

第十五届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛 皖江工院校级选拔赛综合知识理论考核题库

酒店概论

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 从 MIS 阶段发展到 DSS 阶段，酒店信息系统主要在（ ）方面有了比较大的发展。

A. 电子数据处理 B. 数据储存 C. 信息管理 D. 决策支持

答案：D

2. 下列哪个盈利比率是用净利润除以总收入来计算的，并能测量创造收入和控制费用的管理能力？（ ）

A. 资产报酬率 B. 所有者权益报酬率
C. 利润率 D. 每股净利

答案：C

3. 某酒店在每月的中旬都会对各个库房的物品进行详细彻底的统计，这属于（ ）。

A. 日常盘点 B. 定期盘点 C. 延期盘点 D. 临时盘点

答案：B

4. 下列哪种类型的酒店提供完善的服务和舒适的住宿环境，主要针对

商务客人。()

- A. 豪华酒店
- B. 高档酒店
- C. 中档酒店
- D. 经济型酒店

答案：B

5. 以下对设备的自然寿命描述正确的是 ()。

- A. 从设备生产完成到设备废弃
- B. 从设备开始使用到其机件磨损而无法使用为止
- C. 从设备开始使用到因功能落后而被淘汰
- D. 从设备生产完成到因功能落后而被淘汰

答案：B

6. 饭店工作培训的内容包括 ()。

- A. 专业外语、服务规程技能和技巧、食品饮料知识和卫生防疫知识
- B. 形体培训、饭店礼节礼貌、主要客源国礼仪等
- C. 安全保卫与保密知识、饭店消防知识等
- D. 本地旅游景点景区知识

答案：A

7. 饭店员工招聘时机，除了要考虑饭店业务经营需要以外，还需要考虑 ()。

- A. 竞争者规模扩张情况
- B. 饭店经营目标
- C. 社会劳动资源状况
- D. 饭店经营淡旺季

答案：C

8. 饭店标出的客房价格只包括客人的住宿费用，不包括其他服务费用

的计价方式称为（ ）。

A. 美式计价 B. 欧式计价 C. 欧陆式计价 D. 百慕大计价

答案：B

9. 目前我国饭店普遍采用的组织形式是（ ）。

A. 直线制 B. 职能制 C. 直线职能制 D. 矩阵制

答案：C

10. （ ）认为，任何一个社会系统都存在以下三个环境：物理环境、文化环境、技术环境

A. 马克斯·韦伯 B. 斯科特 C. 霍曼斯 D. 马斯洛

答案：C

11. 职工培训属饭店计划指标的（ ）。

A. 质量指标 B. 数量指标 C. 管理指标 D. 利润指标

答案：C

12. 下列哪项国家标准（已颁布或立项）将对酒店信息系统的实施起到指导作用（ ）。

A. 《旅游饭店计算机管理系统技术规范》

B. 《星级饭店访查规范》（LB/T 006—2006）

C. 《绿色旅游饭店》（LB/T 007—2006）

D. 《旅游饭店星级的划分与评定》（LB/T 14308—2003）

答案：A

13. 酒店信息系统对于酒店决策层的主要作用为（ ）。

A. 日常经营 B. 数据维护 C. 决策支持 D. 花掉预算

答案：C

14. 对于酒店来说，保证酒店信息系统实现功能和效果的要点最重要的是（ ）。

- A. 领导层观念的转变，建立酒店信息战略
- B. 提高酒店信息系统的实施水平
- C. 建立高水平的酒店信息管理系统管理机构及团队
- D. 加强员工信息系统培训

答案：A

15. 下列哪种经营模式属于特许权经营（ ）。

- A. 这种经营模式对资本的依赖程度比较低，经营过程中的支出都是由酒店所有者承担，其收入按酒店销售额的某个百分比计算，投资回报率比较高。
- B. 这种经营模式在经营过程中产生的支出都由租赁者承担，而不是由酒店所有者承担。
- C. 这种经营模式对资本的依赖程度比较低，其收入来自特许权使用费，投资回报率比较高。
- D. 这种经营模式对资本的依赖程度比较高，投资回报率一般比较低。

答案：C

16. 某国际品牌酒店正在招聘一位酒店信息总监，由此我们可以判断，该酒店处于酒店信息系统应用的（ ）阶段。

- A. 无专人管理
- B. 由工程部下设电脑房管理
- C. 由财务部下设电脑房管理
- D. 设立独立业务的信息中心

答案：D

17. 下列哪一项既是人力资源预算项目也是培训预算项目。()

- A. 培训项目与目标
- B. 培训费用
- C. 培训收益预测
- D. 培训评估

答案：B

18. 在第一年末，某酒店餐厅的资产负债表显示的现金为 20000 元，而在第二年末，资产负债表显示的现金为 40000 元，运用对资产负债表的水平分析法，可以得出在绝对值上两年的现金差额为：()。

- A. 60000
- B. 20000
- C. 100%
- D. 50%

答案：B

19. 对现金流量表的分析通常比其他财务报表的分析少，其部分原因是：()。

- A. 现金流在大多数酒店日常经营活动中相对来说是不重要的
- B. 酒店是固定资产密集型产业，因此，对现金流的关注不及对其他资源的来源及其使用关注多
- C. 现金流量表没有揭示重要的非现金经营活动
- D. 现金流量表是相对新的财务报表，因此，许多管理者还不习惯使用现金流量表的分析方法

答案：D

20. 涵盖业绩评价体系、绩效控制机制和绩效评估体系的体系属于酒店企业规制中的()。

- A. 业务体系
- B. 考评体系
- C. 回报体系
- D. 利润体系

答案：B

21. 在 2016 年全球十大酒店集团排名第 1 位的是（ ）。

- A. 美国马里奥特酒店集团
- B. 美国万哈姆国际酒店集团
- C. 英国洲际酒店集团
- D. 美国喜达屋酒店集团

答案：A

22. 下列哪项技术不是酒店信息系统所依赖的数据库（ ）。

- A. ORACLE
- B. SYBASE
- C. MS SQL Server
- D. Windows

答案：D

23. 一家餐馆某月份的食品销售额是 150000 元，食品成本共 25000 元。员工用餐成本和接待成本分别为 350 元和 250 元，这个月份的食品成本率是：（ ）。

- A. 16.3%
- B. 16.4%
- C. 16.7%
- D. 17.1%

答案：A

24. 成本总额属于饭店计划指标的（ ）。

- A. 质量指标
- B. 数量指标
- C. 管理指标
- D. 利润指标

答案：B

25. 某饭店有客房 160 间，公布房价 180 元。某日销售客房 120 间，房费收入 17280 元。则当日的客房收益率是（ ）%。

- A. 50
- B. 60
- C. 70
- D. 80

答案：B

26. 管理者最有用的比率是（ ）。

- A. 完成经营指标的程度
- B. 竞争对手的优势和劣势

C. 客人满意和不满意的原因 D. 特殊问题及解决方案

答案：A

27. 在部门集中方式的组织形式中根据客人在酒店内的活动类型来划分，属于（ ）。

A. 职能部门化 B. 区域部门化 C. 产品部门化 D. 顾客部门化

答案：A

28. 酒店集团物流可以通过集合众多酒店的采购需求进行大批量、集体采购，降低采购成本，这体现了酒店物流的（ ）。

A. 经济性 B. 跨区域性 C. 统一性 D. 规模性

答案：D

29. 欧洲客栈规模小，设备简陋，其中以（ ）的客栈最为著名。

A. 法国 B. 德国 C. 奥地利 D. 英国

答案：D

30. 酒店火灾报警分为（ ）报警。

A. 一级 B. 二级 C. 三级 D. 四级

答案：B

31. 以下哪些项目可以表示在酒店资产负债表中？（ ）

A. 人力资源资产 B. 忠诚的顾客基础
C. 企业地理位置的价值 D. 已购买的商誉

答案：D

32. 根据美国著名心理学家马斯洛的理论，人的需要从低层次到高层

次依次为（ ）。

- A. 安全需要、生理需要、自尊需要、社交需要、自我实现需要
- B. 生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我实现需要
- C. 生理需要、社交需要、自尊需要、安全需要、自我实现需要
- D. 自尊需要、安全需要、生理需要、社交需要、自我实现需要

答案：B

33. 饭店员工行鞠躬礼时，以（ ）为宜。

- A. 20 度
- B. 30 度
- C. 45 度
- D. 90 度

答案：A

34. 下列哪种连锁酒店经营类型属于综合自营者（ ）。

- A. 拥有管理和品牌，如 Four Seasons、Marriott International
- B. 拥有管理和房地产所有权，如 Westmont、Lodgian
- C. 拥有管理、品牌和房地产的所有权，如 Intercontinental、Hilton
- D. 以上三者都不是

答案：C

35. 数千年来，中国历史上的（ ）被认为是饭店业得到较大发展的时期。

- A. 春秋战国
- B. 五代十国
- C. 隋、唐、宋、元
- D. 唐、宋、明、清

答案：D

36. 在 2015 年收购法国地中海俱乐部的中国民营集团是（ ）。

- A. 海航集团
- B. 复星集团
- C. 君澜集团
- D. 首旅集团

答案：B

37. 知道可售客房 100000，已出租客房 60000，入住客人 80000，两人或多人入住一间客房数 10000，根据以上信息，求每间客房平均占用率为：（ ）。

- A. 0.875 B. 1.33 C. 1.25 D. 1.43

答案：B

38. 下列哪个不是酒店信息质量重要性的表现（ ）。

- A. 是酒店正常经营的基石
B. 是酒店提高服务质量的重要途径
C. 是酒店决策的重要依据
D. 是酒店营业收入的直接来源

答案：D

39. 1978 年美国管理学家诺贝尔奖获得者西蒙提出决策的标准是（ ）。

- A. 时效性原则 B. 政治性原则
C. 优选和可行兼重原则 D. 有限合理性原则

答案：D

40. 专为富有的特权阶级服务的大饭店出现在（ ）。

- A. 18 世纪后半叶 B. 19 世纪前半叶
C. 19 世纪后半叶 D. 20 世纪初

答案：C

41. 酒店电脑房员工小李拿着一份酒店餐饮部销售月份报告将其交给

财务部成本控制经理进行分析总结，据此可以判断该酒店处于酒店信息系统应用的（ ）阶段。

- A. 无专人管理
- B. 由工程部下设电脑房管理
- C. 由财务部下设电脑房管理
- D. 设立独立业务的信息中心

答案：C

42. 按照国际饭店建筑标准，豪华级饭店每个标准间的建筑面积大约为（ ）。

- A. 25 平方米
- B. 30 平方米
- C. 36 平方米
- D. 47 平方米

答案：D

43. 迎宾馆的名称最早出现在（ ）。

- A. 唐
- B. 宋
- C. 明
- D. 清

答案：D

44. 饭店组织机构的繁简程度取决于饭店的（ ）。

- A. 工作标准
- B. 宾客特点
- C. 规模大小
- D. 员工素质

答案：C

45. 物资的日消耗定额×保险储备天数，这一公式是在计算（ ）。

- A. 经常仓储定额
- B. 保险仓储定额
- C. 季节仓储定额
- D. 订货点库存定额

答案：B

46. “汉庭”属于下列哪家酒店集团的品牌？（ ）

- A. 锦江集团
- B. 东湖集团
- C. 首旅集团
- D. 华住集团

答案：D

47. 下列哪家酒店集团创办了中国第一家经济型酒店？（ ）。

A. 金陵 B. 锦江 C. 维也纳 D. 尚客优

答案：B

48. 当出租率低于 100%时，客房的出租成本要（ ）理论成本。

A. 高于 B. 低于 C. 等于 D. 无关于

答案：A

49. 在各种类型饭店中，一般来说回头客比率较大的饭店是（ ）。

A. 度假型饭店 B. 会议饭店 C. 综合型饭店 D. 商务饭店

答案：D

50. 国外大饭店一个餐厅服务员的劳动生产率标准是（ ）。

A. 20 ~ 25 客数/8 小时 B. 20 ~ 25 客数/4 小时
C. 30 ~ 35 客数/4 小时 D. 30 ~ 35 客数/8 小时

答案：B

51. 饭店餐饮部业务运转的起点是（ ）。

A. 功能设计与布局 B. 食品原料采购 C. 人员配置
D. 菜单计划

答案：D

52. 被称为中国近现代第一家饭店的是（ ）。

A. 北京六国饭店 B. 天津利顺德大饭店
C. 上海和平饭店 D. 上海浦江饭店

答案：D

53. 被称为饭店“标准间”的客房类型特指（ ）客房。

- A. 单人 B. 大床 C. 双床 D. 三人

答案：C

54. 计算客房收益率的公式是（ ）。

- A. 出租率*平均房价 B. 出租率/平均房价
C. 出租率*房价实现率 D. 出租率/房价实现

答案：C

55. （ ）主要用于军事方面的决策，解决分配、库存、排队、路线等问题。

- A. 运筹学方法 B. 技术经济分析
C. 管理信息系统与信息论 D. 控制论

答案：A

56. “客人平均停留期短、流动量大”，是（ ）饭店的市场特征。

- A. 公寓型 B. 度假型 C. 会议型 D. 商务型

答案：D

57. 目前国际上最普及的客房计价方式是（ ）计价。

- A. 美式 B. 欧式 C. 欧陆式 D. 百慕大

答案：B

58. 在房价中包含三餐费用的计价形式，称为（ ）计价。

- A. 美式 B. 欧式 C. 欧陆式 D. 百慕大

答案：A

59. 整合营销理念最先由（ ）提出。

A. 德鲁克 B. 舒尔茨 C. 泰勒 D. 约翰逊

答案: B

60. 雅高集团旗下的经济性是 ()。

A. 美居 B. 索菲特 C. 伊塔普 D. 宜必思

答案: D

61. 寻找消费者重视而未被开发的市场空间属于 ()。

A. 序列定位 B. 空挡定位 C. 强化定位 D. 抗衡定位

答案: B

62. 当前饭店资本、管理和技术的最大输出国是 ()。

A. 美国 B. 英国 C. 法国 D. 意大利

答案: A

63. () 主要是以竞争为导向的。

A. 序列定位 B. 空挡定位 C. 强化定位 D. 抗衡定位

答案: D

64. 国际上划分饭店等级的两种方法: 一是按等级评定标准, 二是按 ()。

A. 地理位置 B. 投资规模 C. 平均房价 D. 建筑面积

答案: C

65. 不属于饭店品牌规模扩张战略的是 ()。

A. 市场全面推广战略 B. 战略联盟 C. 饭店兼并 D. 饭店收购

答案: A

66. 根据中国《旅游饭店星级的划分与评定》标准的规定，三星级饭店在设施设备维修保养及清洁卫生项目的最低得分率是（ ）%。

- A. 100 B. 92 C. 86 D. 70

答案： B

67. （ ）食物中毒出现的症状，是以急性胃肠炎状为主，如恶心、呕吐、腹痛、腹泻。

- A. 化学性 B. 含毒动物 C. 含毒植物 D. 细菌性

答案： B

68. 将餐具、酒具放置在高锰酸钾溶液中，约（ ）分钟即可消毒。

- A. 1-2 B. 3-8 C. 10-15 D. 16-20

答案： C

69. 撤换骨碟时应是（ ）。

- A. 先将脏的骨碟一一撤下。
B. 先将干净骨碟一一换上
C. 先撤去脏的骨碟后，再将干净骨碟换上
D. 先将干净的骨碟一一上上去，再将脏骨碟一一撤去。

答案： C

70. 雅高集团旗下的中档是（ ）。

- A. 美居 B. 索菲特 C. 伊塔普 D. 宜必思

答案： A

71. 雅高集团旗下的豪华型品牌是（ ）。

- A. 美居 B. 索菲特 C. 诺富特 D. 宜必思

答案：B

72. 下列关于品牌的说法错误的是（ ）。

- A. 品牌是饭店综合商誉的体现
B. 品牌是饭店企业文化的体现
C. 品牌是饭店产品质量性能的综合体系
D. 品牌不属于饭店的无形资产

答案：D

73. 根据钟型正态分布原理，在由五种房价组成的饭店价格结构中，中等房价的客房数应占（ ）%。

- A. 20 B. 30 C. 40 D. 50

答案：C

74. 根据国际惯例，饭店应为“担保预订”客人保留客房至预订抵店日的（ ）时。

- A. 当日 12 B. 当日 18 C. 次日 12 D. 次日 18

答案：C

75. 根据国际惯例，饭店应为“无担保预订”客人保留客房至预订抵店日的（ ）时。

- A. 当日 12 B. 当日 18 C. 当日 24 D. 次日 12

答案：B

76. 更换酒杯的正确操作方法是（ ）。

- A. 左手托盘，右手拿杯从客人左边上

- B. 右手托盘，左手拿杯从客人右边上
- C. 左手托盘，右手拿杯从客人右边上
- D. 右手托盘，左手拿杯从客人左边上

答案：C

77. 最适用饭店连锁经营的组织结构形式是（ ）。

- A. 直线制
- B. 职能制
- C. 直线职能制
- D. 事业部制

答案：D

78. 在《星级饭店访查规范》的评分检查表中，三星级饭店员工应变能力的最低合格率要求是（ ）%。

- A. 60
- B. 70
- C. 80
- D. 90

答案：B

79. 下列不是饭店管理信息系统的特征的是（ ）。

- A. 辅助性
- B. 开放性
- C. 层次性
- D. 整体性

答案：A

80. 根据中国《星级饭店访查规范》的规定，白金五星级饭店的最低总体达标率是（ ）%。

- A. 70
- B. 80
- C. 90
- D. 98

答案：D

81. 国际上通用的划分为中型饭店的标准是拥有（ ）。

- A. 200-300 间标准客房
- B. 300-500 间标准客房
- C. 300-400 间标准客房

D. 400-500 间标准客房

答案：B

82. 在中国《星级饭店访查规范》的评分检查表中，星级饭店访查规范评分的标准满分为（ ）分。

- A. 100 B. 350 C. 610 D. 720

答案：C

83. 根据中国《酒店管理饭店星级的划分与评定》标准的规定，四星级饭店在服务质量项目的最低得分率是（ ）%。

- A. 80 B. 85 C. 90 D. 95

答案：D

84. 饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是（ ）。

- A. 具备餐饮服务功能 B. 设有前厅部
C. 具备住宿服务功能 D. 设有娱乐设施

答案：C

85. 根据中国《旅游饭店星级的划分与评定》标准的规定，五星级饭店在设施设备及服务项目的最低得分数是（ ）分。

- A. 610 B. 550 C. 420 D. 330

答案：C

86. 根据钟型正态分布原理，在由三种房价组成的饭店价格结构中，中等房价的客房数应占（ ）%。

- A. 80 B. 60 C. 50 D. 40

答案：B

87. 根据国际惯例，饭店房费按“间/夜”收费，“间/夜”的变更时间为（ ）。

- A. 零点 B. 中午 12 时 C. 下午 6 时 D. 晚上 8 时

答案：B

88. “冲击式”报价法，适合推销饭店的（ ）客房。

- A. 豪华 B. 高档 C. 中档 D. 低档

答案：D

89. “鱼尾式”报价法，适合推销饭店的（ ）客房。

- A. 高档 B. 中档 C. 中低档 D. 低档

答案：A

90. 下列各项中作为旅游业的基本构成要素之一，与旅行社、旅游交通、旅游景区等组成旅游服务体系的是（ ）。

- A. 饭店业 B. 旅游市场 C. 旅游资源 D. 旅游者

答案：A

91. 开创了世界现代饭店业先河，推动了美国乃至欧洲饭店业蓬勃发展的世界上第一座现代化饭店是（ ）。

- A. 特莱蒙饭店 B. 迈尔斯顿饭店 C. 里兹饭店 D. 假日饭店

答案：A

92. 世界饭店业进入大饭店时期的标志是于 1794 年在美国纽约建成的（ ）。

- A. 特莱蒙饭店 B. 都市饭店 C. 里兹饭店 D. 假日饭店

答案：B

93. 适应了中国古代民族交往和中外往来的需要,对中国古代的政治、经济、文化交流起了 不可忽视的作用的中国古代官办接待设施是 ()。

- A. 驿站 B. 迎宾馆 C. 客舍 D. 旅舍

答案: B

94. 中国历史上最古老的一种官办住宿设施是 ()。

- A. 迎宾馆 B. 会馆 C. 客栈 D. 驿站

答案: D

95. 对于品牌活力较低但品牌认知度较高的品牌,饭店应采取的品牌战略是 ()。

- A. 品牌推广战略 B. 品牌培育战略
C. 品牌扩展战略 D. 品牌更新战略

答案: B

96. 对于品牌活力较高但品牌认知度很低的品牌,饭店应采取的品牌战略是 ()。

- A. 品牌推广战略 B. 品牌培育战略
C. 品牌扩展战略 D. 品牌更新战略

答案: D

97. 对于品牌活力和品牌认知度都较高的品牌,饭店采取的品牌营销战略是 ()。

- A. 品牌推广战略 B. 品牌培育战略
C. 品牌扩展战略 D. 品牌更新战略

答案：C

98. 斟酒水的顺序是（ ）。

- A. 先红酒后白酒再啤酒
- B. 先啤酒后红酒再白酒
- C. 先白酒后红酒再啤酒
- D. 先红酒后啤酒再白酒

答案：B

99. 克劳斯比于 20 世纪 60 年代提出的主要用于控制企业的产品质量的管理观念是（ ）。

- A. 全面质量管理
- B. 零缺点质量管理
- C. PDCA 管理循环
- D. 优质服务竞赛

答案：B

100. 饭店各类餐厅、酒吧是餐饮部的（ ）。

- A. 前台服务部门
- B. 供应部门
- C. 生产部门
- D. 后勤服务部门

答案：A

101. 饭店餐饮服务营业循环的起点是（ ）。

- A. 原料采购
- B. 厨房加工
- C. 菜单设计
- D. 餐厅服务

答案：C

102. 服务具有周到而又相对简单的优点，成为目前世界上所有高级餐厅最流行的服务方式，因而也被称为国际式服务的服方式是（ ）。

- A. 美式服务
- B. 俄式服务
- C. 英式服务
- D. 法式服务

答案：B

103. 最传统、最严格的俱乐部会员制是（ ）。

- A. 半封闭式会员制
- B. 全封闭式会员制
- C. 开放式会员制
- D. 会所式会员制

答案：B

104. 饭店服务质量的基础是（ ）。

- A. 菜点酒水质量
- B. 服务用品质量
- C. 饭店设施设备质量
- D. 服务环境质量

答案：C

105. 饭店无形产品的质量是指（ ）。

- A. 服务环境质量
- B. 服务用品质量
- C. 菜点酒水质量
- D. 劳务服务质量

答案：D

106. 饭店员工在其服务过程中对时间概念和工作节奏的把握是指（ ）。

- A. 服务方式
- B. 服务态度
- C. 服务技巧
- D. 服务效率

答案：D

107. 休闲度假饭店大多数位于（ ）。

- A. 海滨、海岛、山区、温泉、森林
- B. 城市中心或商业区
- C. 公路干线
- D. 大都市

答案：A

108. PDCA 管理循环是指按四个阶段进行管理工作，并循环不止地进行下去的一种科学管理 方法。这四个阶段是计划、实施、检查和（ ）。

- A. 控制 B. 组织 C. 处理 D. 监督

答案：C

109. 客房部对客服务工作的首要环节是（ ）。

- A. 会客服务 B. 端茶送水 C. 送客服务 D. 迎客服务

答案：D

110. 饭店员工的积极性主要表现为工作的责任心、主动性和（ ）。

- A. 创造性 B. 服务技巧 C. 服务方式 D. 服务态度

答案：A

111. 通常小型饭店拥有的客房数量是（ ）。

- A. 1200 间 B. 500 间 C. 600 间 D. 300 间以下

答案：D

112. 通常中型饭店是指拥有（ ）客房的饭店。

- A. 100—400 间 B. 200—500 间 C. 300—500 间 D. 600—1000 间

答案：C

113. 被誉为“管理学之父”的是（ ）。

- A. 马斯洛 B. 法约尔 C. 赫茨伯格 D. 麦格雷戈

答案：B

114. 提出双因素激励理论的是（ ）。

A. 马斯洛 B. 法约尔 C. 赫茨伯格 D. 麦格雷戈

答案：C

115. 目标管理法的首创者是 ()。

A. 德鲁克 B. 舒尔茨 C. 泰勒 D. 约翰逊

答案：C

116. 饭店客房价格包括房租和一日三餐的费用的计价方式属于 ()。

A. 美式计价饭店 B. 欧式计价饭店
C. 欧陆式计价饭店 D. 百慕大式计价饭店

答案：A

117. 饭店客房价格仅包括房租，不含食品、饮料等其他费用的计价方式属于 ()。

A. 美式计价饭店 B. 欧式计价饭店
C. 欧陆式计价饭店 D. 百慕大式计价饭店

答案：B

118. ()是饭店全面质量管理的重要形式，是一种群众性的质量管理活动。

A. QC 小组活动 B. 零缺点质量管理
C. PDCA 管理循环 D. 优质服务竞赛

答案：A

119. 饭店建筑、地理位置、周围环境、饭店内部氛围、价格等都是饭店产品构成中的 ()。

A. 核心产品 B. 形式产品 C. 延伸产品 D. 感官产品

答案：B

120. 根据我国生产力发展水平以及饭店的实际情况，目前我国大多数饭店采取的组织形式是（ ）。

A. 直线制 B. 直线一职能制 C. 职能制 D. 事业部制

答案：B

121. 平衡饭店内外部的各种关系，使饭店的各项工作和谐配合，经营活动顺利进行并取得成功，这是（ ）。

A. 计划的任务 B. 决策的任务 C. 协调的任务 D. 指挥的任务

答案：C

122. 指挥的基础是（ ）。

A. 管理者的素质 B. 管理者的职务
C. 管理者拥有的权力 D. 管理的行为方式

答案：C

123. 在饭店运转中利用业务操作程序和其他规章制度，使各部门能按计划比例、衔接组合的要求共同完成生产任务。这是饭店协调中的（ ）。

A. 组织协调 B. 业务协调 C. 人事协调 D. 外部协调

答案：B

124. 饭店管理的主要标准有三大类，即数量标准、质量标准和（ ）。

A. 时间标准 B. 服务态度标准 C. 服务语言标准 D. 财务标准

答案：A

125. 在饭店经营业务进行过程中管理人员在现场进行指导和监督，发现随机事件，发现偏差，随时处理和纠正，这属于饭店控制职能中的（ ）。

- A. 预先控制 B. 现场控制 C. 反馈控制 D. 宏观控制

答案：B

126. 在经营业务活动完成之后，通过对已发生的工作结果的测定和考核，发现偏差和纠正偏差，这属于饭店控制职能中的（ ）。

- A. 预先控制 B. 现场控制 C. 反馈控制 D. 宏观控制

答案：C

127. 饭店的工作制度包括操作制度和（ ）。

- A. 服务规程 B. 员工手册 C. 岗位负责制 D. 经济责任制

答案：A

128. 在饭店中起着承上启下作用的管理层次是（ ）。

- A. 决策层 B. 管理层 C. 督导层 D. 操作层

答案：B

129. 饭店餐饮服务一般由三大部分组成，即食品原料采购供应，厨房加工烹调和（ ）。

- A. 餐厅酒吧服务 B. 菜单设计 C. 食品原料验收 D. 食品原料库存

答案：A

130. 在饭店营销组合策略中, 关系到饭店的生死存亡的最基本的策略是 ()。

- A. 价格策略 B. 产品策略 C. 销售渠道策略 D. 促销策略

答案: B

131. 客房部对客服务工作的最后环节是 ()。

- A. 会客服务 B. 端茶送水 C. 送客服务 D. 迎客服务

答案: C

132. 饭店为宾客提供的各种附加价值与利益属于饭店产品构成中的 ()。

- A. 核心产品 B. 形式产品 C. 延伸产品 D. 感官产品

答案: C

133. 饭店营销组合策略中最活跃的因素是 ()。

- A. 价格 B. 产品 C. 销售渠道 D. 促销

答案: A

134. 产品以低于预期价格的价格进入市场, 以期获得“薄利多销”的效果。这种定价方法是 ()。

- A. 撇脂定价法 B. 满意定价法 C. 渗透定价法 D. 折扣定价法

答案: C

135. () 是整个饭店业务活动的中心部门。

- A. 前厅部 B. 客房部 C. 餐饮部 D. 康乐部

答案: A

136. 工作岗位设在饭店大厅, 直接面向广大宾客。是饭店与客人之间

密切联系的纽带，协调饭店各部门的工作，代表饭店处理日常发生的事件，帮助客人排忧解难，并监督问题的处理。这个岗位是()。

- A. 金钥匙 B. 总台接待员 C. 问讯主管 D. 大堂副理

答案：D

137. 代表饭店在大门口迎送宾客的专门人员，是饭店的“门面”，也是饭店形象的具体体现。这个岗位是()。

- A. 总台接待员 B. 迎宾员 C. 问讯员 D. 行李员

答案：B

138. 客人通过各种方式预先向饭店订房时，饭店根据客情，接受客人的预订要求，并以口头或书面形式予以确认，一般不要求客人预付订金，但规定客人必须于预订入住日的规定时限前到达，否则作为自动放弃预订。这类客房预订称为()。

- A. 保证类预订 B. 确认类预订 C. 等待类预订 D. 核定预订

答案：B

139. 宾客可以预付定金来保证自己的订房要求，或在旺季饭店为了避免预订客人擅自不来或临时取消订房而引起损失，要求宾客预付定金加以保证。这类客房预订称为()。

- A. 确认类预订 B. 保证类预订 C. 等待类预订 D. 婉拒预订

答案：B

140. 饭店的基本设施和主体部分是()。

- A. 餐厅 B. 酒吧 C. 客房 D. 大堂

答案：C

141. 针对饭店主要目标市场销售区域来确定的组织结构是()。

- A. 直线型组织结构
- B. 职能型组织结构
- C. 事业部组织结构
- D. 区域型组织结构

答案：D

142. 饭店实施民主管理的基本形式是()。

- A. 总经理负责制
- B. 经济责任制
- C. 岗位责任制
- D. 职工代表大会

答案：D

143. 属于直接薪酬的是()。

- A. 补助
- B. 保险
- C. 带薪休假
- D. 奖金

答案：D

144. 下列不属于决定饭店服务质量的因素是()。

- A. 可靠性
- B. 便捷性
- C. 新颖性
- D. 有形性

答案：C

145. 某饭店当日房态为：住客房 120 间，走客房 20 间，可售房 60 间。

则当日客房出租率为()%。

- A. 120
- B. 80
- C. 60
- D. 20

答案：C

146. 商务型饭店一般多位于()。

- A. 海滨、海岛
- B. 城市中心或商业
- C. 公路干线
- D. 山区、温泉、森林

答案：B

147. 一般设在大都市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地，具有各种类型、规格的会议室、展览厅、陈列室、讲演厅及洽谈室等的饭店属于（ ）。

- A. 商务型饭店 B. 度假型饭店 C. 会展型饭店 D. 综合型饭店

答案：C

148. （ ）是成为饭店职业经理人的前提。

- A. 道德价值 B. 资源价值 C. 能力价值 D. 社会价值

答案：A

149. （ ）成为饭店职业经理人的核心。

- A. 道德价值 B. 资源价值 C. 能力价值 D. 社会价值

答案：C

150. 饭店投资的基础功能是（ ）。

- A. 经营收益 B. 品牌提升 C. 物业增值 D. 集散社交

答案：A

151. 饭店投资的辅助功能是（ ）。

- A. 经营收益 B. 品牌提升 C. 物业增值 D. 集散社交

答案：B

152. 饭店投资的提升功能是（ ）。

- A. 经营收益 B. 品牌提升 C. 物业增值 D. 集散社交

答案：C

153. 饭店使用的碱性洗涤剂，PH 值应大于（ ）。

- A. 7 B. 25 C. 50 D. 75

答案：A

154. 欧式计价饭店的客房价格包括（ ）。

- A. 房租 B. 房租和一日三餐的费用
C. 房租和食品、饮料等费用 D. 房租及一份欧陆式早餐的费用

答案：A

155. 下列不属于饭店 CRM 系统理论模块的是（ ）。

- A. 理念模块 B. 战略模块
C. 经验模块 D. 顾客分类管理功能模块

答案：D

156. 下列不属于有形产品质量的是（ ）。

- A. 设施设备 B. 实物产品 C. 服务环境 D. 服务技能

答案：D

157. 下列不属于无形产品质量的是（ ）。

- A. 服务效率 B. 服务态度 C. 服务环境 D. 服务技能

答案：C

158. PDCA 循环中，D 代表（ ）。

- A. 计划 B. 实施 C. 检查 D. 处理

答案：B

159. PDCA 循环中，A 代表（ ）。

- A. 计划 B. 实施 C. 检查 D. 处理

答案：D

160. 饭店危机产生的外部成因有（ ）。

- A. 经济恶化 B. 旅游犯罪 C. 恶性竞争 D. 意外事故

答案：A

161. 下列属于饭店信息系统的特征是（ ）。

- A. 整体性 B. 社会性 C. 能动性 D. 可靠性

答案：A

162. 将地段区位作为投资饭店的首要因子是（ ）。

- A. 绩优长线理念 B. 顺势而行理念
C. 区位优势理念 D. 环境优越理念

答案：C

163. 4P 理论属于（ ）。

- A. 合作共赢理念 B. 整合营销理念
C. 借力营销理念 D. 文化营销理念

答案：B

164. 关于饭店非正式组织说法错误的是（ ）。

- A. 非正式组织与管理层之间没有直接联系
B. 非正式组织的产生以饭店成员之间的共性为纽带
C. 非正式组织对于饭店只有负面影响
D. 非正式组织是自发产生的

答案：C

165. 非正式组织对组织成员的影响力（ ）饭店正式组织。

- A. 大于 B. 等于 C. 小于 D. 大于或等于

答案: A

166. 饭店客房价格包括房租和早餐以及午餐和晚餐中任意一餐的费用, 这是 () 计价方法。

- A. 美式 B. 欧陆式 C. 修正美式 D. 欧式

答案: C

167. 饭店管理中客户关系理念不包括 ()。

- A. 了解顾客需求 B. 关注顾客利益
C. 提升顾客价值 D. 履行对客人的承诺

答案: D

168. “我们生产什么, 就卖什么” 属于 ()。

- A. 生产观念 B. 产品观念 C. 推销观念 D. 市场营销观念

答案: A

169. “市场需要什么, 我们就卖什么” 属于 ()。

- A. 生产观念 B. 产品观念 C. 推销观念 D. 市场营销观念

答案: D

170. “我们卖什么, 就让人们买什么” 属于 ()。

- A. 生产观念 B. 产品观念 C. 推销观念 D. 市场营销观念

答案: C

171. 有眼光的饭店企业纷纷推出“绿色饭店”、“生态饭店”、“环保饭店”, 体现了饭店市场营销的 ()。

- A. 顾客导向 B. 管理导向 C. 信息导向 D. 战略导向

答案：D

172. 国际上通用的划分为大型饭店的标准是拥有（ ）。

- A. 300 间标准客房
- B. 400 间标准客房
- C. 500 间标准客房
- D. 600 间标准客房

答案：C

173. 4P 中 place 代表（ ）。

- A. 产品
- B. 价格
- C. 渠道
- D. 促销

答案：C

174. 最高层到最低层按垂直系统建立的组织形式属于（ ）。

- A. 直线职能制
- B. 市场部门制
- C. 直线制
- D. 以上说法都不对

答案：C

175. 一个管理者能够直接、有效地指挥与控制的下属的人数是（ ）。

- A. 管理层次
- B. 管理职位
- C. 管理职权
- D. 管理幅度

答案：D

176. 坚持命令统一的原则，要求饭店的每个员工的顶头上司有（ ）。

- A. 一个
- B. 二个
- C. 三个
- D. 更多

答案：A

177. 通过一定的组织机构和各种人员的作用，把饭店的资金、物资和信息转化为可供出售的有形或无形的产品，使计划由观念形态转化为现实形态的过程，这是（ ）。

- A. 组织职能 B. 决策与计划职能 C. 协调职能 D. 控制职能

答案: A

178. 计划指标是反映饭店一定时期内经营管理所要达到的目标和水平，通常包括三大类，即营业指标、财务指标和（ ）。

- A. 服务质量指标
B. 经济效益评价指标
C. 时间方面的指标
D. 社会效益评价指标

答案: B

179. 以长期计划为指导, 结合饭店的内外部条件而制定的饭店在计划年度内生产经营活动的纲领, 是饭店最重要的计划, 这是()。

- A. 年度计划 B. 长期计划 C. 短期计划 D. 业务计划

答案: A

180. 一年以上的确定饭店未来发展方向和战略目标的纲领性计划是 ()。

- A. 年度计划 B. 长期计划 C. 短期计划 D. 业务计划

答案: B

181. 在预见未来的基础上对饭店组织的目标和实现目标的途径作出筹划和安排,以保证饭店经营活动有条不紊地进行,这是()。

- A. 组织职能 B. 决策与计划职能 C. 协调职能 D. 控制职能

答案: B

182. 一般情况下, 对于同类型、同规模的饭店来说, 饭店等级高低的客观标志是 ()。

- A. 客房平均房价 B. 客人的满意程度

C. 客房数量的多少 D. 客房的出租率

答案：A

183. 我国推行饭店星级制度开始于（ ）。

A. 1988 年 B. 1996 年 C. 1997 年 D. 1998 年

答案：A

184. 欧陆式饭店的房价包括（ ）。

A. 房租 B. 房租和一日三餐的费用
C. 房租和一份美式早餐的费用 D. 房租及一份欧陆式早餐的费用

答案：D

185. 4P 中 product 代表（ ）。

A. 产品 B. 价格 C. 渠道 D. 促销

答案：A

186. 对于确定录用的应聘者，饭店人事部为他们办理入职报到手续，与他们（ ），才是企业员工发生劳动关系的开始。

A. 签订劳动合同 B. 进行岗前培训
C. 发给工作服 D. 分配到工作岗位

答案：A

187. 饭店计算机系统硬件容量至少应能满足日常操作需要，并能存贮（ ）年的客史资料等数据。

A. 3—5 B. 1—2 C. 4—6 D. 3—7

答案：A

188. 企业文化，就是企业员工在长期的生产经营活动中培育形成并共

同遵守的（ ）、价值标准、基本信念以及行为规范。

- A. 共同目标 B. 初级目标 C. 中级目标 D. 高级目标

答案：D

189.（ ）是指将企业提供的产品或服务差别化，形成企业在产业范围中具有的独特品质。

- A. 差异化战略 B. 差别化战略 C. 专一化战略 D. 统一化战略

答案：A

190. 所谓（ ），就是人们为了达到一定目标，在掌握充分的信息和对有关情况进行深刻分析的基础上，用科学的方法拟定并评估各种方案，从中选出合理方案的过程。

- A. 决策 B. 管理 C. 沟通 D. 计划

答案：A

191. 以下几个特点不属于饭店对顾客的共性需求的是（ ）。

- A. 舒适 B. 安全 C. 方便 D. 经济

答案：D

192. 220 厘米×220 厘米的台布是供（ ）餐台使用。

- A. 4 人 B. 10 人 C. 8 人 D. 12 人

答案：B

193. 衡量厨房生产能力和接待规模的是（ ）的数量。

- A. 餐位数 B. 厨房员工人数 C. 炉灶数 D. 各类生产人员总数

答案：D

194. 某饭店当日客房部门接待情况为：已售客房 120 间，入住客人 210 名。则当日的双人开房率为（ ）%。

- A. 50 B. 65 C. 70 D. 75

答案：D

195. 随着设备先进性的不断提高，饭店设备的（ ）逐渐缩短。

- A. 物质寿命 B. 技术寿命 C. 经济寿命 D. 折旧寿命

答案：B

196. 根据国际惯例，对客人遗留的一般物品，饭店应保存（ ）个月。

- A. 1 B. 3 C. 6 D. 12

答案：B

197. 住店客人在饭店中的第一需要是（ ）。

- A. 舒适 B. 安全 C. 效率 D. 健康

答案：B

198. 下列定价方法中，（ ）仅可作为制定房价的参考依据，一般不作正式定价之用。

- A. 千分之一定价法 B. 成本定价法
C. 目标成本和目标利润定价法 D. 分级分等定价法

答案：A

199. RerPAR 是指饭店每间（ ）产生的平均客房营业收入。

- A. 已售客房 B. 可供出租房 C. 标准房 D. 套房

答案：B

200. 饭店餐饮部生产的起点是()。

- A. 功能设计与布局
- B. 食品原料采购
- C. 人员配置
- D. 菜单计划

答案: B

201. 冷菜制作时, ()不符合厨房卫生管理要求。

- A. 冷菜制作间应与其他生产区域分开
- B. 刀、砧、抹布应生熟分开, 并定期消毒
- C. 加装紫外线灯和防蝇防虫设备
- D. 冷菜装盘若还不立即上桌, 应直接放入冰箱冷藏

答案: D

202. 下列器材中, 属于心肺训练器材的是()。

- A. 举重椅
- B. 踏步器
- C. 划艇练习器
- D. 多功能上斜练习器

答案: B

203. 万能工的形式最早出现在()

- A. 法国
- B. 英国
- C. 德国
- D. 美国

答案: D

204. 饭店各部门的岗位设置, 应根据饭店各部门的()与流程进行设置。

- A. 工作标准
- B. 宾客特点
- C. 业务范围
- D. 员工素质

答案: C

205. 饭店的安全表现出()的特征。

A. 外松内紧 B. 内松外紧 C. 内外均紧 D. 内外均松

答案：A

206. 干邑在饮用时，要用（ ）。

A. 高球杯 B. 郁金香杯 C. 古典杯 D. 白兰地杯

答案：D

207. 餐厅背景音乐的主题，应以（ ）为宜。

A. 严肃 B. 低沉 C. 欢快轻松 D. 热烈

答案：C

208. 杯花的高度不能超过（ ）厘米。

A. 25 B. 30 C. 35 D. 40

答案：A

209. 团体包餐结帐时，要及时收取餐券（ ）。

A. 根据人数统计结算收费 B. 每位客人分开结算收费
C. 根据菜肴价位收费 D. 在用餐前进行收费

答案：A

210. 引领客人时应走在客人的右前方，保持（ ）的距离。

A. 1—1.5 米 B. 2 米 C. 2.5 米 D. 3 米

答案：B

211. 运用科学的方法，系统地收集和整理有关市场营销的信息，并给以分析研究的过程叫（ ）。

A. 市场营销 B. 市场预测 C. 市场调查 D. 市场分析

答案：B

212. 餐厅竞争除产品质量和价格竞争外，应以（ ）为主。

- A. 环境竞争 B. 售后服务竞争 C. 服务竞争 D. 设备竞争

答案：C

213. 在国际市场上有“东方美人”之称的乌龙茶是（ ）。

- A. 闽北乌龙茶 B. 闽南乌龙茶 C. 广东乌龙茶 D. 台湾乌龙茶

答案：D

214. 脂溶性维生素包括（ ）。

- A. 维生素 C B. 维生素 A、D
C. 维生素 B 族 D. 维生素 E

答案：B

215. 西餐长台宴会的餐台插花可选择（ ）型。

- A. 半球 B. 圆形 C. 金字塔 D. 半橄榄

答案：D

216. 西餐中利口酒通常被称作（ ）。

- A. 餐前酒 B. 餐中酒 C. 餐后酒 D. 开胃酒

答案：C

217. 在客房部组织员工的劳动班组时，无须考虑（ ）。

- A. 新老员工的搭配 B. 年老年少的搭配
C. 男女比例的搭配 D. 固定工与临时工的搭配

答案：D

218. 餐厅中餐椅的标准高度在（ ）CM 左右。

- A. 30 B. 45 C. 70 D. 75

答案：B

219. 为了有效地管好人、用好人，我们通常所采用的现代管理方法是（ ）。

- A. 感情投资
- B. 严格管理
- C. 充分放权
- D. 感情投资与严格管理相结合

答案：D

220. 斟倒香槟酒时，应将酒瓶用餐巾包好，先向杯中注入（ ）的酒液，待泡沫退去后，再续斟至八成为宜。

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

答案：B

221. 宴会摆台时，摆放酒杯的顺序从左至右是（ ）。

- A. 水杯、白酒杯、葡萄酒杯
- B. 白酒杯、葡萄酒、杯水杯
- C. 葡萄酒杯、水杯、白酒杯
- D. 水杯、葡萄酒杯、白酒杯

答案：D

222. 大型宴会值台服务员应在宾客到达前，站在（ ）准备侍候。

- A. 餐厅门口
- B. 就餐台边
- C. 餐厅里面
- D. 餐厅外面

答案：B

223. 宴会开始前，宴会主管人员和迎宾员提前在（ ）迎候宾客。

- A. 酒店门口
- B. 大厅门口
- C. 宴会厅门口
- D. 餐厅内

答案：C

224. 三星级饭店客房配备的枕芯规格不得小于（ ）。

- A. 55 厘米×25 厘米
- B. 65 厘米×35 厘米

C. 70 厘米×40 厘米

D. 75 厘米×45 厘米

答案：C

225. 餐厅陈设要为（ ）提供方便。

A. 宾客就餐

B. 服务员席间服务

C. 宾客就餐和服务员席间服务

D. 管理人员

答案：C

226. 饭店采用房务中心客房服务形式的长处是（ ）。

A. 高效

B. 温馨

C. 安全

D. 方便

答案：A

227. 既可作为独立客房出售，也可作为套间出租，灵活性较大的客房类型特指（ ）套间。

A. 普通

B. 商务

C. 双层

D. 连接

答案：D

228. 某饭店有客房数 120 间，预测年平均出租率为 65%；每间客房每天多次性消耗客用品的配备数量为 2 套，多次性消耗品的年度更新率为 25%。则该饭店多次性消耗客用品定额数应是（ ）。

A. 25

B. 39

C. 56

D. 80

答案：B

229. 某饭店有客房数 120 间，预测年平均出租率为 65%；每间客房每天一次性消耗客用品的配备数量为 2 套。则该饭店一次性消耗客用品定额数应是（ ）。

A. 56940

B. 68880

C. 72410

D. 76520

答案：A

230. 饭店在核定客房部门工作量时，应以客房的（ ）出租率为核算依据。

- A. 最高 B. 最低 C. 平均 D. 历史

答案：C

231. 现代饭店客房的“二进房制”服务形式，特指（ ）。

- A. 白天大清扫和下午局部整理 B. 茶水服务和洗衣服务
C. 白天大清扫和晚间开夜床 D. 擦鞋服务和洗衣服务

答案：C

232. 饭店使用的酸性洗涤剂，PH 值应小于（ ）。

- A. 33 B. 26 C. 7 D. 1

答案：C

233. 为了提高饭店舒适度和客房服务效率，从电梯厅到最远区域客房的楼层走廊行走距离应控制在（ ）米以内。

- A. 30 B. 60 C. 80 D. 100

答案：B

234. 饭店采用楼层服务台客房服务形式的长处是（ ）。

- A. 高效 B. 温馨 C. 安全 D. 方便

答案：C

235. 某饭店有 300 间客房，预计客房年平均出租率为 60%，日班清扫服务员每天的劳动定额为 12 间，每周实行五天工作制（不考虑其他休息日）。则所需日班清扫服务员为（ ）人。

A. 56

B. 42

C. 21

D. 18

答案：C

二、多项选择题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 下列属于连锁酒店经营模式的是（ ）。

A. 委托管理

B. 特许权经营

C. 租赁经营

D. 自营

答案：ABCD

2. 饭店主要功能可分为（ ）。

A. 大堂接待

B. 客房

C. 餐饮

D. 公共活动

E. 后

勤服务管理

答案：ABCDE

3. 饭店建筑造型的处理手法有（ ）。

A. 采用中国传统建筑造型

B. 采用外来建筑文化风格

C. 突出顶部造型

D. 突出底部造型

E. 对比协调

答案：ABCDE

4. 饭店建筑结构布局的具体原则是（ ）。

A. 满足宾客需求的原则

B. 体现经济效益的原则

C. 客用与员工用设施分离原则

D. 符合规范原则

E. 注重美感与文化氛围的原则

答案：ABCDE

5. 饭店的主要设备系统包括 ()。

- A. 给排水系统 B. 供、配电系统 C. 供热系统
- D. 空调、制冷、通风系统 E. 消防系统

答案：ABCDE

6. 饭店建筑选址的适宜地段有 ()。

- A. 经济较为发达的地区
- B. 通讯条件好的地区
- C. 交通便利的地区
- D. 环境安静的地区
- E. 风景优美的旅游胜地

答案：ABCDE

7. 从饭店的服务特性分析，宾客需求主要表现在 ()。

- A. 卫生与安全的需要 B. 时效的需要 C. 文明的需要
- D. 感情的需要 E. 个性需求

答案：ABCDE

8. 客房内部空间主要有 ()。

- A. 睡眠空间 B. 书写阅读空间 C. 起居空间
- D. 储藏空间 E. 盥洗空间

答案：ABCDE

9. 酒店物资发放管理的基本要求是 ()。

A. 准确 B. 及时 C. 安全 D. 经济 E. 舒适

答案：ABCD

10. 酒店的产权制度要求 ()。

A. 产权关系清晰化 B. 产权结构合理化 C. 产权组织科学化
D. 产权管理分离化 E. 与经营权分离

答案：ABC

11. 与其他经营方式比较,饭店实行公司化经营有以下特点:()。

A. 饭店是独立的经济实体与法人
B. 饭店财产权与经营权彻底分离
C. 股东可以转让自己的股权但不能退股
D. 内部持股有助于调动员工的积极性
E. 产权关系清晰

答案：ABCD

12. 饭店内部资金可以分为以下几种形式: ()。

A. 企业留利 B. 饭店应收帐款 C. 折旧基金 D. 股票筹款
E. 股利

答案：ABC

13. 国际上单体酒店发展的走向是 ()。

A. 投资或控股管理模式 B. 合同管理模式
C. 特许经营管理模式 D. 网络销售联盟的模式
E. 第三方管理

答案：ABCD

14. 常见的饭店集团的形式有（ ）。

- A. 租赁 B. 管理合同 C. 特许经营 D. 合作经营 E. 时权经营

答案：ABCDE

15. 饭店集团的优势主要表现在（ ）。

- A. 经营管理优势 B. 服务质量优势 C. 设备技术优势
D. 财务优势 E. 市场营销优势

答案：ABCDE

16. 饭店集团具有的特征是（ ）。

- A. 拥有属于自身产权的饭店
B. 对本身产权饭店有其经营管理权
C. 采取统一的经营管理
D. 是饭店的联合经营体
E. 不一定拥有属于自己的产权饭店

答案：ABCD

17. 下列属于酒店收益管理方法的是（ ）。

- A. 超额预订 B. 停留时间控制 C. 容量控制
D. 升级销售 E. 客房升级

答案：ABCD

18. 构成饭店服务的技术质量的因素有（ ）。

- A. 饭店的设施设备质量 B. 实物产品质量 C. 服务用品质量
D. 劳务质量 E. 环境质量

答案：ABC

19. 酒店基本的管理方法有（ ）。

- A. 感情管理法 B. 制度管理法 C. 走动管理法
D. 表单管理法 E. 计划管理法

答案：ABCD

20、饭店设备系统的特点有（ ）。

- A. 投资额度大 B. 技术先进，维持费用高 C. 饭店产品更新周期短
D. 种类繁多 E. 饭店产品更新周期长

答案：ABCD

21. 常见的酒店信息系统有（ ）。

- A. Micros-Fidelio B. Micros-Opera C. Foxhis D. Excel E. 西软

答案：ABCE

22. 事前服务质量控制主要包括（ ）。

- A. 设施质量控制 B. 物品供应质量控制 C. 食品原材料质量控制
D. 现场控制 E. 服务人员的思想准备

答案：ABCE

23. 饭店服务质量控制的基础工作包括（ ）。

- A. 服务质量信息工作
B. 制定服务规程
C. 服务质量教育工作

D. 对员工进行业务技术培训

E. 对员工进行服务质量管理教育

答案：ABCDE

24. 饭店服务质量调查方法有（ ）。

A. 交易调查 B. 暗查 C. 专题座谈会 D. 暗访 E. 经营数据记录系统

答案：ACDE

25. 现代管理理论主要有（ ）。

A. 系统理论 B. 决策理论 C. 双因素理论 D. 权变理论 E. 运筹学

答案：ABDE

26. 下列哪些是酒店服务功能性质量的影响因素（ ）。

A. 服务态度 B. 服务效率 C. 服务设施设备 D. 服务环境 E. 氛围

答案：AB

27. 下列属于绿色酒店环保管理 4R 原则的是（ ）。

A. 减量化原则(Reducing) B. 再使用原则(Reuling)
C. 再循环原则(Recycling) D. 替代原则 (Replacling)
E. 再维修原则 (Remaintaining)

答案：ABCD

28. 按照管理责任可将饭店成本划分为（ ）。

A. 固定成本 B. 变动成本 C. 混合成本

D. 可控成本 E. 不可控成本

答案：DE

29. 不应计入成本费用的支出有（ ）。

A. 购置固定资产的支出 B. 购置无形资产的支出 C. 对外投资支出
D. 捐赠支出 E. 金融机构手续费

答案：ABCD

30. 饭店成本管理与控制的原则（ ）。

A. 严格遵守国家规定的成本开支标准
B. 按权责发生制度原则严格成本核算
C. 正确处理低成本与保证质量、增加数量的关系
D. 健全成本管理责任制
E. 健全成本管理系统

答案：ABCDE

31. 饭店成本控制的方法有（ ）。

A. 预算控制法 B. 主要消耗指标控制法 C. 制度控制法
D. 标准成本控制法 E. 实际成本控制法

答案：ABCD

32. 原材料采购规格主要包括（ ）。

A. 原材料名称 B. 数量、重量或尺寸 C. 具体质量要求
D. 供货频率 E. 其他特别要求

答案：ABCDE

33. 豪华饭店时期饭店经营的主要特点是（ ）。

- A. 大都建在豪华的大都市
- B. 其使用者仅仅局限于富裕阶层
- C. 进住饭店的客人是为了炫耀身份、地位和权利
- D. 饭店的经营者经营的目的是为了追逐利润
- E. 饭店投资者对投资的收回并不十分关心

