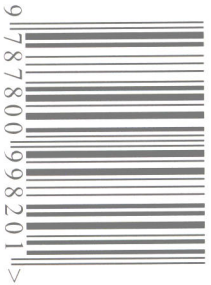


责任编辑：马文晓
特约编辑：苏宁萍 陈 瑜
封面设计：陶华达



ISBN 7-80099-820-7



ISBN 7-80099-820-7
定价：74.00元（全五册）

单考单招——相约在高校

浙江省高等职业技术教育招生考试复习指导
◆ 上海东方激光教育文化有限公司 组编

专业课复习训练

旅游专业

—— 基础理论
阶段综合测试卷集

中国三峡出版社

浙江省高等职业技术教育招生考试复习指导

专业课复习训练

旅游专业

—— 基础理论阶段综合测试卷集

● 上海东方激光教育文化有限公司 组编

主 编 舒 冰

编 者 毛颖瑜 董智慧 罗金花 叶美君

中国三峡出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

浙江省高职入学考试—专业课复习训练. 旅游类
/ 上海东方激光教育文化有限公司 组编.
—— 北京: 中国三峡出版社, 2005. 8
ISBN 7-80099-820-7

I. 浙… II. 上… III. 旅游—经济管理—高等学校: 技术学校
—入学考试—习题 IV. G718.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 085783 号

责任编辑 马文晓
特约编辑 苏宁萍 陈瑜

中国三峡出版社出版发行

(北京市海淀区太平路 23 号院 12 号楼 100036)

电话: (010) 68218553 51933037

<http://www.c-zgsx.com>

E-mail: sanxiaz@sina.com

启东人民印刷厂印制

新华书店经销

2005 年 9 月第 1 版

2005 年 9 月第 1 次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 53 字数: 1272 千字

ISBN 7-80099-820-7

定价: 74.00 元 (全五册)

前言

为了大力推进职业教育的改革和发展, 加快培养大批技术性和高素质的人才, 进一步适应经济建设和社会的发展以及我国加入 WTO 以后对人才的多样化、多层次的需求。2004 年 6 月教育部等 7 部委联合召开了全国职业教育会议, 提出大力发展中等职业教育, 建立现代职业教育规模体系。

中等职业学校在为社会培养合格的中等应用型、技能型人才的同时, 要为一部分有升学愿望并具备一定条件的学生创造接受高等职业教育的机会。因此我们从让学生学好知识、掌握知识、运用知识的目的出发, 根据新大纲的要求, 按照教材的内容编写了这本《旅游专业基础理论阶段综合测试卷集》。

本套试卷集由五大部分组成: 第一部分餐饮服务与管理; 第二部分客房服务与管理; 第三部分前厅服务与管理; 第四部分旅游概论; 第五部分旅游心理学。每一部分都编写了单元测试卷和综合测试卷, 帮助学生更好地巩固所学的知识, 掌握重点和难点, 提炼各单元的知识内容。本书最后还根据旅游专业的知识理论编写了五套综合模拟测试卷, 以期望学生在掌握、牢记了各单元知识内容的基础上把握所学知识的应用性, 锻炼学生的分析能力, 便于学生在今后的升学和实际生活中能灵活运用所学的知识, 起到举一反三的作用。

本套试卷由第一批国家级重点职业学校浙江省杭州市旅游职业学校高级教师舒冰担任主编, 由该校教师毛颖瑜编写“餐饮服务与管理”部分, 董智慧编写“旅游概论”部分, 罗金花编写“前厅服务与管理”、“旅游心理学”部分; 浙江省金华市第一职业中等学校教师叶美君编写“客房服务与管理”部分。在本书编写过程中还得到杭州市职教研究中心、浙江省杭州市旅游职业学校和各有关学校领导的大力支持, 在此一并表示感谢。

由于时间仓促, 书中难免会有错误之处, 恳请广大读者在使用过程中提出宝贵意见和建议, 以便再版时修正。

编者

E-mail: 0571donghang@sina.com
2005 年 9 月

目 录

第一部分 餐饮服务与管理

第一单元 餐饮概述	1
第二单元 中餐厅服务	5
第三单元 西餐厅服务	9
第四单元 酒水知识	13
第五单元 酒吧服务	15
第六单元 中餐宴会服务	17
第七单元 餐饮部的组织结构设置	21
第八单元 餐饮服务质量管理	23

