

《餐厅服务与管理》考试试题

专业： 餐饮服务与管理 年级：

试题说明：

- 1. 本试卷满分共计 100 分，考试时间 120 分钟。
- 2. 本试卷共 3 页，五个大题。

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

一、单项选择题（每小题 1 分，共 20 分）

- 1、在中国餐饮发展为一个独立的行业是在（ ）。
A、原始社会 B、秦汉时期 C、商周时期 D、唐宋时期
- 2、餐厅最根本的经营作风是（ ）。
A、宾客至上 B、诚实守信 C、突出特色 D、注重营销
- 3、国外餐饮业起源于古代地中海沿岸的繁华国家，基本定型于（ ）。
A、中世纪 B、18 世纪 C、19 世纪 D、20 世纪初
- 4、餐饮产品创新的“灵魂”，是要做到适应当地的口味特点和（ ）。
A、饮食文化习惯 B、菜肴特色 C、社会环境 D、经济发展
- 5、西餐厅是指装潢西化、以西式服务为主的餐厅。主要供应（ ）。
A、西式酒水 B、欧美餐饮 C、西式甜品 D、西式菜肴
- 6. 风味餐饮企业的经营内容可分为风味菜系，风味菜肴和（ ）。
A、特色饮品 B、单一菜肴 C、招牌菜 D、地方或民族风味小吃
- 7、餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用后，凭生理和心理的满足程度来评价质量的优劣这表明餐饮服务具有（ ）。
A、无形性 B、主观性 C、直接性 D、一次性
- 8 、餐厅服务方法变化的主要依据是（ ）。
A、企业需求 B、季节变化 C、客人需求 D、产品变化
- 9、团体用餐前（ ）分钟需电话确认具体到达时间，并及时通知后厨以备起菜。
A、15 B、10 C、20 D、 5
- 10、干白葡萄酒的饮用温度为（ ）℃左右。

- A、10 B、15 C、5 D、12
- 11、酒水降温的方法之一是将酒水放入冷藏箱内降温，以（ ）小时左右为宜。
A、10 分钟 B、20 分钟 C、60 分钟 D、30 分钟
- 12、简述值台员餐中服务工作流程正确的是（ ）。
A、热情迎宾——开茶服务——引客入座——点菜、开单、下单——斟酒服务——上菜服务
B、热情迎宾——引客入座——点菜、开单、下单——开茶服务——斟酒服务——上菜服务
C、热情迎宾——引客入座——开茶服务——点菜、开单、下单——斟酒服务——上菜服务
D、热情迎宾——引客入座——开茶服务——点菜、开单、下单——上菜服务——斟酒服务
- 13、（ ）的饮食烹饪有家庭美肴之称，简洁与礼仪并重。
A、意大利 B、俄罗斯 C、法国 D、英国
- 14、传统的（ ）在西餐服务中是最豪华、最细致和最周密的服务。
A、意式服务 B、法式服务 C、俄式服务 D、英式服务
- 15、西餐菜肴上菜的一般顺序为（ ）。
A、开胃菜—汤—色拉—主菜—甜点—水果 B、开胃菜—色拉—汤—主菜—甜点—水果
C、主菜—汤—色拉—开胃菜—甜点—水果 D、色拉—汤—主菜—甜点—开胃菜—水果
- 16、餐厅管理者要具备（ ）管理意识。
A、安全 B、质量 C、服务 D、团队
- 17、（ ）是一个特殊的工作岗位，它既是督导层又是餐厅服务的操作层。
A、主管 B、领班 C、餐厅经理 D、员工
- 18、打包服务时应注意食品卫生，只能打包（ ）。
A、海鲜 B、肉制品 C、未交叉接触的菜品 D、蔬菜水果
- 19、餐厅客人打架，以下处理不正确的是（ ）。
A、餐厅内部管理者能解决的尽量不要叫安全部出警，以免激化双方矛盾。
B、能不报警的尽量在店内解决，必须酒店及双方客人的利益都要兼顾，要充分意识到：来的都是客，和气方能生财。
C、公安人员未来之前，要协助安全部，稳住局面，保护好现场，敢于做证。
D、发现客人要打架，马上报告派出所。
- 20、客人轻微醉酒时，应（ ）

