

# 2015 年浙江省高等职业技术教育招生考试

## 旅游服务类试卷

本试题卷共五大题。全卷共 8 页。满分 180 分,考试时间 90 分钟。

### 一、单项选择题(本大题共 24 小题,每小题 1.5 分,共 36 分)

在每小题列出的四个备选答案中,只有一个是符合题目要求的。错选、多选或未选均无分。

- \_\_\_\_\_被誉为“中国科技史上的里程碑”。 ( )  
A.《农政全书》 B.《天工开物》  
C.《梦溪笔谈》 D.《本草纲目》
- “康熙”、“唐太宗”、“周文王”分别属于\_\_\_\_\_。 ( )  
A. 庙号、年号、谥号 B. 年号、庙号、谥号  
C. 年号、谥号、庙号 D. 谥号、庙号、年号
- \_\_\_\_\_是蒙古族一年中最大的节日,相当于汉族的春节。 ( )  
A. 白节 B. 祭敖包 C. 那达慕 D. 马奶节
- 四川九寨沟因枝丫形的沟谷中有九个\_\_\_\_\_村寨而得名。 ( )  
A. 壮族 B. 维吾尔族 C. 苗族 D. 藏族
- \_\_\_\_\_是中国古代建筑中最重要、应用最广泛的一种木结构方式。 ( )  
A. 穿斗式 B. 抬梁式 C. 无梁式 D. 立柱式
- 苏菜经典菜肴“松鼠鳜鱼”传说与\_\_\_\_\_有关。 ( )  
A. 康熙皇帝 B. 乾隆皇帝 C. 唐太宗 D. 唐玄宗
- \_\_\_\_\_选料十分讲究,有几十个花色品种,有“东方快餐”之称。 ( )  
A. 羊肉泡馍 B. 娥姐粉果 C. 嘉兴粽子 D. 苏州糕团
- 基督教中按照特定仪式,诵念规定经文,主教把手按于领受者头上,以使之圣化而奉献上帝的是\_\_\_\_\_。 ( )  
A. 洗礼 B. 坚振 C. 告解 D. 神品
- 了解、感知客人\_\_\_\_\_的能力成为旅游服务人员的核心能力。 ( )  
A. 需求 B. 心理 C. 精神 D. 期望
- \_\_\_\_\_是人际沟通的桥梁。它表现为能设身处地地为他人着想,善解人意。 ( )  
A. 真诚 B. 谦虚 C. 理解 D. 宽容
- 跟客人通电话时,讲话要实事求是,不要东拉西扯。问候完毕对方,就要直奔主题,少说题外话,也不要节外生枝,没话找话。这体现了电话礼仪中要注意\_\_\_\_\_。 ( )  
A. 时间适宜 B. 有所准备 C. 内容得当 D. 礼貌礼节
- 酒店结账时,客人拿出信用卡支付,恰好这时酒店不能使用,我们可以用祈使语气说:“能不能请您付现金?”这体现了言谈技巧中的\_\_\_\_\_。 ( )  
A. 委婉拒绝 B. 幽默表达 C. 巧妙插话 D. 有效聆听
- \_\_\_\_\_被人们冠以“交际世界语”的称号。 ( )  
A. 握手 B. 鞠躬 C. 微笑 D. 手势