第二部分 客房服务与管理

第一单元 客房产品概述	27
第二单元 客房的清洁保养(一)	31
第二单元 客房的清洁保养(二)(含第三单元内容)	35
第四单元 对客服务工作(一)	39
第四单元 对客服务工作(二)(含第三、五单元内容)	43

第三部分 前厅服务与管理

第一单元 前厅部概述	45
第二单元 客房预订	49
第三单元 前厅礼宾服务	53
第四单元 总台服务	55
第五单元 前厅服务用语	59
第六单元 前厅销售	61
第七单元 前厅信息沟通	65
第八单元 前厅宾客关系	69

第四部分 旅游概论

第一单元 旅游概述	73
第二单元 旅游简史	75
第三单元 旅游活动的基本要素	77
第四单元 旅游业的构成	79
第五单元 旅游市场	81

第六单元 生态旅游和可持续发展	83
第七单元 旅游业的发展趋势	85

第五部分 旅游心理学

第一单元 旅游者的兴趣、需要及旅游动机	87
第二单元 旅游服务心理	91
第三单元 旅游者的投诉心理	93
餐饮服务与管理综合练习(一)	95
餐饮服务与管理综合练习(二)	99
客房服务与管理综合练习	103
前厅服务与管理综合练习	107
旅游概论综合练习(一)	111
旅游概论综合练习(二)	115
旅游心理学综合练习	119
旅游类专业基础理论综合模拟试卷(一)	123
旅游类专业基础理论综合模拟试卷(二)	129
旅游类专业基础理论综合模拟试卷(三)	137
旅游类专业基础理论综合模拟试卷(四)	145
旅游类专业基础理论综合模拟试卷(五)	153
参考答案	159
打击盗版 举报有奖	204

第一部分 餐饮服务与管理

第一单元 餐饮概述

一、名词解释(每题4分,共20分)

1. 餐饮超市

2. Q、S、C、V

3. 主题庆祝活动

4. 客房送餐服务

5. 外卖服务

二、填空题(每空1分,共27分)

1. 餐饮服务由以下内容构成:(1) _____,如桌椅、餐具、服务用品;
(2) _____,如菜肴、酒水;(3) _____,即消费者感觉到的
_____;(4) _____,即消费者的 _____或 _____。

2. 我国星级饭店的餐饮收入约占饭店总收入的 _____,餐饮经营有特色的饭店,其
餐饮收入 _____客房收入,因此,通过扩大宣传、推出 _____、增加 _____
、严格控制 _____、_____等手段,可为饭店创造可观的经济效益。

3. 餐饮部的业务环节众多而复杂,从餐饮原料的采购、_____,需要许多员工共
同配合才能做好。到厨房的初加工、_____,再到餐厅的 _____,需要许多员工共
同配合才能做好。

4. 饭店中的餐饮服务项目大致可分为 _____、_____两类。

5. 餐饮企业除独立经营之外,还可以采取 _____、_____、_____。

等多种经营方式。

6. 通过出让特许经营权,一些餐饮娱乐公司得以在全球推广他们的产品,并统一 _____
、统一 _____、统一 _____。

三、不定项选择题(每题2分,共20分)

1. 星级饭店餐饮部的管辖范围包括 ()

A. 餐饮设施 B. 娱乐设施 C. 客房设施 D. 会议设施

2. 我国的餐饮业将走向餐饮 ()

A. 市场化 B. 地方化 C. 国际化 D. 多元化

3. 餐饮超市集中各行业的优势,促成 _____等消费活动互相牵连、互相渗透,逐步形
成规模经营,获得巨大的效益。 ()

A. 餐饮 B. 旅游 C. 休闲 D. 娱乐

4. 从现实和长远的观念来看, _____是永远的餐饮消费市场的主旋律。

A. 特色化 B. 大众化 C. 个性化 D. 亲情化

5. _____餐厅在社区的政治、经济、文化活动中扮演着重要的角色。 ()

A. 高档 B. 中档 C. 低档 D. 特色

6. 洋快餐值得学习的地方很多,尤其是它的 ()

A. 经营管理信条 B. 文化气氛

C. 严格的产品质量监控 D. 提供周到细致的服务

7. 属于特色服务项目的有 ()

A. 宴会服务 B. 送餐服务 C. 外卖服务 D. 会议服务

8. 以下属于餐饮产品生产特点的有 ()

