**旅游管理、酒店管理、旅行社经营管理专业**

**职业素养与技能测试题**

（适用于各类中职毕业生源考生）

**一、职业素养测试题**

1.导游人员的职业道德包括哪些方面？

2.请说出我国的八大菜系。

3.导游人员应如何引导游客文明旅游？

4.请说出我国四大石窟的名称及地理位置。

5.你认为一名合格的导游人员应该具备哪些素质？

6.请介绍一处你熟悉的风景名胜区。

7.“五岳”指的是哪五座山？

8.按照初加工方法，茶叶分为哪几类？

9.你认为导游人员的基本职责包括哪些？

10.致欢迎辞是导游人员给游客留下良好第一印象的重要环节，假设你现在是晋城市太行国际旅行社的一名地接导游，请现场模拟向游客致欢迎辞。

11.你怎样理解酒店行业“客人永远是对的”这句话？

12.酒店员工必须熟悉酒店的哪些基本情况？

13.你有过外出就餐的经历吗？请列举两项你曾经历过或看到过、听到过的好的服务。

14.酒店员工在对客服务中应如何加强自制力、克服冲动性？

15.酒店对员工的个人卫生有哪些方面的基本要求？

16.你认为酒店从业人员应具备哪些[职业素质](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%81%8C%E4%B8%9A%E7%B4%A0%E8%B4%A8&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YknyRLPAD4rjnzuWcvujIB0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHRkn1bsPjRsrj0vP1TvP1bsn0)？

17.你认为一名合格的酒店员工的工作仪态应该包含哪些方面？

18.你认为酒店的产品指的是什么？

19.你怎样理解酒店行业中的“100—1=0”？

20.作为一名酒店员工，如何正确看待服务和清洁工作？

**二、专业技能测试题**

1.酒店在对客服务中如何体现“以顾客为中心”的服务观念？

2.为了搞好与顾客之间的沟通，饭店常采用在客房内放置顾客意见表的方式，以方便顾客向饭店反映其要求和意见。如果你是客房部经理，如何让《意见卡》真正发挥其应有的作用，达到改进服务质量的目的？

3.客人王女士在餐厅洗手间滑倒受伤，客人认为是餐厅的责任，于是向餐厅经理投诉，如果你是餐厅经理，你会如何处理？

4.如果你是一名酒店服务员，因为别的服务员犯了错导致客人不满，但是客人投诉到了你这里，你会怎么处理？

5.酒店里每天都会面对形形色色的客人，众多客人的需求绝不会一模一样。假如你是酒店部门经理，如何提升员工的个性化服务？

6.在酒店大堂有两位先生正在在交谈，其中一位点了一杯咖啡，另外一位点了一杯红茶，服务员送饮料过来的时候询问：“请问是哪位点了咖啡？”请问：这位服务员的服务有没有问题？有什么问题？

7.有残疾客人下榻酒店。作为酒店方面，该怎么做？

8.酒店对团体或会议客人要进行茶水服务。假如你是接待员，你将如何进行茶水服务？

9.服务用语是酒店员工对客服务时使用的语言。假如你是客房部经理，你会怎样培训你的员工恰到好处得使用服务用语？

10.客人醉酒是酒店经常发生的事情。如果你是酒店保安，面对醉酒客人该如何处理？

11.你认为导游人员的职业道德包括哪些？

12.请说出我国的八大菜系。

13.导游人员应该如何引导游客文明旅游？

14.请说出我国四大石窟的名称及地理位置。

15.你认为一名合格的导游人员应该具备哪些素质？

16.请介绍一个你熟悉的风景名胜。

17.“五岳”指的是哪五座山？

18.按照初加工方法，茶叶分为哪几类？

19.你认为导游人员的基本职责包括哪些？

20.致欢迎辞是导游人员给游客留下良好第一印象的重要环节，假设你现在是晋城市太行国际旅行社的一名地接导游，请现场模拟向游客致欢迎辞。