

优学库·湖南省普通高等学校对口招生考试

旅游类

知识点复习指导

(下册)

唐见明 主编



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

优学库 · 湖南省普

招生考试

旅游类知识点复习指导

(下册)

主 编:

唐见明

副主编:

戴安

谢琼洁

黎明球

参 编:

龚琼琤

范巧玲

包咏梅

梁 珊

葛 薇

李梦繁 易 彤

编 委: (排名不分先后)

唐见明 包咏梅 胡 峰 成秋姣 龚琼琤

范巧玲 谢琼洁 梁 珊 葛 薇 李梦繁

易 彤 黎明球



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游类知识点复习指导. 下册 / 唐见明主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2016. 8
ISBN 978 - 7 - 5682 - 2760 - 5

I. ①旅… II. ①唐… III. ①旅游 - 中等专业学校 - 升学参考资料 IV. ①F590
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 179460 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 26.25

字 数 / 612 千字

版 次 / 2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 58.00 元

责任编辑 / 刘永兵
文案编辑 / 刘永兵
责任校对 / 周瑞红
责任印制 / 边心超

前

Qian Yan 言

为了方便旅游类教师帮助学生在湖南省普通高校对口招生考试复习中，能够全面、精细、系统、高效地进行复习，也为了帮助旅游类学生增强复习的针对性，帮助学生系统、高效地掌握重点、难点知识，提高复习效果，丛书编委会以科学性、系统性、导向性为原则，根据最新修订的《湖南省普通高校对口招生考试大纲》，组织了一批研究对口招生考试的专家和中职学校一线的高三优秀的骨干教师参与编写了“湖南省普通高校对口招生考试复习系列丛书”。

本套旅游类复习资料共分三册，包括《旅游类知识点复习指导（上册）》《旅游类知识点复习指导（下册）》、《旅游类专题备战及命题预测》。每册按章节编写，每个章节按照“考纲要求”“知识的准备”“知识点训练”三个模块来编排。“考纲要求”简单明了地指出了章节知识点在考纲中的要求，突出了章节重点；“知识的准备”对本章节的知识点详细地以清单、归纳的形式列出，便于教师教，方便学生学，更便于教师带领学生梳理和归纳。“知识点训练”按照高考的难度和题型精选题目，引导学生强化训练，以达到进一步巩固知识点的目的。

“湖南省普通高校对口招生考试复习系列丛书”由研究湖南省普通高校对口招生考试的专家担任主编，由重点中职学校的领导和高三骨干教师担任学科主编或编委，在编写的过程中还得到了相关命题专家的支持和帮助，在此我们表示衷心的感谢！但由于此书编写时间匆忙，在编排、语言、句逗方面还存在许多错误和不尽人意的地方，不足之处，恳请专家、同行和读者敬请谅解，批评指正，并希望在使用过程中及时给我们提出宝贵意见，让此书更加完善。

最后，谢谢所有关心和帮助我们的朋友们！

编者

目录

contents

第三部分 餐饮服务与管理

第一单元 餐饮部概述	2
主题一 餐饮部的地位与作用	2
主题二 餐饮产品特点及发展趋势	5
主题三 酒店常见餐饮设施及服务项目	9
主题四 餐饮部组织机构	12
主题五 餐饮服务人员的素质要求	20
第二单元 餐饮服务技能	24
主题一 托盘	24
主题二 餐巾折花	27
主题三 摆台	29
主题四 酒水服务	34
主题五 菜肴服务	40
主题六 其他相关技能	45
第三单元 中餐服务	52
主题一 中餐简介	52
主题二 中餐厅服务	56
主题三 中餐宴会预订	61
主题四 中餐宴会准备工作	65
主题五 中餐宴会服务规程	68
第四单元 西餐服务	76
主题一 西餐简介（一）	76
主题二 西餐厅服务	81
主题三 西餐宴会准备工作	91
主题四 西餐宴会服务规程	94
第五单元 酒水知识与酒吧服务	97
主题一 酒的特性与分类	97