A. 规格多,批量小

B. 生产时间较长

C. 餐饮原料具有很强的时间性和季节性

D. 产量难以预测

9. 以下对高档饭店的餐饮经营描述正确的有 ()

A. 具备极其丰富的消费潜力

B. 其规模和经营水准代表了我国目前餐饮界的最高水平

C. 追求文化品味、体现个性魅力、升华美食理念

D. 扮演着向大众传播餐饮文化的角色

10. 针对餐饮服务的 _____特点,餐饮部一定要制定餐饮服务标准,并加强对服务员
的培训和対服务过程的控制。 ()

A. 无形性 B. 一次性 C. 同步性 D. 差异性

四、判断题(每题1分,共7分)

1. 在我国的麦当劳、肯德基等都是连锁经营企业。 ()

2. 餐饮的直接性是指就餐客人只有在购买并享用餐饮产品后,才能凭借其生理与心理
满足程度来评估其优劣。 ()

3. 餐饮服务人员应具备的基础知识有员工守则、岗位职责、服务意识、管理制度等。 ()

4. 1987年,在北京前门的繁华商业地段出现中国第一家肯德基餐厅。 ()

5. 中小型星级饭店的客房送餐组常设置于客房部。

()
6. 良好的政治素质是做好饭店服务工作的基础。

()
7. 客人是上帝,服务人员必须完全服从客人,满足客人的一切要求。

()

五、简答题(共 18 分)

1. 试述餐饮部在饭店中的地位 and 作用。(4 分)

六、论述题(共 8 分)

试述餐饮产品的销售特点,根据这些特点提出提高餐饮企业销售量的措施。

2. 结合饭店实习体会,谈谈餐饮服务人员在工作中应具备的能力要求。(8 分)

3. 请分析餐饮业未来发展的趋势。(6 分)

- 9. 引领客人到座位时,应走在客人右前方 0.5 米左右,提醒客人注意台阶。 ()
 - 10. 客人结账时,不要主动替客人打包食品,除非客人要求。 ()
- 五、简答题(共 25 分)
- 1. 中式烹饪的主要特点是什么?(4 分)

3. 简述中餐厅午餐、晚餐的服务程序。(10 分)

2. 餐巾花的选择和应用原则是什么?(3 分)

4. 简述信用卡结账程序。(8 分)

第三单元 西餐厅服务

一、填空题(每空1分,共47分)

1. 大菜被公认为西餐的代表。
2. 是俄国人一日三餐必不可少的,他们称其为“第二面包”。
3. 在烹制牛、羊肉时,按火候不同一般有多种成熟度,其英文简写及成熟度分别为:
R. _____、MR. _____、M. _____、M. W. _____、W. D. _____。
4. 西餐烹饪方法有很多种,以 _____、烤和 _____ 最具特色。
5. 法式菜的特点是: _____,品种繁多;讲究烹饪, _____;用料新鲜, _____。
6. 在高级西餐厅就餐讲究礼仪,注重传统,从进餐厅开始,贯穿服务全过程,注重对 _____ 的尊重;喝汤时右手拿汤勺,勺子朝 _____ 留;席间暂时离席,应将刀叉成 _____ 字形搭放在盘边。
7. 高级西餐厅餐台上一般有三层布草—— _____、台布、_____。
8. 在主菜与酒水的搭配中,海鲜类选用 _____,白色肉类选用 _____,红色肉类选用 _____。
9. 服务白葡萄酒前,需要先在冰桶中放入 _____ 冰块,再放入 _____ 水。
10. 白葡萄酒、红葡萄酒和香槟酒在斟酒时,依次斟的量为 _____、_____、_____。
11. 摆放金属餐具时,餐刀离装饰盘 _____ 厘米,刀刃朝 _____,刀柄离餐桌 _____ 厘米,汤勺与餐刀 _____;甜品叉和甜品勺平行,甜品叉叉头朝 _____,甜品勺勺头朝 _____;黄油刀放在面包盘的 _____。
12. 酒水服务时,请主人品评酒质时斟 _____ 杯。
13. 旅游涉外饭店的西式餐厅常见的有服务时间达18~24小时的 _____ 和提供午、晚餐或只有晚餐的高级西餐厅或称为“_____”。
14. 在高级西餐厅用餐,男士 _____,女士着 _____。
15. 客人订完酒,立即去酒吧取酒,最好在 _____ 分钟内完成。
16. 红酒服务时酒篮放在客人餐具右侧,注意不能 _____。
17. 西餐摆台在摆放玻璃器皿时,在 _____ 延长线上1厘米处摆放 _____ 杯,在其左上角1厘米处摆放 _____ 杯,其右下角1厘米处摆放 _____ 杯,三杯杯身相距1厘米。
18. 西餐酒水服务主要分为 _____ 服务、_____ 服务、_____ 服务和 _____ 服务。