答案：ABCE

34. 商业饭店时期的饭店和以往的住宿设施相比，其主要特点有（ ）。

- A. 服务对象是一般平民
- B. 饭店的使用者为王室、贵族和官宦
- C. 饭店实行低价格政策
- D. 经营者的目的是为了提高自己的社会地位
- E. 经营者以营利为目的

答案：ACE

35. 下列选项中能够影响酒店组织管理总体模式选择的因素有（ ）。

- A. 环境 B. 文化 C. 战略 D. 目标和任务 E. 企业性质

答案：ABCD

36. 下列属于混合成本的是（ ）。

- A. 电话费用 B. 汽车租赁费 C. 行政报酬
- D. 食品饮料成本 E. 折旧费

答案：ABC

37. 饭店服务质量的特点有 ()。

- A. 综合性 B. 短暂性 C. 关联性 D. 依赖性 E. 不稳定性

答案: ABCDE

38. 饭店在实施标准化过程中应注意 ()。

- A. 具有科学性 B. 具有严密性 C. 具有协调一致性
D. 具有实用和可操作性 E. 应符合经济性原则

答案: ABCDE

39. 饭店服务产品的主要特征是 ()。

- A. 无形性 B. 生产和消费的同时性 C. 价值不可储存性
D. 质量的不稳定性 E. 即逝性

答案: ABCDE

40. 餐饮成本管理包括 ()。

- A. 原材料的采购管理 B. 原材料验收管理 C. 原材料仓储管理
D. 原材料发货管理 E. 原材料生产加工管理

答案: ABCDE

41. 营业外支出的具体内容包括 ()。

- A. 固定资产盘亏 B. 处理固定资产损失 C. 非常损失
D. 罚款支出 E. 公益救济性支出

答案: ABCDE

42. 营业外收入主要包括 ()。

- A. 固定资产盘盈 B. 处理固定资产收益 C. 罚款净收入

D. 礼品折价收入 E. 技术转让收入

答案：ABCD

43. 饭店进行收益管理的策略有（ ）。

- A. 超额预定 B. 折扣配置 C. 时滞控制
D. 升档销售 E. 降档销售

答案：ABCD

44. 饭店日常收益经营管理工作包括（ ）。

- A. 制定有效的定价体系 B. 限制特定房可接受预定的数量
C. 对预定员进行培训 D. 增加或减少折扣房数量
E. 向客人提供最适当的客房

答案：ABCDE

45. 根据饭店所在地点不同，饭店类型可分为（ ）。

- A. 度假型饭店 B. 汽车饭店 C. 机场饭店
D. 过境饭店 E. 城市饭店

答案：CDE

46. 下列属于酒店业发展新趋势的是（ ）。

- A. 酒店从业人员的职业化程度不断提升
B. 酒店业集团化和品牌化的趋势将促进酒店业重新分工
C. 资本市场在酒店业发展中的作用凸显出来
D. 绿色环保体系在酒店行业中的构建
E. 劳动力供给越来越充足

答案：ABCD

47. 酒店的服务质量不容易控制是因为下列酒店服务的哪几个特性引起的？（ ）

A. 无形性 B. 不可储存性 C. 差异性 D. 同时性 E. 不可预见性

答案：ACD

48. 关系营销突破了传统市场营销理论的局限，是对传统市场营销理论的延伸与创新。关系营销具有四个基本特征，比如：（ ）。

A. 双向沟通 B. 多赢营销 C. 协同合作 D. 绿色营销 E. 系统营销

答案：AC

49. 现代饭店应具备的基本条件包括（ ）。

A. 是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所
B. 它必须提供住宿、餐饮及其他服务
C. 它的服务对象是公众
D. 它是商业性的服务企业，以营利为目的
E. 它的居住者是永久居住的人

答案：ABCD

50. 饭店的基本功能有（ ）。

A. 住宿功能 B. 餐饮功能 C. 商务功能
D. 购物功能 E. 娱乐功能

答案：AB

51. 饭店的作用有（ ）。

- A. 创造旅游收入 B. 娱乐旅游者身心 C. 创造就业机会
D. 促进消费方式变化 E. 带动其他行业发展

答案：ABCDE

52. 下列属于饭店固定成本的是（ ）。

- A. 折旧费 B. 利息 C. 保险费
D. 汽车租赁费 E. 行政报酬

答案：ABC

53. 人力资源开发的内容包括（ ）。

- A. 制定饭店的人力资源计划 B. 招聘录用员工 C. 教育培训
D. 建立完整的考核体系和奖惩制度 E. 建立良好的薪酬福利制度

答案：ABCDE

54. 饭店的业务有以下特点（ ）。

- A. 饭店产品的无形性 B. 饭店业务的时空特性
C. 饭店业务的弱文化性 D. 饭店业务的综合协调性
E. 饭店业务的季节性

答案：ABDE

55. 我国旅游饭店业的发展趋势是（ ）。

- A. 管理理念深化 B. 文化内涵升值 C. 新技术广泛应用
D. 市场高度细分化 E. 饭店集团化发展与品牌化经营

答案：ABCDE

56. 人力资源开发的任务是（ ）。

- A. 科学地了解和评价人
- B. 积极造就及合理使用人
- C. 优化组合各类人力资源
- D. 处理好人才流动问题
- E. 建立饭店人力资源开发利用体系

答案：ABCDE

57. 饭店员工培训的方法有（ ）。

- A. 讲授法
- B. 讨论法
- C. 案例分析法
- D. 角色扮演法
- E. 操作示范法

答案：ABCDE

58. 激励的基本形式有（ ）。

- A. 需求激励
- B. 目标激励
- C. 情感激励
- D. 信任激励
- E. 榜样激励

答案：ABCDE

59. 人力资源包含的主要内容有（ ）。

- A. 人的体质
- B. 人的智力
- C. 具有特定范畴的才干
- D. 人的观念状态
- E. 道德准则

答案：ABCDE

60. 员工招聘来源渠道有（ ）。

- A. 人才市场
- B. 中介机构
- C. 猎头公司
- D. 各类旅游院校
- E. 社会上招聘

答案：ABCDE

61. 下列支出属营业成本的有（ ）。

- A. 餐饮成本 B. 商品成本 C. 洗涤成本
D. 其他直接成本 E. 广告宣传成本

答案：ABCD

62. 饭店的财务费用主要包括（ ）。

- A. 利息 B. 汇兑损益 C. 金融机构手续费
D. 其他财务费用 E. 应付股利

答案：ABCD

63. 表单管理必须遵循的原则有（ ）。

- A. 实用性 B. 经济性 C. 准确性
D. 时效性 E. 垂直性

答案：ABCD

64. 按饭店市场及宾客特点分类，饭店的主要类型有（ ）。

- A. 商务型饭店 B. 汽车饭店 C. 包价饭店
D. 欧式计价饭店 E. 城市饭店

答案：AE

65. 属于饭店“特别房价”的价格类型有（ ）。

- A. 团队价 B. 家庭租用价 C. 追加房价
D. 合同房价 E. 小包价

答案：ABE

66. 下面的公式中,反映客房收益公式的是()。

- A. 实际平均房价*客房出租率
- B. 实际平均房价/客房出租率
- C. 实际客房营收*全部房间数
- D. 实际客房营收/已售房间数
- E. 实际客房营收/全部房间数

答案：AE

67. 饭店客房室内安全设计的主要内容是（ ）。

- A. 防火
- B. 健康性
- C. 私密性
- D. 效率
- E. 治安

答案：ACE

68. 客房日常清洁整理工作的主要内容是（ ）。

- A. 整理房间
- B. 打扫除尘
- C. 地板打蜡
- D. 更换用品
- E. 检查设备

答案：ABDE

69. 在确定客房员工人数时,必须考虑的因素有（ ）。

- A. 工作量
- B. 劳动定额
- C. 工作环境
- D. 规格要求
- E. 出勤率

答案：ABE

70. 在选择饭店客房设备时,必须考虑的因素有（ ）。

- A. 豪华性
- B. 协调性
- C. 针对性
- D. 节能性
- E. 安全性

答案：BCDE

71. 下列酒店品牌属于万豪集团的有（ ）

A. JW 万豪 B. 万丽 C. 万怡 D. 万达 E. 万枫

答案：ABCE

72. 属于行为科学理论的是 ()。

A. 人际关系论 B. 双因素理论 C. 系统理论
D. 管理方格论 E. 期望理论

答案：ABDE

73. 中国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2003)

对饭店的定义为：旅游饭店能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有
餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯它也被称为宾馆、()。

A. 中心 B. 俱乐部 C. 度假村
D. 宾舍 E. 大厦

答案：ABCDE

74. 目前，世界上著名的全球分销系统有 ()。

A. SABRE B. GAILEO INTERNATIONAL
C. AMADEUS D. CTRIP E. WORLD SPAN

答案：ABCE

75. 前台的服务工作主要内容是 ()。

A. 客人抵店服务 B. 入住登记 C. 总机服务
D. 问讯服务 E. 处理客人投诉

答案：ABCDE

76. 饭店财务部财务管理的主要工作内容包括 ()。

A. 应收帐款的管理 B. 库存管理 C. 分配员工奖金

D. 费用管理 E. 现金管理

答案：ABDE

77. 饭店安全管理的特点有（ ）。

A. 全员性 B. 预防性 C. 服务性
D. 规范性 E. 无形性

答案：ABCD

78. 以下的酒店集团是属于经济型酒店的有（ ）。

A. 如家 B. 华住 C. 锦江之星
D. 四季 E. 速 8

答案：AC

79. 国际饭店集团的主要经营方式有（ ）。

A. 委托管理 B. 特许经营 C. 带资管理
D. 联销经营 E. 合同管理

答案：ABCD

80. 万豪酒店集团旗下的豪华品牌有（ ）。

A. 丽兹·卡尔顿 B. JW 万豪 C. 万豪
D. 万怡 E. 万丽

答案：ABCE

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 营销观念的基本点是，顾客喜欢质量最好、操作性最强、创新功能最多的产品。（ ）

答案：B

2. 客房是饭店主体和存在的基础，是客人休息、工作或会客的场所，它的设计主要应突出安全、舒适、经济的特点。（ ）

答案：A

3. 大堂的设计水准高低往往代表饭店形象的好坏。（ ）

答案：A

4. 影响饭店选址的主要因素是饭店的类型，规模和舒适程度。（ ）

答案：A

5. 饭店的设计风格，建筑特色，地理区位，周边环境，饭店的设施设备的品牌名称、服务项目、服务水平等是饭店产品整体概念中的核心产品。（ ）

答案：B

6. 饭店产品是由饭店的有形设施 and 无形服务两部分构成的。（ ）

答案：A

7. 市场导向营销活动的目的是在考虑消费者的基础上，通过自身优势来满足消费者的需求，并以此获得竞争中的优势。（ ）

答案：B

8. 人员推销是企业促销手段中最受普遍重视和应用最广的形式。（ ）

答案：B

9. 完善的市场信息系统和经常性的市场研究工作是饭店企业寻找和识别市场机会的基础和关键。（ ）

答案：A

10. 饭店市场营销管理过程的起点是进行市场定位。()

答案：B

11. 服务营销侧重于保留与维持现有的顾客。()

答案：A

12. 权变营销观念的核心是在系统考虑影响市场营销因素的基础上，有效地确定不同营销主体或同一营销主体在不同阶段的营销导向。
()

答案：A

13. 正餐厅指食品精美、服务高雅、装饰华丽、环境舒适的桌式服务餐厅，多使用零点菜单，提供零点服务，菜单内容品种齐全，规格较高，一般只供应午餐、晚餐。是饭店中的主要餐厅设施。()

答案：A

14. 前厅部是饭店的神经中枢。()

答案：A

15. 客房部是饭店的管家部门。()

答案：A

16. 客房部处于饭店接待工作的最前列，是饭店最先迎接宾客和最后送别宾客的地方，客房服务是使宾客对饭店产生第一印象和留下最后印象的重要环节。()

答案：B

17. 金钥匙既是一种专业化的饭店服务，又指一个国际化的民间专业

服务组织，还是对具有 国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员
的特殊称谓，即通常所说的饭店金钥匙。()

答案：A

18. 金钥匙服务是饭店内由礼宾部职员以为饭店创造更大的经营效益
为目的，按照国际金钥 匙组织特有的服务理念 and 由此派生出的服务
方式为宾客提供的全方位一条龙的个性化服务。这种服务通常以委托
代办的形式出现。()

答案：A

19. 餐饮产品是餐饮实物、烹饪技术和餐厅氛围完美结合的饭店产品。
()

答案：A

20. 循环菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性
调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。()

答案：B

21. 固定菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性
调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。()

答案：A

22. 从宾客的角度出发，餐饮服务水平主要由厨房的烹饪技术和餐厅
服务水平这两大因素决定。()

答案：A

23. 营销渠道是指宾客产生消费动机进入饭店到最终消费饭店产品这
一整个过程中所经历的路线以及相应的一切活动的总和。()

答案：A

24. 风味餐厅是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。（ ）

答案：B

25. 咖啡厅是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。（ ）

答案：A

26. 饭店服务效率仅指服务快速。（ ）

答案：B

27. 饭店服务方式是指饭店采用什么形式和方法为宾客提供服务，其核心是使宾客感到舒适、安全、方便。（ ）

答案：A

28. 斯塔特勒先生创建的饭店被誉为现代商业饭店的里程碑。（ ）

答案：A

29. 饭店作为旅游业的支柱，在旅游乃至整个国民经济中占有重要地位。（ ）

答案：A

30. 我国饭店业的发展主要经历了客栈时期，大饭店时期，商业饭店时期和现代新型饭店时期等四个阶段。（ ）

答案：B

31. 饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是具备餐饮服务功能。

()

答案: B

32. 豪华饭店时期最具代表性的人物是斯塔特勒。()

答案: B

33. 欧陆式饭店的房价包括房租和一份美式早餐的费用。()

答案: B

34. 决策层是由饭店中担任高层管理工作的人员组成, 如总经理、副总经理、总工程师、总设计师、总会计师、饭店顾问等。其工作重点是制定饭店经营方针和长期发展战略, 确定和开拓饭店的客源市场, 并对饭店的管理手段、服务质量标准、人力资源开发等重大业务问题作出决策。()

答案: A

35. 根据国际上饭店管理经验, 超额预定在 15%—20%为宜。()

答案: B

36. 为弥补预订房不入住或取消预定而使饭店受到的损失, 收益管理的对策是实行超额预定。()

答案: A

37. 饭店利润是指饭店按一定的价格, 通过提供劳务或出租、出售等方式取得的货币收入。()

答案: B

38. 边际成本是指饭店在一定的经营水平下增加的单位供给所需付出

的代价。()

答案：A

39. 饭店的营业成本主要指各营业部门在经营中发生的各种费用。
()

答案：B

40. 饭店集团和连锁经营形式源于法国。()

答案：B

41. 经营和管理是两个不同的概念，经营的侧重点面向内部，而管理的侧重点是面向企业外部。()

答案：B

42. 饭店服务质量包括服务设施的质量、实物产品质量、服务用品质量、劳务活动质量、宾客满意程度等内容。()

答案：A

43. 表示饭店客房设施利用状况的基本指标是客房双开率。()

答案：B

44. 营销就是通过创造和交换产品 and 价值，从而使个人或群体满足欲望和需要的社会和管理过程。()

答案：A

45. 饭店服务规程是指某一特定服务过程的规范化程序和标准。()

答案：A

46. 差旅费属于饭店成本的变动成本。()

答案：B

47. 客人点菜后，必须将客人点菜内容复诵一遍，请客人确认。()

答案：A

48. 折鸟头时，可用嘴啃、叨、咬进行。()

答案：B

49. 在折叠餐巾花时，应一次成型避免反复。()

答案：A

50. 中餐宴会上菜，可在陪同人员或翻译之间进行，也可在主人的右边进行。()

答案：B

51. 团体包餐第一位宾客到后即可上菜。()

答案：B

52. 西餐中，水杯一直留在餐桌上，并经常斟八成满。()

答案：A

53. 在服务过程中要随时注意收去客人桌上的不再使用的空餐具。()

答案：A

54. 在摆放蜗牛叉时，要注意左边摆蜗牛夹，右边摆放蜗牛叉。()

答案：A

55. 东方式插花突出意境上，往往能表现某种情趣味、雅致。()

答案：A

56. 餐厅清洁卫生工作的安排，一般是先上后下，先里后外，先扫后擦。()

答案：B

57. 分菜就是用筷子将各种菜点分在客人的碗内。()

答案: B

58. “拿破仑红烩鸡”是英国的著名菜肴。()

答案: B

59. 我国福建省安溪县素有“中国乌龙茶都”之称。()

答案: A

60. 在红茶中加入调料,以佐汤味的饮法称之为调饮法。()

答案: A

61. 烹调原料加热过程中,营养素变化最大的是维生素。()

答案: A

62. 餐厅插花与酒店星级或酒店级别无关。()

答案: A

63. 徽菜用料选取广泛,但以本地特产为主。()

答案: A

64. 如客人在说话或用餐,服务员需撤换餐具时应先说:“对不起。”

()

答案: A

65. 散座看台精力分配的方法是“接一,答二,招呼三”。()

答案: A

66. 银器餐具分为纯银和镀银两种,餐厅多以纯银餐具为主。()

答案: B

67. 铺台布时要求凸缝、图案、纵向缝对正、副主人位。()

答案：A

68. 插入杯中的餐巾花要恰当掌握深度，插入杯内的部分也应整齐，从而显出一种朦胧美。（ ）

答案：A

69. 当客人酒杯中的酒水少于 1/2 时，就应及时斟添。（ ）

答案：A

70. 托盘斟酒中，左手托盘要放在胸前，以免发生倒下现象。（ ）

答案：A

71. 当今中国最大的酒店集团是锦江集团。（ ）

答案：A

72. “我们以绅士淑女的态度为绅士淑女服务”是里兹卡尔顿酒店的服务理念。（ ）

答案：A

73. 华尔道夫是洲际酒店集团旗下的顶级奢华酒店品牌。（ ）

答案：B

74. 世界第一家青年旅社诞生在德国。（ ）

答案：A

75. 最理想客房面积在 28-36 平方米之间。（ ）

答案：A

76. 2015 年万豪集团收购喜达屋集团成为世界最大的酒店集团。（ ）

答案：A

77. 假日酒店的创始人是凯蒙威尔逊先生。（ ）

答案：A

78. 汉普顿客栈是希尔顿集团旗下的中端品牌。()

答案：A

79. 2016 年收购卡尔森酒店集团的中国民营公司是复星集团。()

答案：B

80. 民营酒店集团如家目前隶属于锦江集团。()

答案：B

四、案例分析题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）房内吃瓜

夏日炎炎，常有客人买西瓜回房间享用，瓜皮、瓜汁极易沾染弄脏地毯和棉织品，形成难以清除的污渍。于是，服务员 A 对客人说道：

“先生，对不起，您不能在房内吃西瓜，会弄脏地毯的。请您去餐厅吧！”客人很不高兴地答道：“你怎么知道我会弄脏地毯，我就喜欢在房间里吃。”服务员 A 再次向客人解释：“实在对不起，您不能在房间里吃瓜。”客人生气地说：“房间是我的，不用你教训。酒店多得是，我马上就退房。”说罢愤然而去。同场景下，服务员 B 是这样处理的：

“先生，您好，在房间里吃瓜容易弄脏您的居住环境，我们让餐厅为您切好瓜，请您在餐桌旁吃，好吗？”客人答道：“餐厅太麻烦了。我不会弄脏房间的。”B 又建议道：“不如我们把西瓜切好，送到您房间？省得您自己动手，您看好吗？”客人点点头，说道：“那就谢谢

小姐了。”

案例评析：两位员工的语言可谓“小同大异”。两者都注意使用了礼貌用语（您、请…）；意图基本上一致，都提出了解决方法。但两者的实际效果有天壤之别：服务员 A 令客人愤愤而去，扬言转换酒店；而服务员 B 却使客人欣然接受了劝阻，并感受到了酒店细致入微的服务。

请从下列选项中选出哪些语言表述方式属于服务员 B。（ ）

- A. 从客人在房间吃西瓜对酒店不利的角度来解释原因，使客人认为酒店只为自身着想，并不在乎客人的感受。
- B. 为客人的居住环境、为客人利益考虑，想客人所想，服务就显得热情亲切。
- C. 采用直截了当的方法，明确地告诉客人“不能…”似乎毫无商量的余地，使客人产生受强制之感。
- D. 语言较为委婉，显出征询客人意见的关切之情。
- E. 在客人固执已见的情况下，灵活地做出合理让步，既坚持了酒店不愿让客人在房内吃西瓜的原则，又保住了客人的面子，满足了客人的要求。

答案：BDE

（二）沙特阿拉伯客人前来完婚

某年中秋节，位于大西北新疆乌鲁木齐市的徕远宾馆，住进了一位来自伊斯兰教圣地的沙特阿拉伯客人——木哈买提。据其本人说，他是慕名而来的。出租车在宾馆大厅门前停下，迎宾员开门时，没有

以通常的方式用手遮住车门上框请客人下车，这一细节赢得了这位虔诚的教徒的好感。因为按穆斯林国家的习惯，遮头是不允许的，木哈买提下榻徠远宾馆的决心更坚定了。宾馆的王总经理从服务员那儿得知，这位客人来乌市是专办喜事的，于是决定将坐东朝西的 620 房给他，以便他做祷告。接着趁客人去见未婚妻的间隙，组织员工布置新房。总经理亲自动手，窗帘换上粉红色的，以增加喜庆气氛；原来驼色的地毯上又覆了一块波斯地毯，使客人产生在家办婚事的感受；另外还配备一块小地毯，专供客人做宗教仪式用，墙上特地挂上穆斯林地毯，一间典型的穆斯林式新房就这样很快布置完毕了。两小时后，沙特阿拉伯客人回到房间，眼前突然的变化使他欣喜若狂，他只不过向服务员吐露过一句关于举办婚礼的话，没想到徠远宾馆竟然出了大手笔，而且还有那么高的工作效率。他没顾得上喝茶，便直奔总经理办公室，赞不绝口地说：“热合买提，热合买提（谢谢，谢谢）。”沙特阿拉伯客人果真在徠远宾馆举办了婚礼。新婚期间，宾馆专门为他配备两辆专车提供昼夜服务。婚礼结束后，新婚夫妇在外出旅游前对王总说：“请为我们保留这个房间，等我们回来后还要住，房租照付。”此后，这位客人又来过乌市多次，每次都住在徠远宾馆。

请根据上述案例从下列选项中选出哪些服务是特别针对沙特客人的个性化服务？（ ）

- A. 客人乘车抵达时迎宾员为客人开车门时没有“护顶”
- B. 为客人配备两辆专车
- C. 为客人安排坐东朝西的房间

D. 为客人配备祷告用的小地毯

E. 房间内另外铺设波斯地毯

F. 客房墙上挂上穆斯林挂毯

答案：ACDEF

（三）如何留住客人

坐落在杭州笕桥机场出口处不远的天地酒店，是一家三星级饭店，酒店内常会遇到因飞机晚点而没有被接机人接走的客人。这天，下着滂沱大雨，从北京飞来杭州的 YE1107 班机比预定时间晚到了整整一个小时。有 6 位客人预订了市中心某四星级宾馆的客房，但是在机场出口处并未见到该宾馆的接客车。因为下雨，6 位客人就来到了天地酒店大堂等候…

对这 6 位客人在大堂的出现，大堂经理可采取哪些合适的做法才有可能留住客人？请在以下选项中选择合适答案。（ ）

A. 立即上前问候，介绍本酒店，希望能留下这 6 位客人。

B. 上前询问，安慰客人。得知具体情况后，帮助客人联系订过房的酒店。联系好后把情况告诉客人，请客人安心等待。

C. 如果再等一会儿接客车还不来，大堂经理应再次上前请客人安心等待，并适时、恰当地介绍本酒店的设施和服务，使宾客对本酒店有所了解。

D. 如再等一会接客车仍不来，可帮客人打电话再度联系。如果对方车辆来不了，说明可替客人叫出租车。

E. 应设法让客人先了解自己的酒店，在适当的时机以巧妙的方式进

行推销。

答案：BCDE

（四）总台忘了转交客人的礼物

胡先生是台湾某公司驻青岛办事处的主任。该公司办事处设在青岛某四星级酒店的五楼，胡先生本人也常常住在酒店。某天，胡先生急匆匆地来到总台 CONCIERGE（委托代办）柜台，将一盒包装漂亮的礼物交给总台接待员，请她转交给次日将要从台湾来青岛并入住该酒店的方小姐。胡先生一再强调一定要在第二天送出，因为明天是他的女朋友一方小姐的生日，而他因为有一笔生意要去美国谈判，不能陪她了。总台接待员乐乐是刚从学校毕业的实习生，她第一次看到这么漂亮的礼物包装盒，觉得很新鲜，一边随口答应着客人，一边反复观看。胡先生走了以后，乐乐还将礼物一一传给同事看。等下班的时候，她不仅忘了与下个班次的服务员办理委托转交手续，也忘了在交班本上做记录并交接给下一班，甚至连礼物在哪儿都忘了。次日，方小姐如期到达。听说胡先生去了美国，既没有在生日这天陪她，也不见留下什么礼物，生着闷气去了房间。晚上，胡先生谈完生意，从美国打来电话祝方小姐生日快乐，并问方小姐是否喜欢他的礼物。方小姐正生他的气呢，一听到礼物，更来气了，叫胡先生不用再编造诺言了，她根本就没有收到过礼物。胡先生解释自己的确准备了礼物并委托总台转交，请方小姐再去总台核实，并且要求总台立即归还礼物。此时总台当班的是领班小童，他既没有从交班本上得知这件事，也未曾见过什么礼物，当事人乐乐又不在，怎么办？

根据上述案例，请在如下选项中选出领班的合适处理方式及对酒店管理的启示。（ ）

- A. 立即设法找到礼物，并交给客人。向客人道歉，同时准备生日蛋糕祝客人生日快乐。
- B. 由于没有交接班记录，当事人又不在场，所以即使找到礼物，也拒绝客人取礼物的要求；找不到礼物，就更不用说了。
- C. 立即设法找到礼物，向客人道歉。说明由于酒店工作失误，未留下书面转交委托，因此请客人出示身份证并记录号码并说明所取的物品种类、是何人所托等。同时解释酒店这样做也是为了对客人负责。
- D. 向客人表示，没有收到过礼物，也不知此事。立即联系乐乐和胡先生确认此事，再做安排。
- E. 要完善交接班制度。事无巨细，服务员都应有书面记录，这是酒店沟通最重要的方法之一。
- F. 对客人寄存、转交的物品，不可随意翻看，更不可传来传去，以免丢失或损坏；同时这也是不礼貌的。作为酒店员工，应具备这样的素质。

答案：ACEF

（五）已离店客人的包裹

某五星级酒店行李房像往常一样，在上午 10:00 收到了邮局送来的一批报纸、信和包裹。行李员小杨签收后立刻开始分发。在分类核对过程中，小杨发现 516 房张先生有一个包裹，但张先生此时已经有可能退房了。因为张先生昨天订的一张今早 10:30 机票是小杨送去的，

而此时已是 10:15 了。小杨当即询问了收银处，得知客人已在 9:00 退房离开了酒店。无奈之下他只能将此事汇报给上级领导。

请在以下选项中选择合适的处理方式及对酒店管理的启示。

()

- A. 既然客人离开了酒店，酒店可按“查无此人”将包裹退回邮局，由邮局处理。
- B. 将包裹暂寄存于行李房，待一天后如没有客人的电话或消息，就将此包裹寄往客人的家里，地址可从客人入住登记的表格或电脑中查出。
- C. 立即打电话和机场取得联系，尽可能找到客人，如找到了客人，经客人允许，就将包裹拆开。万一里面是紧急文件或资料等，也可以通过电话告知客人。
- D. 客人在酒店内应为客人做好服务工作；客人离开酒店后，也应在力所能及的情况下帮助客人。
- E. 对客人遗留物品或离店后寄到的邮件包裹不得丢弃或拖延处理，应及时与客人取得联系，按客人要求妥善处理。

答案：BCDE

(六) 烫金的名字——个性化服务的启示

比利时某电脑公司董事长穿梭于北京与布鲁塞尔之间已有多年，开始是与我政府官员洽谈筹建一个项目，洽谈成功后又多次前来研究筹建的具体事项。现在项目已经就绪，董事长先生又专程前来检查开业前的准备工作。每次来京，他都下榻在王府饭店 6 楼的一个豪华套

间内。今天他风尘仆仆地走出机场，饭店派往机场的代表已举着牌子在出口处迎候多时了。一阵短暂寒暄之后，汽车载着董事长风驰电掣般朝着首都的市中心驶去。比利时客人自己都说不清已经来过王府饭店几次了。董事长来到早就为他准备好的套房里，一切与往常一样，照例先沐浴，再稍事休息。当他打开衣柜取睡衣时，一个惊喜的发现在他眼前一亮，原来睡衣左胸绣上了他的名字，因为是金线绣的，所以特别醒目。他记得上次来北京还是两个月之前的事，那时也是这样的一件睡衣，没有什么特别之处，时过境迁短短两个月，便受到如此特殊的重视和礼遇，顷刻间，一种自豪感油然而生。他从洗手间走出，到沙发上坐下，抽出一支烟，随手从茶几上拿起火柴，无意中发现自己的名字又被印在了火柴盒上，且是烫金的，不由得又是一大惊喜。他走南闯北，到过世界各地很多五星级饭店，这样高档次的礼遇还是平生首次享受到。他把火柴盒前后左右仔细端详起来，烫金工艺还真精巧，于是不禁赞叹道：“真难为了王府饭店的真心实意。”董事长一手夹着香烟，站起身慢慢踱到桌前。出于好奇，他下意识地打开了那本再熟悉不过的《服务指南》，又是一个使其格外开心的意外，他的名字赫然醒目地印在了信纸、信封上，也是烫金的！“回到布鲁塞尔，我一定要把在中国王府饭店受到的礼遇告诉比利时人。”他抑制不住深深的感激之情，发自内心地自言自语着。

上述案例对于个性化服务给了我们哪些有益的启示？请在下列选项中选择合适的答案。（ ）

A. 饭店业服务的对象是有七情六欲、千差万别的人，仅仅靠规范化

服务是不够的。

B. 要做好优质服务，必须是规范化服务与个性化服务相结合，个性化服务是规范化服务更深层次的发展、是在更高层次上满足顾客需要的服务。

C. 任何一家饭店都有必要在规范化的基础上向个性化服务发展。

D. 个性化服务需要投入大量的精力和成本，不是所有的饭店都可以承受的。

E. 这种个性化服务的程度与顾客所付出的代价是成正比的。服务也是商品，必须实现等价交换。

F. 个性化服务的精髓是在规范化服务的基础上把每一位客人都当成有血有肉的人，从心里关心他们。只有善于揣测客人个别的、特殊的、潜在的需求，才能做好针对性服务，使服务不流于表面化。

答案：ABDEF

（七）餐前准备

王先生是我国南方城市一家饭店的餐厅经理，他在检查客人的投诉意见时发现了如下的一段话：“自助餐餐具不够，海鲜和肉类供应不足，烤肉串和有些食品的加工时间太长，让人等得不耐烦。鸳鸯火锅的调料不齐全，不太够味儿。烧烤的锅子不干净，容易粘锅。服务生的清理速度太慢，餐桌缺少饰物。”这家饭店的餐厅最近刚开展自助餐业务，试营业已有一周，效果不太理想。针对出现的问题和客人的意见，王经理召集所有员工讨论，强调了餐前准备的重要性。他们对餐具的质量和数量、菜肴与食品的供应和加工、水果与酒水的品种、

餐饮的供应时间、摆台与撤台、餐桌装饰和餐厅环境布置等方面的服务作了改进。在此期间，王经理每天都细致地观察餐厅的营业情况，询问和了解宾客的需求与反映。经过大家的努力，餐厅的面貌改变了，生意越来越红火，得到的表扬也越来越多。

针对上述案例，请在下列选项中选择该餐厅应做好哪些方面的餐前准备工作？（ ）

- A. 餐盘准备应充足。
- B. 海鲜和肉类要保证供应，将断档时要及时补充。
- C. 凉菜、热菜、水果、点心、冷饮和酒水的品种要齐全，并根据自助餐的等级而调整档次。
- D. 烤肉串和油炸等食品要操作熟练，对每人限量供应，减少宾客的等候时间。
- E. 改进餐厅环境布置。

答案：ABCDE

（八）点酒和点菜

梁先生请一位英国客户到上海某高级宾馆的中餐厅吃饭。一行人围着餐桌坐好后，服务小姐走过来请他们点菜。“先生，请问您喝什么饮料？”小姐用英语首先问坐在主宾位置上的英国人。“我要德国黑啤酒。”外宾答道。接着，小姐又依次问了其他客人需要的酒水，最后用英语问坐在主位的衣装简朴的梁先生。梁先生看了她一眼，没有理会。小姐忙用英语问坐在梁先生旁边的外宾，点什么菜。外宾却示意请梁先生点菜。“先生，请您点菜。”这次小姐改用中文讲话，并

递过菜单。“你好像不懂规矩。请把你们的经理叫来。”梁先生并不接菜单。小姐感到苗头不对，忙向梁先生道歉，但仍无济于事，最终还是把餐厅经理请来了。梁先生对经理讲：“第一，服务员没有征求主人的意见就让其他人点酒、点菜；第二，她看不起中国人；第三，她影响了我请客的情绪。因此，我决定换个地方请客。”说着，他掏出一张名片递给餐厅经理，并起身准备离去。其他人也连忙应声离座。经理一看名片方知，梁先生是北京一家名望很大的国际合资公司的总经理，该公司的上海分公司经常在本宾馆宴请外商。“原来是梁总，实在抱歉。我们对您提出的意见完全接受，一定要加强对服务员的教育。请您还是留下来让我们尽一次地主之谊吧。”经理微笑着连连道歉。“你们要让那位服务员小姐向梁老板道歉。他是我认识的中国人当中自尊心和原则性很强的人，值得尊重。”英国人用流利的中文向经理说道。原来他是一个中国通。在餐厅经理和服务小姐的再三道歉下，梁先生等人终于坐了下来。餐厅经理亲自拿来好酒来尽地主之谊，气氛终于缓和下来。

根据上述案例，请在下列选项中选择服务员的哪些不当之处引起了客人的不满？（ ）

- A. 服务的先后顺序有问题
- B. 没有对客人一视同仁
- C. 语言运用不恰当
- D. 缺乏对客服务心理的把握
- E. 服务技能不熟练

答案：ABCD

（九）餐饮产品出品质量

赵先生和常先生来到北京某星级饭店的中餐厅就餐。餐间，赵先生指着一盘“翡翠虾仁”对常先生说：“这道菜他们做得不对。菜中的虾仁应该用色泽浓绿的菜汁，再浇上热油，方能显出“翡翠”的效果。这里的厨师为了省事，只在盘中配了一些青菜，并没有用菜汁处理虾仁，所以不是真正的‘翡翠虾仁’。”常先生听后连连点头，对赵先生的餐饮知识表示十分佩服。当他们要的“清蒸桂鱼”上桌后，赵先生尝了一口，皱起眉头又对常先生说：“这条鱼不是咱们看到的那条活鱼，很可能是一条冻鱼，肉质发紧，根本嚼不动，那条‘值班鱼’早就放回鱼缸去了。”“‘值班鱼’，哈、哈…”常先生被赵先生的幽默语言逗乐了。“咱们找服务员换条鱼吧？”常先生对赵先生说。他们把服务员叫过来，提出了对“翡翠虾仁”和“清蒸桂鱼”的疑问，并要求退换桂鱼。“你们这条鱼是冻鱼，肉质发紧，根本嚼不动，不信请你尝尝。”常先生用刚学会的知识对赶过来的餐厅经理说道。餐厅经理向他们解释，由于厨师的问题，虾仁没有做好。鱼是绝对新鲜的，只是火候太大，所以嚼不动。“这样吧，鱼和虾的价格不算在餐费之内，感谢你们对我们提出的意见，我们一定努力改进。”经理最后对他们说。看到经理把责任都揽到自己身上，两位顾客也就作罢了。

上述案例尽管经理处理比较妥当，但还是为餐饮经营留下了潜在的负面影响，请从下列选项中选择可能的潜在负面影响。（ ）

A. 出品质量有问题

- B. 对餐厅声誉的影响
- C. 成本增加的影响
- D. 厨师的技术水平不过关
- E. 有欺骗客人的嫌疑

答案：ABCDE

（十）竹辉宾馆的餐饮创新

廖经理一行住在苏州竹辉宾馆，他们早听说这里的“竹趣轩”餐厅是有名的“美食天堂”。大家来到餐厅后点了“香鸭”、“盘龙玉鳗”、“鸳鸯虾仁”、“千岁送宝”等菜肴，这些菜加工精巧细腻，口味鲜美香爽。廖经理也是从事餐饮业的行家，对苏菜颇为熟悉，他边吃边向朋友们介绍道：“这里的菜与一般的苏菜不同，除了保持苏菜原有的特点之外，还结合了其他菜系的特点，原料讲究、配料特别、加工精细、口味醇香。这道‘鸳鸯虾仁’红绿相间，绿虾用菜汁染成，给人以美的享受；这道‘盘龙玉鳗’是将鳗鱼出骨切片，盘龙般地串起来半炸半烤而制成；这道……”廖经理突然停下话思考起来。他把服务员叫过来问：“你们这里的菜与众不同，不知主厨是哪位高师？”“吴涌根师傅在我们这里负责。”服务员微笑地作答。“江南厨王——吴涌根？难怪你们这里的菜肴这么独特。请问，我能不能见他一面。”廖经理急切地问道。当他得知吴师傅有事不在饭店时，感到非常惋惜，便又仔细地观察和品尝起桌上的菜肴。服务员耐心地向他们介绍起吴师傅改革这些新潮苏菜的经过：“吴师傅创新的立足点，在于符合国际营养和口味的变化、满足市场和宾客的需求、摒弃不合理的旧习惯。

像这道‘香鸭’，是传统名菜，但外宾不习惯它的吃法。一是有骨头，二是整鸭难以平均分配。于是，吴师傅创意将鸭子均分切块，去骨，改用虾茸脆皮糊，加工后既香脆，又柔嫩，丝毫没有油腻的感觉，比原先加工的方法更好，深受广大宾客的喜爱…”听了服务员的介绍，大家感到这些菜的外观更美、味道更香、内涵更为丰富。廖经理不无感慨地说：“今天，我们不仅是吃到了一顿美味佳肴，更重要的是学到了餐饮制作和加工中的创新意识，品味到了新潮苏菜的真正魅力。”

竹辉饭店的餐饮受到顾客高度赞扬，请从下列选项中选择饭店餐饮成功的主要因素。

()

- A. 强烈的创新意识和创新行动
- B. 基于顾客需求的创新
- C. 与时俱进
- D. 原料新鲜
- E. 星级酒店的良好硬件设施

答案：ABCE

(十一) 里兹卡尔顿的忠诚顾客

马尔科姆·博德里奇国家质量奖的获得者里兹·卡尔顿酒店采用信息技术对其顾客提供了高度个性化的关注。公司训练每一个员工，记下客户的好恶，并输入计算机的顾客历史简介档案。公司目前已经存有 30 多万条老顾客偏好信息，能提供非常个性化的服务。其目标不仅仅是满足顾客期望，还要为他们提供一次“值得回忆的旅行”。

公司使用顾客的历史信息来超越顾客期望。当一位老顾客来电话预订房间时，服务人员会调出其已存档的个人偏好信息，并将该信息传递给顾客预订的那家酒店。公司以顾客身份和偏好日报的形式将这些信息传达给各位员工，员工可以在老顾客登记时亲切地问好致意，确保其偏好或需要得到满足。

这种方法的效果如何？根据一家独立的调查公司对里兹卡尔顿酒店的调查，92%~97%的顾客满意而归。盖乐普调研公司的一项调查也表明，里兹卡尔顿酒店公司已成为近两年内顾客的首选酒店，其满意率为95%，远远高出位于第二的竞争对手57%的满意率。另外，权威的旅行者杂志对四、五星级酒店的评价，该公司排名第一，绩效高出第二名10%。

通过上述案例，请在下列选项中选择合适的答案，说明里兹卡尔顿酒店获得高度顾客满意的原因及信息系统发挥的作用。（ ）

- A. 利用顾客信息提供了高度个性化服务
- B. 培训员工获得了海量的顾客需求信息
- C. 恰当的运用了计算机客户档案系统
- D. 及时准确的传递顾客信息
- E. 确保了对客服服务的及时准确

答案：ABCDE

（十二）米切尔服装店拥抱客户的服务理念——真正了解客户，即使宠物的名字也要知道

要像对待朋友一样拥抱每一位客户，就必须真正了解客户。不光

要了解大致情况，还要了解细节。你不能在人家来你这儿购物五六次后还记不住他的名字。可以想像一下：如果你走进一家商店，上次为你提供服务的销售员微笑着走过来说：“您好，罗布，很高兴再次见到您。”你会是什么感觉；如果他接着问你：“里基好吗？小马克和杰尼弗怎么样？”你会是什么感觉；如果他继续说：“您穿着去年3月在这里买的藏青色羊绒西服感觉怎么样？我们前几天刚进了一种漂亮的西服，一种灰线条西服，有一套44码的，正适合您穿。”你会有什么感觉。

这才叫了解客户。有多少商家天天都能做到？

我们能做到。因为我们保持着有115000多位客户的详细资料数据库。我们知道客户多年前购买的每一件商品及购置时间。我们知道他们的尺码，他们喜欢什么品牌、什么款式、什么颜色。我们通常知道他们的昵称、姓氏、生日、纪念日、爱好、工作单位、配偶工作单位、有什么不痛快的事等任何他们愿意告诉我们的有利于保持我们关系的信息。如果一位客户来到店里并说她急着要去兽医诊所领她的狗时，我们会说：“哦，很遗憾，露西亚没事儿吧？”因为，我们也知道那条狗的名字。

我们搜集所有这些资料不靠正式的调查或委托调查公司办理，而是通过在销售过程中的倾听和学习，通过开发与他们的私人和职业关系。我们的原则是“探查而不深究”。客户了解我们，知道我们不会把任何私人信息泄漏出去。

当一位客户打电话说她正往商店赶但没有多少时间后，她就不用

着急了。她的“销售员助理”会查看她的资料，根据她过去的喜好找出适合她的服装。她到商店后需要做的就是，看看这些服装，决定要还是不要。

任何产品都可以这样做。难道你不愿意进一家了解你的口味的饭馆吗？假定你是一个戒酒者，你不用张嘴解释你不喝白酒，不必担心服务员会问你喝什么酒。服务员会悄悄地端上百事可乐、雪碧或者冰茶。也许他们还知道你喜欢洋葱圈。我就酷爱洋葱圈，一天三顿都不烦。如果我走进一家曾去过一两次的餐馆，招待员说：“您是否想像上次一样要一些洋葱圈？”

我会非常满意，甚至会有受宠若惊的感觉。如果招待员说：“我知道上次您和林达坐的是7号桌，但我认为您肯定愿意坐靠窗的3号桌。”这时我的感觉会更加不错。了解你的客户，客户就会经常惠顾。

本案例虽然是关于一家服装店开展客户服务的经验介绍，但是同属于服务行业，其对酒店服务一样有重要的启示作用，请根据案例提供的内容在以下选项中选择合适答案。（ ）

- A. 只有了解客户才能为客户提供优质服务
- B. 了解客户的前提是准确把握客人的详细需求信息
- C. 信息技术手段对存储、分类客户信息发挥了巨大作用
- D. 信息技术手段对“预知”客人需求提供了强有力的保证
- E. 与顾客有效的沟通取决于对顾客需求的准确把握

答案：ABCDE

（十三）萨拉的重大发现——参观订房中心的体会

萨拉正在参观集团位于中西部爱达荷州的订房中心。她在想为什么总经理要她和其他预定经理一起花上一天时间参观这里的设施。布卢明顿还有大量工作等着她。她不明白到这里来看满屋子的预定员接听订房电话有什么意义。“老实说，我也不知道这样的安排会有什么意义”，她的总经理说，“我只是觉得我们还能利用中心预定系统把工作做的更好。我们现在从这里获得 30% 的客源，也许我们还有增长的潜力。我希望你们查证我的想法是否正确，并带回一些建议。”

目前我的想法是乘早班飞机回去，萨拉想。此时负责参观的人士正在将参观团队重新划分成几个小组。加布是熟人，她是布卢明顿另一家姐妹酒店的预定部经理，萨拉加入了他所在的组。“至少我还有一位熟人”，萨拉小声地说，她和加布以及格温三人组成一组。

实地考察开始了，萨拉、加布以及格温看到大约有 200 位预定员在接听源源不断的订房电话。“这里可以说是运转的神经中枢，”导游告诉他们。她为了避免正在进行的通话，尽量压低声音。所有潜在客人都通过免费电话与房内的预定员通话。这些预定员利用显示器上呈现的你们提供的信息，回答有关酒店房价、可租房、设施设备、当地名胜等问题。这就是他们从事的工作。他们只能尽他们的最大努力，如此而已。“你这话是什么意思？”萨拉问。“我们只有你们这些经理提供的信息，如果系统中的信息不全，我们就无能为力了。”加布对萨拉说：“那是确定无疑的，你想都想不到我们把新建成的儿童博物馆消息告诉这里后所产生的影响”。他笑着说，“我指的是家庭旅游业务随之大量增加，你们那里也一样，对不对？”“你在说什么？”萨

拉正要问，但是领队走过来了。这领队在一位预定员身后停下来，预定员正在给来电者介绍集团在芝加哥市中心的一家酒店的情况。“这是米歇尔”，领队说，“他是我们这里最热心的销售代表之一。我希望你们听听她是如何通过电话来展现工作魅力的。”

“对的，戴维斯先生”，米歇尔对着来电说，“现在我已经为您订了两间大床间，另有一张加床，一共是5个晚上。您告诉我您和您妻子带着三个小孩旅行，所以我建议您考虑改订套房，没错，房价要高一些，但是这会使您家人在不短的居住期间有较大的空间。再说订套间，我可以给您一个家庭特惠包价，包括可以免费参观当地自然历史博物馆以及科学工业博物馆和水族馆。这样一来，您在开会期间，您家人的生活安排会丰富多彩。”米歇尔停了一下，看着她面前的显示屏：“是的，酒店有班车去这些景点。好，我为您预留了一间套房，您放心，我按家庭特惠价收费，您可以在酒店大堂的值班台领取您的博物馆和水族馆的门票。哦，您可以告诉您妻子，酒店离最著名的商业区只有一个街区的距离。谢谢您的来电，戴维斯先生，我希望您和您的家人会有一个愉快的假期。”

真好，萨拉受到很大的震动。米歇尔就像我们自己的销售代表，事实上她比他们干得更好。当米歇尔开始接听另一个电话时，参观小组准备离开。突然萨拉听到米歇尔说出自己酒店的店名。“等一下，”她对领队说，“我想听听这个电话的预定。”米歇尔察看她的显示器，“对不起，我不知道在布鲁明顿有一家新落成的儿童博物馆，我这里没有任何有关的信息。其它景点？有一个一年一度的边境节。根据资

料，我们只知道有这么一个旅游项目”。“什么？”萨拉脱口而出。边境节早在两年前停办了。为什么米歇尔这位优秀的销售代表不告诉来电者，他们有世界著名的水上乐园，离酒店不到一英里，去年刚刚建成，还有他们那里新建的购物中心和电影院？为什么他对儿童博物馆竟然一无所知？“离机场只有5分钟车程。对，有班车。请等一下，我再核对一下。对不起，我不知道是否要收费，也不清楚是酒店班车还是机场班车，因为我无法查到资料。也许要收费吧。”但是这项服务是免费的，萨拉的心里一沉，这是我们自己的班车，你为什么对此一无所知。“那个房间目前显示的价格是105元，你要我为你预留房间吗，麦克奎因先生？”这时，米歇尔停顿了一下，萨拉似乎感到情况发生了变化。“我能理解，好吧，非常感谢您打来的电话，我们希望下一次能有机会为您提供服务。”真倒霉，萨拉转向她的朋友加布，“她刚刚丢失了一笔原本应该属于我们的生意。”加布盯着米歇尔的显示屏看了一会儿，“事实上，萨拉，我想是你们自己弄走了酒店的生意”，她在参观活动的休息时段向萨拉解释了她的想法。同我说说你们是如何配合订房中心工作的？他说。“我不大肯定你想知道什么。我告诉他们有多少房间可销售，一般说他们也销售了。很简单，人家打电话进来，销售代理就接订单。”

“这并不简单，至少不像你想的那样简单。你刚才听到米歇尔同芝加哥那位男士的对话。她绝对不是简单的接订单。她是在销售。它之所以能这样做那是因为芝加哥那家酒店向她提供了销售过程所需的各种信息。我也想在我们酒店这样尝试。我平常告诉酒店内销售人

