

孙乐中 / 主编

饭店服务 应知应会

1600题

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

F719/38

2007

江苏工业学院图书馆
藏书章

孙乐中 / 主编

饭店服务 应知应会

1600题

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务应知应会 1600 题/孙乐中主编. —南京:江苏科学技术出版社,2007.9

ISBN 978-7-5345-5627-2

I. 饭... II. 孙... III. 饭店—商业服务—技术培训—习题 IV. F719.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 130198 号

饭店服务应知应会 1600 题

主 编 孙乐中
责任编辑 金宝佳
责任校对 郝慧华
责任监制 曹叶平

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 47 号,邮编:210009)
网 址 <http://www.pspress.cn>
集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市中央路 165 号,邮编:210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京奥能制版有限公司
印 刷 扬州鑫华印刷有限公司

开 本 890 mm×1 230 mm 1/32
印 张 15
插 页 2
字 数 400 000
版 次 2007 年 9 月第 1 版
印 次 2007 年 9 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5345-5627-2
定 价 30.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

再版前言

《饭店服务应知应会 1500 题》自 2003 年 8 月出版以来,深得广大读者喜爱,并重印了两次,直至目前仍有许多读者要求再版,在此向广大热心的读者表示感谢。为了使该书内容更为充实,现根据国家劳动和社会保障部的职业技能鉴定标准及国家旅游局新编的有关酒店职业技能培训的教材要求,对该书进行了修订,并按照初、中、高三个等级的知识和技能要求,增加了部分新的章节和内容,现更名为《饭店服务应知应会 1600 题》,并以全新的形象再版。

《饭店服务应知应会 1600 题》是以全面提高饭店服务人员的业务素质 and 技能水平为宗旨。全书内容共分为四大部分。第一部分服务基础知识,涵盖了旅游服务基础知识、心理学基础及服务心理、管理及营销基础知识、员工培训、礼节礼貌、急救知识等;第二部分前厅服务知识,涵盖了前厅部概述、客房预订服务、前厅接待、问讯服务、大厅服务、行政楼层服务、商务中心与总机服务、前厅结账、前厅销售、前厅的沟通与协调、前厅服务心理与客务关系、前厅服务质量控制、前厅安全、前厅常用术语等;第三部分客房服务知识,涵盖了客房服务与管理概述、清洁设备与清洁剂、客房清扫及卫生消毒、公共区域的清洁和保养、对客服务及楼层管理、客房的安全与保卫、客房物资的管理和控制、客房家具及设备的保养、客房部人力资源管理、客房的装

饰布置知识等;第四部分餐厅服务知识,涵盖了餐饮概述、餐饮服务人员的素质及岗位职责、餐饮服务基本技能、中餐接待服务、西餐接待服务、宴会及其他服务、饮食卫生及安全知识、餐厅物品以及设备的使用与保养知识、中西菜点及烹饪知识、酒水知识、菜单知识、食品营养、食品卫生、餐厅营销管理知识、餐饮成本核算、餐饮业务质量管理、应变能力与公共关系等,是饭店业各主要工种不同等级应知应会服务知识的合订本。本书内容全面,浓缩精练,重点突出,全部采用了答题形式,凡属程序及标准类的问题,文字简练易记;凡涉及服务环节中的具体操作规范,都明确了干什么、怎么做,文字详尽且富有条理,便于掌握,有较强的针对性和实用性,对促进饭店服务与管理标准化、规范化、程序化具有一定的指导和参考作用。本书既可作为酒店员工的培训教材和考核的题集,也可以作为专业教学参考资料,适用于饭店、餐馆、培训机构和学校等单位,同时也适用于在校学生、在职培训及参加饭店类技能考核、鉴定的自学人员和饭店管理人员。