二、不定项选择题(每题2分,共16分)

1. 为客人斟倒香槟酒时,为了防止泛起的泡沫溢出,每一杯最好 _____ 完成。()
A. 一次 B. 分两次 C. 分三次 D. 分四次
2. 用 _____ 做菜是意大利餐饮的一大特色。()
A. 鱼 B. 米 C. 面 D. 牛肉
3. “口味偏咸、偏辣、偏酸、偏甜,口味重,油腻大”是对 _____ 特点的描述。()

- A. 意大利菜 B. 俄国菜 C. 英式菜 D. 美式菜
4. 烹调方法以红烩、红焖和炒较多的菜式是 ()
A. 意大利菜 B. 俄国菜 C. 英式菜 D. 美式菜
5. 讲究铁扒和色拉菜肴制作的菜式是 ()
A. 意大利菜 B. 俄国菜 C. 英式菜 D. 美式菜
6. 西餐服务中为客人斟酒时,按照女士优先的原则,依次 _____ 为客人斟酒。()
A. 站在客人左侧,沿顺时针方向 B. 站在客人左侧,沿逆时针方向
C. 站在客人右侧,沿顺时针方向 D. 站在客人右侧,沿逆时针方向
7. 以下对西餐菜肴与酒水搭配描述正确的有 ()
A. 色香味淡雅的饮品应与色调冷、香气雅、口味纯的菜肴搭配
B. 香味浓郁的饮品应与色调热、香气浓、口味杂的菜肴搭配
C. 鱼类配白葡萄酒
D. 咸食选用甜味酒类,使味道互补
8. 以下对各式名菜肴描述正确的有 ()
A. “罗宋汤”是俄式菜 B. “里昂土豆”是法式菜
C. “华道夫色拉”是英式菜 D. “米兰猪排”是意大利菜

三、判断题(每题1分,共12分)

1. 鱼子酱分为红鱼子和黑鱼子,两者相比,红鱼子更为名贵。()
2. 酒篮在服务白葡萄酒时使用。()
3. 香槟酒和玫瑰葡萄酒可以配任何菜肴。()
4. 法国菜大都以地名、人名、物名来命名。()
5. 意大利菜就菜式口味而论可以说是英式餐饮的派生菜。()
6. 西餐烹制时,调味沙司和主料要同时进行。()
7. 西餐桌上要注意保持安静,不能说话。()
8. 西餐进餐时,宾客应上身端正,微前倾,背部靠着椅背。()
9. 进餐面包时用手掰成大小合适的小块送入嘴中。()
10. 为客人服务酒水时,应放一个小碟在客人餐具右侧,用来放酒瓶木塞。()
11. 牛肉表面褐色、中间呈粉红色,切开不见血是五成熟。()
12. 西式菜肴大多不宜烧得太熟,其加热的温度和时间往往达不到杀菌标准,所以要求原料新鲜。()

四、简答题(共25分)

1. 简述西餐厅经营特点。(5分)

2. 西餐烹饪有什么主要特点? (5分)

4. 简述西餐摆台的程序。(7分)

3. 简述白葡萄酒的服务程序。(8分)

第四单元 酒水知识

一、名词解释(每题 4 分,共 16 分)

1. 酿造酒

2. 蒸馏酒

3. 配制酒

4. 软饮料

二、填空题(每空 1 分,共 42 分)

1. 以酒的制造方法来分类,酒可以分为____、____和____三种,其中啤酒属于____,白兰地属于____,人参酒属于____。

2. 以酒精含量来分类,酒可以分为____、____和____三种,其中葡萄酒属于____,二锅头属于____,黄酒属于____。

3. 法国____地区生产的红葡萄酒优雅甜润,被称为“葡萄酒之女王”;法国____地区出产的白葡萄酒,清冽爽口,被誉为“葡萄酒之王”。

4. 中国白酒的香型有浓香型、____、酱香型、____、____五种。

5. 白兰地是以____或其他水果为原料经发酵、蒸馏而得的酒。白兰地的酒度为____。在法国白兰地产品中,以____最为著名,通常用英文字母来表示其陈酿时间,如 V.O 为____, V.S.O 为____, V.S.O.P 为____, F.O.V 为____, Napoleon 为____, X.O 为____, X 为____。