员的每件事，都要同样通知订房中心。如果游泳池修理停用，如果换了菜单，如果我们增加了设施或者附近增加了景点，如果我们提供公司特别折扣，我们都要将这些加入到这里的数据库。这样客人打电话进来时，所有这些信息都会在屏幕上显示。”萨拉茅塞顿开。“你是说因为我没有将信息告诉这里，所以米歇尔就不知道儿童博物馆、边境节、机场班车、新的价格结构等等信息。”加布点点头。“同时我也注意到，一年半前你们重新装修的信息这里一点都没有”。“加布，你再说说，”萨拉说着笑了起来，“我承认我没有想到信息会这样影响销售人员。”

通过上述案例，酒店应该和订房中心及时准确沟通哪些方面的信息？请在以下选项中选择合适答案。（ ）

- A. 客房价格信息
- B. 客房装修信息
- C. 酒店交通信息
- D. 酒店周边娱乐信息
- E. 酒店周边购物信息

答案：ABCDE

（十四）尽善尽美的金钥匙服务

某年4月26日，南京金陵饭店的金钥匙宋先生打电话给广州白天鹅宾馆金钥匙孙东，说他们饭店一位已赴广州的住客误拿了另一位新加坡客人的行李，当新加坡客人发现时，这位客人已经在飞往广州的途中，要求广州饭店金钥匙协助寻找。白天鹅宾馆的饭店金钥匙立

即赶到机场截回被误拿的行李，但当他们回复金陵饭店的金钥匙时，“金陵”方面告知该新加坡客人已飞赴香港。于是，“白天鹅”的金钥匙又与香港的饭店金钥匙联系，香港饭店金钥匙接报后马上到香港启德机场找到该客人并告知他的行李已找到，而这位客人因急于回国要求把他的行李从广州直接寄运到新加坡。根据这一情况，广州的饭店金钥匙立刻向新加坡的饭店金钥匙协会主席通报了这一情况，并通过 DHL 把此行李寄到新加坡。两天后，新加坡的饭店金钥匙发来传真，告知他们已把这件几经周折的行李安全送到客人家中。至此，一个跨国界跨地区饭店金钥匙组织多点合作的故事画上了一个完美的句号。上述案例反映出“金钥匙”的哪些服务理念，请在下列选项中选择合适答案。（ ）

- A. “金钥匙”组织成员之间通力合作
- B. “金钥匙”的超凡应变能力
- C. “金钥匙”急客人所急的服务服务理念
- D. “金钥匙”“无所不能”
- E. “金钥匙”广泛的知识面与交际能力

答案：ABCDE

（十五）着盛装的顾客上下车

协助顾客上下车是门童每天司空见惯的工作。首先要留心顾客的手、手指，若是女性顾客，还要帮她注意裙子的下摆（裙角）等部分。顾客乘车到达酒店下车时、出发乘车关车门时，也是门童的工作之一。看起来很简单却是个格外费神儿的工作。仅仅是吧嗒吧嗒地关上车门，

说不定会引起很严重的事故。

顾客当中，乘降之际为了保持平衡用手扶住车顶的人不在少数。但是有时门童只注意着客人的腿脚、行李，竟看不见手的存在。想象一下这时候关上车门会产生什么样的后果？大概避免不了骨折吧，作为门卫来说，没有比这更糟糕的失败了。

有可能被车门夹住的不仅仅光是手指，比如大衣、长裙的下摆等。酒店几乎每天都有宴会、晚会、茶会等，出席晚会的女性顾客不少人身着盛装长裙。但着长裙上车时比较拖沓，习惯了的人不会出什么大问题，但太多的女士容易把裙角忘在车外。

这时，也还是要门卫助顾客一臂之力，自自然然地脱下白手套，说一声“对不起！”将裙角轻轻拢进车内。触摸了几十台、几百台的车，门卫的手套会脏起来，不管是多么忙我们也不能带着脏手套去碰顾客的衣服；不管是什么时候也不应该不打招呼地接触顾客的衣服和私物。还有一点要注意的是，尽量让穿长裙的顾客坐在紧挨车门的座位，日本的男性经常让一起来的女士先上车，可是盛装缠身向深处的座位移动是很费劲儿的。这时，我们的门卫悄悄谨慎地提醒一句“穿长裙坐在里面比较辛苦吧”，会暗助她一把。

上述案例来自日本东京帝国酒店，读了这则案例，你对礼宾部员工的细微服务有何感想？请在下列选项中选择合适答案。（ ）

- A. 对客人观察细致入微
- B. 能设身处地从客人角度着想
- C. 能揣摩客人的心理

D. 对客人极度地尊重

E. 看似简单的服务工作不简单

答案：ABCDE

（十六）叫醒服务失误处理中的语言艺术

某酒店前厅部经理去见一位因酒店叫早失误而耽误飞机的客人。之前由于总台员工没能很好的处理，使得客人非常生气。下面是他们之间的对话：

经理：您好，先生，首先我应该代表酒店向您表示歉意，耽误了您宝贵的时间，您看我现在可以帮您做些什么来弥补我们的过失呢？

客人：你们应该赔偿我的损失。

经理：我们肯定会认真研究您的要求，并按照惯例处理好此事，同时我们还会严肃处理有过失的员工，另外，您看是否要我们赶紧为您联系下一班的机票，以尽量减轻您的损失呢？

客人：好吧，你们尽快帮我解决机票，但我仍然希望知道饭店给我什么样的补偿。你们刚才那位员工太差，他不具备在这样的饭店共工作的素质。

经理：谢谢先生对饭店的评价，饭店业人员流动很快，尽管做了很多培训，但仍然不足，希望您能够多多谅解。我想这样，请我们的值班经理陪您到咖啡厅稍坐片刻，我马上为您去安排机票的事情，并请示饭店如何给您以经济补偿，我很快就回来。

客人：好，谢谢。

从经理成功的处理客人投诉的过程中，反映出经理在语言表达方

面有哪些成功之处，请在下列选项中选择合适的答案。()

- A. 诚挚的道歉是第一位的
- B. 提出帮助的意愿，将谈话主动权掌握在自己手上
- C. 认真回应客人的每一个要求
- D. 将客人注意力及时转移到问题的处理上
- E. 承诺为客人解决问题的方式及时间

答案：ABCDE

(十七) 区分时段的弹性房价

老杰克与妻子计划同儿子帕尔默全家、女儿海伦全家共赴佛罗里达州的棕榈湾游玩、休假一周。由于父母与儿女分居美国东西海岸，故约好分别开车去下榻处卡尔迪饭店。

老杰克与妻子先到饭店，入住每天 120 美元的标准房。杰克在总台要求打折，服务员说：“上午入住，我们收全价，不能打折扣，如您下午、晚上入住，将享受更便宜的价格。”杰克挑了一间朝向大海的房间，心想尽管多付了些钱，但天天可眺望大海、沙滩、树林和晒太阳的人群。同时，他又暗自祈祷，希望儿女们、年幼的孙辈们晚些抵店，以节省一些房钱。女儿一家于下午 5 点到达，房价已降到 90 美元。儿子一家来得最晚，总台上房价已降到 60 美元。帕尔默夫妇后来解释说，一清早就从纽约郊外长岛的住宅出发，本来可以在下午 4 时到达，但因中途汽车抛锚，请人用拖车拉到修车铺，修了 4 个多小时，才于晚上 8 时到达。修理费用了 300 美元，这些损失却全从客房折扣中得到了补偿。

他们得意了没几天，就从其他游客那儿得知，晚间 11 时前后，只要还有空房，标准间房价仅 40 美元，套间、豪华房间也仅收一半的价钱，比周围的其他酒店便宜得多。

原来，该店实行弹性房价制，将全天 24 小时划分成不同的时间段，以上午 10 时前后为标准价（门市价），下午、傍晚、深夜分别推出较低的价格，以吸引那些犹豫不定、尚在选择之中的客人，显示出价格竞争上的优势。当然，第一天价低，后两天也享受同一价格。但三天以后，七天之内恢复原价。事实上，大多数游客一般住两三天，腾出空房后，仍能获得好价钱。

酒店业实行弹性房价是收益管理在酒店客房价格策略中的普遍现象，通过上述案例，思考酒店实行弹性房价有哪些好处？请在下列选项中选择合适答案。（ ）

- A. 促使客人在旺季尽快下决心选择饭店
- B. 早到的客人对好房间有充分的选择余地
- C. 充分体现客房产品的优质优价
- D. 客房是不可储存的产品，这样做可以使饭店获得最大收益
- E. 实施弹性房价顾及了不同客人的需求

答案：ABCDE

（十八）被遗忘的房间

某市一家四星级酒店曾发生过这么一件怪事：12 楼好端端的一间客房闲置了一个多月没有出租！因为该酒店从总台到楼层的所有人员压根儿就把这个房间给忘了。一个多月的时间里，这个被遗忘的

1205 房究竟作什么用，为什么长期没有出租，不曾有人过问！

当然，这也是“事出有因”。原来，在一个多月前的一天，1205 房曾经有几个年轻人在房内吸毒被举报，公安部门将这几个年轻人带走后交代楼层的一位服务员说：“这个房间先封锁起来，过后我们还要来全面检查的。”这位服务员当然不敢再进房整理，而且通知总台先将该房按公安部门的要求予以封存，总台也照办了。

由于当时几个年轻人开的是一天的房，开房时就把账给结了，所以当总台封存这个房间时只能以“内部用房”的房态显示在电脑系统中，但在交接班本上并未做特别注明。在此后一个多月里，公安部门并没有派人来重新检查该房间，也没有哪一位相关服务人员想起这件事，更没有哪一位管理人员每天例行查阅房间状态时对长期作为“内部用房”的 1205 房提出疑问。于是乎房间就这样“沉睡”了一个多月，后来由一位房务服务员偶然问起才被发现。

通过上述案例，思考这种情况会对酒店造成怎样的损失及造成这种问题的原因，请在下列选项中选择合适答案。（ ）

- A. 影响了可售房数量，减少了可能的客房收入
- B. 酒店交接班制度的执行有待加强
- C. 部门与部门、岗位与岗位之间的沟通应加强
- D. 客房部的查房制度没有得到落实
- E. 经理和服务人员的责任心有待加强

答案：ABCDE

（十九）巧妙推销豪华套房

一天，南京某四星级酒店前厅部预订员小夏接到一位美国客人霍曼从上海打来的长途电话，想预订每天收费 180 美元左右的标准间两间，住店时间 6 天，3 天以后来酒店住。

小夏马上翻阅预订记录，回答客人说 3 天以后酒店要接待一个大型会议的几百名代表，标准间已全部预订完，小夏讲到这里用商量的口吻继续说道：“霍曼先生，您是否可以推迟 3 天来店？”霍曼先生回答说：“我们日程已安排好，南京是我们在中国的最后一个日程安排，还是请你给想想办法”。

小夏想了想说：“霍曼先生，感谢您对我的信任，我很乐意为您效劳，我想，您可否先住 3 天我们酒店的豪华套房，套房是外景房，在房间可眺望紫金山的优美景色，紫金山是南京名胜古迹集中地，室内有我们中国传统雕刻的红木家具和古玩瓷器摆设；每天收费也不过 280 美元，我想您和您的朋友住了一定会满意”。

小夏讲到这里，等待霍曼先生回答，对方似乎犹豫不决，小夏又说：“霍曼先生，我想您不会单纯计较房价的高低，而是在考虑豪华套房是否物有所值吧。请告诉我您和您的朋友乘哪次航班来南京，我们将派车来机场接您们，到店后，我先陪您们参观套房，到时您再作决定好吗？我们还可以免费为您提供美式早餐，我们的服务也是上乘的。”霍曼先生听小夏这样讲，觉得还不错，想了想欣然同意先预订 3 天豪华套房。

通过上述案例，分析服务员运用了哪些成功的促销手段？请在下列选项中选择合适答案。

()

- A. 把握客人消费心理
- B. 鱼尾式报价
- C. 附加利益诱导
- D. 强调客人受益
- E. 建议销售法

答案：ABCDE

(二十) 某酒店不同价格情况下的经营效果

某酒店共有 100 间客房，采用不同的价格策略会产生不同的经营效果，见下表：

某酒店不同价格情况下的经营效果

情形	平 均 房 价	出租客房总 数	客房出租率	Rev/PAR	客房总收入
1	550 元	10 间	10%	55 元	5500 元
2	450 元	40 间	40%	180 元	18000 元
3	350 元	70 间	70%	245 元	24500 元
4	288 元	85 间	85%	245 元	24480 元
5	200 元	92 间	92%	184 元	18400 元
6	110 元	100 间	100%	110 元	12100 元

通过对上表数据的分析，我们可以得出怎样的结论？试从下列选项中选出合适答案。

()

- A. 如果只考虑平均房价，第一种情况最好，但总收入最低
- B. 如果只考虑出租率，第六种情况最好，但总收入也不是最高
- C. 单看出租率或平均房价均不能真正说明客房经营状况的好坏
- D. 将客房出租率与平均房价结合起来考虑是用来评价客房经营效果的最佳标准
- E. 如果按照 D 的说法，则上表中第三种情况最好，尽管其出租率和平均房价都不是最高的。

答案：ABCDE

前厅服务

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 饭店内涉及到有关客房产品的生产、销售的各个部门的组合是指饭店内的（ ）。

- A. 房务系统 B. 餐饮系统 C. 营销系统 D. 工程系统

答案：A

2. 客人对客房最基本的要求是（ ）。

- A. 舒适 B. 安全 C. 美观 D. 清洁

答案：D

3. 大型饭店的房务系统，通常设房务总监来管理，主要组成是客房部、前厅部、安保部和（ ）。

- A. 人力资源部 B. 财务部 C. 工程维修部 D. 市场营销部

答案：C

4. 前厅部的首要功能是（ ）。

- A. 订房推销
- B. 接待有无预订的客人、办理入住登记
- C. 排房
- D. 确定房价

答案：B

5. 随着饭店业竞争的加剧和市场开拓力度的加大，其职能逐渐从前厅部剥离出来，转而归属营销部的机构指的是（ ）。

- A. 前厅接待处
- B. 前厅问讯处
- C. 前厅预定处
- D. 前厅收银处

答案：C

6. 前厅收银处在组织机构上通常隶属于饭店（ ）。

- A. 前厅部
- B. 市场营销部
- C. 财务部
- D. 客房部

答案：C

7. 在饭店中，创利率最高的营业收入通常指的是（ ）。

- A. 商场部的营业收入
- B. 客房部的营业收入
- C. 餐饮部的营业收入
- D. 商务中心的营业收入

答案：B

8. 公共区域在一些饭店被称为厅堂组、通常被称为（ ）。

- A. PA 组
- B. PC 组
- C. AP 组
- D. CP 组

答案：A

9. 饭店的客房被称之为世界上最易消失价值的商品之一，是由于客房产品的（ ）。

- A. 时间属性
- B. 私密属性
- C. 随机属性
- D. 物理属性

答案：A

10. 前厅部在饭店运行中的作用主要是推销、沟通和（ ）。

- A. 清洁 B. 协调 C. 决策 D. 帐务管理

答案：B

11. 客房部在饭店的运行中，主要承担着清洁保养、为客服务、为饭店其他部门服务的工作，因此又被称之为饭店的（ ）。

- A. 管事部 B. 服务部 C. 房务部 D. 管家部

答案：D

12. 在我国，设有大堂副理岗位的通常指的是（ ）。

- A. 二星以上的饭店 B. 三星以上的饭店
C. 四星以上的饭店 D. 五星级饭店

答案：B

13. 整个饭店的棉织品的管理工作，归属于饭店的（ ）。

- A. 布件房 B. 洗衣房 C. 客房楼层 D. 客房部总库房

答案：A

14. 导致客房产品具有时间属性是由于其（ ）。

- A. 使用权 B. 所有权 C. 使用权和所有权相脱离 D. 随机性

答案：C

15. 客房的销售是（ ）。

- A. 客房部的首要功能 B. 前厅部的首要功能
C. 房务部的首要功能 D. 前厅和客房部的首要功能

答案：B

16. 客房楼层面积占整个饭店总面积的比例为（ ）。

A. 20%-30% B. 30%-40% C. 45-65% D. 65%-85%

答案：D

17. 以服务区为中心，客房与走廊围绕之的客房建筑结构形式是（ ）。

A. 塔式 B. 内天井式 C. 板式 D. 环式

答案：A

18. 在客房设计应遵循的各原则中，其前提是（ ）。

A. 效率 B. 舒适 C. 安全 D. 健康

答案：D

19. 配备一张双人床，较适合夫妇旅行者居住的客房是（ ）。

A. 单人房 B. 双人房 C. 角房 D. 大床间

答案：D

20. 客房依走道单向或双向排列，基本成条型的建筑结构形式是（ ）。

A. 内天井式 B. 竖式 C. 塔式 D. 板式

答案：D

21. 客房层走廊的宽度一般为 1.4 米~2 米，从交通枢纽电梯厅到最远客房距离希望不超过（ ）。

A. 30 米 B. 10 米 C. 60 米 D. 50 米

答案：C

22. 既可以作为两间独立的单间客房出租，也可作为套间出租，灵活

性较大的房间类型是（ ）。

- A. 总统套间 B. 连接套间 C. 立体套间 D. 普通套间

答案：B

23. 客房室内功能布局中最基本的空间是（ ）。

- A. 起居空间 B. 盥洗空间 C. 娱乐空间 D. 睡眠空间

答案：D

24. 下列哪种物品属于客房供应品（ ）。

- A. 衣架 B. 毛巾 C. 圆珠笔 D. 文件夹

答案：C

25. 无间隔，不靠反射，具有发光强烈、投影清楚、使物体产生鲜明的轮廓等特点的照明方式是（ ）。

- A. 直接照明 B. 间接照明 C. 混合照明 D. 散射照明

答案：A

26. 被称为“酒店中的酒店”（店中店）的特殊客房类型是（ ）。

- A. 女士楼层 B. 行政楼层 C. 无烟楼层 D. 全套房

答案：B

27. 客房室内布置的主要内容是（ ）。

- A. 家具 B. 电器 C. 用品 D. 通讯设备

答案：A

28. 确定客房类型配置应依据饭店本身的等级和（ ）。

- A. 目标市场 B. 地理位置 C. 楼层高度 D. 客房数量

答案：A

29. 确定客房类型配置应遵循的原则是（ ）。

A. 对业主有利 B. 对经营有利 C. 对员工有利 D. 对客人有利

答案：B

30. 最经济的楼层类型是（ ）。

A. 塔式 B. 内天井式 C. 板式 D. 外走廊式

答案：A

31. 位于走廊、过道尽头的客房，称之为（ ）。

A. 角房 B. 内景房 C. 连通房 D. 外景房

答案：A

32. 深夜房价属于（ ）。

A. 公布房价 B. 追加房价 C. 合同房价 D. 特别房价

答案：B

33. 客房的成本的组成主要有固定成本、变动成本和（ ）。

A. 直接成本 B. 间接成本 C. 半变动成本 D. 隐性成本

答案：C

34. 客房商品的服务价值在规定的时间内不出售，当天的效用就自然失去，客房当天的服务价值也永远不会实现。这是指客房的（ ）。

A. 高固定成本属性 B. 不可转移属性
C. 使用价值共享属性 D. 不可储存属性

答案：D

35. 在客房的成本中，有一种成本虽然也随着销售量的升降而增减，但与销售量的增减不完全成比例，如燃料和动力费等。这种成本被称

之为（ ）。

- A. 固定成本 B. 变动成本 C. 半变动成本 D. 半固定成本

答案：C

36. “商业饭店之父”斯塔特勒说：“对任何饭店来说，取得成功的三个根本因素是地点、地点和（ ）。”

- A. 价格 B. 资金 C. 地点 D. 成本

答案：C

37. 客房价格一般以供给价格为下限，而上限则是（ ）。

- A. 需求价格 B. 成交价格 C. 竞争价格 D. 保本价格

答案：A

38. 决定客房市场成交价格的是（ ）。

- A. 客房产品的价值 B. 消费者的支付能力
C. 市场的竞争 D. 饭店的地理位置

答案：C

39. “千分之一定价法”属于（ ）。

- A. 目标收益定价法 B. 成本加成定价法
C. 建筑成本定价法 D. 盈亏平衡定价法

答案：C

40. “声望定价法”属于（ ）。

- A. 以成本为中心的定价法 B. 以需求为中心的定价法
C. 以市场竞争为中心的定价法 D. 以客户满意度为中心的定价法

答案：B

41. 驱逐价格策略通常是（ ）。

- A. 介绍期的价格策略
- B. 成熟期的价格策略
- C. 成长期的价格策略
- D. 衰退期的价格策略

答案：D

42. 追求目标收益率属于（ ）。

- A. 利润导向定价目标
- B. 保持现状定价目标
- C. 营业额导向定价目标
- D. 市场份额导向定价目标

答案：A

43. 饭店的房价降低后能获得更多的收益，说明（ ）。

- A. $|Ed| < 1$
- B. $|Ed| = 1$
- C. $|Ed| > 1$
- D. 上述答案皆不对

答案：C

44. 通过定价来达到一定的目标利润，以期在一定时期内全部收回投资。这是（ ）。

- A. 保持现状定价目标
- B. 营业额导向定价目标
- C. 利润导向定价目标
- D. 市场份额定价目标

答案：C

45. 饭店房价的分布应当类似于统计学中的（ ）。

- A. 钟型正态分布
- B. 圆形正态分布
- C. 方形正态分布
- D. 菱形正态分布

答案：A

46. 饭店所支付的成本相对较低，且能对订房过程进行有效管理与控

制的订房渠道是指（ ）。

- A. 间接渠道 B. 代理商渠道 C. 直接渠道 D. 批量订房渠道

答案：C

47. 通过订房控制盘、房间状况控制盘、问询控制盘以及电话总机控制盘来实施客房预订的系统是指（ ）。

- A. 威特尼预订系统 B. 连锁饭店的预订系统
C. 计算机预订系统 D. 半自动预订系统

答案：A

48. 比较适用于客房以类型区分，客人平均停留天数较短的现代饭店的客房预订分类的方法指（ ）。

- A. 分层预订法 B. 分类预订法 C. GDS 法 D. CRS 法

答案：A

49. 饭店一般将客房预订分为两大类别：一类是保证类预订，另一类是（ ）。

- A. 临时类预订 B. 确认类预订
C. 等候类预订 D. 非保证类预订

答案：D

50. 由于操作方便，传递迅速，内容详尽且能留下真迹的特点，所以，目前饭店与宾客进行订房联系最常见的通讯手段是（ ）。

- A. 电话 B. 信函 C. 传真 D. 面谈

答案：C

51. 具有信息全、选择面宽、成本低、效率高、直面客户、房价一般

低于门市价等特点的订房方式指（ ）。

- A. On-line Reservation B. Telex Reservation
- C. Choice2000 Reservation D. CRS Reservation

答案：A

52. 一般而言，饭店开展订房业务的主要间接渠道是（ ）。

- A. 航空公司 B. 旅行社 C. 专业代理商 D. 会议或展览机构

答案：B

53. 客房预订中第二个环节是（ ）。

- A. 接受预订 B. 确认预订 C. 明确订房要求 D. 记录储存资料

答案：C

54. 既是客房预订的最后一个环节，又是前台宾客入住接待前提的工作是指（ ）。

- A. 预订信息处理和预报 B. 建立客户档案
- C. 预订变更 D. 前台分房准备

答案：A

55. 客房预订效率和精确度最高，而且，操作极为方便的预订是指（ ）。

- A. 保证类预订 B. 传真预订 C. 电话预订 D. 电脑化预订

答案：D

56. 做好超额预订的关键是（ ）。

- A. 以往经验 B. 领导决定 C. 数量和幅度 D. 预订类别

答案：C

57. 订房不到者 (No-show) 是指 ()。

- A. 临时取消的客人
- B. 有预订、但未到, 且没有通知饭店的客人
- C. 没有预订, 但要求住宿的客人
- D. 有预订, 托人取消预订的客人

答案: B

58. 客房预订定金的数额一般为 ()。

- A. 两天的房费
- B. 一天半的房费
- C. 一天的房费
- D. 饭店与客人商量而定

答案: C

59. 客人的订房要求已被接受, 而且饭店以口头或书面形式予以了确认的预订类别是 ()。

- A. 保证类预订
- B. 确认类预订
- C. 非保证类预订
- D. 未付定金的保证类预订

答案: B

60. 客房预订登记的记录储存方式可采用: 按客人预订的到达日期顺序储存以及 ()。

- A. 按客人姓氏字母顺序
- B. 按客人姓氏笔划顺序
- C. 按客人租用客房种类
- D. 按客人性别和国籍

答案: A

61. 客人正在住用的房间, 被称为 ()。

- A. 走客房
- B. 未清扫房
- C. 请勿打扰房
- D. 住客房

答案：D

62. C/O 房即（ ）。

- A. 住客房 B. 维修房 C. 走客房 D. 保留房

答案：C

63. 000 房即（ ）。

- A. 住客房 B. 维修房 C. 走客房 D. 保留房

答案：B

64. DND 房指（ ）。

- A. 请勿打扰房 B. 贵宾房 C. 无行李房 D. 长住房

答案：A

65. 从安全角度而言，下列哪种房态需要加强观察与检查（ ）。

- A. 住客房状况 B. 双锁房状态 C. 保留房状态 D. 空房状态

答案：B

66. 为宾客办理登记手续时，应首先（ ）。

- A. 验证 B. 询问有无预定 C. 确定房价 D. 填登记表

答案：B

67. 一般贵宾入住登记手续的办理由（ ）完成。

- A. 前台接待员 B. 礼宾部员工 C. 前厅部经理 D. 大堂副理

答案：D

68. 无行李且有不轨嫌疑的客人在分房时应（ ）。

- A. 安排朝向街道的房间 B. 集中在一个楼层
C. 安排在较低楼层 D. 尽可能安排在靠近楼层服务台的房间

答案：D

69. 在分房时，接待员应根据客人的特点及轻重缓急顺序进行。一般情况下分房顺序中优先考虑的是（ ）。

A. 有特殊要求的客人 B. 团队客人 C. 有订房的散客 D. 贵宾

答案：D

70. （ ）在分房时应尽可能安排在同一层楼，同一标准的客房。

A. 家人或亲朋好友一起住店的客人 B. 长住客
C. 同一团体的客人 D. 领队、会务组人员

答案：C

71. 适合推销高价客房的报价方式是（ ）。

A. 鱼尾式报价 B. 冲击式报价 C. 夹心式报价 D. 鱼头式报价

答案：A

72. 饭店客房的（ ）即先介绍所提供的服务设施与服务项目、特色等，最后提出房价。

A. “冲击式”报价 B. “夹心式”报价
C. “渐进式”报价 D. “鱼尾式”报价

答案：D

73. 根据国际惯例，一般情况下客人退房时间为（ ）。

A. 上午八点之前 B. 中午 12:00 之前
C. 中午 12:00 之后 D. 下午六点之前

答案：B

74. 在前台客房销售中，应重点强调客房产品的（ ）而不仅仅是价

格。

- A. 面积 B. 价值 C. 朝向 D. 景观

答案：B

75. 客房销售的根本是销售其（ ）。

- A. 价格 B. 服务 C. 设施 D. 价值

答案：D

76. 客人在办理入住手续，行李员应等候站在（ ）。

- A. 客人左侧 B. 客人右侧
C. 客人身后 1.5 米处 D. 客人身后

答案：C

77. 叫醒服务是指，接受客人要求，（ ）。

- A. 总台服务员用电话铃声叫醒客人
B. 总机服务员用电话铃声叫醒客人
C. 行李员上楼面叫醒客人
D. 总台服务员上楼面叫醒客人

答案：B

78. 下列不属于问讯员主要职责的是（ ）。

- A. 掌握情况；提供信息 B. 接待访客；安排住宿
C. 委托代办；代办留言 D. 管理钥匙；安排会晤

答案：B

79. 被称为现代饭店“万能博士”的人是（ ）。

- A. 前台问讯员 B. 首席礼宾员 C. 门厅应接员 D. 大堂助理

答案：B

80. 叫醒服务要尽可能使客人感到亲切，另外就是要特别注意（ ）。

- A. 称呼姓名 B. 按时叫醒 C. 做好记录 D. 叫醒确认

答案：B

81. 除总台问讯处可提供留言服务外，（ ）也可以提供此项服务。

- A. 收银处 B. 总机 C. 前厅部办公室 D. 行李员

答案：B

82. “国际金钥匙协会”成立于（ ）。

- A. 1952 年 4 月 25 日 B. 1953 年 4 月 25 日
C. 1962 年 4 月 25 日 D. 1963 年 4 月 25 日

答案：A

83. 装行李车时，注意要把（ ）行李放在下面。

- A. 大的和重的 B. 轻的和小的
C. 大的和轻的 D. 重的和小的

答案：A

84. 当客人走进大门（ ）时，门童应拉开大门迎接客人。

- A. 1 米左右 B. 2 米左右 C. 3 米左右 D. 5 米左右

答案：B

85. 客人抵店后，行李员为客人搬运行李时一般应走在客人（ ），距客人 2-3 步远。

- A. 左前方 B. 右前方 C. 右后方 D. 左后方

答案：B

86. 店外迎送服务主要由（ ）提供。

- A. 门童 B. 饭店代表 C. 行李员 D. 迎宾馆

答案：B

87. （ ）通常站在饭店大门外侧，主要工作是指挥车辆，协助客人上下车。

- A. 门童 B. 饭店代表 C. 行李员 D. 迎宾馆

答案：A

88. 客人乘坐出租车抵店时，（ ）应记下出租车的车牌号码，备查。

- A. 门童 B. 饭店代表 C. 行李员 D. 迎宾馆

答案：A

89. 客人乘坐出租车抵店时，一般由（ ）引领客人进入客房，放置妥当客人的行李，并向客人介绍客房设备设施情况。

- A. 门童 B. 客房服务员 C. 行李员 D. 迎宾馆

答案：C

90. 饭店总机提供接转电话服务时，对无人接听的电话，铃响（ ）后，必须向客人说明电话无人接听，并询问是否需要留言。

- A. 三声 B. 五声 C. 七声 D. 九声

答案：B

91. 饭店前厅客人的账户主要分为住客分类账以及（ ）。

- A. 外客账 B. 应收款分类账 C. 饭店管理人员账 D. 总客账

答案：B

92. 前台预收押金的数额多少一般有两种，一种是房租和其他费用一

起预收，结账时多退少补；另一种是（ ）。

- A. 确定一个固定数额
- B. 房租和餐费数额
- C. 与客人商定数额
- D. 房租数额

答案：B

93. 客人支付押金的形式，比较常见的是：国内企业用公司支票，而国外旅客用（ ）。

- A. 旅行支票/信用卡
- B. 银行汇票
- C. 信用证
- D. 国外转账支票

答案：A

94. 接受信用卡结算时，首先要注意的是（ ）。

- A. 辨别信用卡真伪
- B. 信用卡是否属被取消名单
- C. 是否属于饭店受理的信用卡范围
- D. 有效期和姓名

答案：C

95. 住客账户建立的会计簿记方式是“贷方”以及（ ）。

- A. 买方
- B. 借方
- C. 卖方
- D. 甲乙双方

答案：B

96. 初始建立散客账户最主要的依据是（ ）。

- A. 押金单
- B. 预订单
- C. 保证书
- D. 入住登记单

答案：D

97. 团体住客账户一般设有两个，一个是主账账户，另一个是（ ）。

- A. 公账账户
- B. 公司账户
- C. 杂费账户
- D. 签单账户

答案：C

98. 借方入账内容中的“代付款项”(Visitors paid out)是指：饭

店代为客人支付（ ）。

- A. 店内餐饮消费款项
- B. 店外消费款项
- C. 店内娱乐消费款项
- D. 店内除房费外的一切消费款项

答案：B

99. 客人在饭店内的各项消费单有了汇总和存放地点，饭店开始把客人的预付款、各项消费数计入客人账户，这就是（ ）。

- A. 入账
- B. 建账
- C. 核账
- D. 预收账

答案：A

100. 一般情况下，结算房费的两个最主要的时间界限是（ ）。

- A. 11：30 和 18：00
- B. 12：00 和 18：00
- C. 12：00 和与客人商定
- D. 与客人商定与 18：00

答案：B

101. 在客人临近退房前的消费被称为（ ）。

- A. 额外消费
- B. 账外消费
- C. 即时消费
- D. 临时消费

答案：C

102. 客人付款方式主要有：现金、信用卡以及（ ）。

- A. 挂账
- B. 银行信用证
- C. 预付款
- D. 商业合同

答案：D

103. 饭店允许客人挂账的部门是（ ）。

- A. 大堂副理
- B. 前厅部
- C. 财务部
- D. 总经理室

答案：C

104. 饭店提供贵重物品寄存服务的对象主要是（ ）。

- A. 在店消费客人
- B. 住店客人
- C. 在店所有客人
- D. 按需求收取押金的客人

答案：B

105. 全面反映本饭店当日客房营业情况的业务报表是指（ ）。

- A. 饭店营业日报表
- B. 客房收益终结表
- C. 客房租用明细表
- D. 客房营业日报表

答案：A

106. 前厅部与客房部之间沟通的主要信息是（ ）。

- A. 设备维修
- B. 安全防范
- C. 客房状况
- D. 物品采购

答案：C

107. 客房部与工程部沟通的主要内容是（ ）。

- A. 设施状况
- B. 公共区域安全
- C. 房间状态
- D. 成本核算

答案：A

108. 及时通报宾客入住、结帐离店、延期退房、押金不足等情况往往属于（ ）。

- A. 预订处与接待处的信息传递
- B. 前厅部与销售部的信息沟通
- C. 前厅部与客房部的信息沟通
- D. 接待处与结帐处的信息传递

答案：D

109. （ ）是饭店对客服务过程中各班组相互沟通联系的纽带，主要用来记录本班组工作中发生的问题、尚未完成而需下一班组继续处理的事宜等。

- A. 交班日记
- B. 报表
- C. 会议
- D. 备忘录

答案：A

110. 就信用限额、预付款、超时房费的收取，以及结帐后再次发生费用等情况进行的沟通往往属于（ ）。

- A. 预订处与接待处的信息传递
- B. 前厅部与销售部的信息沟通
- C. 前厅部与客房部的信息沟通
- D. 前厅部与财务部的信息传递

答案：D

111. 下列不属于处理客人投诉意义的是（ ）。

- A. 帮助饭店发现存在的问题
- B. 改善宾客关系
- C. 有利于饭店改善服务质量, 提高管理水平
- D. 促进饭店销售

答案：D

112. 饭店服务质量的优劣，是通过（ ）。

- A. 星级酒店评定标准来衡量的
- B. 客人所得到的感受来衡量的
- C. 饭店的公共关系来衡量的
- D. 饭店的经济收入来衡量的

答案：B

113. 如果客人提出的要求及某些问题超出了自己的权限，应（ ）。

- A. 及时请示上级
- B. 婉言谢绝
- C. 及时为客人办好
- D. 不予理睬

答案：A

114. 饭店商品吸引顾客的主要魅力在于（ ）。

- A. 服务员的形象
- B. 设施设备

- C. 客人的感受 D. 管理人员的水平

答案: C

115. 选出下列判断错误的一句是 ()。

- A. 处理客人投诉时服务员要完全站在维护饭店的利益上
- B. 使用替代方法是解决客人投诉最积极有效的方法
- C. 大胆地使用自己的权力，果断地处理问题是解决客人投诉的关键
- D. 与客人建立亲密关系，是争取“回头客”的有效手段

答案: A

116. 对 () 客人, 特别要注意服务高效率, 尽快把他们安顿下来。

- A. 急躁型 B. 社交型 C. 价格敏感型 D. 友善型

答案: A

117. 对（ ）客人，特别要注意说明客房的特点及客人能得到的利益，以良好的态度和有效的销售技巧为其提供服务。

- A. 急躁型 B. 社交型 C. 价格敏感型 D. 友善型

答案：C

118. 服务员进入客房不敲门所导致的投诉属于（ ）。

- A. 对饭店产品质量的投诉 B. 对饭店服务态度的投诉
- C. 对饭店服务与管理的投诉 D. 对饭店设备设施的投诉

答案: C

119. 电梯控制失灵所导致的投诉属于（ ）。

- A. 对饭店产品质量的投诉 B. 对饭店服务态度的投诉
- C. 对饭店服务与管理的投诉 D. 对饭店设备设施的投诉

答案：D

120. 发泄类投诉的客人往往情绪激动，对待这类投诉首先应（ ）。

- A. 认真聆听客人的投诉内容 B. 对事情迅速展开认真调查
C. 改变投诉处理地点，隔离当事人 D. 上饮料、毛巾，安抚客人

答案：A

二、多项选择题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 客房产品的经营属性主要指的是客房产品的（ ）。

- A. 时间属性 B. 随机性 C. 私密性 D. 安全性 E. 舒适性

答案：ABC

2. 前厅部在饭店运行的作用主要指的是（ ）。

- A. 沟通 B. 控制 C. 协调 D. 决策 E. 销售

答案：ACE

3. 客房部的主要工作指的是（ ）。

- A. 销售客房 B. 对客服务 C. 改善管理，提高效率，增收节支
D. 为其他部门提供服务 E. 清洁保养

答案：BCDE

4. 客房产品的物理属性主要表现为（ ）。

- A. 清洁 B. 美观 C. 安全 D. 舒适 E. 廉价

答案：ABCD

5. 下列哪些属于前厅部的工作范畴（ ）。

- A. 销售客房 B. 协调对客服务 C. 控制客房状况
D. 提供各种前厅服务 E. 提供信息

答案：ABCDE

6. 按房间位置划分，客房可以分成（ ）。

- A. 连通房 B. 外景房 C. 内景房 D. 角房 E. 大床间

答案：ABCD

7. 下列价格哪些属于追加房价（ ）。

- A. 深夜房价 B. 百慕大房价 C. 加床费
D. 保留房价 E. 合同房价

答案：ACD

8. 下列哪些属于客房价格的特性（ ）。

- A. 价格的高昂性 B. 高比例的固定成本 C. 客房商品不可储存性
D. 客房价格的易受影响性 E. 使用价值的共享性

答案：BCDE

9. 按成本分类，客房的成本包括（ ）。

- A. 显性成本 B. 隐性成本 C. 固定成本
D. 半变动成本 E. 变动成本

答案：CDE

10. 影响客房价格的宏观因素有（ ）。

- A. 市场环境 B. 国际形势和国家政策 C. 汇率变动
D. 地理位置 E. 成本

答案：ABC

11. 影响客房价格的微观因素有（ ）。

- A. 投资成本 B. 非营业部门费用分摊 C. 非营利性服务的支出
- D. 服务等级标准 E. 饭店所处地区和位置

答案：ABCDE

12. 按照客房定价的基本原理，客房的价格取决于（ ）。

- A. 客房产品的价值 B. 消费者的支付能力 C. 宏观环境因素
- D. 微观环境因素 E. 市场的竞争状况

答案：ABE

13. 下列哪些是客房产品的市场成交价格（ ）。

- A. 客房产品的正常营业价格
- B. 客房产品的保本价格
- C. 客房产品的超额利润价格
- D. 客房产品的减亏价格
- E. 客房产品的停止营业价格

答案：ABCDE

14. 客房定价的方法有哪几种（ ）。

- A. 以成本为中心的定价法
- B. 以需求为中心的定价法
- C. 以利润为中心的定价法
- D. 以竞争为中心的定价法

E. 以营业额为中心的定价法

答案：ABD

15. 以成本为中心的定价法包括（ ）。

- A. 建筑成本定价法 B. 成本加成定价法 C. 目标收益定价法
D. 盈亏平衡定价法 E. 市场份额定价法

答案：ABCD

16. 通过国际互联网向饭店订房的方式主要有（ ）。

- A. 饭店连锁集团公司的订房系统 B. 饭店自设的网站
C. GDS 系统或 Hotel Book 电子邮件系统 D. 传真 E. 电话

答案：ABC

17. 通过间接渠道订房的主要方式有（ ）。

- A. FortresII B. 旅行社 C. 航空公司及其他交通运输公司
D. 专门的饭店订房代理商 E. 会议和展览组织机构

答案：BCDE

18. 采取分层预订方法的前提是（ ）。

- A. 客源市场比较稳定
B. 客人居住时间较短
C. 客房种类较多，且规模较小
D. 取消或订房不到的情况较少
E. 散客和长住客占相当的比例

答案：ABCDE

19. 保证类预订所预付的定金形式主要有（ ）。

- A. 信用卡 B. 商业合同 C. 现金 D. 支票 E. 汇款

答案：ABCDE

20. 饭店在决定是否接受或婉拒客人订房要求时应考虑的因素主要有 ()。

- A. 客人抵店日期 B. 客人所需客房种类和数量 C. 客人住店天数
- D. 客人某天抵达的具体时间 E. 客人能承受的客房价格

答案: ABCE

21. 一般情况下, 承担较长时期客房预报工作的部门是 ()。

- A. 客房部 B. 行政部 C. 营销部 D. 总服务台 E. 前厅部

答案: CE

22. 下列哪些因素对有效地开展超额订房有关？（ ）。

- A. 订房不到者 B. 临时取消者 C. 提前离店者
D. 逾期住店者 E. 提前抵店者

答案：ABCDE

23. 预订宾客抵店前的准备工作包括 ()。

- A. 客情的预报
B. 次日抵店客人名单的准备
C. 贵宾接待通知单的准备
D. 团体接待通知单的准备
E. 客房送餐通知单

答案: ABCD

24. 下列哪一些是属于客房预订的直接渠道？（ ）。

- A. 客人本人直接订房 B. 客人委托他人或接待单位直接订房

- C. 客人通过旅行社（零售商）订房 D. 客人通过订房代理商订房
E. 客人通过旅游批发商（直接用户）订房

答案：ABE

25. 饭店制定客房预订政策的作用主要有（ ）。

- A. 预订工作有章可循 B. 处理预订纠纷的依据和规则 C. 保护饭店自身的合法权利
D. 满足客人要求，保护客人利益 E. 有利于饭店的经营与管理

答案：ABCDE

26. 最基本的客房状态包括（ ）。

- A. 走客房 B. 请勿打扰房 C. 维修房 D. 住客房 E. 双锁房

答案：ACD

27. 为宾客办理入住登记的目的有（ ）。

- A. 遵守法律规定 B. 获得客人资料 C. 满足客人住房要求
D. 为管理提供参考资料 E. 向客人推销饭店产品

答案：ABCDE

28. 正确掌握房态的目的为（ ）。

- A. 遵守法律规定 B. 提高分房效率及预订决策能力
C. 控制员工营私舞弊 D. 提高客房销售服务质量
E. 正确反映饭店客房出租率及收入

答案：BCDE

29. 住宿登记表的基本内容包括（ ）。

- A. 房号及房价 B. 付款方式及地址 C. 抵离店的日期、时间

D. 客人与开房员的签名 E. 帐单编号及有关饭店责任的声明

答案：ABCDE

30. 可安排在较低楼层靠近服务台的客人包括（ ）。

- A. 老年人 B. 伤残人或行动不便者 C. 无行李客人
D. 有不轨嫌疑的客人 E. 新婚夫妇

答案：ABCD

31. OCC 房即（ ）。

- A. 住客房 B. 维修房 C. 实房 D. 坏房 E. 空房

答案：AC

32. 在排房时，下列客人中应该分楼层安排的是（ ）。

- A. 长住客 B. 竞争对手、敌对国家的客人
C. 风俗习惯、宗教信仰及习俗不同的客人
D. 伤残人或行动不便者 E. 同一团体的领队、会务组人员

答案：BC

33. 在帮助客人办理入住登记手续或分配客房之前，接待员必须掌握接待工作所需信息。这些信息资料包括（ ）。

- A. 房态报告 B. 预抵店客人名单 C. 客史档案
D. 重要客人名单 E. 黑名单

答案：ABCDE

34. 对于一名优秀的前台服务员而言，不仅要熟悉前厅客房销售的要求和服务程序，更应掌握客房销售技巧，具体包括（ ）。

- A. 强调客人受益 B. 给客人进行比较的机会 C. 坚持正面的介绍

D. 对犹豫不决的客人多提建议 E. 适当让步

答案：ABCDE

35. () 报价方式适合于中高档客房，可针对消费水平高、有一定地位和声望的客人。

A. “夹心式”报价 B. “冲击式”报价 C. “鱼尾式”报价

D. “三明治”式报价 E. “渐进式”报价

答案：AD

36. 客房销售预测数据的来源主要有 ()。

A. 竞争对手营业实绩 B. 饭店下达的销售指标

C. 最近两年的客房营业实绩 D. 客房预订情况

E. 营销部与财务部预测

答案：BCD

37. 客房经营状况的主要指标有 ()。

A. 客房出租率 B. 平均房价 C. 客房收益率

D. 客房实际营业收入 E. 宾客在店人均消费

答案：ABCD

38. 实际平均房价的高与低受到很多因素的影响，其中主要有 ()。

A. 客源种类 B. 宾客住宿时间的长与短 C. 房价折扣

D. 出租的客房类型 E. 双人住房率

答案：CDE

39. 影响客房营业收入的因素主要有 ()。

- A. 客房出租率 B. 客房挂牌价 C. 房价折扣率 D. 客源种类
E. 饭店的档次

答案：ABC

40. 从收益的衡量与分析的角度，提高客房营业收入的办法主要有（ ）。

- A. 提高服务质量 B. 提高单位房价 C. 提高客房出租率
D. 降低成本支出 E. 多出售高价客房

答案：BC

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 管理人员对客房预算执行情况的检查，一般每年不少于两次。（ ）

答案：B

2. 在制订客房预算中，按轻重缓急的原则，第一优先采购的项目指明年绝对必须购置的物资。（ ）

答案：A

3. 在一定范围内不随销售量增减变化而变化的成本是变动成本。（ ）

答案：B

4. 客房低值易耗品、洗涤费、能源费、奖金等一般属于变动成本。（ ）

答案：A

5. 在计算客房的固定和变动成本时，当资料比较齐全，有各种成本的

具体数字时，可采用的方法是总成本法。()

答案：B

6. 以分项目、分阶段的预算指标数据来实施成本控制的方法是预算控制法。()

答案：A

7. 控制主要消耗指标的关键是这些指标的关联度。()

答案：B

8. 采用标准成本控制，可以将成本标准分为用量标准和价格标准。
()

答案：A

9. 对来年客房销售预测和分析的关键项目是营业收入。()

答案：B

10. 饭店客房实际收入与潜在最大客房收入之比是指客房收益率。
()

答案：A

11. 能真实地反映在同等服务容量下的客房经营业绩水平，又能对投资回报效果准确测定的指标是对外公布房价。()

答案：B

12. 两人租用一间客房数与饭店已售客房数之间的比率是双人住房率。
()

答案：A

13. 对预测餐饮的销量、布件需要量和分析平均房价有重要参考意义

的客房经营指标是客房收益率。()

答案: B

14. 寻找房价与出租率的最佳结合点, 从而使得客房收入最大化是指 Rev/PAR。()

答案: A

15. 量本利分析, 亦称销售量分析。()

答案: B

16. 按旅行的组织方式划分, 客人可以划分成散客客人和团队客人。
()

答案: A

17. 客人人数多, 用房多, 活动有规律且时间集中的客人类型是会议客人。()

答案: B

18. 在饭店内, 客人遗失物品的受理人通常是大堂副理。()

答案: A

19. 饭店客房服务项目的设立, 必须以客人的需求作为基本出发点, 同时还需要考虑饭店的档次, 即遵循“适合”的原则与“随机”原则。
()

答案: B

20. 服务工作中给客人留出更多的私密空间, 不过多地打扰客人, 根据客人的个性需要为其提供服务, 这体现了对客服务中“求尊重”的原则。()

答案：A

21. 客房小酒吧账单一式三联，一联由客房部留存，两联送财务处。
()

答案：B

22. 客房部需定期统计和盘点楼层的小酒吧饮料，确保所有房内小酒吧饮料不超过保质期，通常情况下，对楼层所有饮料的保质期，客房部应每月检查一次。()

答案：A

23. 不管是否有相应的规范，只要客人提出要求，且是合理的，饭店就应尽最大可能去满足他人。这是客房个性化服务中的心理服务体现。
()

答案：B

24. 对客房服务质量最为权威的评估是客人的评估。()

答案：A

25. 服务过程的质量是指权威性质量。()

答案：B

26. 所谓超额预订是指酒店在客房预订已满的情况下，再适当增加预订的数量，以弥补少数客人临时取消订房而出现的客房闲置。()

答案：A

27. 客房的需求量越大，客房的实际售价越接近门市价，酒店客房收益就越大，这说明季节性因素对房价起到了决定性作用。()

答案：A

28. 客人可以通过使用信用卡、预付定金和订立商业合同三种方式来保证其订房。()

答案: A

29. 客房免费升级是指通过说服客人, 使其购买酒店现有的更高等级的客房, 从而获得更高的客房收益。()

答案: B

30. 客房升格销售是指在预订价格的基础上, 获得更高等级的客房而不需要额外支付差价, 主要用于对酒店忠诚客人的奖励或安抚有抱怨的客人而采用的补救措施等情况。()

答案: B

31. 分享同一个走廊和墙壁, 并且两个房间的分隔墙壁上有一个双扇连通门的客房成为比邻房。()

答案: B

32. 分享同一个走廊和墙壁的房间, 入住登记时相伴而来的数名客人可能需要此类房间, 方便其住店期间彼此的联系, 此类房间通常称为连通房。()

答案: B

33. 延期住宿指客人选择延长原定的离店时间, 但这个时间一般是以夜计算的, 与延迟退房有着本质的区别。()

答案: A

34. 两个或更多的客人入住到同一个房间, 但是他们的账单却是独立分开的, 这种情况称为分别付账。()

答案：A

35. 客房购买旅行社和航供公司制定的客房、餐饮或其他特别服务时所得到的收据或优惠券，称为旅行社收费凭单，客人可以在离店结账时使用。（ ）

答案：A

36. 当日入住，并在当日下午 6 点前退房的房间属于当日离店房。（ ）

答案：B

37. 预订未到指已预订客人在预订日期内未抵达酒店。这种情况一般是没有担保的预订，如果是担保类的预订，酒店将收取保证金作为客房收益方面的损失补偿。（ ）

答案：A

38. 预授权指通过在线信用卡查证机构，冻结信用卡内一定的额度，用来作为客人入住酒店期间的预付款。（ ）

答案：A

39. 上门散客指那些没有事先预订酒店客房而直接登门入住的散客。（ ）

答案：A

40. 客户关系主任或宾客关系专员（Guest Relation Officer, GRO）是高星级酒店为增进与客人的双向沟通、加强与客人联络、改善酒店与客人关系而设立的岗位。（ ）

答案：A

四、案例分析题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）早晨叫醒服务不周

住在饭店内 1102 房间的周先生在某日晚上九时临睡前从客房内打电话给店内客房服务中心。

客人在电话中讲：“请在明晨六时叫醒我，我要赶乘八时起飞的班机离开本城。”

服务中心的值班员当晚将所有要求叫醒的客人名单及房号（包括周先生在内）通知了电话总机接线员，并由接线员记录在叫醒服务一览表之中。

第二天清晨快要六点钟之际，接线员依次打电话给五间客房的客人，他们都已起床了，当叫到周先生时，电话响一阵，周先生才从床头柜上摘下话筒。接线员照常规说：“早晨好，现在是早晨六点钟的叫醒服务。”接着传出周先生的声音（似乎有些微弱不清）：“谢谢。”谁知周先生回答以后，马上又睡着了。等他醒来时已是六点五十五分了。等赶到机场，飞机已起飞了，只好折回饭店等待下班飞机再走。

客人事后向饭店大堂值班经理提出飞机退票费及等待下班飞机期间的误餐费的承担问题。值班经理了解情况之后，向周先生解释说：“您今天误机的事，我们同样感到遗憾，不过接线员已按您的要求履行了叫醒服务的职责，这事就很难办了！”

客人周先生并不否认自己接到过叫醒服务的电话，但仍旧提出意见说：“你们饭店在是否弥补我的损失这一点上，可以再商量，但你

们的叫醒服务大有改进的必要!”