本书在编写过程中得到了江苏省劳动和社会保障厅、江苏省旅游局、连云港市劳动和社会保障局、连云港市旅游局,以及陆连星、王强、吴新春、王能侗等先生,王德萍、孙卫芳、周燕等女士的大力支持和帮助,江苏科学技术出版社的编辑在本书的审稿过程中给予了帮助,付出了大量心血,在此,一并表示感谢。

孙乐中

2007 年 6 月

目 录

第一部分 服务基础知识

一、旅游服务基础知识

1. 什么是旅游?	001
2. 构成旅游的基本要素有哪些?	001
3. 什么是旅游者?	001
4. 什么是旅游资源?	001
5. 旅游资源大体上可分为哪两大类?	001
6. 什么是自然旅游资源?	002
7. 什么是人文旅游资源?	002
8. 什么是风景名胜区?	002
9. 我国风景名胜区划分为几个等级?	002
10. 我国旅游区(点)的质量划分为哪些等级?	002
11. 什么是旅游业?	002
12. 旅游业的构成主要有哪些?	002
13. 什么是旅行社? 我国的旅行社可划分为哪两种类别?	003
14. 旅行社的基本业务主要包括哪几项?	003
15. 国际旅行社和国内旅行社的经营范围各是什么?	003

16. 何为旅游饭店? 一家具有国际水准的现代旅游饭店应具有哪些功能和服务项目?	003
17. 旅游饭店根据其功能和客人的特点可分为哪些类型?	003
18. 旅游饭店的规模大小是如何划定的?	003
19. 我国的旅游饭店的档次是如何表示的?	004
20. 饭店常设的主要机构和部门有哪些?	004
21. 饭店的基本设施主要包括哪两大类?	004
22. 饭店产品的特点是什么?	004
23. 按照硬件标准, 旅游娱乐的设施有哪些类型?	004
24. 在我国名山奇峰中的“五岳”指的是什么?	004
25. 我国主要的风景名山有哪些? 其显著特点是什么?	004
26. 哪里是我国佛教的“四大圣地”?	005
27. 我国四大道教名山在哪里?	005
28. 什么是桂林山水之“四绝”?	005
29. 我国著名的五大淡水湖是哪些?	005
30. 号称中国“五大名泉”是哪些泉?	005
31. 在我国什么是世界上独一无二的野生动物奇珍及国宝?	005
32. 我国著名的造像石窟主要有哪一些?	005
33. 什么是我国最宏伟的一项古代建筑工程, 是世界建筑史上最伟大的奇迹之一?	005
34. 我国著名的古代水利工程主要有哪些?	005
35. 什么桥是我国现存的历史最久的石拱桥? 是由谁所建造?	006
36. 什么是我国在世界上现存最大、最完整的古代木结构建筑群?	006
37. 中国园林按气候带是如何划分的? 各类的总特点是什么? 以何为代表?	006
38. 什么是中国的“四大名绣”?	006
39. 代表了我国古代文明的陶器主要有哪些?	006
40. 什么是中国传统四大名瓷?	006
41. 国内宾客口味总的区别是什么?	006
42. 东北人的主要饮食习惯是什么?	007



43. 河北人的主要饮食习惯是什么?	007
44. 山西人的主要饮食习惯是什么?	007
45. 苏南人的饮食主要特点是什么?	007
46. 浙江人的主要饮食习惯是什么?	007
47. 湖南人的主要饮食习惯是什么?	008
48. 江西人的主要饮食习惯是什么?	008
49. 广东人的主要饮食习惯是什么?	008
50. 我国的南方和北方以何为主食?	009
51. 汉族人的主要礼俗有哪些?	009
52. 汉族人在饮食上的一般习惯是什么?	009
53. 汉族人主要有哪些习俗禁忌?	009
54. 汉族人的主要民俗节庆有哪些?	009
55. 蒙古族人的主要饮食习惯是什么?	010
56. 蒙古族人主要有哪些禁忌?	010
57. 藏族人主要有哪些礼俗?	010
58. 藏族人的主要饮食习惯是什么?	011
59. 在藏区主要有哪些禁忌?	011
60. 回族人的主要饮食习惯是什么?	012
61. 维吾尔族人喜爱吃的主食和副食是什么?	012
62. 维吾尔族人的禁忌主要有哪些?	012
63. 朝鲜族人的主要饮食习惯是什么?	013
64. 满族人的禁忌主要有哪些?	013
65. 港、澳、台地区在社交方面主要有哪些礼俗?	013
66. 港、澳、台地区的饮食习惯是什么?	014
67. 港、澳、台地区主要有哪些习俗禁忌?	014
68. 日本人在社交方面的礼俗主要有哪些?	014
69. 日本人的饮食习惯是什么?	015
70. 日本人在语言方面的忌讳主要是什么?	015
71. 日本人对花草与图案的忌讳是什么?	015
72. 日本人用餐忌讳有哪些?	015



