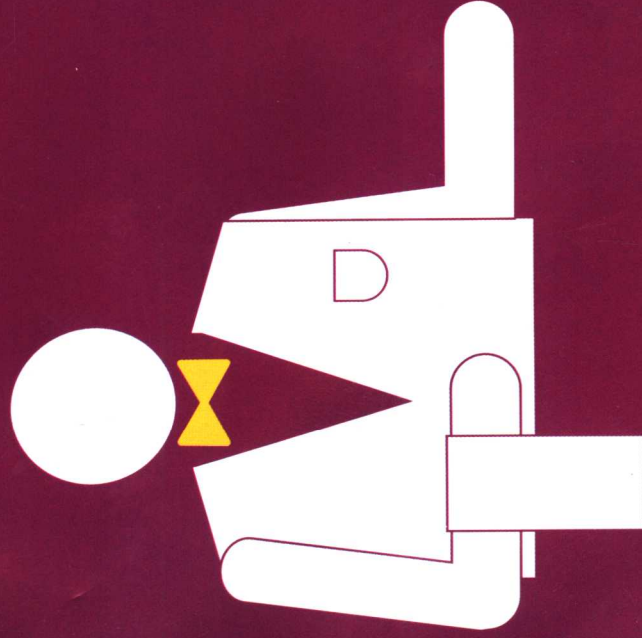


全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

餐厅服务

第三版

习题册



中国劳动社会保障出版社

本习题册与教材《餐饮服务(第三版)》配套,供学生课后练习使用。习题册按照教材的章节顺序编排,内容翔实,知识点分布均衡,题型丰富多样,难易配置适当。

本习题册由王德静、孔英丽编写。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务(第三版)习题册/王德静,孔英丽编写. —北京:中国劳动社会保障出版社,2007
全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978-7-5045-6187-9

I. 餐… II. ①王… ②孔… III. 饮食业-商业服务-习题 IV. F719.3-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第092926号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787毫米×1092毫米 16开本 3.25印张 68千字
2007年6月第1版 2007年6月第1次印刷

定价:5.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

ISBN 978-7-5045-6187-9



9 787504 561879 >

目 录

第一章 餐厅服务概述	(1)	二、单项选择题	(12)
一、填空题	(1)	三、判断题	(13)
二、单项选择题	(1)	四、简答题	(13)
三、判断题	(2)	第四章 中餐服务	(16)
四、名词解释	(2)	一、填空题	(16)
五、简答题	(3)	二、不定项选择题	(17)
第二章 餐厅服务人员应具备的素质	(5)	三、判断题	(17)
一、填空题	(5)	四、名词解释	(18)
二、单项选择题	(5)	五、简答题	(18)
三、判断题	(6)	第五章 西餐服务	(21)
四、名词解释	(7)	一、填空题	(21)
五、简答题	(7)	二、不定项选择题	(22)
第三章 餐厅服务的基本技能	(11)	三、判断题	(22)
一、填空题	(11)	四、名词解释	(23)
		五、简答题	(23)

二、不定项选择题	(42)
三、判断题	(43)
四、名词解释	(44)
五、简答题	(44)
六、计算题	(45)
第九章 餐厅管理基础知识	(46)
一、填空题	(46)
二、不定项选择题	(46)
三、判断题	(47)
四、名词解释	(47)
五、简答题	(48)

第六章 宴会服务	(26)
一、填空题	(26)
二、不定项选择题	(27)
三、判断题	(28)
四、名词解释	(29)
五、简答题	(29)

第七章 酒水知识	(33)
一、填空题	(33)
二、不定项选择题	(34)
三、判断题	(37)
四、名词解释	(38)
五、简答题	(39)

第八章 菜单设计	(42)
一、填空题	(42)

第一章 餐厅服务概述

一、填空题

1. _____的特点是服务迅速，营业时间长，一般早、午、晚三餐都营业。
2. 餐厅生产与销售的_____特点决定了餐厅服务只能当次、当场享受。
3. 餐厅是旅游饭店最重要的赢利部门之一。一般情况下，我国旅游饭店的餐饮收入占饭店营业收入总额的_____，而餐饮收入较好的饭店，其收入可占饭店营业总额的_____。
4. 从客人的角度分析，餐饮服务水平主要由_____和_____两大因素决定。
5. 餐饮服务可分为直接对客的_____和间接对客的_____。
6. 餐饮经营的特殊性包括餐饮_____上的特殊性和餐饮产品_____上的特殊性。
7. 餐厅业务组织形式是由营业活动决定的，营业活动主要包括_____、_____和_____。
8. 餐厅组织的根本目的是实现餐厅服务任务和_____。