客人周先生最后的表态，的确有一定的道理。理应受到客人所信赖的叫醒服务项目，该饭店却没有完全做好，请在以下选项中选出酒店应接受的教训：（ ）

- A. 饭店应当确认，叫醒服务是否有效。当话务员叫醒客人时，如果觉得客人回答不大可靠，应该过一会儿再叫一次比较保险。
- B. 如果许多客房的客人要在同一时间叫醒，而此时只有一名话务员来负责的话，为了避免叫醒时间的推迟，应当由二至三名话务员同时进行，或通知有关人员直接去客房敲门叫醒客人。
- C. 最好在客房服务中心安装一台录音电话，将叫醒服务的通话记录下来，作为证据保存，录音磁带至少应保存两三天，这样遇到有人投诉时便容易处理了。

答案：ABC

（二）“难缠”的客人

2012年2月29日凌晨，酒店大堂依然陆陆续续来着客人，我像往常一样在前台认真地为客人办理着登记入住手续，一位先生走到我面前说：“服务员，给我一间豪华单间。”于是，我娴熟地做好各项工作，把房卡交给这位先生，并祝他住店愉快。客人走后，我发现这位名叫陈东的先生之前入住过我们酒店两次，而且印象中记得其他同事对他都有点害怕。说他的脾气似乎不太好，特别是他不允许服务员问问题，比较自我，不给对方解释的机会，对酒店的各个方面都比较挑剔。想到这些，我就针对这位客人的特点在交班本上进行了重点交

班：1723 房客陈东先生脾气不太好，对于服务比较挑剔、要求完美，请大家特别关注、注意服务。

这几天，我发现陈先生经常早出晚归，总是在晚上 7、8 点钟回到前台交押金，三天后，也就是 3 月 4 号的中午，大概 11 点 35 分左右，陈先生从楼上下来到前台，告诉我要退房，下午再回来结账，说罢就快速走出了酒店。我一看是 1723 的陈先生，就立即通知房务中心查房，谁知房务中心查房后发现客人的行李全部都在房间，没有要收拾的痕迹，并且东西比较多，摆放的也比较凌乱、随意。当我听到这个查房结果后就立刻决定，1723 房间先不退，先延迟到下午两点，看客人能否在两点之前赶回来。如果可以赶回来的话就由客人亲自去收拾东西，以免引起客人的不快，像是在赶他离店似的。

时间在一分一秒地过去，马上就要超过下午两点了，但客人还是没有回来，于是我马上联系了前台接待主管，向其询问应该如何处理陈先生的行李，此时我们面临两个问题：一是如果我们私自为客人收拾行李的话，依照陈先生的脾气，回来肯定会暴跳如雷，因为这个客人的脾气比较怪，一旦有财务的纠纷，酒店会处于被动的状态，况且，客人还是一个比较难缠的客人；二是如果不为客人退房，一旦超过下午两点钟，酒店就要多加收客人半日房费，若让客人单方承担这半日房费，客人必然会不情愿而且会一直纠缠，并且会以：“已经告知过前台退房”为由拒绝，势必也会造成投诉。

类似这样的事情我也遇到过，但大都是客人已经将行李收拾好放在房间，而只需大堂副理、礼宾以及楼层主管一起将客人的行李取出，

将房间退掉。可是，陈先生的这个事情就有点棘手了。一方面，因为客人本身就挑剔难缠，一些问题不好沟通；另一方面，也是涉及到行李问题，陈先生的行李较多，并且摆放的比较杂乱。最重要的是没有收到客人让我来为他收拾行李的授权，一旦发生财务纠纷，处理就很麻烦了。此时我正在想如何在财务制度不受影响的情况下来灵活完美的解决这个问题。思考片刻后，我立即联系到前台接待主管，向她详细说明了整个事情的情况，并特别告知陈先生的脾气与个性。前台接待主管仔细地了解了各方面的情况后，马上与大堂副理商讨解决方案。经过商量后一致决定：因周末房间预订不多，空余房间较多，所以陈先生房间的物品一律不动，房卡终止。但是电脑系统正常操作退房，退过后，房间占黄，提醒他人勿动。随后我联系房务中心，向房务中心说明情况，告知此房间先不做打扫，等待客人的回来。大约下午15:00左右，陈先生出现在前台，我通知房务中心让服务员给客人开房门。陈先生回房间收拾了东西，二十分钟后下来办理结账、退房。在最后走前，陈先生向我说了声：“谢谢。”此时，我感到了客人对酒店的认可，觉得他也没有那么难缠与挑剔了。

请在以下选项中选出正确的评析内容：（ ）

- A. “客人永远是正确的”，这一酒店业的经典名言，强调的是酒店应该站在宾客的角度去考虑问题。
- B. 在对客服务程中，对宾客经过细心地观察、揣度客人的心理，然后认真地分析、研究和判断，做出决定，积极主动地、设身处地为客人提供完美的服务。

C. 要快速掌握不同客人的个性特点，提供所需服务，提高客人满意度，从而为酒店赢得回头客。

答案：ABC

（三）奇怪的客人

记得在 2011 年年底，临近春节的前一天，我那天上早班，刚进总台，准备下夜班的接待员就告诉我：“钟姐，2307 房间昨晚住了一个奇怪的客人，衣服破了，裤子也短了一截，而且说话也语无伦次的，交了一天押金，今天退房。”“好的，我知道了。”

交接完工作要点，我查询了 2307 客人的入住登记单，资料显示这是一位从安徽过来的客人，因为临近春节，我在想：他是不是途经郑州，要回家呢？还没容我多想，会议退房的客人就陆陆续续的来办理手续了，不知不觉中已临近中午十一点了，我正在查询会议的退房情况，就感觉总台前方有人，抬头的瞬间，紧接着说：“上午好，有什么可以帮您的。”看见客人的第一眼，我就可以确定，这就是 2307 的客人，只见他穿着一件烂了一个大洞的上衣，一条短了半截的裤子，完全符合同事给我说的客人特征。做服务行业，最忌讳的就是以貌取人，或许，他穿成这样，有不得已的苦衷呢，所以我依然保持着良好的服务态度，先核对了他的房号，确实是 2307 房的客人。又询问了他：

“先生，是否有事需要帮助？”客人坐在总台前面的椅子上，闭着眼睛喃喃自语道：“我想买衣服，鞋，最近的商场在哪儿？”问了他所接受的衣服价位，我想了一下，对他说：“距我们饭店不远，有个

中原商贸城，那里应该有您需要的衣服。”接着我把具体地址告诉了他。

他想了一下又问：“最晚退房时间是几点？”我看了一下时间，此时已是十一点十五分，我估算了一下他来往及买衣服的时间，对他说：“我们正常退房时间是十二点，您拿着行李去买东西，也不方便，我给您延长到下午两点，您看可以吗？”

他睁开眼睛面无表情的看着我，扭身就走，走到一半，又回来坐在椅子上闭着眼睛说：“你带我去！”由于当天我当班，岗位上就我一人，我走，工作岗位就空岗了，我想了一下，对客人说：“你看这样可以吗？我帮您联系一辆出租车，直接把你送到商场门口，你回来的时候，拿着我们酒店的订房卡，在商场门口打车，您看行吗？”

他点了点头，表示同意，我立刻拨打了出租车公司的电话，请他们通知嵩山饭店附近的空车过来，出租车公司通过电台呼叫后，对我说，临近春节，此时又近中午，出租车不好拦，让我另想办法。这可怎么办？突然，我想起旅行社有小型面包车，赶紧和他们联系，他们听说是客人要去中原商贸城，又拦不住车，同意以出租车的价钱把客人送过去。太好了！我征求客人意见后，把客人送上了车。下午两点客人以焕然一新的形象来到总台，整个人都散发出自信的神态，办理退房手续的同时，给我说了一声：“谢谢！”。短短的两个字，却表达了客人的对我的肯定和满意。

请根据案例内容在以下选项中选出案例中主要体现了当班服务人员的哪些优秀素养？（ ）

A. 认真交班 B. 观察能力 C. 一视同仁 D. 应变能力 E. 准时

答案：ABCD

（四）特殊的生日礼物

我是来至中都饭店总台接待的王少洁，总台班组作为酒店的窗口，在服务中我们不但要宣传树立酒店形象，还要广泛获取宾客信息，通过与宾客的短暂接触，了解掌握宾客的喜好及服务需求，适时的为宾客提供优质的服务，自饭店开展“亲情大家庭，宾主双满意”活动以来，我在工作中配合同事，留意到店的每位宾客，关注服务细节，在服务中得到了多位宾客的认可，也成为了他们值得信赖的朋友，每当看到宾客满面笑容的问我：“少洁，今天你值班呀！”我都感到无比的欣慰，我知道是我的用心服务使他们记住了我。

还记得去年的9月12日，在家休息期间我接到酒店常客沈先生的电话，原来13日是沈先生女朋友的生日，由于他本人不在郑州，但又想在13日赶回来给他女朋友一个惊喜，所以想请我帮忙策划一下，宾客的信任就是我服务的职责，虽然好不容易轮休一天，但能成就沈先生的心愿我毫不犹豫的就答应了。与沈先生沟通了相关的标准及细节后。我首先在咱酒店帮他预定了一个相对安静的商务单人间，住的地方安排了，既然想要惊喜，那用餐的地点一定要选的即浪漫又有意义，在网上搜寻了多次，我决定给他们预定中原福塔的旋转餐厅，在用餐时即能俯览郑州又能观赏夜景，于是通过12580打通了中原福塔的电话，帮其在靠窗的位置预订了一个两人台，吃的和住的都有了，

那一定少不了鲜花、蛋糕和美酒呀!在家附近蛋糕房苦苦寻找了1个小时都没有选到让我满意的蛋糕和鲜花，我决定骑车去。

功夫不负有心人，我终于在离家3公里以外的西萨蛋糕店找到了上面布满草莓果酱的心形蛋糕。确定了蛋糕后我又赶往鲜花店，精心挑选了11朵红玫瑰、2枝白百合花以及其它的配花。在画册上反复看过多束花束的不同扎法后，我才与老板确定下来要扎的别致而又高雅，做完这一切已经是下午的1点钟了，当我打电话给沈先生告诉他一切都按要求办好，并将我选的蛋糕和鲜花以彩信的形式发给他时。电话那端的沈先生对我说：“少洁，真谢谢你啊!”虽然一句简单的谢语，但我能真切的感受到沈先生是发自内心的!是喜悦的!13日我的中班，因近期一直下雨，我想何不趁沈先生到店之前将鲜花、蛋糕给他送到酒店房间，以便于他们一到房间就能看到提前准备好的一切。考虑到这些我立即通知了蛋糕房、鲜花店，在3:20分将花、蛋糕送到总台，又配置了一份精美的果盘，亲手写上一张祝福卡送到房间，在电脑房同事的配合下我们又在房间电脑上精心设计了唯美浪漫的动画画面，以生日祝福为背景，以爱情天长地久，永远幸福为祝福语，看到眼前的这个画面我也露出了开心的微笑，虽然累点，但看到自己亲手布置的这一切心中却是幸福的甜蜜的!16:00左右沈先生及其女友到店，我早早准备好房卡交与沈先生。

次日我收到了沈先生的短信，他告诉我这份生日礼物让她的女友十分的感动和幸福!他一再向我表示他的谢意!其实在繁忙的工作中像这样受客人之托办理各种代办及服务的案例太多，我想工作中能尽

自己的微薄之力或举手之劳得到宾客的满意和惊喜是我最开心的事！

通过以上案例你能获得哪些启发，从下列选项中选出最佳答案：

()

- A. 服务无范围
- B. 优质服务需要精心和尽心
- C. 掌握客人心理是提供优质服务的关键
- D. 服务无小事
- E. 对客服务要将心比心

答案：ABCE

(五) 最后一间房

2012 年的夏季是个多雨的季节，8 月的一个夜晚，外面下着雨，天气格外凉爽。此时正值酒店的会议住房期间，房态十分紧张，前台也一如往常地忙碌。

这时前台的电话响了，是外线。前台的服务员小李接起电话，“您好，前台，请问有什么可以帮您？”电话中对方的语气有点焦急，是携程网络订房中心打来的，“你好，我这里是携程网，请问你们有没有收到王先生的担保预订单？”由于当时时间比较晚，预订部的员工已经下班，于是小李告诉对方，“对不起，因为现在预订部已经下班了，我看不到订房传真，不过我这边可以帮您做口头预订。”对方一听更急了，“不是不是，房间已经预订过了，是担保预订。不过客人现在因为天气原因，航班可能会延误或者取消。看能不能把担保预订改为普通预订，并且还要保留房间。”

这下小李为难了，会议期间用房紧张，所有要求保留房间的预订都是担保预订，即使客人不到，也要支付首晚房费，更何况是携程这

样一直都在按规章制度合作的订房中心，而且已做了担保预订。因此小李告知无法为其更改预订。

正在双方为此在电话中沟通时，前台主管小张示意小李先暂停沟通，并向小李询问了大致情况后接过电话，“您好，我是前台主管小张，您刚才说的情况我已经大致了解了。首先跟您说明的是，之前从未有过订房中心担保预订取消还要求保留房间的先例，况且今天我们酒店的房态十分紧张，因此您的要求我们真是的十分为难。”对方听后，回答“是的，这件事确实是客人单方面的问题，可是也确实因为天气原因。现在北京雨下得非常大，飞机可能会无法起飞，张主管，看能不能破个例。”小张犹豫了一下，说“这样吧，因为现在确实已经比较晚了，我也无法与相关部门确认能不能为您更改预订。但是考虑到这也是不可抗力因素，客人也无法确定是不是能够顺利起飞，您把客人的联系方式给我，我亲自跟客人联系。然后您过十分钟再打过来确认一下，好吗？”携程网的工作人员听后立刻把客人的电话号码留给了酒店，并且一再表示感谢。

前台主管拿起电话拨了客人的电话号码，“您好，请问是王先生吗？这里是郑州未来大酒店前台，我是前台主管小张。”通过电话小张能感觉得到王先生的情绪有些焦虑。“噢噢噢，是的是的，你好小张，我在携程网上预订了贵酒店的一个房间，我知道因为房间紧张，所以已经预授权给了携程担保房费了。可是现在天气很差，航班可能会延误，甚至可能会取消。我也挺冤枉的，你说是不是？”小张说，“王先生，情况我已经从携程那边大致了解了。虽然我们酒店今天晚

上已经满房，所有的预订都已经担保了房费，但是您的情况确实十分特殊，我们酒店决定为您的预订取消担保，并且保留这间房，无论您的航班是否能够起飞。”王先生听后非常感动，说“太谢谢了！真是太感谢你们了。你们的服务真是太到位了，真的能够站在客人的角度上考虑问题，而不是站在利益的角度。以后我只要去郑州，一定只住你们酒店。”

凌晨3点，王先生的航班到达了郑州，到酒店开了最后一间空房。

以上案例展现了服务人员哪些优秀职业能力？请在以下选项中选出最佳答案：（ ）

- A. 以客为先 B. 沟通能力 C. 细心用心 D. 变通能力
E. 促销意识

答案：ABCD

（六）您的认可，我奋斗的动力

2012年4月21日，晚19:00左右，暮色四合，法籍客人 Bema Geau 先生到店在办理入住过程中，要求酒店为其预订次日晚郑州至武汉的火车票。因酒店票务预订处仅接受机票预订，在与客人解释时，客人表示不可理解，必须为他预订到火车票，且当即言辞就比较激动，我立即安抚客人并请示大堂副理。

因 Bema Geau 先生是法籍客人，英文语速较快，在沟通过程中每位接待人员都显得捉襟见肘，我在此时想到酒店住店客人中有位专业翻译人员李先生，于是寻求李先生的帮助，在李先生的大力支持下，我们了解到 Bema Geau 先生在中国生活已有6年多，能够完全听得懂

中文，只是不用中文表达而已，同时李先生也提醒我，Bema Geau 先生属于比较挑剔型的。

在与 Bema Geau 先生持续半个小时的沟通过程中，他坚持表示：“作为一个外国人在中国，特别是对郑州不了解的情况下，酒店就应该给予火车票的预订，必须有此项服务。”因当时火车票代售点已经下班，必须到火车站排队购买，且当日无礼宾人员在岗，我在此时毅然决然的向大堂副理请示，到火车站为客人买票，此时 Bema Geau 先生隐约听到了我的中文请示，立即开始在 A4 纸上开始写他所需要的 T97 郑州到武汉的车次号。

由于考虑到所需购买的车票是次日的，网络查询时显示不到是否还有票，所以为保证能买到客人放心的火车票，大堂副理带 Bema Geau 先生到电脑前利用网络查询车次，同时希望 Bema Geau 先生能够将比较能接受的车次罗列出来。Bema Geau 先生在看过车次信息后，进行了依次的排序，当然，本着最优原则，当然还是希望能够买到 T97 车次的票。

我拿着 Bema Geau 先生的护照以及现金，坐 26 路公交车前往火车站进行购买，离开酒店时是 19:30 左右，在经过了近一个小时的排队后，终于为 Bema Geau 先生买到了火车票，比较遗憾的是买到的火车票是所罗列的车次中排在了第四位的 T253，待火车票拿到后，第一时间致电 Bema Geau 先生，但当时已经是 22:00 了，等返回酒店并将火车票等送至房间时，已经接近 23 点，Bema Geau 先生看到火车票，用流畅的中文对我说：“谢谢你，让你跑去火车站买票真的很抱

歉，麻烦你了。”我回答 Bema Geau 先生：“您的认可，是我奋斗的动力，希望您能够喜欢海容。”

在此次买票事件之后，Bema Geau 先生又数次入住酒店，对酒店的服务很认可。

通过上述案例，你认为酒店还应在哪些方面改进工作？从以下选项中选出最佳答案：（ ）

- A. 增加服务项目
- B. 加强员工外语培训
- C. 根据客源结构考虑服务项目的设置
- D. 及时准确掌握交通信息
- E. 增配员工人手

答案：ABCD

（七）小小创可贴尽显大关怀

2012 年 7 月 21 日会议期间，有两位女士在大堂区域等待他们的朋友，当时我注意到其中有一位女士不间断地弯腰整理自己的鞋子，便主动走上前询问客人：“对不起，打扰您了，我看您一直不时地整理自己鞋子，是不是脚不舒服还是其他原因？”女士听了之后回复：“可能是因为鞋子新买的缘故吧，刚开始穿不舒服，有些磨脚，今天又走了那么多的路，脚上起了水泡一不小心磨破了，有些疼。”了解情况后，告知客人“我们酒店有备用的医药箱，可以免费为你提供创可贴并进行酒精消毒以防发炎，您的脚一定很疼吧，建议您先回房间休息，您告诉我您的房间号，稍候我们将药物送到您的房间去”。之

后及时同房务中心联系，在客房服务员的帮助下快速将创可贴及酒精取回后送至 8008 房间：“您好，张女士，这是我们免费为您提供的创可贴和酒精，您可以先进行消毒然后把创可贴贴在磨脚处，这样就可以暂时缓解疼痛，考虑到晚上洗脚时沾到水会发炎，特意为您多领了几个创可贴给您留下备用，请您收好。”客人听后接受了我的服务并夸赞道：“这真是太感谢了，你们的服务真的很周到很细心，让人感觉就像是在自己家一样，真是谢谢你们了！”我笑着对客人说了一声“没关系，感谢您对我们酒店及服务的肯定，很乐意为您服务，这些都是我们应该做的。”

回到工作岗位之后在酒店管理系统中进行了备注，对该客人进行关注，7 月 22 日 8008 房间张女士退房时询问客人脚是否有所好转。客人告知“真是太感谢你了，今天还有一天的会议，正是因为有了你们的贴心服务，才能使我的工作继续持续，非常感谢”。“尊重自己的服务，你将得到宾客对您无比的尊重，又将从中获得无比的快乐”。这也是海容大酒店服务的文化箴言。

根据上述案例，分析感动顾客的原因，试从下列选项中选出最佳答案：（ ）

- A. 超越顾客期望 B. 细心观察 C. 服务准备充分
D. 跟踪服务到位 E. 服务无小事

答案：ABCDE

（八）罗伯特先生无房了

某日，一位外籍客人罗伯特先生经本地公司订房入住某大酒店，

要一个标准间预住两天。但在总台办理入住手续时，接待员告诉罗伯特先生，他的预订只有1天。现在又正值旅游旺季，第二天的标准间难以安排。罗伯特先生听后大怒，强调自己让本地接待单位在为他订房是明确要住两天的，订房差错的责任肯定在酒店。由此，接待员与客人在总台成了僵持的场面。

面对案例中的情况，请在下列选项中选出理想的处理方式：

()

- A. 无论责任在于哪方，接待员都应向客人表示歉意，稳定客人的情绪。在听取客人意见后，可耐心做出解释，提醒客人追究责任并不是当前主要问题，尽快解决实际问题才是当务之急。
- B. 因正值旅游旺季，在同类客房较紧张的情况下，可建议客人次日换住一间套房，并给予适当的折扣。
- C. 尽快查明原因。若责任在代订公司，接待员可以按原则办理，只给1天住房，次日的住房请客人自选解决或建议其入住其他酒店。
- D. 如果责任在代订公司，该代订公司与酒店属关系良好的协议单位，接待员在无法调整同类房的情况下，应请示上级，同意给予房间升级，从而保证酒店与该公司之间长期友好的协作关系顺利发展。
- E. 若查明责任在酒店一方，接待员更应该想方设法调整房间为客人解决难题。如果实在无同类房安排，可给予房间升级。这样做，既维护了客人的利益，又挽回了酒店的声誉，一举两得。

答案：ABCE

(九) 老总的朋友要打折

晚上 22:00 左右，某酒店前厅接待处有一位客人正在大声地和服务员陈小姐争论着什么，而陈小姐好像在坚持什么。经了解，原来客人自称是总经理的朋友，要求陈小姐给他一间特价房，而陈小姐却说没有接到过总经理的任何通知，只能给予常客优惠价。对此，客人很不满意，大声地吵起来，说一定要到总经理处投诉她：怎么连总经理的朋友也不买账。

面对案例中的情况，请在下列选项中选出合适的处理方式：

()

- A. 告知客人，她马上打电话给总经理，如果总经理答应了，她就照办。
- B. 让客人自己打电话给总经理给予她一个明确指示。
- C. 陈小姐可以让客人稍等片刻，自己在避开客人的情况下，给上级或总经理打电话证实一下。
- D. 告知客人这是没有办法的，作为一个服务员只能照章办事，在没有接到任何通知的情况下，自己只有给予常客优惠价的权利。
- E. 让客人先登记入住，告知客人可能总经理通知了别人，而他们忘了留下任何信息或留言，也许总经理第二天一早会通知我们的。只要是总经理的朋友，我们总会给您一个满意的价格。

答案：AE

(十) 腰包不见了

某美籍华人旅行团到达某酒店的第二天上午 8:00 左右，该团中的张女士急匆匆跑到大堂副理处投诉说，她的腰包不见了，内有 600

多美金。并非常肯定地说：“我已经找遍了房间所有的地方和行李箱，都没有。记得很清楚是放在房间内的桌子上的，刚才我还看到有客房服务员进我的房间。”该团 8：20 要出发到各个景点，陪同在一旁的客人也非常着急，因为整车的客人都等着呢！

面对案例中的情况，请在下列选项中选出合适的处理方式：

()

- A. 立即打 110 报警，由当地公安机关来调查处理此事。
- B. 向客人允诺我们一定查处那位服务员，追回失窃款。
- C. 安抚客人不要着急，尽力帮助查找。
- D. 让张女士仔细回忆她最后一次看到腰包的时间、地点，询问是否去过别的什么地方。
- E. 告诉客人一有结果会立即通知她。客人走后立即通知酒店保安部和客房部，进行查找。

答案：CDE

(十一) 电话转接的技巧

某公司的毛先生是杭州某三星级饭店的商务客人。他每次到杭州，肯定入住这家三星级饭店，并且每次都会提出一些意见和建议。可以说，毛先生是一位既忠实友好又苛刻挑剔的客人。某天早晨 8：00，再次入住的毛先生打电话到总机，询问同公司的王总住在几号房。总机李小姐接到电话后，请毛先生“稍等”，然后在电脑上查询。查到王总住在 901 房间，而且并未要求电话免打扰服务，便对毛先生说“我帮您转过去”，说完就把电话转到了 901 房间。此时 901 房间

的王先生因昨晚旅途劳累还在休息，接到电话就抱怨下属毛先生不该这样早吵醒他，并为此很生气。

面对案例中的情况，请在下列选项中选出合适的处理方式：

()

- A. 李小姐应该考虑到通话的时间，早上 8:00 是否会影响客人休息。
- B. 应迅速分析客人询问房间号码的动机。
- C. 在不能确定客人动机的前提下，可以先回答客人的问话，同时征询客人意见“王总住在 901 房，请问先生需要我马上帮您转过去吗？”
- D. 必要时还可委婉地提醒客人，现在时间尚早，如要通话是否 1 小时之后再打。
- E. 直接打电话给住店客人询问是否接进这个电话。

答案：ABCD

(十二) 半小时住房

某天深夜，一位客人来到某三星级酒店总台要求住宿。总台接待员礼貌地按常规问他：“您好，先生，欢迎光临。请问您要什么样的房间？”“随便。”客人答道。“请问先生一个人吗？那我为你准备一个豪华单人间吧，房价是 480 元/间·天。”接待员依然热情地说。“行，快点。”客人不耐烦地说。“您住一天吗？”“是，就一晚。”客人说着扔出了身份证，让总台接待员帮他登记，随即快速地交了押金，拿了房卡便去了房间。谁知，总台刚刚完成通知客房中心该房入住、开通该房电话、检查完该客人的登记单并输入电脑、放入客史资料袋等一系列工作，就听到客梯“叮咚”一声，刚才的那位客人又下来了，并

且来到总台要求退房。理由是他不满意该酒店的客房，不想住了。并且说他没动过房间，所以酒店不应收取任何费用。

面对案例中的情况，请在下列选项中选出合适的处理方式：

()

- A. 先请客房服务中心查房，若发现房内一切完好如初，则同意退房，且全额退给客人押金，不收取任何费用，希望他下次光临。
- B. 若查房发现客房内被动过，则根据各酒店不同规定按钟点房、半天或全天房价收取房费。
- C. 不管理客人是否用过房间，都按酒店规定收取房费。
- D. 直接为客人退房，不收取任何费用。
- E. 请经理出面解决。

答案：AB

(十三) 总台“留言”拒收

一天中午 12:00 接待员小张来接班，小王与其客套几句便匆匆忙忙的走了。过了一段时间，有一位李先生来到前台要给 1202 房的送东西，说客人有事外出，让把东西放到总台。小张查找一下留言登记单，没有找到 1202 房的留言。李先生非常疑惑，说不可能，都已经说好了。小张把留言登记单拿给先生看，确实没有登记。李先生因为还有其他的事情，便与小张商量可否先放一下。但小张说，实在对不起，我们这里有规定，没有登记不能寄存。无奈之下，李先生说了一句，你也真够坚持原则的了，就离开前台，在大厅里等候客人。他在大堂里走来走去，站也不是，蹲也不是，一副无可奈何的样子。很

长一段时间后，1202 房的客人回来了，来到总台拿他的东西。小张回复说并没有东西寄存。李先生发现 1202 房的客人回来了，急忙过来，连声抱怨，“等你等得好辛苦呀，你不是说跟前台讲好了吗，怎么人家说没有留言，害我等了 2 个多小时。”原来，早上 1202 房的客人外出时来到前台，告诉接待员，他要外办事，有人来送东西先放到服务台，他晚上回来取。当班的接待员小王满口答应，却没有做登记，也没有交接给接班的接待员，造成了这起劣质服务事件。

通过上述案例，酒店应吸取哪些教训，从下列选项中选出合适的答案：（ ）

- A. 饭店前台工作有脱节现象
- B. 员工应树立整体意识，各个岗位之间要做好协调工作
- C. 接待员在处理事情的过程中要灵活机动
- D. 做好交接班记录工作
- E. 服务意识有待加强

答案：ABCDE

（十四）回答客人订房的艺术

一位台湾客人在打电话要预订两间标准房，价格在 120 美元左右，时间是在三天以后，结果这家酒店三天后有一个大型会议，房间都被占用了，服务员与客人商量，可否推迟两天，或可以为客人在另一个同等级的酒店为客人订两个房间，但客人还是觉得这家酒店比较好，服务又建议客人，可以按时来先住豪华套，讲了房间的优越条件，服务，风景，还以派车去接机，参观本地名胜古迹，如果客人在参观房

间后不满意，酒店会帮客人找到满意的房间为止。

通过上述案例，试分析服务员受理预订时语言运用的成功之处，请在下列选项中选出合适答案：（ ）

- A. 掌握利益诱导原则
- B. 强调客房价值而不仅仅是价格
- C. 避免使用“昂贵”“经济”“廉价”之类的字眼
- D. 请客人参观房间后再做决定
- E. 主动、积极的促销意识

答案：ABCDE

（十五）平信不平常

11:45 分，前台接待小王收到一封信，是给预定今日抵店的李之安先生的。信被他随手放在了一边。中午 12:00 接待员小张来接班了，小王简单交待了几句，就匆匆地下班了，而这封信被他抛到了脑后。14 左右李之安先生来到前台办理了入住手续。14:45 李先生又来到前台，同接待员小张说：“我去无锡谈生意了，有人来找我请转告一下。”李先生刚走没有多久，一位先生来到前台，要找 1201 房的李之安先生，得知李先生去了无锡非常着急，连说：“不可能呀，难道你们没有把那封信转交给他吗？”接待员小张连忙到处翻找，终于在角落里找到了这封信，但为时已晚，因为信上通知李先生不必去无锡了，对方会来酒店和他会面。

通过上述案例，酒店应在哪些方面做出改进，请在下列选项中选出合适答案：（ ）

- A. 不要忽视任何看似简单的客人信息
- B. 正常的交班记录必不可少
- C. 班组、员工之间的及时沟通
- D. 加强员工的责任心
- E. 加强对员工的培训

答案：ABCDE

（十六）拒付房租

3102 房的刘先生来到前台退房结房帐，接待员小王打出账单后，告诉客人和他同来的 3103 房的客人已经离店了，需要刘先生付两间房的房费。刘先生非常生气，拒付 3103 的房费，在大堂里吵嚷起来。大堂副理赶到现场，安慰客人别急着，先去用餐，回来再结帐。经过了解事情原来是这样的：昨天早上，刘先生与同行的另一位先生一起来到前台办理入住，接待员询问押金怎么付，刘先生与同伴争着要自己付，最后刘先生交了 3000 元预计款并签了字。刘先生用完早餐回到前台，大堂副理耐心地向客人解释了酒店的工作程序及签字人应负的责任。但客人强调说：“办理入住时，也没有人告诉我呀。”最后大堂副理帮助想了个办法，他说：“这样吧先生，您先付了房费，我们负责联系 3103 房的客人，同他说明情况，请他付款，我以酒店名誉担保，款到后我们一定将钱还给您。”刘先生听后，无奈地说：“算了吧。”

通过上述案例，酒店应接受哪些教训？请在下列选项中选出合适

答案：（ ）

- A. 加强服务规范的培训
- B. 加强员工责任心的培训
- C. 同行数个房间的客人务必明确各自付账与否的责任
- D. 收取顾客押金应向客人说明押金的用途
- E. 加强员工操作规程的培训

答案：ABCDE

（十七）小轱辘不见了

3303 房的客人办理完退房手续后，到礼宾部提取行李，当行李员把行李箱拿出来后，客人发现行李箱的四个小轱辘少了一个，非常不满地询问行李员。行李员小刘说：“对不起，先生，我不知道。可能是寄存的时候就没有了。”客人很生气：“怎么可能，我送来的时候可是好好的。”两个人各持己见，争了起来。值班经理马上来到现场，了解了情况后，对客人说：“先生，对不起。这是我们工作的失误。您先到休息区喝杯咖啡，帐单我来付，行李箱我们负责修好，不会耽误您太多的时间的。”15 分钟后箱子修好了，值班经理亲自到休息区找到客人，说：“您的行李箱已经修好了，只是新换的轱辘与原来的颜色有点出入，我代表酒店向您道歉，同时也表示感谢，感谢您让我们知道工作中存在的问题，我们一定会对此做出改进。”客人看后，觉得还比较满意。行李员小刘将客人送走后，回来找到值班经理说：“那轱辘也许是客人以前丢的。”经理回答说：“你在寄存行李时检查过吗？当时没有检查出问题，这就是我们的错，明白了吗？”

上述案例给予我们有怎样的启发，请在下列选项中选出合适答案：

()

- A. 行李员错在装运行李之前没有检查行李是否有损坏，如果事先发现损坏，及时向客人声明就没事了。
- B. 行李员直接与客人争辩，这样更加深客人的怒火、矛盾，应加强员工在遇到此类事情时的语言表达方式。
- C. 值班经理确信绝大多数的住客都是通情达理的，你把“对”让给客人，把“错”留给自己，客人大多都会理解。
- D. 对员工的操作规程加强培训。
- E. 寄存行李时应注意轻拿轻放。

答案：ABCDE

(十八) 开房的抉择

一天晚上 23:00 多，一位酒店常客刘总找到值班经理曹经理，说他的一位客户喝多了需要在酒店开个房间，但是身上没有带证件，希望曹经理能帮忙想想办法。根据规定，客人住店必须要出示有效身份证明，并且要做详细的登记，但是目前客人的状况，确实需要住店的，这可怎么办？曹经理想了一下，了解了一下情况，对刘总说：“您是我们的老客户了，信誉可以保障，您只要做为担保人就可以了。”刘总爽快地答应了。曹经理马上通知客房部先给客人开个房间，又找了行李员把喝醉的客人扶上楼，然后和刘总一起到前台补办入住手续。

本案例给我们的启发有哪些？请在下列选项中选出合适答案：

()

- A. 本案例实际上提出了酒店管理者和服务员如何在维护酒店的利益

的前提下灵活处理规章制度的问题，值得引起酒店同行的思考。

B. 当下，对于住店客人本人必须持有效证件入住酒店有着非常严格的规定，酒店这样做也是有一定风险的。

C. 案例中的情况应该通过客人的家人发送给酒店证件照片的方式留存客人证照，以防万一。

答案：ABC

（十九）顾客投诉处理

一天，饭店大堂副理接到顾客的投诉，抱怨客房员工在他仍然在客房内休息时进房清洁整理房间，打扰了客人私密空间的安静休息氛围；同时抱怨客房员工以“饭店对客用物品配置量是有规定的”为理由，不满足客人需要增补一套客用盥洗物品的要求。员工则反映，已经是上午十时了，而顾客并没有挂出“请勿打扰”牌，所以是可以进房清洁整理房间的；同时，饭店对客用物品配置量确有规定，满足客人的要求会增加饭店的经营成本。

请回答下列问题：

对待客人投诉，饭店处理的原则包括（ ）。

A. 客人总是对的 B. 员工总是错的 C. 客人总是对的，员工总是错的

D. 如果客人是错的，也要把对让给客人 E. 如果客人是错的，不能把对让给客人

答案：AD

（二十）记住客人的姓名

酒店常客李同先生带了他的朋友王飞来到酒店，进门前李同就不断地向王飞夸赞酒店的服务。二人来到前台后，前台接待人员热情的问候：“李同先生，欢迎再次来到我们酒店。”李同先生很高兴：“你还记得我呀，这次和我朋友一起来的，他叫王飞。”接待员热情的招呼：“您好王飞先生。”王飞看着李同，心里非常诧异，难道李同是这里的贵宾吗？办理完入住手续，两人来到了房间，客房服务员敲门进来，送欢迎茶“您好，李同先生，王飞先生。”王飞就更惊讶了，客房服务员也知道我们的名字。下午，两人换了运动装准备打网球。当他们到了网球场时，服务人员热情地迎了上来“你好，李同先生，这次领了新朋友来了，还是老习惯吗？”王飞不由得用赞赏的眼光看着李同。晚上二人又来到夜总会喝酒，服务员看到了，悄悄地同歌手讲了几句。片刻后歌手回到场上说：“今天，我们的老朋友李同先生，来到这里，这首歌特别送给您和您的朋友王飞先生。”李同和王飞都被酒店热情的服务深深打动了。

通过上述案例，对酒店管理和 service 有哪些启发？请在下列选项中选出合适答案：（ ）

- A. 在饭店及其他服务性行业工作中，主动热情地称呼客人的名字是一种服务艺术，也是一种艺术的服务。
- B. 通过饭店服务台人员尽力记住客人的房号、姓名和特征，借助敏锐的观察力和良好的记忆力，做出细心周到的服务，使客人留下深刻的印象。
- C. 学者马斯洛的需要层次理论认为人们最高的需求是得到社会的尊

重，当自己的名字为他人所知晓又是对这种需求的一种很好的满足。

D. 客人以后在不同的场合会提到该饭店，等于是饭店的义务宣传员了。

E. 目前国内外著名的饭店规定：在为客人办理入住登记时至少要称呼客人名字三次，前台员工要熟记VIP客人的名字，尽可能多地了解他们的资料，争取在他们来店自报姓名之前，就称呼他们的名字，有的饭店要求服务人员要努力记住每一位住客的名字，当再次见到他们时能直呼其名，是作为一名合格服务员最基本的条件。

答案：ABCDE

中餐宴会摆台

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 为客人提供斟酒服务时应随时留意客人是否需要添加酒，少于（ ）杯应主动为客人添酒。

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

答案：A

2. （ ）永远是餐饮消费市场的主旋律。

A. 大众化 B. 高端化 C. 特色化 D. 主题化

答案：A

3. 四、五星级饭店需有一餐厅营业时间不少于（ ）小时。

A. 10 B. 12 C. 16 D. 18

答案：D

4. () 是做好各项服务工作的保证。

- A. 良好的身体素质 B. 熟练掌握专业技能
C. 良好的文化素质 D. 熟练运用外语

答案：A

5. () 是中国菜的重要组成部分，是具有浓厚地方风味的菜肴。

- A. 宫廷菜 B. 地方菜 C. 官府菜 D. 少数民族菜

答案：B

6. 有“欧洲大陆烹饪始祖”之称的是 ()。

- A. 美国菜 B. 意大利菜 C. 英国菜 D. 法国菜

答案：B

7. 根据所托的物品选择清洁合适的托盘是以下哪个环节 ()。

- A. 理盘 B. 装盘 C. 起盘 D. 落盘

答案：A

8. () 的技法主要是做鸟与其他动物的头所使用的折花方法。

- A. 卷 B. 推折 C. 捏 D. 穿

答案：C

9. 以下描述哪项不正确 ()。

- A. 大型宴会不可选用简单的盘花 B. 宴会选用杯花时主位稍高
C. 日本客人不宜选用荷花 D. 婚礼可选用玫瑰花、并蒂莲

答案：A

10. 黄酒类的花雕酒温热至 () °C 时饮用，则更显出酒的特殊

香味。

- A. 30~35 B. 35~38 C. 38~40 D. 40~45

答案：C

11. 以下哪项描述是错误的（ ）。

- A. 徒手斟酒时左手持服务巾 B. 右手持酒瓶瓶身
C. 酒瓶商标朝向外侧 D. 在客人左侧斟酒

答案：D

12. 以下那句描述是错误的（ ）。

- A. 先上菜肴，后上调味 B. 随时撤去空菜盘
C. 餐桌上严禁盘子叠着盘子 D. 及时整理台面，留出空间

答案：A

13. 以下哪个选项不是中式菜肴的特点（ ）。

- A. 原料丰富菜品繁多 B. 选料严谨因材施艺
C. 刀工精湛 D. 口味变化不大

答案：D

14. 星级饭店食品留样管理制度要求使用已消毒的器具取样，每餐、每样食品应留足（ ）。

- A. 10g B. 30g C. 50g D. 100g

答案：C

15. 轻托所托重量是（ ）千克左右。

- A. 2 B. 3 C. 5 D. 10

答案：C

16. () 是指饭店根据宾客所提出的确切主题或为了营造节日气氛而精心策划的餐娱活动。

A. 客房送餐 B. 外卖服务 C. 主题庆祝活动 D. 鸡尾酒会

答案: C

17. 以下哪种不是餐饮服务的特点 ()。

A. 无形性 B. 一次性 C. 同步性 D. 统一性

答案: D

18. 客房送餐一般提供全天 24 小时或不少于 () 小时的服务。

A. 16 B. 18 C. 12 D. 20

答案: B

19. () 是一种酒精含量高、口感较甜的且常在餐后服务的一类酒。

A. 伏特加 B. 干白葡萄酒 C. 利口酒 D. 干型味美思

答案: C

20. 宴会厅的冬季室温应保持在 () 之间。

A. $22^{\circ} \sim 24^{\circ}$ B. $18^{\circ} \sim 20^{\circ}$ C. $18^{\circ} \sim 24^{\circ}$ D. $20^{\circ} \sim 22^{\circ}$

答案: D

21. 大型宴会一般在开餐前 () 分钟摆冷菜。

A. 10 分钟 B. 20 分钟 C. 5 分钟 D. 15 分钟

答案: D

22. 餐饮部与 () 的业务关系体现在制定年度和临时的推销计划并组织促销活动。

A. 工程部 B. 客房部 C. 餐饮部 D. 销售部

答案: D

23. 饭店客房 800 多间, 按每间客房配 1.5 人的比例, 饭店全员定额为 1200 人, 这种方式配备人员的方法叫 ()。

A. 按岗位定员 B. 餐位数定员 C. 比例定员 D. 劳动定额定员

答案: C

24. () 是对员工管理中最核心的成分, 作用就是考虑人的需求。

A. 评估 B. 管理 C. 文化 D. 激励

答案: D

25. 迎宾台通常设在餐厅门口的一侧, 高度为 () 米。

A. 1.0-1.5 B. 0.9-1.2 C. 1.2-1.4 D. 1.1-1.2

答案: D

26. 大型宴会为了宾主出入席方便, 应留有一条主通道, 主通道的宽度一般是 ()。

A. 2.5m 左右 B. 1m 左右 C. 1.5 左右 D. 2m 左右

答案: D

27. 高锰酸钾溶液消毒法是指将洗净的餐具放在 () 浓度的高锰酸钾溶液中浸泡 10 分钟。

A. 1/100 B. 1/1500 C. 1/1000 D. 1/200

答案: C

28. 银器的特别处理一般每年做（ ）为宜。

- A. 1-2 次 B. 2-3 次 C. 3-4 次 D. 5-6 次

答案：C

29. （ ）根据事先确定的库存量，负责为指定的餐厅、厨房请领、供给、储存、搜集、洗涤和补充各种餐具。

- A. 厨房部 B. 宴会部 C. 管事部 D. 餐厅部

答案：C

30. 宴会开始前（ ）按照每桌的数量拿取酒品饮料。

- A. 15 分钟 B. 20 分钟 C. 30 分钟 D. 10 分钟

答案：C

31. （ ）应将已定菜肴和零点常用菜配好装盘。

- A. 炉灶组 B. 面点组 C. 切配组 D. 初加工组

答案：C

32. 中餐宴会摆放筷架、长柄汤匙和筷子时，长柄汤匙和餐碟的距离一般为（ ）cm。

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

答案：C

33. （ ）是餐饮企业提供的满足宾客需要的物质商品和餐饮服务的总和。

- A. 餐饮服务产品 B. 餐饮服务气氛
C. 餐饮服务水平 D. 餐饮服务态度

答案：A

34. 餐饮服务产品的（ ）特点，表现为餐饮服务不能被贮存以应付将来之需。

- A. 同时性 B. 一次性 C. 统一性 D. 相对性

答案：B

35. （ ）是对餐饮企业的厨房生产、产品销售、餐厅服务等所进行的各项组织管理活动的总称。

- A. 餐饮决策 B. 餐饮服务 C. 餐饮管理 D. 餐饮组织

答案：C

36. 下面不属于餐饮生产特点的是（ ）。

- A. 以现金为主，毛利率高，资金周转快 B. 生产过程难以预测
C. 餐饮产品易变质、腐烂 D. 生产过程时间短

答案：A

37. 中餐宴会铺设常规型桌裙时，需要用专用的桌裙塑料卡进行固定，桌裙塑料卡大约每（ ）1个。

- A. 10cm B. 15cm C. 20cm D. 25cm

答案：C

38. （ ）是企业之间建立业务关系、增进了解企业间沟通与合作的桥梁。

- A. 公务宴会 B. 商务宴会 C. 喜庆宴会 D. 节日宴会

答案：B

39. 轻托操作程序中装盘时，在集中不同物件同时装盘时，一般应将重物、高物放于托盘的（ ），易于掌握托盘重心。

- A. 中心偏右 B. 中心偏左 C. 里档 D. 外挡

答案：C

40. () 给人以清洁卫生、恬静优雅之感，是一般餐厅最常使用的餐巾。

- A. 白的餐巾 B. 彩色餐巾 C. 棉质品餐巾 D. 纸质餐巾

答案：A

41. () 铺台布方法适合用于较宽敞的餐厅或在周围没有客人就座的情况。

- A. 推拉式 B. 抖铺式 C. 撒网式 D. 直铺式

答案：B

42. 中餐宴会上座次安排的具体规则有四：其一，面门为主；其二，()；其三，好事成双；其四，各桌同向。

- A. 主宾居左 B. 主宾居右 C. 主宾居前 D. 主宾居后

答案：B

43. 桌斟是指宾客将杯具留在桌上，服务员立于客人的 ()，侧身用右手把握酒瓶向杯中倾倒酒水的斟酒方式。

- A. 左侧 B. 右侧 C. 右后侧 D. 左后侧

答案：B

44. 中餐在斟倒各种酒水时，一律以 () 为宜，以示对宾客的尊重。

- A. 七分满 B. 八分满 C. 九分满 D. 全满

答案：B

45. 中餐大型宴会开始前（ ）左右，将烈性酒和葡萄酒为宾客斟好。

- A. 5 分钟 B. 10 分钟 C. 15 分钟 D. 20 分钟

答案：B

46. 中餐上菜时可先上冷菜。当客人落座开始就餐后，服务员即可通知厨房做好出菜准备，待冷菜吃到（ ）时，服务员即可送上第一道热菜。

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

答案：A

47. 利用垂珠帘、帷幔、折叠垂帘等把餐厅进行分隔的空间分隔叫做（ ）。

- A. 软隔断分隔 B. 灯具分隔
C. 通透隔断空间 D. 列柱、翼墙分隔

答案：A

48. 在一定时间和空间内为顾客提供服务，这是餐饮服务的（ ）特点。

- A. 广泛性 B. 时空性 C. 统一性 D. 相对性

答案：B

49. 分餐式服务又可以分为“边桌式服务”和（ ）。

- A. 转盘式服务 B. 共餐式服务
C. 派菜式服务 D. 自助餐式服务

答案：C

50. 剩菜不多的盘碟，既不美观又违背了丰富佳肴的构想。因此，当一盘菜剩下（ ）时，应马上添加，尤其是那些成本不高的菜肴。

- A. 1/3 B. 1/4 C. 1/2 D. 2/3

答案：A

51. 有形产品质量控制是指对餐饮企业提供的设施设备、实物产品以及（ ）进行的控制。

- A. 服务效率 B. 菜点、酒水质量
C. 客用品质量 D. 服务环境质量

答案：D

52. 餐厅里最常见、使用最广泛的一种菜单形式是（ ）。

- A. 固定菜单 B. 即时性菜单 C. 循环菜单 D. 点菜菜单

答案：D

53. 菜单最基本的部分是（ ）。

- A. 菜品的价格 B. 菜品的介绍 C. 菜品的名称 D. 告知性信息

答案：C

54. 餐饮企业根据每个菜品的利润和销售量，可以将所有的菜品分为四类：分别是明星、金牛、问号和（ ）。

- A. 瘦狗 B. 问题 C. 瘦牛 D. 黄金

答案：A

55. 食物的质地，是指软、嫩、酥、脆等，人们习惯称食物的质地为（ ）。

- A. 滋味 B. 口感 C. 味道 D. 口味

答案：B

56. 根据顾客对餐饮产品的认识和需求程度来定价的方法是（ ）。

- A. 诱饵定价法 B. 声誉定价法 C. 需求定价法 D. 竞争导向定价法

答案：C

57. 日常采购法，适用于采购消耗量变化大，有效保存期较短，因而必须经常采购的鲜活原材料。每次采购的数量公式表示为（ ）。

- A. 原料需购量=应备量—现存量
B. 原料需购量=日需要量×定期采购间隔天数+保险储存量
C. 原料需购量=应备量—储存量
D. 原料需购量=标准储量—订货点储量+原料日需要量×发货天数

答案：A

58. 验收员确定所验收的该批原料的价格、质量、数量全部符合“订购单”或“原料采购规格书”后，可填写“验收单”。验收单一式四联：第一联交验收处；第二联交仓库；第三联交成本控制室；第四联应该上交（ ）。

- A. 供货单位 B. 财会部 C. 厨房 D. 后勤处

答案：B

59. 干货库房一般不需要供热和制冷设备,其最佳温度为()。

A. 15℃~20℃ B. 15℃~18℃ C. 10℃~15℃ D. 12℃~15℃

答案: A

60. 原料应该放在货架上,任何原料均不能直接放在地上,而应放在透气的货架上,最底层货架起码应离地()。

A. 15~18cm B. 20~30cm C. 15~20cm D. 18~30cm

答案: C

61. ()是餐饮成本核算的必备计量工具,厨房为准确计量各种原材料的消耗的必备工具。

A. 台秤 B. 天平 C. 衡器 D. 量杯

答案: C

62. ()是以平均每座位产生的销售金额以及平均每座位服务的客人数来表示。

A. 每座位销售额 B. 平均消费额
C. 平均每座位服务的客人数 D. 每位服务员销售量

答案: A

63. ()是指上至餐厅经理下至服务员的所有人员,通过在餐厅内面对面地向客人提供服务而达到使客人购买或多买餐饮产品的促销效果。

A. 餐厅经理促销 B. 服务人员促销 C. 餐饮促销活动 D. 服务促销

答案: D

64. 账单的内容包含基本信息、()、存根。

- A. 日期 B. 桌号 C. 点菜信息 D. 客人数

答案: C

65. 五星级餐饮部应具有()个以上宴会单间或小宴会厅,能提供宴会服务。

- A. 6 B. 5 C. 4 D. 3

答案: D

66. 标准份额、烹制份数以及()一般由每个厨房自己编制,不能通过一次烹饪就作规定,必须多次实验或实践。

- A. 标准成本 B. 烹调程序 C. 菜品折损 D. 配料成本

答案: B

67. ()是用数字表示的企业或部门计划期内经营管理所要达到的水平或绩效,是计划目标数额大小的集中反映。

- A. 餐饮计划指标 B. 餐饮计划方案
C. 餐饮计划 D. 餐饮综合计划

答案: A

68. 餐饮()主要从会计专业化管理角度核算各餐厅和企业餐饮成本消耗及成本率。

- A. 厨房成本核算 B. 餐饮成本核算
C. 会计成本核算 D. 成本核算

答案: C

69. ()是按客人订单来核算成本,主要适用于团队、会议、

宴会等成本核算。

- A. 批量核算法 B. 分类核算法 C. 订单核算法 D. 顺序核算法

答案：C

70. () 不好，会引起原料变质或被偷盗、丢失和私用，造成成本上升。

- A. 库存控制 B. 验收控制 C. 发料控制 D. 生产控制

答案：A

71. 对于库存品要经常按照易腐烂顺序检查，其顺序为：贝类、鱼类、()、奶油类、蛋类、猪肉、鸡肉、牛肉。

- A. 羊肉 B. 奶类 C. 谷类 D. 罐头

答案：B

72. 下列哪一种原材料，需要采用长期订货法来订货 ()。

- A. 香料 B. 鸡蛋 C. 罐头 D. 粮食

答案：B

73. 酒店餐饮部的盈利一般可占到酒店利润总额的 ()。

- A. 10%~20% B. 30%~40% C. 50%~60% D. 70%~80%

答案：A

74. 茶餐厅的餐饮产品由中、西简餐和地方特色餐食组成，源于 ()。

- A. 台湾 B. 香港 C. 广东 D. 澳门

答案：B

75. 固定（零点）菜单列示的经营品种，价格在某一特定时间内不应发生变动，按照国际惯例，这一特定时间通常为（ ）。

- A. 3 个月 B. 6 个月 C. 9 个月 D. 12 个月

答案：D

76. 某餐厅在某统计期内，汤类产品共售 1000 份，其中“洋参炖乌鸡”共售 250 份，其他 4 个汤类产品共售 750 份，请计算“洋参炖乌鸡”的顾客欢迎指数为（ ）。

