

# 2021年对口升学职业技能考试 旅游服务类职业技能考试范围

旅游服务类职业技能考试分专业基础知识和专业基本技能两部分，专业基础知识考试为所有考生必答；专业基本技能考试则根据A、B、C、D、E五个专业群的专业标准进行内容不同的操作考核。

1. 专业基础知识为机考，主要考查学生应知应会理论知识，分值90分。
2. 专业基本技能为操作测试，主要考查本专业群的学生专业基本技能，分值 210 分。

## 专业基本技能

### A 类专业群

**（涵盖导游、导游服务、旅游服务与管理、景区服务与管理专业）**

#### 一、考试内容

考生考试采用室内模拟考试形式，考试时间为15分钟/人。

1. 景点讲解： 5-8分钟，要求考生自行选取一个山西省的5A 级景区进行现场讲解；
2. 现场问答： 考生在现场随机抽取三个应变能力问题（包括单选题、多选题、简答题各一题），口头作答。

#### 二、现场应变能力题考试范围及参考答案

##### （一）单选题

1. （ ）不仅是导游人员必须遵守的一项基本道德规范，也是社会各行各业需遵守的基本行为准则。

- A. 公私分明，诚实善良    B. 爱国爱企，自尊自强  
C. 团结协作、顾全大局    D. 一视同仁，不卑不亢

答案： B

2. （ ）是一个人相当稳定的个性特点，俗称气度、脾气、禀性或性情。

- A. 情操    B. 气质    C. 学风    D. 文化

答案：B

3. ( ) 是集体主义原则在导游工作中的具体体现。

- A. 克勤克俭，游客至上
- B. 遵纪守法、敬业爱岗
- C. 团结协作、顾全大局
- D. 耐心细致、文明礼貌

答案：C

4 根据相关法规的规定，导游人员进行导游活动时，( )人以上团队应打接待社社旗。

- A. 9
- B. 10
- C. 15
- D. 20

答案：B

5 接待计划是组团旅行社委托有关地方接待旅行社组织落实旅游团活动的( )文件。

- A. 指导性
- B. 意向性
- C. 契约性
- D. 建议性

答案：C

6 审美感受的最高层次是( )。

- A 悦耳悦目
- B 悦心悦意
- C 悦志悦神
- D 悦情悦志

答案：C

7 接待计划是地方导游员了解旅游团基本情况和安排当地活动日程的( )。

- A. 主要依据
- B. 指导原则
- C. 工作标准
- D. 参考意见

答案：A

8 地陪在接到旅游团接待计划后，要对其中的重点或疑难之点做( )。

- A. 汇报
- B. 记录
- C. 分析
- D. 评估

答案：B

9 地陪在向用餐的餐馆填写“餐饮结算单”时应注意的问题是填写的数字一定要与( )相符。

- A. 用餐时间
- B. 旅游团人数
- C. 菜肴品种
- D. 酒水种类

答案：B

10 地陪通常应提前( )抵达迎接旅游者的机场(车站、码头)，并与司机商定旅行车停放位置。

- A. 10 分钟
- B. 15 分钟
- C. 20 分钟
- D. 30 分钟

答案：D

11 在旅游团抵达的机场（车站、码头）找到旅游团后，地陪应问清旅游团的团名、领队、全陪导游员的姓名以及旅游者人数，（）。

- A. 以防错接      B. 以防误会      C. 以防漏接      D. 以防空接

答案：A

12 在接团当天，地陪应及早与有关方面联系，了解旅游团（）。

- A. 实际人数      B. 人员情况      C. 特殊要求      D. 抵达的准确时间

答案：D

13 全陪与领队对全程旅游活动日程商定后，应由（）向旅游者宣布。

- A. 全陪      B. 领队      C. 团长      D. 地陪

答案：B

14 全陪导游员应在离开上一站之前向（）通报旅游团的情况。

- A. 计调部      B. 组团社      C. 上一站      D. 下一站

答案：D

15 在核商旅游活动日程时，如果境外领队对活动日程做了较大变动，全陪应及时向（）报告。

- A. 地接社      B. 境外旅行社      C. 组团社      D. 旅游局

答案：C

16 陪在与领队核对和商定旅游日程安排应以（）为依据。

- A. 游客意见      B. 接待计划      C. 旅游法规      D. 地接计划

答案：B

17 如地陪不住饭店，全陪应负起（）的责任。

- A. 确保旅游者安全和生活      B. 照顾旅游者安全和行为  
C. 照顾旅游者安全和生活      D. 关注旅游者安全和团结

答案：C

18 旅游者进房后，全陪要做好的工作是（）。

- A. 与领队商讨活动日程      B. 向地陪了解安排情况  
C. 检查客房设施完好情况      D. 巡视旅游者住房情况

答案：D

19 当旅游者拿到住房卡后，全陪应掌握全团分房名单，并与领队（）。

- A. 一起清点旅游团行李      B. 一起检查旅游者入住情况

C. 一起商讨旅游活动日程                      D. 互通各自所住的房号

答案：D

20 在接到应接的旅游团后，全陪应就旅游全程安排向旅游者进行简明扼要的介绍，其目的是为了尽快与旅游者建立起（ ）。

A. 信用关系      B. 信任关系      C. 诚信关系      D. 情感关系

答案：B

21 如首站接团时发现入境旅游团人数与接待计划不符，全陪应及时（ ）。

A. 报告境外旅行社      B. 报告组团社  
C. 报告当地接待社      D. 报告当地旅游局

答案：B

22 标志着两国或两地导游员开始实质性的合作共事的是（ ）。

A. 接站服务   B. 入住服务   C. 核对商定活动日程   D. 参观游览

答案：C

23 游客在由机场(车站、码头)前往下榻饭店或首个参观游览点的途中，地陪结合沿途情况所做的导游讲解工作，称之为（ ）。

A. 沿途导游   B. 首次沿途导游   C. 本地知识介绍   D. 即时信息介绍

答案：B

24 在旅游车到达下榻饭店前门或进入停车场后，首先下车并作引导工作的是（ ）。

A. 司机   B. 领队   C. 全陪   D. 地陪

答案：D

25 在带团过程中，地陪最艰巨、最辛苦、也是最应精心设计的工作是（ ）。

A. 接站服务   B. 送站服务   C. 导购服务   D. 参观游览服务

答案：D

26 在游客用餐的时候，地陪一般要到游客那里巡视（ ）次。

A. 1~2      B. 2~3      C. 3~4      D. 4~5

答案：A

27 一般游客喜欢不拘形式的交谈，期待听到（ ）的导游讲解。

A. 有深度      B. 有品位      C. 故事性      D. 专业性

答案：C

28 旅游团乘船经过神女峰时，导游员向游客讲述了关于神女的传说。这种导游方法是（ ）。

- A. 虚实结合法      B. 触景生情法      C. 突出重点法      D. 制造悬念法

答案：A

29 日本一旅游团从贵阳乘车至凯里途中，导游员结合沿途路上建筑桥梁多的实际，给游客认真介绍了中国的桥、贵州的桥及贵州的桥城，还讲起了鲁班修桥的故事，这种导游方法是（ ）。

- A. 触景生情法      B. 突出重点法      C. 制造悬念法      D. 虚实结合法

答案：A

30 导游员既要给景点进行生动讲解，又要让游客自己去感悟景观之美，这里强调了（ ）的重要性。

- A. 动态观赏和静态观赏      B. 观赏距离和角度  
C. 观赏时机      D. 观赏节奏

答案：D

31 导游在景区游览的向导过程中，引领游客在某一特定景观前停留片刻，通过联想、感觉来欣赏美、体验美感，即为（ ）。

- A. 静态观赏      B. 动态观赏      C. 审美观赏      D. 停留观赏

答案：A

32 导游人员在讲解过程中将典故、传说和景物介绍有机结合的导游方法，叫做（ ）。

- A. 虚实结合法      B. 制造悬念法      C. 触景生情法      D. 引人入胜法

答案：A

33. 9 名以下游客采取一次性预付费的方式，有组织的按照行程计划进行的旅游形式，叫做（ ）。

- A. 团体包价旅游      B. 散客包价旅游      C. 半包价旅游      D. 小包价旅游

答案：B

34. 将一处大景点分为前后衔接的若干部分来讲解的导游方法，被称为（ ）。

- A. 类比法      B. 突出重点法      C. 分段讲解法      D. 概括总结法

答案：C

35. 某地陪带领旅游团参观高大巍峨的太和殿时,生动的向游客描述了皇帝登基的壮观场面。这种导游方法是( )。

- A. 虚实结合法      B. 触景生情法      C. 突出重点法      D. 画龙点睛法

答案: B

36. 办理国内旅游团住店登记和分发房卡,一般应由( )来完成。

- A. 游客代表      B. 地陪      C. 全陪      D. 宾馆前厅接待员

答案: C

37. 旅游者登车后,地陪所要做的第一件事是( )。

- A. 致欢迎词      B. 调整时间      C. 风光导游      D. 清点人数

答案: D

38. 衡量导游员工作态度和工作责任心的一项重要标准是( )。

- A. 不卑不亢,一视同仁      B. 热情大度、清洁端庄  
C. 团结服从、不忘大局      D. 耐心细致,文明礼貌

答案: D

39. 导游人员讲解时,每讲到重要的内容,为了加深游客内心的印象所做的停顿为( )。

- A. 语义停顿      B. 暗示省略停顿  
C. 等待反应停顿      D. 强调语气停顿

答案: D

40. 导游人员一般连续注视游客的时间应在( )以内,以免引起游客的厌恶和误解。

- A. 1-2秒      B. 2-3秒      C. 3-4秒      D. 4-5秒

答案: A

41. 导游在自我介绍时说:“我是去年从外语学院毕业的,导游经验不足,请各位多多关照。”这种方式为( )。

- A. 自谦式      B. 调侃式      C. 自识式      D. 委婉式

答案: A

42. 导游人员针对游客提出的问题,进行逐层剖析,引导游客对自己的问题进行自我否定的回应方式为( )。

- A. 柔和式      B. 迂回式      C. 引申式      D. 诱导式

答案: D

43. 地陪在接团前应 与旅行社( ) 核实旅游团的用房情况是否与旅游接待计划相符。

- A. 计调部门      B. 接待部门      C. 销售部门      D. 公关部门

答案: A

44. 地陪在接团前应根据所接旅游团的特点和计划的参观游览项目做好有关( ) 和语言上的准备。

- A. 旅游物质      B. 行动计划      C. 专业知识      D. 导游形象

答案: C

45. 地陪到达机场后, 若得知所接旅游团所乘航班晚点时间较长, 地陪应该( )。

- A. 继续在机场等待                      B. 立即将情况报告接待社  
C. 与司机商量返回                      D. 立即将情况报告组团社

答案: B

46. 地陪在提醒旅游者带齐随身手提物品后, 在前方引导他们到达停车位置, 站在( ), 面带笑容搀扶或协助他们上车。

- A. 领队身前      B. 司机左侧      C. 全陪右侧      D. 车门一侧

答案: D

47. 在向旅游者致欢迎词时, 地陪的态度要热情, 感情要真挚, 内容要依情而异, 语言要( )。

- A. 朴实有趣      B. 朴实无华      C. 准确有力      D. 形象生动

答案: A

48. 若旅游团无领队, 入住饭店的住房卡可由( ) 分发。 A.

- 团长              B. 全陪      C. 地陪      D. 饭店前台人员

答案: A

49. 在当地旅游期间, 如果旅游者提出自费观赏或参加某项文娱活动的要求, 地陪一般应( )。

- A. 予以婉拒      B. 积极推荐      C. 予以协助      D. 设法回避

答案: C

50. 如果旅游团离开本地赴下一站, 地陪通常应在旅游团离开当日( ) 时前办理退房手续。

A. 12 点    B. 15 点    C. 18 点    D. 20

答案：A

51. 旅游团行李集中后,地陪应与领队、全陪一起与饭店行李员办理行李交接手续,填写( )。

A. 行李托运卡                      B. 行李交运卡  
C. 行李委托卡                      D. 行李保险卡

答案：B

52. 地陪送旅游团出境,通常应提前( )抵达机场。

A. 半小时    B. 1 小时    C. 2 小时    D. 3 小时

答案：D

53. 送出境旅游团离境,地陪应在( )方可离开机场。

A. 与旅游者告别后                      B. 旅游者进入隔离区后  
C. 旅游者办完出境手续后    D. 旅游者所乘飞机起飞后

答案：B

54. 送国内旅游团去火车站,地陪应在( )方可离开车站。

A. 与旅游者告别后                      B. 旅游者全部上车后  
C. 车站铃声响起后                      D. 旅游者的火车启动后

答案：D

55. 送走旅游团后,地陪要与司机办理( )。

A. 用车手续    B. 结账手续    C. 交接手续    D. 委托手续

答案：B

56. 地陪下团后,应认真、妥善处理好( )。

A. 旅游团遗留的问题                      C. 旅游者对服务的投诉  
B. 旅游者的意见和建议                      D. 全陪的意见与建议

答案：A

57. 重症中暑会出现昏倒、皮肤干热,体温超出( )等症状。

A. 38℃    B. 39℃    C. 40℃    D. 42℃

答案：C

58. “动晕症”的游客应在前排较平稳的位置就座,座位方向应与行驶方向( )。

A. 一致 B. 靠左 C. 靠右 D. 相反

答案: A

59. 有“动晕症”的游客在搭乘交通工具之前应该( )。

A. 少喝酒 B. 吃高蛋白食品 C. 吃高脂食品 D. 吃简单清淡的食物

答案: D

60. 下列导游员提醒游客做好中暑防护的工作中, 错误的是( )。

A. 涂抹防晒霜 B. 戴太阳镜 C. 穿化纤品类服装 D. 穿白色、浅色衣服

答案: C

61. 152. 来自上层社会的游客大多严谨持重, 期待听到( )的导游讲解。

A. 高品位 B. 故事性 C. 大众化 D. 趣味性

答案: A

62. 游客下肢骨折后大量出血, 上止血带的时间应不超过( )小时。

A. 0.5 B. 1 C. 1.5 D. 2

答案: C

63. 游客被毒蛇咬伤后, 导游员应该马上用绳、布带或其他植物纤维在伤口上方超过一个关节处结扎, 每隔( )要放松一次, 以免组织坏死。

A. 15 分钟 B. 30 分钟 C. 1 小时 D. 2 小时

答案: A

64. 游客被毒蛇咬伤, 冲洗伤口时用( )冲洗效果最好。

A. 清水 B. 热水 C. 高锰酸钾溶液 D. 肥皂水

答案: C

65. 海拔高度一般达到( )米左右时, 游客就可能产生高原反应。

A. 1000 B. 1600 C. 2100 D. 2700

答案: D

66. 下列关于预防和减轻高原反应的方法中, 错误的是( )。

A. 不可疾速行走, 更不能跑步或奔跑 B. 尽量多喝水

C. 戴上防紫外线的遮阳镜和撑遮阳伞

D. 提前服用抗高原反应药, 如红景天、高原康、高原安等

答案: B

67. 全陪熟悉旅游团行程计划的目的是为了能够更好地把握行程中旅游活动的（ ），保证旅游团的旅游行程能够安全、顺利地完

- A. 频率 B. 方式 C. 节奏 D. 力度

答案：C

68. 旅游团的行程计划是组团社与境外旅行社或旅游者所签包价旅游合同的重要组成部分，也是组团社与相关接待社需共同执行的（ ）。

- A. 合同标准 B. 合同文本 C. 法定文件 D. 意向性文件

答案：A

69. 如全程带领的旅游团赴华东线旅游，应准备的专业知识主要是（ ）。

- A. 历史文化知识 B. 石窟艺术知识 C. 园林艺术知识 D. 喀斯特地貌知识

答案：C

70. 如全陪带领的旅游团赴云贵地区旅游，应准备的专业知识主要是（ ）。

- A. 古建筑知识 B. 园林艺术知识 C. 石窟艺术知识 D. 少数民族知识

答案：D

71. 在迎接入境旅游团时，全陪应在接团（ ），与首站接待社联系，了解接待工作的详细的安排情况。

- A. 前一天 B. 前三天 C. 前五天 D. 前一周

答案：A

72. 由于旅游团在各站的行、游、住、食、购、娱以各地的地陪为主，全陪的主要工作首先是（ ）。

- A. 负责各站之间的有机衔接 B. 协助地陪做好各项服务  
C. 检查接待计划在各站的落实 D. 协助处理发生的旅游事故

答案：A

73. 当入境旅游团进入下榻的饭店后，全陪应协助（ ）办理入住登记手续。

- A. 地方导游员 B. 领队 C. 团长 D. 地接行李员

答案：B

74. 导游人员在旅游（ ）阶段的工作最为艰巨，也最容易出差错。

- A. 准备 B. 初期 C. 中期 D. 结束

答案：C

75. 送外国旅游团出境时,全陪可在( )离开机场。

- A. 旅游团所乘航班起飞
- B. 旅游团办理出境手续时
- C. 与旅游团成员交接行李后
- D. 旅游团进入隔离区后

答案: D

76. 领队在出境前的说明会上应发给旅游者的资料是( )。

- A. 旅游签证/签注
- B. 旅游行程表
- C. 交通票据
- D. 团队名单表

答案: B

77. 领队在我国组团社与境外接待社之间以及游客与境外导游人员之间起( )作用。

- A. 协调
- B. 缓冲
- C. 桥梁
- D. 反馈

答案: C

78. 在出境前的说明会上,领队要将( )分发给旅游团成员。

- A. 出境旅游行程表
- B. 出入境登记卡
- C. 海关申报单
- D. 交通票据

答案: A

79. 如果有的旅游者因故未能参加出境前的说明会,领队应在( )向其介绍会上谈及的各项内容。

- A. 旅游者动身旅游之前
- B. 旅游者抵达出境机场后
- C. 旅游者赴旅游目的地途中
- D. 旅游者抵达旅游目的地后

答案: B

80. 不主动与人交往,游览时喜欢细细欣赏,购物时爱挑选比较,这样的游客属于( )。

- A. 稳重型
- B. 忧郁型
- C. 急躁型
- D. 活泼型

答案: A

81. 领队在旅游团通关前告知旅游者若携带有《中华人民共和国海关进出境旅客行李物品申报单》上( )物品的旅游者选择红色通道通关。

- A. 2-4 项
- B. 5-6 项
- C. 7-8 项
- D. 9-15 项

答案: D

82. 如旅游团办理的是团体签证,在通过边防检查时,领队应让旅游者按照《中国公民出国旅游团队名单表》上的名单顺序排好队,自己则( )。

- A. 站在队列前面
- B. 站在队列中间
- C. 站在队列最后
- D. 站在队列旁边

答案: A

83. 在抵达旅游目的地国家或地区机场后, 若有的旅游者行李被摔坏, 领队应协助该旅游者持行李牌与机场( )交涉。

- A. 安保部门    B. 服务部门    C. 管理部门    D. 行李部门

答案: D

84. 在旅游团抵达旅游目的地国家或地区机场后, 领队应带领旅游者按照( )顺序通过。

- A. 办理海关手续—办理入境手续—通过卫生检疫—认领托运行李  
B. 通过卫生检疫—办理入境手续—认领托运行李—办理海关手续  
C. 办理入境手续—通过卫生检疫—认领托运行李—办理海关手续  
D. 办理入境手续—办理海关手续—通过卫生检疫—认领托运行李

答案: B

85. 由于世界各国对入境旅客所携物品、货币、烟酒的限量各不相同, 领队在带团出境前应对目的地国家海关的这方面规定有所了解, 其了解的途径应是( )

- A. 我国出版的出境旅游指南    B. 百度网页  
C. 其他领队    D. 目的地国家驻华使馆网页

答案: D

86. 全团旅游者通过目的地国家海关后, 领队应将他们的( )收齐, 由自己统保管。

- A. 护照    B. 机票    C. 小费    D. 黄皮书

答案: A

87. 在与旅游目的地国家接待社导游员商谈日程时若出现不能解决的争议, 领队的处置办法是( )。

- A. 报告我驻该国使领馆    B. 报告国内组团社  
C. 与当地接待社联系    D. 与旅游团游客商量

答案: B

88. 在旅游目的地国家或地区旅游期间, 若发现当地接待社或导游员存在不履行合同的情况, 领队应代表旅游团( ), 以维护游客的合法权益。

- A. 提出赔偿    B. 进行投诉    C. 提出警告    D. 进行交涉

答案: D

89. 若旅游目的地国家或地区导游员私自增加自费项目时, 领队首先应该( )。

- A. 对其进行劝说    B. 向其提出警告    C. 报告当地接待社    D. 报告国内组团社

答案：A

90. 在境外一地旅游结束时,领队应( )将小费分别递送给当地导游和司机。

A. 让游客代表 B. 让部分游客 C. 当着全体游客的面 D. 背着全体游客

答案：C

91. 当旅游者的行李在机场系上行李牌后,领队要再次清点行李件数,并与( )一起核实。

A. 旅行社行李员 B. 机场行李员 C. 值机柜台人员 D. 当地导游员

答案：B

92. 由于不同国家对旅游者购物退税的规定不尽相同,有的是先办理乘机手续,有的是先办理海关手续,因此,领队在带领旅游者办理退税手续时须向( )查询,然后告知旅游者。

A. 机场 B. 该国驻华使领馆网站 C. 航空公司网站 D. 我国驻该国使领馆网站

答案：A

93. 景区(点)导游服务的核心工作是( )。

A. 安全照料 B. 问题解答 C. 路线引导 D. 导游讲解

答案：D

94. 景区(点)讲解员讲述的民间传说应有故事来源或( )。

A. 历史传承 B. 历史背景 C. 合理想象 D. 参考材料

答案：A

95. 景区讲解员在导游讲解中如遇尚存争议的科学原理或人物、事件,则宜选用( )给以表达。

A. 褒义词语 B. 中性词语 C. 贬义词语 D. 专业术语

答案：B

96. 如果在导游讲解过程中发生意外情况,景区讲解员应及时联络( ),以期尽快得到妥善处理或解决。

A. 地接社计调部 B. 地方导游员 C. 景区有关部门 D. 全程导游员

答案：C

97. 在旅游者观看景区节目过程中,讲解员应自始至终( )。

A. 保持沉默 B. 介绍剧情 C. 进行协调 D. 坚守岗位

答案：D

98. 旅游者自行安排旅游行程,以零星现付的方式购买各项旅游服务的旅游形式称为( )。

A. 散客自助游 B. 小包价旅游 C. 散客团队游 D. 散客一日游

答案：A

99. 旅游者个人、家庭或亲朋好友一起自行安排旅游行程但部分使用旅行社服务(如订房、订购交通票据等)的旅游活动称为( )。

A. 全自助游 B. 半自助游 C. 半包价游 D. 小包价游

答案：B

100. 旅游者以个人身份参加旅行社组织的各项服务,以单价为基础计算的团体旅游形式称为( )。

A. 全包价旅游 B. 半包价旅游 C. 散客团旅游 D. 零包价旅游

答案：C

101. 旅行社将参观游览相同景点或赴同一地点、同一线路的旅游者临时组织成团的旅游形式称为( )。

A. 包价旅游 B. 整合旅游 C. 自助旅游 D. 组合旅游

答案：D

102. 与包价旅游团相比,除游览的景点是事先确定的外,组合旅游团的旅游行程安排、游览方式具有更多的( )。

A. 可行性 B. 随意性 C. 客观性 D. 规定性

答案：B

103. 导游员在接送个体散客时的沿途讲解宜采用( )。

A. 宣讲形式 B. 启发方式 C. 对话形式 D. 诱导方式

答案：C

104. 迎接乘飞机来的散客或小包价旅游团,导游员通常应提前( )到达机场。

A. 20 分钟 B. 30 分钟 C. 45 分钟 D. 60 分钟

答案：A

105. 迎接乘火车而来的散客或小包价旅游团,导游员通常应提前( )进车站站台等候。

A. 30 分钟 B. 45 分钟 C. 60 分钟 D. 90 分钟

答案：A

106. 如果未接到应接的散客旅游者或小包价旅游团, 导游员应与司机配合, 在尽可能的范围内寻找( )。

- A. 至多 20 分钟    B. 至少 20 分钟    C. 至多 60 分钟    D. 至少 60 分钟

答案：B

107. 导游员将散客或小包价旅游团送到饭店后, 应帮助其尽快完成( )手续。

- A. 饭店预订    B. 行李交接    C. 住宿登记    D. 日程确认

答案：C

108. 下列关于散客旅游者的说法中, 不正确的是( )。

- A. 文化层次高    B. 旅游经验丰富    C. 对服务要求不高    D. 自主旅游能力强

答案：C

109. 小包价旅游与全包价旅游的共同之处是二者都是( )。

- A. 集体活动, 因而安全性相同  
B. 旅行社安排行程, 因而行程有保障  
C. 由各地地陪提供服务, 因而服务质量相同  
D. 按项目计算费用, 因而项目计价相同

答案：B

110. 由于组合旅游团游客分住在不同饭店, 因此, 在接待他们出发旅游之前, 导游员要同司机商定( )。

- A. 接待地点    B. 接运路线    C. 接运方式    D. 接待方法

答案：B

111. 导游员因要驱车接运分住在不同饭店的组合旅游团游客去参观游览, 需事先同他们一一约定( )。

- A. 等候的时间    B. 等候的方式    C. 接运的时间    D. 接运的方式

答案：C

112. 导游员所送散客如果与住在其他饭店的散客同乘一辆车去机场或火车站, 要严格按照事先约定的( )抵达各饭店。

- A. 时间    B. 地点    C. 程序    D. 方式

答案：A

113. 在导游服务中,使用频率最高的语言形式是( )。

- A. 副语言 B. 口头语言 C. 书面语言 D. 态势语言

答案: B

114. 导游讲解中,多用于表示兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态的语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: A

115. 导游讲解中,多用于表达肯定、赞许、期待、同情等感情状态的语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: B

116. 导游讲解中,多用于表达庄严、稳重、平静、冷漠等感情状态的语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: D

117. “大家快看,前面就是三峡工程建设工地!”这种导游讲解语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: A

118. “你也知道我们湖北咸宁有个神秘的‘131’军事工程?”这种导游讲解语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: A

119. “我们明天早晨8点准时出发。”这种导游讲解语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: B

120. “希望大家有机会再来我们山西太原,再来晋祠。”这种导游讲解语调是( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 平调 D. 直调

答案: B

121. 对话式口头语言的特点是( )。

- A. 目的性强 B. 依赖性强 C. 表达充分 D. 对象明确

答案: B

122. 在导游讲解中,较为理想的语速应控制在每分钟( )左右。

- A. 150字 B. 160字 C. 180字 D. 200字

答案：D

123. 导游讲解中,对于众所周知的事情语速应( )。

- A. 多变 B. 变慢 C. 加快 D. 不变

答案：C

124. “请看,江对面的那座山像不像一只巨龟?(停顿)黄鹤楼所在的这座山像不像条长蛇?(停顿)这就是‘龟蛇锁大江’的自然奇观。”这种停顿是( )。

- A. 语义停顿 B. 暗示省略停顿 C. 等待反应停顿 D. 强调语气停顿

答案：B

125. “黄鹤楼外观为五层建筑,里面实际上有九层,为什么要这样设计呢?”导游讲到这里,故意把问题打住。这种停顿是( )。

- A. 语义停顿 B. 暗示省略停顿 C. 等待反应停顿 D. 强调语气停顿

答案：D

126. ( )是富有特殊魅力的面部表情。

- A. 微笑 B. 皱眉 C. 眨眼 D. 撇嘴

答案：A

127. 当讲到“碗口一样粗的蟒蛇”时,导游人员用手指来比画,这种手势称为( )。

- A. 情意手势 B. 象形手势 C. 表演手势 D. 指示手势

答案：B

128. 导游人员常用的目光语应是( )。

- A. 俯视 B. 仰视 C. 正视 D. 斜视

答案：C

129. 导游人员在讲解时,应注意自己的目光要统摄全部听讲解的游客,即可把视线落点放在( )游客的头部。

- A. 最后边 B. 最前面 C. 最前面两端 D. 最后边两端

答案：D

130. 竖起大拇指,法国人用来表示( )。

- A. 首领 B. 父亲 C. 滚开 D. 搭车

答案：D

131. 竖起大拇指,希腊人用来表示( )。

A. 父亲 B. 搭车 C. 滚开 D. 首领

答案: C

132. 伸出食指,在新加坡表示( )。

A. 拜托 B. 请求 C. 最重要 D. 让对方稍等

答案: C

133. 伸出食指,用来表示“让对方稍等”的是( )。

A. 美国人 B. 英国人 C. 法国人 D. 新加坡人

答案: A

134. 伸出食指往下弯曲,用来表示“偷窃”的是( )。

A. 法国人 B. 日本人 C. 美国人 D. 墨西哥人

答案: B

135. 伸出食指往下弯曲,墨西哥人用来表示( )。

A. 钱 B. 九 C. 偷窃 D. 死亡

答案: A

136. 美国人爱用的“OK”手势,在日本表示( )。

A. 零 B. 偷窃 C. 金钱 D. 诅咒

答案: C

137. 讲到“我们中华民族伟大复兴的梦想一定能实现”时,导游人员用握拳的手有力地挥动一下。这种手势是( )。

A. 指示手势 B. 象形手势 C. 表演手势 D. 情意手势

答案: D

138. 当讲到“四川有座峨眉山,离天只有三尺三……”“湖北有座黄鹤楼,半截插在云里头”时,导游人员用手的模拟动作来形容。这种手势是( )。

A. 象形手势 B. 指示手势 C. 情意手势 D. 表演手势

答案: A

139. 下列导游人员对游客的称谓中,属于“亲密关系型”的是( )。

A. 各位游客 B. 各位嘉宾 C. 游客朋友们 D. 女士们,先生们

答案: C

140. “您累了休息一下!”这种寒暄的方法是( )。

A. 问候式    B. 询问式    C. 描述式    D. 言他式

答案：C

141. 考察国情民风、体验异域生活、探亲访友寻根的旅游动机属( )。

A. 文化动机    B. 社会动机    C. 经济动机    D. 身心动机

答案：B

142. 日本专家把说话能力分解成五个因素:语气(S)、用词(W)、内容(I)、感情(E)、技巧(T)。对初次见面者,最重要的是( )。

A. S    B. W    C. I    D. E

答案：A

143. 通过有意识、有步骤的引导,澄清利弊得失,使游客逐渐信服。这种是( )。

A. 诱导式劝服    B. 迂回式劝服    C. 暗示式劝服    D. 协商式劝服

答案：A

144. 看见游客欲跨入景区禁止踩踏的草坪,导游人员忙上前笑着说:“小心!再往前一步,真理成错误!”这种提醒属于( )。

A. 引申式提醒    B. 幽默式提醒    C. 迂回式提醒    D. 协商式提醒

答案：B

145. 不对游客进行正面、直接的说服,而采用间接或旁敲侧击的方式进行劝说。这种劝服的技巧是( )。

A. 诱导式劝服    B. 柔和式劝服    C. 暗示式劝服    D. 迂回式劝服

答案：D

146. 一位游客在旅游车内抽烟,使得车内空气混浊,导游人员面对着他摇了摇头或捂着鼻子轻轻咳嗽两声,使游客自觉地熄灭了香烟。这种劝服技巧是( )。

A. 暗示式劝服    B. 迂回式劝服    C. 诱导式劝服    D. 柔和式劝服

答案：A

147. 某导游人员在导游服务中过多地关照部分游客,引起了另一些游客的不悦,导游人员觉察后,便主动地多接触这些游客,并给予关照和帮助,逐渐使这部分游客冰释前嫌。这种道歉技巧是( )。

A. 柔和式道歉    B. 迂回式道歉    C. 自责式道歉    D. 引申式道歉

答案：B

148. 导游人员为调节游客在旅游过程中的心理状态所提供的服务称为( )。

- A. 规范化服务 B. 个性化服务 C. 情绪化服务 D. 理性化服务

答案: C

149. 矜持, 讲究绅士风度是( )的个性特质。A.