14. 无论何种宴请活动,桌次和席位安排的依据是\_\_\_\_\_。( )
- A. 女士优先                      B. 政治关系                      C. 宗教信仰                      D. 礼宾次序
15. 一位美国游客问导游:“你认为毛泽东好,还是邓小平好?”导游机智地回避道:“您是否能先告诉我,是华盛顿好,还是林肯好?”这位导游在语言上运用了\_\_\_\_\_技巧。( )
- A. 借题发挥                      B. 移花接木                      C. 顺水推舟                      D. 偷梁换柱
16. \_\_\_\_\_是处理客人投诉的前提要求。( )
- A. 维护利益                      B. 换位思考  
C. 一视同仁                      D. 客人永远是对的
17. 饭店一词源于\_\_\_\_\_,原指接待贵宾的乡间别墅。( )
- A. 英国                              B. 法国                              C. 美国                              D. 德国
18. 优质服务的最高境界是\_\_\_\_\_。( )
- A. 讲究礼仪                      B. 追求完美                      C. 注重细节                      D. 宾客至上
19. 饭店与有关公司或机构签订合同,以优惠价格出租客房,以求双方能够长期合作的房价类型称作\_\_\_\_\_。( )
- A. 商务合同价                      B. 折扣价                              C. 团队价                              D. 小包价
20. 客房收入是饭店经济收入的主要来源,一般占饭店总收入的\_\_\_\_\_左右。( )
- A. 30%                              B. 40%                              C. 50%                              D. 60%
21. \_\_\_\_\_菜的显著特色是讲究花色、少而精,注重营养搭配,口味清淡、少油、鲜嫩焦香。( )
- A. 法式                              B. 英式                              C. 俄式                              D. 美式
22. 一般情况下,烈性酒斟至酒杯\_\_\_\_\_成满,白葡萄酒斟至\_\_\_\_\_成满。( )
- A. 七、五                              B. 七、七                              C. 八、五                              D. 八、七
23. \_\_\_\_\_运动是一项高雅的、深受人们喜爱的绅士运动,但由于受客观条件的限制,很难推广。( )
- A. 保龄球                              B. 台球                              C. 网球                              D. 高尔夫球
24. 客人在饭店遇到令人生气的事,不吐不快,于是前来投诉,主要体现了客人\_\_\_\_\_的心理。( )
- A. 求尊重                              B. 求补偿                              C. 求发泄                              D. 求快

## 二、多项选择题(本大题共 18 小题,每小题 2 分,共 36 分)

在每小题列出的五个备选答案中,至少有两个是符合题目要求的。错选、多选、少选或未选均无分。

25. 下列关于我国古代传说中一些代表人物的描述正确的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 盘古开天地                      B. 女娲造人                              C. 有巢氏构木为巢  
D. 燧人氏钻木取火                      E. 黄帝教稼墙
26. 2007 年 12 月 7 日,国务院调整法定节假日制度,将\_\_\_\_\_等传统节日纳入国家法定假日,对保持和进一步扩大传统节日的影响起到了积极作用。( )
- A. 元宵节                              B. 清明节                              C. 端午节  
D. 中秋节                              E. 重阳节

27. 雁荡山土特产丰富,下列特产中属于“雁荡五珍”的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 灵芝 B. 何首乌 C. 雁茗  
D. 香鱼 E. 观音竹
28. 颐和园由万寿山、昆明湖组成。其主要景点有\_\_\_\_\_。( )
- A. 大戏楼 B. 德和园 C. 外八庙  
D. 谐趣园 E. 长春园
29. 川菜的经典代表菜肴有\_\_\_\_\_。( )
- A. 佛跳墙 B. 太极芋泥 C. 麻婆豆腐  
D. 麻辣子鸡 E. 太白鸭子
30. 敦煌莫高窟始凿于北魏,后历经\_\_\_\_\_等朝代相继凿建。( )
- A. 隋 B. 唐 C. 五代  
D. 宋 E. 元
31. 执行规范是卓越服务的基础。下列有关规范的正确描述是\_\_\_\_\_。( )
- A. 规范本身就是服务细节的归纳  
B. 规范本身必须科学合理  
C. 规范必须执行有度  
D. 规范一定可以成为企业的长久优势  
E. 规范绝对可以形成企业间的服务差异
32. 进行自我介绍时要注意时机,当对方\_\_\_\_\_时不便进行自我介绍。( )
- A. 心情好 B. 工作忙 C. 正在用餐  
D. 无干扰 E. 忙于私人交往
33. 下列表示不尊重客人的蔑视语有\_\_\_\_\_。( )
- A. 老大 B. 老家伙 C. 兄弟  
D. 胖子 E. 聋子
34. 导游讲解中的手势语主要有\_\_\_\_\_。( )
- A. 象形手势 B. 模仿手势 C. 介绍手势  
D. 指示手势 E. 情感手势
35. 在我国,其礼宾次序是按字母或笔画顺序排列的活动有\_\_\_\_\_。( )
- A. 官方活动 B. 民间活动 C. 体育比赛  
D. 团体活动 E. 大型国际会议
36. 下列有关礼仪危机的描述正确的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 应对礼仪危机,要在危机产生前,力求提供个性化的服务  
B. 出现礼仪危机时,服务员要善于把握巧妙的语言艺术  
C. 在礼仪危机的处理过程中,要有长远意识  
D. 恰当的礼仪能促使礼仪危机转危为安,化险为夷,而且有一成不变的程序  
E. 面对服务过程中突然出现的礼仪危机,服务员要做到不找理由
37. 饭店集团常用的经营方式有\_\_\_\_\_。( )
- A. 经营联合 B. 特许经营 C. 战略联盟  
D. 连锁经营 E. 管理合同

