

中等职业学校教学配套用书
ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO JIAOXUE PEITAO YONGSHU

同步课时 精讲精练

旅游类专业

（饭店服务与管理）

丛书主编 刘景通

LYYOULEI ZHUANYE



电子科技大学出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

同步课时 精讲精练 旅游类专业 : 全 3 册 / 刘景通主编. — 成都 : 电子科技大学出版社, 2013. 9
ISBN 978-7-5647-1886-2

I. ①同… II. ①刘… III. ①旅游—职业高中—教学参考资料 IV. ①G718.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 215337 号

中等职业学校教学配套用书
同步课时 精讲精练 旅游类专业

主编 刘景通

出版 : 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编 : 610051)

策划编辑 : 吴艳玲

责任编辑 : 吴艳玲

主 页 : www.uestcp.com.cn

电子邮箱 : uestcp@uestcp.com.cn

发 行 : 新华书店经销

印 刷 : 杭州华艺印刷有限公司

成品尺寸 : 185mm×260mm 印张 : 26.25 字数 : 655 千字

版 次 : 2013 年 9 月第一版

印 次 : 2013 年 9 月第一次印刷

书 号 : ISBN 978-7-5647-1886-2

定 价 : 68.00 元 (全三册)

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话 : 028-83202463 ; 本社邮购电话 : 028-83208003

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

目 录

项目一 初探饭店	1
任务一 追踪饭店业的成长	1
任务二 通览饭店的构成	5
任务三 造就优秀的“饭店人”	8
初探饭店测试卷	12
项目二 观前厅	16
任务一 认识饭店的“神经中枢”	16
任务二 营造典雅的大堂氛围	19
任务三 提供高效的前厅服务	22
观前厅测试卷	27
项目三 住客房	31
任务一 认识饭店的“管家”	31
任务二 布置舒适的客房空间	34
任务三 进行细致的清洁保养	37
任务四 提供温馨的客房对客服务	41
住客房测试卷	44
项目四 品餐饮	48
任务一 认识饭店的“美食工厂”	48
任务二 营造怡人的进餐氛围	51

任务三 知晓丰富的餐饮知识	54
任务四 提供周到的餐饮服务	59
品餐饮测试卷	64
项目五 享康乐	68
任务一 了解康体休闲运动	68
任务二 了解保健休闲项目及娱乐休闲活动	71
享康乐测试卷	74
项目六 深探饭店	78
任务一 控制服务质量	78
任务二 处理宾客投诉	81
任务三 应对安全事件	84
深探饭店测试卷	87
综合测试卷(一)	91
综合测试卷(二)	95
参考答案	99

项目一 初探饭店

饭店、旅行社、交通是旅游业的三大支柱。所有饭店都具有基本的餐饮、住宿等功能。造就优秀的“饭店人”，给宾客提供最优质的服务。

任务一 追踪饭店业的成长

【学习内容和目标】

饭店的发展水平标志着旅游业和社会经济文化的发展程度。中外饭店从产生到成熟，经历了不同的发展时期。

通过本节的学习，让同学们知道饭店的含义，了解中外饭店业的发展史，了解饭店集团。

【学习重点和难点】

世界饭店业成长轨迹 中国饭店业成长轨迹 饭店集团

【知识归纳】

一、世界饭店业成长轨迹

(一)客栈时期(公元12世纪至18世纪)

(二)大饭店时期(公元18世纪至19世纪)

(三)商业饭店时期(公元20世纪初至第二次世界大战时期)

(四)现代新型饭店时期(第二次世界大战至今)

二、中国饭店业成长轨迹

(一)中国古代饭店业

1. 驿站

2. 迎宾馆

3. 民间旅店

(二)中国近代饭店业

1. 西式饭店

2. 中西式饭店

(三)中国现代饭店业

1. 招待所阶段

2. 旅游涉外饭店阶段

3. 引进外资及外方管理阶段

4. 星级饭店阶段

三、饭店集团

【同步精练】

一、单项选择题

1. 饭店一词起源于_____,原指接待贵宾的乡间别墅。()