- 英国人 B. 美国人 C. 法国人 D. 德国人

答案: A

150. 浪漫, 追求华丽, 爱享受生活是( )的个性特质。

- A. 英国人 B. 美国人 C. 法国人 D. 德国人

答案: C

151. 踏实, 勤奋, 守纪律是( )的个性特质。

- A. 英国人 B. 美国人 C. 法国人 D. 德国人

答案: D

## (二) 多选题

1. 游客参加小包价旅游团时可由游客自选的服务项目主要有( )。

- A. 房费与早餐 B. 景点游览 C. 午、晚餐  
D. 文娱节目观赏 E. 交通集散地接送

答案: BCD

2. 问答法是导游讲解常用的方法和技巧之一, 其形式主要有( )。

- A. 自问自答 B. 我问客答  
C. 客问我答 D. 客问客答 E. 问而不答

答案: ABCD

3. 导游讲解的“虚实结合法”中的“实”是指( )。

- A. 实物 B. 艺术价值 C. 典故 D. 史实 E. 传说

答案: ABD

4. “出境旅游行程表”应列明的内容有( )。

- A. 旅游线路、时间、景点  
B. 组团社和接团社的联系人和联络方式  
C. 领队姓名和联系方式  
D. 交通工具的安排

E. 食宿标准、档次

答案：ABDE

5. 领队在带团出发前要了解和熟悉旅游团的基本情况，一般包括（ ）。

- A. 出游的国家或地区、入境口岸
- B. 旅游线路
- C. 交通工具及其档次
- D. 驻该国我国使领馆的紧急联系方式
- E. 目的地接待社的社名、联系人、联系电话和传真

答案：ABE

6. “中国公民出国旅游团队名单表”一式四联分别是（ ）。

- A. 目的地地接社专用联
- B. 出境边防检查专用联
- C. 入境边防检查专用联
- D. 旅游行政部门审验专用联
- E. 旅行社自留专用联

答案：BCDE

7. 接待有视力障碍的游客，导游人员应注意（ ）。

- A. 安排游客在后排就座
- B. 物品尽量让游客触摸
- C. 讲解时离游客稍远
- D. 讲解内容细致生动
- E. 讲解速度适当放慢

答案：ABDE

8. 旅行社组织的出境旅游团召开出境说明会，内容有（ ）。

- A. 致欢迎词
- B. 发放“出境旅游行程表”
- C. 发放团队标识
- D. 介绍团费标准和自费环节
- E. 介绍《行程须知》

答案：ABCE

9. 领队要听取出境旅游团队计调人员关于该团情况的内容包括（ ）。

- A. 旅游团构成情况
- B. 团内重点成员情况
- C. 该团旅行行程
- D. 该团特殊安排与特殊要求
- E. 组团社和接团社的联系人和联络方式

答案：ABCD

10. 下面（ ）工作是属于领队接待过程中的服务。

- A. 出境前说明会
- B. 出境服务
- C. 目的地国家（或地区）入境服务
- D. 境外服务
- E. 后续工作

答案：BCD

11. 下面关于我国海关规定表述准确的有（ ）。

- A. 旅行自用品限便携式收录机、小型摄影机、手提式摄录机、手提式文字处理机每种一件
- B. 携带外汇现钞出境限 1500 美元，超过 1500 美元需向海关申报
- C. 海关允许放行外汇现钞出境数额为 50000 美元
- D. 人民币超过 2 万元不准携带出境
- E. 携带中药材、中成药前往国外的总值限 300 元

答案：ADE

12. 下面属于领队带团出境时的工作内容有（ ）。

- A. 核对证件与宣讲注意事项
- B. 告知我国海关有关规定
- C. 认领托运行李
- D. 与接待方旅行社的导游人员接洽
- E. 通过卫生检疫

答案：ABE

13. 你带一法国高中生旅游团游览广州市境内的白云山。刚刚走下山，导游发现有一游客不幸摔伤，造成小腿骨折，请问采取现场紧急救护应处理如下（ ）。

- A. 止血
- B. 包扎
- C. 上夹板
- D. 服用止痛药

答案：ABC

14. 导游人员为散客提供接站服务的“入住饭店服务”包括的工作内容有（ ）。

- A. 与客人确认日程安排
- B. 明确饭店为其提供的服务项目，并告知离店时要现付的费用和项目
- C. 办理住店手续
- D. 推销旅游服务项目

答案：ACD

15. 安德列·大卫先生夫妇自费来广州旅行结束后将要乘国际航班回国了，导游员为其“做好送站准备”工作的正确选项有（ ）。

- A. 为他们准备好机票
- B. 送站前 24 小时确认送站时间及地点
- C. 确认与司机会合的时间、地点及车型

D. 提前一小时到达机场

答案：ABC

16. 散客旅游同团队旅游的主要区别是( )。

- A. 旅游行程的计划与安排不同                      B. 付费方式不同  
C. 价格不同              D. 自由度不同                      E. 导游讲解方式不同

答案：ABCD

17. 导游人员需加强自身修养的方面很多，其中主要有( )。

- A. 情操修养    B. 气质修养    C. 知识修养

答案：ABC

18. 导游人员应该养成良好的学风，表现在( )。

- A. 要勤奋好学    B. 要善于学习，讲究学习的方法    C. 要不耻下问

答案：ABC

19. 为集中游客的注意力，增强导游语言的节奏感，导游在讲解时会进行停顿，停顿的类型主要包括( )

- A. 语义停顿                                      B. 暗示省略停顿  
C. 等待反应停顿                                D. 强调语气停顿

答案：ABCD

20. 自我介绍不单纯是接受自己的姓名、单位、年龄、身份等，往往还有一个自我评价的问题。恰如其分的自我评价是缩短导游人员与游客之间距离的重要途径。其方法有( )。

- A. 自谦式    B. 调侃式    C. 自识式

答案：ABC

21. 导游人员可以通过( )激发游客的游兴。

- A. 直观形象                                      B. 语言艺术  
C. 组织文娱活动                                D. 使用声像导游手段

答案：ABCD

22. 地陪导游服务的准备工作主要包括业务准备、( )等方面。

- A. 物质准备    B. 形象准备    C. 知识准备    D. 财务准备    E. 心理准备

答案：ABCE

23. 地陪应事先核实旅游团所住客房的( )是否与旅游接待计划相符。

A. 房间设施 B. 房间数目 C. 室内装饰 D. 房间类别 E. 用房时间

答案：BDE

24. 地陪若接待重点旅游团,应提前到该团下榻的饭店向饭店接待人员了解对该团的排房情况,并向他们告知( )。

A. 该团抵达的时间

B. 该团的人员构成

C. 该团的特点

D. 该团的文化水平

E. 旅游车车牌号

答案：ACE

25. 在旅游团抵达前,地陪要向该团用餐的餐馆了解落实情况,告知该团的( )。

A. 用餐人数 B. 餐饮标准 C. 团号 D. 用餐日期 E. 特殊要求

答案：ABCDE

26. 在接团前,地陪应到旅行社有关部门领取的表单有( )等。

A. 接待计划表 B. 旅游团名单 C. 旅游服务质量反馈表

D. 借用物品表 E. 费用结算单

答案：ABCE

27. 为了给旅游者留下良好的印象,导游人员的着装要( )。

A. 保持中华民族的文化传统

B. 展现个人的性格特征

C. 符合导游人员的身份

D. 突出个人的兴趣爱好

E. 方便旅游服务工作

答案：CE

28. 地陪与旅游司机见面后应告知司机( )。

A. 旅游活动日程 B. 旅游团性质 C. 出发具体时间 D. 旅游团构成 E. 旅游者的要求

答案：AC

29. 为展现导游人员的职业形象,男性导游人员应( )。

A. 前发不覆额 B. 瓜田不纳履 C. 鬓角不近耳 D. 李下不整冠 E. 后发不及领

答案：ACE

30. 如果接待计划中安排有会见、宴会、舞会等,女性导游员应准备好适合这些场合的正装有( )。

- A. 套装 B. 晚礼服 C. 旗袍 D. 中山装 E. 西服

答案：ABC

31. 地陪导游服务程序中的迎接服务包括( )。

- A. 迎接旅游团抵达前的服务安排  
B. 旅游团抵达后的服务  
C. 旅游团赴饭店途中服务  
D. 在饭店与领队核商日程  
E. 行李运抵饭店服务

答案：ABC

32. 沿途风光导游是地陪首次向旅游者提供的导游服务,除了要有热情友好的态度之外,还应使自己的导游讲解做到( )。

- A. 内容简明扼要 B. 语言节奏明快清晰 C. 方式方法多种多样  
D. 景物取舍恰当 E. 与旅游者观赏同步

答案：ABDE

33. 地陪在安排旅游者进入客房之前,应向全团宣布下次的( )。

- A. 停车地点 B. 旅行路线 C. 集合时间 D. 集合地点 E. 餐食特色

答案：ACD

34. 旅游团办理完入住饭店手续后,地陪应在饭店前台处领取印有( )的饭店卡片分发给旅游者。

- A. 饭店设施 B. 饭店名称 C. 饭店地址 D. 饭店星级 E. 饭店电话

答案：BCE

35. 若地陪不住饭店,应将自己的电话号码告知( )。A.

- 全陪 B. 饭店前台 C. 旅游者 D. 领队 E. 司机

答案：AD

36. 当旅游团的行李运入饭店时,地陪要与( )一起进行核对。

- A. 全陪 B. 领队 C. 行李员 D. 司机 E. 旅游者

答案：ABC

37. 地陪提供的参观游览服务主要包括的内容有( )。

- A. 出发前的准备
- B. 沿途导游服务
- C. 参观活动中的导游服务
- D. 景点的导游讲解
- E. 回程中的导游服务

答案：ABCDE

38. 当旅游车抵达景点后旅游者未下车之前,地陪应讲清和提醒旅游者记住( )。

- A. 旅游车型号和标志
- B. 旅游车的颜色和车号
- C. 旅游车的停车地点
- D. 旅游车司机的姓名
- E. 游览后的开车时间

答案：ABCE

39. 在景点示意图前,地陪应向旅游者讲清的问题有( )。

- A. 景点的游览路线
- B. 景点游览所需时间
- C. 游览的方式方法
- D. 游览后的集合时间
- E. 游览后的集合地点

答案：ABDE

40. 在一天的旅游活动结束后返回饭店途中,地陪应做好的工作有( )。

- A. 回顾当天活动内容
- B. 进行风光导游
- C. 宣布次日活动日程
- D. 提醒注意事项

答案：ABCD

41. 当旅游车回到饭店时,在旅游者下车前地陪要向旅游者预报当晚和次日的( )。

- A. 活动日程
- B. 天气情况
- C. 出发时间
- D. 路途状况
- E. 集合地点

答案：ACE

42. 在带领旅游者观看计划内的文艺演出时,地陪应做好的工作有( )。

- A. 简要介绍节目内容与特点
- B. 带领旅游者入场就座
- C. 介绍有关演出设施与位置
- D. 解答旅游者提出的问题
- E. 劝阻旅游者中途退场

答案：ABCD

43. 对旅游者提出观看计划外的某一文娱节目,地陪在给予必要协助的同时应告知他们( ),可协助他们购票,但一般不陪同前往。

A. 演出的时间 B. 演出的地点 C. 演出的人员 D. 演出的背景 E. 演出的票价

答案：ABE

44. 在带领旅游者到大型娱乐场所游玩时,地陪应做好的工作有( )。

A. 提醒旅游者不要走散  
B. 随时注意旅游者的动向  
C. 随时观察周围的环境  
D. 了解该娱乐场所出口位置

答案：ABCD

45. 在购物服务中,地陪要严格按照接待计划规定的( )带领旅游者购物。

A. 购物次数 B. 购物范围 C. 购物场所 D. 商品品种 E. 停留时间

答案：ACE

46. 在送旅游团离开本地之前,地陪应做的工作主要有( )等。

A. 核实交通票据  
B. 商定出行李时间  
C. 商定集合、出发时间  
D. 提醒结账  
E. 商定叫早时间和早餐时间

答案：ABCDE

47. 旅游者离店上车后,地陪要再次询问旅游者的事项有( )。

A. 是否结清了饭店的账目  
B. 是否办理好个人事务  
C. 是否有物品遗留在客房  
D. 是否将房卡交到服务台  
E. 是否与饭店人员告别

答案：ACD

48. 地陪在送走旅游团后,应做好的后续工作主要有( )等。

- A. 领受新的接待任务
- B. 处理遗留问题
- C. 结账
- D. 做好接团小结
- E. 上交票据、表单

答案：BCDE

49. 下列基本情况中,属于旅游团成员情况的有( )。

- A. 文化层次
- B. 宗教信仰
- C. 性别
- D. 饮食习惯
- E. 年龄职业

答案：ABCDE

50. 地陪致欢迎词的主要内容有( )等。

- A. 向旅游者表示欢迎
- B. 介绍自己和司机
- C. 介绍旅游活动日程
- D. 表示提供服务的诚挚愿望
- E. 预祝客人在本地旅游愉快顺利

答案：ABDE

51. 下列讲解内容中,属于地陪景点讲解主要内容的有( )。

- A. 景点历史背景
- B. 景点主要景观和特色
- C. 景点游览环境
- D. 景点的地位和价值
- E. 景点每天接待量

答案：ABD

52. 在晚上没有集体活动的情况下,地陪应提醒旅游者若自行外出活动最好( ),以防迷路。

- A. 带上旅行证件
- B. 结伴同行
- C. 带上饭店资料
- D. 带上饭店卡片
- E. 留意路况

答案：BD

53. 地陪带领旅游者购物时应做好的工作有( )。

- A. 介绍本地商品的特色
- B. 介绍本地商品的生产地
- C. 讲清在购物场所停留时间
- D. 讲清购物有关注意事项

E. 有关商品知识

答案：ACDE

54. 地陪送走旅游团后,通常要处理的遗留问题主要有( )。

A 转递信件 B. 转递物品 C. 拜访旅游者亲友 D. 办理托运 E 代购物品

答案：ABD

55. 晕车(机、船)这种一系列的生理反应统称为“动晕症”,其正确的预防常识是( )。

- A. 在搭乘交通工具之前避免喝酒
- B 在搭乘交通工具之前应多吃高蛋白食品
- C 在前排较平稳的位置就座,座位方向应与行驶方向一致
- D. 不要在搭乘交通工具时阅读书报杂志
- E. 不要直视某个近物或看窗外快速移动的景物,最好闭目养神

答案：ACDE

56. 如果有游客在旅游车上发生动晕症,导游员应( )。

- A. 立即关心游客身体状况,及时调整到合适的位置
- B. 将风油精涂抹于游客的太阳穴上
- C. 如“动晕症”游客症状严重,必要时送往医院
- D. 提醒游客将腰带放松,缓解不适
- E 准备好食品袋和纸巾,尽快清除呕吐物

答案：ABCE

57. 按中暑程度一般可分为( )。

A. 亚中暑 B. 轻症中暑 C. 中症中暑 D. 重症中暑 E. 特症中暑

答案：BD

58. 重症中暑除出现轻症中暑症状外,往往还会出现( )症状。

A. 昏倒 B. 痉挛 C 头痛 D. 呼吸困难 E. 皮肤干热

答案：ABE

59. 正确预防中暑的措施是( )。

A. 戴遮阳帽、戴太阳镜、涂抹防晒霜

少穿深色的化纤品类服装

C. 在气温高且无风的地方不能逗留过久

- D. 喝淡盐水时,要一次性大量地喝
- E. 尽量避免游客长时间地在骄阳下活动

答案: ABCE

60. 一般而言,旅游购物品主要包括( )。

- A. 旅游工艺品
- B. 旅游纪念品
- C. 土特产品
- D. 旅游食品
- E. 旅游日用品

答案: ABCDE

61. 游客骨折后大量出血,导游员正确的处理方法有( )。

- A. 用止血带止血,如无止血带可用布带、电线等
- B. 上肢出血时,止血带应放在上臂的中下段
- C. 下肢出血时,止血带宜放在大腿中段
- D. 上止血带时,要放置衬垫
- E. 上止血带的时间上肢不超过 1 小时

答案: CDE

62. 在夏季出游预防和治疗中暑的药物用品有( )。

- A. 清凉油
- B. 红景天
- C. 人丹
- D. 藿香正气
- E. 十滴水

答案: ACDE

63. 游客购物时,导游人员应提醒游客坚持“三要”,即( )。

- A. 要买喜欢的物品
- B. 要商家办理托运
- C. 要商家开发票
- D. 贵重物品要保单

答案: ACD

64. 蝎子伤人会引起伤者局部或者全身的中毒反应,还会出现( )等病症。

- A. 剧痛
- B. 发烧
- C. 气喘
- D. 淋巴结炎
- E. 胃出血

答案: ABCE

65. 游客被黄蜂蜇伤后,导游员正确的处理方法是( )。

- A. 帮助伤者轻轻挑出蜂刺
- B. 千万不能挤压伤口,以免毒液扩散
- C. 可以用醋清洗伤口
- D. 可以用碱性肥皂水清洗伤口
- E. 情况严重应及时送医院

答案: ABCE

66. 高原反应即急性高原病,是人到达一定海拔高度后,身体为适应因海拔高度而造成( )的变化,而产生的自然生理反应。

- A. 气压低 B. 含氧量少 C. 空气干燥 D. 含氧量高 E. 气压高

答案: ABC

67. 游客发生高原反应的症状有( )。

- A. 头部剧烈疼痛 B. 口唇指甲发绀 C. 出现幻觉,感到温暖  
D. 常常无目标地跟随在他人后面行走 E. 意识恍惚,认知能力骤降

答案: ABCDE

68. 游客进入高原地区后,导游员应提醒游客( )。

- A. 尽量避免将皮肤裸露在外  
B. 勤洗澡、保持身体干净  
C. 不可疾速行走,更不能跑步或奔跑  
D. 保证睡眠,及时消除疲劳  
E. 多食蔬菜和水果等富含维生素的食品

答案: ACDE

69. 全陪应做好的物质准备主要有( )。

- A. 身份证件 B. 少量现金 C. 接团资料 D. 费用结算单 E. 个人物品

答案: ABCDE

70. 全陪的首站(入境站)接团服务包括( )等内容。

- A. 联系司机 B. 迎接客人 C. 入境介绍 D. 入店服务 E. 商谈日程

答案: BC

71. 全陪与旅游团首次见面的介绍通常与欢迎词结合在一起,主要内容包括( )。

- A. 向全团自我介绍 B. 表示欢迎  
C. 介绍主要旅游景点 D. 表示愿为游客提供服务的真诚愿望  
E. 概略介绍旅游行程

答案: ABDE

72. 旅游团在各站停留期间,全陪的工作主要有( )。

- A. 协助地陪的各项工作 B. 提供导游讲解服务 C. 保障旅游者的安全  
D. 检查各站的服务质量 E. 安排旅游团的活动日程

答案：ACD

73. 全陪在旅游团抵达各站时应做好的旅游者安全工作主要有( )等。

- A. 入店时提醒旅游者将贵重物品存放在饭店前台保险柜里
- B. 睡觉时关好门窗, 不要躺在床上抽烟
- C. 下车时提醒旅游者带好随身物品
- D. 游览时协助旅游者看管好随身物品
- E. 游览中注意旅游者动向, 防止走失

答案：ABCE

74. 全陪应通过( )途径对各站的接待服务质量和接待计划落实情况进行检查和监督。

- A. 服务类型
- B. 计划实施
- C. 计划调整
- D. 改进意见
- E. 审核团费

答案：BCD

75. 途中服务是指全陪在陪同旅游团离开某地前往下一站的路途上为旅游者提供的服务, 主要有( )等内容。

- A. 提醒旅游者注意人身和财物安全
- B. 做好旅游者生活照料服务
- C. 向乘务人员致谢
- D. 与旅游者进行信息沟通
- E. 保管好交通票据和行李托运单

答案：ABD

76. 下列属于全陪导游员职责的有( )。

- A. 负责旅游团各站之间的衔接
- B. 带领旅游团游客参观游览
- C. 向旅游者提供行程中各项服务
- D. 监督组团社接待计划实施
- E. 安排旅游团在各地的活动日程

答案：ACD

77. 接待好残障游客, 关键在于导游人员要( )。

- A. 耐心解答问题
- B. 预防游客走失
- C. 给以适时、恰当的关照
- D. 给以具体、周到的服务
- E. 做好提醒工作

答案：CD

78. 如全陪带领旅游团赴西北线旅游, 应事先准备的专业知识有( )。

- A. 园林艺术知识    B. 石窟艺术知识    C. 古典建筑知识  
D. 少数民族知识    E. 喀斯特地貌知识

答案：BD

79. 下列服务中,属于旅游团抵达下一站时全陪服务内容的有( )。

- A. 带领旅游团出站    B. 与地陪接洽    C. 协助旅游者领取行李  
D. 转告旅游者情况    E. 转告旅游者意见和要求

答案：ABDE

80. 当旅游团抵达下一站时,全陪应向地陪转告旅游团的情况有( )。

- A. 旅游者的情绪    B. 旅游者的要求    C. 旅游团中的“活跃人物”  
D. 旅游团的构成    E. 旅游者的身体状况

答案：ABCE

81. 如全陪带领旅游团到北京地区旅游时,应事先准备的专业知识有( )。

- A. 少数民族知识    B. 历史文化知识    C. 园林艺术知识  
D. 科学技术知识    E. 古代建筑知识

答案：BE

82. 出境旅游领队在出境旅游中所扮演的角色是( )。

- A. 旅游团的领导和代言人    B. 旅游计划的实施者  
C. 旅游团的服务人员    D. 游客合法权益的维护者E.

文明旅游的引导者

答案：ACDE

83. 领队在出境旅游前应做好的准备工作主要有( )。

- A. 听取计调人员关于旅游团情况介绍    B. 接收计调人员移交的旅游团有关资料  
C. 熟悉所率旅游团的旅游接待计划    D. 做好出境旅游的有关物质和知识准备E.  
与所率旅游团旅游者通电话联系

答案：ABCD

84. 领队要认真核实计调人员移交的( )等资料。

- A. 团队名单表    B. 出入境登记卡    C. 接待社情况  
D. 旅游证件    E. 交通票据

答案：ABDE

85. 同接待入境旅游团所做的物质准备相比,领队带团出境所做的物质准备的不同之处是( )。

- A. 团队费用、社旗
- B. 护照、机票及复印件
- C. 托运行李所用不干胶标签
- D. 多份境外住房分配名单
- E. 目的地国家报警或救助电话号码

答案: BDE

86. 领队在出境前应做好的知识准备包括旅游目的地国家或地区的( )等。

- A. 历史、地理、气候
- B. 国情、政情、有关法规
- C. 主要景点景观和风俗习惯
- D. 行李运送与交接
- E. 通关手续和机场税

答案: ABCE

87. 在出境前的说明会上,领队应向旅游者发放的资料主要有( )。

- A. 接待计划书
- B. 出境旅游行程表
- C. 旅游服务质量评价表
- D. 出入境登记卡
- E. 行程须知

答案: BCE

88. 在出境前的说明会上,领队除了向旅游者发放有关资料 and 介绍旅游目的地国家或地区的有关情况外,还应强调( )。

- A. 旅游团出发时间和集合地点
- B. 出游期间的团结互助
- C. 领队与游客互记手机号,必要时建立微信群以便联系
- D. 在外旅游活动时的文明礼貌

答案: ABCD

89. 领队带领有申报物品的旅游者通关时应告知的事项有( )。

- A. 从红色通道走到海关柜台前接受查验
- B. 将本人护照交海关人员查验
- C. 将“申报单”交海关人员查验
- D. 将随身物品交海关人员查验
- E. 保存好“申报单”,以便回国时交海关人员查验

答案: ABCE

90. 领队带领旅游者办理乘机手续时应做好的协助工作有( )。

- A. 将全部旅游者护照、机票交航空公司值机人员
- B. 清查旅游者托运行李中是否有航空公司禁运物品

- C. 清点旅游者托运行李的件数并帮助系好行李牌
- D. 清点值机人员交回的护照、机票、登机牌和托运行李票
- E. 将护照、机票、登机牌分别发给每一位旅游者

答案：ACDE

91. 领队带领旅游者通过边防检查时应告知他们向边防人员出示的证件有( )。

- A. 本人护照
- B. 国际机票
- C. 登机牌
- D. 海关申报单
- E. 《边防检查出境登记卡》

答案：ABCE

92. 旅游团若办理的是团体签证或到免签国家旅游, 领队应向旅游目的地国家边检人员出示的证件有( )。

- A. 《中国公民出国旅游团队名单表》
- B. 旅游者护照
- C. 领队证
- D. 《旅游计划书》
- E. 团体签证

答案：ACE

93. 领队在飞行途中为旅游者提供的服务主要有( )。

- A. 帮助团中家庭旅游者调整座位
- B. 向空乘人员介绍旅游者中的特殊饮食要求
- C. 帮助空乘人员为旅游者递送饮食
- D. 帮助旅游者填写目的地国家入境卡和海关申报单
- E. 回答旅游者飞行途中的有关问题

答案：ABDE

94. 旅游团抵达旅游目的地国家或地区后, 在接受入境检查前, 领队应向旅游者告知的事项有( )。

- A. 在入境柜台前排队等候检查
- B. 不要对检查人员拍照
- C. 不要大声喧哗
- D. 检查完后向检查人员道声“谢谢”

答案：ABCD

95. 若旅游团持的是另纸团体签证, 在办理入境手续时应注意的问题有( )。

- A. 带领旅游者到指定的柜台办理
- B. 应走在旅游团的最前面

C. 应走在旅游团的最后面                      D. 从实回答入境官的提问

答案：ABD

96. 当入境手续办完后,领队应带领旅游者到航空公司托运行李领取处认领行李。若有的旅游者行李遗失,领队应协助失者做好的工作有( )。

- A. 向机场警务人员报警                      B. 与机场行李部门人员交涉  
C. 填写行李报失单                              D. 记下机场行李部人员姓名  
E. 记下机场行李部电话号码

答案：BCDE

97. 领队在与旅游目的地国家或地区接待社的导游员接洽时应做好的工作有( )。

- A. 向对方通报旅游团实到人数                      B. 向对方介绍旅游团概况  
C. 向对方介绍游客的性格特征                      D. 转达游客的要求、意见和建议  
E. 与对方约定旅游团整个行程的商谈时间

答案：ABDE

98. 旅游团离开旅游目的地国家或地区机场、上车之前,领队应做好的工作有( )。

- A. 清点旅游团人数                              B. 清点旅游团行李件数  
C. 告知游客带好托运行李                      D. 告知游客带好随身物品  
E. 向地接社导游员的迎接表示感谢

答案：ABCD

99. 在与旅游目的地国家或地区接待社导游员商谈日程时,领队应告知对方的事项有( )。

- A. 组团社的意图                              B. 旅游团成员构成                              C. 旅游团成员性格特征  
D. 旅游团成员的生活习俗                              E. 旅游团成员的要求

答案：AE

100. 在境外旅游期间,若发生旅游者滞留不归的情况,领队应及时向( )报告。

- A. 境外警方                              B. 当地接待社                              C. 国内组团社  
D. 我国驻该国使领馆                              E. 滞留不归者所在单位