73. 韩国人在社交方面的礼俗主要有哪些?	016
74. 韩国人的饮食习惯是什么?	016
75. 韩国人主要有哪些习俗禁忌?	016
76. 泰国人在社交方面的礼俗主要有哪些?	016
77. 泰国人有何饮食习惯?	017
78. 泰国人带有普遍性的忌讳是什么?	017
79. 新加坡人在社交方面主要有哪些礼俗?	017
80. 新加坡人有何饮食习惯?	017
81. 新加坡人对手的动作忌讳主要有哪些?	017
82. 马来人在社交方面的礼俗主要有哪些?	017
83. 马来人有何饮食习惯?	018
84. 马来人有何禁忌?	018
85. 英国人的文明与礼貌主要表现在哪四个方面?	018
86. 英国人的主要饮食习惯是什么?	018
87. 英国人有何主要禁忌?	019
88. 法国人在社交方面的礼俗主要有哪些?	019
89. 法国人的主要饮食习惯是什么?	019
90. 法国人有哪些特别禁忌?	020
91. 德国人在社交方面主要有哪些礼俗?	020
92. 德国人的主要饮食习惯是什么?	021
93. 德国人有哪些主要禁忌?	021
94. 美国人在社交方面主要有哪些礼俗?	021
95. 美国人的主要饮食特点是什么?	022
96. 美国人有哪些主要禁忌?	022
97. 美国人是如何理解“微笑”的?	022
98. 俄罗斯人在社交方面主要有哪些礼俗?	022
99. 俄罗斯人的饮食习惯是什么?	023
100. 俄罗斯人主要有哪些习俗禁忌?	023
101. 加拿大人在社交方面主要有哪些礼俗?	023
102. 加拿大人的主要饮食习惯是什么?	024

103. 加拿大人的主要禁忌是什么？	024
104. 全世界影响最大的三大宗教是什么？	024
105. 佛教的创始人是谁？	024
106. 佛教的主要经典是什么？	024
107. 佛教的基本教规是什么？	024
108. 佛教主要有哪些称谓？	024
109. 中国佛教基本上可分为哪些派系？	024
110. 中国佛教的建筑艺术主要包括哪些？	025
111. 何为基督教？其创始人是谁？	025
112. 基督教可分为哪三大教派？	025
113. 基督教的经典是什么？	025
114. 基督教共同遵守的十戒律是什么？	025
115. 基督教主要有哪些礼仪习俗？	025
116. 伊斯兰教的真主是谁？	026
117. 伊斯兰教的经典是什么？	026
118. 伊斯兰教的主要节日有哪些？	026
119. 道教的创造人是谁？其主要经典和经籍总集是什么？	026
120. 道教崇拜的对象及主要供奉是什么？	026
121. 道教的重要标志是什么？	026
122. 绘画按其使用的不同材料和不同的艺术手法可分为哪些种类？	026
123. 绘画按其不同题材可分为哪些种类？	026
124. 什么是中国画？按其题材分为哪三大类？	026
125. 花鸟画的基本特点是什么？在艺术风格上可分为哪两种？	027
126. 中国雕塑艺术起源于何时？是从雕刻什么开始的？	027
127. 中国古代雕塑的代表作主要有哪些？	027
128. 中国早期陶器的成型方法主要有哪三种？	027
129. 中国新石器时代陶器的代表作是什么？	027
130. 瓷器是如何制成的？在我国历代瓷器制品中最负盛名的是什么？	027
131. 玉器的评价主要是根据什么来决定的？	027
132. 玉石的鉴别主要包括哪些方面？其基本方法主要有哪几种？	027