A、将桌子上的餐饮具移至离客人较远处，以防客人打碎、划伤。

B、劝其同伴及早送其回家。

C、拨打“120”，

D、适当提醒客人，建议更换其它不含酒精的饮品。

二、多项选择题（每小题 2 分，共 30 分）

1、餐饮业发展的主要影响因素是（ ）。

A、历史文化 B、气候环境 C、经济发展水平 D、宗教信仰 E. 传统习惯

2、唐宋时期餐饮业发展的表现有（ ）。

A、食源继续扩大，风味流派显现
B、烹饪技法也有长进，热菜制作进入成熟期
C、餐饮形式发生了变化
D、宴席的规模变化
E、出现了千叟宴

3、下列关于西餐的知识说法正确的是（ ）。

A、古希腊早期的酒店多设在各种庙宇旁边。
B、重大宴会时叫报每道菜菜名的做法由古罗马人最早在餐厅中使用。
C、提出“自由烹饪”口号，改革传统烹饪工艺，力求更符合人们的要求的国家是英国。
D、20 世纪初美国餐饮业的特点是注重营养、求新、求快，形成了“营养丰富、快速简便”的餐饮特色。
E、俄罗斯被称为烹饪王国。

4、现代餐饮企业的发展趋势表现在（ ）。

A、餐饮经营特色化 B、企业发展集团化 C、经营功能多样化
D、管理手段现代化 E、管理理念日趋先进

5、可以决定餐饮组织机构模式的因素有（ ）。

A、餐饮企业的规模 B、餐饮企业的类型 C、餐饮企业的经营管理指导思想
D、员工素质的高低 E、客源市场的特点

6、餐厅的岗位设置依据是（ ）。

A、餐厅经营特点 B、餐厅的服务形式 C、餐厅的客源层特点
D、餐厅员工的多少 E、餐厅员工的文化水平

- 7、影响餐厅客人需求的主要因素主要有（ ）。
- A、国家和地区 B、受教育程度,社会文化背景 C、风俗与饮食习惯
- D、年龄、职业、道德意识和道德规范 E、个人兴趣爱好
- 8、餐厅服务中“主随客变”是要做到变化（ ）。
- A、菜点的花色品种 B、服务项目 C、设备设施
- D、服务环境设计 E、服务环节和服务方式
- 9、餐厅员工的专业知识要求包括（ ）。
- A、菜肴和酒水知识 B、烹饪知识 C、习俗知识
- D、社会科学知识 E、食品卫生知识
- 10、我国地方菜系中的四大菜系是指鲁菜、川菜、（ ）。
- A、粤菜 B、徽菜 C、苏菜 D、闽菜 E 淮扬菜
- 11、许多酒水的最佳饮用温度都低于室温，如白葡萄酒、（ ）。
- A、啤酒 B、红葡萄酒 C、汽酒 D、黄酒 E、香槟酒
- 12、关于西餐席间服务描述正确的是（ ）。
- A、全部菜吃后一齐撤走用过的脏餐具 B、杯具从客人的左手边收掉
- C、通常整台客人都吃完一道菜后同时撤碟
- D、餐碟应从客人右手边取走 E、席间不再上面包、黄油
- 13、以下（ ）属于西餐摆台原则。
- A、餐盘置于正中位置 B、叉右刀左 C、叉尖朝上，刀刃朝右
- D、饮具在右上方 E、酒具与餐具的配套
- 14、西餐的主要特点有（ ）。
- A、以植物性原料为主 B、选料精细，用料广泛 C、讲究调味，调味品种多
- D、注重色泽 E、器皿讲究
- 15、餐厅服务质量工作环节餐中控制项目包括（ ）。
- A、服务程序控制
- B、上菜时机控制
- C、环境布置
- D、意外事件的控制
- E、斟酒时机