- A. 0.5 B. 0.75 C. 1.25 D. 1.5

答案：C

77. 如果某餐厅消费者的期望人均消费额为 50 元，其中冷盘应占销售额百分比为 15%，订菜率为 30%，请计算冷盘的平均价格应为（ ）。

- A. 15 元 B. 20 元 C. 25 元 D. 30 元

答案：C

78. 菜单的内容一般按照（ ）进行排列。

- A. 价格高低 B. 食材分类 C. 就餐顺序 D. 菜名字数

答案：C

79. 冷藏的主要作用是防止细菌生长，细菌通常在 $10^{\circ}\text{C} \sim 50^{\circ}\text{C}$ 之间繁殖最快，因此冷藏食品需保存在（ ）的冷藏间里。

- A. $-24^{\circ}\text{C} \sim -18^{\circ}\text{C}$ B. $-10^{\circ}\text{C} \sim -5^{\circ}\text{C}$ C. $0^{\circ}\text{C} \sim 4^{\circ}\text{C}$ D. $5^{\circ}\text{C} \sim 8^{\circ}\text{C}$

答案：C

80. 餐饮企业的清仓盘点工作至少（ ）进行一次。

- A. 一个月 B. 一个季度 C. 半年 D. 一年

答案：A

81. 味碟是盛放辣酱、姜汁等调味品的小碟，直径通常为（ ）厘米。

- A. 1~3 B. 3~5 C. 5~7 D. 7~8

答案：C

82. 餐饮服务人员每（ ）必须参加卫生防疫部门的体检，持健康证上岗。

- A. 三个月 B. 六个月 C. 一年 D. 两年

答案：C

83. （ ）可以不断增强本餐饮集团在市场上的竞争力。

- A. 提高服务质量 B. 提高菜品质量
C. 提高用餐环境 D. 连锁经营

答案：D

84. （ ）是餐厅运送各种物品的基本工具。

- A. 托盘 B. 餐碟 C. 酒杯 D. 工作车

答案：A

85. （ ）是最基本的餐巾折花手法，几乎所有折花都会用到。

- A. 折叠 B. 卷穿 C. 翻拉 D. 捏

答案：A

86. 订餐员在（ ），如未接到客人的收餐电话，则可打电话询

问客人的用餐情况、食品质量和是否可以收餐。

- A. 早餐 20 分钟后、晚餐 50 分钟后
- B. 早餐 30 分钟后、晚餐 60 分钟后
- C. 早餐 10 分钟后、晚餐 60 分钟后
- D. 早餐 30 分钟后、晚餐 90 分钟后

答案：B

87. 中餐选择直径为 180 厘米的大圆桌时应配直径为（ ）厘米的转盘。

- A. 70
- B. 80
- C. 90
- D. 100

答案：C

88. （ ）是指因某种共同原因由主办人组织在一起按每人相同的标准同时在餐厅中集体进餐的一种就餐形式。

- A. 宴会服务
- B. 自助餐服务
- C. 团体包餐
- D. 零点服务

答案：C

89. 我国旅游饭店餐饮部门的营业收入约占饭店收入的 1/3，在欧美国家，餐饮收入则占饭店总收入的（ ）左右。

- A. 30%
- B. 35%
- C. 40%
- D. 45%

答案：D

90. 饭店餐饮服务一般由三大部分组成，即食品原料采购供应，厨房加工烹调和（ ）。

- A. 餐厅酒吧服务
- B. 菜单设计
- C. 食品原料验收
- D. 食品原料库存

答案：A

91. PDCA 管理循环，是指按（ ）这四个阶段进行管理，并循环不止地进行下去的一种科学管理方法。

- A. 计划、实施、检查、处理
- B. 计划、检查、实施、处理
- C. 实施、计划、检查、处理
- D. 计划、实施、处理、检查

答案：A

92. （ ）是根据某一时段内市场上食品原料的供应情况而制定的菜单。

- A. 计划性菜单
- B. 零点菜单
- C. 宴会菜单
- D. 即时性菜单

答案：D

93. （ ）是餐饮企业在餐饮产品定价中运用最广的方法。

- A. 市场导向定价法
- B. 成本导向定价法
- C. 顾客导向定价法
- D. 行业调查定价法

答案：B

94. 烹饪中的（ ）是菜品成败的关键，同时它又是影响菜肴质量的重要因素。

- A. 调味
- B. 颜色
- C. 形状
- D. 口感

答案：A

95. 菜单计划和菜品的（ ）影响顾客对菜品的选择，决定菜品的成本率。

- A. 定价
- B. 味道
- C. 色泽
- D. 形状

答案：A

96. 对饭店餐饮部来说,宴会厅和多功能厅的面积几乎占了饭店餐饮总面积的 ()。

- A. 30%~40% B. 35%~50% C. 30%~50% D. 40%~50%

答案: B

97. 星评标准中对四星级餐饮部的评判标准之一是菜单及饮品单美观整洁, 出菜率不低于 ()。

- A. 80% B. 85% C. 90% D. 95%

答案: C

98. 对烹调过程进行控制, 主要抓好以下环节: 做好烹调前的 ()、烹调过程的标准化控制、烹调顺序控制、烹调质量控制。

- A. 采购工作 B. 验收工作 C. 初加工工作 D. 准备工作

答案: D

99. 通常, 厨房除去辅助间之外, 其面积应是餐厅面积的 40%~50%, 占餐饮总面积的 () 左右。

- A. 15% B. 21% C. 29% D. 36%

答案: B

100. 领取 () 销售的名贵酒不仅要凭领料单, 还要凭退回的空瓶领取。

- A. 整瓶 B. 零杯 C. 零售价 D. 折扣价

答案: B

二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 宴会是以社交为目的的一种社会活动方式，具有（ ）规格化、社交化的特征。

- A. 礼仪性 B. 规模化 C. 聚餐化 D. 标准化

答案：AC

2. 宴会预定的主要联络方式有（ ）。

- A. 电话预定 B. 面谈 C. 电子邮件 D. QQ 和微信

答案：ABCD

3. 餐饮部组织机构设置的原则（ ）。

- A. 精简、统一 B. 科学、效率
C. 自主、高效 D. 放权、科学

答案：AC

4. 员工招聘对饭店成功与否有着十分重要的作用。常见的招聘方式有（ ）。

- A. 超员招聘 B. 缺员招聘 C. 等员招聘 D. 预算招聘

答案：ABC

5. 设备的定期保养由管事部负责。在日常卫生和保养中要做好“五定”：即（ ）、定保养方法和定卡。

- A. 定人 B. 定岗 C. 定时 D. 定位

答案：ACD

6. 瓷器的种类繁多，大致可分为一般瓷器和（ ）。

- A. 强化瓷 B. 陶瓷 C. 水晶 D. 骨瓷

答案：AD

7. 餐饮服务质量现场控制主要包括（ ）及开餐时间的人力等的现场控制。

- A. 服务程序 B. 上菜时机 C. 意外事件 D. 物资资源

答案：ABC

8. 灭火的目的就是阻止燃烧，基本方法有（ ）。

- A. 隔离法 B. 窒息法 C. 冷却法 D. 抑制法

答案：ABCD

9. 二氧化碳灭火器的使用方法分两种：分别是（ ）。

- A. 手动开启灭火器 B. 干粉灭火器
C. 1211 灭火器 D. 螺旋开启式灭火器

答案：AD

10. 餐饮部常采用（ ）和餐位数定员的方式配备人员。

- A. 员工人数 B. 按比例 C. 按岗位 D. 按餐厅类型

答案：BCD

11. 餐厅是通过出售（ ）来满足客人饮食需求的场所。

- A. 菜肴 B. 酒水 C. 服务 D. 娱乐

答案：ABC

12. 餐厅必须具备以下哪些条件（ ）。

- A. 具有一定场所 B. 为客人提供有形和无形产品
C. 以营利为目的 D. 有娱乐设施

答案：ABC

13. 餐饮服务人员的素质要求主要包括（ ）。

- A. 文化素质 B. 思想素质 C. 业务素质 D. 身体素质

答案：BCD

14. 关于电话预定以下那个描述是正确的（ ）。

- A. 电话铃声三声内迅速接听 B. 重复客人预定内容
C. 等客人挂电话后再挂电话 D. 做好记录并落实

答案：ABCD

15. 以下哪些属于点菜的步骤内容（ ）。

- A. 接受点菜 B. 提供建议
C. 记录内容并复述 D. 礼貌致谢

答案：ABCD

16. 餐巾的种类有（ ）。

- A. 全棉餐巾 B. 化纤餐巾 C. 维萨餐巾 D. 纸质餐巾

答案：ABCD

17. 一般来说，餐饮企业必须具备以下几个基本条件（ ）。

- A. 必须要有接待宾客所需的空间、设施
B. 能够为宾客提供食品、饮料及相应服务
C. 能够提供餐饮行业食品安全法规服务
D. 以营利为目的的是餐饮服务组织的企业性

答案：ABD

18. 餐饮管理的三大环节是（ ）。

- A. 客源组织 B. 产品生产 C. 餐厅服务 D. 餐厅选址

答案：ABC

19. 圆台铺台布的常用方法有（ ）三种。

- A. 直铺式 B. 推拉式 C. 抖铺式 D. 撒网式

答案：BCD

20. 下列属于餐饮销售特点的是（ ）。

- A. 受餐饮活动场所的限制 B. 受用餐时间的限制
C. 以现金为主，毛利率高，资金周转快 D. 餐饮产品易变质、腐烂

答案：ABC

21. 餐巾折花按餐巾折花造型分，大体可分为（ ）三大类。

- A. 实景造型 B. 实物造型 C. 植物造型 D. 动物造型

答案：BCD

22. 中餐结账种类有（ ）。

- A. 现金结账 B. 支票结账 C. 信用卡结账 D. 签单

答案：ABCD

23. 餐厅的空间设计通常包括以下几个方面（ ）。

- A. 流通空间 B. 管理空间 C. 調理空间 D. 公共空间

答案：ABCD

24. 中餐常用服务方式有（ ）。

A. 共餐式服务 B. 转盘式服务 C. 分餐式服务 D. 自助餐式服务

答案：ABC

25. 下列属于餐饮服务质量控制中的无形产品质量控制的有（ ）。

A. 服务技能控制 B. 礼貌礼节控制
C. 仪容仪表控制 D. 服务态度控制

答案：ABCD

26. 按照制定方法划分，菜单可以分为以下哪几种类型（ ）。

A. 点菜菜单 B. 固定菜单 C. 即时性菜单 D. 循环菜单

答案：BCD

27. 菜单的文字部分主要可以分为（ ）。

A. 菜品价格 B. 食品名称 C. 描述性介绍 D. 餐厅品味宣传

答案：BCD

28. 菜单的定价原则有（ ）。

A. 价格反映产品价值
B. 价格必须符合市场定位，适应市场需求
C. 制定价格既要相对灵活，又要相对稳定
D. 制定价格要服从国家政策，接受物价部门的检查和监督

答案：ABCD

29. 按照储存条件分类，库房可以分为以下哪几种（ ）。

A. 干藏库房 B. 冷藏库房 C. 食品库房 D. 冷冻库房

答案：ABD

30. 餐饮成本的特点是（ ）。

A. 变动成本比例大 B. 可控成本比例大
C. 成本泄漏点多 D. 成本构成复杂

答案：ABC

31. 餐饮成本核算的方法有（ ）。

A. 顺序结转法 B. 平行结转法 C. 订单核算法 D. 分类核
算法

答案：ABCD

32. 采购阶段的成本控制措施有（ ）。

A. 坚持使用采购的规格标准 B. 严格控制采购数量
C. 采购价格必须合理 D. 货比三家求低价

答案：ABC

33. 发料环节成本高的原因是（ ）。

A. 未使用领料单 B. 仓库发料未加控制与记录
C. 未规定领料次数与时间 D. 未注意发料物品的价格

答案：BD

34. 酒水采购控制的措施是（ ）。

A. 适当存货 B. 选好采购人员 C. 确定采购数量 D. 保证
采购质量

答案：BCD

35. 餐饮计划的种类有 ()。

- A. 餐饮发展长远计划 B. 宴会接待计划
- C. 餐饮综合计划 D. 餐饮作业计划

答案: ACD

36. 厨房生产的特点是 ()。

- A. 生产时间短 B. 菜点质量不稳定
- C. 食品原料易变质 D. 菜点质量要求高

答案: ABCD

37. 目前已经证实, 茶叶对人体健康有一定的作用, 因为茶叶中包含着 () 等多种营养成分。

- A. 矿物质 B. 氨基酸 C. 维生素 D. 稀有元素

答案: ABC

38. 以下哪些餐厅属于专门化餐厅 ()。

- A. 麦当劳 B. 茶餐厅 C. 潮菜厅 D. 快餐厅

答案: ABD

39. 餐饮部营业筹备阶段制定营业菜单应根据拟开餐饮企业目标市场、类型与规模, 由 () 等一起制定。

- A. 服务人员 B. 厨师骨干 C. 餐饮管理人员 D. 财务人员

答案: BCD

40. 以下有关宴会的发展趋势, 描述正确的是 ()。

- A. 宴会的文化趋势 B. 宴会的环保及节约化趋势

C.宴会的营养化趋势

D.宴会的大众化及特色化趋势

答案：ABCD

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 餐饮业是利用餐饮设施为客人提供餐饮实物产品和服务的生产经营型行业。（ ）

答案：A

2. 餐厅只是通过出售菜肴和酒水来满足客人需求的场所。（ ）

答案：B

3. 餐饮产品是餐饮实物、烹饪技术和餐厅氛围完美结合的饭店产品。（ ）

答案：A

4. 餐饮生产属于定制生产，产品规格统一，批量大。（ ）

答案：B

5. 餐饮经营毛利率较高，资金周转较快。（ ）

答案：A

6. 餐饮场所的地点通常要设在交通便捷之处，并不一定要位于城市中心。（ ）

答案：A

7. 连锁经营可以不断增强本餐饮集团在市场上的竞争力。（ ）

答案：A

8. 外卖服务是根据客户需求派员工到客人指定地点提供的宴请服务。

()

答案: A

9. 关于“鱼不献脊”的习俗,据说来源于“鱼腹藏剑”的典故。

()

答案: A

10. 服务人员上班时应穿着规定的制服,并保持整洁、挺括。

()

答案: A

11. 拔丝是把蒸过的食物原料放入炒制的糖内均匀蘸裹,并使之拉出细丝。()

答案: B

12. 托盘是餐厅运送各种物品的基本工具。()

答案: A

13. 中餐宴会就餐人数习惯取双数,十人一桌的形式最为常见,也寓意十全十美。()

答案: A

14. 杯花目前被中西餐厅广泛使用。()

答案: B

15. 折叠是最基本的餐巾折花手法,几乎所有折花都会用到。

()

答案: A

16. 中餐摆台要求轻拿轻放，使用托盘操作，以保证卫生和提高工作效率。()

答案：A

17. 订餐员在早餐 30 分钟后、晚餐 60 分钟后，如未接到客人的收餐电话，则可打电话询问客人的用餐情况、食品质量和是否可以收餐。()

答案：A

18. 国家元首或政府首脑以私人名义宴请国家领导人参加的宴会叫国宴。()

答案：B

19. 国旗悬挂按国际惯例为“左为上”，“右为下”。()

答案：B

20. 宴会准备时，根据菜单的服务要求，准备好各种餐具、酒具，并适当多预留 10%~20%的备用或机动物品。()

答案：A

21. 员工专业培训的内容由服务态度、服务知识、服务技巧和职业习惯四部分组成。()

答案：A

22. 正方形台布四边垂下部分的长度以 15-20 厘米为宜。()

答案：B

23. 餐饮部各岗位员工在下班前，要有专人负责能源阀门开关并检查火种是否已全部熄灭。()

答案：A

24. 中餐零点服务是指服务人员接待零星而来的、根据菜单自由点菜的客人时所提供的一种服务。()

答案：A

25. 灭火抑制法是使用化学灭火剂抑制燃烧,使燃烧终止。()

答案：A

26. 干粉灭火器主要用于油类、可燃液体和可燃固体的初起火灾。()

答案：B

27. 饭店冬季空调温度应保持在 $18^{\circ} \sim 22^{\circ}$,夏季温度保持在 $22^{\circ} \sim 24^{\circ}$ 。()

答案：B

28. 制冰机制取的冰块规格以冰块融化后水容量为 2 盎司为标准。()

答案：B

29. 布件是管理费用当中比较大的一项开支,加强对布件的控制具有重要意义。()

答案：A

30. 岗外培训也叫脱产培训,这种方法主要用于管理层、决策层人员的培训。()

答案：A

31. 宴会斟酒应从主人开始先斟葡萄酒,再斟烈性酒,最后斟倒饮料。

()

答案：B

32. 大型宴会结束后，主管要召开总结会，并在宴会结束后主动征求主办方对宴会的意见和评价。()

答案：A

33. 零点菜单是指餐饮企业针对流动性较大的散客而设计的菜单，菜单上每一道菜都标明价格且档次比较明显，能适应不同层次宾客的需求。()

答案：A

34. 由于餐饮服务成本高、利润低、管理难度大，故在旅游饭店住宿和餐饮两项服务中，历来比较重视客房服务的经营管理，而餐饮服务则多处于次要位置。()

答案：A

35. 当服务员正在服务时，如果又有新的客人被领到其服务区域，这时应先去招呼一下新到客人，告诉他们很快就去照料他们。

答案：A

36. 无论餐厅多少、规模大小，大多采用三级管理制，即：经理、主管、领班。()

答案：B

37. 饭店企业的餐饮服务，必须根据市场情况进行细致的市场定位，然后确定自身的经营策略。()

答案：A

38. 不锈钢托盘是目前餐厅中使用最为广泛的托盘。()

答案: B

39. 轻托(胸前托)因为盘中运送的物品重量较轻,一般在5斤以内。
()

答案: B

40. 棉质品餐巾特点是色泽鲜艳、不易褪色、使用寿命较长、洗后挺括。()

答案: B

41. 按餐巾的规格、边缘、形状划分,根据实际使用效果,55 cm~65 cm见方的餐巾使用较为普遍。()

答案: B

42. 铺台布是餐厅服务员必须掌握的一门技术。一般供4~6人餐台使用的台布尺寸为220 cm×220 cm。()

答案: B

43. 一般便宴的上菜口应该选择在翻译和陪同之间进行。()

答案: B

44. 餐饮用餐服务中的领位服务要求领位员按规定着装,备好菜单,在开餐前10分钟站定于指定位置,姿态优雅,保持良好的精神面貌,随时恭候宾客的到来。()

答案: B

45. 在中餐宴请活动中,一般多采用圆桌布置菜肴、酒水,偶尔使用方桌。()

答案：A

46. 举行涉外宴请时，座位卡应以中、英文两种文字书写。我国的惯例是，英文在上，中文在下。必要时，座位卡的两面都要书写就餐者的姓名。（ ）

答案：B

47. 斟酒服务中示瓶的方法如下：服务员站于客人的右后侧，右手托瓶底，左手扶瓶颈，酒标朝向客人，让其辨认，经客人允许后，方能开瓶。（ ）

答案：B

48. 在餐厅通道中，一个人舒适的行走需要 90 厘米的宽度。（ ）

答案：A

49. 在餐桌布置中，桌布应该从供应桌下垂至距地面 4cm~5cm 处，这样既可以掩蔽桌脚，又可避免客人踩踏。（ ）

答案：B

50. 团体包餐服务具有不可预见性，常会给服务工作造成一定的困难，并且席间会接触到从简单的风味小吃到正规的筵席要求等有不同进餐需求的宾客。（ ）

答案：B

51. 即时性菜单，是根据某一时段内市场上食品原料的供应情况而制定的菜单。（ ）

答案：A

52. 餐厅所提供的菜品应该越精细越好，满足不同顾客的需求。

()

答案：B

53. 菜单上列出的菜品应该保证供应，不能缺货，否则会引起顾客的不满。()

答案：A

54. 菜品最能吸引顾客的因素是价格，同时价格还是菜品的灵魂。

()

答案：B

55. 菜单定价要有相对的稳定性，每次调价幅度不能过大，最好不能超过 10%。()

答案：B

56. 在对客服务过程中，餐饮服务人员要做到的三轻指的是说话轻、走路轻、操作轻。()

答案：A

57. 烹饪中的调味是菜品成败的关键，而调味品又是影响调味质量的重要因素。()

答案：A

58. 标准采购规格是根据菜单提供的菜品要求编制的，主要是针对某些主要的食品原料和价格昂贵的食品原料。()

答案：A

59. 定期采购法主要用于那些价值低、耗量大、占地大、需天天补充

的原料和用品。()

答案：B

60. 冷藏室的理想控制温度一般在 2℃ 以下。()

答案：B

四、案例分析（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）

一天，上海某饭店的宴会厅内正在举办一场大型的婚宴。席间气氛热烈，参与者不停地走动、敬酒、说笑并向新人祝贺，整个大厅充满了喜庆的气氛。

宴会在热烈进行，一位服务员手托一盆刚出锅的热汤向主桌走去，刚到桌旁停住，新郎突然从座位上站起准备向别人敬酒，一下子撞到了服务员的身上。服务员出于职业本能和潜意识的支配，将汤盆向自己身上拉来，高温的热汤泼到了他的胳膊上，顿时，他感到剧痛钻心，但他却强忍疼痛，不哼一声，脸上仍带着微笑，并向新郎道歉，说要为他们重新上汤。

婚宴还在进行，这位服务员继续忙于为客人们上酒上菜，直到大家一一离席为止。当新人向接待婚宴的众服务员道谢时才发现，这位服务员的手臂上烫起了泡。他们问他，为什么被烫的时候不说？服务员回答，如果被烫时表现出丝毫的反常神色，便会影响婚宴喜庆的气氛。新郎和新娘听后，异常感动，半天都说不出话来。

结合本案例，分析服务员的哪些做法能够体现餐饮工作者良好的职业素养。（ ）

- A. 妥善处理突发事件 B. 具备较强的忍让精神 C. 能把正确让给宾客
- D. 伤害自己保全宾客 E. 防范事故于未然

答案：ABCE

（二）

某天晚上，北京一家五星级宾馆的中餐厅正在接待外宾旅游团和会议团。孙先生是某公司负责接待外宾会议团的翻译，他把外宾安排好后就和同事一起到旁边的工作餐厅用餐。这一天，外宾团队订的都是“北京烤鸭”的套餐，翻译、导游员和司机等也享受和外宾同等的用餐标准。孙先生入座后，服务员端上了茶水和凉菜，但等候良久仍不见其他的菜上桌。他忍不住去催问服务员，服务员告诉他，今天太忙，请他再等一下，马上上菜。孙先生又等了半天，仍不见上菜，此时其他桌的菜已经上得差不多了，孙先生和同事又去催问了两次，但就是他们这桌不给上菜，孙先生赌气不再催问。

外宾用完餐，孙先生直接带他们上车。此时，服务员追到车门前请孙先生签单结账。

孙先生没好气地说：“我根本就没吃上饭，结什么账？”

“先生，实在对不起。今天的确太忙了，把您那一桌给疏忽了。要不然给您打包把烤鸭带走吧。但是请您先把账结了。”服务员着急地说。

“我们虽然也是服务人员，但到你们饭店都应该是客人，待遇也是平等的。你们给外宾和其他桌都上了菜，就是不给我们上菜，催了几次还不行，搞得我们现在都没吃上饭。要结账就找‘老外’结吧。”孙先生说着就要上车。其他人见状忙劝解孙先生，车上的外宾也有人问及此事。最后，孙先生还是和服务员一同回到餐厅结了账。他拒绝了餐厅给他包装好的“晚餐”，只是对服务员说：“请你们记住这次教训，以后不要忽视每一位客人。”

结合本案例，谈谈宴会服务中服务员应该做到“五个一样”指的是：（ ）。

- A. 领导在与不在一个样 B. 内宾与外宾一个样 C. 生客与熟客一个样
- D. 心境好与坏一个样 E. 宾客职位高低一个样

答案：ABCDE

（三）

某酒店的餐厅正在开晚会。一位实习生服务员将客人点的桂花鱼端到了另一桌上，当这桌客人津津有味地品尝着桂花鱼时，点桂花鱼的那一桌的客人正在为桂花鱼的迟迟未上而急催服务员。两桌的客人都是餐厅以往的老主顾，怎么办？餐厅的服务员标兵小李首先带着实习生到点桂花鱼的那桌客人面前，温和地道歉：“让你久等了！”而后又风趣地说：“不知今天的桂花鱼为什么这么淘气，跑到隔壁的桌上去了！害得你们久盼不到，我们没看住，给你们带来不快，我们当面给你道歉了！请大家在耐心等待一会儿，我们让厨师再尽快做一条桂

花鱼上来。”

客人听她一席话，看他们满脸的真诚，都笑了，很风趣地说：“不就是一条鱼吗？下次看住点”。小李说：“谢谢各位了！”然后他们马上又到另外一桌的客人面前以恭喜的口吻告诉客人：“你们成了我们店的幸运之星，这条桂花鱼将给你们带来大吉大利！祝你们心想事成，恭喜各位了！”客人听后大喜，马上又点了一瓶茅台酒助兴。

结合本案例，分析服务员、传菜员的以下做法哪些是错误的。

()

- A. 只要菜肴正确，传菜员可以为客人上菜 B. 服务员上菜前要认真核对
- C. 服务员、传菜员发现上错菜要及时纠正 D. 解决问题的方式需得到宾客的认可
- E. 如果宾客有不满情绪则应给予减免餐费

答案：AE

(四)

一天，餐厅里来了三位衣着讲究的客人，服务员引至餐厅坐定，其中一位客人便开了口：“我要点××菜，你们一定要将味调得浓些，样子摆得漂亮一些。”同时转身对同伴说：“我经常来这里吃，这道菜很好吃，今天你们一定要尝尝。”菜点完后，服务员拿菜单去了厨房。10分钟后菜陆陆续续上来时，服务员才想起来有一道菜没有了。于是礼貌地对客人说：“先生，对不起，今天××菜由于原料采购问题没有了，给您换一道菜可以吗？”客人一听勃然大怒：“我们今天就

是冲着这道菜来的，没有你为什么事先告诉我？让我们无故等了这么久，早说就去另一家餐厅了。”发完了脾气后，客人仍觉得在朋友面前丢了面子。于是，没有用餐，带着其他客人拂袖而去。

作为一名酒店管理者，请结合本案例分析酒店应该怎么做才能有效避免出现客人的投诉。（ ）

- A. 建立顾客的客史档案
- B. 班前会上详细说明厨房的备货情况
- C. 当客人所点菜肴没有时应及时推荐口味相近的其他菜肴
- D. 所点菜肴没有时应该在 10 分钟内通知客人
- E. 如果宾客有不满情绪则应做好解释说明工作

答案：ABC

（五）

五月的一天晚上，深圳三星级××酒店的餐厅来了 4 位熟客，看得出来他们是久未相见的老朋友。在点菜时，实习服务员小李很热心地向客人推荐餐厅特色菜茶花鸡，客人欣然接受。当茶花鸡上桌时，小李又热情地向客人介绍本餐厅其他特色食品，在座的客人非常满意小李的服务。

在客人们津津有味地品尝茶花鸡时，小李看到客人的骨碟已满，就走近一位年轻人说：“对不起，先生，给您换一下骨碟好吗？”，此时客人右手正拿着一只鸡翅，见状忙侧身让开，为避免碰到小李，客人还把右手举过了肩膀，小李发现骨碟中还有一只鸡脚时，便提醒客人：“先生，还有一只鸡脚呢！”客人又连忙用左手拿起那一只鸡脚，

手拿鸡脚和鸡翅的客人为不影响小李更换骨碟而双手高举作投降状，一旁的年老客人看到后便打趣说：“怎么，是不是喝不下酒向我投降啊？”客人一听，连忙自嘲说：“我是向服务员投降，要说到喝酒，我哪会怕您。等她换好碟，我好好与你喝几杯。”等到小李换好骨碟，两位客人果真要比拼喝酒。

当两人干完第一杯酒后正凑在一起说话时，小李过来说：“对不起，先生，给您倒酒。”两位客人不约而同地向两边闪，小李麻利地为两人斟满酒，两人又干了一杯，然后又凑在一起说话，小李又不失时机地上前说：“对不起，先生，给您斟酒。”此时的年轻客人突然对着小李大声怒吼道：“没看到我们正说着话的吗？你烦不烦啊”。服务员小李一脸的茫然，不知道该怎么办才好。

结合本案例，试分析服务员小李的服务出现了（ ）问题。

- A. 不应该为客人推荐茶花鸡 B. 席间服务太周到 C. 酒店的服务规程太严格
- D. 没有重视服务的灵活性 E. 没有顾忌宾客的个性需求

答案：DE

（六）

某饭店午餐时间，一位客人招呼服务员“服务员，请给我倒一杯白开水好吗？”服务员微笑回答：好的，请稍等，这就给您送过来。服务员迅速为客人送到餐桌上，这位客人看到自己要的白开水，从口袋里拿出一包药，摸了摸水杯，皱了皱眉头。服务员发现客人的细微动作后，立即主动询问客人：给您的杯里加些冰块降温好吗？客人立

即高兴的说：好的，太谢谢了。服务员很快给客人拿来冰块放入杯中，水温立即降下来，客人及时吃了药。客人临走时，写了表扬信，对这位服务员的服务表示感谢。

结合本案例，试分析客人非常满意餐厅服务员的服务，并写表扬信的原因主要是因为服务员（ ）。

A. 面带微笑 B. 善于观察 C. 态度亲切 D. 语言规范 E. 注重细节

答案：ABCDE

（七）

一天，赵先生在酒店的中餐厅请客户吃饭。点菜时，有一位客户点了一道“白灼基围虾”，但记菜名的服务员没注意听，把它误写为“美极基围虾”。当菜端上来以后，赵先生感到很奇怪，立即把服务员叫来，清楚地表示：“服务员，我们点的是‘白灼基围虾’，这道菜你上错了，请你赶快给我们换一下。”服务员一听不乐意了，辩解说：“刚才这位先生点的就是‘美极基围虾’，肯定没错。不信把菜单拿来核对一下。”她的话把刚才点这道菜的客人弄得很不高兴，赵先生的脸也沉下来了说：“请小姐把点菜单拿来给我们看一下吧。要是你错了，得赶快给我们换。”服务员过去拿来点菜单，赵先生等人一看，上面果然写的“美极基围虾”。

这一下，大家都感到奇怪了。刚才那位客人明明说的是“白灼基围虾”，大家都听的很清楚，但现在怎么就成了“美极”了呢？那位服务员心里知道，自己当时一定是走神了，根本就没听清楚到底是“白

灼”还是“美极”，但想到“美极基围虾”这道菜点的人多，想当然就记成“美极”了。可是，她害怕赔偿，怎么也不肯主动承认是自己记错了，还是指着菜单硬说客人当时点的就是“美极基围虾”，菜根本没上错。

这时候，赵先生请的那位客人实在坐不住了，他有些气愤地说：“把你们经理叫来，我有话对他(她)说。”服务员极不情愿地去叫来了经理。这位经理大概已经听服务员汇报了情况，他走过来后便说：“不好意思，你们刚才点的就是这道菜。我们店服务员都是经过严格考核和培训的，记忆力都很好，在客人点菜时会如实地记下每一道菜名。”大家本以为这位经理会过来赔礼道歉，把菜给换了，但没想到他居然会说出这种话！经理这番话的意思很明显：不是店方错了，而是赵先生等客人错了。事情到这种地步，完全没有回旋的余地了。客人愤怒地拂袖而起，说道：“好吧，请你赶快给我们结账吧！”赵先生见此情景，也觉得很是尴尬，劝也不是，不劝也不是。愣了一会之后，他才赶忙对那位客人赔不是说：“真对不起，请原谅！以后再也不到这个餐厅来吃饭了！”

结合本案例，分析酒店的哪些不妥做法而致使宾客发怒。

()

- A. 点菜时不认真
- B. 根据自己的经验判断客人的需求
- C. 出现错误强词夺理
- D. 服务培训需要加强
- E. 没有树立顾客至上的服务意识

答案：ABC

(八)

王先生带着客户到某星级酒店的中餐厅去吃烤鸭，这里的北京烤鸭很有名气，客人坐满了餐厅。由于没有预订，咨客先将王先生一行引到休息室等了一会儿，才安排他们到一张客人预订却未到的餐桌前。大家入座后，王先生一下子就为8个人点了很多菜，除烤鸭外还有十几道菜，其中有一道是“清蒸鲟鱼”。由于餐厅近日推出了推销海鲜提成的方法，服务员小张高兴得没问客人要多大的鱼，就通知厨师去加工了。

不一会儿，一道道菜就陆续上桌了。客人们喝着酒水，品尝着鲜美的菜肴和烤鸭，颇为惬意。吃到最后，桌上仍有不少菜，但大家却已酒足饭饱。突然，同桌的小谢想起还有一道“清蒸鲟鱼”没有上桌，就想让服务员帮忙退掉，服务员去厨房了解到菜已经做好马上就上。结果鱼端上来后，大家都愣住了！“好大的一条鱼啊！足足有3斤多重，这怎么吃得下呢？”“服务员，谁让你做这么大一条鱼啊！我们根本吃不下。”王先生用手推了推眼镜，说道。“可您也没说要多大的鱼呀？”服务员小张反问道。“你们在点菜时应该问清客人要多大的鱼，加工前还应该让我们看一看呀。这条鱼太大，我们不要了，请退掉！”王先生毫不退让。“先生，实在对不起，如果这条鱼您不要的话，餐厅就要扣我的钱了，请您务必包涵一下吧！”小张的口气软下来。“这个菜的钱我们不能付，不行的话就请找你们经理来。”双方僵持不下。

结合本案例，分析酒店应该怎么做才能有效避免类似的顾客投诉。

()

- A. 站在客人的立场考虑问题
- B. 为客人点菜时要实时建议
- C. 如果客人要点海鲜，则必须说明价格，问过客人要点的斤两和做法
- D. 为了酒店利益尽量劝说客人不要退菜
- E. 出现问题要反省自己的不足，积极处理顾客投诉

答案：ABCE

(九)

某日，一位在北京某饭店长住的客人到该店前厅收银部支付这段时间里的用餐的费用。当他看到账单上总金额时，马上火冒三丈，他说：“你们真是乱收费，我不可能有这么高的消费！”收银员面带微笑地回答说：“对不起，您能让我核对一下原始单据吗？”客人当然不表示异议。收银员一面检查账单，一面对客人说：“真是对不起，您能帮我一起核对一下吗？”客人点头认可，于是和收银员一起就账单上的项目一一核对。其间，那位收银员小姐顺势对几笔大的金额，如招待访客、饮用名酒……作了口头提醒，以唤起客人的回忆。等账目全部核对完毕，收银员小姐很有礼貌地说：“谢谢您帮助我核对了账单，耽误了您的时间，劳驾了！”此时，客人知道自己错了，连声说：“小姐，麻烦你了，真不好意思！”

结合本案例，分析餐饮收银环节中的()是酒店服务人员应该具备的职业素养。

- A. 快速准确为客人打印账单
- B. 根据不同的结账方式为客人提供结账服务
- C. 主动询问客人是否需要发票
- D. 如果客人有疑问主动和客人一起核对账单
- E. 无论是何原因导致客人产生不满情绪，服务员均需尊重客人

答案：ABCDE

（十）

南京某餐厅今天的生意非常好，服务员忙得不亦乐乎，只有服务员小许在包厢门口焦急地等待着客人的到来。小许早已把餐桌布置好了，已经是晚上7点10分了，预订单上明明写着客人将于7点钟到达，可现在还没到。小许有点儿着急了，赶紧与预订处联系，这才知道预订已经取消，是预订处忘记通知有关人员了。

结合本案例，分析餐饮各部门由于沟通不畅可能引发的问题。谈谈宴会预定取消的流程是（ ）。

- A. 首先在宴会预订控制表上做出调整
- B. 尽量问清取消预订的原因，以便改进宴会销售工作
- C. 在该宴会预订单上盖上“取消”印章
- D. 及时通知相关部门该宴会预定取消
- E. 负责宴会销售的经理要给宾客去电去函，对不能为其提供服务表示遗憾，并希望下次有机会合作

答案：ABCDE

（十一）

4月1日晚上，在某酒店的中餐厅内有一些外宾在用餐。餐厅内气派豪华，布置典雅，客人们尽情享用着加工精细、质量高档的菜肴，并对中国菜的口味称赞不已。餐厅东侧的一张餐桌坐着两个澳洲客人，其中一位是50余岁留着小胡子的男宾，他边用餐边玩弄着桌上一只精美的银制酒杯，显得爱不释手的样子，他的女伴也对桌上的筷子和细瓷餐具很感兴趣。这些情形并没有被服务员小章所注意，她正在忙着为另一桌的客人上菜。

当小章转身为澳洲客人上菜时，感觉到餐桌上好像少了些什么。当她为客人报菜名时，仔细观察发现那位留着小胡子的客人离开了餐桌，可他面前的银制酒杯不见了，取而代之的是他的女伴的玻璃葡萄酒杯。此外，餐桌上还少了两双筷子和一个细瓷汤碗。小章不动声色地笑问一位面前没有汤碗和筷子的女宾：“女士，你没有餐具，是否需要我为你重新添放？你是要刚才那种黄色的汤碗，还是要其它的颜色？”“不，不，我们什么都不要，谢谢你。”女宾神色尴尬地说道。

此时，那位男宾手里拿着两副不锈钢的刀叉走回来坐下。他看了小章一眼，不自然地说：“我们还是习惯用刀叉，所以我又要了两套。”

“没关系，下次您有什么需要请告诉我，我很愿意为您效劳。”小章说完就离开了，立即将此事报告了餐厅经理。几分钟后，小章又回到了客人面前，手里拿着几样包装精致的餐具，微笑着对留小胡子的客人说：“先生，我刚才发现你们对中国的餐具很感兴趣，此餐具确实很精致。为感谢大家对这些工艺品的钟爱，我代表餐厅送上一个银质雕龙酒杯，一个细瓷雕花福寿汤碗和六双高级筷子，给各位留个纪

念，筷子是免费的，碗和酒杯将按优惠价格记在餐费的账单上，您同意吗？”留小胡子的客人马上明白了小章的意思，他接过小章手里的物品，又仔细看了几眼；“请你先离开会儿，让我们考虑下。”小章会意地转身离去。

当客人再招呼服务员回到餐桌前时，小章看到刚才不见了餐具和酒杯又摆放在原来的位置上。客人笑着对她说：“小姐，谢谢你的建议，这些筷子和酒杯我们就收下，汤碗请拿回吧。今天是愚人节，连餐具都想和你们开玩笑，你看，这酒杯、汤碗和筷子又回来了。”说完大家都开心地笑了。

本案例中，餐饮服务人员巧妙地“把正确让给客人”，这种做法充分考虑到了客人的（ ）。

A. 面子 B. 财产安全 C. 社交需求 D. 受尊重的需求 E. 自我实现的需求

答案：AD

（十二）

沿海某城的一家餐馆里，金碧辉煌，热闹非凡。然而餐厅正中央的一张小方桌边有3位客人正愁眉纳闷，似有意外之事。这一切都被服务员小林看在眼里，她估计可能是客人对刚才递去的账单有意见。于是，小林满脸笑容迈开轻盈的步子朝那位看上去今晚做东的客人走去，亲切文雅地问道：“先生，有什么需要我效劳吗？”

客人见状便吐了不快的根由：他们3位坐下点菜时曾估算过这顿晚餐的价格在200元以下，可是账单却明明写着503元，他们弄不懂

是什么原因，这家餐馆在社会上信誉还是不错的，不可能挥刀宰客……小林听完先安慰客人，接着便到帐台上去核查，她很快便搞清楚了缘由：问题出在那份酸溜黄鱼上。菜单上写明“每 50 克 22 元，”而客人误以为一份才 22 元。那份黄鱼重 750 克，应该计价 330 元。

小林在想，尽管账单上已经写明该菜价以重量计，但接受点菜的服务员少做了两件工作：第一，客人点酸溜黄鱼时，应追加一句，讲清该菜价按重量而定，这样可以避免客人的误解；其次，凡按量计价的菜肴，服务员更要把工作做到家，主动询问客人对数量的具体要求。有些酒店在客人点了海河鲜之后，员工还先用网兜把鱼拿去让客人过目后再下锅。而这三位客人点菜之后，服务员忽视了这两个环节，现在桌上剩余了小半条鱼，还要支付大大超出预计的钱，客人自然不满意了，餐馆也应有一定的责任。

小林又回到餐厅，向客人检讨了服务工作的不足，随后又走进办公室，请示经理后决定给那顿晚餐以 8 折优惠。当小林把意见告诉客人时，客人愁云顿时消失，接着小林又把吃剩的鱼打包，并向三位客人致歉，原先满腹怨言的客人此时已露出感激的微笑。

结合本案例，分析餐饮服务人员小林的（ ）做法扭转了客人的用餐心情，使客人由满腹怨言继而转为露出感激的微笑。

- A. 积极解决客人的投诉 B. 细心观察、发现问题 C. 准确找出本餐馆存在的问题
- D. 从公正的立场分析客人的责任 E. 站在客人的立场上维护客人利益的态度

答案：BCE

(十三)

企业家 A 先生到泰国出差，下榻于××饭店，这是他第二次入住该饭店。

次日早上，A 先生走出房门准备去餐厅，楼层服务生恭敬地问道：“A 先生，您是要用早餐吗？”A 先生很奇怪，反问“你怎么知道我姓 A？”服务生回答：“我们饭店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令 A 先生大吃一惊，尽管他频繁往返于世界各地，也入住过无数高级酒店，但这种情况还是第一次碰到。A 先生愉快地乘电梯下至餐厅所在楼层，刚出电梯，餐厅服务生忙迎上前：“A 先生，里面请”。A 先生十分疑惑，又问道：“你怎知道我姓 A？”服务生微笑答道：“我刚接到楼层服务电话，说您已经下楼了。”A 先生走进餐厅，服务小姐殷勤地问：“A 先生还是老位子吗？”A 先生的惊诧再度升级，心中暗忖“上一次在这里吃饭已经是一年前的事了，难道这里的服务小姐依然记得？”服务小姐主动解释：“我刚刚查过记录，您去年 6 月 9 日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐”，A 先生听后有些激动了，忙说：“老位子！对，老位子！”于是服务小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”此时，A 先生已经极为感动了，“老菜单，就要老菜单！”给 A 先生上菜时，服务生每次回话都退后两步，以免自己说话时唾沫不小心飞溅到客人的食物上，这在美国最好的饭店里 A 先生都没有见过。一顿早餐，就这样给 A 先生留下了终生难忘的印象。

此后三年多，A 先生因业务调整没再去泰国，可是在 A 先生生日的时候突然收到了一封××饭店发来的生日贺卡：亲爱的 A 先生，您已经三年没有来过我们这里了，我们全体人员都非常想念您，希望能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。A 先生当时热泪盈眶，激动难已……

结合本案例，分析泰国××饭店完善的客户管理体系所产生的独特魅力。谈谈你对客户关系管理的了解。（ ）

- A. 客户关系管理简称 CRM。
- B. 客户关怀是客户关系管理的中心。
- C. 主要含义就是通过对客户详细资料的深入分析，来提高客户满意程度，从而提高企业的竞争力。
- D. 在客户关系管理中客户是企业的一项重要资产。
- E. 据西方营销专家的研究和企业的经验表明：“争取一个新顾客的成本是留住一个老顾客的 5 倍，一个老顾客贡献的利润是新顾客的 16 倍。”

答案：ABCDE

（十四）

领位员小吴正在焦急地等待一个迟到的旅游团。该团原订用餐时间为晚上 6 时。小吴看见导游员带着一群客人向着餐厅走过来，忙走上前问道：“您是 F11 旅游团的陪同吗？”“不是。我们团没有预订，但想在你们这用餐，请务必帮忙解决。”陪同小刘解释道。“请你稍后，我马上替你联系。”小吴说毕就马上找餐厅经理联系。餐厅经理看到

F11 号旅游团都超了一个小时还没有到，就同意了客人的要求请客人用原订旅游团的餐位。谁知服务员小吴刚把这批客人安排入座，F11 旅游团就到了。餐厅经理看着这些面带疲倦的客人马上急中生智解释说：“实在对不起，先生，您已经超出原订的时间太久了，所以您原订的餐位我们已经安排了其它的团队。不过，我先带您们去休息室休息一下，马上给您们安排座位，时间不会太久。”小吴带客人去了休息室，并为他们送来茶水。餐厅经理急忙去联系餐位。10 分钟后餐厅经理赶到休息室告诉客人：“现在的客人太多，大家还要稍等一下。”又过了 5 分钟，餐厅终于完成了空闲台位的撤台、摆台工作。他立即通知厨房做好出菜等餐前准备工作，当小吴再次来到休息室对大家说：“对不起，让大家久等了，由于餐前与您们联系不够，没有及时掌握大家晚来的原因，致使大家等候，请原谅！现在请各位入席。”“这次迟到主要是我们自己的原因，餐厅能在这么短时间内为我们准备已经相当不错了，感谢你们主动热情的服务。”陪同带头鼓起掌来。客人们怀着满意的心情，跟随小吴走进餐厅。

结合本案例，分析饭店服务补救的重要性。说说本案例中餐厅经理和服务员妥善处理突发情况的可取之处有哪些。（ ）

- A. 没有因客人迟到导致无法及时用餐而推卸责任
- B. 主动说明服务差错产生的原因
- C. 想尽办法做好补救性服务
- D. 及时将解决方案告知顾客
- E. 力求得到顾客的谅解

答案：ABCDE

（十五）

北京××大酒店的餐饮营业部接洽了一单总数达 60 桌的婚宴，每桌 2000 元，收入总额达 120000 元。这次婚宴是由王先生为其弟操办的，他是酒店餐饮总监舒先生的老客户，两人平时关系比较好。餐饮部十分重视这次婚宴，从拟定菜单、商谈价格、试菜、更改制作方式直到客人满意，历时 20 多天。各方面的条件都谈妥后，按酒店惯例，王先生交纳了 30% 的订金，并在菜单及协议书上签名确认。

宴会在酒店风尚厅如期举行，为增加喜庆气氛，酒店特别聘请了经验丰富的尚小姐担任婚礼司仪。当晚各个环节都进展顺利，惟有司仪的一句台词“请一对新人向双方父母鞠躬，以感谢他们的养育之恩”引起了麻烦。这句话是婚礼习惯语，讲出来本身并没有错，但由于她对新郎家世不了解，因此，此话一出便掀起了轩然大波，使原本喜庆的气氛顿时变得凝固起来。

原来，新郎自幼父母双亡，兄弟俩相依为命、感情甚笃，王先生是以兄长名义担任弟弟主婚人的。在听到司仪这句话后，他马上变了脸。当婚礼结束准备结账时，王先生声称按家乡风俗习惯，宴会当晚不能马上买单，要过“三”，即三天后才买单。经过向上司请示及对客户的了解，餐饮部同意了对方的付款方式。

第二天，王先生来电大发雷霆，斥责酒店和司仪安排欠妥，并表示拒绝付账。舒总监见此事出了麻烦，便马上和司仪一同致电向客人承认失误，诚恳道歉，并表示在王先生方便的时候亲自登门拜访，当面致歉。经过一番努力后，王先生情绪才稍有好转，但仍表示付账的事情还得拖几天，他实际上对此事还一直耿耿于怀。谁也没有料到，

经过长达两个多月的马拉松式的催款和无数次低声下气的道歉，酒店才终于使王先生付清了全部款项。

结合本案例，分析宴会服务准备工作的重要性和“八知三了解”中“三了解”的内容。（ ）

- A. 了解宴会标准和开宴时间 B. 了解菜式品种和酒水要求
- C. 了解宾客的风俗习惯 D. 了解宾客的生活忌讳
- E. 了解宾客的特殊要求

答案：CDE

（十六）

在河南一家四星级饭店，实习生小丽正在进行值台服务。这时，来了几位客人，领班过去接受点菜，客人要喝茅台，领班叫小丽去吧台取一瓶茅台。小丽来到吧台，对吧台的服务员说某号台要一瓶茅台，是领班开的单，吧台服务员就取了一瓶茅台给服务员小丽，小丽给客人送去了。当时正值用餐高峰，客人很多，小丽又忙着为其他客人服务去了。

第二天，吧台服务员找实习生小丽，问她昨天是否取了一瓶茅台，当时，小丽也想不起来了。吧台服务员又回忆了当时情景，小丽想起来了，确实给某台客人拿了一瓶茅台，小丽说：“那是领班开的单。”一查账，领班没有开酒单，小丽傻了眼。大家说，得，让客人白喝一瓶茅台！经餐厅领导研究，认为此事实习生小丽取酒不开单，使一瓶茅台酒跑了账，应负主要责任；而吧台服务员无单出酒也应负有责任。

一瓶茅台的款由小丽与吧台服务员二人六、四分担，共同赔偿酒款。
这个教训让小丽牢牢地记住了，以后再也没有发生类似事故。

结合本案例，分析宴会服务中（ ）可能会出现跑单现象。

- A. 服务员没有按照规定开酒单或菜单
- B. 厨房未严格按照规定先开单后上菜
- C. 吧台未严格按照规定先开单后取酒
- D. 用餐高峰期服务员工作忙碌时
- E. 宴会即将结束服务员思想松懈时

答案：ABCE

（十七）

李小林是本餐厅里一名经验丰富、操作熟练的值台服务员。一天晚餐时分，餐厅生意火爆，于是正在为一桌客人服务的李小林热心的帮助同事小孙去临时上菜。由于客人太多、座位太挤，李小林不得不一边不停地说着“对不起，请让一下”，一边侧着身子小心翼翼地将一份“上汤菠菜”送到餐桌上。可当她再次返回巡台时，却意外发现了一位客人搭在餐椅背部的衣服有两块污渍，仔细一看，像是菜汁弄的，那儿正是李小林上菜的地方。她又看了看客人，发现客人仍在谈笑举杯，丝毫没有察觉。

此时，李小林心里开始寻思：如果立即上前主动告知并认错，也许客人会发火而影响食欲；如果不说出来，似乎也没什么，反正客人也没发现，即使发现，我也可以否认，无凭无据，他能有什么办法？到底该怎么办呢？一番短暂的思想斗争之后，李小林最终决定主动告