答案：CD

101. 在境外旅游期间,若发生旅游者伤亡或病故的情况,领队应及时做好的工作有( )。

- A. 报告国内组团社                              B. 报告我国驻该国使领馆

C. 报告当地警方      D. 通知伤亡者亲属      E. 通知伤亡者所在单位

答案：ABD

102. 在境外旅游期间,为做好旅游者的工作,领队首先应尊重旅游者的( )。

A. 人格尊严   B. 行为表现   C. 宗教信仰   D. 民族风俗   E. 生活习惯

答案：ACDE

103. 在境外旅游期间,如遇到可能危及旅游者人身安全的情况时,领队应该( )。

A. 劝说旅游者中止旅游活动      B. 及时报告组团社  
C. 向旅游者说明真实情况      D. 向旅游者发出明确警示  
E. 采取有效的防止措施

答案：CDE

104. 在境外旅游期间,领队应要求当地导游员不得组织旅游者参与涉及( )的活动。

A. 难度大      B. 危险性      C. 色情      D. 赌博      E. 毒品

答案：BCDE

105. 离开旅游目的地国家前一两天,领队要与当地导游员逐一核实离境机票中的( )。

A. 旅游团名称      B. 旅游团团号      C. 前往目的地  
D. 航班号      E. 座位号

答案：ABCD

106. 如旅游团乘早班飞机离境,领队要与当地导游员商定的事项有( )。

A. 叫早时间      B. 出行李时间      C. 早餐时间  
D. 同饭店结账时间      E. 交钥匙时间

答案：ABC

107. 离开旅游目的地饭店前,领队应向旅游者提醒的事项有( )。

A. 与饭店结清账目      B. 出行李时间  
C. 不要将护照、机票、钱包放在托运行李中      D. 将钥匙交到饭店前台  
E. 不要将饭店提供的一次性洗漱用品带走

答案：ABCD

108. 在航空公司柜台工作人员前,领队应做的工作是( )。

A. 报告旅游团名称      B. 报告旅游团团号      C. 报告乘机人数  
D. 呈上全团护照      E. 呈上全团机票

答案：CDE

109. 在领取登机牌后,领队应告知旅游者的事项有( )。

- A. 介绍离境手续办理程序
- B. 讲清所乘航班号
- C. 讲清登机时间和登机门
- D. 不要在机场随意走动
- E. 保管好随身物品

答案：ABCE

110. 领队带领旅游者在海关退税处办理退税手续时,应告知旅游者出示( )。

- A. 国际机票
- B. 本人护照
- C. 退税商品
- D. 商品发票
- E. 出境卡

答案：CD

112. 为获悉离境航班登机的准确闸口和时间,领队应从( )进行了解。

- A. 其他旅客
- B. 机场广播
- C. 机场咨询台
- D. 机场警察
- E. 机场电脑屏幕

答案：BCE

113. 在回国入境时,领队应带领旅游者到边境检查柜台前,逐一将( )交给边检人员核准。

- A. 本人护照
- B. 入境卡
- C. 行李托运单
- D. 登机牌
- E. 黄皮书

答案：AD

114. 领队带领旅游团归国过海关前应告知旅游者中国海关关于携入物品的规定有( )。

- A. 中国海关禁止携带入境的物品
- B. 旅游者出境时自用的物品
- C. 旅游者出境时带出复带入境的物品
- D. 旅游者在境外旅游时遗失的物品
- E. 允许入境但须申报检疫的物品

答案：AE

115. 领队归国后通常应继续做好的工作主要有( )。

- A. 向旅游者致欢送词
- B. 归还所借物品
- C. 整理出境陪团记录
- D. 详细填写“领队日志”

答案：ABCD

116. 景区讲解员在旅游团游览前所作概况介绍的内容主要有( )。

- A. 景区的开设背景
- B. 景区的规模和布局

- C. 景区的一些规章和制度
- D. 景区的游览价值和特色
- E. 游览时的注意事项

答案：ABDE

117. 景区内乘船游览时, 讲解员应做好的工作主要有( )。

- A. 协助船员安排好旅游者入座
- B. 告知旅游者乘船的有关安全事项
- C. 帮助旅游者看管好行李物品
- D. 确保游览中的讲解与行船节奏一致
- E. 协助船员做好行船安全工作

答案：ABDE

118. 旅游团游客在景区观看节目演出时, 讲解员应做好的工作主要有( )。

- A. 向游客介绍本景区节目的内容与特色
- B. 组织游客入场, 宣传文明观看演出
- C. 自始至终坚守岗位, 注意游客动向
- D. 若有个别游客中途退场应予以妥善安排
- E. 巧妙地向游客推销其他付费项目

答案：ABCD

119. 景区讲解员向旅游团致欢送词的主要内容有( )。

- A. 对旅游者在游览中的配合表示感谢
- B. 对旅游者未能游览的景观进行补充讲解
- C. 征询旅游者对导游讲解的意见和建议
- D. 征询旅游者对景区建设的意见和建议
- E. 有礼貌地向旅游者告别并欢迎再次光临

答案：ACDE

120. 景区讲解员的讲解应根据游客的( )的不同有所侧重, 因人而异。

- A. 类型
- B. 兴趣
- C. 性格
- D. 心理
- E. 爱好

答案：ABE

121. 景区讲解员向旅游团(者)提供的参观游览服务主要包括( )。

- A. 致欢迎词
- B. 景区基本情况介绍
- C. 景区的建设和管理情况
- D. 景区导游讲解
- E. 游客对景区景观的反映

答案：ABD

122. 旅游景区的主要功能有( )。

- A. 参观游览
- B. 休闲度假
- C. 探奇探秘
- D. 游乐体验
- E. 康体健身

答案：ABDE

123. 旅游景区导游服务的主要环节有( )。

- A. 服务准备 B. 线路安排 C. 导游讲解 D. 安全照料 E. 送别服务

答案：ACE

124. 景区讲解员在接待之前应了解所接旅游团(者)的情况主要有( )。

- A. 游客身体状况 B. 停留时间 C. 行程安排 D. 游客情绪 E. 有无特殊要求

答案：BCE

125. 景区讲解员在上岗前应做好的物质准备工作主要有( )。

- A. 佩戴好上岗标志 B. 准备好导游证 C. 准备好无线传输讲解用品  
D. 发放的景区资料 E. 接待团队的票证

答案：ACDE

126. 下列小包价旅游服务项目中,属于旅行社通常包含的服务项目有( )。

- A. 房费与早餐 B. 午、晚餐 C. 城市间交通  
D. 景点游览 E. 风味品尝

答案：AC

127. 散客接站服务的准备包括( )等内容。

- A. 认真阅读接待计划  
B. 预订城市间交通工具  
C. 做好出发前的准备  
D. 代订地方风味餐  
E. 联系交通工具

答案：ACE

128. 由于组合旅游团的游客来自四面八方,相互不了解,性格和爱好各异,因此导游员在带领他们游览时应在( )方面更多地征求他们的意见。

- A. 游览时间 B. 集合时间 C. 游览方式 D. 导游讲解 E. 安全防范

答案：CD

129. 由于组合旅游团游客互不相识,性格爱好各异,凝聚力不强,在游览中很容易走散,因此,在游览前导游员要反复提醒他们( )。

- A. 注意安全 B. 相互帮助 C. 集合时间 D. 集合地点 E. 人口位置

答案：ACD

130. 导游员到机场迎接到应接的个体散客旅游者后要做好的工作有( )。

- A. 介绍所代表的旅行社和自己的姓名, 对其表示欢迎
- B. 询问旅游者在机场是否还有需要办理的事情
- C. 询问旅游者托运的行李件数, 并进行清点
- D. 帮助旅游者提取行李并引导其上车
- E. 介绍旅行社的业务和下榻饭店的情况

答案：ABCD

131. 导游员送散客乘火车时应做好的工作有( )。

- A. 安排他们到贵宾候车室入座
- B. 将他们介绍给贵宾室服务员
- C. 帮助他们安顿好行李
- D. 将车票交给他们
- E. 将他们送上火车后离开

答案：ACD

132. 导游员在送散客赴机场或火车站途中应做的主要工作有( )。

- A. 询问他们是否带好了行李物品
- B. 向他们致欢送词
- C. 征询他们在本地停留期间的感受
- D. 征询他们对服务的意见和建议
- E. 代表旅行社对他们表示感谢

答案：CDE

133. 导游员送个别散客出境时应在游客到达机场后协助其( )。

- A. 带好行李物品
- B. 办理离境手续
- C. 办理机场
- D. 办理机场建设费
- E. 至隔离区入口处同其道别

答案：ABCE

134. 下列关于微笑时面部表情的说法中, 正确的是( )。

- A. 嘴角含笑
- B. 露出半牙齿
- C. 眼轮肌放松
- D. 口轮肌放松

答案：ABCD

135. 独白式是导游人员讲述而游客倾听的语言传递方式,一般运用于导游人员( )之中。

- A. 致欢迎词 B. 致欢送词 C. 团队讲解 D. 散客讲解 E. 个别交谈

答案: ABC

136. 独白式口头语言的特点是( )。

- A. 目的性强 B. 依赖性强 C. 表达充分 D. 对象明确 E. 反馈及时

答案: ACD

137. 对话式口头语言的特点是( )。

- A. 目的性强 B. 依赖性强 C. 表达充分 D. 对象明确 E. 反馈及时

答案: BE

138. 口头语言的表达要领主要包括( )。

- A. 语速快慢相宜 B. 音量大小适度 C. 语调高低有序  
D. 停顿长短合理 E. 音量尽量放大

答案: ABCD

139. 语调是指一个人讲话的腔调,即讲话时语音的高低起伏和升降变化。一般分为( )。

- A. 升调 B. 降调 C. 直调 D. 平调 E. 婉约调

答案: ABC

140. 停顿的类型较多,导游人员常用的是( )。

- A. 语义停顿 B. 暗示省略停顿 C. 强调语气停顿  
D. 等待反应停顿 E. 语气特色停顿

答案: ABCD

141. 态势语言亦称为( )。

- A. 体态语言 B. 人体语言 C. 姿态语言 D. 动作语言 E. 肢体语言

答案: ABD

142. 导游人员的面部表情首先要给游客一种( )的感觉。

- A. 平静 B. 放松 C. 自然 D. 和蔼 E. 微笑

答案: ABC

143. 对导游人员来说,控制自己的面部表情要注意( )。

- A. 微笑 B. 灵敏 C. 真诚 D. 鲜明 E. 有分寸

答案：BCDE

144. 导游人员的微笑要给游客一种( )的感觉。

A. 爽朗 B. 和蔼 C. 明朗 D. 甜美 E. 热情

答案：CD

145. 导游讲解中的手势主要包括( )。

A. 情意手势 B. 象形手势 C. 表演手势 D. 指示手势 E. 夸张手势

答案：ABD

146. 目光主要由( )三个方面组成。

A. 眼神变化 B. 瞳孔变化 C. 目光接触的长度 D. 目光接触的向度 E. 眼睛张开的大

答案：BCD

147. 一般来说,人的视线向上接触表示( )。

A. 期待 B. 盼望 C. 傲慢 D. 轻视 E. 理性

答案：ABC

148. 一般来说,人的视线向下接触表示( )。

A. 爱护 B. 傲慢 C. 宽容 D. 轻视

答案：ACD

149. 一般来说,人的视线平行接触表示( )。

A. 感性 B. 理性 C. 平静 D. 平等 E. 期待

答案：BD

150. 导游人员常用的目光语应是“正视”,让游客从中感到( )。

A. 自信 B. 爱护 C. 坦诚 D. 亲切 E. 友好

答案：ACDE

151. 在导游讲解时,运用目光的方法很多,常用的有( )。

A. 目光的联结 B. 目光的移动 C. 目光的分配  
D. 目光的幅度 E. 目光与讲解的统一

答案：ABCE

152. 导游人员应注意与游客目光的联结,切忌( )等不正确的目光联结方式。

A. 目光呆滞 B. 眼帘低垂 C. 目光平视  
D. 视而不见 E. 目光专注而无反应

答案：ABDE

153. 竖起大拇指,用来表示“祈祷幸运”的是( )。

A. 美国人 B. 新西兰人 C. 墨西哥人 D. 澳大利亚人 E. 法国

答案：ACD

154. 竖起大拇指,用来请求“搭车”的是( )。

A 德国人 B. 法国人 C. 英国人 D. 墨西哥人 E. 新西兰人

答案：BCE

155. 伸出中指,用来表示“被激怒和极度不愉快”的是( )。

A. 法国人 B. 美国人 C. 新加坡人 D. 墨西哥人 E. 新西兰人

答案：BC

156. 伸出小指,用来表示“打赌”的是( )。

A. 缅甸人 B. 美国人 C. 印度人 D. 尼日利亚人 E. 澳大利亚人

答案：BD

157. 用拇指与食指尖形成一个圆圈并手心向前,用这个手势表示“诅咒”的是( )。

A 美国人 B. 日本人 C. 巴西人 D. 希腊人 E 阿拉伯人

答案：CDE

158. 导游讲解时,在手势的运用上必须注意( )。

A. 简洁易懂 B. 协调合拍 C. 富有变化

D. 节制使用 E. 避免游客忌讳

答案：ABCDE

159. 一般情况下,导游人员对游客的称谓通常采用的类型有( )。

A. 文明礼貌型 B. 交际关系型 C. 套用尊称型

D. 亲密关系型 E. 特别关系型

答案：BCD

160. 在旅游活动中,导游人员对游客称谓总的原则应把握三点,即( )。

A. 通用 B. 得体 C. 亲密 D. 尊重 E. 体贴

答案：ABD

161. 以下导游人员对游客的称谓,属于“交际关系型”的是( )。

A. 各位游客 B. 各位团友 C. 各位嘉宾 D. 游客朋友们 E. 女士们,先生们

答案：ABC

162. 以下导游人员对游客的称谓,属于“套用尊称型”的是( )。

- A. 各位团友 B. 各位嘉宾 C. 各位先生 D. 各位女士 E. 女士们,先生们

答案：CDE

163. 导游人员与游客寒暄的方法较多,主要有( )。

- A. 问候 B. 询问式 C. 夸赞式 D. 言他式 E 诱导式

答案：ABCD

164. 导游人员与游客交谈的语言技巧主要包括( )。

- A. 开头要寒暄 B. 说话要真诚 C. 内容要健康 D. 言语要中肯 E. 语速快慢相宜

答案：ABCD

165. 西方人较开放、感情外露,喜欢直截了当地表明意愿,其思维方式一般是( )。

- A. 由小到大 B. 由近及远 C. 由大到小 D. 由远到近 E. 由具体到抽象

答案：ABE

166. 东方人较含蓄、内向,往往委婉地表达意愿,其思维方式一般是( )。A.

- 由小到大 B. 由近及远 C. 由大到小 D. 由远到近 E. 从抽象到具体

答案：CDE

167. 老年游客的特点是( )。

- A. 好思古怀旧 B. 会见亲朋好友 C. 热情 D. 守纪律 E. 喜欢游览名胜古迹

答案：ABE

168. 年轻的游客喜欢( )。

- A. 喜欢多动多看 B. 喜欢会见亲朋好友 C. 追新猎奇

- D. 游览名胜古迹 E. 关心热门社会问题

答案：ACE

169. 人们参加旅游团的心理动机一般是( )。

- A. 不受约束 B. 节省时间和金钱 C. 有安全感

- D. 省心,不用做决定 E. 有伴侣、有团友

答案：BCDE

170. 从旅游的角度看,游客的旅游动机可分为( )。

- A. 文化动机 B. 社会动机 C. 经济动机 D. 身心动机 E. 政治动机

答案：ABCD

171. 根据个性特征的不同,可将游客分为( )。

A. 稳重型 B. 忧郁型 C. 急躁型 D. 活泼型 E. 开放型

答案：ABCD

172. 游客初到异国他乡,表现得最为突出的心态是( )。

A. 求全心理 B. 求新心理 C. 懒散心态 D. 群体心理 E. 求安全心理

答案：BE

173. 游客在旅游中期阶段的心理主要有( )。

A. 求新心理 B. 懒散心态 C. 求全心理 D. 群体心理 E. 求安全心理

答案：BCD

174. 游客在旅游中期阶段的懒散心态主要体现在( )。

A. 时间概念较差 B. 群体观念弱 C. 游览中自由散漫  
D. 到处丢三落四 E. 旅游团内矛盾渐显

答案：ABCDE

175. 导游人员把握心理服务的要领包括( )。

A. 尊重游客 B. 微笑服务 C. 使用柔性语言  
D. 与游客建立“伙伴关系” E. 提供个性化服务

答案：ABCDE

176. 导游人员引导游客观景赏美应注意( )。

A. 传递正确的审美信息 B. 分析游客的审美感  
C. 激发游客的想象思维 D. 灵活掌握观景赏美的方法

答案：ABCD

### (三)简答题

1. 在旅游景点游览过程中,忽然发现有一名游客走失,你作为地陪应该如何处理?

答:(1)了解情况,迅速查找。一般情况下是由全陪和领队分头去找,地陪带领其他游客继续游览。

(2)寻求帮助。向风景区和游览地派出所求助。

(3)与饭店联系。询问走失者是否已回到下榻饭店。

(4) 向旅行社报告，必要时向公安机关报案。

(5) 做好善后工作。找到走失者后，导游要问清走失原因。如属于导游责任，地陪应向走失者道歉，责任在走失者，应对其安慰，提醒以后注意。

(6) 写出事故报告。若发生严重的走失事故，导游人员要写出书面报告，详细记述游客走失经过、寻找经过、走失原因、善后处理情况及游客的反映等。

2. 如果在下榻的饭店发生火灾事故时，导游人员应该如何引导游客自救？

答：(1) 千万不能让游客搭乘电梯或慌乱跳楼，尤其在三层以上的游客，切记不要跳楼。

(2) 用湿毛巾捂住口、鼻，身体重心尽量下移，使面部贴近墙壁、墙根或地面。

(3) 必须穿过浓烟时，用浸湿的衣物披裹身体，捂住口鼻，贴近地面顺墙爬行。

(4) 若身上着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗。

(5) 大火封门无法逃出时，用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援。

(6) 摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员。

3. 在旅游团中，一名旅游者突患感冒，地陪应该如何处理？

答：(1) 劝其及早就医，注意休息、不要强行游览

(2) 关心患病的游客，主动问候，询问身体状况，必要时通知餐厅为其提供送餐服务。

(3) 需要时导游人员可陪同患者前往医院就医。向患者讲清楚，所需费用要自理，提醒保存诊断证明和收据。

(4) 严禁擅自给患者用药。

4. 带团途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪应如何处理？

答：(1) 立即组织抢救伤员，打电话叫救护车或拦车将重伤员送往距出事地点最近的医院抢救。

(2) 立即报案，严格保护现场。

(3) 迅速向接待社报告，向领导和有关人员报告，讲清交通事故的发生和游客伤亡情况，请求派人前往帮助和指挥事故的处理，并要求派车把未伤和轻伤的游客接走送至饭店或继续旅游活动。

(4) 善后处理。做好安抚工作，办理善后事宜，写出书面报告。

5. 在你带团游览过程中，如果发生坏人抢劫旅游者，对他们行凶时，地陪应怎样去做？

答：(1) 全力保护游客。导游员要挺身而出，保护旅游者的人身、财产安全。

(2) 如果有游客受伤，应组织迅速抢救或送伤者去医院。

- (3) 立即报警
- (4) 报告旅行社、派人支援。
- (5) 安抚游客，稳定旅游情绪，继续参观游览。
- (6) 写出事故报告。

6. 在旅游过程中，旅游团中某旅客因食用海产品出现呕吐腹泻、乏力、昏迷症状。导游员应如何处理？

答：这是食物中毒产生的急性肠炎症状，如果抢救不及时，将会有生命危险。导游员应该：

- (1) 立即设法催吐，并让患者多喝水以加速排泄，缓解毒性。
- (2) 立即将患者送往医院抢救治疗，请医生开具诊断证明。
- (3) 立即报告旅行社并追究供餐单位的责任。

7. 一旦误机事故发生，导游人员将如何处理？

答：(1) 立即向旅行社领导及有关部门报告，请求协助。

(2) 尽快与机场联系，让游客尽快改乘后续班次离站，或改乘包机或其他交通工具前往下一站。

- (3) 稳定游客情绪，安排好游客滞留期间的食宿、游览事宜。
- (4) 及时将情况通知下一站，以便对日程作相应调整。
- (5) 向游客赔礼道歉。
- (6) 写出事故报告，查清事故的原因和责任，责任者应承担经济损失并受相应的处分。

8. 由于客观原因，旅游团要提前离开某地。地陪导游员应做好哪些工作？

答：(1) 立即与全陪、领队商量，采取尽可能的补救措施；尽量抓紧时间将计划内的参观游览项目安排完成。若确有困难，要有应变计划，突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点。

(2) 做好游客的工作，实事求是地说明困难，诚恳地道歉，将变更后的安排向游客解释清楚，争取大家的认可和支持。

- (3) 通知接待社计调部门或有关人员办理相关事宜，如退餐、退房、退车等事宜。
- (4) 给予适当补偿，如赠送小纪念品，加菜等。
- (5) 要及时通知下一站接待社。

9. 地陪导游员应该如何防止漏接事件发生？

答：（1）认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚。

（2）核实交通工作到达的准确时间。

（3）提前半小时到达接站地点，等候团队的到来。

10. 当游客进行漂流旅游时，导游应该做哪些方面的安全提示？

答：（1）在上船前，告知游客不要带现金和贵重物品，仔细阅读漂流须知，听从工作人员安排，穿好救生衣，根据需要带好安全帽。

（2）告知游客在水上漂流中不要做危险动作，不要打闹，不要主动去抓水上的漂浮物和岸边的草木石头，不要自作主张随便下船。

（3）告知游客漂流中一旦落水，千万不要惊慌失措，因为救生衣的浮力足以将人托付在水面上，耐心等待工作人员和其他游客前来救援。

11. 如果发生了错接事故，导游员应该如何处理？

答：（1）报告领导，查明错接的原因，再做具体处理。

（2）将错就错。如果错接发生在本社的两个旅行团时，两个导游又同是地陪，则地陪将接待计划交换后就可继续接团。

（3）必须交换。如果错接的团分属两家旅游团时，则必须交换；如果错接的两个团属同一旅行社接待，但两个导游人员中有一名是地陪兼全陪，那么也应该交换旅游团。

（4）地陪要实事求是的向游客说明情况，并诚恳地道歉，以求得游客的谅解。

（5）如发生其他人员（非法导游人员）将游客带走，应马上与饭店联系，看游客是否已入住应下榻的饭店。

12. 你带一个出国旅游团，突然有一天，团员王女士跑过来对你说，她的护照丢失，你做为领队如何处理？

答：（1）安慰王女士，请其仔细回忆可能丢失地，积极协助寻找。

（2）请当地陪同协助在接待社开具遗失证明。

（3）持遗失证明到当地警察机构报案，并取得警察机构开具的报案证明。

（4）持当地警察机构的报案证明和有关材料到我国驻该国使、领馆领取中华人民共和国旅行证。

（5）回国后，可凭中华人民共和国旅行证和境外警方的报失证明，申请补发新护照。

13. 一名游客要求导游员将一盒包装精美的食品转交给他的朋友，导游员怎么办？

答：游客要求导游员转递包装精美的食品时，导游员应婉言拒绝，请其自行处理。

14. 有一位国外旅游者在乘国际航班来华途中丢失了行李，导游员应该如何处理？

答：（1）带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续。

（2）游客在当地游览期间，导游人员要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回行李，要协助失主购置必要的生活用品。

（3）离开本地前行李还没有找到，导游人员应帮助失主将接待旅行社的名称、全程旅游线路以及各地可能下榻的饭店名称转告有关航空公司，以便行李找到后及时运往相应地点交还失主。

（4）如行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔或按国际惯例取得赔偿。

15. 为防止火灾的发生，导游人员应做哪些工作？

答：（1）做好提醒工作

导游人员应该提醒游客不得携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种，不要躺在床上吸烟。向游客讲清：在托运行李时应按运输部门有关规定去做，不得将不准作为托运行李运输的物品夹带在行李中。只有这样，才能尽可能地减少火灾。

（2）导游人员应该熟悉饭店楼层的太平门、安全出口、安全楼梯的位置及安全转移的路线、并向游客介绍。

（3）导游人员应该牢记火警电话，掌握领队和本团游客所住房间号码，以便发生火警时能及时通知游客。

16. 旅游团要求自费品尝当地风味，导游员该怎么办？风味餐定妥后旅游团又不想去了，导游员又该怎么办？

答：旅游团要求自费品尝风味，导游员应予以协助，与有关餐馆联系订餐：

可定妥后又不想去了，导游员应劝他们在约定时间前往餐馆，并说明：风味餐已订妥，若不去用餐，必须赔偿餐馆损失。

17. 如果外国游客出言不逊，对我国进行攻击和诬蔑时，导游人员该怎么办？

答：（1）若是外国游客由于对中国的方针政策及国情有误解或不理解，在认识上存在分歧时，导游人员要积极友好地介绍中国国情，认真回答游客的问题，阐明我国对某些问题的立场、观点，总之，多做工作，求同存异。

（2）若是外国游客站在敌对立场上恶意攻击、蓄意诬蔑挑衅，导游人员就应严正驳斥，驳斥时要理直气壮、观点鲜明、立场坚定，必在时报告有关部门，查明后严肃处理。

（3）报告旅行社，并写出事故报告。

18. 小贩向游客强拉强卖，导游员该怎么办？

答：导游员在前往有此类情况发生的旅游景区时，首先要给游客打好“预防针”，告诉游客不要上当受骗，并说明当地的土特产品以及旅游纪念品在旅游定点商店都能买到。若游客被小商小贩缠住时，导游员要勇敢地上前阻拦，必要时向当地旅游管理部门或当地市场管理部门报告，使得游客不受伤害和损失。

19. 由于天气原因去昆明的飞机不能按时起飞，推迟到晚上，但晚上十点机场宣布取消当日航班。外宾情绪低落，对你大吵大闹十分不满，在这种情况下，地陪应如何处理？

答：（1）地陪应向旅游者道歉并说明这是由于天气原因造成的，请旅游者能给予理解，稳定情绪。

（2）立即问清第二天飞机时间、班次，并安排行李等事项。

（3）尽快解决游客的食宿问题。

（4）通知游客第二天起床，早餐、行李及发车时间、地点。

（5）通过旅行社计调部门通知下一站。

20. 部分游客提出不想随团去景点参观，而想去商业街购物，遇到这种情况，导游员如何处理？

答：（1）应尽量动员他们随团去参观，并介绍景点的新变化。

（2）若游客仍坚持自己意见，可征得领队、全陪意见先送他们去商业街，并告之集合时间、地点，并把自己的联系方式告诉他们以便随时联系。

（3）最好能留全陪带队，随他们去购物，以确保安全。

21. 地陪在团队游览中，如遇到游客中暑，如何处理？

答：（1）迅速将患者抬到通风、阴凉、干爽的地方，让患者仰卧。解开衣扣、松开或脱去衣服，松开或脱去衣服，如衣服被汗水湿透最好能更换干衣服。同时可用扇子轻扇，帮助散热。

（2）面部发红的患者可将头部稍垫高，面部发白者头部略放低，使其周身血液流通。

（3）最好在患者头部捂上一块冷毛巾，可用浓度 50%的酒精、冰水、冷水进行全身擦浴，使末梢血管扩张，促进血液循环，然后用扇子或电扇吹风，促进散热。

（4）若患者已失去知觉，可让其嗅一些有刺激气味的东西或掐其人中，刺激其苏醒，醒后可喂一些清凉饮料或淡盐水。

(5) 轻症患者经上述处理后，待体温降到 38℃后，体征平稳可送其回酒店休息；重症中暑患者应该迅速与医院联系。

22. 一外国旅游团抵达机场的时间是 8 点，地陪导游员早 7 点半派旅游车前去接团，由于正值车辆高峰，又遇前方发生交通塞车，无法急驶，导游抵达机场时已 8 点 40 分，请问地陪导游员应如何处理？

答：(1) 导游员应诚恳地向旅游者赔礼道歉。

(2) 实事求是地说明交通情况。

(3) 热情主动做好导游服务工作，以取得游客的谅解。

23. 导游员如何防止错接旅游团的事故？

答：(1) 导游员提前到接站地等待。

(2) 接团时应认真核实。组团社名称、领队及全陪或旅游者姓名、旅游团代号、人数、下榻饭店等。

(3) 提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。

24. 由于遇到暴风雪，机场关闭，旅游团需要延长在某市继续游览一天，请问导游员如何处理？

答：(1) 落实有关事宜，与接待社有关部门或有关人员联系，重新安排该旅游团的用餐、住宿、用车等事项，并及时落实离开的机、车票。

(2) 调整接待计划，酌情增加旅游景点，适当延长主要景点的游览时间，晚上安排文娱活动，使游客更加尽兴。

(3) 提醒有关接待人员通知下一站该团的日程变化。

(4) 在设计变更旅游计划时，地陪要征求领队和全陪的建议和要求，共同商量，取得他们的支持和帮助。在变更的旅游计划确定之后，应与领队、全陪商量好如何向团内游客解释说明，取得他们的谅解与支持。

25. 一对老年游客提出，要求每天早上在客房用早餐，这种要求合理吗？

答：如果餐厅能提供此项服务，可满足其要求，但要告知服务费自理。

26. 你接待一个旅游团，按计划今晚将去大戏院观看京剧《玉堂春》，部分游客要求去刘老根大舞台看二人转，你该如何处理？

答：(1) 如果时间允许，可与旅行社计调联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；

(2) 若决定分路观看文娱演出，与司机商量，如果两个演出点在同一线路，即顺路，尽量为少数旅游者提供方便，送他们到目的地。如果是两个不同方向，则应为他们安排车辆，但费用自理。

(3) 如果无法安排，导游员要耐心解释，明确告之剧票已订好，不能退换，请他们谅解。

(4) 若这部分游客坚持不看京戏，导游员应协助他们退票，但费用自理。

27. 一个外国旅游者要求地陪导游员陪他们购买中国的“景泰兰”、“唐三彩”等古玩回国送给亲朋好友。请问你应如何处理？

答：(1) 导游员可以带他们到古玩商店去购买，买妥物品后要提醒他们保存好发货票。不要把物品上的火漆印（如果有的话）弄掉，以便海关查验。

(2) 游客如在地摊上选购古玩，导游人员应劝阻，并告知中国的有关规定；

(3) 若发现个别游客有走私文物的可疑行为，导游人员必须及时报告有关部门。

28. 如果旅游团中台湾同胞遗失旅行证件时，导游员应该如何处理？

答：失主应该向遗失地的市、县公安机关报失。经调查属实的，可重新申请领取相应的旅行证件，或者发给一次有效的出境通行证。

29. 游客在旅游车前往某景点途中患重病，导游人员如何处理？

答：(1) 在征得患者、患者亲友或领队同意后，必须立即将其送往就近的医院，或拦车将其送往医院，必要时暂时终止旅行，让旅游车直接将患者送往医院。

(2) 及时将情况通知旅行社有关人员，请求指示和派人协助。

30. 在游览过程中，导游员如何妥善安排好日程？

答：(1) 日程安排要疏密相宜。

(2) 活动节奏不宜太快。

(3) 适当增加休息时间。

(4) 不能用激将法和诱导法。

31. 接待儿童游客时，导游员应该注意哪些问题？

答：(1) 注意儿童的安全

(2) 掌握好“四不宜”原则

(3) 对儿童多给予关照

(4) 注意儿童的收费标准

32. 接待“夕阳红”旅游团的时候，导游员对待老年游客应该注意哪些问题？

答：（1）妥善安排日程

（2）做好提醒工作

（3）注意放慢速度

（4）耐心解答问题

（5）预防游客走失

（6）尊重西方传统

33. 在接待宗教界游客时，导游员应该注意哪些问题？

答：（1）游客在饮食上的禁忌和特殊需求，导游人员提前通知饭店的餐厅或用餐的餐馆。

（2）对宗教游客的讲经、祈祷等特殊要求，导游人员一定要为其提供方便。

（3）在导游讲解和交谈中，导游人员应该注意不要向他们宣传“无神论”，要避免涉及有关宗教问题的争论，更不要将宗教与政治、国家联系起来进行评论。

34. 对于游客要求中途退团，导游员应如何处理？

答：（1）游客因患病或其它特殊原因，要求提前离开旅行团、终止旅游活动，经接待方旅行社与组团社协商后可予以满足，至于未享受的综合服务费，可以按照旅游合同有关条款的规定，或部分退还，或不予退还。