三、判断题（请在题前的括号内划“√”或“×”。每小题 1 分，共 20 分）

- （ ） 1.餐饮业大约起源于人类文明的初期。

- () 2. 国外食品、饮品及文化在秦汉时期就已经开始引入我国。
- () 3、“千叟宴”出现在清朝顺治年间。
- () 4. 餐饮企业就是我们通常所说的饭店的另一个称谓。
- () 5、餐饮企业类型是餐饮经营、投资决策的重要方面，餐饮企业的类型不同，所面对市场就有差异，在经营管理上各具特点。
- () 6、餐饮绝大多数产品的生产、销售、消费几乎是同步的。
- () 7. 餐厅员工的从业素质修养是做好餐厅服务工作的根本途径。
- () 8、餐厅员工的营销意识就是推销餐厅产品的意识。
- () 9、专业技能是餐厅员工为客人提供服务时所具备的能力和技巧。
- () 10、中国菜肴总的特点是：色、香、味、形、器具佳、品种繁多，风味独特，烹调技法变化多端，运用灵活。
- () 11、中国菜的烹调手段有几十种之多，并且非常注重火候的运用。
- () 12、各菜系的特点主要表现在、兼收并蓄、有特殊的调味品和调味手段。
- () 13、英式菜肴的名菜有鹅肝排、红酒山鸡、沙福罗鸡、鸡肝牛排等。
- () 14、西餐餐刀按形状大小及用途可分为鱼刀、正餐刀（主菜刀）、黄油刀、甜品刀等。
- () 15、西餐宴会中主人译员坐在主人左侧，主宾译员坐在主宾左侧。
- () 16、餐厅卫生管理要建立经理、主管、二级卫生检查制度，每餐餐前查环境及厅房桌面的卫生，做到有检查有记录，月底进行卫生、质量排序，奖优罚劣。
- () 17、打包服务时应注意食品卫生：只能打包未交叉接触的菜品。
- () 18、对客人需动手的菜品（如：贝壳类等）要及时送上洗手盅。
- () 19、对待客人应该一视同仁，VIP 客人不必由主管和领班迎送。一面对其他客人产生不良影响
- () 20、餐厅前台领班需要负责汇总值台员宴会酒水的人均销售。

四、论述题（每小题 10 分，共 20 分）

1、如何理解“餐饮业是一个古老而又充满活力且具有现代气息的行业”？

2、餐厅服务人员可以从哪些方面帮助客人营造良好的宴会气氛？

五、案例分析题（10 分）

某企业建厂 20 周年庆祝宴会，将于明天中午在某饭店多功能厅举办，出席本次宴会的人员由本厂中韩双方的高层管理者，市有关领导，企业同行代表，以及员工代表等共 50 人。

问题：假如你是本餐厅的经理，请你写出对本次接待任务的管理监控要点。

《餐厅服务与管理》考试试题答案

试卷编号 1

一、单项选择题

- 1、C 2、B 3、A 4、A 5、B 6、D 7、A 8、C 9、A 10、A
11、D 12、C 13、D 14、B 15、A 16、C 17、B 18、C 19、D 20、D

二、多项选择题

- 1、ABCDE 2、ABCD 3、ABD 4、ABCDE 5、ABCE
6、ABC 7、ABCD 8、ABCDE 9、ABCDE 10、AE
11、ACE 12、CD 13、ABD 14、BCDE 15、ABD

三、判断题

- 1、√ 2、√ 3、× 4、× 5、√ 6、√ 7、√ 8、× 9、√ 10、√
11、√ 12、× 13、× 14、√ 15、× 16、× 17、√ 18、√ 19、× 20、√

四、论述题（答题要点）

1、说它古老，是因为饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一，人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久，餐饮催生了人类的文明；说它充满活力，是因为它伴随着历史的推进，菜品日益增多，服务日臻精良，规模不断扩大，内涵越发丰富，积淀渐趋丰厚；说它现代，是因为它越来越体现着健康、科学、积极有益的就餐及生活方式。

2、营造宴会气氛从硬件环境和软件环境两方面分析。

五、案例分析题（答题要点）

围绕着餐前准备工作、餐中服务工作、餐后总结工作三方面，参照餐厅餐厅经理的工作职责、工作流程的相关知识进行答题。

《餐厅服务与管理》考试试题

专业： 餐饮管理与服务 年级：

试题说明：

1. 本试卷满分共计 100 分，考试时间 120 分钟。
2. 本试卷共 3 页，五个大题。

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

一、单项选择题（每小题 1 分，共 20 分）

- 1、餐饮业是利用餐饮设施为客人提供餐饮实物产品和()的生产经营性行业。
- A、餐饮服务 B、物质基础 C、社会基础 D、环境基础
- 2、宴会一词出现在()。
- A、明朝 B、汉代 C、唐朝后期 D、清朝初期
- 3、就中国餐饮业的发展特点来说，商周时期又被称为（ ）。
- A、宴会阶段 B、筵席阶段 C、贵族阶段 D、便宴阶段
- 4、开香槟酒时应（ ）。
- A、拧开瓶盖上的铁丝 B、先将瓶口的封皮剥去 C、紧握软木塞 D、去掉瓶

上的铁盖

5、撤台顺序正确的是（ ）。

- A、银器——餐巾、香巾——酒具——不锈钢餐具——瓷器——筷子
- B、餐巾、香巾——银器——酒具——不锈钢餐具——瓷器——筷子
- C、银器——餐巾、香巾——瓷器——酒具——不锈钢餐具——筷子
- D、银器——酒具——餐巾、香巾——不锈钢餐具——瓷器——筷子