A. 法国

B. 美国

C. 英国

D. 中国

2. 从世界范围看,饭店业的成长至今已经历了_____个时期。 ()
A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
3. _____年在波士顿建成的特里蒙特饭店被称为该时期的第一家现代饭店。 ()
A. 1890 B. 1891 C. 1829 D. 1893
4. “现代饭店之父”是指 ()
A. 里兹 B. 斯塔特勒 C. 温德姆 D. 沃特尔
5. _____时期,饭店的客源大多定位在王侯贵族、达官富豪。 ()
A. 客栈 B. 大饭店 C. 商业饭店 D. 现代新型饭店
6. 中国饭店业起源于_____代中期,至今已有 3000 多年的历史。 ()
A. 夏 B. 商 C. 秦 D. 汉
7. _____是中国最古老的一种官方住宿设施。 ()
A. 驿站 B. 迎宾馆 C. 民间旅店 D. 饭馆
8. 在引进外资及外方管理阶段,_____率先引进外资进行改造扩建并获得成功。 ()
A. 广州东方宾馆 B. 北京建国饭店
C. 北京长城饭店 D. 南京金陵饭店
9. 下列各项中与其他不同类的一项是 ()
A. 洲际 B. 假日 C. 假日快捷 D. 号角
10. _____是目前全球跨国经营范围及网络分布最广的专业酒店管理集团。 ()
A. 英国洲际集团 B. 万豪国际集团
C. 雅高集团 D. 希尔顿酒店集团
11. _____的宗旨是“为我们的顾客提供最好的住宿和服务”。 ()
A. 英国洲际集团 B. 万豪国际集团
C. 雅高集团 D. 希尔顿酒店集团
12. 1984 年,在_____开设第一家香格里拉饭店,香格里拉开始进入中国内地市场。 ()
A. 北京 B. 上海 C. 广州 D. 杭州

二、多项选择题

1. 客栈的主要特点有 ()
A. 主要接待宗教徒和商人 B. 声誉较差 C. 规模小
D. 设施简单 E. 服务项目单一
2. 以下属于大饭店时期的饭店的特点是 ()
A. 规模大 B. 设施豪华 C. 服务正规
D. 讲究礼貌礼仪 E. 服务项目单一
3. 商业饭店时期饭店的特点有 ()
A. 主要以商务客人为主 B. 舒适 C. 清洁
D. 安全 E. 服务简单
4. 民间旅店的特点有 ()
A. 点多 B. 面广 C. 规模小 D. 卫生条件差
E. 客房较少

5. 饭店集团运用的四种经营方式有 ()
- A. 连锁经营责任制 B. 特许经营 C. 管理合同
- D. 战略联盟 E. 独立经营
6. 以下属于驿站的名称的是 ()
- A. 驿舍 B. 传舍 C. 驿楼 D. 邮亭
- E. 使舍
7. 以下对开元旅业集团说法正确的有 ()
- A. 是一家以酒店业为主导产业的大型企业集团
- B. 总资产 1000 多亿元
- C. 是中国饭店业品牌先锋
- D. 是中国旅游知名品牌
- E. 是中国第一家饭店集团
8. 以下对万豪国际集团说法正确的有 ()
- A. 是全球首屈一指的酒店管理公司
- B. 创建于 1927 年, 总部设在美国
- C. 是酒店业最值得敬仰的企业和最理想的工作酒店集团之一
- D. 成立于 1946 年, 总部在英国
- E. 目前拥有 18 个著名饭店品牌

三、判断题

1. 饭店是以营利为目的的经济组织。 ()
2. 从世界范围看, 饭店最早出现于古罗马时期。 ()
3. 在欧洲, 早期的英国客栈主要以接待经商者为主。 ()
4. 现代新型饭店时期出现了许多饭店集团。 ()
5. 迎宾馆是中国最古老的一种官方住宿设施。 ()
6. 在南北朝时期, 接待各国使者的馆舍称“四夷馆”。 ()
7. 西式饭店是 19 世纪初外国资本侵入中国后兴建和经营的饭店的统称。 ()
8. 直至 2003 年, 才正式取消“旅游涉外饭店”的称谓, 被“旅游饭店”所取代。 ()
9. 1998—2002 年, 是我国星级饭店的大发展时期。 ()
10. 上海锦江国际饭店集团是“最佳本土酒店集团”。 ()