（2）游客无特殊原因，只是个别要求得不到满足而提前离团，导游人员要配合领队劝其继续随团旅游。若接待方旅行社确有责任，应该设法弥补。若游客提出的是无理要求，要做耐心解释。若劝说无效，游客仍执意要求退团，可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。

外国游客不管因何种原因要求提前离开中国，导游人员都要在领导指示下协助游客进行重订航班、机座、办理分离签证及其他离团手续，所需费用由游客自理。

35. 对于外国游客要求延长旅游期限，导游员应如何处理？

答：外国游客因伤因病需要延长在中国的居留时间，导游人员应该为其办理相关手续，若游客住院还应前往医院探视，并帮助解决伤病游客及其家属在生活上的困难。

外国游客在旅游团的活动结束后要求继续在中国旅行游览，应酌情处理：若不需延长签证，一般可以满足其要求；若需延长签证，原则上应予以婉拒。若个别游客确有特殊原因需要留下，导游人员应该请示旅行社，然后向其提供必要的帮助。

36. 游客要求自由活动，有几种情况需要劝阻？

答：（1）旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，若有人要求留在本地活动，为不影响旅游团活动计划的顺利进行，导游人员要劝其随团活动。

（2）当地治安状况不理想，导游人员要劝阻游客外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况。

（3）不宜让游客单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙的街头游玩。

（4）游览江河湖海时，游客提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求时，导游人员不能答应，更不能置旅游团于不顾而陪少数游客去划船、游泳。

（5）游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览时，导游人员不能答应此类要求。

37. 对于游客要求转递物品时，导游员应该如何处理？

答：（1）需先问清转递何物。若是应税物品，应让其纳税。若含有食品，导游人员应该婉言拒绝，请其自行处理。

（2）要请游客写委托书，注明物品名称和数量，当面点清、签字并留下详细通讯地址。

（3）收件人收到物品后要写收条并签字盖章。

（4）导游人员将委托书和收条一并交旅行社保管。

38. 对于游客要求转递物品、信件的收件人是外国驻华使领馆及其工作人员，导游员应如何处理？

答：导游人员应该建议其自行办理，但可给予必要的协助。若游客确有困难不能亲自转递，导游人员应该详细了解情况并向旅行社领导请示，将物品和信件交旅行社，由其转递。

39. 导游员如何协助游客购买中药材、中成药？

答：外国游客想要购买中药材、中成药时，导游人员应该告知我国海关的有关规定：携带中药材、中成药出境，前往国外的，总值限人民币 300 元；前往港澳地区的，总值限人民币 150 元。寄往国外的总值限人民币 200 元；寄往港澳地区的，总值限人民币 100 元。入境游客出境时携带用外汇购买的、数量合理的自用中药材或中成药，海关凭有关发货票和外汇兑换证明放行。麝香、犀牛角、虎骨以及超出上述规定限值的中药材、中成药不准出境。

40. 在导游服务过程中，导游人员常需要对游客进行劝服劝说，有哪几种方式可以运用？

答：（1）诱导式劝服；

（2）迂回式劝服；

(3) 暗示式劝服。

41. 如果游客要购买的商品无货，游客要求导游人员代买后托运，导游员应如何处理？

答：导游人员一般应该予以婉拒。实在推托不掉时，导游人员要向有关领导请求。一旦接受了游客的委托，导游人员应该在领导指示下认真办理受托事宜，收取足够的钱款（余额在事后由旅行社退还委托者），事后将发票、快递单及快递费收据寄给委托人，旅行社保存复印件以备查验。

42. 对于游客要求其亲友随团活动时，导游员应该如何处理？

答：（1）先征得领队和旅游团其他成员的同意

（2）与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可允许其到旅行社办理入团手续：出示有效证件、填写表格、交纳费用

43. 如果游客要求自由活动时间单独外出购物，导游员要提供哪些帮助？

答：游客要求单独外出购物时，导游人员要予以协助，当好购物参谋。并用中文便条写明商店的名称、地址和游客下榻饭店名称等让游客随身携带。在旅游团快要离开本地时，导游人员一般要劝阻游客单独外出购物。

44. 如果游客要求入住高标准客房，导游员应如何处理？

答：游客要求入住高于合同规定标准的房间，如饭店尚有空房，可予以满足，但游客要交付退房损失费和房费差价。

45. 如果游客要求住单人间，导游员应如何处理？

答：住双人间的游客要求住单人间，问清原因，如因生活习惯不同或内部矛盾引起，需领队一起调解。若调解不成，如饭店有空房，可予以满足，但房费自理（谁提出谁承担）。

46. 在旅游团队就餐过程中，对于游客要求换餐，导游员应该如何处理？

答：在用餐前 3 小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，但事先向游客讲清楚，如能换妥，差价由游客自付。

临近用餐时游客提出换餐要求，一般不予受理，但导游人员要做好解释工作。

47. 一游客提出，因有病医生禁止他食盐，导游员应怎样处理这样的要求？

答：（1）这种要求若在旅游协议中明文规定，地陪在接团前要早作准备，不折不扣地兑现。

（2）若在旅游团抵达后提出不食盐要求，地陪应与餐厅联系，可能时尽量满足；如确有困难，地陪可协助其自行解决。

48. 导游人员应该如何引导游客理性购物？

答：（1）告诉游客，购物的首要原则是“少买吃的，多买用的”。

（2）坚持“三要”、“五不要”。“三要”：要买自己喜欢的物品，买东西一定要商家开“发票”，贵重物品一定要“保单”。“五不要”：贵重物品不要买，金银物品不要买，珠宝玉器不要买，大件物品不要买，海鲜水产不要买。

49. 当地陪发现与全陪手中的旅行计划有出入，该怎么办？

答：要尽快向自己所属的旅行社汇报，查明原因，分清责任。若是地接社的责任，地陪则应代表旅行社向全陪、领队说明情况和赔礼道歉，并及时调整。若责任不在接待方，地陪也不应该指责对方，必要时，可请领队向旅游者做好解释工作。

50. 导游员小王接待了一个湖北来的旅游团，在游览故宫时，游客张某忙着拍照没有跟上，由于人多小王并未注意，等大家回到车上清点人数时，发现张某走失，经寻找找回，问小王应该如何预防此类事件的发生？

答：（1）做好提醒工作。导游人员要提醒旅游者团队游览时不要走散；要记住接待社的名称、旅行车的车号和标志、与导游人员的联系方式以及下榻饭店的名称、地址和电话。自由活动，提醒游客不要走得太远；不要回饭店太晚，不要去热闹、拥挤、秩序混乱的地方。

（2）做好各项活动安排的预报工作。导游人员每天要向旅游者通报一天的行程，讲清上、下午的游览景点以及午、晚餐的用餐地点和餐厅名称；到景点后，地陪要向旅游者介绍游览线路，告知停车地点，强调开车时间。

（3）时刻和游客在一起，随时清点人数。地陪在景点讲解时，要注意旅游者的动向，经常清点人数，出现人数不对时及时寻找。

（4）地陪、全陪和领队要密切配合。地陪在前面带队讲解，全陪、领队应在旅游团后面做好断后工作，防止旅游者走失。

（5）导游人员要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引游客。

51. 旅游团在南方某地游览期间，因前一天晚上暴雨破坏了当地的电力系统，导致第二天不能按计划到游乐场游玩，被迫改变部分旅游计划。遇到这种情况，地陪应该采取哪些处理措施？

答：（1）实事求是地向旅游者说明情况，求得谅解。

（2）提出新景点的替代方案，通过与旅游者协商，使新方案得到认可。

(3) 以精彩的导游讲解、热情的服务激起旅游者的游兴。

(4) 按照有关规定给予相应的补偿。必要时应由旅行社领导出面，向旅游者致歉。 52. 地陪接待一国外旅游团，中途一游客因母亲突然病故需立即赶回国处理丧事，并请求导游员提供帮助。得知此事后应如何处理？

答：(1) 立即向领导汇报；

(2) 如果是团体签证，协助办理分离签证手续及其他离团手续；

(3) 帮助重订或改签航班、机票；

(4) 所需费用游客自理；

(5) 对于未享受的综合服务费，由中外旅行社结算，按照旅游协议书中的规定或国际惯例退还。

53 导游员小王在接待来自某国外的旅游团时，发现有位游客不时偷偷向周围的他国游客散发一些自己国家的宗教传单，小王发现了此事，如果你是小王你该如何做？

答：(1) 一定要予以劝阻，并向他们宣传介绍我国的宗教政策。

(2) 对不听劝阻并有明显破坏活动者，应报告，由司法机关或公安有关部门处理。

54 导游小王在接待旅游团时，有游客反映客房内有蟑螂，旅游者不愿入住而要求换房，导游应该如何做？

答：(1) 首先了解情况是否属实；

(2) 如属实，导游应立即与宾馆协调催促其调换客人能满意的房间，必要时调换饭店。

55. 游客在自由活动时走失，导游人员应该如何处理？

答：(1) 立即报告旅行社和公安部门。

(2) 做好善后工作。

(3) 若游客走失后出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。

56. 导游在游览过程中如何激发游客的游兴？

答：(1) 通过直观形象激发游客的游兴

(2) 运用语言艺术激发游客的游兴

(3) 通过组织文娱活动激发游客的游兴

(4) 使用声像导游手段激发游客的游兴

57. 在运用突出重点法讲解时，一般要突出什么？

答：(1) 突出大景点中有代表性的景观

(2) 突出景点的特征与众不同之处

(3) 突出游客感兴趣的内容

(4) 突出“……”之最

58. 为保证坐旅游汽车的安全，导游人员应该注意预防交通事故，主要措施有哪些？

答：(1) 不催促司机开快车

(2) 不在途中与司机聊天

(3) 阻止非本车司机开车

(4) 如遇天气不好，导游要主动提醒司机注意安全，谨慎驾驶。

(5) 如遇恶劣天气，可适当灵活调整日程；如遇道路不安全，可以改变行程，确保安全第一。

(6) 提醒司机经常检查车辆，发现事故的隐患，及时提出更换车辆的建议。

59. 在旅游过程中，因客观原因需要变更旅游计划和活动日程时时，一般有哪三种情况？

答：(1) 延长在一地的游览时间

(2) 缩短在一地的游览时间

(3) 游览时间不变，被迫改变部分旅游计划

60. 导游人员的职业道德体现在哪些方面？

答：(1) 爱国爱企，自尊自强

(2) 遵纪守法、敬业爱岗

(3) 公私分明、诚实善良

(4) 克勤克俭、游客至上

(5) 热情大方、清洁端庄

(6) 一视同仁、不卑不亢

(7) 耐心细致，文明礼貌

(8) 团结协作、顾全大局

(9) 优质服务、好学向上

(10) 保护环境、义不容辞

61. 导游人员的行为规范体现在哪些方面？

答：(1) 严守国家和企业的机密，注意内外有别

(2) 严格遵守请示报告制度

(3) 遵纪守法

62. 地陪在接团前做好哪些准备工作?

答: (1) 业务准备

(2) 语言和知识准备

(3) 物质准备

(4) 形象准备

(5) 心理准备

63. 导游人员需要具备良好的心理素质, 在接团前要做好哪些方面的心理准备?

答: (1) 准备面临艰苦复杂的工作

(2) 准备承受抱怨和投诉

(3) 准备面对形形色色的“精神污染”和“物质诱惑”。

64. 领队召集出境旅游团开“出国旅游说明会”时的程序和内容有哪些?

答: (1) 领队要代表旅行社致欢迎词。

(2) 向旅游者发放“出境旅游行程表”、团队标识、“旅游服务质量评价表”、《行程须知》。

(3) 旅游行程说明。

(4) 介绍旅游目的地国家或地区的基本情况当地的风俗习惯。出境、入境手续与注意事项等。

(5) 提出要求, 讲清注意事项, 注意在外旅游活动时的文明礼貌, 要将自己的手机号码告诉旅游者, 并记下旅游者的手机号码, 必要时可以建立微信群以便联系。

65. 导游人员可以通过哪些方面了解游客心理?

答: (1) 从国籍、职业、年龄、性别和所属阶层等方面了解游客;

(2) 从出游的动机了解游客;

(3) 通过分析心理变化了解游客;

(4) 从不同的个性特征了解游客;

(5) 从分析地理环境来了解游客

66. 导游人员要灵活掌握哪些观景赏美的方法?

答：（1）根据具体景物的不同，灵活运用动态观赏与静态观赏方法，“动”、“静”结合；

（2）注意观赏距离和位置，根据景物审美的要求，掌握好空间距离和角度，研究并认识游客审美的心理距离；

（3）把握好观赏时机，帮助游客及时观赏到绝妙的美景；根据观赏内容、观赏主体的具体情况，以及时空条件具体调整观赏节奏。

67. 游客参加滑雪项目时，导游应该做哪些方面的提示？

答：（1）滑雪前，告知游客穿戴好滑雪服，滑雪眼镜；检查滑雪装备有无问题等；

（2）进入滑雪场后，告知游客严格遵守滑雪场的相关安全管理规定，了解滑道的相关情况，量力而行，确保安全；

（3）滑雪过程中，不要打闹；滑雪人数较多时，调节好速度，切勿过快过猛。

68. 游客泡温泉前，导游应该做好哪些方面的提示？

答：（1）高血压和心脑血管疾病患者，在经医生允许下，可以泡温泉，但每次不超过 20 分钟为宜；

（2）糖尿病患者血糖控制较好、体征比较稳定的情况下、可以泡温泉；

（3）空腹或太饱时不宜泡温泉；

（4）泡温泉的时间，依照温泉水的温度来定，太高时，不可长久浸泡；

（5）入水时，应该从低温到高温，逐次浸泡，每次 15-20 分钟；

（6）泡温泉时，多喝水，随时补充流失的水分；

（7）泡温泉时，如果感觉身体不适，应该马上离开，不可勉强继续。

69. 发生泥石流时，导游应如何引导游客自救？

答：（1）泥石流发生时，不能在沟底停留，而应迅速向山坡坚固的高地或连片的石坡撤离，抛掉一切重物，跑的越快越好，爬的越高越好。

（2）切勿与泥石流同向奔跑，而要向泥石流流向垂直的方向逃生。

（3）到了安全地带，游客应集中在一起等待救援。

70. 在导游服务中，因为导游说话不慎或工作过失等引起游客的不快和不满，导游人员应该采用什么样的道歉语言技巧，以消除游客的误会和不满情绪，求得游客的谅解？

答：（1）微笑式道歉

（2）迂回式道歉

（3）自责式道歉

71. 在旅游过程中，导游人员经常会碰到少数游客因为个性或生活习惯，表现出群体意识较差或丢三落四的行为，如迟到、离团独自活动、走失、遗忘物品等。那么导游应该采用什么样的方式提醒这些游客？

答：（1）敬语式提醒，如“对不起，您又迟到了”；

（2）协商式提醒，如“您看，大家已在车上等您一会了，以后是不是可以提前做好出发的准备？”

（3）幽默式提醒，如游客纷纷爬到一尊大石象的背上照相，导游可以说“希望大家不要欺负这头忠厚老实的大象”。

72. 作为导游人员，口头语言的表达要领体现在哪些方面？

答：（1）音量大小适度

（2）语调高低有序

（3）语速快慢相宜

（4）停顿长短合理

73. 导游讲解时可以采用什么样的手势？

答：（1）情意手势

（2）指示手势

（3）象形手势

74. 欢送词的主要内容包括哪几点？

答：（1）回顾行程；

（2）对领队、全陪和旅游者的合作表示感谢；

（3）表达友谊和惜别之情；

（4）征求客人的意见和建议；

（5）就行程中服务不到位的地方向客人致歉，请予包涵和理解；

（6）表达祝愿，期盼重逢。

75. 赴景点途中，地陪应进行哪些导游服务？

答：（1）重申当日活动安排；

(2) 风光导游;

(3) 介绍旅游景点;

(4) 活跃气氛。

76. 地陪导游人员在游客抵达景点后的导游服务有哪些?

答: (1) 交代游览中的注意事项;

(2) 游览中的导游讲解;

(3) 留意旅游者的动向

77. 游客在从机场(车站、码头)赴下榻饭店途中,地陪要做好哪些工作?

答: (1) 致欢迎词;

(2) 调整时间;

(3) 首次沿途导游。

78. 导游在回答游客提出的问题时,可有效运用哪几种方法?

答: (1) 是非分明;

(2) 以问为答;

(3) 曲迂回避;

(4) 诱导否定。

## B 类专业群 (涵盖旅游外语专业)

### 一、考试内容

考生考试采用室内口试形式,考试时间为15分钟/人。

1. 景点讲解: 5-8分钟,要求考生自行选取一个山西省世界文化遗产地进行讲解;

2. 现场问答: 考生在现场随机抽取一个英语问题,口头作答。

### 二、现场问题考试范围及参考答案

1、请简要介绍一下你自己。(开放问题)

Please say something about yourself. (open)

2、你为什么想学英语专业?(开放问题)

Why do you wish to learn English as your major?(open)

### 3、导游员应该具备的基本素质有哪些？

What basic qualities should a tour guide have?

suggested answer: A tour guide should have moral character, profound knowledge, sound ability, proficient skills, healthy body and decent appearance.

### 4、导游人员的基本职责是什么？

List the basic tasks of a tour guide.

suggested answer:

- 1) Arrange the itinerary (路线) according to the contract (合同) signed between the travel agency and the tourists.
- 2) Guide the tourists to and around the sites and introduce them Chinese culture and the local tourism resources.
- 3) Arrange for meals, accommodation, transportation, shopping and entertainment, and ensure the personal safety of tourists and the security of their property.
- 4) Answer tourists' questions patiently and help them solve their problems during the journey.
- 5) Report the tourists' opinions and suggestions to the travel agency and, if necessary, help to arrange meetings for on-tour feedback.

### 5、导游员应该熟悉哪些接待内容？

What information should a tour guide get to know about the reception?

suggested answer:

- 1) The tourist group survey (旅游团概况)
- 2) Members' information of the tourist group (旅游团成员情况)
- 3) Traveling route and the transportation (旅游路线和交通工具)
- 4) Tickets of transportation (交通票据情况)
- 5) Special requirements and precautions (特殊要求和注意事项)

6) Whether it is needed to apply for passes ahead of time  
(是否需要提前办理证件)

6、导游员抵达景点前服务内容是什么?

What should the tour guide do before arriving at the attractions?  
suggested answer:

Before arriving at the attractions, the tour guide should give a brief introduction about the attraction, especially its historical value and characteristics.

7、旅游者钱物丢失, 导游人员应如何处理?

How are you going to deal with the situation if the tourist's camera is lost?

suggested answer:

- 1) Ask about the details.
- 2) Protect the scene in order to help solve the case.
- 3) Report the case in time immediately.
- 4) Call the police to help solve the problem if necessary.
- 5) Try to comfort the tourist who has lost his camera.

8、导游人员应如何预防旅游者走失?

How should the tour guide prevent the tourist from getting lost?

suggested answer: Remind the tourists of the name of the travel agency, the license plate number and logo of the tour bus, the name and telephone number of the guide and the hotel.

9、对于交通事故, 导游人员应如何处理?

How should a tour guide deal with the traffic accidents?

suggested answer:

- 1) Emergency treatment: If somebody gets hurt, arrange rescue immediately and send the hurt people to the nearest hospital.
- 2) Protect the scene

- 3) Inform Traffic and Security Department, the insurance company and the travel agency.
  - 4) Make other tourists' emotion stable, and try to complete the sightseeing.
  - 5) Write a report to the travel agency in detail after the trip.
10. 你愿意在酒店工作吗? 说出理由 (开放问题)
- Would you like to work in a hotel? Give us your reasons. (open)

## C 类专业群

(涵盖航空服务、会展服务与管理、铁路客运服务专业)

本专业群考生基本技能考试内容为日常交往礼仪、语言表达、才艺展示。

### 一、日常交往礼仪

日常交往礼仪的考查依据考生的情景模拟来完成。通过情景模拟环节,来考查学生的站姿、坐姿,走姿、蹲姿、握手、收递名片、行路、电梯礼仪等基本的礼仪素养及基本的形体素质。

考生抽到试题后，有2分钟准备时间。考试时长五分钟。配合考生的角色由考务提前安排，考试过程中由该人员辅助考生完成考试。

### **场景模拟一：客户接待服务**

你是一名公司员工，现在接到领导安排的任务，需要去楼下接一名客户王先生到领导办公室，他将与领导面谈公司的重要业务。请完成如下工作内容：

1. 在公司门口等候王先生；
2. 与王先生见面握手；
3. 与王先生交换名片；
4. 引领他搭乘电梯到达领导所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入主管办公室，将其介绍给主管；
7. 待客户落座后，在自己的位置就坐。

### **场景模拟二：年会接待服务**

有一位参加你们公司年会的贵宾郑先生需要你迎接并进行一对一服务。在整个过程中，要完成以下工作内容：

1. 在公司门口等候郑先生；
2. 与郑先生见面握手；
3. 与郑先生交换名片；
4. 引领他步行至电梯间，搭乘电梯到达会议室所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，协助他找到座位；
7. 自己就坐。

### **场景模拟三：面试接待**

你所在的公司正在进行一场招聘，你是现场服务人员，现在有一位公司很看中的应聘者即将到来。请完成如下环节：

1. 在公司一楼大厅等候应聘者；
2. 与应聘者见面握手；
3. 与应聘者交换名片；
4. 引领他搭乘电梯到达面试考场所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入面试考场；
7. 自己在工作位置就坐。

#### **场景模拟四：洽谈接待**

有一位你们公司的合作伙伴刘先生今天要拜访你们公司，需要你引领他到会议室，并进行一对一接待服务。请完成如下环节：

1. 在公司门口等候刘先生；
2. 与刘先生见面握手；
3. 刘先生交换名片；
4. 引领他步行至电梯间，搭乘电梯到达会议室所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，协助其找到座位；
7. 自己在工作位置就坐。

#### **场景模拟五：会议接待服务（一）**

你所在的A公司邀请了B公司的李总来参加今天的一场重要会议，你负责他的接待。请完成如下环节：

1. 在公司门口等候李总；
2. 与李总见面握手；
3. 与李总交换名片；
4. 引领李总搭乘电梯到达会议室所在楼层；

5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，安排其就坐；
7. 自己在工作位置就坐。

### **场景模拟六：会议接待服务（二）**

你是某会议的现场服务人员，需要完成一位贵宾江先生的一对一接待工作。

请完成如下环节：

1. 在会场门口等候江先生；
2. 与江先生见面握手；
3. 与江先生交换名片；
4. 引领他行进至电梯间，搭乘电梯到达会议室所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，安排其就坐；
7. 自己就坐。

### **场景模拟七：接机服务**

你是某会议的机场接机工作人员，需要完成一位贵宾张先生的接机工作。请完成如下环节：

1. 在机场到达厅出口处等候张先生；
2. 与张先生见面握手；
3. 与张先生交换名片；
4. 与张先生乘车抵达公司，引领张先生搭乘电梯到达会议室；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，安排其就坐；
7. 自己在工作位置就坐。

### **场景模拟八：接站服务**

你是某会议的车站接站工作人员，现在需要你完成一位贵宾刘先生的接站工作，并护送他到达会场。请完成如下环节：

1. 在车站出站口等候刘先生；
2. 与刘先生见面握手；
3. 与刘先生交换名片；
4. 乘车前往酒店。引领他到达酒店电梯间，搭乘电梯，到达会议室所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入会议室，安排他就坐；
7. 自己在工作位置就坐。

### **场景模拟九：会议接待服务（三）**

你是某晚宴现场接待服务人员，现场安排一位贵宾董先生的VIP接待服务。请完成如下环节：

1. 在酒店入口处等候董先生；
2. 与董先生见面握手；
3. 与董先生交换名片；
4. 引领他行进至电梯间，搭乘电梯到达晚宴会场所在楼层；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 引领他进入晚宴会场，帮助他找到座位；
7. 自己在工作位置就座。

### **场景模拟十：公司接待服务**

因为工作需要，现在公司办公室派你去接一位来客赵先生，他需要与你们总经理面谈，并为你公司带来一份重要资料。请完成如下环节：

1. 在办公室门口等候赵先生；
2. 与赵先生见面握手；
3. 与赵先生交换名片；
4. 引领他步行至电梯间，搭乘电梯到达总经理办公室所在楼层；
5. 拾起其掉落在地上的文件夹；

6. 引领他进入会议室，安排其就坐；
7. 自己在工作位置就坐。

### **场景模拟十一：机场地面引领（一）**

你是一名国际机场的员工，现在有乘客问询出发大厅的位置，请完成如下工作内容：

1. 在问询处问候王先生；
2. 站立服务；
3. 给王先生递交公司名片；
4. 引领他搭乘电梯到达二楼出发大厅；
5. 拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作位置就坐。

### **场景模拟十二：机场地面引领（二）**

你是一名国际机场的引领员，现在有乘客需要去售票处，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的岗位；
2. 问候刘先生；
3. 给刘先生递交公司名片；
4. 引领他搭乘电梯到达二楼大厅的售票处；
5. 帮助刘先生拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟十三：机场地面引领（三）**

你是一名国际机场的引领员，现在有乘客询问登机口位置，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候季女士；

3. 给季女士递交公司名片；
4. 引领季女士到达登机口；
5. 帮助季女士拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十四：机场地面候机服务（一）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客问询热水供应处，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候刘女士；
3. 给刘女士递交公司名片；
4. 引领刘女士到达热水供应处；
5. 帮助刘女士拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十五：机场地面候机服务（二）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客问询洗手间位置，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候张女士；
3. 给张女士递交公司宣传册；
4. 引领张女士到达洗手间；
5. 帮助张女士拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十六：机场地面候机服务（三）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客问询商品部的位置，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候王女士；
3. 给王女士递交公司宣传册；
4. 引领王女士到达机场商品部；
5. 帮助张女士拾起其不小心掉落在地上的文件夹；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十七：机场地面候机服务（四）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客询问餐厅的位置，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候马女士；
3. 给马女士递交机场宣传册；
4. 引领马女士到达机场餐厅；
5. 帮助马女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十八：机场地面登机服务（一）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客准备乘坐摆渡车，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候谢女士；
3. 给谢女士递交机场宣传册；
4. 引领谢女士到达登机口准备乘坐摆渡车；
5. 帮助谢女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟十九：机场地面登机服务（二）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客准备登机，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候赵女士；
3. 给赵女士递交机场宣传册；
4. 引领赵女士到达登机口准备检票；
5. 帮助赵女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十：机场地面登机服务（三）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客找不到自己所乘航班的登机口，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候麻先生；
3. 给麻先生递交机场宣传册；
4. 引领麻先生到达指定的登机口准备登机；
5. 帮助麻先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十一：机场地面登机服务（四）**

你是一名国际机场的地面勤务人员，现在有乘客找不到自己的登机牌，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 问候李先生；
3. 给李先生递交机场宣传册；
4. 引领李先生到达值机处核对信息，再次补办登机牌，并协助李先生再次安检，引领其到达登机口；
5. 帮助李先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；

6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十二：机场贵宾服务（一）**

你是一名国际机场贵宾服务公司的服务人员，现在有乘客需要休息候机，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候刘先生；
3. 给刘先生递交公司宣传册；
4. 引领刘先生到达贵宾休息区，等候飞机起飞；
5. 帮助刘先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十三：机场贵宾服务（二）**

你是一名国际机场贵宾服务公司的服务人员，现在有乘客需要安检，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候王先生；
3. 给王先生递交公司宣传册；
4. 引领王先生到达贵宾安检区，检查个人及随身携带的物品；
5. 帮助王先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十四：机场贵宾服务（三）**

你是一名国际机场贵宾服务公司的服务人员，现在有乘客需要用餐，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候王女士；
3. 给王女士递交公司宣传册；

4. 引领王女士到达餐饮区；
5. 帮助王女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟二十五：机场贵宾服务（四）**

你是一名国际机场贵宾服务公司的服务人员，现在有乘客需要上洗手间，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候李女士；
3. 给李女士递交公司宣传册；
4. 引领李女士到贵宾区洗手间；
5. 帮助李女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟二十六：机场贵宾饮料服务**

你是一名国际机场贵宾休息区的服务人员，现在有乘客需要饮料，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候马女士；
3. 给马女士递交公司宣传册；
4. 引领马女士到贵宾区休息处，并递上所需的饮料；
5. 帮助马女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

#### **场景模拟二十七：机场换乘服务**

你是一名国际机场地面勤务的服务人员，现在有乘客需要换乘客机，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；

2. 上前问候马先生；
3. 给马先生递交公司宣传册；
4. 引领马先生到达换乘航班的登机口；
5. 帮助马先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十八：机场安检随身携带物品的服务**

你是一名国际机场地面安检人员，现在有乘客需要安检随身携带的物品，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候王先生；
3. 给王先生递交公司宣传册；
4. 引领王先生到达行李安检处候检；
5. 帮助王先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟二十九：机场人身检查服务**

你是一名国际机场地面安检人员，现在有乘客需要进行人身检查，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候侯先生；
3. 给侯先生递交公司宣传册；
4. 引领侯先生到达安检门并请旅客站定；
5. 帮助侯先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品并放入传送带中；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十：机场特殊旅客服务（一）**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在有聋哑乘客需要办理乘机手续，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候李先生，可以用手势来进行问候；
3. 给李先生递交公司宣传册；
4. 引领李先生到达值机处；
5. 帮助李先生拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十一：机场特殊旅客服务（二）**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在有孕妇乘客需要办理乘机手续，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候李女士；
3. 给李女士递交公司宣传册；
4. 引领李女士到达值机处；
5. 帮助李女士拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十二：机场特殊旅客服务（三）**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在有儿童乘客需要办理乘机手续，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候儿童旅客；
3. 递给儿童旅客幼儿画册；
4. 引领儿童乘客到达值机处；