6、黄酒的饮用温度（ ）为佳。

- A、30-40℃ B、20-30℃ C、30-50℃ D、20-40℃

7、在客人的烟灰缸中有（ ）个烟头或有明显的杂物时就要给客人撤换。

- A、1 B、2 C、3 D、5

8、香槟酒需冰斟（ ）分钟。

- A、10 B、15 C、5 D、20

9、简述值台员餐中服务工作流程正确的是（ ）。

- A、热情迎宾——开茶服务——引客入座——点菜、开单、下单——斟酒服务——上菜服务
- B、热情迎宾——引客入座——点菜、开单、下单——开茶服务——斟酒服务——上菜服务
- C、热情迎宾——引客入座——开茶服务——点菜、开单、下单——斟酒服务——上菜服务
- D、热情迎宾——引客入座——开茶服务——点菜、开单、下单——上菜服务——斟酒服务

10、葡萄酒开瓶步骤是（ ）。

- A、剥除锡纸——包上酒瓶——揩拭瓶口——酒钻转入瓶塞——拨开瓶塞——擦拭瓶口
- B、揩拭瓶口——剥除锡纸——包上酒瓶——酒钻转入瓶塞——拨开瓶塞——擦拭瓶口
- C、包上酒瓶——剥除锡纸——揩拭瓶口——酒钻转入瓶塞——拨开瓶塞——擦拭瓶口
- D、包上酒瓶——揩拭瓶口——剥除锡纸——酒钻转入瓶塞——拨开瓶塞——擦拭瓶口

11、（ ）讲究优美文雅的风度，将装有整齐和美观菜肴的大浅盘端给所有顾客过目，让顾客欣赏厨师的装饰和手艺，并且也刺激了顾客的食欲。

- A、意式服务 B、法式服务 C、俄式服务 D、英式服务

12、以下关于西餐刀叉摆放说法不正确的是（ ）。

A、在餐盘的右侧从左到右依次摆放主菜刀、鱼刀、汤匙、头盘刀 B、刀刃一律朝餐盘

C、在餐盘的左侧，从右向左依次摆放主菜叉、鱼叉、头盘叉 D、刀背一律朝餐盘

13、自助餐服务中，当陈列盘内的食物（ ）已空时，应进行补充或换上一盘满的

A、1/4 B、1/2 C、1/3 D、2/3

14、以下对自助餐的餐台服务描述不正确的是（ ）。

A、通常由服务员为客人分切大块烤肉等 B、及时为客人递送餐盘等餐具

C、为客人提供介绍菜点的服务 D、及时整理餐台，补充食品、餐用具

15、自助餐的餐台形状通常以（ ）为主。

A、椭圆形 B、半圆形 C、长方形 D、梯形

16、一名酒水服务员可负责（ ）名客人。

A、15-20 B、25-30 C、35-40 D40-45

17、（ ）人左右的西餐宴会多采用 U 形台。

A、20 B、30 C、40 D、50

18、员工在操作中遵循（ ）的原则来正确使用本岗设施设备，管理者加强监督检查。

A、效率优先 B、质量第一 C、轻拿轻放 D、安全服务

19、（ ）是整个服务工作的灵魂人物，处于餐饮企业组织中上下沟通、前后沟通的关键岗位，直接影响到餐饮企业经营目标的实现。

A、主管 B、领班 C、餐厅经理 D、员工

20、为方便客人，提供烟缸时，要放在方便（ ）使用的位置，必要时每人一个。

A、主人 B、主宾 C、领导 D、副主人

二、多项选择题（多选、漏选均不得分，每小题 2 分，共 30 分）

1、下列关于餐饮业的表述正确的是（ ）。

A、目前餐饮企业在经营中特别注重经营特色，不提倡功能的多样化。

B、餐饮业的发展规模和速度在一定程度上是建立在社会经济和旅游发展基础上的。

C、一个地区、城市的旅游业越发达，作为旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素中重要组成部分的餐饮业就越发达。