主题二	酿造酒	100
主题三	蒸馏酒	103
主题四	配制酒	107
主题五	软饮料	110
主题六	鸡尾酒调制	112
主题七	酒吧服务	114
第六单元	餐厅员工管理	119
主题一	额定定员	119
主题二	员工招聘	120
主题三	员工培训	120
主题四	员工的日常管理	122
第七单元	餐饮服务质量和安全管理	125
主题一	餐饮服务质量管理	125
主题二	餐饮安全管理	128
第八单元	餐饮设备用品管理	132
主题一	餐饮设备用品简介	132
主题二	餐饮设备用品管理	135

第四部分 前厅服务与管理

第一单元	前厅部概述	140
主题一	前厅部的功能	140
主题二	前厅部的组织机构	143
主题三	前厅工作环境	144
主题四	餐厅部员工的必备素质	147
第二单元	客房预订	149
主题一	预订的方式和种类	149
主题二	客房预订的程序	153
主题三	客房预订违约行为及处理	157
第三单元	前厅礼宾服务	160
主题一	迎送客人服务	160
主题二	行李服务	163
主题三	贵重物品保管	167
主题四	“金钥匙”	169
第四单元	总台服务	172
主题一	入住登记	172

主题二	问讯服务	180
主题三	总台收银	185
第五单元	总机服务与商务中心	191
主题一	总机服务	191
主题二	商务中心	196
第六单元	大堂副理	201
主题一	建立良好的宾客关系	201
主题二	客人投诉处理	205
主题三	客史档案	207
第七单元	前厅销售	210
主题一	客房状态控制	210
主题二	酒店房价	215
主题三	酒店客房销售计划	220
主题四	前厅客房销售程序与技巧	224
第八单元	前厅信息沟通	231
主题一	客情预测传递	231
主题二	前厅报表的制作	233
主题三	前厅文档管理	237
主题四	前厅部的沟通	239
第九单元	前厅部人力资源管理与质量控制	243
主题一	人力资源的调配与控制	243
主题二	员工培训及日常考评与激励	247
主题三	质量控制的基本原则和方法	255
主题四	前厅部主要工作的质量控制	262

第五部分 客房服务与管理

第一单元	客房部概述	270
主题一	客房部的组织机构及岗位设置	270
主题二	客房产品的概念	276
主题三	客房的功能及设备用品配备	283
第二单元	清洁器具和清洁剂	287
主题一	清洁器具	287
主题二	清洁剂	290



第三单元 客房的清洁保养	294
主题一 客房清扫的准备	294
主题二 客房的清洁整理	300
主题三 客房的计划卫生	307
主题四 客房的消毒及虫害控制	308
第四单元 对客服务工作	311
主题一 对客服务概述	311
主题二 对客服务的模式和特点	315
主题三 对客服务的内容与程序	318
主题四 处理客人投诉	325
第五单元 客房服务用语	328
主题一 客房服务的语言规范	328
主题二 客房服务常用词语	330
第六单元 酒店公共区域及面层材料的清洁保养	337
主题一 酒店公共区域的清洁保养	337
主题二 地面材料的清洁保养	341
主题三 墙面材料的清洁保养	345
主题四 特殊器具的清洁保养	346
第七单元 布件的洗烫与特殊污渍的清除	349
主题一 洗衣房的机构设置、洗涤设备及洗涤剂	349
主题二 布件的洗涤、去渍与熨烫	352
第八单元 客房部人力资源管理	357
主题一 客房部的人员配置、招聘与调配	357
主题二 员工培训	360
主题三 员工绩效评估	363
主题四 员工激励	365
第九单元 客房部物资管理	367
主题一 客房费用预算和设备更新改造	367
主题二 客用物品的管理	370
主题三 客用布件管理	371
主题四 降低消耗和环境保护	375
第十单元 客房部质量管理	378
主题一 客房清洁保养的质量控制	378
主题二 客房对客服务的质量控制	382
主题三 客房部的安全质量管理	384
参考答案	389

第三部分

餐馆服务与管理

本部分学习

1. 餐馆服务 (1)

2. 餐馆管理 (2)

3. 餐馆服务 (3)