5. 帮助儿童乘客拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十三：机场特殊旅客服务（四）**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在有老年乘客需要办理乘机手续，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候老年旅客；
3. 给老年旅客递交公司宣传册；
4. 帮助老年乘客提拿行李，引领老年乘客到达值机处；
5. 帮助老年乘客拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十四：机场延误旅客服务**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在航班延误，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候延误旅客；
3. 给延误旅客递交公司宣传册；
4. 引领延误旅客到达休息区等候起飞；
5. 帮助延误旅客拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

### **场景模拟三十五：机场取消航班的旅客服务**

你是一名国际机场地面勤务人员，现在航班取消，请完成如下工作内容：

1. 站在自己既定的工作岗位；
2. 上前问候取消航班的旅客；

3. 给取消航班的旅客递交公司宣传册；
4. 引领取消航班的旅客到达乘车区前往酒店入住；
5. 帮助取消航班的旅客拾起其不小心掉落在地上的随身携带的物品；
6. 待接待完毕，在自己的工作岗位就坐。

## 二、语言表达

考生从下列备选文章中抽取一篇进行现场朗读。考核时间五分钟，考生抽到试题后，有2分钟准备时间。通过朗读短文、交流问答的形式考核考生的普通话标准程度及语言表达的流畅程度、应变能力等。

### 作品 1 号                   《白杨礼赞》

那是力争上游的一种树，笔直的干，笔直的枝。它的干呢，通常是丈把高，像是加以人工似的，一丈以内，绝无旁枝；它所有的桠枝呢，一律向上，而且紧紧靠拢，也像是加以人工似的，成为一束，绝无横斜逸出；它的宽大的叶子也是片片向上，几乎没有斜生的，更不用说倒垂了；它的皮，光滑而有银色的晕圈，微微泛出淡青色。这是虽在北方的风雪的压迫下却保持着倔强挺立的一种树！哪怕只有碗来粗细罢，他却努力向上发展，高到丈许，两丈，参天耸立，不折不挠，对抗着西北风。

这就是白杨树，西北极普通的一种树，然而决不是平凡的树！它没有婆娑的姿态，没有屈曲盘旋的虬枝，也许你要说它不美丽，如果美是专指“婆娑”或“横斜逸出”之类而言，那么，白杨树算不得树中的好女子；但是它却是伟岸，正直，朴质，严肃，也不缺乏温和，更不用提它的坚强不屈与挺拔，它是树中的伟丈夫！

当你在积雪初融的高原上走过，看见平坦的大地上傲然挺立这么一株或一排白杨树，难道你就只觉得它只是树，难道你就不想到它的朴质，严肃，坚强不屈，至少也象征了北方的农民；难道你竟一点儿也不联想到，在敌后的广大土地上，到处有坚强不屈，就像这白杨树一样傲然挺立的守卫他们家乡的哨兵！难道你又不更远一点想到这样枝枝叶叶靠紧团结，力求上进的白杨树，宛然象征了今天在华北平原纵横决荡，用血写出新中国历史的那种精神和意志。

## 作品 2 号

### 《差别》

两个同龄的年轻人同时受雇于一家店铺，并且拿同样的薪水。

可是一段时间后，叫阿诺德的那小伙子青云直上，而那个叫布鲁诺的小伙子却仍在原地踏步。布鲁诺很不满意老板的不公正待遇。终于有一天他到老板那儿发牢骚了。老板一边耐心地听着他的抱怨，一边在心里盘算着怎样向他解释清楚他和阿诺德之间的差别。

“布鲁诺先生，”老板开口说话了，“您现在到集市上去看一下，看看今天早上有什么卖的。”

布鲁诺从集市上回来向老板汇报说，今早集市上只有一个农民拉了一车土豆在卖。

“有多少？”老板问。

布鲁诺赶快戴上帽子又跑到集上，然后回来告诉老板一共四十袋土豆。

“价格是多少？”

布鲁诺又第三次跑到集上问来了价格。

“好吧，”老板对他说，“现在请您坐到这把椅子上一句话也不要说，看看阿诺德怎么说。”

阿诺德很快就从集市上回来了。向老板汇报说到现在为止只有一个农民在卖土豆，一共四十口袋，价格是多少；土豆质量很不错，他带回来一个让老板看看。这个农民一个钟头以后还会弄来几箱西红柿，据他看价格非常公道。昨天他们铺子的西红柿卖得很快，库存已经不多了。他想这么便宜的西红柿，老板肯定会要进一些的，所以他不仅带回了一个西红柿做样品，而且把那个农民也带来了，他现在正在外面等回话呢。

此时老板转向了布鲁诺，说：“现在您肯定知道为什么阿诺德的薪水比您高了吧！”

## 作品 3 号

### 《第一场雪》

这是入冬以来，胶东半岛上第一场雪。

雪纷纷扬扬，下得很大。开始还伴着一阵儿小雨，不久就只见大片大片的雪花，从彤云密布的天空中飘落下来。地面上一会儿就白了。冬天的山村，到了夜里就万籁俱寂，只听得雪花簌簌地不断往下落，树木的枯枝被雪压断了，偶尔咯吱一声响。

大雪整整下了一夜。今天早晨，天放晴了，太阳出来了。推开门一看，嗬！好大的雪啊！山川、河流、树木、房屋，全都罩上了一层厚厚的雪，万里江山，变成了粉妆玉砌的世界。落光了叶子的柳树上挂满了毛茸茸亮晶晶的银条儿；而那些冬夏常青的松树和柏树上，则挂满了蓬松松沉甸甸的雪球儿。一阵风吹来，树枝轻轻地摇晃，美丽的银条儿和雪球儿簌簌地落下来，玉屑似的雪末儿随风飘扬，映着清晨的阳光，显出一道道五光十色的彩虹。

大街上的积雪足有一尺多深，人踩上去，脚底下发出咯吱咯吱的响声。一群群孩子在雪地里堆雪人，掷雪球儿。那欢乐的叫喊声，把树枝上的雪都震落下来了。

俗话说，“瑞雪兆丰年”。这个话有充分的科学根据，并不是一句迷信的成语。寒冬大雪，可以冻死一部分越冬的害虫；融化了的水渗进土层深处，又能供应庄稼生长的需要。

我相信这一场十分及时的大雪，一定会促进明年春季作物，尤其是小麦的丰收。有经验的老农把雪比做是“麦子的棉被”。冬天“棉被”盖得越厚，明春麦子就长得越好，所以又有这样一句谚语：“冬天麦盖三层被，来年枕着馒头睡”。

我想，这就是人们为什么把及时的大雪称为“瑞雪”的道理吧。

#### 作品 4 号      《读书人是幸福人》

我常想读书人是世间幸福人，因为他除了拥有现实的世界之外，还拥有另一个更为浩瀚也更为丰富的世界。现实的世界是人人都有的，而后一个世界却为读书人所独有。由此我想，那些失去或不能阅读的人是多么的不幸，他们的丧失是不可补偿的。世间有诸多的不平等，财富的不平等，权力的不平等，而阅读能力的拥有或丧失却体现为精神的不平等。

一个人的一生，只能经历自己拥有的那一份欣悦，那一份苦难，也许再加上他亲自闻知的那一些关于自身以外的经历和经验。然而，人们通过阅读，却能进入不同时空的

诸多他人的世界。这样，具有阅读能力的人，无形间获得了超越有限生命的无限可能性。阅读不仅使他多识了草木虫鱼之名，而且可以上溯远古下及未来，饱览存在的与非存在的奇风异俗。

更为重要的是，读书加惠于人们的不仅是知识的增广，而且还在于精神的感化与陶冶。人们从读书学做人，从那些往哲先贤以及当代才俊的著述中学得他们的人格。人们从《论语》中学得智慧的思考，从《史记》中学得严肃的历史精神，从《正气歌》中学得人格的刚烈，从马克思学得人世的激情，从鲁迅学得批判精神，从托尔斯泰学得道德的执著。歌德的诗句中刻写着睿智的人生，拜伦的诗句呼唤着奋斗的热情。一个读书人，一个有机会拥有超乎个人生命体验的幸运人。

## 作品 5 号                   《国家荣誉感》

一个大问题一直盘踞在我脑袋里：世界杯怎么会有如此巨大的吸引力？除去足球本身的魅力之外，还有什么超乎其上而更伟大的东西？

近来观看世界杯，突然从中得到了答案：是由于一种无上崇高的精神情感——国家荣誉感！

地球上的人都会有国家的概念，但未必时时都有国家的感情。往往人到异国，思念家乡，心怀故国，这国家概念就变得有血有肉，爱国之情来得非常具体。而现代社会，科技昌达，信息快捷，事事上网，世界真是太小太小，国家的界限似乎也不那么清晰了。再说足球正在快速全球化，平日里各国球员频繁转会，往来随意，致使越来越多的国家联赛都具有国际的因素。球员们不论国籍，只效力于自己的俱乐部，他们比赛时的激情中完全没有爱国主义的因子。

然而，到了世界杯大赛，天下大变。各国球员都回国效力，穿上与光荣的国旗同样色彩的服装。在每一场比赛前，还高唱国歌以宣誓对自己祖国的挚爱与忠诚。一种血缘情感开始在全身的血管里燃烧起来，而且立刻热血沸腾。

在历史时代，国家间经常发生对抗，好男儿戎装卫国。国家的荣誉往往需要以自己的生命去换取。但在和平时代，惟有这种国家之间大规模对抗性的大赛，才可以唤起那种遥远而神圣的情感，那就是：为祖国而战！

## 作品 6 号                   《海滨仲夏夜》

夕阳落山不久，西方的天空，还燃烧着一片橘红色的晚霞。大海，也被这霞光染成了红色，而且比天空的景色更要壮观。因为它是活动的，每当一排排波浪涌起的时候，那映照在浪峰上的霞光，又红又亮，简直就像一片片霍霍燃烧着的火焰，闪烁着，消失了。而后面的一排，又闪烁着，滚动着，涌了过来。

天空的霞光渐渐地淡下去了，深红的颜色变成了绯红，绯红又变为浅红。最后，当这一切红光都消失了的时候，那突然显得高而远的天空，则呈现出一片肃穆的神色。最早出现的启明星，在这蓝色的天幕上闪烁起来了。它是那么大，那么亮，整个广漠的天幕上只有它在那里放射着令人注目的光辉，活像一盏悬挂在高空的明灯。

夜色加浓，苍空中的“明灯”越来越多了。而城市各处的真的灯火也次第亮了起来，尤其是围绕在海港周围山坡上的那一片灯光，从半空倒映在乌蓝的海面上，随着波浪，晃动着，闪烁着，像一串流动着的珍珠，和那一片片密布在苍穹里的星斗互相辉映，煞是好看。

在这幽美的夜色中，我踏着软绵绵的沙滩，沿着海边，慢慢地向前走去。海水，轻轻地抚摸着细软的沙滩，发出温柔的刷刷声。晚来的海风，清新而又凉爽。我的心里，有着说不出的兴奋和愉快。

夜风轻飘飘地吹拂着，空气中飘荡着一种大海和田禾相混合的香味儿，柔软的沙滩上还残留着白天太阳炙晒的余温。那些在各个工作岗位上劳动了一天的人们，三三两两地来到这软绵绵的沙滩上，他们沐浴着凉爽的海风，望着那缀满了星星的夜空，尽情地说笑，尽情地休憩。

## 作品 7 号

### 《海洋与生命》

生命在海洋里诞生绝不是偶然的，海洋的物理和化学性质，使它成为孕育原始生命的摇篮。

我们知道，水是生物的重要组成部分，许多动物组织的含水量在百分之八十以上，而一些海洋生物的含水量高达百分之九十五。水是新陈代谢的重要媒介，没有它，体内的一系列生理和生物化学反应就无法进行，生命也就停止。因此，在短时间内动物缺水要比缺少食物更加危险。水对今天的生命是如此重要，它对脆弱的原始生命，更是举足轻重了。生命在海洋里诞生，就不会有缺水之忧。

水是一种良好的溶剂。海洋中含有许多生命所必需的无机盐，如氯化钠、氯化钾、碳酸盐、磷酸盐，还有溶解氧，原始生命可以毫不费力地从中吸取它所需要的元素。

水具有很高的热容量，加之海洋浩大，任凭夏季烈日曝晒，冬季寒风扫荡，它的温度变化却比较小。因此，巨大的海洋就像是天然的“温箱”，是孕育原始生命的温床。

阳光虽然为生命所必需，但是阳光中的紫外线却有扼杀原始生命的危险。水能有效地吸收紫外线，因而又为原始生命提供了天然的“屏障”。

这一切都是原始生命得以产生和发展的必要条件。

## 作品 8 号

### 《火光》

很久以前，在一个漆黑的秋天的夜晚，我泛舟在西伯利亚一条阴森森的河上。船到一个转弯处，只见前面黑黢黢的山峰下面一星火光蓦地一闪。

火光又明又亮，好像就在眼前。

“好啦，谢天谢地！”我高兴地说，“马上就到过夜的地方啦！”

船夫扭头朝身后的火光望了一眼，又不以为然地划起桨来。

“远着呢！”

我不相信他的话，因为火光冲破朦胧的夜色，明明在那儿闪烁。不过船夫是对的，事实上，火光的确还远着呢。

这些黑夜的火光的特点是：驱散黑暗，闪闪发亮，近在眼前，令人神往。乍一看，再划几下就到了，其实却还远着呢！

我们在漆黑如墨的河上又划了很久。一个个峡谷和悬崖，迎面驶来，又向后移去，仿佛消失在茫茫的远方，而火光却依然停在前头，闪闪发亮，令人神往——依然是这么近，又依然是那么远。

现在，无论是这条被悬崖峭壁的阴影笼罩的漆黑的河流，还是那一星明亮的火光，都经常浮现在我的脑际，在这以前和在这以后，曾有许多火光，似乎近在咫尺，不止使我一人心驰神往。可是生活之河却仍然在那阴森森的两岸之间流着，而火光也依旧非常遥远。因此，必须加劲划桨。

然而，火光啊，毕竟，毕竟就在前头！

## 作品 9 号                   《济南的冬天》

对于一个在北平住惯的人，像我，冬天要是不刮风，便觉得是奇迹；济南的冬天是没有风声的。对于一个刚由伦敦回来的人，像我，冬天要能看得见日光，便觉得是怪事；济南的冬天是响晴的。自然，在热带的地方，日光永远是那么毒，响亮的天气，反有点儿叫人害怕。可是，在北方的冬天，而能有温晴的天气，济南真得算个宝地。

设若单单是有阳光，那也算不了出奇。请闭上眼睛想：一个老城，有山有水，全在天底下晒着阳光，暖和安适地睡着，只等春风来把它们唤醒，这是不是理想的境界？小山整个把济南围了个圈儿，只有北边缺着点口儿。这一圈小山在冬天特别可爱，好像是把济南放在一个小摇篮里，它们安静不动地低声地说：“你们放心吧，这儿准保暖和。”真的，济南的人们在冬天是面上含笑的。他们一看那些小山，心中便觉得有了着落，有了依靠。他们由天上看到山上，便不知不觉地想起：“明天也许就是春天了吧？这样的温暖，今天夜里山草也许就绿起来了吧？”就是这点儿幻想不能一时实现，他们也并不着急，因为这样慈善的冬天，干什么还希望别的呢？

最妙的是下点儿小雪呀。看吧，山上的矮松越发的青黑，树尖儿上顶着一髻儿白花，好像日本看护妇。山尖儿全白了，给蓝天镶上一道银边。山坡上，有的地方雪厚点儿，

有的地方草色还露着；这样，一道儿白，一道儿暗黄，给山们穿上一件带水纹儿的花衣；看着看着，这件花衣好像被风儿吹动，叫你希望看见一点儿更美的山的肌肤。等到快日落的时候，微黄的阳光斜射在山腰上，那点儿薄雪好像忽然害羞，微微露出点儿粉色。就是下小雪吧，济南是受不住大雪的，那些小山太秀气。

## 作品 10 号           《坚守你的高贵》

三百多年前，建筑设计师莱伊恩受命设计了英国温泽市政府大厅。他运用工程力学的知识，依据自己多年的实践，巧妙地设计了只用一根儿柱子支撑的大厅天花板。一年以后，市政府权威人士进行工程验收时，却说只用一根儿柱子支撑天花板太危险，要求莱伊恩再多加几根柱子。

莱伊恩自信只要一根坚固的柱子足以保证大厅安全，他的“固执”惹恼了市政官员，险些被送上法庭。他非常苦恼，坚持自己原先的主张吧，市政官员肯定会另找人修改设计；不坚持吧，又有悖自己为人的准则。矛盾了很长一段时间，莱伊恩终于想出了一条妙计，他在大厅里增加了四根柱子，不过这些柱子并未与天花板接触，只不过是装装样子。

三百年过去了，这个秘密始终没有被人发现。直到前两年，市政府准备修缮大厅的天花板，才发现莱伊恩当年的“弄虚作假”。消息传出后，世界各国的建筑专家和游客云集，当地政府对此也不加掩饰，在新世纪到来之际，特意将大厅作为一个旅游景点对外开放，旨在引导人们崇尚和相信科学。

作为一名建筑师，莱伊恩并不是最出色的。但作为一个人，他无疑非常伟大，这种伟大表现在他始终恪守着自己的原则，给高贵的心灵一个美丽的住所，哪怕是遭遇到最大的阻力，也要想办法抵达胜利。

## 作品 11 号           《金子》

自从传言有人在萨文河畔散步时无意发现了金子后，这里便常有来自四面八方的淘金者。他们都想成为富翁，于是寻遍了整个河床，还在河床上挖出很多大坑，希望借助

它们找到更多的金子。的确，有一些人找到了，但另外一些人因为一无所得而只好扫兴回去。

也有不甘心落空的，便驻扎在这里，继续寻找。彼得·弗雷特就是其中一员。他在河床附近买了一块没人要的土地，一个人默默地工作。他为了找金子，已把所有的钱都押在这块土地上。他埋头苦干了几个月，直到土地全变成了坑坑洼洼，他失望了——他翻遍了整块土地，但连一丁点儿金子都没看见。

六个月后，他连买面包的钱都没有了。于是他准备离开这儿到别处去谋生。

就在他即将离去的前一个晚上，天下起了倾盆大雨，并且一下就是三天三夜。雨终于停了，彼得走出小木屋，发现眼前的土地看上去好像和以前不一样：坑坑洼洼已被大水冲刷平整，松软的土地上长出一层绿茸茸的小草。

“这里没找到金子，”彼得忽有所悟地说，“但这土地很肥沃，我可以用来种花，并且拿到镇上去卖给那些富人，他们一定会买些花装扮他们华丽的客厅。如果真是这样的话，那么我一定会赚许多钱，有朝一日我也会成为富人。”

于是他留了下来。彼得花了不少精力培育花苗，不久田地里长满了美丽娇艳的各色鲜花。

五年以后，彼得终于实现了他的梦想——成了一个富翁。“我是唯一的一个找到真金的人！”他时常不无骄傲地告诉别人，“别人在这儿找不到金子后便远远地离开，而我的‘金子’是在这块土地里，只有诚实的人用勤劳才能采集到。”

## 作品 12 号

### 《捐诚》

我在加拿大学习期间遇到过两次募捐，那情景至今使我难以忘怀。

一天，我在渥太华的街上被两个男孩子拦住去路。他们十来岁，穿得整整齐齐，每人头上戴着个做工精巧、色彩鲜艳的纸帽，上面写着“为帮助患小儿麻痹的伙伴募捐。”其中的一个，不由分说就坐在小凳上给我擦起皮鞋来，另一个则彬彬有礼地发问：“小姐，您是哪国人？喜欢渥太华吗？”“小姐，在你们国家有没有小孩儿患小儿麻痹？谁给他们医疗费？”一连串的问题，使我这个有生以来头一次在众目睽睽之下让别人擦鞋的异乡人，从近乎狼狈的窘态中解脱出来。我们像朋友一样聊起天儿来。

几个月之后，也是在街上。一些十字路口处或车站坐着几位老人。他们满头银发，身穿各种老式军装，上面布满了大大小小形形色色的徽章、奖章，每人手捧一大束鲜花，有水仙、石竹、玫瑰及叫不出名字的，一色雪白。匆匆过往的行人纷纷止步，把钱投进这些老人身旁的白色木箱内，然后向他们微微鞠躬，从他们手中接过一朵花。我看了一会儿，有人投一两元，有人投几百元，还有人掏出支票填好后投进木箱。那些老军人毫不注意人们捐多少钱，一直不停地向人们低声道谢。

同行的朋友告诉我，这是为纪念二次大战中参战的勇士，募捐救济残废军人和烈士遗孀，每年一次；认捐的人可谓踊跃，而且秩序井然，气氛庄严。有些地方，人们还耐心地排着队。我想，这是因为他们都知道：正是这些老人们的流血牺牲换来了包括他们信仰自由在内的许许多多。

我两次把那微不足道的一点儿钱捧给他们，只想对他们说声“谢谢”。

### 作品 13 号 《课不能停》

纽约的冬天常有大风雪，扑面的雪花不但令人难以睁开眼睛，甚至呼吸都会吸入冰冷的雪花。有时前一天晚上还是一片晴朗，第二天拉开窗帘，却已经积雪盈尺，连门都推不开了。

遇到这样的情况，公司、商店常会停止上班，学校也通过广播，宣布停课。但令人不解的是，惟有公立小学，仍然开放。只见黄色的校车，艰难地在路边接孩子，老师则一大早就口中喷着热气，铲去车子前后的积雪，小心翼翼地开车去学校。

据统计，十年来纽约的公立小学只因为超级暴风雪停过七次课。这是多么令人惊讶的事。犯得着在夫人都无须上班的时候让孩子去学校吗？小学的老师也太倒霉了吧？于是，每逢大雪而小学不停课时，都有家长打电话去骂。妙的是，每个打电话的人，反应完全一样——先是怒气冲冲地责问，然后满口道歉，最后笑容满面地挂上电话。原因是，学校告诉家长：

在纽约有许多百万富翁，但也有不少贫困的家庭。后者白天开不起暖气，供不起午餐，孩子的营养全靠学校里免费的中饭，甚至可以多拿些回家当晚餐。学校停课一天，穷孩子就受一天冻，挨一天饿，所以老师们宁愿自己苦一点儿，也不能停课。

或许有家长会说：何不让富裕的孩子在家里，让贫穷的孩子去学校享受暖气和营养午餐呢？

学校的答复是：我们不愿让那些穷苦的孩子感到他们是在接受救济，因为施舍的最高原则是保持受施者的尊严。

## 作品 14 号           《莲花和樱花》

十年，在历史上不过是一瞬间。只要稍加注意，人们就会发现：在这一瞬间里，各种事物都悄悄经历了自己的千变万化。

这次重新访日，我处处感到亲切和熟悉，也在许多方面发觉了日本的变化。就拿奈良的一个角落来说吧，我重游了为之感受很深的唐招提寺，在寺内各处匆匆走了一遍，庭院依旧，但意想不到还看到了一些新的东西。其中之一，就是近几年从中国移植来的“友谊之莲”。

在存放鉴真遗像的那个院子里，几株中国莲昂然挺立，翠绿的宽大荷叶正迎风而舞，显得十分愉快。开花季节已过，荷花朵朵已变成莲蓬累累。莲子的颜色正在由青转紫，看来已经成熟了。

我禁不住想：“因”已转化为“果”。

中国的莲花开在日本，日本的樱花开在中国，这不是偶然。我希望这样一种盛况延续不衰。可能有人不欣赏花，但决不会有人欣赏落在自己面前的炮弹。

在这些日子里，我看到了不少多年不见的老朋友，又结识了一些新朋友。大家喜欢涉及的话题之一，就是古长安和古奈良。那还用得着问吗，朋友们缅怀过去，正是瞩望未来。瞩目于未来的人们必将获得未来。

我不例外，也希望一个美好的未来。

为了中日人民之间的友谊，我将不浪费今后生命的每一瞬间。

## 作品 15 号           《落花生》

我们家的后园有半亩空地，母亲说：“让它荒着怪可惜的，你们那么爱吃花生，就开辟出来种花生吧。”我们姐弟几个都很高兴，买种，翻地，播种，浇水，没过几个月，居然收获了。

母亲说：“今晚我们过一个收获节，请你们父亲也来尝尝我们的新花生，好不好？”我们都说好。母亲把花生做成了好几样食品，还吩咐就在后园的茅亭里过这个节。

晚上天色不太好，可是父亲也来了，实在很难得。

父亲说：“你们爱吃花生吗？”

我们争着答应：“爱！”

“谁能把花生的好处说出来？”

姐姐说：“花生的味美。”

哥哥说：“花生可以榨油。”

我说：“花生的价钱便宜，谁都可以买来吃，都喜欢吃。这就是它的好处。”

父亲说：“花生的好处很多，有一样最可贵：它的果实埋在地里，不像桃子、石榴、苹果那样，把鲜红嫩绿的果实高高地挂在枝头上，使人一见就生爱慕之心。你们看它矮矮地长在地上，等到成熟了，也不能立刻分辨出来它有没有果实，必须挖出来才知道。”

我们都说是，母亲也点点头。

父亲接下去说：“所以你们要像花生，它虽然不好看，可是很有用，不是外表好看而没有实用的东西。”

我说：“那么，人要做有用的人，不要做只讲体面，而对别人没有好处的人了。”

父亲说：“对。这是我对你们的希望。”

我们谈到夜深才散。花生做的食品都吃完了，父亲的话却深深地印在我的心上。

## 作品 16 号      《宗月大师》

在我小的时候，我因家贫而身体很弱。我九岁才入学。因家贫体弱，母亲有时候想教我去上学，又怕我受人家的欺侮，更因交不上学费，所以一直到九岁我还不识一个字。说不定，我会一辈子也得不到读书的机会。因为母亲虽然知道读书的重要，可是每月间三四吊钱的学费，实在让她为难。

母亲是最喜脸面的人。她迟疑不决，光阴又不等待着任何人，我长到十多岁了。一个十多岁的贫而不识字的孩子，很自然的去作个小买卖——弄个小筐，卖些花生、煮豌豆、或樱桃什么的。要不然就是去学徒。母亲很爱我，但是假若我能去作学徒，或提篮沿街卖樱桃而每天赚几百钱，她或者就不会坚决的反对。穷困比爱心更有力量。

有一天刘大叔偶然的来了。我说“偶然的”，因为他不常来看我们。他是个极富的人，尽管他心中并无贫富之别，可是他的财富使他终日不得闲，几乎没有工夫来看穷朋友。一进门，他看见了我。“孩子几岁了？上学没有？”他问我的母亲。他的声音是那么洪亮，他的衣服是那么华丽，他的眼是那么亮，他的脸和手是那么白嫩肥胖，使我感到我大概是犯了什么罪。我们的小屋，破桌凳，土炕，几乎禁不住他的声音的震动。等我母亲回答完，刘大叔马上决定：“明天早上我来，带他上学，学钱、书籍，大姐你都不必管！”我的心跳起多高，谁知道上学是怎么一回事呢！

第二天，我像一条不体面的小狗似的，随着这位阔人去入学。学校是一家改良私塾，在离我的家有半里多地的一座道士庙里。庙不甚大，而充满了各种气味：一进山门先有一股大烟味，紧跟着便是糖精味，再往里，是厕所味，与别的臭味。学校是在大殿里。大殿两旁的小屋住着道士，和道士的家眷。

大殿里很黑、很冷。神像都用黄布挡着，供桌上摆着孔圣人的牌位。学生都面朝西坐着，一共有三十来人。西墙上有一块黑板——这是“改良”私塾。老师姓李，一位极死板而极有爱心的中年人。刘大叔和李老师“嚷”了一顿，而后教我拜圣人及老师。老师给了我一本《地球韵言》和一本《三字经》。我于是，就变成了学生。

## 作品 17 号 《朱生豪情诗节选》

你也许会不相信，我常常想象你是多么美好多么可爱，但实际见了你面的时候，你更比我的想象美好得多可爱得多。你不能说我这是说谎，因为如果不然的话，我满可以仅仅想忆你自足，而不必那样渴望着要看见你了。

我找到了你，便像是找到了我真的自己。如果没有你，即使我爱了一百个人，或有一百个人爱我，我的灵魂也仍将永远彷徨着。你是 unique（独一无二）的。我将永远永远多么多么的欢喜你。

不要愁老之将至，你老了一定很可爱。而且，假如你老了十岁，我当然也同样老了十岁，世界也老了十岁，上帝也老了十岁，一切都是一样。

我一天一天明白你的平凡，同时却一天一天愈更深切地爱你。你如照镜子，你不会看得见你特别好的所在，但你如走进我的心里来时，你一定能知道自己是怎样好法。

我只愿凭这灵感的相通，带给彼此以慰藉，像流星的光辉，照耀我疲惫的梦寐，永远存一个安慰，纵然在别离时。

醒来觉得甚是爱你。

## 作品 18 号                   《不为什么》

一次，幼小的我，忽然走到母亲面前，仰着脸问：“妈妈，你到底为什么爱我？”母亲放下针线，用她的面额，抵住我的前额，温柔的，不迟疑地说：“不为什么，——只因你是我的女儿！”

小朋友！我不信世界上还有其他人能说这句话！“不为什么”这四个字，从她口里说出来，何等刚决，何等地无回旋！她爱我，不是因为我是“冰心”，或是其他人世间的一切虚伪的称呼的名字！她的爱是不附带任何条件的。唯一的理由，就是我是她的女儿。总之，她的爱，是摒除一切，拂拭一切，层层劈开我前后左右所蒙罩的，使我成为“今我”的原素，而直接的来爱我的自身！

假使我走到幕后，将我二十年的历史和一切都更变了，再走出到她面前，世界上纵然没有一个人认识我，只要我仍是她的女儿，她就仍用她坚强无尽的爱来包围我，她爱我的肉体，她爱我的灵魂，她爱我前后左右，过去、将来、现在的一切！

天上的星辰，骤雨般落在大海上繁响。海波如山一般的汹涌，一切楼屋都在地上旋转，天如同一张蓝纸卷了起来。树叶子满空飞舞，鸟儿归巢，走兽躲到它的洞穴。万象纷乱中，只要我能寻到她，投到她的怀里……天地一切都信她，她对于我的爱，不因为万物毁灭而变更！

她的爱不但包围我，而且普遍的包围着一切爱我的人。而且因为爱我，她也爱了天下的女儿，她更爱了天下的母亲。小朋友！告诉你一句小孩子以为是极浅显，而大人们以为是极高深的话：“世界便是这样的建造起来的！”