133. 什么是青铜器? 按其用途可分哪些类? 027
134. 能代表中国古代青铜器最高艺术水平的是什么? 027

二、心理学基础及服务心理

135. 什么是欲望? 欲望有哪四个特性? 028
136. “需要”的特点是什么? 028
137. 人的需要归纳起来可分为哪三类? 028
138. 人的需要可归纳为哪五个层次? 028
139. 什么是动机? 如何分类? 028
140. 什么是性格? 如何分类? 028
141. 什么是气质? 气质可分为哪四种类型? 029
142. 宾客对客房的消费心理, 一般可概括为哪几方面? 029
143. 服务员良好的心理素质主要表现在哪几方面? 029
144. 服务员如何培养注意的稳定性? 029
145. 服务员如何培养良好的记忆力? 029
146. 服务员思维能力的培养可以从哪几方面进行? 029
147. 服务员怎样才能保持良好的心境? 029
148. 怎样理解服务人员与客人之间的不平等? 030
149. 为什么说“客人永远是对的”? 030
150. 什么是人的情绪状态? 可以用哪些不同的颜色来表示? 031
151. 服务人员在工作中的最佳情绪状态应是如何? 031

三、管理及营销基础知识

152. 管理的含义是什么? 031
153. 管理的基本特征是什么? 031
154. 管理的基本职能包括哪些方面的内容? 031
155. 什么是计划? 其编制一般要经过哪三个阶段? 031
156. 组织的基本原理主要有哪些? 032
157. 指挥职能主要有哪五个方面? 032
158. 什么是协调职能? 032

159. 协调的主要内容有哪些?	032
160. 在饭店中部际协调的原则是什么?	032
161. 部际协调的目的是什么? 可采取的形式有哪些?	033
162. 什么是控制职能? 其实质是什么?	033
163. 控制的基本内容是什么?	033
164. 控制的基本步骤是什么?	034
165. 什么是激励职能? 其基本原则是什么?	034
166. 饭店管理的基本方法有哪些?	034
167. 如何制定岗位职责规范?	034
168. 一个企业在管理上的成败主要取决于哪两点?	034
169. 什么是现代饭店最佳的组织管理模式?	035
170. 什么是企业在日常管理中的重要环节?	035
171. 市场营销的含义是什么?	035
172. 营销的内在因素主要包括哪几点?	035
173. 市场营销基本策略主要有哪些?	036
174. 什么是供求导向策略及经营导向策略?	036
175. 什么是无差异性市场策略?	036
176. 什么是差异性市场策略?	036
177. 什么是集中性营销策略?	036
178. 饭店营销的基本方法和步骤是什么?	036
179. 选择目标市场的基本原则是什么?	036
180. 什么是饭店营销控制? 其类型主要有哪些?	036

四、员工培训

181. 对员工进行培训的目的是什么?	037
182. 对员工进行培训的意义突出表现在哪些方面?	037
183. 饭店员工的培训原则主要体现在哪些方面?	037
184. 是什么原因决定了培训的长期性?	037
185. 培训原则中系统性所包含的内容及实际指导意义是什么?	038
186. 培训的客观需求指的是哪些方面?	038