知客人。“对不起，打扰一下，很抱歉刚才上菜的时候，由于我不小心，将您的衣服弄上了菜汁，非常对不起，请您原谅，我马上帮您清洗。”

客人很诧异地望着李小林，随后拿起那件衣服查看……李小林仍旧在道歉，这桌的客人也都盯着她。过了一会儿，这位客人才缓缓对她说：“小姐，你很诚实，我这人是马大哈，你不告诉我，我也不会知道的！”

李小林暗自羞惭，定了定神说：“对不起，发生这件事真是很对不起，影响了您的就餐情绪。作为本市最好的餐厅，服务员更应注意职业道德，而我认为诚实是职业道德的第一表现。”这位客人执意不肯将衣服给李小林送去清洗，只是轻描淡写地说：“没关系，没关系，回家用洗衣粉一泡就没事了，你也别把这件事放在心上，没关系。”

李小林随即向餐厅主管汇报了此事，再由主管出面向客人道歉，并为此赠送了水果拼盘。当客人起身离开时，李小林又再次向他道歉，客人笑笑对李小林说：“你也别太放在心上，每个人都难免犯错，敢于认错并改正就好。”从此，这位客人成为了该餐厅的常客。

结合本案例，分析餐饮服务中诚信待客的重要性。谈谈餐饮从业人员应具备怎样的职业道德。（ ）

A. 爱岗敬业 B. 诚实守信 C. 办事公道 D. 服务群众 E. 奉献社会

答案：ABCDE

（十八）

上海某饭店住进了几位外国客人，他们是一家人：丈夫罗伯特、全身瘫痪的妻子劳拉和两个三四岁大的孩子。安顿好之后，一家人来到中餐厅，由于旅途疲劳，也许由于疾病缠身，心情不好，瘫痪的妻子劳拉不肯吃饭。罗伯特一筹莫展，孩子们也在旁边哭。

这时，餐厅的一位年轻的服务员小刘立刻走上前去，从罗伯特先生手中接过饭碗，一遍遍地耐心用英语鼓励、安慰劳拉，一遍又一遍地用勺子把饭送到她固执的、紧闭的嘴边。许久，劳拉终于张开了嘴，愿意接受递到嘴边的食物。吃了一口，又一口，再一口……服务员小刘代替她的亲人喂她吃完了饭。这情景使罗伯特十分感动，他感慨地说：“在中国，我真正感到了社会的温暖和人与人之间的真挚感情，你们简直比亲人还要亲！谢谢你们！”

事后，餐厅主管和同事们问小刘怎么会走上前去帮助他们？这位服务员回答：“看到这不幸的一家，我从心里感受到他们的痛苦，忍不住流下同情的泪水，一股无形的力量推我上前去帮助他们。我觉得我只是做了我应该做的，这是人之常情嘛。”

结合本案例，分析使宾客产生“宾至如归”感觉的重要性。谈谈餐饮从业人员应怎样热爱本职工作。（ ）

- A. 敬业：有职业自豪感、荣誉感
- B. 乐业：做好本职工作，以此为乐
- C. 勤业：刻苦学习，钻研技术、精通业务
- D. 创业：以主人翁态度，开展工作
- E. 护业：爱护饭店，做到爱店如家

答案：ABCDE

（十九）

北京某酒店旋转餐厅重新开张后，无论是菜品，还是服务都上升了档次。不仅得到宾客的好评，而且赢得了更多的回头客。一天，我国资深的外交家黄先生，前来餐厅参加一个小型的宴会。厨师和服务员如往日一样，提供了非常到位的服务。当得知宾客中有位九十岁高龄的客人用餐时，更是精心挑选菜品，服务更加周到。餐后，黄先生对餐厅的菜品赞不绝口：“‘浓汁鱼翅’浓而不腻，鲜而不腥。‘开水京白’不过就是北京蔬菜里最普通的大白菜，却让厨师烹饪出如此鲜美的口味，实在难得。”

事隔两个月，黄先生夫妇又一次光顾该餐厅，服务员微笑着为他们服务。随后，服务员又非常熟练地为他们报起菜名。黄先生非常惊喜：“你们怎么知道我要点这几道菜？”服务员向老先生道出真情。原来，这家餐厅服务的特点之一是专门为用餐客人建立客人喜好菜品档案。所谓“档案”就是客人喜好的菜品或者是客人对某一种菜提出改进意见，都要记录下来，服务员把客人的名字、菜品的名称等存入电脑中，厨师和服务员做到心中有数。客人再次光顾时，无论哪位服务员接待都会提供最好的服务。

餐厅重新开张以来，服务员和厨师钻研业务知识，掌握服务技能，共同努力，为客人提供了特色的服务，他们为打造品牌餐厅奠定了良好的基础。

结合本案例，分析酒店为宾客建立“菜品档案”的重要意义，谈

谈酒店应怎样为顾客提供个性化服务。()

- A. 为客人建立“菜品档案”属于个性化服务。
- B. 建立顾客“菜品档案”能够为酒店提升经济效益和社会效益。
- C. 酒店应培养员工的个性化服务意识和技能。
- D. 鼓励员工观察并预测顾客需求。
- E. 站在顾客角度考虑问题，为客人着想。

答案：ABCDE

(二十)

今年5月初的一天中午，李先生陪一位外宾来到某酒店中餐厅，找了个比较僻静的座位坐下。刚入座，一位女服务员便热情地为他们服务起来。她先铺好餐巾，摆上碗碟、酒杯，然后给他们斟满茶水，递上热毛巾。当一大盆“西湖牛肉羹”端上来后，她先为他们报了汤名，接着为他们盛汤，盛了一碗又一碗。一开始，外宾以为这是吃中餐的规矩，但当李先生告诉他用餐随客人自愿后，忙在女服务员要为他盛第三碗汤时谢绝了。这位女服务员在服务期间满脸微笑，手疾眼快，一刻也不闲着：上菜后即刻报菜名，见客人杯子空了马上添茶斟酒，见骨碟里的骨刺皮壳多了随即就换，见手巾用过后即刻换新的，见碗里米饭没了赶紧添上……她站在他们旁边忙上忙下，并时不时用一两句英语礼貌地询问他们还有何需要。

吃了一会，外宾把刀叉放下，从衣服口袋里拿出一盒香烟，抽出一支拿在手上，略显无奈地对李先生说：“这里的 service 真是太热情了，有点让人……”这位女服务员似乎并没有察觉到外宾脸上的不悦。她

见外宾手里拿着香烟，忙跑到服务台拿了个打火机，走到外宾跟前说：“先生，请您抽烟。”说着，熟练地打着火，送到外宾面前，为他点烟。“喔……好！好！好！”外宾忙把烟叼在嘴里迎上去点烟，样子颇显狼狈。烟点燃后，他忙点着头对这位女服务员说：“谢谢！谢谢！”这位女服务员给外宾点了烟后又用公筷给李先生和外宾碗里夹菜。外宾见状，忙熄灭香烟，用手止住她说：“谢谢，还是让我自己来吧。”听到此话，她却说：“不用客气，这是我们应该做的。”说着就往他碗里夹菜。李先生和外宾只好连声说：“谢谢！谢谢！”

见服务员实在太热情，外宾都有点透不过气来了，李先生只得对外宾说：“我们还是赶快吃吧，这里的服务热情得有点过度，让人受不了。”听到此话，外宾很高兴地说：“好吧！”于是，他们匆匆吃了几口，便结账离开了这家酒店。

结合本案例，分析如何正确判断宾客的服务需求。谈谈你对“零干扰”服务的理解。（ ）

- A. 零干扰服务也是客人的一种需求。
- B. 其本质是在服务的同时不妨碍顾客。
- C. 其优点是能满足客人的个性化服务需求，避免热情带给客人压抑。
- D. 其缺点是没有固定的模式，难以把握和操作。
- E. 零干扰服务重在抓住合适时间提供适度服务，体现了“时”与“度”的高度结合。

答案：ABCDE

西餐宴会摆台

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 红酒的斟倒在主人认可后，按（ ）原则，依次为客人倒酒，站在客人右侧，倒入杯中 1/3 即可。

- A. 先宾后主、女士优先
- B. 先主后宾、女士优先
- C. 先宾后主、男士优先
- D. 先主后宾、男士优先

答案：A

2. 斟酒时，瓶口不可以搭在酒杯口上，以相距约（ ）为宜，以防止将杯口碰破或将酒杯碰到。但也不能将酒瓶拿的过高，以免酒水溅出杯外。

- A. 1-2 厘米
- B. 2-3 厘米
- C. 0.5-1 厘米
- D. 0.2-0.5 厘米

答案：A

3. 西餐中，一般甜品前的一道菜是（ ）。

- A. 头盆
- B. 汤类
- C. 沙拉
- D. 主菜

答案：D

4. 在西餐中，酒水与菜式的搭配有一定的规律。总的来说，色、香、味淡雅的酒品应与（ ）的菜品搭配。

- A. 色调冷、香气雅、较清淡
- B. 色调暖、香气浓、较难消化
- C. 色调冷、香气淡、口味杂
- D. 色调暖、香气淡、口味杂

答案：A

5. 菜单上的所有菜肴均可分为下述四类：(1) 虽畅销但低利；(2) 即畅销又高利；(3) 不畅销又低利；(4) 不畅销但高利；上述四类菜肴中，哪一类肯定要列入菜单？（ ）。

- A. (1) B. (2) C. (3) D. (4)

答案：B

6. 西餐宴会摆台时，个人餐位餐盘的右侧从左向右依次摆放（ ）。

- A. 开胃品餐刀、汤匙、鱼刀、主菜刀
B. 汤匙、主菜刀、鱼刀、开胃品餐刀
C. 主菜刀、鱼刀、汤匙、开胃品餐刀
D. 主菜刀、汤匙、鱼刀、开胃品餐刀

答案：C

7. 下列关于法式服务错误的有（ ）。

- A. 是西餐服务中级别最高的服务
B. 法式服务费用高，餐厅空间利用率也高
C. 通常会客前烹制菜肴
D. 传统的法式服务由两名服务员共同为一桌客人服务

答案：B

8. 当顾客购买龙虾菜肴或其他手拿取菜肴时，下列说法错误的是（ ）。

- A. 在上菜的同时要上洗手盅
B. 洗手盅通常是银制或玻璃的小碗

C. 洗手盅内放六七成满的水

D. 洗手盅放在顾客左侧，以方便顾客洗手

答案：D

9. 某星级饭店为吸引更多的客人来餐厅消费，特别规定：凡在餐厅一次性消费 2000 元以上者，将赠送本饭店的标准房一间天。这种促销方式称为（ ）。

A. 数量折扣 B. 累计折扣 C. 时段折扣 D. 实物折扣

答案：A

10. 下列关于西餐喝汤礼仪表述错误的是（ ）。

A. 如汤菜过热，可待稍凉后再吃，但不能用嘴吹
B. 喝西餐汤菜时绝不能端起汤盘，直接用嘴喝
C. 喝汤时，用匙从外向里舀
D. 汤盘中的汤快喝完时，用左手将汤盘的外侧稍稍翘起，用汤匙舀净即可

答案：C

11. 食用头盘时，一般配饮（ ）。

A. 干白葡萄酒 B. 干红葡萄酒 C. 白兰地 D. 威士忌酒

答案：A

12. 撤餐具时，下列说法正确的是（ ）。

A. 放在客人左手边的餐具从顾客的左侧撤下，右手边的餐具从右侧撤下

- B. 从客人右手边撤餐具
- C. 从客人左手边撤餐具
- D. 将盘子在餐桌上擦起撤走

答案：A

13. 如果一块牛排五成熟时，()。

- A. 肉表面呈深褐色，中间为粉红色，切开时无血水流出
- B. 肉表面焦黄，中间为红色生肉，装盘后无血水渗出，但切开后有血水流出来
- C. 肉表面微焦黄，中间为生肉，装盘后有血水渗流出来
- D. 肉表面呈深褐色，中间呈茶色

答案：A

14. 西餐斟酒服务中，服务人员应把酒标()。

- A. 朝向客人
- B. 面向右侧
- C. 面向左侧
- D. 面向服务人员

答案：A

15. 西餐中账单的英文是()。

- A. Book
- B. Menu
- C. Bill
- D. Note

答案：C

16. 属于美国名菜的是()。

- A. 马赛鱼羹
- B. 华尔道夫沙
- C. 牛尾浓汤
- D. T 骨牛排

答案：B

17. 世界三大美食珍品不包括()。

A. 松露 B. 鹅肥肝 C. 龙虾 D. 鱼子酱

答案：C

18. 冷冻室的温度一般在（ ）以下。

A. -18°C B. -16°C C. 0°C D. 2°C

答案：A

19. 冷藏库的相对湿度控制在（ ）。

A. 70%-80% B. 75%-85% C. 80%-90% D. 75%-90%

答案：B

20. 自助餐菜单菜肴选择要遵循的原则不包括下列哪项（ ）。

A. 选用能大批量生产且放置后质量下降幅度小的菜肴

B. 选用有特色的的菜肴

C. 选用有一定风味的菜肴

D. 选用高端菜肴

答案：D

21. 下列说法错误的是（ ）。

A. 深度制作类菜肴生产过程时间长

B. 深度制作类菜肴制作工艺相对简单

C. 轻度制作类菜肴极少需要再加工制作

D. 深度制作类菜肴环节相对多

答案：B

22. 西餐厅食品和饮品订单每次提货量为（ ）周的使用量。

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

答案：A

23. 餐饮费用控制不包括下列哪项（ ）。

- A. 餐茶用品 B. 水电燃料 C. 餐厅装修 D. 人力成本

答案：C

24. 下列哪些用品不属于一次性消耗（ ）。

- A. 红茶 B. 咖啡 C. 餐具 D. 纸巾

答案：C

25. VIP 分级中，下列哪项不属于 V1（ ）。

- A. 国家元首 B. 国家部委领导
C. 省市主要负责人 D. 演艺界明星

答案：D

26. 关于餐中红酒开启服务，下列说法错误的是（ ）。

- A. 将红酒立于酒篮中，右手扶住酒瓶，左手用酒刀割开铅封，用干净口布将瓶口擦净
B. 将酒钻垂直钻入木塞，不要旋转酒瓶
C. 轻轻拔出木塞，不要旋转酒瓶
D. 将木塞放入小碟中，小碟放在红酒杯右侧，请主人闻塞

答案：A

27. 下列哪项不属于红酒醒酒的好处（ ）。

- A. 醒酒可以让葡萄酒和空气接触，使葡萄酒充分地呼吸
B. 醒酒可以让葡萄酒中的单宁更柔顺
C. 醒酒时间的长短根据室温和葡萄酒的种类来确定

D. 醒酒可以让葡萄酒充分释放各类香气

答案：C

28. 西餐区别于中餐的主要特点，错误的为（ ）。

A. 使用刀叉吃饭而非筷子

B. 每道菜使用单独的餐具，而不像中餐全餐只使用一副筷子

C. 每个人单独享受各自盘中的食物，而非将菜摆在餐桌中间大家共享

D. 以土豆、面包作为主食，以肉类作为副食

答案：D

29. 下列关于西餐，说法错误的是（ ）。

A. 西餐起源于古埃及

B. 西餐在罗马帝国时代在意大利得到飞速的发展，奠定了意大利西餐鼻祖的地位

C. 我国接触西餐的历史可以追溯到唐朝

D. 西餐的服务方式大多起源于欧洲贵族家庭和王宫，经过多年的发展演变，逐渐为社会上的饭店所使用

答案：C

30. 西餐的地域菜系不包括下列哪项（ ）。

A. 法国菜 B. 英国菜 C. 意大利菜 D. 丹麦菜

答案：D

31. 关于意大利菜，表述错误的有（ ）。

A. 意大利菜既把握原汁原味，又以烹饪味浓的菜肴著称

- B. 意大利餐饮名点有意大利面食、提拉米苏蛋糕、布丁等
- C. “比萨”几乎成为意大利的代名词
- D. 意大利菜一度成为欧洲餐饮文化的代表

答案：B

32. 西餐烹饪的特别之处，不包括（ ）。

- A. 烹饪方法独特
- B. 选料精细，大部分西方人不吃动物内脏，家禽的头和爪
- C. 菜式口味上和东方菜式有明显区别
- D. 墨西哥、土耳其菜肴比较温和，较少使用辛辣香料

答案：D

33. 西餐杯子的使用惯例，不包括（ ）。

- A. 早餐时用的杯子尽量用平底杯，因为早餐的人流量会比较大一些
- B. 特定酒必须用特定的杯子，不可以轻易改变传统的惯例
- C. 正式的宴会场合，摆台时统一使用高脚杯
- D. 加冰块的酒可以使用任何杯子

答案：D

34. “Cream of mushroom Soup”的意思是（ ）。

- A. 法式洋葱汤 B. 牛肉清汤
- C. 奶油蘑菇汤 D. 意大利蔬菜汤

答案：C

35. 下列哪项不属于西餐传统饮食文化（ ）。

- A. 烤 B. 蒸 C. 炸 D. 扒

答案：B

36. 西餐中分派面包的方法哪项不正确（ ）。

- A. 面包是客人开始就餐后在第一道和第二道菜之间上的
- B. 美式服务的方法是将面包篮直接放在餐桌中央
- C. 英式服务的方法是为客人逐个分派面包
- D. 分派面包的好处是可以在餐桌上留下更多的空间

答案：A

37. 关于西餐服务中撤碟，下列哪项是错误的（ ）。

- A. 从主人位开始撤碟
- B. 站在椅子右后方，身体略向前倾，用右手拿起餐桌上的餐碟及刀叉
- C. 观察客人，做出撤碟时机判断
- D. 客人每用完一道菜后都要清理餐碟

答案：A

38. 托盘轻托的使用要领是（ ）。

- A. 所托物品一般在 10 公斤左右
- B. 用右手的五个手指指腹和掌根接触托盘底部，掌心一般为空
- C. 一般装盘时重物、高物放在托盘外挡，轻物、低物放在托盘里档
- D. 用轻托的方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，使之落在手指控制范围之内

答案：D

39. 西餐的上菜时间不取决于（ ）。

- A. 客人的用餐速度和气氛
- B. 厨房的烹饪时间
- C. 厨房和餐桌的距离
- D. 服务员的服务空挡

答案：D

40. 餐巾折花的花型需要根据宾客身份来进行选择，英国人忌讳（ ）。

- A. 蔷薇
- B. 荷花
- C. 孔雀
- D. 茶花

答案：C

41. 葡萄酒酒标上的年份是指（ ）。

- A. 酒灌装的年份
- B. 出厂的年份
- C. 葡萄采摘的年份
- D. 商标制作时的年份

答案：C

42. 葡萄酒和食物搭配的具体规则下列表述错误的为（ ）。

- A. 肉类中的牛肉、羊肉最好搭配红葡萄酒
- B. 汤类很少有人以专用的葡萄酒来搭配
- C. 开胃菜在配酒时一般选用甜腻型的葡萄酒
- D. 一般生食的海鲜和鱼类可以搭配酒质较轻、较淡的葡萄酒

答案：C

43. 下列哪项不符合香槟酒的服务程序（ ）。

- A. 香槟酒、红酒的服务手法和杯型一致
- B. 将香槟酒展示给客人，酒标朝向客人

C. 开香槟酒要特别注意安全，避免气体冲击瓶塞误伤客人

D. 开启时站在冰桶后面，不要让酒瓶朝向有人的方向

答案：A

44. 点牛排时菜单上的“Medium”表示（ ）。

A. 三成熟 B. 五成熟 C. 十成熟 D. 七成熟

答案：B

45. 下列哪项为西餐吃面包时的礼仪（ ）。

A. 用餐刀切面包

B. 用叉子吃面包

C. 吃面包要用手撕开，一次吃多少就撕多少

D. 吃面包时可以用面包去沾黄油

答案：C

46. 西餐中喝咖啡的礼仪表述错误的为（ ）。

A. 上咖啡时的勺子是用来搅拌糖的

B. 可以用咖啡勺来喝咖啡

C. 咖啡杯的握法没有任何讲究

D. 咖啡在西餐当中是一道菜点

答案：B

47. 下列哪项用餐礼仪表述错误（ ）。

A. 杯子、刀叉拿起或放下时要轻，不要发出太大的声音

B. 咀嚼食物时应闭嘴

C. 用餐时如果有男士加入或离开，女士应起立

D. 用餐时要用叉勺将食物举起放入口中，不要低头以口凑近食物用餐

答案：C

48. 进餐使用刀叉时，应从（ ）侧往（ ）取用刀叉，（ ）手持叉，（ ）手持刀

- A. 外；内；右；左 B. 内；外；右；左
C. 外；内；左；右 D. 内；外；左；右

答案：C

49. （ ）的核心问题是确保出品菜肴等成品符合企业设定的质量标准并使加工过程的成本费用处于最低状态。

- A. 餐饮原料的采购环节 B. 餐饮计划的制定环节
C. 餐饮产品的加工制作环节 D. 餐饮产品的市场促销环节

答案：C

50. 在西餐服务中，（ ）是最高级别的服务。

- A. 法式服务 B. 俄式服务 C. 美式服务 D. 英式服务

答案：A

51. （ ）具有橡木的芳香味和烟薰味。

- A. 苏格兰威士忌 B. 美国威士忌
C. 爱尔兰威士忌 D. 加拿大威士忌

答案：B

52. （ ）在装瓶出售时，在瓶身上或标贴上标示其酒的陈酿程度，如 VSOP、XO 等。

A. 威士忌酒 B. 金酒 C. 白兰地 D. 伏特加酒

答案：C

53. () 使用了大量的银器，服务员将菜肴分给每一个顾客，使他们都能得到尊重和较周到的服务，因此增添了餐厅的气氛。

A. 法式服务 B. 俄式服务 C. 英式服务 D. 美式服务

答案：B

54. 下列关于“法式服务”错误的为 ()。

- A. 传统的法式服务非常繁琐
- B. 最豪华、最细致、最周密的西餐服务
- C. 传统法式服务，由两名服务员共同完成
- D. 助理服务员经实习可以单独从事服务工作

答案：D

55. 原材料采购管理中，下列不应该退货的是 ()。

- A. 牛肉切开呈现暗红色
- B. 鱼肉质松软
- C. 冷冻食品无大块冰块
- D. 鸡肉翅尖发暗

答案：C

56. 斟香槟酒时，应先向杯中倒 () 的酒液；待泡沫退下去，再继续斟至杯的 () 处为宜。

- A. 2/3, 1/3
- B. 1/3, 2/3
- C. 1/4, 3/4
- D. 3/4, 1/4

答案：B.

57. 旅游饭店星级标志由 () 与五角星图案组成。

A. 紫荆花 B. 天安门 C. Hotel D. 长城

答案：D

58. 饭店开业（ ）后可申请评定星级。

A. 一年 B. 两年 C. 三年 D. 五年

答案：A

59. 经相应星级评定机构评定后，星级标志使用有效期为（ ），期满后应进行重新评定。

A. 十年 B. 两年 C. 三年 D. 五年

答案：C

60. 饭店运营质量的评价内容为总体要求，四星级饭店运营质量最低得分率为（ ）。

A. 70% B. 75% C. 80% D. 85%

答案：C

61. 五星级饭店运营规定设施设备最低得分线为（ ）。

A. 120 分 B. 220 分 C. 320 分 D. 420 分

答案：D

62. 五星级饭店运营应（ ）提供送餐服务。

A. 8 小时 B. 12 小时 C. 16 小时 D. 24 小时

答案：D

63. （ ）饭店应有位置合理、独具特色、格调高雅的咖啡厅，提供品质良好的自助早餐、西式正餐，咖啡厅营业时间不少于 18 小时。

A. 五星级 B. 四星级 C. 三星级 D. 二星级

答案:A

64. () 饭店应有装饰豪华、格调高雅的西餐厅或风格独特的风味餐厅, 均配有专门厨房。

- A. 一星级 B. 三星级 C. 四星级 D. 五星级

答案: D

65. 下面哪个符合西餐上菜顺序 () 。

- A. 法国洋葱汤→奶油鸡酥盒→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶
B. 奶油鸡酥盒→法国洋葱汤→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶
C. 奶油鸡酥盒→法国洋葱汤→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶
D. 法国洋葱汤→奶油鸡酥盒→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶

答案: B

66. 西餐厅是指以 () 为主要经营内容的餐厅, 体现档次的如扒房、意大利餐厅等。

- A. 西式正餐 B. 西式自助
C. 西式早餐 D. 西餐风味

答案: A

67. 四、五星级饭店运营中菜单及饮品单应装帧精美、完整清洁, 出菜率不低于 () 。

- A. 80% B. 85% C. 90% D. 95%

答案: C

68. 原则上厨房与餐厅应处于同一楼层, 连接通道顺畅, 出菜口与餐桌的最远距离控制在 () 以内。

A. 40m B. 20m C. 15m D. 30m

答案：A

69. 在西式正餐服务中，当宾客步入餐厅就座后，服务员应在（ ）之内前来接待宾客，为宾客点菜。

A. 5 分钟 B. 3 分钟 C. 2 分钟 D. 1 分钟

答案：C

70. 西式正餐服务中，菜点服务到桌的时间应不超过（ ）的时间。

A. 10 分钟 B. 8 分钟 C. 15 分钟 D. 20 分钟

答案：A

71. 西式正餐服务中的及时清桌指的是宾客就餐离开餐桌后，服务员应在（ ）之内完成清桌，并做到重新摆台。

A. 8 分钟 B. 6 分钟 C. 5 分钟 D. 4 分钟

答案：D

72. 常用的厨房油烟处理方法有惯性分离法、静电沉积法、（ ）和洗涤法。

A. 干湿分离法 B. 水洗法 C. 过滤法 D. 干燥法

答案：C

73. 星级饭店食品留样管理制度要求食品取样后，应加盖食品罩或用保鲜膜密闭，贴好标签后放入冰箱冷藏室，保存（ ）。

A. 48 小时 B. 24 小时 C. 36 小时 D. 12 小时

答案：A

74. 星级饭店食品留样管理制度要求使用已消毒的器具取样，每餐、

每样食品应留足（ ）。

- A. 10G B. 30G C. 50G D. 100G

答案：D

75. 正常情况下，送餐的标准时间为临时订早餐，要求（ ）之内送达。

- A. 5 分钟 B. 10 分钟 C. 15 分钟 D. 25 分钟

答案：D

76. 经国务院批准，（ ）国家旅游局颁布了饭店星级标准，并开始对饭店进行星级评定。

- A. 1978 年 9 月 B. 1988 年 9 月
C. 1992 年 9 月 D. 1998 年 9 月

答案：B

77. 若需要整理的客房内有客人用膳未撤走的餐具和餐车，服务员此时正确的做法是（ ）。

- A. 通知客房送餐员到房间收取餐具、餐车
B. 将餐具、餐车撤出放在客房门口
C. 将餐具、餐车收拾好后放在房间的一角，等送餐员前来取回
D. 将餐具、餐车撤出放在员工电梯口，通知送餐员前来取回

答案：D

78. （ ）是大型餐饮企业、集团公司等采购大宗货物时采用的规范化的采购方法。

- A. 直接市场采购 B. 招标采购

A. 美国菜 B. 意大利菜 C. 英国菜 D. 法国菜

答案：B

83. “黑森林火腿”是（ ）的名菜。

A. 美国 B. 法国 C. 德国 D. 意大利

答案：C

84. 下列哪个菜不是法国名菜（ ）。

A. 马赛鱼羹 B. 普罗旺斯烩羊肉 C. 巴黎龙虾 D. 明治牛排

答案：D

85. 英式下午茶起源于（ ），归功于贝德福德第七公爵夫人。

A. 18 世纪 B. 19 世纪 C. 20 世纪 D. 16 世纪

答案：B

86. 正统的英式下午茶的点心是用三层点心瓷盘装盛，（ ），由下往上吃。

A. 第一层放三明治，第二层放蛋糕及水果塔，第三层放英式传统点心 Scone

B. 第一层放三明治，第二层放英式传统点心 Scone，第三层放蛋糕及水果塔

C. 第一层放三明治，第二层放英式传统点心 Scone，第三层放水果塔及汉堡

D. 第一层放三明治，第二层放蛋糕及水果塔，第三层放汉堡

答案：B

87. () 是俄式菜肴的典型代表。

- A. 红菜汤 B. 鞑靼牛排 C. 通心粉 D. 焗蜗牛

答案: A

88. 西餐餐饮的成本控制从 () 开始。

- A. 餐厅采购 B. 菜单 C. 菜肴价格 D. 餐饮库存

答案: B

89. 西餐宴会席位的安排遵循“高近低远”的原则，高低，远近分别指 ()。

- A. 高低指客人的身份和地位，近远则是指客人与正、副主人的距离
B. 高低是主人身份的高低，近远是指客人离主桌的距离
C. 高低是主人身份的高低，近远则是指客人与正、副主人的距离
D. 高低指客人的身份和地位，近远是指客人离主桌的距离

答案: A

90. 英美式长形台席位安排特点是 ()。

- A. 两头不坐人，餐桌横向摆放，主人坐中间，女主人右边为第一女主宾
B. 两头不坐人，餐桌横向摆放，主人坐中间，女主人左边为第一女主宾
C. 男女主人分坐两头，女主人面向门，男主人背对门，女主人右手边是男主宾，男主人右手边是女主宾
D. 男女主人分坐两头，女主人面向门，男主人背对门，女主人右手边是女主宾，男主人右手边是男主宾

答案：C

91. 美国的鸡尾酒时间一般在（ ）。

- A. 下午 1 点至 3 点
- B. 下午 2 点至 4 点
- C. 下午 3 点至 5 点
- D. 下午 4 点至 6 点

答案：C

92. PDCA 循环法中，P 指的是（ ）。

- A. 计划
- B. 实施
- C. 检查
- D. 处理

答案：A

93. 按自助餐用餐性质和菜点风味划分，可分为（ ）。

- A. 中式自助餐、西式自助餐
- B. 中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐
- C. 四川风味、淮扬风味、意大利风味、法式风味
- D. 意式风味、美式风味、法式风味、俄式风味

答案：B

94. 服务啤酒时，分两次斟倒，第一次倒至杯的 3/4 处，使泡沫不至于溢出，过一会再斟倒，通常泡沫层在杯沿下（ ）为宜。

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

答案：D

95. 白兰地的著名品牌有（ ）。

- A. 人头马、轩尼诗、马爹利

- B. 皇家礼炮、黑方、红方
- C. 格兰威特、皇家芝华士、轩尼诗
- D. 人头马、君度、皇家礼炮

答案：A

96. 葡萄酒按酿造方式分可分为（ ）。

- A. 无发泡型、发泡型、强化型
- B. 红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒
- C. 起泡酒、静止酒
- D. 干型、半干型、半甜型和甜型

答案：A

97. 红葡萄酒的适饮温度是（ ）。

- A. 8-12℃
- B. 10-12℃
- C. 12-15℃
- D. 15-18℃

答案：D

98. 金巴利产自（ ）。

- A. 米兰
- B. 纽约
- C. 巴黎
- D. 悉尼

答案：A

99. 马天尼主要有以下三个品种（ ）。

- A. 干马天尼、甜马天尼、半甜马天尼
- B. 干马天尼、半干马天尼、半甜马天尼
- C. 干马天尼、半干马天尼、甜马天尼
- D. 干马天尼、半甜马天尼、甜马天尼

答案：C

100. 味美思是著名的（ ）。

- A. 餐前酒 B. 佐餐酒 C. 甜食酒 D. 餐后酒

答案：A

101. （ ）是目前世界上最大的咖啡生产国和出口国。

- A. 哥伦比亚 B. 巴西 C. 墨西哥 D. 印度尼西亚

答案：B

102. 咖啡冲泡的适宜温度为（ ）左右，倒入杯中的最佳温度为（ ）左右。

- A. 90℃，80℃ B. 85℃，85℃
C. 100℃，90℃ D. 65℃，60℃

答案：A

103. 下列哪种咖啡饮品含有酒精（ ）。

- A. 摩卡咖啡 B. 拿铁咖啡 C. 卡布奇诺咖啡 D. 爱尔兰咖啡

答案：D

104. 根据酒的颜色分，葡萄酒可以分为（ ）。

- A. 红葡萄酒、白葡萄酒、香槟
B. 红葡萄酒、紫红葡萄酒、白葡萄酒
C. 红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒
D. 红葡萄酒、白葡萄酒

答案：C

105. 葡萄酒的储存而言，（ ）的湿度对储存是最佳的，太湿容易使

软木塞及酒的标签腐烂，太干则让软木塞失去弹性，无法紧封瓶口。

- A. 50% B. 60% C. 70% D. 80%

答案：C

106. 西餐用餐服务过程中，客人需先进行酒质品鉴，品鉴时，往客人杯中斟入（ ）杯红葡萄酒为宜。

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

答案：A

107. 为了保证宴会预订的确认和避免不必要的经济损失，饭店一般按照要求收取宴会账单总金额的（ ）作为定金。

- A. 10%以下 B. 10%-30% C. 30%-50% D. 50%以上

答案：B

108. 餐饮原材料采购时，有时会采用直接产地采购，这种方法的好处是（ ）。

- A. 保证原料存量的合理性
B. 可以将库存降至最低
C. 操作方便
D. 保证原材料的新鲜度，易取得较低的价格

答案：D

109. 下面关于红葡萄酒的话，哪一句是正确的（ ）。

- A. 振动不会影响葡萄酒的品质
B. 传统摆放红酒的方式是将酒平放，这容易使酒氧化
C. 酒窖中存放时最好不要留下光线，否则葡萄酒容易变质

D. 红葡萄酒随着存放时间延长颜色由浅到深地变化

答案：C

110. 下列关于白葡萄酒的话，表述错误的为（ ）。

A. 年轻的白葡萄酒通常颜色呈果绿色

B. 白葡萄酒一般冰镇时间为 15-20 分钟

C. 白葡萄酒服务时，得到认可后，按先宾后主、女士优先的原则，依次为其他客人倒酒

D. 喝白葡萄酒时，一般加冰用古典杯

答案：D

111. 在采购时，水产类食品的质量指标中最重要的是（ ）。

A. 新鲜度 B. 组织细嫩度 C. 净重 D. 外形

答案：A

112. 对于原材料的管理，干藏库房一般不需要供热和制冷设备，其最佳温度为（ ）。

A. 8-12℃ B. 10-15℃ C. 15-20℃ D. 18-25℃

答案：C

113. 冷餐库房，对于蔬菜和水果的保存湿度可适当高些，一般保持在（ ）之间。

A. 75-85% B. 75- 90% C. 80-90% D. 85-95%

答案：D

114. 餐饮原料干藏的具体要求是食品应放置在货架上储存，货架离开墙壁至少（ ），离地面（ ），以便空气流动和清扫。

A. 10cm, 15cm B. 20cm, 20cm C. 15cm, 15cm D. 8cm, 10cm

答案：A

115. 下列哪项不是西厨领班的岗位职责（ ）。

- A. 安排员工值班、轮休，督促员工做好收尾工作
- B. 实施对下属员工的技术培训
- C. 负责制定西餐菜单，对菜品质量进行现场指导把关
- D. 协助厨师长做好西厨房及咖啡厅厨房各岗位的协调、组织管理工作

答案：C

116. 从成本管理角度而言，餐饮成本可分为（ ）。

- A. 固定成本和变动成本
- B. 可控成本和不可控成本
- C. 标准成本和实际成本
- D. 原料成本和人工成本

答案：B

117. 酒水都有各自的最佳饮用温度，香槟酒和有汽葡萄酒最佳饮用温度为（ ）。

- A. 2℃-4℃ B. 4℃-8℃ C. 8℃-12℃ D. 12℃-16℃

答案：B

二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 西餐的制作特点主要有（ ）。

- A. 突出主料，选料精细
- B. 讲究调味，注重火候
- C. 合理搭配，新鲜营养
- D. 注重色香味形器
- E. 常选用动物内脏

答案：ABC

2. 下列对于肉类的火候描述正确的有（ ）。

- A. 一成熟，表面焦黄，中间为红色，装盘后有血水渗出
- B. 三成熟，表面焦黄，外层粉红色，中心为红色，装盘不见血，但切开后断面有血流下
- C. 五成熟，表面褐色，中间呈茶色，切开后断面有血流下
- D. 七成熟，表面深褐色，中间呈浅褐色，切开后有粉色的汁水流出
- E. 全熟，表面焦黄，中间全部为茶色，肉中无汁水流出，容易咀嚼

答案：AB

3. 西餐宴会时如遇醉酒客人吵闹，处理办法有（ ）。

- A. 直接报警
- B. 引导围观人员撤离现场
- C. 将一些易于搬动的物品或其他贵重物品搬离醉酒人员，以免伤害酒店物品和砸伤其他无关人员
- D. 服务人员尽量和醉酒客人解释，让其冷静
- E. 将经过及处理过程详细记录在值班日志上，以备查阅

答案：BCE

4. 下列关于西餐宴会服务，正确的有（ ）。

- A. 在宴会开始前 5 分钟左右，主动询问宴会主人是否可以开席
- B. 所有服务遵循先主后宾，女士优先的原则
- C. 任何一道需要配饮酒类的菜点，上桌之前先斟酒后上菜
- D. 在上每一道菜之前，应先撤去上一道菜肴的餐具
- E. 从客人左侧撤下装饰盘，摆上餐盘

答案：ACD

5. 下列哪些是法国葡萄酒的等级（ ）。

- A. VDT B. VDP C. AOC D. DOCG E. DOC

答案：ABC

6. 下列哪些属于餐后酒（ ）。

- A. 白兰地 B. 威士忌 C. 啤酒 D. 利口酒 E. 雪莉酒

答案：ABD

7. 下列哪些属于甜食酒（ ）。

- A. 砵酒 B. 朗姆酒 C. 雪莉酒 D. 玛德拉酒 E. 香槟酒

答案：ACD

8. 送餐服务是高星级饭店服务个性化的体现，一般应做到（ ）。

- A. 菜单印制精美，放置方便
- B. 四星级饭店 16 小时的要求是指点餐时间
- C. 送餐工具规范实用，维护保养良好，具有保温、防尘功能
- D. 服务流程规范、及时准确，服务到位

E. 菜品符合要求，餐具搭配适宜

答案：ACDE

9. 关于西餐点菜，正确的有（ ）。

A. 点菜需要从头盘、汤、沙拉、副菜、主菜、甜品、饮料全套点下来

B. 开胃菜常见品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼等

C. 肉类菜肴一般作为西餐的副菜

D. 饮料分为咖啡或茶

E. 甜品包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等

答案：BDE

10. 以下（ ）是西餐主菜最具代表性的菜肴。

A. 烤火鸡 B. T骨牛排 C. 马赛鱼羹

D. 焗蜗牛 E. 罗宋汤

答案：AB

11. 西餐不同酒水的斟倒量分别是（ ）。

A. 红葡萄酒斟到酒杯的 $1/2$

B. 白兰地斟到酒杯的 $1/5$

C. 白葡萄酒斟到酒杯的 $2/3$

D. 香槟酒斟到酒杯的 $2/3$

E. 啤酒分两次斟倒，第一次倒至杯的 $3/4$ 处，过一会再斟倒，通常泡沫层在杯沿下 2cm 为宜

答案：ABCDE

12. 下列关于西餐餐酒，哪些是正确的（ ）。

- A. 朗姆酒依其风格分为白朗姆酒、淡朗姆酒、朗姆老酒、传统朗姆酒、浓香朗姆酒
- B. V.O 代表储存时间为 12-20 年
- C. 威士忌是一种用谷物作为原料的蒸馏酒，酒度一般在 30 度左右
- D. 威士忌主要产于英语国家
- E. 出产于法国香槟地区的带汽葡萄酒被称为香槟酒

答案：ADE

13. 下列哪些属于法式名菜（ ）。

- A. 鹅肝酱
- B. 马赛鱼羹
- C. 烤火鸡
- D. 奶酪焗通心粉
- E. 酸黄瓜汤

答案：AB

14. 关于西餐菜肴，下列哪些是正确的（ ）。

- A. 法国菜是西菜中最有地位的菜，称其为西方文化最亮的明珠
- B. 英国人最喜欢的烹饪方式是煮、烤、煎、铁扒
- C. 铁扒一类的菜在美国较为普遍，特别是各种牛排，如 T 骨牛排、菠萝火腿排
- D. 意大利人喜欢各种面食，仅面条一类就有通心粉、实心粉
- E. 法国菜注重口感，要求水分充足、质地鲜嫩，菜肴吃得比较生

答案：ABCDE

15. 下列关于西餐进餐礼仪，哪些是正确的（ ）。

- A. 吃面包时一般用刀切，或者直接用嘴咬着吃
- B. 像牛排这样的大块食物，一般从右到左，全切掉再慢慢享用
- C. 如遇餐具落地，客人应亲自弯腰捡拾
- D. 嘴里有食物时不能大声喧哗
- E. 用餐尽量避免刀叉与餐盘的撞击声音

答案：DE

16. 关于西餐刀叉，哪些是正确的（ ）。

- A. 西餐餐具摆放应左叉右刀、刀刃向左
- B. 进餐过程中如暂停用餐，刀叉应在盘边平行摆放
- C. 如果已经进餐结束，应将刀叉交叉成“八”字形
- D. 鱼刀、鱼叉通常配套一起使用，用于食用鱼、海鲜类菜肴
- E. 甜品叉铺设时应叉柄向左，叉齿向右

答案：ADE

17. 西餐酒水与菜肴的配搭正确的有（ ）。

- A. 餐前酒又称开胃酒，一般有鸡尾酒和软饮料等
- B. 汤类菜肴一般不需要佐餐酒，如需要可配深色的雪莉酒或白葡萄酒
- C. 头盘大都是些较清淡、易消化的食品，可选用低度、干型的白葡萄酒
- D. 牛肉、羊肉等红色、味浓、难以消化的肉类，最好配以度数较高的红葡萄酒
- E. 用餐完毕后，可选用甜食酒、蒸馏酒和利口酒等

答案：ABCDE

18. 餐饮服务的特点有（ ）。

- A. 有形性 B. 一次性 C. 直接性 D. 差异性 E. 持续性

答案：BCD

19. 下列哪些属于菜单的告示性信息（ ）。

- A. 餐厅的名字
B. 餐厅的风味特色
C. 餐厅的地址、电话
D. 餐厅营业时间
E. 餐厅加收的费用

答案：ABCDE

20. 菜单内容编排正确的是（ ）。

- A. 菜单内容编排一般按就餐顺序排列
B. 主菜应尽量列在醒目的位置
C. 菜单编排需要特别注意重点菜肴的编排
D. 临时推销的菜肴不需要制作成菜单或小卡片
E. 西餐菜单编排顺序一般是开胃品-汤-主菜-沙拉-饮品-甜点

答案：ABC

21. 进行菜肴选择时，餐饮企业需考虑（ ）。

- A. 利润原则
B. 需求原则

- C. 特色原则
- D. 市场原则
- E. 菜品垄断原则

答案：ABC

22. 下列关于咖啡厅释义，正确的有（ ）。

- A. 饭店咖啡厅是餐厅的一种类型
- B. 咖啡厅所提供的自助餐要求菜肴品种多样、类型丰富、装饰精美、温度适中
- C. 咖啡厅厨房应根据经营内容及规模配置，布局合理、设施齐备、制度健全、安全卫生
- D. 五星级饭店不设专业西餐厅，咖啡厅则要求能按照宾客需求提供正式西餐
- E. 咖啡厅通常设在饭店交通便捷，宾客容易到达的区域

答案：ABCDE

23. 下列哪些是餐饮生产的特点（ ）。

- A. 餐饮产品规格多，每次生产批量小
- B. 餐饮生产历时较短
- C. 餐饮生产量可以预测
- D. 餐饮原料及产品容易变质
- E. 餐饮产品生产过程环节多，管理难度大

答案：ABDE

24. 餐饮销售具备哪些特点（ ）。

- A. 餐饮销售量受餐位数量的限制
- B. 餐饮销售量一般易受进餐时间的限制
- C. 餐饮生产毛利率较低，资金周转慢
- D. 餐饮生产固定成本较高
- E. 餐饮变动费用较高

答案：ADE

25. 西餐摆台中，辅助调味瓶包括（ ）。

- A. 糖盅
- B. 胡椒瓶
- C. 奶盅
- D. 盐瓶
- E. 辣椒瓶

答案：BD

26. 下列哪些是正确的服务次序礼仪（ ）。

- A. 大多数国家习惯以左为大，右为小
- B. 两人以上同行，前者为尊者，陪同人员在后
- C. 尊者由右边上车，位低者待尊者上车后，自己再由车后绕到左边上车，坐在尊者的左边
- D. 进门或上车，应让尊者先行
- E. 一般尊者坐副驾驶位

答案：BCD

27. 对待年幼客人时，（ ）。

- A. 看到孩子可爱，夸赞孩子并抚摸孩子的头以拉近距离
- B. 和孩子互动，并提供酒店准备的小孩零食
- C. 在不明显的情况下，把料瓶等易碎的物品移到小孩够不着的地方
- D. 更不应在小孩面前摆放刀叉、热水，以防不测

E. 不要把小朋友的玻璃杯斟得太满，最好用短小的甜食餐具，并配备吸管

答案：CDE

28. 西餐中使用餐巾错误的是（ ）。

- A. 点餐之前，先将餐巾展开
- B. 餐巾对折后放于膝盖上，餐巾折痕对着自己，开边朝外
- C. 就餐期间，除非站立，否则餐巾应该随时盖在客人膝盖
- D. 餐巾也可以别在领口上、皮带上或夹在衬衣的扣子上
- E. 餐巾的一角可以用来擦口红

答案：AD

29. 关于享用水果、咖啡的礼仪，正确的有（ ）。

- A. 吃水果时如果是大块的，一口吃不完，可以用刀切成一口可食用
的大小
- B. 西餐中吃水果尽量用叉一小块一小块地放入口中
- C. 如咖啡太热，可用咖啡勺一勺一勺取用
- D. 饮用咖啡时，应用左手持咖啡杯盘，右手持杯柄
- E. 饮用咖啡时如要加糖和奶，应先加奶再加糖

答案：ABD

30. 西餐用餐小礼仪，正确的有（ ）。

- A. 如果想吃对方的菜，可以叫来服务员，与他人交换菜盘
- B. 为了展现雅观，可以用手肘撑在桌面上交谈
- C. 交谈中躺靠在椅背上不符合礼仪

D. 为了保证安全，提包可以放在餐桌上，视线可及处

E. 忌在餐桌上抽烟

答案：CE

31、餐刀按形状大小及用途可分为（ ）。

A. 正餐刀 B. 鱼刀 C. 甜品刀 D. 黄油刀 E. 起司刀

答案：ABCDE

32. 啤酒按灭菌工艺可分为（ ）。

A. 生啤 B. 低浓度啤酒 C. 高浓度啤酒 D. 熟啤 E. 鲜啤

答案：ADE

33. 俄式服务的特点有（ ）。

A. 讲究优美文雅的风度
B. 使用大量的银器
C. 服务效率和餐厅空间的利用率比较高
D. 适用于零点服务
E. 菜肴浪费严重

答案：ABC

34. 美式服务的特点有（ ）。

A. 服务简单，速度快
B. 美式服务混合了法式、瑞典式、英式等多种服务方式
C. 餐具和人工费用较高

- D. 空间利用率和餐位周转率比较低
- E. 美式服务广泛应用于咖啡厅和西餐宴会厅

答案：ABE

35. 西餐宴会餐前准备具体包括（ ）。

- A. 台型设计 B. 席位安排 C. 熟悉菜单内容
- D. 迎候宾客 E. 上菜服务

答案：ABC

36. 西餐宴会服务时，要注意（ ）。

- A. 宴会结束之后确认统一由主人买单还是实行 AA 制
- B. 上肉菜时，最佳部位对着客人放
- C. 色拉盘应放在客人右侧
- D. 收台时，先收餐巾，后用托盘或手推车收餐具
- E. 如上虾蟹等食品，跟上洗手盅

答案：BDE

37. 从采购角度而言，餐饮原料可分为（ ）。

- A. 罐头食品 B. 干货原料 C. 易腐餐饮原料
- D. 半易腐餐饮原料 E. 不易腐餐饮原料

答案：CDE

38. 饭店一般将 VIP 客人分为（ ）。

- A. VA 级 B. VB 级 C. VC 级 D. VD 级 E. VE 级

答案：ABC

39. 酒水斟倒过程中要注意的事项为（ ）。

- A. 斟酒时一定要不要让客人看到酒的标签
- B. 无论何种酒，尽量为客人斟满
- C. 斟酒时尽量使用服务巾
- D. 看需要随时为客人添加酒水
- E. 斟酒站位在客人左侧

答案：CD

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 西餐的汤花色品种较多，可分为冷汤和热汤，热汤又有清汤和浓汤之分。（ ）

答案：A

2. 法国葡萄酒最高等级为 AOC，意为由该原产地地区管制。（ ）

答案：A

3. 白葡萄酒既可以使用白葡萄来酿造，也可以用去掉葡萄皮的红葡萄的果汁来酿造。（ ）

答案：A

4. 冷藏库房主要存放需要较长时间保存的食物，比如：罐头食品、鸡蛋、黄油等。（ ）

答案：B

5. 一般情况下，鸡尾酒会上每 55 位客人设置一个吧台。（ ）

答案：B

6. 咖啡冲泡的最佳水温为 80℃～90℃ 。（ ）

答案：A

7. 西餐宴会用餐后，须等男、女主人离席后其他宾客方可离席。
()

答案：A

8. 西餐刀叉的使用原则是左手叉右手刀。就餐时由外向内，由下而上，依次取用餐具。()

答案：A

9. 在扒房服务中必须等本桌每一位宾客都用完上一道菜并撤走餐盘后，才能上下一道菜。()

答案：A

10. 泰国餐厅、越南餐厅都属于东南亚特色餐饮。()

答案：A

11. 食用牛排时一般配饮白葡萄酒。()

答案：B

12. 在正式西餐宴会上，桌次的高低尊卑体现在距离主桌的位置远近上，越靠右的桌次越尊贵。()

答案：A

13. 西餐食材中冷藏的原料尤其是肉类，应采用抗挥发性的材料包装，以免原料失水引起变色、变质。()

答案：A

14. 西菜之首是英式西餐。()

答案：B

15. 食用奶酪时，要用盐、胡椒调味，并跟配黄油、面包、芹菜条、胡萝卜等。（ ）

答案：A

16. 用酒做调味是法国菜肴的特色之一。（ ）

答案：A

17. 西餐讲究菜肴与酒水的搭配，但香槟酒可以和任何一种菜肴相配。（ ）

答案：A

18. “over easy” 和 “over hard” 分别指双面煎嫩蛋和双面煎老蛋。（ ）

答案：A

19. 冷餐酒会一般有坐式和立式两种就餐形式，鸡尾酒会一般不摆台不设座，客人站着用餐。（ ）

答案：A

20. 鹅肝酱、烟熏三文鱼、虾仁鸡尾杯都属于前菜。（ ）

答案：A

21. 对于牛羊肉来说，肌肉中所含的脂肪量越高，其肉的质量越差。（ ）

答案：B

22. 西餐冻房即制作西餐冷、凉、生（未经烹调，可直接食用）食品的场所，有与中餐冷菜厨房大致相同的功能。（ ）

答案：A

23. 在没有肉类菜肴的情况下，副菜也可以作为主菜。（ ）

答案：A

24. 餐饮生产量难以控制是餐饮生产的特点之一。()

答案：A

25. 诺曼底汁以鱼骨高汤中加入牡蛎、蘑菇的汁液、生奶油、蛋黄等调配而成，适用于牛排这样的菜肴。()