6. 威士忌是以____为原料经发酵、蒸馏而得的酒,主要分为____、____、____。

7. 伏特加是以____、____、____等原料经发酵、蒸馏后精制而成的。朗姆酒是以____或____为原料经发酵和蒸馏加工而成的酒。金酒是以____、____等谷物为原料经发酵、蒸馏后,加入____和其他一些芳香原料再次蒸馏而得的酒。特吉拉酒产于____,是一种叫____的热带仙人掌类植物的汁浆经发酵、蒸馏而得的酒。

三、不定项选择题(每题 1 分,共 6 分)

1. 配制酒的方法很多,常用____等方法。 ()

A. 浸泡 B. 混合 C. 勾兑 D. 蒸馏

2. 白葡萄酒是用____压榨取汁。 ()

A. 青葡萄去子去皮 B. 青葡萄连皮带子
C. 紫葡萄去子去皮 D. 紫葡萄连皮带子

3. 以下对香槟酒描述正确的有 ()

A. 酒液呈淡琥珀色 B. 是最具代表性的汽酒
C. 香槟酒含糖量越高品质越好 D. 口味可分为强烈、味浓、清淡

4. 白葡萄酒的最佳饮用温度为 ()

A. 2℃~4℃ B. 3℃~6℃ C. 6℃~7℃ D. 8℃~12℃

5. 下列酒品中需要低温饮用的是 ()

A. 白葡萄酒 B. 红葡萄酒 C. 啤酒 D. 香槟酒

6. 被称为“液体面包”的酒品是 ()

A. 黄酒 B. 白酒 C. 葡萄酒 D. 啤酒

四、判断题(每题 1 分,共 8 分)

1. 紫葡萄只能用于酿造红葡萄酒。 ()

2. 白葡萄酒的贮存期要比红葡萄酒的贮存期长。 ()

3. 白葡萄酒在品味上分为甜、酸、干。 ()

4. 竹叶青酒属于高度酒。 ()

5. 金酒又名琴酒、毡酒或杜松子酒。 ()

6. 干邑和香槟都是法国的地名。 ()

7. 蒸馏酒需要在低温下保管贮存。 ()

8. 所有法国生产出来的白兰地都称为干邑白兰地。 ()

五、简答题(共 28 分)

1. 以配餐、饮用方式分类,酒可以分为哪几类? (7 分)

2. 按商业经营分类,中国酒可以分为哪几类? (5 分)

3. 请列举 8 种中国白酒之名酒,并说出他们的香型。(16 分)

第五单元 酒吧服务

一、名词解释(每题 4 分,共 16 分)

1. 兑和法

6. 只有兑和法调制鸡尾酒是直接于酒杯中调制的。()
 7. 鸡尾酒四种调制方法均需加入冰块。()
 8. 摇和法要用到摇酒器,兑和法要用到滤冰器。()
 9. 调和方法和搅和法调制的鸡尾酒多用柯林杯。()

2. 调和方法

3. 摇和法

4. 搅和法

二、填空题(每空 2 分,共 66 分)

1. 鸡尾酒基酒又称为鸡尾酒_____,通常以_____为基酒,如_____、_____等。
 2. 鸡尾酒的辅料指_____,而配料指糖、盐、鲜奶、丁香等。它们的添加是为了_____鸡尾酒的口味。
 3. 豆蔻粉可以作为鸡尾酒的_____,汽水可以作为鸡尾酒的_____。
 4. 鸡尾酒的装饰物多以各类_____为主,如_____、_____等,有时也用_____,甚至拿_____当装饰物。在使用中要注意在_____和_____上均与酒液保持_____,达到其外观_____,给人以_____的艺术享受。
 5. 兑和法有时需要用_____贴紧杯壁慢慢将酒水倒入,以免不同的酒液_____。

三、判断题(每题 2 分,共 18 分)

6. 彩虹鸡尾酒是用_____法调制的。()
 7. 调和方法与滤冰法用到的调酒用具有_____。()
 1. 鸡尾酒是一种量少而冰镇的饮料。()
 2. 鸡尾酒可以以葡萄酒为基酒。()
 3. 柠檬汁可以作为鸡尾酒的配料。()
 4. 红石榴汁可以作为鸡尾酒的辅料。()
 5. 鸡尾酒中加豆蔻粉可以掩盖基酒刺激性气味。()