因此，餐厅服务组织的设置均应以此为基础。

9. 餐厅组织一般由_____、_____、_____和_____等组成。
10. _____以其独特新奇的环境设计和装饰吸引客人，并使客人增长知识和见闻。
11. 正餐厅一般只供应_____和_____，国外不少饭店的高级正餐厅只供应_____。
12. 餐厅的种类一般有_____、_____、_____、_____、_____。

二、单项选择题

1. 在旅游者的基本需求中，_____占第一位。
A. 衣 B. 食
C. 住 D. 行
2. 设立自助餐厅的目的是_____，同时也迎合某些客人自我服务的心理。
A. 服务程序简单化 B. 厨师操作简单化
C. 方便客人 D. 节约劳动力成本

3. 餐厅营业时间越长, 它的组织就越_____, 层次也就越_____。

- A. 大 少
- B. 大 多
- C. 小 少
- D. 小 多

4. 餐厅中面积最大、设施最齐全的大型厅堂是_____。

- A. 宴会厅
- B. 中餐厅
- C. 西餐厅
- D. 多功能厅

三、判断题

- 1. 我国大多数的旅游饭店经营中的淡季比较明显, 加强餐饮部门在旺季的经营, 可大大地提高饭店设施的利用率, 增加饭店的营业收入。 ()
- 2. 饭店作为顾客的“家外之家”, 必须首先满足他们在“食”上的需求。 ()
- 3. 在欧美国家, 饭店餐厅收入一般占饭店总收入的 30% 左右。 ()
- 4. 饭店的目标应是向客人提供最佳服务, 而饭店的根本经营宗旨是为了使客人得到舒适和便利。 ()
- 5. 正餐厅一般使用点菜单, 但不提供零点服务。 ()
- 6. 餐厅服务是一种“点状”服务, 所以应该注重每一个服务环节。 ()
- 7. 餐饮部是饭店中唯一的生产部门, 其经营上的特殊性决定着餐厅服务的特点。 ()
- 8. 餐厅服务组织不但受餐厅规模的影响, 还受餐厅级别的影响。 ()

9. 主题餐厅可专营某一类菜肴, 如海鲜等; 或突出某一地方菜系, 如川菜等; 也可突出某一时期或某一民族的菜肴, 如清宫菜等。 ()

10. 餐厅服务的服务水平和特色在很大程度上反映着饭店的总体水平和特色。 ()

四、名词解释

- 1. 餐厅
- 2. 餐厅服务
- 3. 正餐厅

4. 多功能厅

3. 餐厅服务的特点有哪些?

五、简答题

1. 餐厅在饭店中的地位表现在哪些方面?

2. 餐厅在饭店中的作用有哪些?

4. 餐饮经营上的特殊性指的是什么?

5. 餐饮服务的内容有哪些?

6. 前台服务和后台服务各指什么? 两者之间有什么关系?

7. 简述影响餐厅服务组织的因素。

第二章 餐厅服务人员应具备的素质

一、填空题

1. 餐厅服务人员的基本素质包括_____、_____、_____、_____、_____、_____。9. 在接待服务中，服务人员要做到“六个一样”，分别是：_____、_____、_____、_____、_____、_____。
2. 服务人员正确的行走姿势是身体重心向前倾_____，双臂自然前后摆动，幅度不超过_____左右，双眼平视前方，面带微笑。
3. 服务人员坐姿的要求是_____、_____、_____。
4. 餐厅服务常用礼貌用语主要有_____、_____、_____、_____、_____。
5. 与客人谈话时不能问客人的_____、_____、_____及其他与个人隐私有关的问题。

二、单项选择题

1. 餐厅服务人员具有良好的（ ）是做好餐厅服务工作的基础。
A. 基本素质 B. 身体素质
C. 专业素质 D. 专业技能
2. 餐厅服务人员所佩戴的饰物仅限于（ ）。
A. 手表和项链 B. 项链和结婚戒指
C. 结婚戒指和手表 D. 耳环和手表
3. 一般情况下，男服务员1分钟应走（ ）步，步距以（ ）厘米左右为宜。
A. 110 30 B. 110 40