四、填空题

1. 商业饭店时期, 许多饭店主要以接待_____为主, 服务开始追求标准化和_____。
2. 中国饭店业的发展过程经历了_____, _____, _____三个时期。
3. 中国古代饭店按所有制结构不同, 主要分为两种形式: 一是_____;
- 二是_____。
4. 中国近代饭店主要有两种形式: _____和_____。饭店主要以接待外国人、政府官员和商人为主。
5. 1900 年, _____和_____成立, 是中国现代饭店的先河。
6. _____的制定和实施是中国饭店业发展史上的划时代事件。

7. 饭店集团主要采取三种联合形式:一是_____;二是_____;三是_____。
8. 中西式饭店经营者和股东,多是____、____、____等企业的联营者。
9. _____、_____、_____是旅游业的三大支柱。

五、名词解释

1. 饭店
2. 驿站
3. 迎宾馆
4. 饭店集团

六、简答题

1. 简述世界饭店业的成长已经经历的几个时期及各时期的划分。
2. 世界现代新型饭店主要接待大众宾客,呈现出哪三个显著特征?
3. 中国现代饭店业有哪四个发展阶段?

任务二 通览饭店的构成

【学习内容和目标】

饭店业是由各种不同类型的饭店组成的,每家饭店都有相应的组织机构。当然饭店的优质服务来自一个团队的相互合作。

通过本节的学习,让同学们熟悉并掌握饭店的类型、等级划分和饭店内部组织机构。

【学习重点和难点】

饭店的类型 饭店的等级 饭店的“大家庭”

【知识归纳】

一、饭店的类型

(一)按照饭店市场及宾客特点分类

1. 商务型饭店
2. 度假型饭店
3. 会议型饭店
4. 公寓饭店
5. 汽车饭店
6. 青年旅社

(二)按照饭店规模分类

分为大、中、小型饭店

二、饭店的等级

(一)星级表示法

(二)字母表示方法

(三)数字表示法

三、饭店部门“大家庭”

【同步精练】

一、单项选择题

1. 香港黄金海岸酒店属于 ()
A. 商务型饭店 B. 度假型饭店 C. 会议型饭店 D. 公寓饭店
2. _____饭店除食宿设施外,还提供丰富的娱乐和体育服务项目,视情况配有各种娱乐场地。 ()
A. 商务型 B. 度假型 C. 会议型 D. 公寓
3. _____饭店除食宿设施外,对会议设施要求较高。 ()
A. 商务型 B. 度假型 C. 会议型 D. 公寓
4. 按国际划分标准,客房数在 300 间以下的饭店为 _____ 型饭店。 ()
A. 大 B. 中 C. 小 D. 都不是
5. 客房数在 300—600 间的饭店为 _____ 型饭店。 ()
A. 大 B. 中 C. 小 D. 都不是

6. 客房数在 600 间以上的饭店为 _____ 型饭店。 ()

A. 大 B. 中 C. 小 D. 都不是

7. 许多国家将饭店的等级用英文字母表示,即 A、B、C、D、E 五级,其中 _____ 为最低级。 ()

A. A B. C C. D D. E

8. 以下属于前台线的是 ()

A. 餐饮部 B. 行政办公室 C. 人力资源部 D. 安全部

二、多项选择题

1. 以下属于公寓饭店的特点的是 ()

A. 也称长住型饭店
B. 主要接待住宿时间长、在当地短期工作或度假的客人或家庭
C. 饭店的组织、设施、管理较为复杂
D. 服务周到
E. 服务针对性强

2. 以下属于汽车饭店的特点的是 ()