38. 决定是否受理一项订房要求,需要考虑的因素有\_\_\_\_\_。( )
- A. 预期抵店日期                      B. 实际到店时间                      C. 所需客房数量  
D. 所需客房类型                      E. 逗留天数
39. 下列有关无烟房的设置描述正确的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 可摆放烟灰缸  
B. 应设置无烟提示牌  
C. 洗涤用品时可与其他房间的用品一起  
D. 在开业运营后坚决杜绝烟民入住  
E. 尽量选用不吸烟或烟味附着力低的材料和用品
40. 下列属于宾客到店迎接工作的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 了解情况                      B. 布置客房                      C. 热情迎宾  
D. 分送行李                      E. 茶水服务
41. 中餐厅内部环境营造需考虑的因素有\_\_\_\_\_。( )
- A. 名称的美                      B. 分区设计                      C. 照明和色彩  
D. 员工制服                      E. 背景音乐
42. 下列属于劳务服务质量内容的有\_\_\_\_\_。( )
- A. 服务项目                      B. 服务用品                      C. 服务方式  
D. 服务态度                      E. 服务效率

**三、是非选择题**(本大题共 18 小题,每小题 1.5 分,共 27 分)

判断下列各题,正确的填“A”,错误的填“B”。

43. 在上古三代,姓和氏不是一码事。姓是从氏那儿派生出来。从汉代开始,姓氏混而为一。( )
44. 维吾尔族喜爱喝茶,有红糖砖茶、白糖清茶、冰糖锅锅茶等;但不论何种茶,都讲究盛在盖碗里喝,因而被统称为“盖碗茶”。( )
45. 峨眉山生态猴区位于峨眉山清音阁,一线天至洪椿坪之间,为一段狭长的幽谷,占地 25 公顷,是目前我国最大的自然生态猴保护区。( )
46. 沧浪亭中的“月到风来亭”,其名取自邵雍诗句“月到开心处,风到水面时”,游人若秋夜来此赏月会油然而生一种盎然的诗意。( )
47. 驴打滚是把做好的糕放到黄豆粉面中滚一下,如野驴打滚,扬起灰尘似的,故名。是慈禧太后每逢斋戒日必食的点心。( )
48. 公元 632 年 6 月 8 日,穆罕默德于麦地那归真,葬于麦地那大清真寺。( )
49. 忠诚的客人会带来许多新的客人。通常情况下,一个忠诚的客人平均可以影响 25 个人的购买行为。( )
50. 人际交往中需要讲究交往的艺术。美国学者布吉林教授等人提出了人际交往中的“三 A 原则”:Accept(接受)、Appreciate(重视)、Admire(赞美)。( )
51. “心有所想,身有所动”。一般来说,目光飘飞、拨弄头发、环顾四周或手指在桌子上敲打的客人表示正在思考问题。( )
52. 旅游咨询者作出购买决定后,门市服务人员要与其签订书面旅游合同,以维护旅游者和

旅游经营者双方的合法权益。 ( )

53. 所谓“度”是指适度,表现在涉外交往中,对外国友人而言,其核心是尊重客人的风俗习惯。 ( )

54. 在西方国家讲究女士优先,西方人有一种形象的说法:“除女士的小手提包外,男士可帮助女士做任何事情。” ( )