6. 服务人员在介绍客人、指引方向、引路时，都应手指自然并拢，_____，以示对对方的尊重。
7. 道德最大的特点是靠_____、_____和_____等力量来发挥和维持其社会作用。
8. 专业素质包括_____、_____、_____。

C. 120 30

D. 120 40

4. 女服务员站立时, 双脚呈“V”字形, 脚尖开度为()左右。

A. 20°

B. 30°

C. 40°

D. 50°

5. 餐厅服务人员所具备的()是做好餐厅服务工作的重要保证, 是提高餐厅工作效率和服务质量的基本条件。

A. 基本素质

B. 专业素质

C. 仪容仪表

D. 礼节礼貌

6. 一个人的步态、言语、动作、眼神、表情、音容笑貌以及服装打扮等都会涉及到()的雅俗。

A. 风度

B. 仪表

C. 举止

D. 素质

7. ()的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成。

A. 专业素质

B. 专业技能

C. 基本素质

D. 烹饪知识

8. 服务人员的坐姿标准要求服务人员落座时应至少坐满椅子的()。

A. 1/3

B. 2/3

C. 1/2

D. 3/4

9. ()是做好餐厅服务的基础。

A. 良好的素质

B. 良好的仪容仪表

C. 扎实的操作技能

D. 丰富的理论知识

10. ()是指人的言谈、举止和态度。

• 6 •

A. 仪容

B. 仪表

C. 仪态

D. 风度

11. ()是餐厅服务人员为客人提供服务时所应具备的技巧和能力。

A. 专业知识

B. 专业技能

C. 沟通能力

D. 推销能力

12. 要想成为一名优秀的餐厅服务人员, 必须首先完成从()到()的角色转换, 以专业行为标准要求自己。

A. 社会人 餐厅人

B. 餐厅人 社会人

C. 经济人 社会人

D. 社会人 经济人

三、判断题

1. 一般情况下, 女服务员1分钟行走110步, 步距应以35厘米为宜。 ()

2. 服务人员行走时应做到步履轻快, 行如和风。 ()

3. 在餐厅服务工作中, 服务人员应该主动与客人握手。 ()

4. 为了不让对方久等, 人有时行握手礼可以交叉握手。 ()

5. 男士和女士行握手礼时, 一般应该男士先伸手。 ()

6. 根据次序的礼节, 引领人员应在客人的左前方两三步处引领客人。 ()

7. 朝鲜族人特别喜欢吃狗肉, 却不喜欢吃牛羊肉。 ()

8. 男服务员站立时, 双脚呈“八”字形, 双脚尖分开约为60°。 ()

9. 仪容就是人的外表或举动，一般说来，还包括人的容貌、服饰等。
()

5. 餐饮推销

四、名词解释

1. 仪表

五、简答题

1. 餐厅服务人员身体素质包括哪些内容？

2. 仪态

3. 礼貌

2. 餐厅服务人员在仪态方面有哪些要求？

4. 礼节

3. 餐厅服务人员正确的行走姿势包括哪些内容?

5. 餐厅服务人员的表情具体应做到哪几项?

4. 餐厅服务人员在行走时要特别注意什么?

6. 餐厅服务人员应掌握的专业知识主要有哪些?

7. 餐厅服务人员应掌握的礼节、礼貌有哪些？

9. 通过职业道德教育，餐厅服务人员应达到怎样的目标？

8. 良好的语言艺术应达到怎样的要求？

10. 餐厅职业道德的主要规范包括什么？

11. 餐厅服务人员的专业行为准则有哪些要求？

12. 服务意识有哪些内涵？

第三章 餐厅服务的基本技能

一、填空题

1. 托盘按质地可分为_____、_____和_____三种。
2. 端托按所托物品的重量可分为_____和_____两种。
3. 端托的姿势要领应掌握好，做到“三平、一松、一稳”。
即_____、_____、_____，
_____。
4. 斟酒时，服务员要绕到每位客人的_____进行，不准
_____，不准_____和_____。
5. _____的高低和技术的熟练程度直接影响着餐饮
服务的质量，这也是衡量一个餐饮企业服务质量的关键问题。
6. 餐巾的基本折法有_____、_____、_____、_____、
_____、_____、_____。
7. 斟酒的基本方法有两种，一种是_____，一种是_____。
8. 西餐宴会的斟酒顺序依次是：_____、_____、
_____、_____、_____。
9. _____指清洁、整理托盘。
10. 按餐巾折花装置物的不同可将餐巾折为_____和