答案：B

26. 撤餐具时，从客人的右侧撤餐具。不可在餐桌上当着客人的面清理盘内剩菜。()

答案：B

27. 在西餐正餐就餐时，客人需要一次把开胃菜、汤、沙拉、主菜、甜品全部点齐。()

答案：B

28. 客人如果将刀叉呈“八字形”搭放在餐盘的两边，表示可以撤盘。()

答案：B

29. 西餐上肉菜时，配菜一般自左而右按白、绿、红的顺序摆好。()

答案：A

30. 质量好的海蟹背面发白或微黄，腹面变黑；蟹脚挺而硬并与身体连接牢固，提起有重实感。()

答案：B

31. 不畅销、高利润菜肴可用来迎合一些愿意支付高价的客人。高价

菜肴毛利率高即使在较长时间内销售量一直很少也不应该去除。

()

答案：B

32. 根据 VIP 顾客细分原则酒店邀请的宾客应归属于 V2 级。

()

答案：B

33. 托盘轻托主要有五指平托、五指曲托、三指托盘这三种方法。

()

答案：A

34. 宴会服务中，葡萄酒的最佳饮用温度为 4℃-8℃，香槟酒和有汽葡萄酒的最佳饮用温度为 8℃-12℃。()

答案：B

35. 西餐宴会服务中正确的斟酒顺序为：女主宾、男主宾、女主人、男主人、女宾、男宾。()

答案：B

36. 大陆式服务又称综合式服务，通常用英式服务上开胃菜和沙拉，用俄式服务上汤或主菜，用法式服务上汤或甜品。()

答案：B

37. 意大利人吃意大利面时习惯用调羹和叉子一起吃，每次卷起四五根，吃起来比较容易。()

答案：B

38. 西餐喝汤礼仪中用汤勺从里向外舀，不能用嘴吹，也不能端起汤

盘直接用嘴喝。()

答案：A

39. 西餐中甜点一般配葡萄汽酒或红葡萄酒。()

答案：B

40. 西式宴会常用方形、长形、半圆形等席面搭成椭圆、T形等各式席面。()

答案：A

四、案例分析题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）

2016年的某一天，赵先生在杭州某五星级酒店中餐厅用餐，服务过程中突然灯灭了，餐厅一片黑暗，客人议论纷纷。服务员小杨迅速拿来西餐烛台，对大家说，“感谢上帝，给我们准备了一个别致的烛光晚餐。”一看这温馨别致的气氛，赵先生和他的客人都很高兴，几分钟后，来电了，客人们一致要求继续烛光晚餐。下列哪些说法正确。

()

- A. 作为饭店，尤其是高星级饭店，应尽量避免发生停电、停水等事件。
- B. 作为饭店，不应只把蜡烛当作停电时的唯一弥补措施，去凑合、应付客人。
- C. 本案例中服务员应付突发事件反应迅速，补救及时。

D. 如果发生这样的突发事件，我们首先应该想到的是给客人就餐造成了不便，而不是只想到客人趁机逃账。

E. 饭店应建立突发事件应对预案。

答案：ABCDE

（二）

上海某四星级酒店西餐厅有一款海鲜汤一直销售很好。最近新进一位厨师小吴负责汤品，可是海鲜汤的投诉突然多了起来，查找原因后发现小吴喜欢过度使用调味品，使原汁原味海鲜汤变成了“调味品汤”，对此，下列说法正确的为（ ）。

A. 这名厨师的做法不仅影响了菜品的品质，更增加了原料的成本。

B. 酒店厨房必须建立标准菜谱，对贵重调料按菜定量，根据不同菜肴的风味，严格掌握调料的使用量。

C. 烹饪过程中，要严格执行调味品的成本规格，这不仅会使菜品质较稳定，也可以使成本精确。

D. 在烹饪过程中应提倡一锅一菜，专菜专做，并严格按照操作规程进行操作，掌握好烹饪时间及温度。

E. 餐饮成本由原料成本和人工成本构成。

答案：ABCD

（三）

上海某五星级酒店成功举办“工行之夜”鸡尾酒会，由于组织有序，服务到位，宾客尽欢，为酒店赢得了很好的声誉。下列有关鸡尾酒会的筹备，哪些是正确的。（ ）

- A. 鸡尾酒会与冷餐酒会最主要的区别是鸡尾酒会不设餐台。
- B. 鸡尾酒会前的准备工作包括宴会厅的设计、吧台设计、摆放餐桌、摆放小吃、酒会服务等。
- C. 成功的酒会一般应使人群密度适中，过于嘈杂和拥挤是酒会的大忌。
- D. 一般大型酒会的操作规程、环境设计、食品摆台与气氛营造都强调突出实用价值。
- E. 鸡尾酒会一般按每人每小时 3.5 杯左右的标准准备酒水数量（每杯 220-280ML）。

答案：ACE

（四）

美国波士顿市与杭州结为国际友好城市，波士顿市领导一行来杭州进行考察活动，宴请晚宴将在杭州某五星级酒店宴会厅举行，针对本次西式宴请晚宴，酒店方需要考量的因素有（ ）。

- A. 针对此次宴请，餐饮部需要做好工作分工，包括和其他部门的协作衔接
- B. 酒店方需先做客情分析，考虑客人禁忌爱好
- C. 酒店方需要等待主办方提供具体的接待计划，然后安排服务人员接待
- D. 宴会服务过程中，咖啡要从客人的左侧上或问让
- E. 做好宴会的总结工作

答案：ABE

(五)

某天中午，某酒店西餐厅走来一对夫妇，丈夫是外国人，妻子是中国人，上菜之后，他们发现点的龙虾颜色不对，于是叫来服务员，“小姐，上次我在这儿吃的龙虾颜色是白色的，为什么今天的龙虾颜色是粉色的，是不是不新鲜呀？”。服务人员回应龙虾颜色不同是由龙虾品种不同造成的，客人再问，“你们这供应的不都是澳洲龙虾吗？”，服务人员不耐烦地回答，“人还有黑白呢，何况龙虾！”

晚上，这对夫妇写了一封书面投诉信交给大堂副理。关于此次事件，下列哪些选项是正确的。()

- A. 餐厅必须马上向客人道歉并加大服务质量管理的力度。
- B. 餐厅餐饮原料采购没有统一的规格和制度，或者出售时没有区别开菜品的不同，造成产品差异，给客人带来误导。
- C. 此次事件的错误在于餐厅没有落实货物的标准化管理。
- D. 此案例中服务人员服务不规范也是导致客人满意度降低的主要原因。
- E. 服务过程中如果客人有不明白的地方，服务人员应用规范文明的语言耐心解答，忌讳用不文明的语言向顾客搪塞。

答案：ABDE

(六)

某酒店西餐厅一份甜虾沙拉的成本是 36 元，该菜肴的销售价格为 88 元，则下列说法正确的是 ()。

- A. 毛利=产品销售价格-产品成本，所以该菜肴毛利为 $88-36=52$

元

- B. 销售毛利率 = 产品毛利 / 产品销售价格 × 100% = 59%
- C. 餐饮成本控制的重要方法之一是综合利用原料
- D. 干货原料的涨发率和鲜活原料的出净率对原料成本不会产生直接影响
- E. 餐饮成本 = 原料成本 + 人工成本

答案: ABC

(七)

下列关于餐饮原料的储存, 哪些是正确的。()

- A. 冷餐温热的熟食, 一般情况下, 使用浅底, 口大的容器, 避免使用深底、口小的桶装容器, 以利其迅速散热在水中先行冷却, 然后再行冷藏。
- B. 冷冻食品一经解冻, 不得再次冷冻储藏。
- C. 常用的冻藏温度为-12~-23℃, 而以-18℃为最适用, 可使食品完全处于冻结状态。
- D. 冷冻管理中, 不得将原料堆在地上或紧靠墙壁。
- E. 有些冷冻食品, 主要是蔬菜, 不需要经过解冻可以直接烹烧。

答案: ABCDE

(八)

用餐时噎住是导致死亡的原因之一, 通常其他的顾客不会注意到有人被噎住了, 如果得不到及时的医治, 被食物噎住的人会在 4 分钟内死亡。被噎住的人会表现出的症状有 ()。

- A. 惊慌、不能呼吸
- B. 抓住喉咙
- C. 不能讲话
- D. 皮肤变紫
- E. 晕倒

答案：ABCDE

客房服务

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 设立客房服务中心这种模式可以减少人员编制，降低劳动力成本支出；并有利于（ ）。

- A. 提高服务效率
- B. 突出人情味的服务
- C. 对客房服务进行集中统一调控
- D. 安全管理

答案：C

2. 服务员要求打扫客房时，必须轻敲客房门，并说（ ）。

- A. Is there anybody inside?
- B. Good evening.
- C. Housekeeping. May I come in?
- D. I'm room attendant.

答案：C

3. （ ）主要负责全面客房及楼层公共区域的清洁保养和客房对客人的服务工作。

- A. 客房部秘书
- B. 客房服务中心
- C. 客房楼层组
- D. 客房部经理

答案：C

4. 在饭店里，英文缩写“OCC”表示（ ）。

- A. 客人正在住用的房间
- B. 客人已结账并已离开的客房
- C. 客房已被租用,但住客昨夜未归
- D. 长期由客人包租的房间

答案：A

5. 一次性消耗物品的定额一般以（ ）作基础确定每天的需要量。

- A. 床位
- B. 标准间的数量
- C. 入住率
- D. 物品消耗率

答案：A

6. 以下不属于饭店客房房间周期清洁保养项目的有（ ）。

- A. 做夜床
- B. 翻转床垫
- C. 清洗窗帘
- D. 清洗地毯

答案：A

7. 饭店在楼层走廊装配的防火设施设备有（ ）。

- A. 报警及灭火装置
- B. 紧急疏散图、防火标志牌
- C. 防火隔离门、安全消防灯
- D. 疏散图、安全门

答案：A

8. 饭店客房服务项目的设立，既要考虑客人的需求，同时还要考虑饭店的档次，即遵循适合与（ ）的基本原则。

- A. 个性 B. 适度 C. 档次 D. 规范

答案：B

9. 客房报警系统中，() 对烟雾反应最为灵敏，() 的误报率最低。

- A. 温感报警/烟感报警 B. 温感报警/自动喷洒报警
C. 烟感报警/温感报警 D. 烟感报警/自动喷洒报警

答案：C

10. () 是客房设备管理的基本要求。

- A. 合理使用客房设备
B. 分级归口，制定操作和维修保养规程
C. 加强员工的培训
D. 划片包干

答案：A

11. 客人物品丢失，查找工作应由饭店的管理人员和 () 负责。

- A. 服务人员 B. 公安人员 C. 饭店的保安人员 D. 客人本人

答案：C

12. 为了使布件有效的周转使用，布件收发应遵循 () 原则。

- A. 先洗先出 B. 即洗即出 C. 后洗后出 D. 超额领用

答案：A

13. 客房用品种类繁多，因而在选择时必须坚持 () 的原则。

- A. 保证质量经久耐用
- B. 美观、实用、适度和价格合理
- C. 与房内装饰的色调相一致
- D. 体现本店风格

答案：B

14. 饭店客房内装配的防火设备设施物品有（ ）。

- A. 烟缸、浴缸
- B. 烟感报警器、紧急疏散图
- C. 防火标志牌、自来水龙头
- D. 消防栓、烟感报警器

答案：B

15. 客房的清洁标准一般包含两方面内容：（ ）和视觉标准。

前者由卫生防疫部门来做定期或临时抽样测试与检验，后者却要由饭店自己来把握。

- A. 卫生标准
- B. 清洁标准
- C. 国家标准
- D. 生化标准

答案：D

16. 客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的（ ）。

- A. 检查
- B. 查房
- C. 抽查
- D. 监督

答案：C

17. 客人本人称病或认为客人生病时，下面哪一个做法是禁止的（ ）。

- A. 给客人对症下药
- B. 报告上级
- C. 请医生
- D. 多次提供开水服务

答案：A

18. 饭店服务质量的优劣，是通过（ ）。

- A. 星级酒店评定标准来衡量的
- B. 客人所得到的感受来衡量的
- C. 饭店的公共关系来衡量的
- D. 饭店的经济收入来衡量的

答案：B

19. 下列清扫工作符合规范的是（ ）。

- A. 在住客房打扫卫生时，如果客人不在房间，电话铃响时，清扫员应帮助客人接听电话
- B. 客房的清扫顺序是：重要客人房→“请即打扫”的客房→住客房→走客房→空房
- C. 客房日常清扫检查项目之一是：门锁转动是否灵活，开门时是否有响声
- D. 一个客人住一室两床的房间，做夜床时最好开两张床，以便客人选择最喜欢的一张

答案：B

20. 下列认识有错误的是（ ）。

- A. 客人一旦入住饭店客房，该客房就应看作客人的私人空间
- B. 服务人员努力记住客人的名字，并以客人姓氏称呼他，这是尊重

C. 门上挂有“请勿打扫”牌的房间，无论何时何地，绝对不能打扰客人

答案： C

A. 直立式 B. 混合式 C. 吸立式 D. 背负式

22. 夏天客房温度应保持在 ()。

答案: A

A. 物理消毒 B. 化学消毒 C. 生物消毒 D. 自然消毒

24. () 适合清洗纯羊毛地毯。

A. 高压清洗机 B. 吸尘器 C. 洗地毯机 D. 打蜡机

25. 不属于饭店后台区域的是 ()。

A. 公共洗手间 B. 办公室 C. 服务员电梯 D. 服务员

更衣室

答案：A

26. 我国饭店最传统的、最普遍的客房服务模式是：通过（ ）向客人提供服务。

- A. 客房服务中心
- B. 楼层服务台和客房服务中心的结合
- C. 服务总台
- D. 楼层服务台

答案：D

27. 检查房间时，若发现设备损坏，物品缺少，应立即（ ）。

- A. 通知客房部
- B. 请客人赔偿
- C. 通知总台或客房服务中心
- D. 通知保安部

答案：C

28. 加急洗衣应在（ ）小时内送回客房。

- A. 4 小时
- B. 2 小时
- C. 6 小时
- D. 8 小时

答案：A

29. （ ）表示该客房住客应在当天中午 12 点以前退房，但现在还未退房。

- A. No Baggage
- B. Expected Departure
- C. Light Baggage
- D. Extra Bed

答案：B

30. 对客房卫生的检查应遵循（ ），部门经理巡视检查的制度，做到分工明确、责任清楚。

- A. 服务员自查、领班全面检查、主管抽查

- B. 服务员自查、领班抽查、主管分段检查
- C. 服务员自查、领班抽查、主管全面检查
- D. 服务员自查、领班全面检查、主管全面检查

答案：A

31. 饭店客用品的选择要美观实用、符合其星级和档次，且需满足客人生活需要，使客人感到（ ）。

- A. 方便
- B. 礼遇规格
- C. 有一定档次
- D. 物有所值

答案：D

32. 对客人刚退掉的房间进行清扫，称为走客房清扫，要求（ ）。

- A. 特别清扫
- B. 彻底清扫
- C. 计划清扫
- D. 一般清扫

答案：B

33. 随着（ ）的增多，有的饭店专设行政楼层，这种楼层被誉为“饭店中的饭店”。

- A. 商务客人
- B. VIP
- C. 特殊客人
- D. 长住客人

答案：A

34. 被客人呼唤入房间的服务人员，客人让坐时，应表谢意，（ ）。对客人的吩咐要留心听清，办完事立刻离开，离开房间时要面对客人轻轻将门关上。

- A. 但不宜坐下
- B. 坐在沙发上
- C. 坐在床边
- D. 坐在写字椅上

答案：A

35. 服务员在收发客衣时做得不对的是（ ）。

- A. 接收衣物时，必须注意清点衣物件数
- B. 洗衣单一般应由服务员自己填写
- C. 收好楼层洗衣袋后，分类交给洗衣房收发员
- D. 洗好的衣物要连同衣架一起交给客人

答案：B

36. 饭店客房某一种客用品年度消耗定额一般可按下列公式计算：
（ ）。

- A. 单项客用品年度消耗定额=单间客房每天配备数×客房数×预测的年平均出租率×365
- B. 单项用品消耗标准=客房出租率×每间客房配备数×平均消耗率
- C. 单项用品消耗标准=客房出租间天数×每间客房配备数×平均每天消耗量
- D. 单项用品消耗标准=客房出租率×每间客房配备数×平均每天消耗量

答案：A

37. 客人遗留物品的保存期一般为（ ）。

- A. 两个月
- B. 一年
- C. 一年半
- D. 3-6 个月

答案：D

38. 为满足客人在客房中的活动，客房应有以下（ ）功能的

空间并配备相应设施设备。

- A. 睡眠、贮存、书写、起居、盥洗
- B. 睡眠、盥洗、贮存、办公、起居
- C. 睡眠、洗漱、贮存、书写、休息
- D. 睡眠、盥洗、储存、读书、起居

答案：A

39. 下面四组清洁剂全部是碱性清洁剂的是（ ）。

- A. 洗地毯剂、玻璃清洁剂、地面蜡
- B. 玻璃清洁剂、家具蜡、起蜡水
- C. 家具蜡、起蜡水、地面蜡
- D. 家具蜡、起蜡水、金属上光剂

答案：B

40. 在预测和确定客房的固定工作量时，应以（ ）为基本依据。

- A. 饭店的运营模式
- B. 饭店的档次
- C. 饭店的质量标准
- D. 饭店的客房出租率

答案：D

41. 中外客人选择饭店住宿的首要条件是（ ）。

- A. 客房空间规格
- B. 客房运转状况
- C. 客房卫生状况
- D. 客房美观状况

答案：C

42. 饭店业的行家把（ ）比喻为“最不易储存的商品”，其储

存期只有 24 小时。

- A. 客房 B. 饮料 C. 酒水 D. 餐厅

答案：A

43. 一般为连通的两个房间：一间做卧室，另一间为起居室，这样的房间是（ ）。

- A. 标准间 B. 大床间 C. 标准套间 D. 总统套间

答案：C

44. 清洁的概念不仅仅是干净，还包括（ ）、健康、美观、保护和经济适用。

- A. 安全 B. 优质 C. 保养 D. 经济效益

答案：A

45. 客房内烟灰缸不能放在（ ）。

- A. 写字台 B. 床头柜 C. 茶几 D. 卫生间

答案：B

46. （ ）是饭店的基本设施和存在的基础。

- A. 客房 B. 餐厅 C. 前厅 D. 会议室

答案：A

47. （ ）应在标准间的窗前区。

- A. 睡眠空间 B. 盥洗空间 C. 起居空间 D. 书写和梳妆空间

答案：C

48. 服务员进入客房时，应（ ）。

- A. 先敲门再通报
- B. 先通报再敲门
- C. 敲门不必通报
- D. 先敲门客人开门后再通报

答案：A

49. “请勿打扰房”的简写是（ ）。

- A. OCC
- B. MUR
- C. DND
- D. VC

答案：C

50. 体现“绿色客房”内涵的“5R”原则中，Reuse 表示（ ）。

- A. 研究
- B. 减量
- C. 再利用
- D. 循环

答案：C

51. 楼层小仓库客用消耗物品的配备标准通常以（ ）使用量为合适。

- A. 一天
- B. 一周
- C. 半个月
- D. 一个月

答案：B

52. 公共区域通常被称为（ ）。

- A. DA
- B. CA
- C. AP
- D. PA

答案：D

53. 下列哪项不属于对客房服务员的素质要求（ ）。

- A. 有一定的外语水平
- B. 具有敬业精神
- C. 具有良好的服务技巧
- D. 身高 165cm 以上

答案：D

54. 客房部与饭店中哪个部门业务联系最多、关系最密切（ ）。

- A. 财务部 B. 餐饮部 C. 前厅部 D. 保安部

答案：C

55. 下列哪项不属于客房服务项目（ ）。

- A. 外币兑换 B. 洗衣服务 C. 房内送餐服务 D. 加床服务

答案：A

56. 客房服务员在进客房时，敲门等候客人反应的时间大概是（ ），同时站在门前适当的位置眼望门镜。

- A. 1~3 秒 B. 3~5 秒 C. 5~10 秒 D. 10~15 秒

答案：B

57. 客房服务员在整理客房时，若客人回来，不正确的做法是（ ）。

- A. 服务员应礼貌地请客人出示客房钥匙或房卡
B. 询问客人是否可以继续整理
C. 确认客人是该住房的住客
D. 立即退出客房

答案：D

58. 夜床服务通常是晚上（ ）点以后开始。

- A. 9 B. 8 C. 7 D. 6

答案：D

59. 大堂的地面清洁，打蜡工作一般在下列哪个时间内合适

()。

- A. 早上 8 点后
- B. 中午 12 点前
- C. 夜间 12 点后
- D. 下午 5 点后

答案: C

60. 定期对清洁卫生的死角或容易忽视的部位, 以及家具设备进行彻底的清扫整理和维护保养叫做 ()。

- A. 公共区域的清扫
- B. 客房清洁
- C. 客房计划卫生
- D. 客房卫生质量控制

答案: C

61. 客房设备使用 3-5 年左右, 应对设备进行 ()。

- A. 常规修整
- B. 部分更新
- C. 全面更新
- D. 彻底保养

答案: B

62. 饭店产生火灾的最主要原因是 ()。

- A. 员工操作不当
- B. 电气引起
- C. 吸烟不慎
- D. 防火安全系统不健全

答案: C

63. 为供客人在发生意外时使用, 饭店一般将 () 安装在床头柜和卫生间靠近浴缸处。

- A. 安全呼救器
- B. 微波报警器
- C. 烟感报警器
- D. 电视监视器

答案: A

64. 按照我国星级饭店评定标准，有限服务饭店指的是：（ ）。

- A. 一、二星级饭店
- B. 一、二、三星级饭店
- C. 一、二、三、四星级饭店
- D. 四、五星级饭店

答案：B

65. 按照我国星级饭店评定标准，对设施设备的要求以下描述正确的是：（ ）。

- A. 一、二、三星级饭店不作要求
- B. 三星级饭店最低得分线为 250 分
- C. 四星级饭店最低得分线为 320 分
- D. 五星级饭店最低得分线为 450 分

答案：C

66. 按照我国星级饭店评定标准，三开间豪华套房的使用面积应不低于（ ）。

- A. 150m^2
- B. 140m^2
- C. 120m^2
- D. 100m^2

答案：D

67. 按照我国星级饭店评定标准，客房互联网应以以下哪种方式接入：（ ）。

- A. 应采用 10 兆以下宽带接入方式
- B. 应采用 10 兆以上宽带接入方式
- C. 应采用 15 兆以上宽带接入方式
- D. 应采用 20 兆以上宽带接入方式

答案：B

68. 按照我国星级饭店评定标准，四星级饭店应当提供（ ）小时送餐服务。

- A. 12 小时 B. 18 小时 C. 20 小时 D. 24 小时

答案：B

69. （ ）经国务院批准，国家旅游局颁布了饭店星级标准，并开始对饭店进行星级评定。

- A. 1978 年 9 月 B. 1988 年 9 月 C. 1992 年 9 月 D. 1998 年 9 月

答案：B

70. 当发现房间失火时首先要（ ）。

- A. 及时关闭电源 B. 请客人尽快乘电梯撤离
C. 打开门窗 D. 报 119

答案：A

71. 以下属于一次性消耗品的是（ ）。

- A. 卫生卷纸 B. 毛巾 C. 饭店服务指南 D. 衣架

答案：A

72. 以下哪两个部门可以归口于同一个部门主管（ ）。

- A. 公共区域与客房中心 B. 洗衣房和布草房
C. 洗衣房与公共区域 D. 布草房与客房中心

答案：B

73. 服务员在提供“夜床服务”时，应通报（ ）。

- A. Housekeeping B. Turn Down Service

C. Room Service

D. May I Come In?

答案: B

74. 低值易耗这类物品的特点是使用频繁、易损易丢, 因此必须由 () 负责管理, 按实际用量发放。

A. 专人

B. 部门经理亲自

C. 部门主管以上

D. 清扫员

答案: A

75. 大厅茶几上, 客人正在使用的烟灰缸里不得超过 () 个烟头。

A. 1

B. 5

C. 3

D. 4

答案: C

76. 在清洁住客房时, 一般应按照 () 顺序清洁。

A. 先卧室后卫生间

B. 先卫生间后卧室

C. 与空房相同

D. 与走客房相同

答案: A

77. 根据饭店的规定, 访客要在晚上 () 离开饭店。

A. 9:30

B. 10:30

C. 11:30

D. 12:30

答案: C

78. 为客人提供擦鞋服务时, 将鞋篮放到 () 待擦。

A. 客人房中

B. 工作间

C. 走廊上

D. 楼梯口

答案: B

79. 从一定意义讲, () 可以反映出饭店的档次和服务水准,

是饭店的“名片”。

- A. 总台 B. 大堂副理处 C. 行李处 D. 公共卫生间

答案：D

80. 中式铺床操作中棉被从床头处翻折（ ）厘米。

- A. 35 B. 40 C. 45 D. 50

答案：C

81. 饭店安全出口必须有 24 小时的照明指示灯和（ ）的不间断的监控。

- A. 12 小时 B. 16 小时 C. 20 小时 D. 24 小时

答案：D

82. 碱性清洁剂的 pH 值应（ ）。

- A. 大于 5 B. 大于 6 C. 大于 7 D. 大于 8

答案：C

83. 商业饭店时期的代表人物是（ ）。

- A. 埃尔斯沃斯·斯塔特勒 B. 泰勒
C. 凯撒·里兹 D. 希尔顿

答案：A

84. 对于同一团体的客人，一般应安排在（ ）。

- A. 豪华房间 B. 同一层楼的房间 C. 较好的房间 D. 较安静

的房间

答案：B

85. 房态 000 代表的是 ()。

- A. 走客房 B. 停用房 C. 外宿房 D. 维修房

答案：D

86. 如果客人过了结帐时间 (当日中午 12:00) 仍未结帐退房, 应加收房费, 假如一客人下午 4:00 结帐退房, 应收一间夜房费的 ()。

- A. 1/3 B. 1/2 C. 全价 D. 2/3

答案：B

87. 客房内一般有两部电话, 一部放在床头柜上, 另一部放在哪 ()。

- A. 行李架 B. 卫生间 C. 梳妆台 D. 茶几

答案：B

88. 下列哪一个物件应使用干抹布擦拭, 切勿使用湿抹布 ()。

- A. 房门 B. 酒柜 C. 梳妆镜 D. 台灯

答案：D

89. 下列说法中错误的是 ()。

- A. 前厅部是客房产品的生产部门和销售部门
B. 客房部可以为前厅部的对客服务工作提供方便和协助
C. 客房部和前厅部是两个业务联系最多、关系最密切的部门
D. 房务部是由前厅部和客房部共同组成的部门

90. 彻底吸尘是保养地毯最重要的工作，在客房区域一般要求每日吸尘（ ），客人活动频繁的区域如大厅、餐厅、商场等每日吸尘不得少于三次。

- 答案：A

A. 夜床服务 B. 洗衣服务

C. 擦鞋服务 D. 结帐服务

92. 工作车上客用品的配备标准是 ()。

- A. 以客房部一个月的使用量为准
- B. 以一个楼层一周的使用量为准
- C. 以一个服务员一个班次的使用量为准
- D. 无明确规定

93. 客人向服务员反映放在房内的一条金项链不见了，此时服务员错误的做法是（ ）。

- A. 立即报告保安部门
- B. 立即进房间帮其查找
- C. 保护好现场
- D. 询问项链丢失前的有关情况

94. 清洁后的卫生间房门应 ()。

- A. 虚掩 30 度 B. 全开 C. 全关 D. 以上答案均正

确

答案：A

95. () 适用于楼梯吸尘和登高吸尘。

- A. 筒式吸尘器
- B. 立式吸尘器
- C. 干湿两用吸尘器
- D. 肩背式吸尘器

答案：D

96. 下列各项中不属于客房服务中心职能范畴的是 ()。

- A. 统一调度对客服务工作
- B. 负责客房的清洁
- C. 负责管理楼层钥匙
- D. 负责控制客房状态

答案：B

97. 为方便客人,客房内各种电器的设备开关大都集中在()。

- A. 写字台上
- B. 床头柜上
- C. 床上
- D. 客房门边上

答案：B

98. 在高档饭店中很少见到的房型是 ()。

- A. Single Room
- B. Double Room
- C. Twin Room
- D. Triple Room

答案：D

99. 房间放有两张单人床时,要将两床枕套开口 ()。

- A. 反向床头柜
- B. 面向床头柜
- C. 同方向摆放
- D. 随意摆放

答案：A

100. “绿色客房”不仅表现在客房的日常经营管理中，还体现在酒店客房的建筑设计 and （ ）。

- A. 房间设施 B. 客房装修 C. 新能源使用 D. 环保装饰

答案：C

二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 要保证编制定员工作行之有效，必须注意定员标准的（ ）。

- A. 先进性 B. 合理性 C. 超前性
D. 稳定性 E. 现代性

答案：AB

2. 客房部在具体编制定员工作时，要考虑（ ）等因素。

- A. 规模与档次 B. 管理模式与业务范围
C. 员工素质水平 D. 工作设施环境
E. 劳动工具

答案：ABCDE

3. 以下属于间断性工作量的的是（ ）。

- A. 每周楼层申领补充客用品 B. 定期对地面或家具打蜡
C. 定期对所有棉织品进行盘点 D. 地毯进行清洗
E. 定期或根据需要清洁饭店外墙、外窗

答案：ABCDE

4. 客房部员工的培训具有（ ）和实用性的特点。

- A. 成人性
- B. 在职性
- C. 多样性
- D. 速成性
- E. 持续性

答案：ABCDE

5. 入职培训是饭店培训最基础、最重要的培训，其目的是（ ）。

- A. 帮助新员工树立饭店意识
- B. 明确自己的角色定位
- C. 了解操作流程
- D. 掌握操作技能
- E. 了解饭店文化及从业人员的素质要求

答案：ABE

6. 客房的清洁要求有（ ）。

- A. 更换棉织品
- B. 清洗消毒杯具
- C. 地毯每天清洗
- D. 抹尘
- E. 补充客用品

答案：ABDE

7. 根据客人的活动规律，客房应有睡眠、（ ）这几大功能空间并配备相应的设备。

- A. 起居活动
- B. 吸烟
- C. 书写
- D. 盥洗
- E. 贮存

答案：ACDE

8. 公共区域的职能包括哪些（ ）。

- A. 庭院绿化
- B. 客房清洁
- C. 地毯清洁
- D. 厨房清洁
- E. 大厅清洁

答案：ACE

9. 在选择清洁设备的配置上应综合考虑（ ）等因素。

- A. 美观性
- B. 饭店档次
- C. 饭店财力
- D. 饭店建筑特点
- E. 饭店装修材料

答案：BCDE

10. 为了提高产品的竞争力，在对饭店客房产品进行设计时应综合考虑（ ）等原则。

- A. 安全
- B. 健康
- C. 舒适
- D. 豪华
- E. 环保

答案：ABCE

11. 客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合（ ）等原则。

- A. 饭店经营方针
- B. 方便管理
- C. 方便客人
- D. 方便操作
- E. 饭店的经济效益

答案：BCD

12. 饭店常用的中性清洁剂有（ ）。

- A. 地毯香波
- B. 多功能清洁剂
- C. 氨水
- D. 家具蜡
- E. 玻璃清洁剂

答案：AB

13. 洗衣房的业务范围包括（ ）。

- A. 客衣洗涤
- B. 布草的盘点
- C. 员工制服洗涤
- D. 布件洗涤
- E. 制服收发

答案：ACD

14. 属于客房安全制度的是（ ）。

- A. 客房防火
- B. 钥匙管理
- C. 访客接待
- D. 客房防盗
- E. 员工出入客房

答案：ABCDE

15. 客衣收发要做好的“三核对”是指（ ）。

- A. 核对衣物服品牌
- B. 核对客人洗衣单
- C. 核对客人房间号
- D. 核对客人是否填写姓名
- E. 核对衣物质量

答案：BCD

16. 在饭店客房清扫中，对抹尘的要求正确的是（ ）。

- A. 按顺时针或逆时针方向抹
- B. 先上后下
- C. 先外后里
- D. 干湿分开
- E. 先里后外

答案：ABDE

17. 客房设备的选择应考虑（ ）及成套性。

- A. 适应性
- B. 方便性
- C. 节能性
- D. 安全性
- E. 可发展性

答案：ABCDE

18. （ ）不属于客房服务员的工作内容。

- A. 清扫客房并保证其卫生质量标准
- B. 巡视检查本部门的工作,对客房服务质量进行管理和控制
- C. 正确处理客人的遗留物品
- D. 负责客人投诉的处理

E. 清洁吸尘器

答案：BD

19. 客房是客人在饭店逗留时间最长的场所,其功能包括 () 等。

A. 睡眠 B. 起居 C. 盥洗 D. 书写 E. 贮存

答案：ABCDE

20. () 是清扫整理客房须注意的事项。

A. 应敲门进入房间

B. 应在客人外出时清扫和整理房间

C. 客房用消费、消耗品不一定更换和补充

D. 客房用品要及时更换和补充

E. 特别重要的贵宾,客房清扫整理要安排专人负责

答案：ABDE

21. 客房设备主要包括 () 设施设备。

A. 家电 B. 电器 C. 洁具 D. 安全装置 E. 家具

答案：BCDE

22. 客房卫生检查的内容一般包括 ()。

A. 清洁卫生质量 B. 物品档次 C. 整体效果
D. 设备状况 E. 服务质量

答案：ACD

23. 客房部一般下设 () 洗衣房等几个部门。

A. 楼层 B. 客房服务中心 C. 前厅 D. PA E. 总机

答案：ABD

24. 卫生间的“五巾”是指大浴巾、小浴巾（ ）。

A. 方巾 B. 面巾 C. 毛巾 D. 地巾 E. 汗巾

答案：ABD

25. 下列各项中属于公共区域职能范畴的是（ ）。

A. 负责厨房的清洁卫生 B. 负责公共洗手间的清洁卫生
C. 负责各通道的绿化工作 D. 负责员工区域的清洁卫生
E. 负责地毯的清洁

答案：BCDE

26. 下列说法中正确的是（ ）。

A. 行政楼层又可称为商务楼层
B. 入住行政楼层的客人不必在酒店总台办理入住登记手续，直接乘电梯到行政楼层办理入住
C. 行政楼层房间至少为两间一套，一间为卧室，一间作为办公室
D. 行政楼层只允许商务客人入住
E. 行政楼层一般被称为“酒店中的酒店”

答案：ABE

27. 个性服务的内容有（ ）、心理服务等。

A. 更灵活的服务 B. 能满足癖好服务 C. 意外服务
D. 针对性服务 E. 标准化服务

答案：ABCD

28. 对挂有“请勿打扰”牌客房的表述，正确的是（ ）。

- A. 中午 12 点以后，仍挂有“请勿打扰”牌的房间，客房清扫员应敲门询问打扫时间
- B. 客房门前的“请勿打扰”牌是客房清扫员决定清扫次序的依据之一
- C. 看到挂有“请勿打扰”牌的房间，要及时在工作日报表上记录
- D. 对一直挂有“请勿打扰”牌的客房要特别注意，不需要打扰客人
- E. 对挂有“请勿打扰”牌的房间，由领班亲自去打扫

答案：BC

29. 下列属于物理消毒法的是（ ）。

- A. 煮沸消毒法
- B. 紫外线消毒
- C. 喷洒消毒法
- D. 蒸汽消毒法
- E. 常规消毒法

答案：ABD

30. 客用品的日常管理应做到（ ）。

- A. 避免库存积压
- B. 合理使用
- C. 防止流失
- D. 专人领用、主管保管
- E. 专人领用、经理保管

答案：ABC

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

- 1. 客房部是客房产品的生产部门，前厅部是客房产品的销售部门。

()

答案：A

2. 客房服务员应按饭店要求做到“五到”，即客到、微笑到、敬语到、水果到、鲜花到。()

答案：B

3. 客房楼层接待工作包括迎前准备、店门迎接、入住日常服务等三个环节。()

答案：B

4. 在饭店的运行中，客房部主要承担着清洁保养、对客服务、为饭店其他部门服务的工作，因此称为饭店的管家部。()

答案：A

5. 客房服务中心是现代饭店客房管理的主导模式，是饭店客房管理的神经中枢。()

答案：A

6. 客房迎宾工作主要内容有：梯口迎宾、引领入房、客房设备介绍和端茶送水。()

答案：A

7. 每一间房间在抹尘、检查房间和卫生间的设备用品时，应从房门口开始，按照顺时针方向绕圈进行。()

答案：B

8. 客房清洁作业管理分成每天都要进行的客房日常清洁和客房的计划卫生。()

答案：A

9. 房间应定期进行预防性消毒,以保持房间的卫生,防止疾病的传播。

()

答案：A

10. 客房内洗衣袋、洗衣单及衣刷工具配备要齐全,一般放置在床头柜内。()

答案：B

11. 楼层服务员要检查客人填写的洗衣单,看客人有没有注明房间号码、姓名、洗衣件数、时间、要求。()

答案：A

12. 擦鞋服务时,要注意防止混淆客人的鞋,应擦好后请客人辨认。()

答案：B

13. 根据《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308--2010)的要求,五星级饭店运营质量项目的最低得分率为 85%。()

答案：A

14. 服务员被客人叫进客房时,应该让房门半掩。()

答案：B

15. 客房商品的特殊性主要表现在它是出租客房和提供劳务,不发生实物转移。()

答案：A

16. 若有生病客人要求代买药品,服务员应立即采购并送至房间。

()

答案：B

17. 无烟楼层是现代人对新鲜空气的渴求，对环境保护的追求，是为客人提供具有健康内涵的客房产品。()

答案：A

18. 绿色客房不仅表现在客房的日常经营管理中，还体现在酒店客房的建筑设计与新能源的使用上。()

答案：A

19. 住宿经营者未能按照旅游服务合同提供服务时，应当为旅游者提供不低于合同中原定标准的住宿服务，但因此增加的费用由旅游者承担。()

答案：B

20. 客房门铃显示器除了对客人具有门铃功能、请勿打扰、访客等待等功能外，对服务员具有服务指示功能，为饭店提供影子式无干扰服务奠定基础。()

答案：A

21. 客房服务员对于出现在楼面的无理取闹的陌生人，应及时打电话向保安部反映情况。()

答案：A

22. 退房客人留在房间的穿过的没有破损的衬衫可不作为遗留物品处理。()

答案：B

23. 清洗浴缸的最后步骤是用清水冲洗墙壁、浴缸，等水流尽后，任由浴缸自行风干。()

答案：B

24. 擦拭房内的灯具、电视机屏幕、音控板等处只能用干抹布，不能用湿抹布，否则易发生危险。()

答案：A

25. 清扫客房卫生时，应拉开窗帘，使房内光线充足。()

答案：A

26. 楼层服务员向客人介绍房内设备，以不超过 2 分钟为宜，语言精练准确，避免用手势，尽量减少走动。()

答案：A

27. 在旅游旺季，应先打扫走客房，再打扫住客房，以使客房能尽快重新出租。()

答案：A

28. 在清理客房时，若客人回来，服务员应礼貌地向客人道歉，然后离开房间。()

答案：B

29. 客房清洁卫生的质量控制途径主要是强化员工卫生质量意识、明确清洁卫生操作程序和标准、严格逐级检查制度、重视客人意见等。()

答案：A

30. 我国饭店在同时使用两种语言文字的标识时，应注意遵守“汉字

在前在上，其他文字在后在下”的基本原则。()

答案：A

31. 宾客租借品存放在客房服务中心，供客人临时需要而借用，客房部须配套制定相关制度保证租借品的归还。()

答案：A

32. 清洁恭桶时，注意不要将清洁剂直接倒在釉面上。()

答案：A

33. 醉酒客人如有召唤，服务员应与值班主管一同前往，女服务员应避免独自进入客房，以免发生意外。()

答案：A

34. 饭店培训是全员性的，通过培训提高三种技能，即概念技能、人际关系技能和劳动操作技能。()

答案：A

35. 如果客人在房内，除了必要的招呼 and 问候外，一般不主动与客人闲谈。()

答案：A

36. 整理住客房应先做卫生间，以避免客人突然回来或有访客带来的不便和尴尬。()

答案：B

37. 在抹拭家具物品时，干布和湿布要交替使用，针对不同性质的家具，使用不同的抹布。()

答案：A

38. 规范化、标准化的服务是个性化服务的基础和前提。()

答案：A

39. 客房清洁的感官标准要求做到：眼看到处无污渍，手摸到处无灰尘，耳听不到异声，鼻闻不到异味。()

答案：A

40. 饭店星级评定倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。()

答案：A

四、案例分析题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）五美元的洗衣纠纷

著名饭店业大亨埃尔斯沃思·斯塔特勒在视察其旗下一家饭店时，曾碰到这么一件事。

该饭店的总经理向他抱怨，某位客人非常的难缠，该客人刚洗过的一件衬衣扯了一个口子，客人要求饭店洗衣房赔偿。客房部经理发现这件衬衣是旧的，而且破损处有针线缝过的痕迹，但向客人指出这一事实之后，客人仍然坚持赔偿要求，只好找来饭店分管房务业务的副经理。副经理拿着这件衬衣去找饭店洗衣房的主管，但主管看后，否认这件衬衣是他们洗的，因为上面有另外一家洗衣房的标志。副经理非常的生气，向饭店的总经理陈明原委。饭店总经理也很气愤，说明天那位客人再来纠缠，一定要好好地教训这个客人一顿。听完总经

理的陈述后，斯塔特勒先生问饭店总经理，那么这位客人要求多少赔偿？总经理回答是“五个美元”。斯塔特勒先生听后，提出了处理意见。

请问下列哪些应该是斯塔特勒先生的处理意见是：（ ）。

- A. 拒绝客人的赔偿要求
- B. 表扬饭店总经理、饭店副经理、客房部经理和洗衣房主管等管理人员工作时能坚持原则
- C. 同意赔偿客人五美元赔偿要求
- D. 对饭店总经理等管理人员的处理方法提出批评
- E. 委派饭店管理人员继续调查此事件

答案： CD

（二）客房景泰蓝茶杯的遭遇

上海某日资五星级饭店位于上海的市中心淮海路，饭店豪华大气，交通便利，历史悠久，且拥有令其他市中心饭店无比羡慕的一个漂亮大花园，因此饭店一直是高朋满座、生意兴隆。但最近，饭店的客房李经理有点心烦。因为饭店客房内配置的景泰蓝茶杯总是不翼而飞，给饭店的客房服务与管理工作带来了很大的不便。该饭店的很大一部分客房是中式风格的客房，因此，房内的茶杯配置的是中式仿明清风格的景泰蓝茶杯。由于这批茶杯做得非常的精致与漂亮，很多客人对这茶杯爱不释手，于是在退房离店时，在有意与无意之间，就顺手牵羊带走了这些茶杯，这给饭店的管理带来了一个不大不小的难题。若在客人退房时盯着查这种茶杯，会将客人和饭店搞得很尴尬，况且这

茶杯的价值并不高。若放任客人随意携带这种茶杯离开饭店，听之任之，那将使得饭店的管理陷入混乱状态，饭店的财产也将受到损失。

请问该饭店可采取何种措施以改变此种状况？（ ）。

- A. 取消该茶杯的配置，改换另一种较为普通的茶杯，以防止茶杯的流失
- B. 在茶杯处安放一提示小标签，注明茶杯是饭店客房配置用品，属于非赠品
- C. 除了安放提示小标签外，同时申明，擅自带走景泰蓝茶杯，将按原价的十倍赔偿
- D. 注明该茶杯可在楼下商场购买
- E. 在服务指南中标明该茶杯的售价

答案： BDE

（三）叫醒服务引发的巨额赔偿

S 先生是资深证券投资商，也是纽约 W 饭店的常客和贵宾。每次来纽约出差，S 先生都是入住 W 饭店，而且对 W 饭店的服务与设施从来也是赞不绝口。某天，S 先生又来纽约出差，如往常一般，入住了 W 饭店。当晚，由于有应酬，S 先生多饮了几杯酒，回到饭店后，由于预感到明早有一支股票开盘后将会上涨，因此，吩咐饭店的话务员，明早 8 点正要叫醒他，以便开盘就可买进这支股票。未曾想，第二天早晨，W 先生醒来，已过了证券开盘时间，而 W 先生所看好的那支股票，早已涨过了其计划的买入点，而且确实如其预测的那般，扶摇直上，直冲涨停，W 先生只能放弃了买入该支股票的打算。为此，W 先

生气得暴跳如雷，数万美国的股票盈利成了泡影。

饭店方面经调查得知，当日早晨，饭店确实是按时拨打了 W 先生的叫醒电话，而且是 W 先生本人接了电话，有通话记录为证，但可能是前晚喝酒的缘故，W 先生接了电话后，又睡着了。但不管饭店方如何解释，W 先生还是将此归咎于饭店没有履行好叫醒服务的职责，一再要求饭店赔偿他的股票投资损失。

请问饭店可采取以下哪些措施处理此事？（ ）。

- A. 对叫醒服务中的不足，表示致歉；对客人可能受到的损失，表示遗憾
- B. 不予以赔偿
- C. 在客人住店期间特别留意，对其保持优质的服务
- D. 秉持客人永远是对的原则，完全答应客人的赔偿要求
- E. 就叫醒服务中的失误向客人致歉，并酌情做出赔偿

答案： ABC

（四）小王的困惑

小王是一位北京某国际五星级饭店刚招录的客房服务员，她来自北方山区的农村。虽然客房部的工作挺繁重的，而且收入也不能算高，但能在这么一个知名的国际品牌的五星级饭店工作，且工作环境是那么的温馨舒适，小王非常珍惜这份工作，期盼着能在这里好好干下去。

L 先生是一位来自香港的年轻时装设计师，他年纪轻轻，但在业内已小有名气。由于从小养成的习惯，且从事时装设计的职业使然，L 先生对卫生标准，有着比常人更高的要求。

登记入住房间后，L 先生泡了一杯香浓的咖啡，站在窗前，一边品着咖啡，一边怡然自得地环顾着房间的四周和北京美丽的夜景。当他踱步到床前时，忽然发现不太和谐的一幕。洁白的枕头上有一根长长的头发，这让对卫生有超高要求的 L 先生顿时感到浑身一阵难受。难道这个床的布件没有换过？难道这个房间的卫生没有好好做过？难道这个饭店的品牌徒有虚名？这一连串的联想让 L 先生感到浑身起了一层鸡皮疙瘩。他马上告知了饭店的房务中心。

当气喘吁吁的小王赶到 L 先生的房间，得知是这么一个情况时，不禁释然。她把头发捡掉后，告诉 L 先生，那根头发应该是服务员不小心掉上去的，房间卫生是精心打扫过的，肯定符合标准。L 先生看着小王一副轻松的有点满不在乎的神态，非常的生气。告诉小王，必须把枕套，床单等整套床上布件都要撤换掉。小王觉得很委屈，觉得客人太吹毛求疵了。当小王把枕套换了后，非常理直气壮地对 L 先生说，先生，只是枕套上有根头发，我把枕套已换了，床单肯定是干净的，不用换了。这时的 L 先生，已经被小王的固执弄得火冒三丈，他抓起行李说道，既然你不肯换床单，那我还是换饭店吧。说完，拂袖而去。面对 L 先生的愤然离去，小王一脸的困惑。

请问导致小王困惑的真正原因是什么？（ ）。

- A. 这个客人太吹毛求疵了
- B. 难道床上有一根头发，就说明这张床没有打扫干净吗？我们饭店的客房不用怎么打扫，都比我们家里要干净了
- C. 小王对高星级饭店清洁卫生标准的认识理解有误

- D. 小王对“客人永远是对的”这句饭店服务用语的认识理解有误
- E. 小王之前的生活环境与高星级饭店的差别导致她不能正确理解客人对卫生水准的要求

答案：CDE

（五）女宾客房内的不速之客

盛夏的某个晚上，B市某五星级饭店大堂经理接到2208房间客人的投诉，说房间淋浴下水不畅，房间内快水漫金山了，请速派人员来修理。当天当班的是维修工小李。由于临近下班时间，且其当晚下班后又有急事，小李便匆忙的带着工具包去房间查看情况。

到达楼层后，正在忙着打扫退房的服务员与小李一同走到2208房间门口，按了一下门铃，里面没有动静；他们又按了一下门铃，同时报称“客房维修”，里面还是没有动静，于是客房服务员掏出钥匙，打开房门直接走进了房内。“啊……”，房内突然传出一声女性惊恐的尖叫，一位穿着睡衣，刚从床上起来准备开门的妇女愤怒地说“你们为什么不敲门就闯进了我的房间？”，受到惊吓的客人将此事进行了投诉。

请问客房服务员和小李违反了饭店的哪个操作程序，他们应该怎样做？（ ）。

- A. 维修程序
- B. 开门程序
- C. 进入客房应敲门三次，每次保持3~5秒的停顿时间
- D. 每次停顿时报称“客房维修”

E. 如果房内仍无动静，服务员可用钥匙开门。当房门开到 20~30 公分时，稍做停顿，再次报“客房维修”，以便让客人听到声音，在确保房内无人后才进入房内

答案：BCDE

（六）客房卫生不达标

张先生是一家国际贸易企业副总裁，常年在全球出差，入住全球各高档品牌饭店。一次，张先生在深圳一家五星级饭店入住准备休息时，发现洁白的枕头下面有一根非本人的头发，张先生对眼前客房的卫生状况产生了怀疑，当即要求换房。前台接到张先生的要求后，查询了当晚的住房情况，由于满房没有可以更换的房间，饭店在征得张先生的同意后决定为张先生重新打扫房间。

客房服务员到达房间直接为其更换床上用品，并未做其他整理和打扫，张先生觉得房间没有达到卫生标准，第二天投诉到值班经理处。

你认为饭店应怎样处理才能消除张先生的不满？（ ）。

- A. 直接更换床上用品然后离开
- B. 更换所有布草并抹尘
- C. 首先表示歉意，更换所有布草并清洁房间
- D. 询问客人是否还有其他需求，如有及时为客人办理
- E. 送上果盘以示歉意，记录事件过程并报上级

答案：CDE

（七）吴女士的早餐

321 房间吴女士在晚上就寝前致电饭店送餐部，预定了第二天早

晨 7 点在房间内需用的早餐，并特别交代其个人喜好。第二天早晨 7:20 分，吴女士见预订的早餐还未送到，电话询问送餐部，送餐部说早餐已经于 7:20 送出。7:30 分早餐送达 321 房间，原来是送餐部的同事误把早餐送到了 621 房间，发现送错后再从 621 房间送到吴女士房间，当早餐送到吴女士房间时，吴女士已经没有时间吃早餐了，因此拒绝收取早餐。

请问，你认为在此事件中饭店存在哪些方面的问题？（ ）。

- A. 没有按客人要求的时间为客人提供送餐服务
- B. 送餐时没有认真核对房号，导致送错
- C. 送餐服务员工作责任心不强或饭店操作程序出现问题
- D. 饭店员工培训不够或管理跟进不到位
- E. 客房服务员服务不到位

答案：ABCD

（八）凌晨的敲门声

凌晨四点楼层服务员接到前台通知说 1478 房间客人房卡丢失，身份已经核对，请前去开门。楼层服务员接到前台的通知后即去给客人开门，当走到 1487 房时，看到一个疑似喝多了的客人站在门口等候开门，便直接打开了 1487 的房门，开门后发现房间有客人，而且已经休息，被惊醒的客人火怒，说影响其休息并对饭店的安全提出了质疑。