187. 饭店培训应注重哪些内容?	038
188. 培训可分哪些种类?	038
189. 一个完整的培训计划应包括哪些要素?	039
190. 培训方式主要有哪些?	039
191. 培训可采取的方法和技巧有哪些?	039
192. 什么是“三明治”式教学法?	040
193. 在培训教学中可采用的提问形式主要有哪些?	040
194. 如何进行培训考核?	040
195. 如何进行培训评估?	040
196. 在培训工作中如何运用激励机制?	040

五、礼节礼貌

197. 什么是礼节?	041
198. 什么是礼貌?	041
199. 礼貌的基本内容是什么?	041
200. 什么是仪表? 什么是仪容?	041
201. 饭店服务人员为什么必须注重仪表、仪容?	041
202. 什么是仪态?	042
203. 对饭店工作人员的仪态总的要求是什么?	042
204. 服务员的站姿标准是什么? 切忌什么姿态?	042
205. 服务员的坐姿标准是什么? 切忌什么姿态?	042
206. 服务员的走姿标准是什么? 切忌什么姿态?	042
207. 服务员的神态标准是什么? 切忌什么姿态?	042
208. 服务员在接待宾客时应如何注意眼神的运用?	042
209. 手势的规范标准是什么? 运用手势应注意哪三个方面?	043
210. 不同嘴部动作有何不同含义?	043
211. 礼貌服务的基本要求是什么?	043
212. 为宾客服务时应做到哪“五声”?	044
213. 礼貌服务的“十一字”内容是什么?	044
214. 服务中要杜绝的“四语”是什么?	044

215. 礼貌服务的“五先”原则是什么？	044
216. 为宾客服务时不允许出现的不文雅举止有哪些？	044
217. 如何正确使用服务用语？	044
218. 服务员与客人讲话应注意哪些礼节？	044
219. 语言文明的“八要”“八不要”的内容是什么？	045
220. 在服务中要做到的“三轻”是什么？	045
221. 饭店员工应克服的不良习惯主要有哪些？	045
222. 如何正确使用“您好”？	045
223. 介绍的顺序是什么？	045
224. 介绍应注意哪些礼节？	045
225. 正确的握手方法是什么？	045
226. 在握手时应谁先伸手？	045
227. 握手时应注意哪些问题？	046
228. 如何行鞠躬礼？	046
229. 为什么要提倡微笑服务？	046
230. 前厅服务员的礼貌修养准则是什么？	046
231. 服务人员在应答客人询问时应注意什么？	047
232. 如何引领客人？	047
233. 服务接待礼节主要有哪些？	047

六、急救知识

234. 急救的基本方法有哪些？	047
235. 昏迷的急救方法和注意事项是什么？	048
236. 休克的急救措施主要有哪些？	049
237. 痉挛的急救方法是什么？	049
238. 晕厥的急救方法是什么？	049
239. 呼吸困难的急救方法是什么？	049
240. 胸痛的急救方法是什么？	049
241. 心悸的急救方法是什么？	050
242. 腹痛的急救方法是什么？	050



第二部分 前厅服务知识

一、前厅部概述

243. 前厅、前厅部、总台的定义分别是什么？这三个概念有什么区别和联系？ 051
244. 前厅部的地位和作用主要表现在哪几个方面？ 052
245. 前厅部的目标和任务是什么？ 052
246. 前厅部的业务特点是什么？ 052
247. 前厅部组织机构在设置时应考虑哪些原则？ 053
248. 前厅部组织机构一般由哪些部分组成？ 053
249. 小型饭店的前厅部应如何设置？ 053
250. 前厅接待服务岗位的作业区可以划分为哪两大方面？其岗位职责制定的原则是什么？ 053
251. 前厅部经理的岗位职责及工作任务是什么？ 054
252. 前厅部副经理的岗位职责及工作任务是什么？ 055
253. 前厅部秘书的岗位职责和工作任务是什么？ 055
254. 大堂副理的岗位职责及工作任务是什么？ 056
255. 客务经理的岗位职责和工作任务是什么？ 056
256. 接待处的主要工作是什么？ 057
257. 订房处的主要工作是什么？ 057
258. 行李处的主要工作是什么？ 057
259. 问讯处的主要工作是什么？ 057
260. 总机房的主要工作是什么？ 057
261. 前厅部一般接待标准是什么？ 057
262. 前厅部服务技能标准是什么？ 058
263. 前厅部预订服务标准是什么？ 058
264. 前厅部员工应具备哪些基本素质？ 058
265. 前厅的照明应具备哪些条件？ 058
266. 前厅色彩的基本要求是什么？ 059