55. 用数字表示饭店的等级,通常最高级为豪华级,继豪华之后由高到低依次为 1、2、3、4 级,数字越大,档次越高。 ( )

56. 饭店的大堂酒吧是营业服务性的场所,归属于前厅部。 ( )

57. 相邻的客房卫生间一般是“背靠背”设置,其主要的卫生设备有恭桶、洗脸盆、浴缸三大件。 ( )

58. 客房部主管通常抽查的客房数量一般不得少于其所管客房的 10%。 ( )

59. 餐饮具有旅游设施和旅游资源的双重性质,它不仅是饭店产品,而且是旅游产品的重要组成部分。 ( )

60. 保健休闲项目是指通过提供一定的设施、设备和服务,使顾客在参与中得到精神满足的游戏活动。 ( )

#### 四、简答题(本大题共 6 小题,每小题 8 分,共 48 分)

61. 简述畬族独具匠心的工艺品彩带。

62. 请介绍岳阳楼的概况。

63. 按照国际通行惯例,称呼的礼仪规范主要有哪些?

64. 简述当游客抵达车站后,导游的接站服务礼仪规范。

65. 简述前厅部的地位。

66. 简述红白葡萄酒的区别。

### 五、材料分析题(本大题共 3 小题,每小题 11 分,共 33 分)

67. 仔细阅读材料——“追梦江西·约会春天”五天四晚旅游行程单

	活动内容	入住饭店	用餐
行程	D1:九江市集合乘车前往有“中国最美的乡村”之称的①,观金灿灿的油菜花,赏徽派民居建筑,游小桥流水人家。游毕乘车前往龙虎山。	龙虎山山下饭店	景区团餐
	D2:登山游览道教名山——龙虎山。	龙虎山山下饭店	景区团餐
	D3:游览被誉为“②”之一的滕王阁,逛八一起义纪念广场,胜利路步行街。	东方豪景花园	地方风味餐
	D4:游览世界文化遗产——庐山;观③瀑布、游白鹿洞书院、毛泽东诗碑园、“花径”,晚上牯岭镇街心公园自由漫步,欣赏云中山城万国建筑风情。	庐山山顶饭店	景区团餐
	D5:下山,乘车前往千年瓷都景德镇,下午结束行程返程。	/	景区团餐

问题：

- (1)根据提示,完成行事单中 ①、②、③ 的知识点。
- (2)简述道教名山龙虎山。
- (3)苏东坡游览世界文化遗产庐山时,曾写诗称赞过它,请你默写这首诗。

68. 2015年3月24日,中共中央政治局委员、国务院副总理刘延东与国际奥委会评估委员会主席亚历山大·茹科夫出席开幕式。当日,国际奥委会评估团陈述会开幕式在北京举行。中共中央政治局委员,北京市委书记郭金龙一同出席开幕式。

刘延东在致辞中表示,中国政府高度赞赏和支持国际奥委会通过《奥林匹克2020议程》的革新精神,深信这些改革措施将为奥林匹克运动的蓬勃发展开辟新的未来。中国是奥林匹克大家庭中最积极、最活跃的成员之一,是国际奥委会各项号召和活动的忠实支持者。

刘延东代表中国政府重申,中国政府全力支持北京联合张家口申办2022年冬奥会,并郑重保证认真履行在《申办报告》中做出的各项承诺,为成功举办冬奥会提供可靠保障。开幕式后,刘延东同与会成员合影。

问题：

- (1)什么是开幕式?开幕式通常由谁主持?
- (2)与开幕式类同的有哪些仪式?
- (3)合影要注意哪些礼仪?

69. 某日傍晚,某酒店前厅服务员小李接到 605 房间陈先生的电话,告知放在房间抽屉里价值 5000 元的戒指不见了。小李立马赶到 605 房间,询问事情经过,并帮助陈先生在房间里仔细地查找了一遍,还是没有发现。小李慌了,马上向饭店值班经理汇报 605 房间发生失窃事件……

问题:

- (1)此案例中小李的做法正确吗? 为什么?
- (2)请问饭店失窃现象一般有哪些类型?
- (3)当发生失窃事件时,饭店应如何处理?

东博文化·鸿博教育