楼层服务员接到开门通知应该如何处理？（ ）。

- A. 直接开门

- B. 忙完手上事情前去开门
- C. 记录下前台通知需要开门的房号
- D. 核对该房号与楼层住客信息，确保信息准确无误
- E. 按开门程序开门，在交班本上做好记录

答案： CDE

（九）未清洗的客衣

住在某高星级饭店的李先生由于急于外出办公，打电话要求楼层服务员前去收取洗衣，楼层服务员到达房间后，李先生将衣物交给服务员后便匆忙离开。当客衣收送员到工作间收取洗衣时，发现李先生并未填写洗衣单，也没有在洗衣单上签名，在对洗衣打号时试图与李先生联系，但此时李先生已经离开饭店，电话也关机了。洗衣房决定不予清洗李先生的衣物。李先生晚上回到饭店时发现衣服并未清洗，大怒并向大堂副理投诉。

遇到这种情况，你认为应该如何处理客人衣物？（ ）。

- A. 坚持没有签字不予清洗原则
- B. 把未清洗衣服退回房间
- C. 联系客人，看客人情况，如联系不上，退回衣服
- D. 本案例中的客人虽然未填洗衣单也未签名，但客人亲自打电话要求洗衣并将衣物交与服务员
- E. 先清洗衣服，再请客人补签字

答案： DE

（十）多出的加床

2218 的周先生是一位常住客人，一天深夜回到房间发现自己的床边加了一张床，以为自己走错房间，可是核对后房间号正确，自己的行李也正确，因为太晚，加之一天的劳顿，周先生没有打电话与总台核对加床事宜便休息了。就寝后周先生一个晚上都在担心会有一位陌生人睡到自己旁边，第二天询问后得知是客房服务员把加床的房间搞错了。

饭店应该如何安抚周先生？（ ）。

- A. 道歉不做其他解释
- B. 道歉并撤出加床
- C. 赠送水果或带有周先生姓名的浴袍
- D. 追究当事人责任
- E. 加强培训

答案：BC

（十一）数据线损坏之后

客房服务员小张在打扫马先生房间时不小心把客人的苹果手机充电器数据线吸进吸尘器，小张从吸尘器中掏出数据线时，发现已经不能使用了。为减少自己责任，小张未做任何上报，将自己的苹果手机充电器数据线放到客人房间。客人回来发现自己的数据线被调换后，联系大堂副理，说自己数据线被偷，需要饭店做出解释！

小张发现客人的数据线损坏后第一时间应如何处理？（ ）。

- A. 不予处理，将损坏的数据线放回原处
- B. 自己联系客人商谈解决方案
- C. 报告上司，上司报告饭店大堂副理，大堂副理向客人说明情况并

致歉

D. 大堂副理与客人协商一个双方都能接受的处理方法

E. 做好记录跟进处理结果

答案： CDE

（十二）可乐被喝掉了

杨女士退房结账时，楼层服务员查房发现一瓶可乐被喝掉，但空瓶仍留在小冰箱内，收银员欲向杨女士收取可乐费用。杨女士大怒，说自己并未饮用并拒绝买单，前台通知楼层服务员进房再次确认，发现可乐是被人从瓶底打洞倒出，瓶口完整，不能确认是杨女士饮用，杨女士极不高兴地质结了账离开了饭店。

饭店应如何处理此类事件？（ ）。

A. 不予理睬

B. 开会批评楼层服务员

C. 制定相应惩罚制度

D. 向杨女士表示歉意，对负责此房间的服务员做出相应的纪律处理

E. 针对酒水管理中出现的新情况进行培训，增强责任意识。告知员工在检查酒水时留意是否有空瓶等现象，避免下次发生类似情况

答案： DE

（十三）客人要求送拖鞋

王女士在洗澡的时候打湿拖鞋，致电前台要求送一双拖鞋到房间，楼层服务员接到通知时正在打扫房间，本想打扫完房间后即去送拖鞋，但在打扫干净房间后又接到赶房的工作任务，忙碌中忘记送拖鞋一事。

王女士等候了 20 分钟也没收到送来的拖鞋，再次打电话催促服务员才将拖鞋送到，退房时王女士对此事表示了强烈的不满。

针对临时增加的工作任务，楼层服务员应该处理？（ ）。

- A. 看自己心情决定顺序
- B. 根据完成任务所需的时间长短决定顺序
- C. 根据自己时间决定顺序
- D. 根据事情重要性决定顺序
- E. 客人的需求就是我们的第一工作任务，本案例中王女士打电话要求送拖鞋，应放下手中的工作立即给她送去

答案：DE

（十四）客房没有打扫

一天上午，饭店公关经理带着旅行社订房人员参观客房，她从总台领了房卡后便带着客人进入了客房参观，发放房卡的总台服务员是一名新来的员工，没有将参观客房这一情况通知客房部。参观完毕后公关经理直接将房卡还给了总台。中午，总台将这间房分给了饭店的自来客，客人进入房间后，发现房间有明显翻动过的痕迹，认为是一间没有打扫好的房间，大为恼火，随即向饭店大堂副理投诉。

本案例中反映了哪个部门的员工工作上的失误？她应该怎样做才能避免类似的事情发生？（ ）。

- A. 公关部经理
- B. 客房服务员
- C. 总台服务员
- D. 将房卡发放给公关部经理后立即通知房务中心“有人参观客房”

E. 参观结束后公关部经理还回房卡时立即通知房务中心“参观完毕”

答案：CDE

（十五）史密斯先生的愤怒

史密斯先生是英国一家著名投资公司的项目经理，此次来华与中方洽谈一笔大型投资项目，由于大量的商务活动和谈判及时差原因，每天需要与伦敦总部进行联系，因此他只好在凌晨休息，中午起床工作。但遗憾的是，客人这一起居习惯并未得到饭店有关方面的充分重视。每天上午客房服务员时而清扫房间，时而收取洗衣等，使他不能得到良好的休息。史密斯先生多次向员工交待，但收效甚微。即便是挂有“请勿打扰”，仍有员工敲门打扫房间，使他忍无可忍，本来打算住一个月，但到第15天时，史密斯先生给饭店总经理写了一封长长的投诉信后搬到了另一家饭店。

饭店应该怎样避免类似的事情发生？（ ）。

- A. 按照饭店的操作流程，每天照常上午打扫房间
- B. 与史密斯先生协商一个打扫房间时间
- C. 将打扫房间的时间要求及注意事项贴在楼层工作间的告示栏内让所有打扫这间客房的员工牢记
- D. 其余时间不能去打扰
- E. 培训员工进入房间程序

答案：BCDE

酒吧服务

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 《韦氏词典》中对酒的酒精含量的限定是在（ ）之间。

- A. 5%~75.5% B. 0.5%~75.5%
C. 5%~65.5% D. 0.5%~45.5%

答案：B

2. 酒的生产是建立在微生物的基础上的，酿酒原料中的（ ）
在酶的作用下，最终转化为乙醇。

- A. 脂肪 B. 蛋白质 C. 糖 D. 维生素

答案：C

3. 无酒精饮料通常是指酒精含量小于（ ）的流质食品。

- A. 1% B. 0.5% C. 0.8% D. 1.5%

答案：B

4. 白葡萄酒清亮晶莹，微酸爽口，香气清爽，常与色浅味淡的菜肴进行搭配，下列食品中（ ）不适合与白葡萄酒搭配饮用？

- A. 鱼类 B. 贝类 C. 牛肉类 D. 禽类

答案：C

5. 黄酒又称压榨酒，是以稻米、黍米、黑米、玉米等为原料，经过蒸馏，拌以麦曲、米曲，进行糖化和发酵酿造而成，其酒度一般在（ ）度。

- A. 12-15 B. 13-18 C. 15-20 D. 18-20

答案：C

6. 乌龙茶又称青茶，属于半发酵茶。按成品特征可分为五种，即水仙、奇种、（ ）、色种、乌龙等。

A. 武夷岩茶 B. 太平猴魁 C. 贡眉 D. 铁观音

答案：D

7. 酸度是咖啡豆品质的一个重要特征，现今世界上饮用咖啡近（ ）为良质酸性的咖啡，其余为非酸性咖啡。

A. 90% B. 80% C. 85% D. 95%

答案：A

8. 谷物类酿酒原料富含淀粉，在酿酒时必须首先进行（ ），然后再发酵。

A. 蒸馏 B. 提纯 C. 糖化 D. 陈化

答案：C

9. 按照西餐餐饮搭配可以把酒分为开胃酒、佐餐酒、（ ）。

A. 甜食酒和配制酒 B. 甜食酒和餐后酒
C. 蒸馏酒和餐后酒 D. 甜食酒和蒸馏酒

答案：B

10. 生产啤酒时不需要采用（ ）工艺。

A. 蒸馏 B. 发酵 C. 糖化 D. 陈化

答案：A

11. （ ）工艺可以改善酒质，使酒进一步成熟，逐渐变得醇厚、柔和。

A. 蒸馏 B. 发酵 C. 糖化 D. 陈化

答案：D

12. 白兰地的颜色来源是（ ）。

A. 自然生色 B. 非人工增色 C. 来自酿酒原料本身 D. 人工增色

答案：B

13. 标准状态下乙醇的（ ）。

A. 沸点为 78.3℃，冰点为-114℃

B. 沸点为 100℃，冰点为-114℃

C. 沸点为 78.3℃，冰点为 0℃

D. 沸点为 100℃，冰点为 0℃

答案：A

14. 标准酒度、英制酒度和美制酒度之间的换算关系是（ ）。

A. $1\text{GL}=1.75\text{Proof}=2\text{Sikes}$

B. $1\text{GL}=2\text{Proof}=1.75\text{Sikes}$

C. $1\text{GL}=1.95\text{Proof}=2\text{Sikes}$

D. $1\text{GL}=2\text{Proof}=2.75\text{Sikes}$

答案：B

15. 生产啤酒的主要原材料有四大类，即可发酵谷物、酵母、水和啤酒花。其中（ ）是啤酒的灵魂，它形成了啤酒特有的清新的苦味。

A. 谷物 B. 酵母 C. 水 D. 啤酒花

答案：D

16. 黄酒的贮存温度不是越低越好, 如果温度低于 (), 黄酒就会有受冻、变质和破坛的可能。

- A. 5℃ B. 0℃ C. -5℃ D. -10℃

答案: C

17. 啤酒中含有丰富的 ()。

- A. 维生素 A B. 维生素 B 族 C. 维生素 C D. 维生素 E

答案: B

18. 熟啤酒适宜的贮存温度是 ()。

- A. 10℃ 以下 B. 10℃ ~ 25℃ 之间
C. 25℃ 左右 D. 0℃ 左右

答案: B

19. 下列酒的品牌中, () 不属于威士忌。

- A. Bell B. Johonie Wallker C. Chivas D. Camus

答案: D

20. 下列酒的品牌中, () 都属于威士忌。

- A. Bell、Johonie Wallker
B. J&B、Martell
C. Chivas、Camus
D. Beefeater、Four Roses

答案: A

21. 发酵酒的主要特点是 ()、保持原汁原味。

- A. 生产过程简单 B. 价格低廉

- C. 酒精含量低 D. 酿造原料单一

答案：C

22. 按（ ）分类，鸡尾酒可分为餐前鸡尾酒、餐后鸡尾酒、晚餐鸡尾酒、派对鸡尾酒等。

- A. 餐饮搭配 B. 饮用时间和场合
C. 调制方法 D. 基酒的种类

答案：B

23. 鸡尾酒起源于（ ）。

- A. 18 世纪的法国 B. 18 世纪的美国
C. 19 世纪的法国 D. 19 世纪的美国

答案：D

24. 鸡尾酒的结构包括（ ）、辅料和装饰物三部分。

- A. 装饰 B. 烈酒 C. 基酒 D. 主料

答案：C

25. （ ）是把酒水按配方中的份量倒进加入冰块的摇酒器中摇荡，摇匀后过滤冰块，将酒到入杯中。

- A. 摇和法 B. 兑和法 C. 调和法 D. 搅和法

答案：A

26. （ ）不能在调酒壶中调制。

- A. 果汁类饮料 B. 碳酸类饮料
C. 含酒精类饮料 D. 蛋类

答案：B

27. 休闲场合鸡尾酒通常是（ ）。

- A. 酒精含量较高
- B. 酒精含量较低
- C. 不含酒精
- D. 酒精含量低或者无酒精饮料

答案：D

28. 在酒吧准备工作中，摆放酒具时，量杯、吧匙、冰夹应（ ）。

- A. 用干净的口布垫底摆放在抽屉里
- B. 浸泡在干净的水中
- C. 用干净的口布垫底摆放在操作台上
- D. 用干净的口布垫底摆放在吧台上

答案：B

29. 为了确保质量，酒吧通常选择（ ）作为调酒用的果汁类辅料。

- A. 桶装或罐装果汁
- B. 鲜榨果汁
- C. 浓缩果汁
- D. 稀释果汁

答案：A

30. 在准备蛋类辅料进行鸡尾酒调制时，需要（ ）。

- A. 称量鸡蛋的重量
- B. 检查鸡蛋的新鲜度
- C. 选择红皮鸡蛋
- D. 选择个小的鸡蛋

答案：B

31. （ ）是将酒水按配方中的份量，直接依次倒入杯里，不

需搅拌（或作轻微的搅拌）即可。

- A. 摇和法 B. 兑和法 C. 调和法 D. 搅和法

答案：B

32. （ ）是指在杯中放一块冰，调酒师手持杯脚，摇动酒杯，使冰块在杯壁上溜滑，以降低杯子的温度。

- A. 溜杯 B. 冻杯 C. 冰杯 D. 上霜

答案：A

33. 法国是世界最著名的白兰地产地，无论是产量还是数量都居世界领先地位，而在法国所有的白兰地产地中，以（ ）和阿玛涅克（Armagnac）白兰地最负盛名，可以以地名直接称这两种酒。

- A. 波尔多 B. 干邑 C. 香槟 D. 夏朗德省

答案：B

34. VSOP 白兰地酒色透亮，陈酿 4 年以上，许多酿造厂商在装瓶勾兑时，为提高酒的品质，加入了一定成分的（ ）年的陈酿干邑白兰地原酒。

- A. 5-8 B. 10-15 C. 20-30 D. 30-50

答案：C

35. 除金酒以外，蒸馏酒中蒸馏后不需要进行陈酿就可以直接勾兑上市饮用的酒品是（ ）。

- A. 朗姆酒 B. 威士忌 C. 特基拉 D. 伏特加

答案：D

36. （ ）是最普通的强化葡萄酒，产于西班牙加的斯省，因

此，被称为西班牙的国宝。

A. 雪利酒 B. 波特酒 C. 马德拉 D. 马萨拉

答案：A

37. 威士忌适于在餐前、餐后饮用，下列关于威士忌饮用方法的叙述中，() 是不符合要求的。

A. 常温净饮 B. 加冰饮用 C. 加水饮用 D. 冷藏后饮用

答案：D

38. () 具有一种独特的烟熏的味道。

A. 加拿大威士忌 B. 爱尔兰威士忌
C. 苏格兰威士忌 D. 美国威士忌

答案：C

39. 特基拉酒的饮用方法十分独特，净饮时可搭配 ()，以增加风味。

A. 青柠角和盐 B. 青柠角和糖
C. 柠檬角和盐 D. 柠檬角和糖

答案：C

40. BAR 的种类有 ()、站立酒吧、服务性酒吧、宴会酒吧等。

A. 歌厅酒吧 B. 经营性酒吧
C. 台式酒吧 D. 鸡尾酒廊

答案：D

41. 葡萄酒就是以 100%葡萄为原料经过 () 而产生的酒。

A. 蒸馏、调配 B. 发酵、人工调配

C. 自然发酵 D. 人工调配

答案：C

42. 香槟酒中含糖量为每公升 12-17 克的属于 ()。

A. Extra Sec B. Extra Brut

C. Sec D. Demi Sec

答案：A

43. 红葡萄酒和白葡萄酒均含有单宁酸，但是其含量却不一样，相比较而言，()。

A. 红葡萄酒大于白葡萄酒

B. 白葡萄酒大于红葡萄酒

C. 一样多

D. 红葡萄酒中几乎没有

答案：A

44. 一般而言葡萄喜欢生长在温和的温带气候中，所以全球大部分的葡萄园都集中在 ()。

A. 北纬 30-50 度之间

B. 南纬 20-40 度之间

C. 北纬 20-50 度之间

D. 南北纬 38-53 度之间

答案：D

45. 法国葡萄酒的质量等级可以分为：()、VINS DE PAYS、VDQS、AOC。

A. LAND WEIN

B. VINS DE TABLE

C. TAFEL WEIN D. VINO DA TAVOLA

答案: B

46. 下列酒品中, () 属于纯麦苏格兰威士忌。

A. Glenffidich B. J&W Black Label

C. Jim Beam D. John Jameson

答案: A

47. 玉米至少占原料用量的 51%以上的是 () 威士忌的生产要求。

A. 爱尔兰 B. 苏格兰 C. 加拿大 D. 波本

答案: D

48. 苏格兰威士忌从生产原料上看, 可以分为三大类, 其中国际市场销售量最大的为 ()。

A. 纯麦芽威士忌 B. 谷物威士忌

C. 玉米威士忌 D. 混合威士忌

答案: D

49. () 是以葡萄酒为基酒加上多种植物的根茎、花朵等配制而成。

A. 茴香酒 B. 伏特加 C. 金酒 D. 味美思

答案: D

50. () 是酿制利口酒的最主要方法。

A. 混合法 B. 渗透过滤法 C. 蒸馏法 D. 浸渍法

答案: D

51. 原产自 (), 目前在全世界最受欢迎的酿造白葡萄酒和香槟酒的是 CHARDONNAY 葡萄。

A. 澳大利亚 B. 法国波尔多 C. 法国勃艮地 D. 德国

答案: C

52. Bordeaux 产区用于酿制 () 的主要葡萄品种有: CABERNET-SAUVIGNON、MERLOT、CABERNET-FRANC。

A. 红葡萄酒 B. 桃红葡萄酒 C. 香槟酒 D. 白葡萄酒

答案: A

53. CABERNET SAUVIGNON 葡萄在澳大利亚酿制葡萄酒时主要与下列葡萄品种中 () 搭配。

A. GAMAY B. PINOT NOIR C. SHIRAZ D. MERLOT

答案: C

54. 鸡尾酒的创作原则要体现 (), 色彩鲜艳、独特, 口味卓绝等特点。

A. 难度、操作复杂 B. 新颖性、操作简单
C. 大众性、易于推广 D. 新颖性、易于推广

答案: D

55. 餐前鸡尾酒是指在正式用餐前或者是在宴会开始前提供的鸡尾酒, 这类鸡尾酒通常 (), 并且具有开胃的作用。

A. 酒精含量较高 B. 酒精含量较低

C. 不含酒精 D. 以果汁为主

答案: A

56. Bloody Mary 的基酒是 ()。

A. 白兰地 B. 金酒 C. 伏特加 D. 特基拉

答案: C

57. 下列关于软饮料服务操作的叙述中, 不正确的是 ()。

A. 饮用可乐时应加一片柠檬, 使可乐更加清香可口

B. 带果肉的饮料, 在斟倒前应先摇匀

C. 饮用汤力水时使用柯林杯

D. 矿泉水在冷藏不足的情况下可以加冰块

答案: D

58. 酒吧是提供 (), 以利润为目的, 做有计划经营的一种经济实体。

A. 服务及菜肴

B. 菜肴及饮品

C. 娱乐及饮品

D. 服务及饮品

答案: D

59. 红葡萄酒的颜色来源是 ()。

A. 自然生色

B. 非人工增色

C. 来自酿酒原料本身

D. 人工增色

答案 C

二、多项选择题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 饮料按其物理形态可以分为（ ）等。

- A. 固态饮料 B. 软饮料 C. 液态饮料 D. 碳酸饮料

答案：AC

2. 按照西餐餐饮搭配可以把酒分为开胃酒、（ ）等。

- A. 佐餐酒 B. 甜食酒 C. 餐后酒 D. 蒸馏酒

答案：ABC

3. 发酵酒又称（ ），是在含有糖份的原料中加入酵母进行发酵而得到的酒精饮料。

- A. 自酿酒 B. 原汁酒 C. 酿造酒 D. 蒸馏酒

答案：BC

4. 黄酒种类很多，我国江南地区主要使用（ ）酿造黄酒。

- A. 糯米 B. 粘黄米 C. 粳米 D. 大麦

答案：AC

5. 清酒营养丰富，含有多（ ）。

- A. 脂肪 B. 维生素 C. 氨基酸 D. 糖类

答案：BC

6. 酒中含有各种物资，其中最主要成分是（ ）。

- A. 甲醇 B. 乙醇 C. 乙醛 D. 水

答案：BD

7. 鉴别啤酒的好坏，主要从（ ）几方面来看。

A. 颜色 B. 口味 C. 酒度 D. 泡沫

答案：ABD

8. 世界著名的六大蒸馏酒是白兰地、威士忌、金酒、()。

A. 伏特加 B. 朗姆酒 C. 特基拉酒 D. 利口酒

答案：ABC

9. 世界著名的威士忌分四大类，主要生产于()等国。

A. 苏格兰 B. 爱尔兰 C. 加拿大 D. 美国

答案：ABCD

10. 中国白酒按照成香成份可以分成()和兼香型等香型。

A. 酱香型 B. 浓香型 C. 清香型 D. 米香型

答案：ABCD

11. 下列酒的品牌中，()都属于伏特加。

A. Camus B. Stolichnaya C. Smirnoff D. Finlandia

答案：BCD

12. 饭店常见的发酵酒有啤酒、()等。

A. 葡萄酒 B. 黄酒 C. 雪利酒 D. 米酒

答案：ABD

13. 鸡尾酒的制作方法包括调和法、()等。

A. 摇和法 B. 兑和法 C. 搅和法 D. 混合法

答案：ABC

14. 酒水单主要内容应包括()等。

A. 酒名 B. 酒价 C. 酒水介绍 D. 广告

答案：ABCD

15. 酒吧以服务方式分类，可分为主酒吧、() 等。

- A. 酒廊 B. 服务酒吧 C. 宴会酒吧 D. 娱乐酒吧

答案：ABC

16. 酒吧中常见的冰镇饮料包括 ()、果蔬类饮料等。

- A. 白葡萄酒 B. 红葡萄酒 C. 啤酒 D. 碳酸类饮料

答案：ACD

17. 下列关于软饮料服务操作的叙述中，正确的是 ()。

- A. 饮用汤力水时应加一片柠檬，使口味更加清香
B. 带果肉的饮料，在斟倒前应先摇匀
C. 不论何种茶叶都应用 95℃ 以上的开水沏泡
D. 饮用果汁时一般使用果汁杯或高杯

答案：ABD

18. 葡萄酒按照颜色可以分为 () 等几种。

- A. 白葡萄酒 B. 红葡萄酒 C. 桃红葡萄酒 D. 深色葡萄酒

答案：ABC

19. 影响葡萄酒品质的因素与自然条件、() 等有关。

- A. 葡萄酒的产量 B. 人为种植 C. 酿造技术 D. 葡萄的品种

答案：BCD

20. 德国葡萄酒的质量等级可以分为：() 几级。

- A. TAFEL WEIN B. LAND WEIN C. QB (A) D. QmP

答案：ABCD

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 饮料按照是否含有酒精可分为酒精饮料和软饮料。（ ）

答案：A

2. 以葡萄为原料酿酒时，必须先经过糖化，再进行发酵。（ ）

答案：B

3. 酒的风格包括酒的色、香、味、体四方面。（ ）

答案：A

4. “%Vol”是标准酒度的表示方法。（ ）

答案：A

5. 可可具有极高的营养价值，它富含维生素 A、维生素 B、蛋白质、脂肪和磷，还含有少量的糖和可可碱，其味香浓可口，能增加热量、增强体质。（ ）

答案：A

6. 鸡尾酒是一种量少而冰镇的酒。它是以朗姆酒、威士忌、其他烈酒或葡萄酒为基酒，再配以其他材料，如果汁、蛋、苦精、糖等，以搅拌法或摇荡法调制而成，再饰以柠檬片或薄荷叶。（ ）

答案：A

7. 一般来说，酒吧吧台的高度在 110-120 厘米之间，比较适于调酒师工作。（ ）

答案：A

8. 酒吧基本上是实行三级组织结构体系，即酒吧人员自上而下分为领班、服务员和实习生三个层次。（ ）

答案：B

9. 物资领用单需要填写的内容有：领用单位、物资名称、物资编号、领用时间、规格型号、单位、库存数量、实发数量、单价、金额等。
()

答案：B

10. 搅拌法是把酒水与碎冰按配方中的份量倒进电动搅拌机中，启动电动搅拌机运转 10 秒钟，将碎冰和酒一起倒入酒杯中。()

答案：B

11. 白葡萄酒只能用白葡萄酿造。()

答案：B

12. 啤酒的产热量很高，1 升啤酒可以产生 125 千卡的热量。
()

答案：B

13. 按鸡尾酒的容量和酒精含量分类，鸡尾酒可分为高酒度鸡尾酒和低酒度鸡尾酒。()

答案：B

14. 酒水冷藏管理的目的之一是以低温抑制饮料中微生物和细菌的生长繁殖速度，维持饮料的质量、延长其保质期。()

答案：A

15. 蒸馏酒是可以通过对含酒精液体进行蒸馏取得的，蒸馏前原酒的酒精强度对蒸馏后产品的酒度影响很大，同时蒸馏原汁中的味素物质将会使蒸馏产品产生不同的味道，如梨味白兰地，就具有明显的梨子

香味。()

答案: B

16. Vins de Table 等级的葡萄酒对葡萄酒调配的规定是允许由法国不同产区的葡萄酒调配而成。()

答案: B

17. 气候是影响葡萄酒品质的重要因素之一, 在葡萄成熟季节, 温度越高则甜度下降, 酸度增加, 同时有利于酚类物质的增长。()

答案: B

18. 可以用于佐餐的酒品很多, 白酒、威士忌、红白葡萄酒、香槟等都是常用的佐餐酒品。()

答案: B

19. 绿茶是我国历史最悠久, 产区分布最广, 产销最大, 品质最优的茶叶种类。绿茶属于不发酵茶类, 总的品质特征是清汤绿叶。
()

答案: A

20. 咖啡树多数生长在海拔 300~400 米的地方, 也有生长在 2000~2500 米的高地上, 生长在海拔 1500 米以上的高地上属优良品种。
()

答案: A

四、案例分析（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

（一）

某日，酒吧经理在检查当日晚班的酒水盘点表时发现，马爹利白兰地的酒吧期末盘存数量和实际存货数量不符合，存在短缺现象。如果你是这位经理，应该从哪几个方面进行检查核对？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 首先核对当日盘存表上期初盘存、领进数、销售数、期末盘存数计算有没有错误。
- B. 重新统计当日销售数量，与盘存表上销售数量进行核对，检查有没有错误。
- C. 检查酒吧该酒品实际存货数量，与盘存表上期末存货核对有没有错误。
- D. 根据上述检查，确认是否真正短缺。如果确实存在短缺，再追究当班员工责任。
- E. 召开酒吧全体员工会议，强调酒吧管理制度，对当班员工进行处罚。

答案：ABCD

（二）

酒吧员工小王在酒店的酒吧上晚班，晚上8点，有一批住店客人来到酒吧，当小王准备给客人点酒水时，客人拿出了一瓶威士忌，并要求小王提供杯具、冰块等服务。小王立即将此报告给了值班的酒

吧经理。如果你是酒吧经理，该如何处理此事？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 首先，向客人解释，酒店不接受客人自带酒水消费的规定，建议客人选择酒吧的酒水消费。
- B. 如果客人坚持要使用自己的酒水，则告知客人，酒吧将按照规定的比例收取一定的开瓶费或服务费。
- C. 也可以请客人将自带的酒水存放在吧台。
- D. 或者将客人的自带酒水收起来，帮客人保管。
- E. 酒吧需按照规定，将“不接受客人自带酒水进酒吧消费”的相关规定在显著位置予以公告。

答案：ABE

（三）

一批客人在酒吧点了一瓶威士忌，酒吧服务员按规定程序为客人打开酒水，客人饮用后提出这瓶酒是假的，服务员告诉客人，酒吧不可能有假酒的，客人回答说：“我喝了十几年这种酒了，难道还会有错”，双方一时僵持不下，服务员只好请酒吧经理来处理此事。如果你是酒吧经理，将如何处理？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 向客人表示歉意，并告诉客人，酒吧酒水均来自正规渠道，不会有假酒销售。
- B. 给客人换一瓶新酒，当客人面打开，请客人品尝试酒。
- C. 给客人将这瓶酒的费用免单。

D. 将此酒留存酒吧，并进行书面记录。

E. 与采供部联系，让供应商更换该酒，并确认供货渠道及供货质量。

答案：ABDE

（四）

接近午夜时分，酒吧6号台的客人已经喝了两三个小时的酒，其中有两个客人已经喝的差不多了，言语之间已经口齿不清了，这时，服务员一如以往前去为客人提供服务，却被客人无端的训斥一顿，客人还借此闹事。在场的员工无法控制局面，只能请当班经理前来处理，如果你是当班经理，该如何处理此事？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

A. 首先稳定客人的情绪，尽量将闹事者拉开。

B. 让同行的没有喝醉的客人一起劝说醉酒者。

C. 若事态严重，应立即通知保安部派人前来协助处理。

D. 拨打110，让警察前来处理此事。

E. 请未喝醉酒的客人将醉酒的客人带回房间。

答案：ABCE

（五）

周六晚上8点，酒吧比平时的客人多了不少，气氛也异常的热闹，服务员小张与往常一样，穿梭于客人之间，认真为客人提供服务。3号桌刘先生正和他的朋友聊的甚欢，小张根据客人要求，又为他们送上了一瓶酒，正准备离开，刘先生叫住了他，提出为了感谢小张的服务，想请他喝一杯，小张婉言谢绝了客人，但是，喝了不少酒的刘先

生非常生气，认为小张不给他面子，让他难堪。此事正好被你看到，你该如何处理？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 客人盛情难却，你也劝小张陪客人喝一杯。
- B. 感谢客人的盛情邀请，婉转告诉客人，酒店规定上班时间不能喝酒。
- C. 告诉客人，小张还在当班，酒吧还有其他客人需要提供服务。
- D. 为了顾及客人面子，可以让小张用水代酒，敬客人一下，以示感谢。
- E. 为了不让客人难堪，你替小张陪客人喝一杯酒。

答案：BCD

（六）

周末的酒吧，因为开展促销活动，客人较多，几乎客满。客人各自开心的喝酒、聊天，工作人员也正常地为客人提供服务，一切井然有序。晚8时许，酒吧突然停电了，造成酒吧内一片哗然。面对如此情景，你该如何处置？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 立即通知服务员给客人台面增加蜡烛。
- B. 安慰客人，告诉客人可能电路有点问题，工程部正在抢修，请客人稍等一会。
- C. 告知客人尽量不要离开座位，以免误伤。
- D. 让服务员在所辖服务区域内加强巡逻。

E. 来电后问候客人，并给予不同的赠送或折扣以示歉意。

答案：ABCDE

(七)

晚上酒吧生意异常火爆，出乎所有人的意料，快到8点时，酒吧按照常规准备的轩尼诗白兰地酒已经售罄，可是，客人依然还在继续点要，而且不愿意接受酒吧推荐的其他品牌的酒。面对这样的局面，作为酒吧经理，你该如何处理此事？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：()

- A. 先稳定住客人，告诉客人稍候，我们正在想办法解决。
- B. 协调酒店其他酒吧，看看有没有该酒可以调拨。
- C. 协调酒店商场，看看有没有该酒可以调拨。
- D. 告诉客人，实在没有办法了，还是选择其他酒品吧。
- E. 报告值班经理，协调去库房临时领取该酒品，满足客人需要。

答案：ABCE

(八)

酒吧根据工作需要，新招聘了一批员工，从事酒吧服务工作。这些员工上岗前，需要进行为期一周的专业培训，作为培训者，你正在制定新员工的培训计划，在培训内容上，你认为应该做哪些准备？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：()

- A. 酒水知识与酒水服务知识。
- B. 鸡尾酒调制方法与技巧。
- C. 酒吧运行的基本规范和要求。

D. 服务礼仪与沟通技巧。

E. 酒吧服务突发事件应对方法与技巧。

答案：ACDE

(九)

酒吧服务员小王和往常一样，按照规范和要求，为所辖区域内的客人提供规范的服务。这时，邻桌的客人叫他，要求再加两杯啤酒，小王立即从吧台取了两杯啤酒给客人送去，正准备将啤酒放下时，被旁边的客人碰倒，啤酒洒到了客人身上，客人很生气，此事正好被正在巡视的你看到，你该如何处理？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 立即向客人表示歉意。
- B. 在获得客人允许的情况下为客人擦拭衣服。
- C. 征求客人意见，是否需要帮客人送洗衣厂洗涤。
- D. 告诉客人，啤酒不会在衣服上留下痕迹，不必着急。
- E. 在你的权力范围内，主动给客人酒水打折。

答案：ABC

(十)

你是一位饭店酒吧的经理，最近一段时间你发现，酒吧的特色饮料销售很好，但是，普通果汁类饮料销售状况较差。根据观察发现，服务员在给客人点酒水时总是询问客人“请问你们喝什么饮料？”为此，客人一般只会点一些便宜的饮料。针对这样的情况，你应该如何改变？

请从下列选项中选出你认为正确的做法：（ ）

- A. 分析服务员销售语言存在的问题。
- B. 培训服务员使用建议性语言为客人点单，给客人明确的选择。
- C. 为客人点单时尽量简要介绍果汁的营养价值。
- D. 建立销售奖励制度，鼓励员工用自己的方法销售酒水饮料。
- E. 减少特色饮料的品种，鼓励员工多推销果汁饮料。

答案：ABCD

旅游文化知识

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 中国第一部茶叶科学专著《茶经》是 _____ 茶圣陆羽所著。

- A. 唐朝
- B. 汉朝
- C. 宋朝
- D. 南北朝

答案：A

2. 长筒形闻香杯是（ ）地区冲泡乌龙茶的特有茶具。

- A. 福建
- B. 广东
- C. 贵州
- D. 台湾

答案：D

3. 在水和热的作用下，芽条在杯中上下浮动，最终个个竖立，人称“三起三落”。这是冲泡（ ）特有的现象。

- A. 普洱
- B. 大红袍
- C. 君山银针
- D. 白毫银针

答案：C

4. 花茶是利用（ ）作为基本原料进行再复制后的加工茶。

- A. 红茶
- B. 绿茶
- C. 乌龙茶
- D. 白茶

答案：B

5. “色绿、形美、香郁、味醇”是（ ）茶的品质特征。

- A. 信阳毛尖 B. 君山银针 C. 龙井 D. 奇兰

答案：C

6. 95℃以上的水温适宜冲泡（ ）茶叶。

- A. 黄山毛峰 B. 普洱茶 C. 碧螺春 D. 龙井茶

答案：B

7. “两叶抱一芽，平扁挺直不散、不翘、不曲，全身白毫，含而不露”是（ ）的品质特点。

- A. 太平猴魁 B. 祁门红茶 C. 安溪铁观音 D. 云南普洱茶

答案：A

8. 被誉为“红茶鼻祖”的是（ ）。

- A. 祁门红茶 B. 正山小种 C. 阿萨姆红茶 D. 锡兰红茶

答案：B

9. 世界上销售量最大的酒类是（ ）。

- A. 啤酒 B. 葡萄酒 C. 白酒 D. 水果酒

答案：A

10. 桂林三花酒是（ ）型酒的代表，蜜香清雅，入口绵柔。

- A. 酱香 B. 浓香 C. 清香 D. 米香

答案：D

11. 相传中国最早的酿酒人之一的仪狄是（ ）朝人。

- A. 夏 B. 商 C. 周 D. 秦

答案：A

12. 诗句“何以解忧？唯有杜康”的作者是（ ）。

- A. 苏轼 B. 李白 C. 曹操 D. 刘邦

答案：C

13. 诗句“天子呼来不上船，自称臣是酒中仙”形容的是（ ）。

- A. 苏轼 B. 李白 C. 杜甫 D. 白居易

答案：B

14. 诗句“莫思身外无穷事，且尽生前有限杯”的作者是（ ）。

- A. 苏轼 B. 李白 C. 欧阳修 D. 杜甫

答案：D

15. 芝麻香型白酒的代表是（ ）。

- A. 西凤酒 B. 白云酒 C. 玉冰烧 D. 景芝特曲白干

答案：D

16. 中国茅台酒的酒度为 53 度，是指（ ）。

- A. 每 100 克酒中含有纯酒精 53 克
B. 每 100 克酒中含有纯酒精 53 毫升
C. 每 100 毫升酒中含有纯酒精 53 毫升
D. 每 100 毫升酒中含有纯酒精 53 克

答案：C

17. 下列白酒中，属于酱香型的是（ ）。

- A. 五粮液 B. 茅台酒 C. 泸州老窖 D. 汾酒

答案：B

18. 中国最古老的饮料酒种是（ ）。

- A. 白酒 B. 黄酒 C. 葡萄酒 D. 啤酒

答案：B

19. 长城干白葡萄酒是选用优质（ ）葡萄为原料制成的。

- A. 玫瑰香 B. 解百纳 C. 佳利酿 D. 龙眼

答案：D

20. 下列国家中，属于新兴的葡萄酒国家的是（ ）。

- A. 阿根廷 B. 意大利 C. 德国 D. 西班牙

答案：A

21. 有“一菜一格，百菜百味”之美誉的是（ ）。

- A. 粤菜 B. 川菜 C. 鲁菜 D. 苏菜

答案：B

22. “猫耳朵”是（ ）的特色小吃。

- A. 北京 B. 江苏 C. 浙江 D. 贵州

答案：C

23. “汽锅鸡”是（ ）名菜。

- A. 四川 B. 云南 C. 贵州 D. 广州

答案：B

24. “龙虎斗”又名“龙虎凤大烩”、“菊花龙虎凤”，是驰名中外的（ ）传统名菜。

- A. 广东 B. 福建 C. 湖南 D. 江西

答案：A

25. “火腿炖甲鱼”，口味鲜香、营养全面，是（ ）中的名菜。

- A. 徽菜 B. 闽菜 C. 浙菜 D. 湘菜

答案：A

26. 号称“川菜第一肴”并有“过门香”之称的菜肴是（ ）。

- A. 鱼香肉丝 B. 麻婆豆腐 C. 宫保鸡丁 D. 回锅肉

答案：D

27. “扁食、娇耳”是中国传统食品（ ）的别称。

- A. 馄饨 B. 麻花 C. 饺子 D. 月饼

答案：C

28. 上海小吃最受人们青睐的“三主件”是（ ）。

- A. 生煎馒头、馄饨、蟹黄包 B. 汤包、百叶、油面筋
C. 蟹黄包、阳春面、海棠糕 D. 栗子糕、松饼、烧麦

答案：B

29. “龙抄手”、“三大炮”是（ ）地区著名小吃。

- A. 天津 B. 四川 C. 江苏 D. 安徽

答案：B

30. 最负盛名的白族菜是_____，已成为大理一带宴席佳肴。

- A. 白肉血肠 B. 酸菜鱼
C. 砂锅弓鱼 D. 清汤羊肉

答案：C

31. 中国第一大淡水湖是（ ）。

- A. 鄱阳湖 B. 洞庭湖 C. 太湖 D. 洪泽湖

答案：A

32. 中国最大的咸水湖是_____。

- A. 纳木错湖 B. 博斯腾湖 C. 艾比湖 D. 青海湖

答案：D

33. 有“革命摇篮”之誉的名山是（ ）。

- A. 井冈山 B. 宝塔山 C. 清凉山 D. 沂蒙山

答案：A

34. 中国面积最大的海岛是（ ）。

- A. 海南岛 B. 台湾岛 C. 舟山群岛 D. 南沙群岛

答案：B

35. 中国第一大瀑布是（ ）。

- A. 黄果树瀑布 B. 庐山瀑布 C. 壶口瀑布 D. 吊水楼瀑布

答案：A

36. 中国欣赏海市蜃楼最有名的地方是（ ）。

- A. 普陀山 B. 蓬莱阁 C. 庐山 D. 北戴河

答案：B

37. 中国海拔最高的河流是_____。

- A. 塔里木河 B. 乌苏里江 C. 雅鲁藏布江 D. 黑河

答案：C

38. 中国面积最大的平原是_____。

- A. 华北平原 B. 东北平原 C. 长江中下游平原 D. 关中平原

答案：B

39. 中国著名长城专家罗哲文指出：“长城是中国建筑之最，而（ ）长城是中国长城之最”。

- A. 嘉峪关 B. 司马台 C. 八达岭 D. 山海关

答案： B

40. 故宫是世界上现存规模最大、最完整的古代木构建筑群，为明清两代的皇宫，清代后期（ ）殿作为殿试的场所。

- A. 太和 B. 中和 C. 保和 D. 交泰

答案： C

41. （ ）位于陕西西安临潼，是中国古代最大，也是世界最大的帝王陵墓。

- A. 秦始皇陵 B. 汉茂陵 C. 唐昭陵 D. 唐乾陵

答案： A

42. 世界上现有规模最大的佛教艺术宝库是（ ）。

- A. 云冈石窟 B. 龙门石窟 C. 敦煌石窟 D. 麦积山石窟

答案： C

43. 安济桥又名赵州桥，建于隋开皇至大业年间，由著名工匠李春设计建造，是世界上现存最大的（ ）。

- A. 联拱桥 B. 梁式桥 C. 浮桥 D. 敞肩桥

答案： D

44. 按园林的使用者身份划分，北京恭王府属于（ ）。

- A. 皇家园林 B. 私家庭园 C. 宗教园林 D. 公共园林

答案：B

45. 我国现存最大、保存最完整的皇家园林是_____。

- A. 北京颐和园 B. 北京故宫御花园
C. 北京北海公园 D. 承德避暑山庄

答案：A

46. 在元宵节之夜有放灯、观灯等娱乐活动。元宵赏灯起源于（ ）。

- A. 秦 B. 西汉 C. 东汉 D. 唐

答案：C

47. 具有一定防病作用的端午节习俗是_____。

- A. 挂钟馗像 B. 吃粽子 C. 赛龙舟 D. 在门窗上插艾和菖蒲

答案：D

48. （ ）是傣族的传统新年。

- A. 火把节 B. 泼水节 C. 开斋节 D. 圣纪节

答案：B

49. 既是二十四节气之一、又是传统节日的节庆是_____。

- A. 春节 B. 清明节 C. 端午节 D. 中秋节

答案：B

50. 澳门的标志是（ ）。

- A. 大三巴牌坊 B. 妈祖阁 C. 观音堂 D. 葡京游乐场

答案：A

51. 世界最大的温泉国是（ ）。

A. 美国 B. 韩国 C. 日本 D. 芬兰

答案：C

52. 下列绘画门类中，以线条单纯、场面热闹为特点的“五谷丰登”、“胖娃娃”之类的画作属于（ ）。

A. 年画 B. 壁画 C. 风俗画 D. 院体画

答案：A

53. 甘肃“酒泉”的地名据说来源于（ ）为激励士兵抗击匈奴，将汉武帝赏赐的酒倒在泉水里与士兵同饮的典故。

A. 卫青 B. 李广 C. 霍去病 D. 赵充国

答案：C

54. 雅典、开罗、罗马与中国古代的（ ）被称为世界四大古都。

A. 长安 B. 洛阳 C. 咸阳 D. 开封

答案：A

55. 下列节日中，属于伊斯兰教的主要节庆活动的是（ ）。

A. 复活节 B. 开斋节 C. 浴佛节 D. 圣诞节

答案：B

56. 英国习俗中忌用山羊、大象、百合花和（ ）图案。

A. 秃鹰 B. 孔雀 C. 蝴蝶 D. 黑猫

答案：D

57. 按照蒙古族习俗，人们到蒙古包做客，忌讳其坐在蒙古包的_____。

A. 西北角 B. 东北角 C. 东南角 D. 西南角

答案：A

58. 维吾尔族是一个能歌善舞的民族，民间的弹拨，吹奏和打击乐器，有数十种之多，以下所列属于维吾尔族的民间乐器的是（ ）。

- A. 伽耶琴 B. 达甫 C. 马头琴 D. 芦笙

答案：B

59. （ ）的婚礼仪式隆重，分别在女方和男方家两次举行，家庭盛行“男主外、女主内”风俗。

- A. 朝鲜族 B. 土家族 C. 满族 D. 回族

答案：A

二、多选题（以下每小题四个选项中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 下列名茶中，属于绿茶的有（ ）。

- A. 洞庭碧螺春 B. 武夷岩茶 C. 信阳毛尖 D. 六安瓜片

答案：ACD

2. 中国乌龙茶的主要产地是（ ）。

- A. 云南 B. 台湾 C. 福建 D. 广东

答案：BCD

3. 下列茶叶中，根据茶树品种名称命名的是（ ）。

- A. 水仙 B. 墨菊 C. 乌龙 D. 大红袍

答案：ACD

4. 目前已经证实，茶叶对人体健康有一定的作用，因为茶叶中包含着

()等多种营养成分。

- A. 矿物质 B. 氨基酸 C. 维生素 D. 稀有元素

答案: ABC

5. 下列白酒中, 产地为四川的有 ()。

- A. 古井贡酒 B. 剑南春 C. 郎酒 D. 董酒

答案: BC

6. 下列葡萄品种中, 适合酿造白葡萄酒的有 ()。

- A. 赤霞珠 (Cabernet Sauvignon) B. 霞多丽 (Chardonnay)
C. 雷司令 (Riesling) D. 美乐 (Merlot)

答案: BC

7. 下列地方菜系中, 属于中国四大菜系的有 ()。

- A. 淮扬菜 B. 湘菜 C. 粤菜 D. 徽菜

答案: AC

8. 下列菜肴中, 属于湘菜名菜的有 ()。

- A. 地三鲜 B. 芙蓉鲫鱼 C. 剁椒鱼头 D. 麻婆豆腐

答案: BC

9. 下列菜肴中, 属于鲁菜代表菜的有 ()。

- A. 糖酥黄河鲤鱼 B. 九转大肠 C. 脆皮乳猪 D. 鱼香肉丝

答案: AB

10. 下列小吃中, 属于北京著名小吃的有 ()。

- A. 豆汁 B. 驴打滚 C. 艾窝窝 D. 炸面鱼

答案: ABC

11. 长江三峡是指（ ）。

- A. 西陵峡 B. 瞿塘峡 C. 虎跳峡 D. 巫峡

答案：ABD

12. 中国传统工艺品的“三宝”指的是（ ）。

- A. 福建脱胎漆器 B. 杭州丝绸
C. 北京景泰蓝 D. 江西景德镇瓷器

答案：ACD

13. 江南园林主要是明清时期的私家园林，其特点为（ ）。

- A. 曲折幽深 B. 淡雅朴素 C. 富丽堂皇 D. 范围较大

答案：AB

14. 下列关于颐和园的表述正确的是（ ）。

- A. 已列入《世界遗产名录》 B. 由万寿山、昆明湖组成
C. 位于河北承德 D. 佛香阁为全园的景色构图中心

答案：ABD

15. 下列有关丽江古城说法正确的有（ ）。

- A. 丽江古城是世界文化遗产
B. 丽江古城没有城墙
C. 丽江古城的建筑体现纳西族的艺术风格
D. 丽江古城是我国保存最完整的明初县治砖城

答案：ABC

16. 有关曲阜孔庙及孔府的叙述，正确的选项是（ ）。

- A. 是全国孔庙中规模最大、时代最早
- B. 主要集中有大成殿、奎文阁、碑亭等
- C. 建筑群以中轴线贯穿，左右对称、布局严谨
- D. 孔府是历代孔子嫡裔衍圣公的官署科私邸，又称衍圣公府

答案：ABCD

17. 关于峨眉山叙述正确的是（ ）。

- A. 峨眉山位于四川省，相传是文殊菩萨的道场
- B. 报国寺是峨眉山出入门户，寺内高 2.4 米高的明代彩釉瓷佛为稀世珍品
- C. 伏虎寺以屋瓦终年无败叶积落著称于世，康熙题额“无垢园”
- D. 万年寺的无梁殿内供奉北宋铸普贤骑白象铜像，是峨眉山的“镇山之宝”

答案：BCD

18. 那达慕大会是蒙古族最具民族特色的传统盛会。“那达慕”是蒙语音泽，音为“游戏”

或“娱乐”，流行于（ ）等蒙古族地区。

- A. 内蒙古
- B. 黑龙江
- C. 西藏
- D. 新疆

答案：AD

19. 下列著名景点中，（ ）位于美国。

- A. 大本钟
- B. 科罗拉多大峡谷
- C. 大都会艺术博物馆
- D. 西敏寺

答案：BC

三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 中国是世界上最早种茶、制茶和喝茶的国度，茶文化高度发达。

（ ）

答案：A

2. 龙井茶既是茶的名称，又是茶种名、地名、寺名、井名，可谓“五名合一”。（ ）

答案：A

3. 绿茶是目前世界上消费量最大的茶类，已成为中国出口的主要茶类之一。（ ）

答案：B

4. 白茶主要产于福建、广东、台湾三省。（ ）

答案：B

5. 茶道是一种相对于茶艺的表现形式，二者共同构成了中国茶文化的核心。（ ）

答案：A

6. 五粮液因选用高粱、大米、糯米、玉米、小麦五种粮食为酿酒原料而得名。（ ）

答案：A

7. 白兰地又称科涅克（Cognac），是以葡萄为原料经发酵、蒸馏而成的酒。（ ）

答案：B

8. 张裕红葡萄酒曾经荣获了巴拿马万国博览会金奖。（ ）

答案：A

9. 菜肴“佛跳墙”，其命名取自菜肴形态。（ ）

答案：B

10. “大煮干丝”是扬州传统名菜，它是选用扬州当地产的方豆腐干，经批片、切丝作为主料。（ ）

答案：A

11. 世间罕见的“森林瀑布”可以在风景如画的贵州黄果树看到。（ ）

答案：B

12. 四川卧龙自然保护区的石灰华地貌无论单体规模还是群体数量都位居世界之首。（ ）

答案：B

13. 新疆克拉玛依市的乌尔禾“魔鬼城”和奇台县将军戈壁上的“彩城”是典型的风蚀城堡地貌。（ ）

答案：A

14. 中国的峨眉山、黄山、庐山、武夷山都有佛光出现的记载，以“峨眉佛光”最为著名。（ ）

答案：A

15. 北京故宫是世界上现存规模最大、最完整的古代木构建筑群。（ ）

答案：A

16. 秦始皇兵马俑，被誉为“世界第八奇迹”，1987 年被列入世界文化遗产。()

答案：A

17. 月饼最初是用来祭月神的祭品，“月饼”一词，最早见于南宋吴自牧《梦粱录》中。()

答案：A

18. 春节和年的概念最初来自农业。年的名称从周朝开始出现，至西汉才正式固定下来，并一直延续至今。()

答案：A

19. 泰国切忌用左手服务或吃东西。()

答案：A

20. 在韩国收到礼物应当面打开，而日本则不应当面打开。()

答案：B

21. “中国旅游日”的日期是每年的()。

A. 5 月 1 日 B. 5 月 19 日 C. 9 月 27 日 D. 10 月 7 日

答案：B

22. “中国旅游日”设立的年份是()。

A. 1991 年 B. 2001 年 C. 2011 年 D. 2021 年

答案：C

23. “中国旅游日”的日期设立来源于()中《游天台山日记》(的开篇之日。

A. 《徐霞客游记》 B. 《大唐西域记》
C. 《马可波罗行纪》 D. 《西行漫记》

答案：A