A. 大多数位于欧美国家的公路干线 B. 以接待驾车旅行者为主
C. 规模小 D. 一般在 300 个房间以下
E. 设备简单

3. 青年旅社主要接待 ()

A. 背包旅游的青年游客 B. 徒步旅行的青年游客
C. 骑自行车旅游的青年游客 D. 从事野外探险的青年游客
E. 青年商务客人

4. 我国的饭店星级制可分为 ()

A. 白金五星级 B. 五星级 C. 四星级 D. 三星级
E. 一星级

5. 前台线部门主要包括 ()

A. 前厅部 B. 餐饮部 C. 客房部 D. 康乐部
E. 销售部

三、判断题

1. 商务型饭店一般位于城市的中心。 ()

2. 度假型饭店的经营受季节的影响较大。 ()

3. 北京盛捷福景苑公寓被评为“2009 亚洲酒店业最佳服务酒店式公寓品牌”。 ()

4. 汽车旅馆的定位一般相当于三、四星级的饭店。 ()

5. 国际青年旅社实行会员制,会员不分年龄,无论在哪里申请,其会员资格在世界任何一家国际青年旅社都是有效的。 ()

6. 我国的饭店星级制,星级越高,表示饭店的档次越高。 ()

四、填空题

1. 按照饭店市场及宾客特点分类,饭店可以分为 _____、_____、_____ 等。

2. 会议型饭店一般位于城市的政治、经济、文化中心,或在交通便捷的_____,主要接待_____。

3. 汽车旅馆最早起源于_____,当时指没有房间的旅馆,可以停车,而人就在_____内睡。

4. 青年旅社诞生于 1909 年的_____,清远的_____是中国首家主题式青年旅社。

5. 从市场营销观角度看,饭店以_____为中心,组织生产和服务的出发点是_____。

6. 饭店规模一般按饭店所拥有的客房和床位数量的多少,划分为_____,_____,_____型三种。

五、名词解释

1. 商务型饭店

2. 度假型饭店

3. 饭店等级

4. 数字表示法

六、简答题

1. 我国的饭店规模划分标准是什么?

2. 饭店的等级评定方式有哪几种?

3. 请画出饭店部门构成示意图(包括前台线和后台线所包括的部门)。

任务三 造就优秀的“饭店人”