- 7. 宴前鸡尾酒会一般不设座位,客人之间可以随意走动交流。 ()
- 8. 大型宴会一般在开始前 30 分钟左右摆上冷盘。 ()
- 9. 当宴会厅出现火灾险情时,服务员应迅速拨打 119 或 110 报警。 ()
- 10. 宴会结束后,衣帽间服务员应根据客人指认,及时准确地将衣帽取递给客人。 ()
- 11. 为了便于宾客就餐期间认准台面,台号,席次卡应自始至终放置在餐台上。 ()

五、简答题(共 22 分)

- 1. 对于酒醉客人该如何处理? (3 分)

4. 简述中餐宴会服务程序。(7 分)

5. 宴会服务人员需要掌握哪些能力? (4 分)

2. 如何做好残疾就餐客人的服务工作? (5 分)

3. 简述中餐宴会厅台形布局的原则。(3 分)

第七单元 餐饮部的组织结构设置

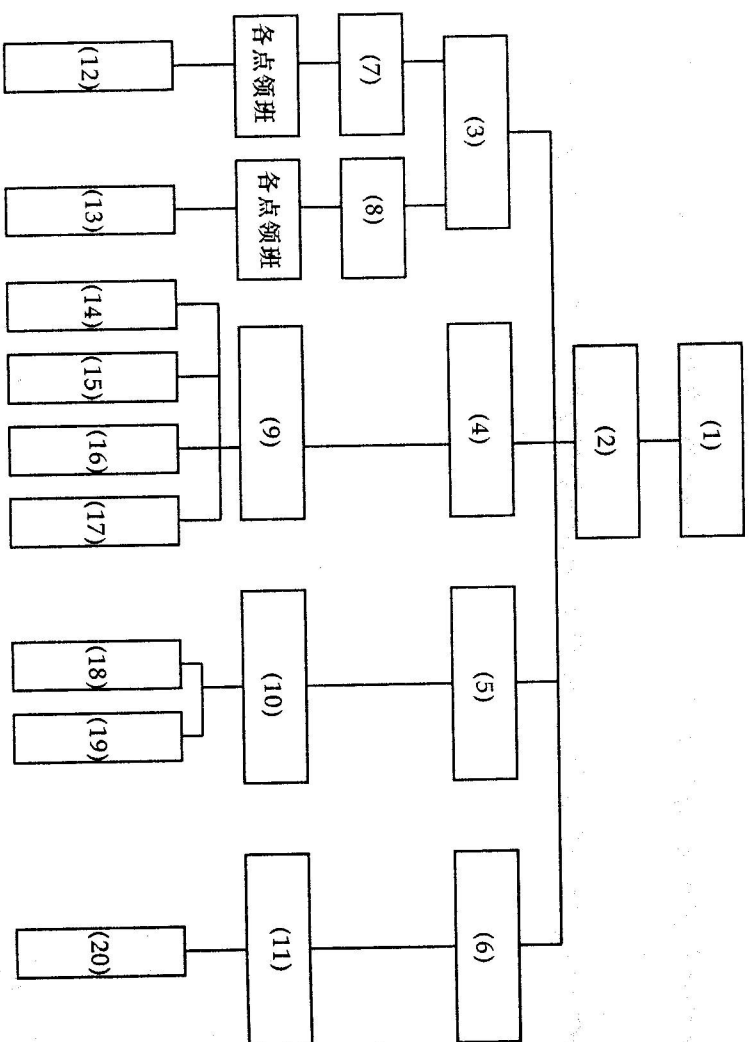
填空题(每空 2 分,共 100 分)

1. 餐饮部的组织机构因饭店规模、____、____、____、____等
方面的不同而不同。

2. 服务员的主要职责有:

- (1) 负责擦净____、____,搞好餐厅的清洁卫生。
- (2) 到____领货,负责餐厅各种布件的____、____和____。
- (3) 负责补充____,并在开餐过程中随时保持其整洁。
- (4) 按本餐厅的要求____,并做好开餐前的一切准备工作。
- (5) 熟悉本餐厅供应的所有____,并做好____。
- (6) 接受客人____,并保证客人及时、____地得到出品。
- (7) 按本餐厅的____为客人提供尽善尽美的服务。
- (8) 做好____工作。
- (9) 在开餐过程中关注客人的____,在客人____时能做出迅速的反应。
- (10) 负责客人就餐完毕后的____或____,做好餐厅的____工作。
- (11) 积极参加____,不断提高自己的____和____。
- (12) 按照____、____、____,指导____的日常工作。