D、现代餐饮业的发展应该淡化地区的文化特点，而应注重与国际化的接轨。

- 、餐饮业不仅仅是一种旅游的基础设施，而且又是一种重要的文化旅游资源。
- 2、餐饮企业的生产特点是（ ）。
- A、属个别订制生产，产品规格多、批量小
B、生产过程时间短
C、生产量难以控制
D、原料、产品容易变质
E、生产过程的管理难度大
- 3、餐饮企业的服务特点是（ ）。
- A、一次性 B、同步性 C、差异性 D、主观性 E、无形性
- 4、餐厅员工在工作中应扮演好的角色有（ ）。
- A、交际家 B、心理学家 C、服务员
D、家长 E、营销员
- 5、湘菜的代表名菜有腊味合蒸、冰糖湘莲、（ ）。
- A 麻辣子鸡 B 发丝百叶 C 鸡茸金丝笋 D 松鼠桂鱼 E 霸王别姬
- 6、有关宴会服务知识正确的是（ ）。
- A、是中餐接待中标准较高，要求很严格的一种服务方式
B、它的最高表现形式是国宴
C、宴会服务要从环境、餐台等方式体现宴会主题，创造符合宴会主题的餐饮氛围
D、就餐过程中要严格按照服务程序 and 标准对客人进行服务，
E、掌握各种宴会礼节，提供高档次的服务
- 7、值台员在餐前准备阶段中信息准备的“八知”包括知（ ）。
- A 菜式品种及出菜顺序 B 客人风俗习惯 C 收费办法 D 邀请对象 E 特殊需要
- 8、为客人点菜时（ ）。
- A、客人所点菜肴过多时要及时提醒客人
B、如客人点菜单上没有的也要满足客人的需要
C、如果客人所点菜肴需烹制时间较长时告知客人不要点
D、如客人需赶时间，要主动推荐一些快捷易做的菜肴
E、记清客人的特殊要求，并尽量满足客人。
- 9、传菜员的“五不取”是指数量不足不取，汤汁温度不适不取，（ ）。
- A、颜色不正不取 B、调料、配料不全不取 C、器皿不洁不取
D、餐具破损不符合规格不取 E、菜肴口味不香不取

- 、有关托盘与端托的描述正确的是（ ）。
- A、根据托盘形状分类有长方形、圆形两种
- B、长方形或圆形大托盘一般用于传菜和搬运较重物品
- C、中圆形托盘:一般用于摆台、酒水服务、撤换餐碟和换烟缸等
- D、重托主要用于托运大型菜点、酒水和盘碟
- E、端托按所托物品的轻重分轻托和重托两种
- 11、关于中餐摆台正确的是（ ）。
- A、做准备工作时要 查看物品数量、卫生情况，将物品进行必要的整理
- B、摆定位碟时餐盘间距均匀餐盘中心穿过转盘中心线两两对称
- C、葡萄酒杯定位，居于骨碟中心线上，白酒杯、水杯分列左、右两侧
- D、所有间距均为 3 厘米，三杯成一直线
- E、将餐椅对准定位碟，围绕餐桌摆放整齐
- 12、以下关于西餐宴会的描述正确的是（ ）。
- A、餐桌的主次为左高右低 B、西餐宴会餐桌的主次为右高左低
- C、多桌宴会以客人职位高低定桌号 D、主人译员坐在主人左侧，主宾译员坐在主宾左侧
- E、主人译员坐在主宾左侧，主宾译员坐在主人左侧
- 13、撤盘时机有（ ）等。
- A、客人将刀叉呈“八”字型搭放在餐盘的两边 B、客人将刀叉平行搭放在餐盘上
- C、西餐宴会要求等所有宾客都吃完一道菜后才一起撤盘
- D、每上一道菜之前，应先将用空的前一道菜 E、每当一位宾客吃完一道菜后及时撤盘
- 14、西餐宴会酒水准备工作主要有（ ）。
- A 、红葡萄酒应事先放在冰桶里 B、白葡萄酒提前半小时打开“呼吸”
- C、香槟应事先放在冰桶里 D、客人入座前 5 分钟倒好冰水 E、啤酒事先应冰镇
- 15、自助餐台进行台面布局时应注意（ ）。
- A、成本高的菜肴靠前放 B、分区摆放 C、按照客人取用习惯为顺序摆放食品
- D、成本低的菜肴靠前放 E、沙司、调味品等要与相配的菜肴摆放在一起
- 。每小题 1 分，共 20 分）