【学习内容和目标】

饭店的优质服务依赖于硬件与软件的优质。饭店员工及管理人员应潜心学习,力求成为具备相应素质和能力的优秀“饭店人”。

通过本节的学习,让同学们体会饭店服务的内涵,了解饭店对员工和基层管理人员的素质要求。

【学习重点和难点】

服务的含义 优秀的服务人员的素质要求

“金字塔”形管理层次和基层管理者的素质要求

【知识归纳】

一、开启服务的大门

二、成为优秀的服务人员

(一)职业意识

1. 宾客至上意识
2. 优质服务意识
3. 团队合作意识
4. 创新变革意识

(二)职业心态

1. 感恩的心态
2. 乐观的心态
3. 宽容的心态
4. 进取的心态
5. 负责的心态

(三)职业习惯

1. 讲究礼仪
2. 注意仪表
3. 乐于交往
4. 注重细节
5. 追求完美

(四)职业技能

1. 观察能力
2. 记忆能力
3. 应变能力
4. 语言能力
5. 操作能力

三、成为合格的管理人员

(一)“金字塔”形管理层次

1. 高层管理者
2. 中层管理者
3. 基层管理者

(二)基层管理者的素质要求

1. 具有较强的执行能力
2. 具有一定的管理能力
3. 具有丰富的实践经验
4. 具有良好的身体条件

【同步精练】

一、单项选择题

1. _____也叫主人翁精神,是作为职业人所必备的意识。 ()
A. 职业意识 B. 优质服务意识
C. 团队合作意识 D. 创新变革意识
2. _____是饭店赢得客人的金钥匙。 ()
A. 职业意识 B. 优质服务意识
C. 团队合作意识 D. 创新变革意识
3. “_____”是饭店的经营宗旨,也是服务人员的行为准则。 ()
A. 宾客至上 B. 优质服务 C. 团队合作 D. 创新变革
4. _____的心态是心存感激,对生活充满爱和希望。 ()
A. 感恩 B. 乐观 C. 宽容 D. 进取
5. _____的心态是取得成功的最基本要素。 ()
A. 感恩 B. 乐观 C. 宽容 D. 进取
6. _____的心态是取得发展的必要前提。 ()
A. 感恩 B. 乐观 C. 宽容 D. 进取
7. 优质服务的最高境界是 ()
A. 追求利益最大化 B. 追求满意
C. 追求完美 D. 追求个性
8. 主管属于 ()
A. 高层管理者 B. 中层管理者
C. 基层管理者 D. 低层管理者

二、多项选择题

1. 在饭店行业,“服务”通常以英语 service(服务)这一单词的每个字母所代表的含义来解释,则 service 代表的含义是 ()
A. 微笑 B. 准备好 C. 眼光
D. 做好可见的服务 E. 创造
2. 要成为一位优秀的饭店服务人员,必须具备良好的专业素质,表现在具有 ()
A. 优良的职业意识 B. 正确的职业心态 C. 良好的职业习惯
D. 娴熟的职业技能 E. 高尚的道德品质

3. 讲究礼仪主要以服务人员的_____为主要内容。 ()
A. 仪容 B. 仪态 C. 服饰 D. 语言
E. 岗位规范
4. 讲究礼仪主要以服务人员的_____为主要原则。 ()
A. 微笑 B. 亲切 C. 热诚 D. 迅速
E. 周到
5. 职业能力包括 ()
A. 观察能力 B. 记忆能力 C. 应变能力 D. 语言能力
E. 操作能力
6. 高层管理者主要指 ()
A. 董事长 B. 总经理 C. 副总经理 D. 部门经理
E. 主管

三、判断题

1. 饭店的每位员工必须立足本职工作,追求完美,力求出色。 ()
2. 为宾客提供优质服务,要充分理解客人的需求,理解客人的想法和心态,包括客人的误会与过错。 ()
3. 服务人员的仪表仪容是饭店服务质量的一项重要组成部分。 ()
4. 追求完美要求员工细心服务,必须时刻把客人放在心上,以不同的方式给予不同的人符合人之常情的服务。 ()
5. 对饭店员工而言,良好的观察能力主要体现在特殊场面、突发事件的处理上。 ()
6. 部门经理对饭店管理的成败负有主要责任,对饭店的发展拥有充分的权力。 ()

四、填空题

1. 随着消费心理的日趋成熟,饭店宾客不仅关心消费是否_____,还注重是否_____。
2. 在理解客人,满足客人不同需求的基础上,超越客人期望,让客人有“_____”之感,这是饭店优质服务的追求。
3. 心态是指_____。
4. 饭店服务人员要形成与客人交往的职业习惯,首先要_____;然后要_____。
5. 语言是人与人沟通的基本手段,良好的服务语言具有以下特征:_____、局限性、愉悦性、_____、_____、兑现性。
6. 高层管理者的主要工作是_____,确定_____等。

五、名词解释

1. 饭店服务
2. 饭店服务礼仪

六、简答题

1. 要成为一名优秀的饭店服务人员,必须具备的优良的职业意识包括哪些?
2. 饭店服务人员应该具有哪些积极的职业心态?
3. 一位优秀的饭店服务人员应具有的良好职业习惯包括哪些?
4. 对基层管理者的素质要求有哪些?
5. 男女员工应注意哪些仪容仪表?