第一单元 餐饮部概述

考纲要求

- (1) 掌握餐饮服务的概念和餐饮产品的特点。
- (2) 掌握餐厅迎宾员、服务员、传菜员岗位职责。
- (3) 掌握餐饮服务人员的素质要求。

主题一 餐饮部的地位与作用

重点

- (1) 餐饮服务的概念及内容。
- (2) 餐饮部在酒店中的地位与作用。

知识的准备

酒店 (Hotel) 一词来源于法语, 当时是指乡间别墅, 在中国被称为酒店、饭店、宾馆、旅馆、旅店等。

一、餐厅及餐饮服务的概念

(一) 餐厅

1. 定义

餐厅 (Restaurant) 源自拉丁语, 是通过出售菜肴、酒水及相关服务来满足客人饮食需求的场所。

2. 开设餐厅必须具备几个条件

- (1) 场所;
- (2) 菜肴、饮料及服务;

(3) 盈利。

(二) 餐饮服务

1. 餐饮服务

餐饮服务是指客人在餐厅就餐的过程中,由餐厅工作人员利用餐饮服务设施向客人提供菜肴、饮料的同时提供方便就餐的一切帮助。

(1) 餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。

(2) 前台服务:是指餐厅、酒吧等餐饮营业点面对面为客人提供的服务。

(3) 后台服务:是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部门为餐饮产品的生产、服务所做的一系列工作。

二者的关系:二者相辅相成,后台服务为前台服务的基础,前台服务是后台服务的继续与完善。

2. 餐饮服务内容

(1) 辅助性设备设施;

(2) 使餐饮服务易于实现的产品;

(3) 明显的服务;

(4) 隐含的服务。

3. 优质服务标准: SERVICE

(1) S——各种服务行为都是发自内心的,真诚的和诚恳的,而不是例行公事。

(2) E——工作人员的服务行为是规范的,并能高效率地胜任。

(3) R——具有良好的服务意识,超前地、随时地和即时地提供恰到好处的帮助。

(4) V——通过餐饮食品、餐厅环境、合理的价格和热情的帮助让客人感到物有所值。

(5) I——尽力向客人提供超出客人期望值的资料信息和提供个性化服务。

(6) C——在服务过程中通过语言表达、行为举止和仪容服装,体现服务人员的有礼有节,尊重客人的人格、信仰和习惯。

(7) E——以上的六个方面都能够做到完美,那么服务质量离优质就不远了。

二、餐饮部在酒店中的地位和作用

1. 餐饮部是星级酒店的重要组成部分

(1) 餐饮设施;

(2) 娱乐设施;

(3) 会议设施。

2. 餐饮服务直接影响酒店的声誉

3. 餐饮部为酒店创造可观的经济效益

餐饮收入约占酒店总收入的 1/3,在酒店各部门中仅次于客房收入而处于第二位。在欧美国家,餐饮收入占酒店总收入的 35% 左右。

4. 餐饮部的工种多、用工量大

业务环节:原料采购→验收→储存→发放→加工→切配→烹饪→传菜→上菜→各项服务



知识点训练

一、填空题

1. 餐饮服务中明显的服务,即_____;餐饮服务隐含的服务,即_____和_____。
2. 星级酒店餐饮部的管理范围可以包括_____、_____和会议设施等。
3. 餐厅是通过_____、_____及_____来满足_____的场所。
4. 1765年,法国巴黎一位开肉汤店的老板_____将 Restaurant 一词制成招牌悬于店外。
5. 前台服务是后台服务的_____,后台服务是前台服务的_____。
6. 餐饮服务的好坏不仅直接影响餐饮部的_____,更会直接影响酒店的_____和_____。
7. 尽管各个酒店有着不同的具体服务标准,但是其宗旨都是_____。

二、单项选择题

1. 我国星级酒店的菜肴收入约占酒店总收入的()。
 - A. 1/2
 - B. 1/3
 - C. 1/4
 - D. 1/5
2. 酒店一词源于()。
 - A. 拉丁语
 - B. 英语
 - C. 法语
 - D. 俄语
3. 餐厅一词源于()。
 - A. 拉丁语
 - B. 英语
 - C. 法语
 - D. 俄语
4. 客人可以根据餐饮部为他们提供的产品的种类、质量以及()等来判断饭店服务质量的优劣及管理水平的高低。
 - A. 服务方式
 - B. 服务质量
 - C. 服务程序
 - D. 服务态度
5. 下列哪一项不是餐厅必须具备的条件()。
 - A. 具有一定的场所
 - B. 能够为客人提供菜肴、饮料和服务
 - C. 以盈利为目的
 - D. 有一定资金
6. 人类生存的饮食需求是一致的,各民族的饮食传统和习惯()。
 - A. 完全不同
 - B. 完全一致
 - C. 不尽一致
 - D. 基本一致

