可以分成观光型旅游饭店、商务型旅游饭店、度假型旅游饭店、会议型旅游饭店、长住型旅游饭店、汽车旅游饭店。(6%) 其特点分别如下:

1. 观光型旅游饭店: 设施和服务突出观光旅游客人的需求特点。(1%)
2. 商务型旅游饭店: 从事商务活动的设施设备一应俱全;(1%) 客房以单间和套房为主。(1%)
3. 度假型旅游饭店: 饭店的选址和提供的服务项目的吸引力是成功的关键;(1%) 与商务型饭店相结合 的趋势, 成为现代饭店发展的方向。(1%)
4. 会议型旅游饭店: 提供齐全的会议设施设备和专业化的会议接待服务;(1%) 会议接待质量、接待服务效率是保证经营成功的关键。(1%)
5. 长住型旅游饭店: 家庭式布局, 客房以套房为主。(1%)
6. 汽车旅游饭店: 经济、卫生、高效。(1%)

3. 西餐午晚餐服务中如何服务第二道菜与主菜? 15%

答: 一、服务第二道菜:

1. 注意观察, 等客人用完头盆后, 征求客人意见撤盘, (1%) 在客人右侧徒手连同头盆刀和头盆叉一同撤下。(1%)
2. 服务员根据点菜的示意图, 服务第二道菜, 报菜名。(1%) 汤盅可垫用餐巾折的荷花,

既美观大方又可保温。(1%) 所需用的调味汁一律从客人的左侧送上。(1%)

3. 第二道菜用完后, 餐具连同装饰盘一起撤下, (1%) 餐位上只留下用主菜的餐具、面包盘、黄油刀、黄油碟、甜品叉勺和有酒水的杯具。(1%)

二、服务主菜:

1. 为烘托餐厅气氛, 有些餐厅的个别主菜采用法式服务, 服务员应提前做好准备工作, (1%) 由领班在客人面前进行烹制或切割装盘表演。(1%)
2. 菜肴装盘时要注意蔬菜配菜放在主菜上方, 汁酱不挂盘边。(1%) 由服务员从客人右侧上菜并报菜名, 牛排、羊排应告知几成熟;(1%) 放盘时主菜靠近客人, 配菜在上方;(1%) 跟配的色彩可用木碗或小碟盛放, 摆放在主菜盘的左上方。(1%)
3. 当客人全部用完主菜后, 依次撤走主菜盘和刀叉, (1%) 用服务巾和面包碟将桌上面包屑清扫干净, 征求客人对主菜的意见。(1%)

六、案例分析题 (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?

答: 1. 此次错接事故属责任事故。(1%) 责任人是地陪小李和小张。(1%)

2. 发生了此类事故, 地陪应这样处理:

- (1) 查找原因: 在认找旅游团时, 地陪小张和小李均未认真核实旅游团团号、组团社名称、全陪姓名, 未询问旅游团情况, 导致错接事故的发生。(1%)
- (2) 及时处理: (1%) 错接的是另外一家旅行社的旅游团, 地陪应立即向接待社领导汇报, 设法尽快交换旅游团。(1%) 处理好饭店、餐厅、行李等问题。(1%) 向客人赔礼道歉, 并实事求是地说明情况, 请求旅游者原谅。(1%)

3. 预防此类事故的措施:

- (1) 地陪应提前到达接站地点, 出示明显标志迎接旅游团。(1%)
- (2) 接团时要认真核实组团社的名称、旅游团号、人数、全陪姓名等。(1%)
- (3) 提高警惕, 防止其他社会人员非法接走旅游团。(1%)

七、填图题（共 20 分）

（一）请完成干邑白兰地的年代及英文缩写对照表。7%

1-10~12 年 2-12~20 年 3-20~30 年

4- F. O. V 5-40 年以上 6- X. O

7- X

（二）请写出下图数字所代表的餐具名称。13%

1-面包盘 2-黄油刀 3-正餐叉 4-装饰盘

7-烟灰缸 8-胡椒盅 9-盐盅 10-牙签盅

11-花瓶 12-冰水杯 15-红葡萄酒杯

16-白葡萄酒杯 17-餐巾花