## 作品 19 号                      《百合花开》

在一个偏僻遥远的山谷里，有一处数千尺高的断崖。不知道什么时候，断崖边上长出了一株小小的百合。

起初，百合长得和野草一模一样。但是，它心里知道自己不是一株野草。它的内心深处有这样一个念头：“我是一株百合，不是野草。唯一能证明我是百合的方法，就是开出美丽的花朵。”

有了这个念头，百合努力地吸收水分和阳光，深深地扎根，直直地挺着胸膛。

终于，在一个春天的清晨，百合的顶部结出了第一个花苞。

百合的心里很高兴，附近的野草却很不屑，它们在私底下嘲笑百合：“这家伙明明是一株草，却偏偏说自己是一株花，我看它顶上结的根本不是花苞，而是长了一个疙瘩……”

在公开场合，它们也嘲笑百合：“你不要做梦了！即使你真的会开花，在这荒郊野外，你的价值还不是跟我们一样。”

偶尔有飞过的蜂蝶鸟雀，它们也会劝百合不用那么努力地开花：“在这断崖边上，纵然开出世界上最美的花，也不会有人来欣赏啊！”

百合说：“我要开花，是因为我知道自己有美丽的花；我要开花，是为了完成作为一株花的庄严生命；我要开花，是由于自己喜欢以花来证明自己的存在。不管有没有人欣赏，不管你们怎么看我，我都要开花！”

在野草和蜂蝶的鄙夷嘲笑下，百合努力地生长着。终于有一天，它开花了。百合花一朵一朵地盛开着，花朵上每天都有晶莹的水珠，野草们以为那是昨夜的露水；只有百合自己知道，那是极深沉的欢喜所结出的泪滴。它那透着灵性的洁白和秀挺的风姿，成了断崖上最美丽的一道景色。

这时候，野草和蜂蝶再也不嘲笑它了。

此后，年年春天，百合都努力地开花，结籽。它的种子随着风落在山谷、草地和悬崖边上，让那些地方到处都开满洁白的百合。

几十年后，人们从城市，从乡村，千里迢迢赶来欣赏百合开花。孩子们跪下来，快乐地嗅着百合花的芬芳；情侣们手拉着手，许下“百年好合”的誓言……无数的人看到这从未见过的美丽，感动得直落泪。

那里，被人称为“百合谷”。

不管别人怎么欣赏，满山的百合花都谨记第一株百合的教导：“我们要全心全意默默地开花，用花来证明自己的存在。”

## 作品 20 号

## 《瓦尔登湖》

在有月亮的午夜，有时候我路上碰到了许多的猎犬，它们奔窜在树林中，从我前面的路上躲开，好像很怕我而静静地站在灌木丛中，直到我走过了再出来。

松鼠和野鼠为了我储藏的坚果而争吵开了。在我的屋子四周有二三十颗苍松，直径一英寸到四英寸，前一个冬天给老鼠啃过，——对它们来说，那是一个挪威式的冬天，雪长久地积着，积得太深了，它们不得不动用松树皮来补救它们的粮食短细。

野兔是很常见的，整个冬天，它的身体常活动在我的屋子下面，只有地板隔开了我们。每天早晨，当我开始动弹的时候，它便急促地逃开，惊醒我，——砰，砰，砰，它在匆忙之中，脑袋撞在地板上了。黄昏中，它们常常绕到我的门口来，吃我扔掉的土豆皮，它们和土地的颜色是这样的相似，当静着不动的时候，你几乎辨别不出来。有时在黄昏中，我一忽儿看不见了，一忽儿又看见了那一动不动呆坐在我窗下的野兔子。黄昏时要是我推开了门，它们吱吱地叫，一跃而去。靠近了看它们，只有叫我可怜。

要没有兔子和鹧鸪，一个田野还成什么田野呢？它们是最简单的土生土长的动物；古时候，跟现在一样，就有了这类古老而可敬的动物；与大自然同色彩，同性质，和树叶，和土地是最亲密的联盟，——彼此之间也是联盟；既不是靠翅膀的飞禽，又不是靠脚的走兽。看到兔子和鹧鸪跑掉的时候，你不觉得它们是禽兽，它们是大自然的一部分，仿佛木叶一样。不管发生怎么样的革命，兔子和鹧鸪一定可以永存，像土生土长的人一样。如果森林被砍伐了，矮枝和嫩叶还可以藏起它们，它们还会更加繁殖呢。不能维持

一只兔子的生活的田野一定是贫瘠无比的。我们的森林对于它们两者都很适宜，在每一个沼泽的周围可以看到它们两者都很适宜，在每一个沼泽的周围可以看到兔子和鹧鸪在步行，而牧童们在它们周围布置了细枝的篱笆和马鬃的陷阱。

## 作品 21 号                      《我愿是激流》

我愿是一条激流，是山间的小河，穿过崎岖的道路，从山岩中间流过。只要我的爱人，是一条小鱼，在我的浪花里，愉快地游来游去；

我愿是一片荒林，坐落在河流两岸，我高声呼叫着，同暴风雨作战。只要我的爱人，是一只小鸟，停在枝头上鸣叫，在我的怀里作巢；

我愿是城堡的废墟，耸立在高山之颠，即使被轻易毁灭，我也毫不懊丧。只要我的爱人，是一根常青藤，绿色枝条恰似臂膀，沿着我的前额，攀援而上；

我愿是一所小草棚，在幽谷中隐藏，饱经风雨的打击，屋顶留下了创伤。只要我的爱人，是熊熊的烈火，在我的炉膛里，缓慢而欢快的闪烁；

我愿是一块云朵，是一面破碎的大旗，在旷野的上空，疲倦地傲然挺立。只要我的爱人，是黄昏的太阳，照耀着我苍白的脸，映出红色的光艳。

## 作品 22 号 《父与子》

我是一头小猪，我爸爸是一只羊。

从我出生那天气，我就发现爸爸和我不一样。后来，我还发现别的孩子的爸爸和我爸爸也不一样。

就拿邻居那头小猪来说吧，她爸爸是一只猛虎。再说隔壁的小兔，他爸爸是一匹骏马。

相比之下，我的爸爸显得弱小不起眼。可我最爱我爸爸。我觉得爸爸是什么并不重要，重要的是他是不是一个真正的男子汉。有的爸爸虽然是老虎，但他不是男子汉。我见过一只老鼠爸爸，那可真算得上是一个地道的男子汉。

什么是男子汉？我觉得，他首先应该全身心地爱自己的孩子，和孩子平等相处。打骂孩子的爸爸都不是男子汉，是懦夫；他还不嫌弃孩子，不管孩子是什么，他都爱孩子。孩子是你生的，如果你不满意，就打自己。打孩子算什么？又不是孩子非要让你把他生出来的。

我的爸爸虽然是一只羊，但他是一个男子汉，他知道怎么爱我。我要让他成为世界上最幸福的爸爸。

我有时偷偷想，假如我的爸爸是老鼠或是鸡或是蛇呢？我一准照样爱他，照样自豪。——因为我是他的儿子。

## 作品 23 号                      《老人与海》

“我只有一次机会，这是生死搏斗，不是我杀死它，就是它撕碎我。来吧，冲着这儿来吧，让我们做一次临死前的最后决斗吧！我老了，没什么力气，我跟你磨了三天，我等了 you 一辈子了。老兄，我还从来没有见过比你更大、更美、更沉着的鱼呢！来吧，我们都快死了，让我们看看究竟谁杀死谁？”

那条大鱼挣扎着向老人的小船冲过来。他游得那么快，那么有力，坚硬的长尾，就像一把利剑。

老人觉得自己快要撑不住了，他用软绵的双手努力握紧他的鱼叉，将鱼叉举过头顶，他把鱼叉聚到了不可能再高的高度。

老人拼尽他最后的生命，将鱼叉扎入了大鱼胸鳍后面的鱼腰里，那鳍在空中高过了老人的胸膛，老人扎中了大鱼的心脏。大鱼生机勃勃地做了一次最后挣扎，它跳出水面，跃向空中，把它的长、它的宽、它的威力和它全部的美都展现出来。尔后，轰隆一声落入水中。

老人赢了，他战胜了自己，战胜了那条大鱼，那条他一生都没有见过的美丽的大鱼。那条鱼比老人的小船长出许多，老人强撑着快要瘫痪的身体，费了很长的时间，才把小船拴在大鱼的身上。他不知道，应该让鱼带着他走，还是他带着鱼走。

这时候，一群无所畏惧的鲨鱼正嗅着血迹，朝这里涌来。成群结队的鲨鱼向老人的战利品——那条系在船边的大鱼，发起了猛攻。那撕咬鱼肉的声音让老人再一次战栗起来。他重新举起鱼叉，悲壮地站在船头，他决心捍卫他的战利品，就像捍卫他的荣誉。

人，并不是生来要给打败的，你可以消灭他，可就是打不败他，打不败他！

## 作品 24 号           《泥泞》

泥泞诞生了跋涉者，它给忍辱负重者以光明和力量，给苦难者以和平和勇气。一个伟大的民族需要泥泞的磨砺和锻炼，它会使人的脊梁永远不弯，使人在艰难的跋涉中懂得土地的可爱、博大和不可丧失，懂得祖国之于人的真正含义。当我们爱脚下的泥泞时，说明我们已经拥抱了一种精神。

如今在北方的城市所感受到的泥泞已经不像童年时那么深重了。但它仍然能使我陷入另一种怀想，想起木轮车沉重地碾过它时所溅起的泥珠，想起北方的人民跋涉其中的艰难的背影，想起我们曾有过的苦难和屈辱，我为双脚仍然能触摸到它而感到欣慰。

我们不会永远回头重温历史，我们也不会刻意制造一种泥泞让它出现在未来的道路上，但是，当我们在被细雨洗刷过的青石板路上走倦了，当我们面对着无边的落叶茫然不知所措时，当我们的笔面对白纸不再有激情而苍白无力时，我们是否渴望着在泥泞中跋涉一回呢？

## 作品 25 号           《一封信》

你要尽量守护好你的心。这心不是心脏的心，而是心灵的心。它应该是善良的，干净的，宽敞的，亮堂的，充实的，博爱的，审美的。心空了，陷阱无处不在，黄金也是陷阱；心脏了，人间就是地狱，天堂也是低于。关于爱，你必须做它的主人，你要爱自己，更要爱他人，爱你不喜欢的人，爱你的对手，甚至仇人。爱亲人朋友是人之常情，是天理，也是本能，是平凡的；爱你不喜欢的人，甚至仇人敌人，才是道德，才是修养，才是不凡的。请记住，儿子，爱是翻越任何关隘的通行证，爱他人是最大的爱自己。然后我们来说说美吧，如果说爱是阳光，可以照耀你成长，那么美是月光。月光似乎是虚

的，没用的，没有月光，万物照样漫生漫长，开花结果。但你想象一下，倘若没有月光，我们人类会丢失多少情意，多少相思，多少诗歌，多少音乐。美是虚的，又是实的，它实在你心田，它让你的生命变得有滋有味，有情有义，色香俱全的，饱满生动的。

呵呵，儿子，你的父亲真饶舌。好吧，到此为止，我不想你，也希望你别想家。如果实在想了，就读书吧。你知道的，爸爸有句格言：读书就是回家，书这一张纸比钞票值钱！请容我再饶舌一句，刚才我说的似乎都是战略性的东西，让书带你回家，让书安你的心，让书练你的翅膀，这也许就是战术吧。

## 作品 26 号                      《奶奶的星星》

惠芬三姐长得特别好看。我还只是个小孩子的时候，就觉得她好看了。她跳皮筋的时候我总蹲在一边看，奶奶叫我也叫不动。但惠芬三姐不怎么受理我。她不太爱理人。只有她们缺一个人抽皮筋的时候，她才想起我。我总盼着她们缺一个人。她也不爱笑，刚跳得有点高兴了，她妈就又喊她去洗菜，去和面，去把她那群弟弟妹妹的衣裳洗洗。

她一声不吭地收起皮筋，一声不吭地去干那些活。奶奶总是夸她，夸她的时候，她也还是一声不吭。

惠芬三姐最小的弟弟叫八子，和我同岁。他们家有八个孩子，差不多一个比一个小一岁。他们家住南屋，我们家住西屋。

院子中间，十字砖路隔开四块土地，种了一颗梨树和三颗海棠树。

春天，满院子都是白花；花落了，满地都是花瓣。树下也都种的花：西番莲、草茉莉、珍珠梅、美人蕉、夜来香……全院的人都种，也不分你我。也许因为我那时还很小，总记得那些花都很高。我和八子常在花丛里钻来钻去。晚上，那更是捉迷藏的好地方，往茂密的花丛中一蹲，学猫叫。奶奶总愿意把我们拢到一块，听她说谜语：“青石板，板石青，青石板上……”“咳，是星星！”奶奶就会那么几个谜语。

八子不耐烦了，又去找纸叠“子弹”；我们又钻进花丛。“别崩着眼睛！唉……”奶奶坐在门前喊。“没有，我们崩猫呢！”八子说。有一只外头来的大黑猫，是我们的假想敌。“猫也别崩，好好的猫，你们别害巴它！”奶奶还在喊。我们什么都听不见了，从前院追到后院，又嚷又叫，黑猫蹿上房，逃跑了。

## 作品 27 号

### 《自行车之歌》

一条宽阔的缺乏风景的街道，除了偶尔经过的公共汽车、东风牌或解放牌卡车，小汽车非常罕见，繁忙的交通主要体现在自行车的两个轮子上。这是一部西方电影对七十年代北京的描述，所有人都知道，看到自行车的海洋就看到了中国。

我父亲的那辆自行车是六十年代出产的永久牌。从我记事到八十年代离家求学，我父亲一直骑着它早出晚归。星期天的早晨，我总是能看见父亲在院子里用纱线擦拭他的自行车。现在，我以感恩的心情想起了那辆自行车，因为它曾经维系着我的生命。童年多病，许多早晨和黄昏我坐在父亲的自行车上来往于去医院的路上。

曾经有一次，我父亲用自行车带着我骑了二十里路，去乡村寻找一个握有家传秘方的赤脚医生。我难以忘记这二十里路，大约有十里路是苏州城内的那种石子路、青石板路，另外十里路就是乡村地带海浪般起伏的泥路了。我像一只小舢板一样在父亲身后颠簸，而我父亲就像一个熟悉水情的水手，他尽量让自行车的航行保持畅通。

这世界变化快——包括我们的自行车，我们的人生。许多年以后我仍然喜欢骑着自行车出门，我仍然喜欢打量年轻人的如同时装般新颖美丽的自行车，有时我能从车流中发现一辆老永久或者老凤凰，它们就像老人的写满沧桑的脸，让我想起一些行将失传的自行车的故事。我曾经跟在这么一辆老凤凰后面骑了很长时间，车的主人是一个五十来岁的男人，他的身边是一个同样骑车的背书包的女孩，女孩骑的是一辆目前非常流行的橘红色山地车，两辆自行车在并驾齐驱的时候仿佛也在交谈，

黑色的老凤凰说：“你走慢一点，想想过去！”

橘红色的山地车却说：“你走快一点，想想未来！”

## 作品 28 号

### 《至大无外》

紫，是古人心目中的王者之星，紫微，来自天上。禁，是权利，来自于人，也施之于人。城，是这一片连绵殿宇，在大地上的辉煌建设。

太和门广场和它身后的太和殿广场，构成了紫禁城的重心。广场，在中国的传统里，叫做庭院。庭院源于古人聚居的居住形式，在共同的空间里，一家人围拢的不单是安全，更是中国文化里相互关怀、照应和守望的伦理价值和亲情。

皇帝以天下为自己的责任，以国为家，他所住的皇宫庭院也层层相依、紧紧相连，成为现在我们所见到的伟大宫殿。帝皇所在便是宫廷，在家为庭、在宫则廷。传统民居中轴对称，院落重门的格局没有改变，放大的空间营造出超越民居的大格局。它不仅可以应付这个庞大家庭现实生活的需要，还处处殚精竭虑，把王朝的秩序和信仰纳入其中，让帝王的生活成为权力的展示和伦理的示范。

这里曾经是皇帝一个人的庭院，体现着天下一人的权威。古代帝王以无限权力在他的家国里俯仰天下，就体现在这一个又一个巨大的空间里。

大不可测，多即无穷，在中国传统文化中，最高的状态是意会的境界。大，意味着多。多，意味着无穷无尽，无穷无尽就是空。既无穷莫测，故实则虚之。实则虚之，是中国人的文化密码，投射到每个人的心中。

## 作品 29 号                   《握紧你的右手》

常常见女孩郑重地平伸着自己的双手，仿佛托举着一条透明的哈达。看手相的人便说：男左女右。女孩把左手背在身后，把右手手掌对准湛蓝的天。

我常常想：世上可真有命运这种东西？它是物质还是精神？难道说我们的一生都早早地被一种符咒规定，谁都无力更改？我们的手难道真是激光唱盘，所有的祸福都像音符微缩其中？

当我沮丧的时候，当我彷徨的时候，当我孤独寂寞悲凉的时候，我曾格外地相信命运，相信命运的不公平。

当我快乐的时候，当我幸福的时候，当我成功优越欣喜的时候，我格外地相信自己，相信只有耕耘才有收成。

渐渐地，我终于发现命运是我怯懦时的盾牌，当我叫嚷命运不公最响的时候，正是我预备逃遁的前奏。命运像一只筐，我把对自己的姑息、原谅以及所有的延宕都一股脑

儿地塞进去。然后蒙一块宿命的轻纱。我背着它慢慢地向前走，心中有一份心安理得的坦然。

有时候也诧异自己的手。手心叶脉般的纹路还是那样琐细，但这只手做过的事情，却已有了几番变迁。

在喜马拉雅山、冈底斯山、喀喇昆仑山三山交汇的高原上我当过卫生员，在机器轰鸣铜水飞溅的重工业厂区内我做过主治医师。今天，当我用我的笔杆写我对这个世界的想法时，我觉得是用我的手把我的心制成薄薄的切片，置于真和善的天平之上……

高原呼啸的风雪，卷走了我一生中最好的年华，并以浓重的阴影，倾泻于行程中的每一处驿站。

### 作品 30 号           《灯》

我半夜从噩梦中惊醒，感觉到窒闷，便起来到廊上去呼吸寒夜的空气。

夜是漆黑的一片，在我的脚下仿佛横着沉睡的大海，但是渐渐地像浪花似地浮起来灰白色的马路。然后夜的黑色逐渐减淡。哪里是山，哪里是房屋，哪里是菜园，我终于分辨出来。

在右边，傍山建筑的几处平房里射出来几点灯光，它们给我扫淡了黑暗的颜色。

我望着这些灯，灯光带着昏黄色，似乎还在寒气的袭击中微微颤抖。有一两次我以为灯会灭了。但是一转眼昏黄色的光又在前面亮起来。这些深夜还燃着的灯，它们(似乎只有它们)默默地在散布一点点的光和热，不仅给我，而且还给那些寒夜里不能睡眠的人，和那些这时候还在黑暗中摸索的行路人。是的，那边不是起了一阵急促的脚步声吗？谁从城里走回乡下来了？过了一会儿，一个黑暗在我眼前晃一下。影子走得极快，好像在跑，又像在溜，我了解这个人急忙赶回家去的心情。那么，我想，在这个人的眼里、心上，前面那些灯光会显得是更明亮、更温暖吧。

我自己也有过这样的经验。只有一点微弱的灯光，就是那一点仿佛随时都会被黑暗扑灭的灯光也可以鼓舞我多走一段长长的路。大片的飞雪飘打在我的脸上，我的皮鞋不时陷在泥泞的土路中，风几次要把我摔倒在污泥里。我似乎走进了一个迷阵，永远找不到出口，看不见路的尽头。但是我始终挺起身子向前迈步，因为我看见了一点豆大的灯

光。灯光，不管是哪个人家的灯光，都可以给行人——甚至像我这样的——一个异乡人——指路。

这已经是许多年前的事了。我的生活中有过了好些大的变化。现在我站在廊上望山脚的灯光，那灯光跟好些年前的灯光不是同样的么？我看不出一点分别！为什么？我现在不是安安静静地站在自己楼房前面的廊上么？我并没有在雨中摸夜路。但是看见灯光，我却忽然感到安慰，得到鼓舞。难道是我的心在黑夜里徘徊；它被噩梦引入了迷阵，到这时才找到归路？

### 作品 31 号                      《藏羚羊的跪拜》

这是听来的一个西藏故事。发生故事的年代距今有好些年了。

可是，我每次乘车穿过藏北无人区时总会不由自主地要想起这个故事的主人公——那只将母爱浓缩于深深一跪的藏羚羊。

那时候，枪杀、乱逮野生动物是不受法律惩罚的。就是今天，可可西里的枪声仍然带着罪恶的余音低回在自然保护区巡视卫士们的脚步难以到达的角落。当年举目可见的藏羚羊、野马、野驴、雪鸡、黄羊等，眼下已经成为凤毛麟角了。

当时，经常跑藏北的人总能看见一个肩披长发，留着浓密大胡子，脚蹬长统藏靴的老猎人在青藏公路附近活动。那枝磨蹭得油光闪亮的杈子枪斜挂在他身上，身后的两头藏牦牛驮着沉甸甸的各种猎物。他无名无姓，云游四方，朝别藏北雪，夜宿江河源，饿时大火煮黄羊肉，渴时一碗冰雪水。猎获的那些皮张自然会卖来一笔钱，他除了自己消费一部分外，更多地用来救济路遇的朝圣者。那些磕长头去拉萨朝觐的藏家人心甘情愿地走一条布满艰难和险情的漫漫长路。每次老猎人在救济他们时总是含泪祝愿：上苍保佑，平安无事。

杀生和慈善在老猎人身上共存。促使他放下手中的杈子枪是在发生了这样一件事以后——应该说那天是他很有福气的日子。大清早，他从帐篷里出来，伸伸懒腰，正准备要喝一铜碗酥油茶时，突然瞅见几步之遥对面的草坡上站立着一只肥肥壮壮的藏羚羊。他眼睛一亮，送上门来的美事！沉睡了一夜的他浑身立即涌上来一股清爽的劲头，丝毫没有犹豫，就转身回到帐篷拿来了杈子枪。他举枪瞄了起来，奇怪的是，那只肥壮的藏

羚羊并没有逃走，只是用乞求的眼神望着他，然后冲着他前行两步，两条前腿扑通一声跪了下来。与此同时只见两行长泪从它眼里流了出来。老猎人的心头一软，扣扳机的手不由得松了一下。藏区流行着一句老幼皆知的俗语：“天上飞的鸟，地上跑的鼠，都是通人性的。”此时藏羚羊给他下跪自然是求他饶命了。他是个猎手，不被藏羚羊的怜悯打动是情理之中的事。他双眼一闭，扳机在手指下一动，枪声响起，那只藏羚羊便栽倒在地。它倒地后仍是跪卧的姿势，眼里的两行泪迹也清晰地留着。

### 作品 32 号                   《你是我不及的梦》

丈夫失业快一年了，有一日，我们去了大菜场，买了些最便宜的冷冻排骨和矿泉水，就出来了。

不知怎么一疏忽，丈夫不见了，我站在大街上等，心事重重的。一会儿，丈夫回来了，手里捧着一小束百合，兴冲冲地递给我，说：“百合上市了。”

那一瞬间，我突然失了理智，向丈夫大叫起来：“什么时候了？什么经济能力？你有没有分寸，还去买花？！”说着我把那束花“啪”一下丢到地上，转身就跑。在举步的那一刹间，其实我已经后悔了。我回头，看见丈夫呆了一两秒钟，然后弯下身，把那些撒在地上的花，慢慢拾了起来。

我向他奔过去，喊着：“荷西，对不起。”我扑上去抱他，他用手围着我的背，紧了一紧，我们对视，发觉丈夫的眼眶红了。

回到家里，把那孤零零的三五朵百合放在水瓶里，我好像看见了丈夫的苦心。他何尝不想买上一大缸百合，可口袋里的钱不敢挥霍。毕竟，就算是一小束，也是他的爱情。

那一次，是我的浮浅和急躁伤害了他。之后我们再没提过这件事。四年后，我去给丈夫上坟，进了花店，我跟卖花的姑娘说：“这五桶满满的花，我全买下，别担心价钱。”坐在满布鲜花的坟上，我盯住那一大片花色和黄土，眼睛干干的。

以后，凡是百合花上市的季节，我总是站在花摊前发呆。

一个清晨，我去了花市，买下了数百朵百合，在那间房中摆满了它们。在那清幽的夜晚，我打开家里所有的窗和门，坐在黑暗中，静静地让微风吹动那百合的气息。

## 作品 33 号

### 《阿长与山海经》

我们那里没有姓长的；她生得黄胖而矮，“长”也不是形容词。又不是她的名字，记得她自己说过，她的名字是叫做什么姑娘的。什么姑娘，我现在已经忘却了，总之不是长姑娘；也终于不知道她姓什么。记得她也曾告诉过我这个名称的来历：先前的先前，我家有一个女工，身材生得很高大，这就是真阿长。后来她回去了，我那什么姑娘才来补她的缺，然而大家因为叫惯了，没有再改口，于是她从此也就成为长妈妈了。

虽然背地里说人长短不是好事情，但倘使要我说句真心话，我可只得说：我实在不大佩服她。最讨厌的是常喜欢向人们低声絮说些什么事。还竖起第二个手指，在空中上下摇动，或者点着对手或自己的鼻尖。我的家里一有些小风波，不知怎的我总疑心和这“切切察察”有些关系。又不许我走动，拔一株草，翻一块石头，就说我顽皮，要告诉我的母亲去了。一到夏天，睡觉时她又伸开两脚两手，在床中间摆成一个“大”字，挤得我没有余地翻身，久睡在一角的席子上，又已经烤得那么热。推她呢，不动；叫她呢，也不闻。

“长妈妈生得那么胖，一定很怕热罢？晚上的睡相，怕不见得很好罢？……”

母亲听到我多回诉苦之后，曾经这样地问过她。我也知道这意思是要她多给我一些空席。她不开口。但到夜里，我热得醒来的时候，却仍然看见满床摆着一个“大”字，一条臂膊还搁在我的颈子上。我想，这实在是无法可想了。

但是她懂得许多规矩；这些规矩，也大概是我所不耐烦的。一年中最高兴的时节，自然要数除夕了。

## 作品 34 号

### 《做一个战士》

战士是永远追求光明的。他并不躺在晴空下享受阳光，却在暗夜里燃起火炬，给人们照亮道路，使他们走向黎明。驱散黑暗，这是战士的任务。他不躲避黑暗，却要面对黑暗，跟躲藏在阴影里的魑魅、魍魉搏斗。他要消灭它们而取得光明。战士是不知道妥协的。他得不到光明便不会停止战斗。

战士是永远年轻的。他不犹豫，不休息。他深入人丛中，找寻苍蝇、毒蚊等等危害人类的東西。他不断地攻击它们，不肯与它们共同生存在一个天空下面。对于战士，生活就是不停的战斗。他不是取得光明而生存，便是带着满身伤疤而死去。在战斗中力量只有增长，信仰只有加强。在战斗中给战士指路的是“未来”，“未来”给人以希望和鼓舞。战士永远不会失去青春的活力。

战士是不知道灰心与绝望的。他甚至在失败的废墟上，还要堆起破碎的砖石重建九级宝塔。任何打击都不能击破战士的意志。只有在死的时候他才闭上眼睛。

战士是不知道畏缩的。他的脚步很坚定。他看定目标，便一直向前走去。他不怕被绊脚石摔倒，没有一种障碍能使他改变心思。假象绝不能迷住战士的眼睛，支配战士的行动的是信仰。他能够忍受一切艰难、痛苦，而达到他所选定的目标。除非他死，人不能使他放弃工作。

这便是我们现在需要的战士。这样的战士并不一定具有超人的能力。他是一个平凡的人。每个人都可以做战士，只要他有决心。所以我用“做一个战士”的话来激励那些在彷徨、苦闷中的年轻朋友。

## 作品 35 号                      《老猫》

我从小就喜爱小动物。同小动物在一起，别有一番滋味。它们天真无邪，率性而行；有吃抢吃，有喝抢喝；不会说谎，不会推诿；受到惩罚，忍痛挨打；一转瞬间，照偷不误。同它们在一起，我心里感到怡然，坦然，安然，欣然；不像同人在一起那样，应对进退、谨小慎微，斟酌词句、保持距离，感到异常地别扭。

十四年前，我养的第一只猫，就是这个虎子。刚到我家来的时候，比老鼠大不了多少。蜷曲在窄狭的室内窗台上，活动的空间好像富富有余。它并没有什么特点，仅只是一只最平常的狸猫，身上有虎皮斑纹，颜色不黑不黄，并不美观。但是异于常猫的地方也有，它有两只炯炯有神的眼睛，两眼一睁，还真虎虎有虎气，因此起名叫虎子。它脾气也确实暴烈如虎。它从来不怕任何人。谁要想打它，不管是用鸡毛掸子，还是用竹竿，它从不回避，而是向前进攻，声色俱厉。得罪过它的人，它永世不忘。我的外孙打过一次，从此结仇。只要他到我家来，隔着玻璃窗子，一见人影，它就做好准备，向前进攻，

爪牙并举，吼声震耳。他没有办法，在家中走动，都要手持竹竿，以防万一，否则寸步难行。有一次，一位老同志来看我，他显然是非常喜欢猫的。一见虎子，嘴里连声说着：

“我身上有猫味，猫不会咬我的。”他伸手想去抚摩它，可万万没有想到，我们虎子不懂什么猫味，回头就是一口。这位老同志大惊失色。总之，到了后来，虎子无人不咬，只有我们家三个主人除外，它的“咬声”颇能耸人听闻了。

### 三、才艺展示

才艺展示涵盖声乐、器乐、舞蹈、小品、戏曲、影视表演、绘画、书法、插花、武术、朗诵、播音主持等，无特殊才艺者可选择即兴演讲。考核时间五分钟。

考生可根据个人的才艺特点，自行选择才艺项目进行现场展示。才艺展示环节所需的所有物品由考生本人自行准备。

## D 类专业群

**（涵盖中式烹调、中西式面点、西餐烹饪、中餐烹饪与营养膳食、食品生物工艺、民族食品加工制作专业）**

考查考生中式热菜烹调技术、冷菜拼盘制作技术、中式面食制作等厨师岗位基本技能和基本技法的运用。考生选取尖椒土豆丝、艺术拼盘、刀削面三项中的一项进行现场操作考试。考核要点如下：