267. 前厅的温度和湿度要求如何?	059
268. 前厅控制噪音的措施有哪些?	059
269. 总台应设在什么位置?	059
270. 常见的总台型制主要有几种?	059
271. 总台的规格标准是什么?	060
272. 常见的总台管理有哪些方式?	060
273. 前厅服务氛围的主要特征是什么? 具体表现在哪些方面?	061
274. 前厅应有哪些主要设备?	061
275. 一个完整的计算机系统由哪些部分组成?	061
276. 什么是计算机的软件系统? 软件又分为哪两大类?	061
277. 何为系统软件? 何为应用软件?	061
278. 计算机技术应用对前厅服务有何意义?	061
279. 前厅服务中计算机应用的主要功能是什么?	062
280. 何为计算机网络?	062
281. 根据不同的分类方法,可以把计算机网络分为哪些不同种类?	062
282. 计算机网络有何功能?	063
283. 何为局域网? 它由哪两大部分组成?	063
284. 前厅部对客服务全过程可分哪五个阶段?	063

二、客房预订服务

285. 客房预订服务的概念是什么?	063
286. 现在全球客房预订主要有哪三种网络系统?	063
287. 何为专业预订组织系统? 其推销和竞争优势突出表现在哪些方面? ...	064
288. 何为 CRS? 这一系统的突出特点是什么?	064
289. 加入中央预订系统的企业往往以何种销售手段来吸引旅游常客?	064
290. 何为专有预订系统? 其特点和作用是什么?	064
291. 客房预订的基本要求是什么?	064
292. 客房预订员的主要岗位职责是什么?	065
293. 客房预订的方式主要有哪些?	065
294. 预订业务的任务是什么?	065



295. 客房预订通常分为哪三种类别?	066
296. 什么是临时性预订? 对临时性预订的常用做法是什么?	066
297. 什么是确认性预订? 确认性预订的方式有哪些?	066
298. 确认的内容主要包括哪些?	066
299. 什么是保证性预订? 对此类预订应注意的问题是什么?	066
300. 饭店关于预付定金政策一般包括哪些内容?	067
301. 客房的划分方法及其种类有哪些?	067
302. 什么是单间客房?	067
303. 什么是单人间?	067
304. 什么是双床间?	067
305. 什么是大床间?	067
306. 什么是套间客房? 根据其使用功能及室内装配标准可分为哪些种类?	067
307. 什么是总统套间?	067
308. 什么是内景房? 什么是外景房?	068
309. 什么是预订卡条? 在使用上应注意什么问题?	068
310. 客房的预订程序可划分哪七个阶段?	068
311. 预订员在接受电话预订时应注意哪些问题?	068
312. 受理信函预订应注意的问题有哪些?	068
313. 当面洽谈预订应注意什么?	069
314. 根据客人的来源, 预订可分哪两大类? 二者的主要区别是什么?	069
315. 客人抵店前准备工作阶段的流程内容有哪些?	069
316. 如何受理客人的预订?	069
317. 如何婉拒客人的预订?	070
318. 使用预订确认书确认客人的订房有哪些有利之处?	070
319. 预订推销的前提条件是什么?	070
320. 预订推销主要有哪些方式?	071
321. 什么是预分排房? 预分排房期间应注意哪些因素?	071
322. 什么是“订房管制”?	071
323. 修改预订应注意的要点是什么?	071