三、多项选择题

1. 开设餐厅必须能够为客人提供()。
 - A. 餐饮文化
 - B. 餐饮空间
 - C. 餐饮服务
 - D. 菜肴、饮料
2. 酒店餐饮的发展水平反映了一个国家或地区的()。

- A. 经济发展水平
B. 开发利用自然资源的能力
C. 物质文明程度
D. 精神文明程度
E. 人们的消费水平
3. 餐饮服务内容包括 ()。
- A. 辅助性设备设施
B. 使餐饮服务易于实现的产品
C. 明显的服务
D. 隐含的服务
4. 餐饮服务分为 ()。
- A. 前厅服务 B. 前台服务 C. 后台服务 D. 客房服务

四、简答题

餐饮部在酒店中的地位 and 作用是什么?

主题二 餐饮产品特点及发展趋势



重点

- (1) 餐饮产品的生产特点。
- (2) 餐饮产品的销售特点。
- (3) 餐饮服务特点。
- (4) 餐饮产品的特点。



知识的准备

一、餐饮产品的特点

一般产品和餐饮产品在经营管理上的区别:

- (1) 一般产品——生产、销售;
- (2) 餐饮产品——生产、销售 + 服务。

(一) 餐饮生产的特点

- (1) 产品规格多, 每次生产批量小;
- (2) 生产过程时间短;
- (3) 生产量难以预测;
- (4) 原料及产品容易变质;
- (5) 产品生产过程环节多, 管理难度大。



(二) 餐饮产品销售特点

1. 餐饮销售量受经营空间限制

改善措施:

- (1) 改善就餐环境;
- (2) 提高餐位利用率;
- (3) 增加就餐客人的人均消费额。

2. 餐饮销售量受进餐时间的限制

改善措施:

- (1) 增加服务项目;
- (2) 延长营业时间。

3. 餐饮企业固定成本及变动费用较高

- (1) 固定成本——各种餐厨设备、用品的投资较大;
- (2) 变动费用——人力资源费用、能源费用、原料成本;
- (3) 改善措施——控制固定成本与变动费用。

4. 餐饮产品销售量受就餐环境的影响

改善措施:营造良好的餐厅氛围吸引目标市场。

5. 餐饮企业的资金周转快

原因:以收取现金为主,当天采购当天销售。

(三) 餐饮服务特点

- (1) 无形性。
- (2) 一次性。
- (3) 直接性。
- (4) 差异性。

二、餐饮的发展趋势

我国的餐饮业逐步走向了多元化、地方化和国际化。

1. 全新格局, 模式新颖

2. 餐厅选址, 决定成败

餐厅选址应考虑的因素:

- (1) 餐厅选址应考虑地区规划、能源供应、社区服务姿态、竞争状况等。
- (2) 快餐店尽量选在商业繁华区或居民集中地带。
- (3) 尽量不要选在餐厅成群的区域。
- (4) 独具特色的餐厅地理位置可以稍偏, 但应有足够多的停车位。

3. 中西快餐, 深入民心

中国快餐业的年增长率达 20%, 占餐饮业营业额的 2/5。

4. 经条件经营方式日趋多样

(1) 独立经营——运营费用高; 竞争力差; 经营灵活, 资金投入较少; 企业影响力受地域的限制。

(2) 连锁经营——管理模式统一; 增强了市场竞争力; 营销计划和促销活动同步展开;