#### 1. 职业形象

衣着得体，仪表端正，操作规范、符合食品操作卫生要求。

#### 2. 食品营养卫生

操作用品清洁卫生，菜品盛装干净整洁，食物符合卫生要求，不含异物，营养配比合理，餐具清洁，盘饰卫生，食物原料不能使用人工合成色素。

#### 3. 操作规范

现场操作规范，步骤合理，技法正确，刀法娴熟，选料适宜，初加工无浪费现象。

#### 4. 出品标准

冷菜拼盘制作技术，要求刀工细腻、光洁，规格整齐，厚薄均匀；中式热菜烹调技术，土豆丝成型标准为 $6-7 \times 0.2 \times 0.2$ 厘米，出菜率达80%；中式面食制作，刀削面限时1分钟，100刀以上，成品长为7寸以上，柳叶形，两头尖，无毛边，刀口均匀。

## E 类专业群

### （饭店服务、酒店服务、高星级饭店运营与管理专业）

#### 一、考试内容

考生考试采用现场操作加知识问答的考试形式，考试时间为40分钟/人。

1. 现场操作：备台及礼仪展示8分钟/人，操作18分钟/人，撤台5分钟/人。要求考生完成中餐宴会摆台操作（包括仪容仪表、托盘技能、台面铺设、餐具摆放、口布折花、斟酒服务等）。

2. 知识问答：抽题准备3分钟/人，现场作答6分钟/人。考生现场随机抽取三个题（包括简答题、应变题、英语情景应答各一题），口头作答。

#### 二、知识问答考试范围及参考答案

##### （一）简答题

1. 请列举中国菜的特点。

答：（1）历史悠久；

（2）原料广博；

（3）菜品繁多；

（4）选料讲究；

（5）配料巧妙；

- (6) 刀工精湛;
- (7) 善于调味;
- (8) 注重火候;
- (9) 技法多样;
- (10) 讲究盛器。

2. 简述中餐午晚餐点菜单填写的步骤。

- 答：(1) 填写台号、人数、服务人员的姓名和日期;
- (2) 正确填写数量和品名;
  - (3) 空行用笔划掉;
  - (4) 如有特殊要求，用其他颜色笔注明;
  - (5) 冷菜、热菜和点心分单填写，以便厨房分类准备和操作;
  - (6) 点完菜后，主动推销介绍酒水，填写酒水单。

3. 简述高档餐具的特点。

- 答：(1) 白度或明度高;
- (2) 透光度高;
  - (3) 釉面质量平整光滑，光泽度高;
  - (4) 无变形或极轻微的变形，装饰精美;
  - (5) 具有能满足实用要求的理化性能;
  - (6) 根据菜式要求成套配置。

4. 简述接受点菜的要点。

- 答：(1) 首先了解客人有无特别要求;
- (2) 点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜，时令菜，特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏等;
  - (3) 主动向宾客推销酒品、饮料;
  - (4) 入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与生产部门交代沟通。

5. 简述英式早餐的内容。

- 答：（1）咖啡、茶；  
（2）各种果汁、蔬菜汁；  
（3）各式面包配黄油和果酱；  
（4）冷和热的谷物，如玉米片、燕麦粥等；  
（5）各式蛋类；  
（6）火腿、香肠和腌肉等肉类。

6. 营业结束后清理酒吧的主要内容。

- 答：（1）搞酒吧内外清洁卫生；  
（2）将剩余的酒水、配料等妥帖存放；  
（3）将脏的杯具等送至工作间清洗、消毒；  
（4）打开窗户通风换气，以消除酒吧内的烟味、酒味；  
（5）处理垃圾。

7. 自助餐厅餐前准备的具体工作有哪些？

- 答：（1）按要求着装，按时到岗；  
（2）按要求和规范做好环境卫生；  
（3）擦拭和检查各类餐具和器具；  
（4）备足开餐时所需的调味品；  
（5）装饰布置自助餐台；  
（6）按规范摆放食物和摆台；  
（7）参加餐前会；  
（8）站立恭候客人光临。

8. 宴会预订业务的程序是什么？

- 答：（1）做好预订前的准备工作；  
（2）做好宴会预订受理工作；  
（3）填写宴会预订单、处理预订资料；  
（4）编制宴会预算；  
（5）签发宴会预订确认书。

9. 客房送餐食品服务的内容有哪些？

- 答：（1）早餐服务：为客人提供欧陆式、英式、美式和中式早餐；  
（2）午餐、晚餐服务：提供烹调较为简单、快捷的西餐和中餐；  
（3）点心服务：提供三明治、面条、饺子和甜点等。

10. 饭店星级的划分与评定中要求的服务基本原则是什么？

- 答：（1）对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁；  
（2）密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务；  
（3）遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益；  
（4）尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

11. 手工洗涤的餐具常见的消毒方法有哪些？

- 答：（1）煮沸消毒法；  
（2）蒸汽消毒法；  
（3）高锰酸钾溶液消毒法；  
（4）漂白粉消毒法；  
（5）红外线消毒法；  
（6）“84”消毒液消毒法；

12. 请简述西餐菜品与酒水的搭配。

- 答：（1）餐前饮开胃酒，如味美思、比特酒或鸡尾酒等；  
（2）喝汤可以不饮酒或配饮较深色的雪利酒等；  
（3）进食海鲜类或口味清淡的菜肴时，配饮白葡萄酒；  
（4）进食牛排、羊排、猪排等时则配饮红葡萄酒；进食火鸡、野味等菜肴时，配饮玫瑰红葡萄酒或红葡萄酒；  
（5）奶酪——配饮甜葡萄酒或继续饮用主菜酒类；  
（6）甜点——配饮甜葡萄酒、雪利酒或利口酒；  
（7）餐后——配饮甜酒或甜鸡尾酒，如利口酒、钵酒等；  
（8）香槟酒可搭配任何西菜。

13. 饭店员工言行举止应达到的要求有哪些？

- 答：（1）语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；

- (2) 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；
- (3) 以协调适宜的自然语言和身体语言对客户服务，使宾客感到尊重、舒适；
- (4) 对宾客提出的问题应予以耐心解释，不推诿和应付。

14. 简述鸡尾酒的基本结构。

答：（1）基酒：以烈性酒作为基酒，如金酒、威士忌、白兰地、伏特加、朗姆酒及特基拉酒等；

（2）辅料和配料：辅料一般为柠檬汁、菠萝汁、橙汁和汽水，而配料是指糖、盐、鲜奶、红石榴汁、丁香、豆蔻粉等；

（3）装饰物：多以各类水果为主，如红樱桃、青橄榄、黄菠萝、橙子、柠檬等。有时也用植物的青枝绿叶当装饰物。

15. 饭店员工培训工作的特点有哪些？

答：（1）饭店的培训工作的针对性；

（2）培训形式灵活多样；

（3）培训内容广泛；

（4）实施培训的难度较大。

16. 请简述上菜规范摆放的具体要求。

答：（1）主菜肴的观赏面应正对主位，其他菜肴的观赏面要朝向四周；

（2）各种菜肴摆放时要讲究造型艺术，应根据菜品原材料的颜色、形状、口味、荤素、盛器、造型对称摆放；

（3）如果有的热菜使用的是长盘，盘子要横向朝着客人；

（4）上热菜中的整鸡、整鸭、整鱼时，中国传统的习惯是“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”。

17. 请简述自助餐服务销售特点。

答：（1）自助餐餐台布置要求美观、醒目、富有吸引力，并方便宾客取菜；

（2）宾客用餐程序自由；

（3）宾客用餐时间、节奏自定；

（4）菜点品种丰富，宾客可据自己喜好自由选择；

（5）服务程序简化，节省人力；

(6) 餐前、餐后工作压力大。

18. 请简述菜单定价必须遵循的基本原则。

答：(1) 菜单的价格制定必须符合市场定位，适应市场需求；  
(2) 价格必须反映产品的价值；  
(3) 价格制定要符合国家政策，接受物价部门的指导和监督；  
(4) 菜单价格体系在一定时期内相对稳定，且具有灵活性。

19. 标准菜谱的设计内容是什么？

答：(1) 基本信息；  
(2) 标准配料及配料量；  
(3) 规范的烹调程序；  
(4) 烹制份数和标准份额；  
(5) 每份菜肴标准成本；  
(6) 食品原料质量标准；  
(7) 成本质量要求与彩色图片。

20. 简述法式菜的特点。

答：(1) 选料广泛，品种繁多；  
(2) 讲究烹饪，注重调味；  
(3) 用料新鲜，讲究搭配。

21. 请简述餐饮管理的任务。

答：(1) 确保洁净、优雅的就餐环境；  
(2) 广泛组织客源，扩大产品销售，提高回头客比例，培养忠诚顾客；  
(3) 保持并不断提高菜肴质量，不断更新品种；  
(4) 加强食品原料的采购、储藏管理及食品卫生与安全管理；  
(5) 做好餐饮成本控制工作，加强部门物资、财产管理；  
(6) 严格餐厅销售服务管理，提高服务质量；  
(7) 合理组织人力，提高工作效率。

22. 简述餐饮服务的特点。

答：(1) 直接性；

- (2) 一次性;
- (3) 无形性;
- (4) 同步性;
- (5) 差异性。

23. 餐厅服务人员的相关能力要求有哪些?

- 答: (1) 语言能力;
- (2) 应变能力;
  - (3) 推销能力;
  - (4) 技术能力;
  - (5) 观察能力;
  - (6) 记忆能力;
  - (7) 自律能力;
  - (8) 服从与协作能力。

24. 饭店组织机构设计应遵循哪些原则?

- 答: (1) 目标明确化原则;
- (2) 等级链原则;
  - (3) 分工协作原则;
  - (4) 管理幅度恰当原则;
  - (5) 精简高效原则。

25. 标准菜谱在餐饮生产管理中的作用有哪些?

- 答: (1) 能使产品的份量、成本和质量始终保持一致;
- ② 所有厨师等生产人员只需按菜谱规定的制作方法加工产品, 从而减少管理人员现场监督管理的工作量;
  - ③ 便于生产管理人员根据菜谱安排生产计划;
  - ④ 保证所有厨师能烹制出符合质量要求的产品;
  - ⑤ 便于管理人员对厨师的调配使用。

26. 饭店服务质量的基本要求有哪些?

- 答: (1) 以人为本, 内外结合;

- (2) 全面控制，“硬、软”结合；
- (3) 科学管理，点面结合；
- (4) 预防为主，防管结合。

27. 中餐厅服务中传菜服务有何要求？

- 答：(1) 准确传菜：确认点菜单、桌号；
- (2) 检查质量：做到“五不取”；
  - (3) 安全传菜：传送平稳、汤汁不洒；
  - (4) 合作协调：通知值台员，撤回脏餐具；
  - (5) 行走路线：按指定路线行走，防止碰撞；
  - (6) 联络协调：保持餐厅与厨房的协调，以满足客人的就餐需求。

28. 请简述精品饭店具有的特点。

- 答：(1) 主题性；
- (2) 差异化的饭店环境；
  - (3) 特殊的客户群体；
  - (4) 服务个性化；
  - (5) 服务定制化；
  - (6) 服务精细化等。

29. 请简述饭店员工培训工作的基本程序。

- 答：(1) 进行调查分析，确定培训需求；
- (2) 制定培训计划；
  - (3) 改进培训计划；
  - (4) 实施培训计划；
  - (5) 进行培训监督；
  - (6) 进行考核评估后归档；
  - (7) 总结、记录、报告培训结果；
  - (8) 按以上程序循环并进行下一轮培训工作。

30. 简述接待信奉宗教客人的注意事项。

- 答：(1) 熟悉不同宗教的餐饮禁忌和礼节；

(2) 通过察言观色、多种途径了解客人信奉的是哪种宗教，有什么忌讳；

(3) 在菜单上要特别注明，交代厨师用料时不可冒犯客人的忌讳，并注意烹饪用具与厨具的清洁；

(4) 上菜前认真检查，以免出错；

(5) 不要议论客人，不要交头接耳让客人产生误解。

31. 简述客房设备用品配置的基本要求。

答：(1) 体现客房的等级和礼遇规格。

(2) 广告推销作用。

(3) 客房设施的配套性。

(4) 摆放的协调性。

(5) 以功能需要为转移，功能与美观相统一。

(6) 反映现代化需求，又要体现民族风情和地方特色。

32. 客房对客服务质量控制的三大目标是什么？

答：(1) 以顾客为中心

(2) 促进饭店的持续改进

(3) 预防客房产品不合格

33. 饭店防火工作要求服务人员的“四会”指什么？

答：(1) 会报警；

(2) 会使用消防器材；

(3) 会扑救初起火灾；

(4) 会疏导宾客。

34. 遗留物品处理的简要程序是什么？

答：(1) 发现客人的遗留物品，要及时送交客人；

(2) 如果客人已离开饭店，要积极与客人取得联系并遵照客人要求处理；

(3) 无法交还客人的物品，要详细填写宾客遗留物品登记表。

35. 客房设备资产管理的内容包括哪些？

答：(1) 设备分类编号；

(2) 设备登记;

(3) 设备建档。

36. 客房产品的特点是什么?

答: (1) 价值不能贮存

(2) 所有权不发生转移

(3) 以暗的服务为主

(4) 随机性与复杂性

37. 简述空房的清扫要求。

答: (1) 每天进房开窗、开空调, 通风换气。

(2) 用干抹布除去家具设备及物品的浮尘。

(3) 每天将浴缸和脸盆的冷热水及便器的水放流 1—2 分钟。

(4) 连续几天为空房的, 要吸尘一次。

(5) 检查客房有无异常情况。

(6) 检查浴室“五巾”是否因干燥而失去弹性和柔软度, 如不符合要求, 要在客人入住前更换。

(7) 给地漏注水。

38. 客房清扫的规定有哪些?

答: (1) 客房清扫应于客人不在房间时进行, 如客人在房间需征得客人同意后方可进行;

(2) 养成进房前先思索的习惯;

(3) 注意房间挂的牌子;

(4) 养成进房前先敲门通报的习惯;

(5) 在房内作业时, 必须将房间打开, 用顶门器把门支好;

(6) 讲究职业道德, 尊重客人生活习惯 ;

(7) 厉行节约, 注意环境保护。

39. 客房清扫保养的准备工作有哪些?

答: (1) 签领客房钥匙;

(2) 准备清洁工具;

(3) 了解、分析房态;

(4) 确定清扫顺序等。

40. 客房清扫顺序是什么？

答：(1) 请即打扫房

(2) 总台或领班指示需提前打扫的房间

(3) IP 房

(4) 走客房

(5) 普通住人房

(6) 空房

(7) 长住房应与客人协调，定时打扫

41. 客房安全管理的特点是什么？

答：(1) 多样性

(2) 复杂性

(3) 高影响性

(4) 高员工参与性

42. 客房店级检查体系包括哪些内容？

答：(1) 大堂副理检查；

(2) 总经理检查；

(3) 联合检查；

(4) 邀请店外专家同行检查。

43. 旅游饭店星级评定检查的项目包括哪些？

答：(1) 必备条件；

(2) 设施设备；

(3) 饭店运营质量。

44. 饭店节能减排应遵循的“4R”原则是什么？

答：(1) 减量化原则；

(2) 再循环原则；

(3) 再使用原则；

(4) 替代使用原则。

45. 饭店在处理客人投诉时，如何设法使客人缓解情绪？

- 答：（1）认真倾听客人的投诉  
（2）要有足够的耐心  
（3）注意语言  
（4）慎用微笑

46. 饭店综合服务素养主要体现在哪几个方面？

- 答：（1）服务人员的仪容仪表；  
（2）服务人员的礼节礼貌；  
（3）服务人员的态度；  
（4）服务人员的技能；  
（5）服务清洁卫生等。

47. 客房的发展趋势是什么？

- 答：（1）服务简便化；  
（2）设施智能化；  
（3）设备自动化；  
（4）设计人性化；  
（5）客房绿色化；  
（6）房型多样化等。

48. 什么是小整服务？

答：主要是整理客人午睡后的床铺，必要时补充茶叶、热水等用品，使客房恢复原状；有的饭店还规定对有午睡习惯的客人，在其去餐厅用餐时应迅速给客人开床，以便客人午休等等。一般是为 VIP 客人提供的，内容大致与夜床服务相似。

49. 决定棉织品购买数量的因素有哪些？

- 答：（1）饭店应有的棉织品储存量。  
（2）饭店洗衣房工作运转是否正常。  
（3）饭店是否经常停水、停电。  
（4）是店内洗衣房洗涤还是店外洗衣公司洗涤。

50. 简述客房 MINI 吧服务的要点。

答：（1）客房服务员上午在整理客房时，清点饮料，核对或填写 MINI 吧酒水单，上报服务中心入账，补充饮料。

（2）服务中心人员在指定时间里每天统计、填写楼层饮料日报表，及时补充饮料。

（3）客人走后应立即进房检查、清点。如有饮用，及时通报前台收款处。

51. 简述客房服务中心的优缺点。

答：优点：①节省人力，降低成本； ②环境安静，体现“宾客至上”宗旨；

③有利于统一调度与控制。

缺点：①缺乏亲切感； ②随机服务差； ③客人感到不便。

52. 地毯的清洁保养有哪些方式？

答：（1）定时吸尘

（2）及时除污渍

（3）定期彻底清洗

53. 简述客房部（部分酒店洗衣房隶属于客房部的情况下）原始记录的主要内容。

答：（1）客房接待服务工作记录。

（2）物品消耗记录。

（3）洗衣房工作记录。

（4）制服与布草房工作记录。

54. 领班查房的意义是什么？

答：（1）客房清扫质量控制的关键。

（2）现场督促指挥。

（3）执行上级的管理意图。

（4）反馈信息。

（5）查遗补漏。

55. 酒店智能化系统管理中客房常用的电子表格与报表有哪些？

答：（1）服务员工作表

（2）房务报告表

（3）周期清洁表或计划卫生表

- (4) 领班查房表
- (5) 客房返工单
- (6) 房客维修意见表
- (7) 维修通知单
- (8) 综合查房表

56. 简述清洁剂使用时的注意事项。

- 答：(1) 应有计划的、定期地使用清洁剂做好清洁工作。
- (2) 应了解各类清洁剂的主要性能，掌握正确的使用方法。
- (3) 从市场购回的清洁剂多为浓缩液，使用时应按说明书要求进行稀释。
- (4) 避免使用劣质的粉状清洁剂。

57. 设计客房组织机构应考虑的因素有哪些？

- 答：(1) 客房部的清洁范围。
- (2) 选择服务模式。
- (3) 楼层服务与清洁岗位的分与合。
- (4) 确定洗衣房与布件房的关系。
- (5) 洗衣房的归属。

58. 《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308---2010）中对饭店客房印刷品的要求有哪些？

- 答：(1) 内容与实际服务吻合，语言、文字等准确、流畅、清楚。
- (2) 印刷精美，便于阅读。
- (3) 图案、色彩与饭店装修总体风格协调，富有美感和文化性。
- (4) 摆放方式醒目合理，保养良好。

59. 客衣洗涤时应遵守哪些规定？

- 答：(1) 明确要求，严格检查。
- (2) 严格打码，防止混淆。
- (3) 掌握技术要求，保证衣服洗涤质量。

60. 一般哪些物品为客人的遗落物品？

- 答：(1) 遗落在抽屉或衣柜内的物品，如衣服、围巾等；

- (2) 具有文件价值的信函和信件，如收据、日记等；
- (3) 所有有价值的东西，如珠宝、信用卡等；
- (4) 身份证件。

## (二) 应变题

61. 接到客人电话预订时怎么办？

- 答：(1) 电话铃 3 声或 10 秒钟内接听电话，自报餐厅名称并礼貌地向客人问好；
- (2) 详细了解并记录客人的要求和基本情况；
  - (3) 接受预订后要重复客人电话的主要内容；
  - (4) 告知客人预订保留时间；
  - (5) 如不能满足客人预订要求则请客人谅解；
  - (6) 做好记录并向客人表示欢迎和感谢，等客人挂电话后挂电话。

62. 客人来就餐但餐厅已经客满怎么办？

- 答：(1) 礼貌地告诉客人餐厅已客满，并询问客人是否先到候餐处等待；
- (2) 迎宾员要做好候餐客人的登记，请客人看菜单，并提供茶水服务；
  - (3) 在了解餐厅用餐情况后，应告诉客人大约等待的时间，并时常给客人以问候；
  - (4) 一旦有空位，应按先来后到的原则带客人入座；
  - (5) 如果客人不愿等候，建议客人在本饭店其他餐厅用餐或向客人表示歉意并希望客人再次光临。

63. 餐厅客人中有儿童，服务时怎么办？

- 答：(1) 尽量安排客人在偏僻一点的地方；
- (2) 热情帮忙摆放儿童椅；
  - (3) 提供儿童菜单；
  - (4) 换上不易打碎的儿童餐具，给儿童的饮品要用短身的杯子和弯曲的吸管；
  - (5) 注意儿童的心理特点，最重要的是把菜肴尽快给他们；
  - (6) 注意避开在儿童的位置上菜；

(7) 服务时注意儿童餐桌上的餐具和热水，把易碎的物品挪至小孩够不着的地方，以防止对小孩的损伤和物品的损坏。

64. 客人预订了宴会，但过了预订抵达时间还未到，怎么办？

答：(1) 马上与宴会营业部联系，查明客人是否取消宴会或推迟赴宴；  
(2) 若是宴会延迟，立即通知厨房；  
(3) 若是宴会取消，按宴会合同进行处理。

65. 用餐的客人急于赶时间，怎么办？

答：(1) 将客人安排在靠近餐厅门口的地方就餐，以方便客人离开；  
(2) 介绍一些制作简单的菜式，并在订单上注明情况，请厨房、传菜配合；  
(3) 在各项服务上都应快捷，尽量满足客人要求，及时为客人添加饮料，撤换餐盘；  
(4) 预先备好账单，缩短客人结帐时间。

66. 为客人推荐酒水时，怎么办？

答：(1) 站在主人的右侧或适当的位置；  
(2) 根据客人所点菜品为客人推荐合适的酒水；  
(3) 介绍酒水品种时，中间应有所停顿，让客人有考虑和选择的时间；  
(4) 准确记录客人所点酒水的种类、数量，要重复一遍，以确认；  
(5) 礼貌地请客人稍候，并尽快为客人呈上酒水。

67. 若客人点的是需要冰冻的酒水(如白葡萄酒、香槟酒)怎么办？

答：(1) 应准备一套冰桶，加 1/3 冰块，再加水至冰桶 1/2 满；  
(2) 把所点的酒水斜放在冰桶里，商标朝上；  
(3) 如客人事先预订，要事先冰镇好酒水待用；  
(4) 是否需要冰镇，提前征求客人意见。

68. 客人在用餐过程中感到不适时，服务员应如何处理？

答：(1) 保持镇静；  
(2) 报告上级；  
(3) 食物留样；  
(4) 保管客人随身物品；  
(5) 安抚其他客人；

(6) 随时遵从上级指示。

69. 客人因等菜时间太长，要求取消食物，怎么办？

答：(1) 先检查点菜单，了解原因；

(2) 如果不是点菜的问题，到厨房了解是否正在烹调。若在烹调，回复客人稍候，并告诉客人出菜的准确时间；若未烹调，通知厨房停止烹调，向上级汇报，按餐厅管理权限取消菜肴；

(3) 为避免类似情况再次发生，点菜时对于烹调时间较长的菜式，应事先告知。

70. 如何为行动不便的宾客提供就餐服务？

答：(1) 应尊重、关心、体贴和照顾；

(2) 当他们到达餐厅时，应立即上前搀扶，帮助放妥手杖及携带物品；

(3) 如客人以轮椅代步，要安排在方便出入和靠墙的位置就座；

(4) 盲人入座后，服务员要主动读菜单帮助点菜；

(5) 尽量满足客人需要。

71. 客人在用餐过程中，要求改菜，怎么办？

答：(1) 对客人的要求，我们要尽量满足；

(2) 通知传菜部了解原菜式是否烹调，若已烹调，应婉言地回绝客人，并征求客人意见是否需要加菜；

(3) 若未烹调，应马上按客人的要求重新填写点菜单交厨房，并按餐厅管理权限取消原菜式。

72. 发现未付账的客人离开餐厅时，服务人员该怎么办？

答：(1) 为预防此类情况发生，值台服务员应密切关注所负责区域内客人的动向；

(2) 将对让给客人；

(3) 一旦发现未付账的客人离开餐厅时，服务员应马上追上前有礼貌地小声把情况说明，请客人补付餐费；

(4) 如果客人与朋友在一起，应请客人站到一边，再将情况说明，以免使客人感到难堪；

(5) 整个过程要注意礼貌，避免客人反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。

73. 当客人反映菜肴不熟时，服务员应该做些什么？

答：（1）应虚心听取客人的意见；

（2）如果因烹制的火候不足或加热不当造成不熟时，应向客人道歉，征求客人同意后更换一份，并请客人原谅；

（3）如果因客人不了解菜肴而误以为菜肴不熟时，应礼貌地说明菜肴的风味特点、烹制方法和食用方法等，使客人消除顾虑。同时要照顾到客人的自尊心，不要引起客人的不满和误解；

（4）在处理过程中，应态度和善真诚，语言清晰自然，避免让客人尴尬的语言出现。

74. 当服务员不慎将菜肴汤汁溢出时，服务员的正确做法是什么？

答：（1）应立即向客人道歉，迅速清理并用干净的餐巾垫在餐台上，以免影响客人继续用餐；

（2）如果因服务员操作不当将汤汁溢洒在客人的衣物上，应向客人道歉，同时在征得客人同意的情况下，及时用干净的毛巾为客人擦拭衣物（男服务员不宜为女宾客擦拭），并按照规定的管理权限主动提出为客人提供免费洗涤服务；

（3）如果是因客人自己不小心溢洒在衣物上，服务员也应该立即主动为客人提供帮助，擦拭衣物（男服务员不宜为女宾客擦拭），并安慰客人，根据客人的要求为客人推荐洗涤服务。

75. 营业时间内，某种食物售罄，怎么办？

答：（1）在餐厅营业时间内，某种食物售罄，这时，厨房应通知传菜领班，传菜领班应马上写在售罄食物通告板上，并告知餐厅经理或餐厅领班；

（2）若此时还发现入厨单上有此类卖完的菜，应立即通知餐厅经理或领班出面向客人解释和致歉；

（3）营业时间内，各员工都应经常注意售罄食物通告板上的项目；

（4）当客人点菜时点到已售罄的食物时，应向客人解释、致歉，并推荐类似的菜肴。

76. 客人认为他所点的菜“不是这样的菜”时，怎么办？

答：（1）细心听取客人的看法，明确客人所要的是什么样的菜；

（2）若是因服务员在客人点菜时理解错误或未听清而造成的，应马上为客人重新做一道他满意的菜，并向客人道歉；

③ 若是因客人没讲清楚或对菜肴理解错误而造成的，服务员应耐心地向客人解释该菜的制作方法 & 菜名的来源，取得客人的理解；

④ 由餐厅经理出面，给客人一定的折扣，弥补客人的不快。

77. 当菜品加价，客人有意见不愿付增加款项怎么办？

答：（1）菜品加价，应及时调整菜单；

（2）餐厅的熟客经常到餐厅光顾，各供应品种的价钱多少，他们往住了如指掌，服务员接待这类客人时可事先告知该食品已经加价，先把工作做在前面；

（3）如果客人在吃完后才发现食品加价，并很有意见，服务员应诚恳地向其道歉，并承认忘记告诉他该食品已加价；

（4）请示主管或经理，是否先按未加价的价格收款或加收所增加金额的一半，下一顿再按现价付；

（5）要使熟客觉得餐厅处处都在关心他，照顾他，从而使他更喜欢到本餐厅用餐。

78. 客人反映账单不准确时，服务员正确的做法是什么？

答：（1）应马上与客人一同迅速核查所上的菜肴、酒水和其他收费项目；

（2）如果因工作失误造成差错，员工应立即表示歉意，并及时修改账单；

（3）如果因客人不熟悉收费标准或算错账目，则应小声向客人解释，态度要诚恳，语言友善，不使客人感到尴尬或难堪；

（4）宴会服务应杜绝出现因账目问题而引起的纠纷或客人投诉，确保账目准确无误。

79. 宴会中遇到醉酒客人时应怎么办？

答：（1）婉言拒绝提供含酒精成分的饮料，可以用果汁、矿泉水等软饮料，并要有礼貌地谢绝客人的无理要求；

（2）遇到困难时，可以请该宴会同来的其他客人帮助，并提供协助；

（3）如有呕吐，应立即清理污物，送上小毛巾和热茶，不可显出不悦的表情；

（4）对于醉酒严重的客人，可安排到不打扰其他客人的靠里面的席位上，或者安排在隔开的餐室内；

（5）如客人醉酒后借机打架、打砸家具或餐具，服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态，并记下被损坏家具和餐具的数量，查清金额，请宴会同来的清醒者签字，按规定要求赔偿；

(6) 事后将事故情况及处理结果记录在工作日志上。

80. 在餐厅发生火灾时该怎么办？

答：(1) 保持镇静，若为小火，立即采取措施扑灭；

(2) 若为大火，立即报告总机；

(3) 大声告知客人不要惊慌，听从工作人员指挥，组织客人从安全通道疏散到安全区域，不能乘电梯；

(4) 如有浓烟，协助客人用湿毛巾捂住口鼻，弯腰行进；

(5) 开门前，先用手摸门是否有热度，不要轻易打开任何一扇门，以免引火烧身；

(6) 疏散到安全区域后，不可擅自离开；

(7) 收银员应尽量保护钱款和账单的安全，以减少损失。

81. 大型宴会的主办单位负责人要求控制饮品时，怎么办？

答：(1) 根据客人的要求，提供相应的饮品和数量；

(2) 在服务中应注意不要浪费饮品，并保留瓶和饮料；

(3) 若客人需要的饮品种类超出负责人的指定控制范围，服务员应用语言艺术婉转回绝客人，并推荐控制范围内的品种；

(4) 若饮品数量有可能超出控制标准时，应征求负责人的意见，再进行相应处理。

82. 上菜时发现桌面摆不下新菜怎么办？

答：(1) 整理台面，留出空间；

(2) 撤掉空盘；

(3) 征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

(4) 将剩的不多的菜换小盘；

(5) 切忌菜盘重叠摆放。

83. 宾客请服务员代为点菜时，怎么办？

答：(1) 宾客请服务员代为点菜时，服务员应慎重考虑，细心观察，运用看、听、问的方法对宾客进行了解，根据宾客的风俗习惯、饮食习惯、具体人数、消费水平和口味要求，做出合理恰当的安排；

