

2000年浙江省（旅游服务类）专业基础理论试卷 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022_2000_E5_B9_B4_E6_B5_99_c34_39622.htm

考生注意：本试卷共八大题，满分250分，考试时间150分钟，用钢笔或圆珠笔直接答在试卷上

，答卷前请将密封线内的项目填写清楚。一、名词解释（6小题，每小题4分，共24分）1、宴会2、计划卫生3、旅游业4、需要5、白酒6、旅行社二、填空题（70个空格，每个1分，共70分）1、饭店的基本定义是为旅客提供

_____和_____的场所。其历史可追溯到_____前，饭店业被称为“旅馆和旅游工业”或“_____”。

2、_____化、_____化、_____化是饭店标准化管理的主要内容。3、预订处的设立，正是为了更好地_____，提高

_____，确保饭店各部门的_____和效率，从而获得_____。

4、分配房间时，接待员必须事先做好“三卡”核对工作，即_____、_____和_____相互核对准确。

5、我国饭店星级评定标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能_____；标准间高度不能_____。

6、客房部业务具有_____、复杂性、_____、_____、_____的特点。

7、常规***，即客人入住后的_____工作，是在客房部_____中明确规定的服务。

8、为防止客人“无到”，可采取_____和_____措施。

9、清洁剂使用，要掌握清洁剂_____，特别要了解各类清洁剂的_____。

10、餐饮销售特点是：销售_____。

量受 _____ ；销售量受 _____ ；
_____ ，资金周转较快； _____ ，开支比重较大。 11、 摆放餐碟时，用右手 _____ 依次摆放。碟与碟之间的距离要 _____ ，碟边距离桌边约 _____ 。碟内图案花纹 _____ 。 12、 零点餐厅因宾客多而杂，人数不固定等，因此造成餐厅接待的 _____ 大， _____ 大， _____ 长。 13、 _____ 酒，是我国酒的始祖。素有 _____ 、 _____ 、 _____ “三绝”之美称。 14、 搬运要 _____ ，防止 _____ 而失落打碎。餐后收拾餐具要 _____ ， _____ 。 15、 旅游者的社会条件主要是指 _____ 和 _____ 。 16、 人文旅游资源它的功能是为旅游者提供 _____ 中的 _____ 美和 _____ 美的审美情趣。 17、 通常把旅游的特点概括为娱乐性、 _____ 性、 _____ 性、效益性、 _____ 性和 _____ 性。 18、 从消费角度看，旅游和旅游业是 _____ 与 _____ 的关系。 19、 旅行社的作用可概括为 _____ ； _____ ； _____ ； _____ 。 20、 旅游资源开发的一般原则为： _____ 原则； _____ 原则； _____ 原则； _____ 原则。 21、 人对客观事物的需要是多种多样的归纳起来，大致可分为 _____ 需要、 _____ 需要和 _____ 需要三方面。 22、 当客人表现出家长型命令式或者幼儿型自然式的行为时，服务人员应首先 _____ ，满足其

_____，然后再引导其进入。 _____ 23、
旅游者对交通的心理需求，可以概括为 _____、迅速、
_____、方便八个字。 [1] [2] [3] [4] [5] [下一页] 100Test 下
载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com