3. 填充以下表格:



- | | | | | | | |
|------------|---|------------|---|------------|---|------------|
| (1) _____ | ; | (2) _____ | ; | (3) _____ | ; | (4) _____ |
| (5) _____ | ; | (6) _____ | ; | (7) _____ | ; | (8) _____ |
| (9) _____ | ; | (10) _____ | ; | (11) _____ | ; | (12) _____ |
| (13) _____ | ; | (14) _____ | ; | (15) _____ | ; | (16) _____ |
| (17) _____ | ; | (18) _____ | ; | (19) _____ | ; | (20) _____ |

第八单元 餐饮服务质量管理

一、名词解释(每题 4 分,共 24 分)

1. 餐饮服务质量

2. 有形产品质量

3. 无形产品质量

4. 服务用品质量

5. 服务环境质量

6. 礼貌礼节

二、填空题(每空 1 分,共 20 分)

1. 餐饮部提供的服务既要满足客人生活的 (即物质上的需求),还要满足客人的 (即精神上的需求)。

2. 广义的餐饮服务质量包含着餐饮服务的三要素,即 、 和 的质量。

3. 服务态度是指餐饮服务人员在对客服务中所体现出来的 和 。

4. 服务技能是餐饮部提高服务质量的 ,是指餐饮服务人员在不同 、 不同 对客人提供服务时,能适应具体情况而灵活恰当地运用其操作方法和作业技能以取得最佳的服务效果。

5. 餐饮服务效率有三类,其一,是用 来表示的固定服务效率,其二,是用 来表示服务效率,其三,是指有时间概念,但是没有明确的时限规定,是靠 来衡量的服务效率。

6. 餐饮卫生安全主要指 和 是餐饮服务质量的基础, 则是服务质量优劣的最终体现。

三、不定项选择题(每题 2 分,共 22 分)

1. 以下对客用设施设备描述正确的有 ()

A. 也称后台设施设备 B. 例如餐厅、酒吧
C. 也称前台设施设备 D. 例如厨房设施设备

2. 服务环境主要包括 ()

A. 独具特色的餐厅建筑和装潢
B. 布局合理且便于到达的餐饮服务设施和服务场所
C. 充满情趣并富于特色的装饰风格
D. 仪表仪容端庄大方的餐饮服务人员

3. 餐饮实物产品质量通常包括 ()

A. 菜点酒水质量 B. 服务环境质量
C. 客用品质量 D. 服务用品质量

4. 餐饮安全卫生主要包括 ()

A. 餐饮部各区域的清洁卫生 B. 食品饮料卫生
C. 用品卫生 D. 个人卫生

5. 服务态度好坏是由员工的 决定的。 ()

A. 主动性 B. 年龄结构 C. 素质高低 D. 积极性

6. 餐饮服务质量对 有较强的依赖性。 ()

A. 服务环境 B. 员工素质
C. 设施设备的豪华程度 D. 菜品质量

7. 当餐厅宾客关系出现问题时, 常常成为解决问题的关键。 ()

A. 礼貌礼节 B. 职业道德
C. 服务态度 D. 服务效率

8. 是服务质量的基础和重要组成部分,是餐饮服务质量高低的决定性因素之一。 ()

A. 餐饮设施设备的质量 B. 餐饮实物产品质量
C. 服务环境质量 D. 客用品质量

9. 很容易让客人产生烦躁心理,并会引起不安定感,进而直接影响着客人对餐饮部的印象和对服务质量的评价。 ()

A. 服务技能笨拙 B. 服务态度恶劣
C. 服务知识贫乏 D. 服务效率低下

10. 在餐饮服务过程中,许多服务是否到位实际上取决于员工的 ()

A. 技能水平 B. 思想品德 C. 素质 D. 责任感

11. 餐饮服务技能的高低取决于服务人员的 ()

A. 专业知识 B. 操作技术 C. 服务效率 D. 礼貌礼节

四、判断题(每题 1 分,共 13 分)

1. 菜点酒水质量是餐饮部赖以生存的基础,是餐饮劳务服务的依托。 ()