（ ） 1、古希腊早期的酒店多设在各种庙宇旁边。

- () 2、提出“自由烹饪”口号，改革传统烹饪工艺，力求更符合人们的要求的国家是英国。
- () 3、目前餐饮企业在经营中特别注重经营特色，不提倡功能的多样化。
- () 4、一个地区、城市的旅游业越发达，作为旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素中重要组成部分的餐饮业就越发达。
- () 5、管理幅度是指一名管理者所直接管理员工的数量。
- () 6、零点餐厅的主要任务是接待零散宾客就餐。
- () 7、餐厅员工的从业素质修养是做好餐厅服务工作的根本途径。
- () 8、餐厅员工的营销意识就是推销餐厅产品的意识。
- () 9、专业技能是餐厅员工为客人提供服务时所具备的能力和技巧。
- () 10、四川菜以百菜百味，一菜一格为世人所称道。
- () 11、四川菜简称川菜，由成都、重庆、自贡三地的地方菜组成。
- () 12、山东菜的特点是：选料讲究，刀工精细，重视火候，以爆、炒、炸、扒见长，口味上注重突出原料本身的鲜味。
- () 13、中圆形托盘一般用于摆台、酒水服务、撤换餐碟和换烟缸等。
- () 14、台布也称桌布，主要起保洁、装饰、方便服务的作用。
- () 15、点菜时服务员自然站立于宾客身后 20 厘米处，客人点一道菜服务员复述一遍记入相应的位置，全部菜品点完后，向客人复述一遍菜名及要求，以便得到客人认可。
- () 16、菜肴摆放原则是讲究造型、颜色搭配、方便食用。
- () 17、结帐时应注意：结帐的时机、结帐的对象、服务态度。
- () 18、中国菜不仅动物原料用得广，植物原料的选择不太广泛。
- () 19、共餐式是中餐的主要服务方式。
- () 20、西餐宴会斟酒的顺序一般为男主宾、男主人、女主宾、女主人、女宾、男宾。

5 分，共 20 分)

1. 如何理解餐饮企业的服务特点？

2. 怎样做到主随客变？变的依据是什么？

3、中餐多桌餐台设计的要求是什么？

4、餐厅班前会的内容是什么？

10 分)

一杯冰块

一天早晨，餐饮部小杨上早班，一切都正常地运转着。一位客人来到餐厅，交了餐券，选好所用的食品后，坐在 18 号桌旁用餐。服务员，有开水吗？这位先生看着小杨问道。

有，马上就给您送过来。小杨立刻给客人去倒开水。送去开水后，他依旧工作着。突然，客人的手机响起了急促的铃声，客人在接完电话后，马上就改变了吃饭的节奏，明显加快了速度，显然是有了什么急事。

小杨看到后想：开水是刚送去的，温度一定还很高，喝急了是很容易烫着的。于是趁着客人还没来得及喝时，赶紧送去了一杯冰，放在了客人的面前微笑着说：先生，这里有冰块，如果您觉得水有些烫，可以加一些。客人有些意外地看了小杨一下，然后笑着对他说：谢谢了。

以后的时间里，小杨留意到这位客人往杯子里放了冰块，先喝了一小口，试了一下水的温度，然后一饮而尽，喝完水后，只见他匆匆地用餐巾纸擦了一下嘴角，冲小杨微微笑了一下，就急急忙忙地走了。

问题：上述案例给了你什么工作启示？

试卷编号 2

一、单项选择题

1、A 2、C 3、B 4、B 5、A 6、A 7、B 8、D 9、C 10、C
11、C 12、D 13、C 14、A 15、C 16、D 17、C 18、C 19、C 20C

二、多项选择题

1、 BCE	2、 ABCDE	3、 ABCDE	4、 ABCD	5、 ABE
6、 ABCDE	7、 ACD	8、 ABE	9、 ABCD	10、 BCDE
11、 ABE	12、 BCE	13、 BCD	14、 CDE	15、 BCDE

三、判断题

1、√ 2、× 3、× 4√、 5、× 6、√ 7、√ 8、× 9、√10、√
11、×12、√13、√14、√15、×16、√17、√18、×19、√20、×

四、论述题（要点提示）

1、无形性：餐饮服务很难量化，餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用后，凭生理和心理的满足程度来评价质量的优劣

一次性：餐饮服务只能当次使用，当场享受

同步性：直接性，餐饮绝大多数产品的生产、销售、消费几乎是同步的。

差异性：不同服务员的服务存在差异；同一服务员在不同场合、时间和情绪中也存在差异

主观性：指顾客对购买餐饮产品的认同在很大程度上是凭借自身的经历、经验的，因此对餐饮产品质量的认定具有相当大的主观性。

2、就是要求我们所提供的服务必须是不断满足客人需要的。变的内容应包括菜点的花色品种、服务项目、设备设施、服务环境设计、服务环节、服务方式等方面。

3、必须要突出主桌，还要兼顾客人的需求，方便于服务人员席间服务，方便客人间互相沟通、交流。注重与环境相协调。

4、做好准备工作，掌握客情、酒情，准备好班前会内容；开好班前会，检查仪表仪容，装备是否齐全，通报客情、酒情；总结上餐工作中出现的问题，并将上餐餐厅日记中有价值的信息在班会上传达；详细布置当餐工作。