- _____。
11. 按餐巾折叠的不同造型可分为_____、_____和
_____三类。
12. 中餐宴会摆台通常以_____人为标准，选用直径为_____
的圆台，台布规格为_____见方或_____见方。
13. 按饮食习惯摆台可分为_____、_____和
_____三大类。
14. 中餐宴会铺台布有_____、_____和_____三种
方法。
15. 西餐摆台要求餐盘摆在_____位置，_____左_____右，
_____朝上，_____朝左。
16. _____和_____是菜点服务的主要环节。
17. 中餐散座上菜一般选择在比较宽敞一些的位置进行，切
忌选择在_____和_____的旁边上菜，以免出现意外。
18. 大型宴会上冷菜时，要注意其_____朝向主宾，其他
围碟要注意_____的搭配和_____的搭配。
19. 一般情况下，中餐的分菜顺序依次是_____、

____、____，然后按顺时针方向依次进行。

20. 撤换餐具时应首先向客人礼貌的____，然后站在客人的____，左手托盘，右手操作。

21. 中餐散座摆台一般采用方台或小圆台，方台铺台布的方法有两种，即____铺台布方法和____铺台布方法。

二、单项选择题

1. 重托的重量一般在（ ）千克。

- A. 5~10
- B. 10~15
- C. 15~20
- D. 10~20

2. 轻托的重量一般在（ ）千克以下。

- A. 3
- B. 5
- C. 7
- D. 10

3. 重托时，托盘底部距肩部约（ ）厘米。

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

4. 西餐宴会斟酒时，一般白葡萄酒斟至酒杯的（ ）处。

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

5. 对酒水进行降温时，一般情况下香槟酒需冰镇（ ）分钟。

- A. 5
- B. 10
- C. 15
- D. 20

6. 在选择餐巾折叠时应根据客人的风俗习惯和爱好来选择合适的花型，如为日本客人服务不应选择（ ）。

• 12 •

A. 樱花

B. 荷花

C. 百合花

D. 玫瑰花

7. 根据客人的爱好选择餐巾花时，对美国客人宜选择（ ）。

A. 山茶花

B. 荷花

C. 玫瑰

D. 百合花

8. 根据客人的爱好选择餐巾花时，对英国客人宜选择（ ）。

A. 玫瑰

B. 百合花

C. 蔷薇花

D. 山茶花

9. 根据客人的爱好选择餐巾花时，对法国客人宜选择（ ）。

A. 樱花

B. 荷花

C. 玫瑰

D. 百合花

10. 中餐宴会上菜一般选择在（ ）位置上进行。

A. 副主人右侧

B. 翻译和陪同之间

C. 主人右侧

D. 宾客之间

11. 中餐宴会的第一道菜——冷盘，一般在宴会开始前（ ）分钟摆好。

A. 3

B. 5

C. 10

D. 15

12. （ ）是斟酒的第一道程序，它标志着斟酒服务操作的开始。

A. 点酒

B. 准备工作

C. 卫生工作

D. 示意

三、判断题

1. 重托的重量一般在 10~20 千克。 ()
2. 端托时服务员应掌握的步伐有常步、碎步和垫步三种。 ()
3. 不论是斟酒还是斟饮料, 服务员都需绕到每位客人的右侧进行。 ()
4. 一般供应啤酒时应应在 12℃ 时上桌。 ()
5. 一般供应香槟酒时应应在 6℃ 时上桌。 ()
6. 中餐宴会主人位一般应安排在餐厅门口的正中位置。 ()
7. 为了表示对主宾的尊重, 中餐宴会一般将其安排在主人位的右侧。 ()
8. 西餐宴会摆台时, 遵循先外后里, 先刀后叉的原则。 ()
9. 中餐宴会台面上摆放鲜花时, 高度不应超过 30 厘米。 ()
10. 中餐宴会的上菜位置一般选择在副主人的右侧进行, 这样有利于副主人向客人介绍菜肴。 ()
11. 中餐酒席摆菜时, 一般应从餐桌的四周向中心摆放。 ()
12. 西餐酒水服务中有试酒环节。即斟酒前先为品酒人斟倒约 1/5 杯的水, 让其鉴定。 ()

四、简答题

1. 轻托的操作程序包括什么?
2. 端托服务时的注意事项是什么?
3. 中餐宴会的斟酒顺序是怎样安排的?