(2) “看”就是看年龄、性别、态度、举止情绪；

(3) “听”就是听口音判断其国籍、地区，然后根据其地区及民族的饮食特点推荐相应的菜点；

(4) “问”就是询问宾客有什么具体要求。选配菜式时，有宗教信仰的要尊重其生活禁忌。品种下定后，应向宾客讲述菜式品种、规格、价目，经宾客同意后才能开点菜通知单入厨。

84. 服务员上菜前应该如何把关？

答：(1) 与客人菜单不符不上；

(2) 菜不熟不上；

(3) 量不够不上；

(4) 颜色不对不上；

(5) 不合卫生要求不上；

(6) 菜不够热不上。

85. 餐厅突然停电应该如何处理？

答：(1) 首先应保持镇静，设法稳定住客人情绪，向客人道歉并告知客人只是临时停电，请勿随意走动，以免造成意外伤害；

(2) 立即采取应急照明措施，如开启应急灯或点燃蜡烛，并特别注意走廊和洗手间照明，同时注意就餐客人情况，避免发生趁乱逃账现象；

(3) 马上向工程部了解停电原因；

(4) 如果是餐厅供电设备出了问题，就立即要求派人检查修理，在尽可能短的时间内恢复供电；

(5) 如果是地区停电，或是其他一时不能解决的问题，应采取相应的对策。对在餐厅用餐的客人要继续提供服务，向客人道歉并暂不接待新来的客人；

(6) 如果事态严重，应听从管理人员指示，安排客人有序离场，并致歉。

86. 宾客请服务员介绍菜品时怎么办？

答：(1) 介绍菜品所属菜系、风味特色、代表性的名菜及本店特色菜、当日特别推荐的菜等；

(2) 介绍菜品的原料、烹调方法与技巧、口味特点及烹调时间、售价等；

(3) 介绍菜品的主要食用方法、营养价值；

- (4) 介绍菜品要真实、可信，不要夸张与渲染；
- (5) 介绍菜品时语言清晰、简练，不可含糊啰嗦；
- (6) 介绍菜品典故与传说要活泼生动，带给客人愉悦感；
- (7) 针对不同的客人采用不同的介绍方法，同时要讲究语言技巧，并随时观察客人的反应。

87. 为客人斟倒酒水时，服务员不小心碰翻了客人的酒杯，怎么办？

答：（1）服务员因操作不慎而将酒杯碰翻时，应向客人表示歉意；

（2）用工作餐巾吸干酒渍，并用一块干净餐巾铺在酒迹之上，换上同型号酒杯，重新斟酒；

（3）如果因服务员过错而弄脏了客人的衣服，应用干净毛巾将客人的衣服擦干净，如污迹擦不干净，征得客人同意后，免费为客人提供洗涤服务；男服务员不应为女宾客擦拭，应请女服务员代劳。

88. 负责主桌的服务员在主宾或主人离席讲话时怎么办？

答：（1）在主宾或主人讲话前，服务员要先把每位客人的酒杯斟满；

（2）在主宾或主人离席讲话时，服务员要将酒杯放在托盘上，站立在主宾或主人身后一侧；

（3）主宾或主人讲话结束时迅速送上，以便其举杯敬酒；

（4）在客人发表讲话时，服务员要停止一切服务操作，站立在工作台一旁，不可随意走动；

（5）适时与厨房保持联系，暂缓出菜、传菜。

89. 客人提出食物变质时应该怎么办？

答：（1）服务员应耐心聆听客人的意见，并向客人表示歉意；

（2）立即把食物撤回后台，请厨师长或餐厅经理检验食物是否变质；

（3）若食物确已变质，可为客人取消该菜并推荐其它菜式，并可以考虑免费赠送类似的菜肴；

（4）若食物没有变质，则应由餐厅经理出面向客人解释该菜肴的原料、配料、制作过程和口味特点等；

(5) 处理过程要尽量轻声，以不影响其他客人为宜。

90. 客人在饭菜中吃出杂物来怎么办？

答：(1) 以最诚恳的语言向客人表示歉意；

(2) 安抚客人并尽量减少其他客人的注意，减小影响；

(3) 按客人要求重新制作或退掉此菜，如果重新制作此菜必须等到新上的菜上桌后再将有杂物的菜撤回厨房，以免引起客人的误会；

(4) 必要时通知领班或主管以其他方式如送果盘等给客人以示补偿。

91. 当发现客人不懂使用客房的设备时，怎么办？

答：(1) 向客人道歉，并做详细介绍；

(2) 说话时要注意态度和语言艺术，使客人不至于觉得难堪和不快；

(3) 如果客人仍不清楚，则派人去现场示范。

92. 一位住店客人在房间摔跤而受伤，服务员应如何处理？

答：(1) 道歉并安慰客人，马上联系医生；

(2) 向上级汇报，通知相关部门进行特殊照顾；

(3) 陪同上级到房间探病问候，对所发生的事情向客人道歉，必要时采用补救措施；

(4) 做好事发经过记录，防止类似的事情再次发生。

93. 客人住下后，要求调房时，怎么处理？

答：(1) 当客人住下后要求调房时，应了解客人要求调房的原因；

(2) 及时与前厅部联系，尽量为客人调整合适的房间。如果房间紧张，一时无法调换时要向客人耐心解释，并表示一旦有空房将马上为其调换；

(3) 如果调房原因是房间设备有问题，除为客人调换房间外，还要及时请维修人员来检查维修。

94. 客人反映在客房失窃时，服务员该如何处理？

答：(1) 倾听客人反映情况，详细了解客人丢失物品的细节，不做任何结论；

(2) 协助客人寻找，但在房间时请客人自己查找，以免发生不良后果；

(3) 确实找不到的话，要立即向上级汇报；如果是重大的失窃（价值较大）时，应马上保护现场，立即报告保安部门。

95. 发生火灾时，应如何处理？

- 答：（1）及时发现火源，迅速查清楚失火的燃烧物质；  
（2）及时报警，讲清楚详细地址、时间、燃烧物质、火情、报告人等信息；  
（3）如果火源燃烧面积较小，可根据火情用水桶、灭火器材、消防栓等进行扑救；  
（4）火灾发生时，应迅速打开紧急出口和安全梯，有组织地疏导宾客。

96. 在楼面发现可疑人，怎么处理？

- 答：（1）主动上前查问；  
（2）如发现对方神态有异样时立即报告保安部，派人处理并向经理汇报；  
（3）做好发现可疑人的情况记录。

97. 清扫房间时，如果发现房内有大量现金，怎么处理？

- 答：（1）立即通知领班；  
（2）由大堂副理在保安人员及领班的陪同下，将房门反锁；  
（3）客人回来后，由大堂副理开启房门，并请客人清点现金；  
（4）提醒客人使用保险箱。

98. 服务员清扫客房时，客人在房间，应如何处理？

- 答：（1）清扫过程中动作要轻，速度要快，不能与客人长谈；  
（2）如果客人有问话，应注视客人并回答；  
（3）如果客人不同意清扫客房，则应将房号和客人要求清扫的时间写在工作表上，以免遗忘。

99. 清扫客房时，房门上挂有“请勿打扰”牌，应如何处理？

- 答：（1）不予打扰；  
（2）及时在工作表上记录；  
（3）等客人取下该牌，再进房清扫；  
（4）如果到下午 2 点房间还是“请勿打扰”状态，应告知大堂副理，由大堂副理打电话到房间或上楼检查此房；  
（5）如判断是客人忘记取下“请勿打扰”牌，则安排客房服务员进行清扫工作，由大堂副理留言告知客人。

100. 当你在岗位上工作时，如有客人缠着你聊天，你应如何处理？

- 答：（1）询问客人是否有事需要帮助；

- (2) 礼貌地向客人解释，工作时间不便长谈；
- (3) 如果客人不罢休，可借故暂避。

101. 客人外出回房时，发现房间未整理而投诉，应如何处理？

- 答：(1) 应向客人诚恳道歉，并做适当解释；
- (2) 征求客人意见是否可以马上整理房间；
  - (3) 做好记录，并安排第二天优先整理该房。

102. 如何做好托婴服务？

- 答：(1) 根据婴儿家长意见照看小孩，确保婴儿安全；
- (2) 在饭店所规定的区域内照看小孩，不擅离职守；
  - (3) 如果婴儿突发疾病应立即联系家长和请示主管人员，以得到妥善处理。

103. 客人要求代买药品时，应如何处理？

- 答：(1) 首先婉言向客人说明不能代买药品；
- (2) 向客人推荐酒店的医务室；
  - (3) 如果客人不想看病，坚持让服务员为其代买药品，应由大堂副理通知酒店医生到客人房间，再由医生决定是否从医务室拿药给客人。

104. 服务员发现宾客在饭店内意外受伤，应如何处理？

- 答：(1) 立即报告上级，同时帮助客人，征求客人意见是否去医院；
- (2) 如果客人伤势较重，应由保安人员配合大堂经理、医务人员与客人家属或朋友一同护送前往医院；
  - (3) 记录客人情况及处理措施。

105. 客房部服务员发现客人患突发性疾病，应如何处理？

- 答：(1) 要沉着冷静，立即报告上级；
- (2) 客房部管理人员应立即与驻店专业医护人员或受过专业训练的员工赶到现场，实施急救处理；
  - (3) 如果病情不严重，经急救处理后，送客人去医院，做仔细检查及治疗；
  - (4) 如果客人患上重症或急症，应立即通知大堂经理和值班经理，把病人送到医院，绝不可延误时间；
  - (5) 事后写出报告（列明病由、病状及处理方法和结果）。

106. 遇到客人投诉，应如何处理？

- 答：（1）认真倾听，适当记录；  
（2）表示同情和歉意并真诚致谢；  
（3）立即行动，及时处理；  
（4）认真落实，监督检查；  
（5）记录存档。

107. 服务员在清洁或服务过程中发现有违禁品，应如何处理？

- 答：（1）详细记录并及时上报，必要时请保安部出面处理；  
（2）不得私自翻动客人的违禁物品；  
（3）严禁私自处理客人遗留的违禁物品，更不要延时上交、上报。  
（4）记录处理情况。

108. 发现客人休克或有其他危险情况时，怎么处理？

- 答：（1）立即通知上级采取相应措施；  
（2）不得随意搬动客人，以免发生意外。  
（3）事后写出报告（列明病由、病状及处理方法和结果）。

109. 发现客人有传染病时，怎么处理？

- 答：（1）关心安慰客人，稳定客人情绪；  
（2）请驻店医生为其诊断；  
（3）确认后将客人转到医院治疗；  
（4）请防疫部门对客人住过的房间进行消毒；  
（5）彻底清洁客房，销毁客人用过的棉制品及一次性用品。

110. 发现客人损坏酒店财物时，应如何处理？

- 答：（1）礼貌地了解客人损坏设备的原因，保留好现场；  
（2）将此情况报告大堂副理，由大堂副理与客人协商索赔事宜；  
（3）客人同意赔偿后，请客人签字确认。

111. 服务员在整理房间时，房间内的电话响起怎么办？

- 答：（1）不能随便接听客人电话，以免造成各种嫌疑和不便  
（2）如碰到客人回到房间可告知客人具体时间有来电。

112. 叫醒服务时，电话没人接怎么办？

答：（1）客人提出叫醒要求时，服务员要根据客人要求在“叫醒时间表”或“交班记录表”上做好详细记录，叫醒客人的时间必须准确。

（2）房间无人接听电话时，应立即通知楼层，当值服务员去敲门，确实做好叫醒客人的服务。

113. 收集洗衣时，发现客人没有填写洗衣单怎么办？

答：（1）如果客人在房间，要请客人补填洗衣单；若客人要求代填写，服务员填写完毕后要让客人过目，签名确认。

（2）如果客人不在房间，则该袋洗衣不能收集，需上报大堂副理是否送洗并留言给客人。但如果长住客人已口头吩咐，长住客可以收集送洗，等客人回来后再提醒客人。

114. 发现客人在房间内打架或争吵怎么办？

答：（1）马上通知楼层主管或客房部办公室及保安。

（2）不要自作聪明地擅自为客人解决问题。

（3）不要看热闹。

（4）把发生的情况写在交班记录表上。

115. 酒店突然停电或楼层突然停电怎么办？

答：（1）不要大声喧哗、惊慌，应立即通知工程部，查明原因。

（2）不要乱窜、乱跑动。

（3）如有客人询问应向客人解释。

（4）随时帮助客人。

116. 在楼层上发现客人酗酒怎么办？

答：（1）客人酗酒后有的会大吵大闹或破坏饭店财物或呕吐甚至不省人事。

（2）在楼层发现酗酒客人时，要根据醉客的情绪，适时（当）劝导，使其安静，同时立即通知上级和酒店的保安人员。

（3）协助将客人安置回房休息，但要注意房内动静，及时采取措施避免客房家具受到损坏或醉客吸烟不慎而造成火灾。

（4）对醉客进行帮助是必要的，但服务员在楼层走廊遇见醉客回房时，切忌单独搀扶客人进入房间或帮助客人解衣服等，以免发生不必要的意外。

117. 如何答复客人的询问的问题?

答: (1) 了解(细听)客人问询的内容。

(2) 已清楚的情况下尽快给客人答复。

(3) 在自己不清楚的情况下, 不要胡乱作答, 在查询清楚后, 才可告知客人。

118. 宾客抱怨小酒吧酒水收费太贵, 员工应如何应对?

答: (1) 不能顶撞或轻视宾客的行为。

(2) 耐心倾听并认真解释: “先生/女士, 对不起, 饭店的收费标准是根据国家有关物价局标准制定的, 相信您的消费是物有所值的”。

(3) 如经过解释宾客仍不能接受, 可通过上级或大堂副理向宾客做进一步解释工作。

119. 深夜, 客人来电说隔壁客人很吵, 无法入睡, 应如何处理?

答: (1) 向客人道歉, 问清房号(包括嘈杂的房间号)。

(2) 打电话或是亲自前往房间, 劝告喧哗、吵闹的客人。

(3) 如问题无法解决, 则建议客人转房。

120. 住客中有病人怎么办?

答: (1) 住店客人生病时, 服务员应关心客人, 及时报告医务室和主管。

(2) 多留意客人情况, 并交班处理。

(3) 病情严重时立即送医院, 如无家属陪同应暂时陪同护理, 设法尽快通知病人家属或接待单位。

(4) 如发现客人患了传染病, 则客人使用过的房间、茶具应在医生指导下进行严格的消毒处理。

### (三) 英语情景问答题及参考答案

121. Q: Ask the guests if they have a reservation with your restaurant.

A: Good evening. Do you have a reservation?

122. Q: How do you check upon the guest's name of the reservation?

A: Good evening. Under whose name was your reservation made?

123. Q: The guests need a table for 4, and they would like to dine somewhere quiet.

A: Very well. This way please. Here's a window table for four overlooking the lake. It's very nice and quiet here.

124. Q: Can you explain the terms of breakfast both for adults and children in the hotel?

A: Sure, we offer breakfast at the rate of 128 RMB for each adult, and it's free of charge for children under 6.

125. Q: The guests would love to try some Chinese food, and they ask for your advice on where to have a dinner party.

A: The Rose Restaurant of our hotel serves very good Chinese food. It's on the 2nd Floor.

126. Q: Inform the guest that the restaurant is fully booked this evening, and suggest that he book a table the same time tomorrow evening.

A: I'm sorry. We are fully booked this evening. How about tomorrow? We still have some nice tables available for tomorrow evening.

127. Q: Ask the guests their preference for the egg dishes.

A: How would you like the eggs done, Scrambled Eggs, Fried Eggs or Omelets?

128. Q: Ask the guests their preference for food, Chinese, Western, Japanese or Korean.

A: Which style of cuisine would you prefer? We serve Chinese, Western, Japanese and Korean food here.

129. Q: How do you offer to take order for the guests in the evening?

A: Good evening. May I take your order now? / Are you ready to order now?

130. Q: How do you ask the guest to check his bill?

A: Here's your bill. Please check it. The fruit combination is on the house.

131. Q: Visit the table to check if your service is satisfactory. Inform the guest the last course will be dessert?

A: Is everything to your satisfaction? All the dishes have been served as the menu goes, except for the dessert to follow.

132. Q: Ask the guest his preference for fruit juice.

A: What kind of fruit juice would you prefer? We have grape juice, kiwifruit juice and orange juice.

133. Q: Ask the guest's choice of wine.

A: Would you like a bottle of red wine to go with your Sirloin Steak?

134. Q: What do you say when serving the guests their dessert?

A: Here is your dessert. Please enjoy.

135. Q: Ask the guest how he would like his steak prepared.

A: How would you like your steak done? Rare, Medium or Well-done?

136. Q: What is the duty of a Food and Beverage Manager?

A: A Food and Beverage Manager is in charge and directs the work of the Department.

137. Q: Tell the guests the general sequence of a Chinese dinner.

A: Chinese dinner usually starts with cold dishes and ends with a soup.

138. Q: What do you recommend if the guest orders a fresh white water fish?

A: May I suggest steaming the fish to retain its freshness?

139. Q: How do you ask about the guest's preference for buffet or a la carte service?

A: How would you like your dinner served? A buffet or an a la carte service?

140. Q: How do you ask about the guest's preference for salad?

A: What kind of salad would you prefer? We have Ham Salad, Prawn Salad, and Fresh Vegetable Salad.

141. Q: How do you respond to a guest's compliments to your service?

A: Thank you for your compliments. It's our greatest pleasure to be of service.

142. Q: Tell the guest where to pay his bill.

A: You may pay the bill at the cashier's desk. This way please.

143. Q: Ask the guest what vegetable he'd like to have with his chicken.

A: What vegetable would you like to go with your Roast Chicken?

144. Q: What do you say in seeing off the guests?

A: I'm glad you enjoyed. Thank you for coming! Good-bye.

145. Q: Tell the guest what exactly is the dish of “Spaghetti with Lamb”.

A: “Spaghetti with Lamb” is actually lamb cooked with herbs and served with spaghetti.

146. Q: As a hostess, what’s the first thing you need to find out when the guest arrives?

A: I have to find out whether the guest has a reservation or not.

147. Q: What will a bartender tell the guests about Margarita?

A: A Margarita is a popular cocktail made by mixing one part of tequila and three parts of dry wine and lemon.

148. Q: What would you say if the guest wants to know the business hours of your restaurant?

A: We provide restaurant service from 6:30 a.m. to 10:00 p.m. every day.

149. Q: What information do you give when introducing your restaurant to the guest?

A: I would tell the guest about the style, the specialties, the popular dishes, the business hours of the restaurant.

150. Q: What would you say when you want to recommend something to the guest?

A: May I recommend this one, madam? / May I suggest you try this one, sir? / Would you like to take a look at this, Miss?

151. Q: After you have finished taking order for the guests, what would you say?

A: Thank you. Please wait a minute. We’ll be back with your order soon.

152. Q: If the guest wants to try some dishes that are typical local specialty of Suzhou, but he has no idea what to order, what would you recommend to him?

A: I will recommend the Squirrel-shaped Mandarin Fish, the Quick-boiled White Shrimp, and the Stir-fried Shredded Eel with Hot Oil.

153. Q: What would you say to the guest when you are recommending your house specialty?

A: Would you like to try our house specialty? It’s very popular among our guests.

154. Q: How do you respond to a guest’s complaint about the dish being too salty?

A: I will apologize and say: “Let me organize another dish for you”.

155. Q: If the guest tells you that his wife is a vegetarian, what would you say?

A: We do serve delicious vegetarian food in our restaurant. Actually the Tofu dishes are very popular among the guests.

156. Q: If a guest wonders whether he could smoke at the bar, what will you probably say?

A: I will say "I'm sorry. But smoking is not allowed anywhere inside the bar."

157. Q: What would you ask when the guest orders whisky?

A: I will ask "Do you want it straight up or on the rocks?"

158. Q: What is the duty of an Executive Chef?

A: An Executive Chef decides on the items on the menus, and coordinates the preparation of the food and beverage.

159. Q: What will you do when the guest tells you that there's a miscalculation in the bill?

A: I will check with the guest carefully. If there is a mistake, I will apologize and then bring the bill back to the cashier's desk to correct it.

160. Q: What would you ask if the guest wants to settle his bill?

A: How would you like to pay? In cash, by credit card, or room charge?

161. Q: How do you make sure of the number of people in the dinner party?

A: How many people are there in your party?

162. Q: How do you ask the guests who is paying for the dinner?

A: Do you want separated bills or just one single bill? / May I know who is paying, please?

163. Q: How do you ask the guests to take their seats?

A: Would you please take your seats?

164. Q: What do you ask to see if the guest would like to have an aperitif before ordering?

A: Would you like an aperitif before you order? / Do you care for a drink before you order?

165. Q: If the guest complains that the soup is cold, what should you do?

A: I will apologize to the guest and promise to return the soup to the chef immediately and get a fresh hot bowl of soup for the guest.

166. Q: What question would you ask further when the guest orders coffee?

A: Would you like your coffee black or white? / Would you like your coffee with cream or milk?

167. Q: What are the five main kinds of restaurant services?

A: There are mainly 5 kinds of restaurant services. They are gueridon service, silver service, plate service, buffet service and takeaway service.

168. Q: What's the standard of excellence for restaurant service in a deluxe hotel?

A: The restaurant service in a deluxe hotel is expected to be fast, polite, very professional and of top quality.

169. Q: Tell the guests about the choices they have for main course.

A: What would you like to have for main course? We have Sirloin Steak, Roast Lamb, Grilled Prawns and Scallops with Ginger Sauce.

170. Q: Ask and see if the guests would like to have something for dessert.

A: What would you like for dessert? / What shall I bring you for dessert?

171. Q: How do you respond if a guest wants to buy something nice to take back to his little girl?

A: I will recommend the hotel gift shop to the guest. And if time permits, I will recommend the local market to him as well.

172. Q: You come to make up room for a guest, but he tells you that he prefers it later because he is busy doing some paper work, what will you say?

A: I will say: That's all right. I will come back later. What time would it be convenient for you, sir?

173. Q: What will you do if the guest says that she wants to use her hairdryer, but it's 110 volts?

A: I will tell the guest that the electrical voltage in China is 220 volts. And I will send her a transformer or a hairdryer for 220 volts.

174. Q: What will you say if the guest tells you the temperature in the room is not agreeable?

A: Don't worry. I will adjust the air-conditioning for you.

175.Q: If the guest comes to you and says he can't open the door with the key to his room, what will you do?

A: I will go and have a check with him, and help to have his key changed if necessary.

176.Q: Try to introduce the different types and styles of rooms in the hotel to Mr. Bellows who is making a reservation over the phone.

A: What kind of room would you like, Mr. Bellows? We have single rooms, double rooms, suites and deluxe suites in Japanese, British, Roman, French and presidential styles.

177.Q: A guest tells you that he is attending an important conference, and wants to have his suit dry-cleaned as soon as possible. What will you do to help?

A: I will suggest that he take the express laundry service. There will be an extra charge of 50% for the express, but the laundry will be sent back to him in four hours.

178.Q: What's the information you give when you're introducing a guestroom to the guest?

A: I will introduce the equipment, the services provided, special facilities and the view the guest may get from the room.

179.Q: You show the guest to his room, and he asks where he can get the slippers. What will you say?

A: "Let me get the slippers for you, they are here in the wardrobe."

180.Q: If the guest says he would like to sleep late the next morning, what will you suggest?

A: Please press the "Do Not Disturb" (DND) button before you go to bed, and you won't be disturbed the next morning.

181.Q: A guest wonders if the outdoor swimming pool of the hotel is a right place to cool off and relax.

A: Our outdoor roof-top swimming pool features a 150-metre long pool. It presents an excellent oasis for the guests to cool off and relax after a busy day.

182.Q: If the guest asks you to look after the baby for her, what will you say?

A: I'm sorry, madam. I can't do that. It's against our hotel's regulation. But we have a very good baby-sitting service. The sitters are well-educated and reliable.

183. Q: What will the attendant say to help if a guest asks to have a stain on his clothes removed?

A: Sure. We will try our best to remove the stain but we cannot guarantee the result.

184. Q: What will you say if the guest complains the beef steak sent by Room Service is rare, while he asked for well-done?

A: I'm terribly sorry. I will inform the Food and Beverage Department; they'll see to the matter and have another steak prepared to your appetite.

185. Q: What will you say if there is no room available for the guest who is calling to make a reservation?

A: I'm sorry, but we are fully booked. Shall I put you on the waiting list? We will contact you if there is a cancellation.

186. Q: How do you respond to an unexpected request from the guest?

A: I'm not sure, but we'll see what we can do for you. / I can't guarantee, but let's see what we can do.

187. Q: Tell the guest how to use the "Make up Room" sign.

A: If you want the housemaid to make up your room earlier, just hang the "Make up Room" sign outside on the door.

188. Q: Tell the guest how to ask for Room Service by telephone.

A: You can dial 515 to ask for Room Service. Room Service is available round the clock.

189. Q: Explain to the guest the hotel preference policy in making up rooms.

A: We always make up the check-out rooms first, unless there is a request.

190. Q: Explain to the guest the use of the Hotel Service Directory.

A: By referring to the Hotel Service Directory on the writing desk, you'll find detailed information about all the services we provide in the hotel.

191. Q: Inform the guests about the free shoe shining service of the hotel.

A: The hotel provides free shoe shining service for the guests. Just put them into the shoe basket if you want to have them polished.

192. Q: Tell the guests about the voltage difference between the USA and China; remind him that the sockets in the bathroom are for 110 volts and 220 volts respectively.

A: The voltage here is much higher than that in the USA. There're two sockets in the bathroom, one is for 110 volts and the other 220 volts.

193. Q: The guest would prefer the turndown service for him after 9:00 pm when you'll be off duty. How do you respond?

A: Don't worry, sir. I will make sure to let the night staff know, and he'll do the turndown service for you after 9:00 pm.

194. Q: Explain to the guest how to use the door knob menu to order and have his breakfast in the room.

A: You may use the door knob menu to order Room Service. Just tick the items you'd like for breakfast, write down the time, and hang the door knob menu outside the door before you go to bed tonight

195. Q: The guest orders Room Service, and now you are delivering his breakfast to the room. What do you say after knocking on the door?

A: This is Room Service. I've brought you your breakfast.

196. Q: Phone the guest and tell him that you've found the cell phone he lost the other day.

A: This is Lost and Found. We have found your cell phone.

197. Q: Apologize to the guest for the delay of his baggage delivery.

A: I'm sorry for the delay. But the bellman is delivering your baggage up to your room now.

198. Q: A visitor comes to meet Mr. Smith in Room 2501, but he is not in the room now, what do you say to the visitor? .

A: I'm afraid Mr. Smith is not in the room now. Would you like to leave a message?

199. Q: How do you respond if a guest complains that one of the pillows in his room smells funny?

A: I'm sorry, sir. I will have a new pillow sent to your room right away.

200. Q: How do you check with the guest when sending up his luggage? .

A: Here we are, Room 1208. You've got three pieces of luggage in all. Is that right, sir?

201.Q: How do you ask the guest to make sure if there is something identical attached to his luggage?

A: Is there a tag or anything identical attached to your luggage, sir?

202. Q: The guest wants to know if he can make a direct dial international call from his room.

A: Yes, sir. You can make a direct-dial international call from your room. Please dial 9 first, and then the country code, the area code and finally the telephone number.

203. Q: Tell the guest where to leave his laundry. .

A: Just leave your laundry in the laundry bag behind the bathroom door. The attendant will come and collect the laundry.

204. Q: Tell the guests to contact you when they have requests. .

A: If you have any requests, please feel free to let us know, we are always at your service.

205. Q: You're sending back the laundry to Mr. Dave. Tell him a button on his shirt is missing, and you've sewed on a new one for him. .

A: Mr. Dave, here's your laundry. By the way, one button was missing from your shirt, and we've sewed on a new one.

206. Q: One guest looks worried, show your concern and offer your help. .

A: Good afternoon, you look worried. What has happened? How can I help you? / Can I be of assistance?

207. Q: Apologize for the inconvenience caused to the guest, and assure him it will not happen again. .

A: I'm sorry for the inconvenience, sir. I assure you this won't happen again.

208. Q: The guest tells you that he's just had a shower, and the bathroom is quite a mess.

A: Don't worry sir. I will tidy up your bathroom right away.

209. Q: How do you greet the checking-in guests at the Front Desk?

A: Good morning. Welcome to the Hotel. Do you have a reservation?

210. Q: What are the items of information a receptionist should ask the guests to enter when filling out the registration form?

A: The receptionist should make sure that such information items as the guest's full name, address, nationality, forwarding address, visiting purpose and signature are all entered correctly and legibly.

211. Q: How do you ask for guests' personal information politely?

A: Excuse me. May I have your name, address and your telephone number?

212. Q: Inform the guest that you are able to accept his booking.

A: We are glad to tell you that we are able to accept your booking.

213. Q: How to ask about the Room Rate for a double room?

A: What is the price for a double room? / How much is a double room per night?

214. Q: You've helped the guest check in at the Front Desk. And now tell him to follow the bell boy to his room.

A: If you are ready, the bell boy will show you up to your room.

215. Q: How do you inform the guest of the arrival of his visitor?

A: A certain Mr. Zhang wants to see you, sir. He is now waiting in the lobby.

216. Q: How do you ask the speaker to slow down?

A: Excuse me, but would you please slow down a little? / Excuse me, madam, but would you mind slowing down a bit?

217. Q: Give two examples of making courteous parting remarks.

A: Thank you for calling us, sir. / Thank you for choosing us for your service, sir. / Thank you for staying with us, sir. / Thank you for using Room Service, sir.

218. Q: How do you talk about distance when showing guests the way?

A: It takes about 20 minutes to get there by taxi/bus/on foot. /It is 20 minutes' taxi ride/ bus ride/ walk from here.

219. Q: How do you check if the visitor of a guest, named Williams, has an appointment?

A: Did Mr. Williams know that you were coming? / Is Mr. Williams expecting you? / Do you have an appointment with Mr. Williams?

220. Q: How do you offer to take a message for a guest?

A: Would you like to leave a word/message? / Anything you'd like me to tell/pass along to the guest?