五、提示：围绕服务意识的相关知识去组织和分析案例

《餐厅服务与管理》考试试题

专业： 餐饮服务与管理 年级：

试题说明:

1. 本试卷满分共计 100 分，考试时间 120 分钟。
2. 本试卷共 3 页，五个大题。

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

1 分，共 20 分)

- 1、最早的西餐源于今日的（ ）。
A、俄罗斯 B、法国 C、美国 D、意大利
- 2、清朝，西餐厅被称作（ ）。
A、会同馆 B、四夷馆 C、番菜馆 D、西菜馆
- 3、餐饮业的最显著特征是（ ）。
A、服务性 B、社会性 C、市场的可进入性 D、波动性
- 4、餐饮组织的业务活动开展要围绕它的（ ）。
A、工作任务 B、市场需要 C、经营特色 D、经营流程
- 5、世界上第一家自助式餐厅开设于美国的（ ）。
A、芝加哥 B、休斯敦 C、洛杉矶 D、华盛顿
- 6、在餐厅组织机构设置时，主要通过（ ）来明确各个岗位的工作内容和任务。
A、岗位设置 B、人员配备 C、工作描述 D、市场调研
- 7、为了不断适应客人需要的千变万化，使我们所有的服务有改进的可能，就必须树立（ ）。
A、服务意识 B、细节意识 C、竞争意识 D、学习和创新意识
- 8、轻托时左手掌伸平，掌心向上，五指分开，右手将装好物品的盘从台上拉出（ ）。
A、1/4 B、1/3 C、2/3 D、1/2
- 9、在温酒时温度以（ ）为宜。
A、20~30℃ B、30~40℃ C、40~50℃ D、50~60℃
- 10、用冰桶为酒水降温时，冰块的数量约占冰桶的（ ）。
A、1/3 B、1/2 C、2/3 D、1/4
- 11、（ ）菜肴口味较重，喜欢用油，制作方法较为简单。口味以酸、甜、辣、咸为主，酸黄瓜、酸白菜往往是饭店或家庭餐桌上的必备食品。
A、俄式 B、英式 C、法式 D、意式
- 12、（ ）人对饮食并不讲究，喜吃水果、奶酪、香肠、酸菜、土豆等，不求浮华只求实惠营养，首先发明自助快餐。
A、美国 B、德国 C、意大利 D、英国
- 13、（ ）是简单和快捷的餐饮服务方式，一名服务员可以看数张餐台。菜肴由厨师在厨房中烹制好，装好盘。餐厅服务员用托盘将菜肴从厨房运送到餐厅的服务桌上。
A、意式服务 B、法式服务 C、美式服务 D、英式服务