初探饭店测试卷

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

1. 1829 年在_____建成的特里蒙特饭店(Tremont)被称为大饭店时期的第一家现代化饭店。()

- A. 美国 B. 波士顿 C. 波斯湾 D. 罗马

2. _____是希尔顿连锁店标志。()



3. _____是“最佳本土酒店集团”。()

- A. 上海锦江国际饭店集团 B. 南京金陵饭店集团
C. 开元旅业集团 D. 如家酒店集团

4. 济南斯坦饭店属于()

- A. 中式饭店 B. 法式饭店 C. 西式饭店 D. 意式饭店

5. 目前,中国内地单体建筑内客房数量最多的饭店是 2006 年 9 月 7 日开业的()

- A. 广州白天鹅宾馆 B. 杭州假日旅馆
C. 厦门翔鹭国际大酒店 D. 北京中国大饭店

6. 汽车旅馆最早起源于()

- A. 美国 B. 德国 C. 日本 D. 英国

7. 被称为饭店“支援中心”的是()

- A. 前台线部门 B. 后台线部门 C. 中台线部门 D. 以上都不是

8. _____饭店在饭店中占有较大的比例。()

- A. 度假型 B. 商务型 C. 会议型 D. 公寓

9. 最近几年,_____是中国的大城市中悄然兴起的一种新的饭店业态。()

- A. 度假型饭店 B. 商务型饭店 C. 经济型饭店 D. 疗养型饭店

10. 目前,我国绿色饭店以_____作为标识。()

- A. 银杏叶 B. 松树叶 C. 荷花叶 D. 枫叶

二、多项选择题(本大题共 8 小题,每小题 1 分,共 8 分)

1. 中国古代饭店业的形式主要有()

- A. 客栈 B. 驿站 C. 迎宾馆
D. 民间旅店 E. 饭馆

2. 以下对香格里拉酒店集团的说法正确的有 ()
- A. 其总部设在中国香港
B. 传说香格里拉是喜马拉雅山脉中的一个人间天堂
C. 其经营哲学浓缩为一句话为:“由体贴入微的员工提供的亚洲式接待”
D. 1984 年,在杭州开设第一家香格里拉饭店(原杭州饭店)
E. 是“中国饭店业品牌先峰”
3. 中国现代饭店业的引进外资及外方管理阶段,我国有一批合资或合营的现代化旅游饭店相继开业,如: ()
- A. 广州的白天鹅宾馆 B. 广州的东方宾馆 C. 北京的建国饭店
D. 北京的长城饭店 E. 南京的金陵饭店
4. 下列属于汽车旅馆的有 ()
- A. 美国假日旅馆 B. 速 8 汽车旅馆 C. 英国洲际集团
D. 万豪国际集团 E. 雅高集团“一级方程式”廉价旅馆
5. 后台线部门主要包括 ()
- A. 行政办公室 B. 人力资源部 C. 财务部
D. 工程部 E. 安全部
6. 饭店服务人员应具有积极的职业心态包括 ()
- A. 感恩的心态 B. 乐观的心态 C. 宽容的心态
D. 进取的心态 E. 负责的心态
7. 饭店服务中的 ready 是指 ()
- A. 随时准备 B. 随地准备 C. 随意准备
D. 心理准备 E. 物质准备
8. 优质服务要有细心的观察能力才能做到。观察时要用 ()
- A. 眼睛 B. 耳朵 C. 鼻子
D. 嘴 E. 心

三、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

1. 饭店一词起源于意大利,原指接待贵宾的乡间别墅。 ()
2. 中国近代饭店主要有中式饭店、西式饭店和中西式饭店。 ()
3. 1900 年,北京饭店和天津利顺德饭店成立,是中国现代饭店的先河。 ()
4. 从鸦片战争开始,各地相继出现了一大批具有“半中半西”风格的中西式饭店。 ()
5. 清远的广东国际体育青年旅社是目前世界最大的青年旅社。 ()
6. 用数字表示饭店的等级,数值越大,档次越高。 ()
7. 杭州开元名都大酒店是会议型大酒店。 ()
8. 姓名牌要戴在右胸之上。 ()
9. 男女员工须着黑色皮(布)鞋,皮鞋保持光亮,不钉铁掌。男员工着黑色袜子。 ()
10. 作为饭店服务人员,必须有良好的记忆能力,要能记住客人的姓名、头衔、喜好、习惯等,只有这样才能提供优质的服务。 ()