14、服务中，() 为客人挂衣服时，应拿衣服的内侧，待客人坐好后调整主要宾客的位置。

A、主管 B 、领班 C 、迎宾员 D 、值台员

15、() 是餐厅服务工作给客人留下第一印象的基础，保证顾客和员工的人身和财产是第一位的。

A、安全 B 、制度 C 、卫生 D 、员工的精神面貌

16、员工日常操作及固定放置物品时，应至少离墙 () 公分（一拳距离），防止操作不当划伤或弄脏壁纸。

A、5 B 、10 C 、15 D 、20

17、餐厅经理餐前工作有 ()。

A、VIP 迎送 B、公关 C 、抽查安检情况 D 、抽查卫生、设备设施

18、餐厅经理在餐后应该做的是 ()。

A、公关 B 、抽查卫生、设备设施 C 、抽查收台情况 D 、投诉处理

19、餐厅前台领班的职责有 ()。

A、负责组织每月月底餐具、布草等物资的盘点工作。

B、与厨师长联系有关菜单准备事宜，当好菜单设计的参谋，保证食品控制在最好水平。

C、主持召开餐前会，传达上级指示，作餐前最后的检查。

D、抽查各班组的收尾、安检工作，杜绝安全隐患。

20、餐厅客人物品丢失，当值人员应 ()。

A、如果客人要求报警。首先餐厅管理者应报告安全部，要由安全部出面，以示重视。如果客人坚持要报警，则由安全部负责人与派出所联系，当值人员要做好证人，并保护好现场。

B、马上联系派出所。

C、装作不知道。

D、检查其他客人。

二、多项选择题（每题 2 分，共 30 分）

1、下列关于中国餐饮业发展历史正确的说法是 ()。

A、餐饮业大约起源于人类文明的初期。

B、在商周时期，餐饮业已经发展成为一个独立的行业。

C、国外食品、饮品及文化在秦汉时期就已经开始引入我国。

D、把宴会与旅游结合在一起的做法最早出现在北宋时期。

- E、“千叟宴”出现在清朝顺治年间。
- 2、中国当代餐饮业发展的表现有（ ）。
- A、餐饮企业的数量、餐饮从业人员的数量有了大幅增加
B、营业额快速增长
C、餐饮业已经成为国民经济各行业中增长速度最快的行业
D、在企业经营和发展战略上正在向着科学、系统、理性、强大的方向稳步前进
E、主题餐饮企业大量出现
- 3、餐饮业的经营状况的影响因素是（ ）。
- A、所处的地理位置 B、交通条件 C、政治经济变化
D、旅游业的发展和波动 E、季节、气候因素的影响
- 4、餐饮企业组织结构设置要遵循效率的原则，就是要做到（ ）。
- A、因事设岗 B、合理的管理幅度 C、组织结构层次合理性
D、加大管理幅度 E、减小管理幅度
- 5、餐厅人员的配备是指（ ）。
- A、配备餐厅人员的数量 B、配备餐厅人员的质量 C、餐厅人员的学历层次
D、餐厅员工的年龄结构 E、餐厅员工的职务
- 6、餐厅服务标准的制定主要考虑的依据是（ ）。
- A、餐厅的装饰风格 B、经营特色 C、就餐的形式
D、客人的个别要求 E、餐厅员工的素质高低
- 7、餐厅员工的从业前的准备工作有（ ）。
- A、身体准备 B、心理准备 C、知识准备
D、技能准备 E、物质准备
- 8、餐厅员工的专业技能要求包括（ ）。
- A、沟通能力 B、推销能力 C、扎实的基本功
D、熟练的服务技能 E、语言艺术和应变能力
- 9、按上菜的特点，中餐服务方式可分为共餐式、（ ）。
- A、分餐式 B、自助式 C、外卖式 D、快餐式 E、餐车式
- 10、各菜系的特点主要表现在以下各方面（ ）。
- A、有独特的烹调方法 B、有特殊的调味品 C、有品种众多的烹饪原料
D、从高到低、从小吃到筵席等一系列的风味菜式 E、有特殊的调味手段
- 11、有关广东菜说法正确的有（ ）。
- A、由广州、潮州、东江三地的地方菜发展而成。
B、特点是选料精细，花色繁多，新颖奇异。

C口味以清淡、生脆、爽口为主，

D烹调技法有炒、炸、扒等。

E代表名菜有片皮乳猪、白云猪手、糖醋咕嚕肉、红烧大裙翅

12、关于西餐点菜服务描述正确的是（ ）。

A、递送菜单前，应先替客人倒热水 B、递送菜单后，通常询问客人是否需要佐餐酒服务

C、团体聚会，应通过观察从已选好菜的客人开始点菜

D、主人示意宾客分别点菜时，从女士开始 E、客人点完菜后，应立即送上酒单

13、西餐点菜中通常（ ）。

A、一般按逆时针方向进行 B、一般按顺时针方向进行 C、一般从主人或女主人开始

D、主人示意宾客分别点菜时，从主宾开始 E、递给客人菜单后应马上点菜

14、关于西餐点菜服务描述正确的是（ ）。

A、递送菜单前，应先替客人倒热水 B、递送菜单后，通常询问客人是否需要佐餐酒服务

C、团体聚会，应通过观察从已选好菜的客人开始点菜

D、主人示意宾客分别点菜时，从女士开始 E、客人点完菜后，应立即送上酒单

15、餐厅环境布置应考虑的因素有（ ）。

A、要重视周边环境

B、重视客人的需要

C、考虑餐厅服务的方式

D、餐厅卫生管理的内容、方法

E、设施设备管理

三、判断题（请在题前的括号内划“√”或“×”。每题1分，共20分）

（ ）1、在商周时期，餐饮业已经发展成为一个独立的行业。

（ ）2、把宴会与旅游结合在一起的做法最早出现在北宋时期。

（ ）3、中国餐饮业的发展历史深受儒家思想影响，中餐讲究席位排坐、尊卑有别、长幼有序、男女分席。

（ ）4、重大宴会时叫报每道菜菜名的做法由古罗马人最早在餐厅中使用。

（ ）5、餐饮企业不仅仅是一种旅游的基础设施，而且又是一种重要的文化旅游资源。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/207126110045006160>