经营的产品为主店产品的“克隆品”。

(3) 特许经营——统一规格、统一市场形象、统一服务方式。

5. 运用科技, 提高效率

6. 主题餐厅, 彰显文化

主题鲜明, 装潢设计充满想象。

7. 错位经营, 和平共处

(1) 大众消费——大众消费永远是餐饮消费市场的主旋律。

(2) 美食节——一方面为餐饮市场注入了新鲜的血液, 扩大了客源市场; 另一方面有效地推动了餐饮文化多元化的发展进程。

8. 卫生革命, 健康饮食



知识点训练

一、填空题

1. 饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒曾说过: “对任何饭店来说, 取得成功的三个根本要素是_____、_____、_____。”
2. 餐饮企业经营方式日趋多样, 除独立经营之外, 还可以_____、_____或_____。
3. 麦当劳把 Q、S、C、V, 既_____、_____、_____和_____作为神圣不可侵犯的信条。
4. _____被誉为主题餐厅之父, 于 1971 年 6 月 14 日在英国伦敦海德公园旁开张。
5. 从现实和长远的观念来看, _____永远是餐饮消费市场的主旋律。
6. 20 世纪末期以来, 中国的餐饮业进入了史无前例的大发展时期, 我国的餐饮业逐步走向了_____和_____。
7. 餐厅通过_____和_____提高餐饮销售量。
8. 餐饮企业既生产有形的_____产品, 如各种美味佳肴, 又生产_____产品, 如就餐环境和热情周到的_____服务。

二、单项选择题

1. 餐饮企业必须改善就餐环境, 提高餐位利用率, 增加就餐客人的人均消费额, 这是受 ()。
 - A. 进餐时间的限制
 - B. 经营空间的限制
 - C. 企业固定成本及变动费用较高
 - D. 就餐环境的影响
2. 餐饮产品的生产、销售、消费几乎同步进行, 即企业的生产过程就是客人的消费过程, 体现了餐饮服务的 () 特点。
 - A. 无形性
 - B. 一次性
 - C. 直接性
 - D. 差异性
3. 针对 () 的特点, 餐饮部一定要制定餐饮服务质量标准。
 - A. 无形性
 - B. 一次性
 - C. 同步性
 - D. 差异性
4. 中国快餐业的年增长率达 () 以上, 营业额占整个餐饮业营业额的 ()。
 - A. 15% 2/5
 - B. 20% 2/5
 - C. 20% 1/5
 - D. 30% 1/5

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. 餐饮的销售具有明显的 ()。
A. 规律性 B. 时间性 C. 价格性 D. 差异性
7. 不同的服务员由于年龄、性别、性格、受教育程度及各自经历的不同, 为客人提供的服务也不尽相同, 者体现了餐饮服务的 () 特点。
A. 无形性 B. 一次性 C. 同步性 D. 差异性
8. () 有望成为国家强制性标准。
A. 共餐制 B. 分餐制 C. 分派制 D. 旁桌制
9. 餐饮场所的地点要设在 ()。
A. 城市中心 B. 经济中心
C. 旅游或文化中心 D. 交通便捷之处
10. 餐饮服务是由餐饮部工作人员通过手工劳动来完成的、因而具有 ()。
A. 无形性 B. 一次性 C. 同步性 D. 差异性
11. 餐饮服务的 () 是指餐饮服务只能当次使用、当场享受, 过时则不能再享用。
A. 无形性 B. 一次性 C. 综合性 D. 差异性
12. 餐饮生产的特点之一是 ()。
A. 生产量难以预测 B. 销售量受进餐时间的限制
C. 无形性 D. 直接性

三、多项选择题

1. 由于餐饮企业接待的人数受到营业面积大小, 餐位多少的影响, 因此餐饮企业必须 ()。
A. 改善就餐环境 B. 增加服务项目
C. 延长营业时间 D. 提高餐位利用率
2. 餐饮原料及产品具有很强的 ()。
A. 变动性 B. 时间性 C. 季节性 D. 价格性
3. 餐饮企业接待的人数数量受 () 的限制。
A. 营业面积的大小 B. 菜肴价格的高低
C. 菜肴品种的多少 D. 餐位数的多少
4. 我国的餐饮业正走向 () 的阶段, 出现百花齐放、百舸争流的局面。
A. 市场化 B. 国际化 C. 地方化 D. 多元化
5. 餐饮原料及产品具有很强的 ()。
A. 变动性 B. 季节性 C. 时间性 D. 价格性
6. 选择餐饮场所的地点和确定营业区域要考虑的因素 ()。
A. 考虑地区规划、能源供应、竞争状况等
B. 商业繁华区 C. 居民集中地带
D. 有足够的停车位 E. 有中央空调

四、简答题

1. 餐饮产品销售自身有哪些特点?
2. 简述现代餐饮发展的趋势。
3. 为什么说餐饮产品的生产量难以预测?

五、分析题

为什么说餐饮服务具有差异性?

主题三 酒店常见餐饮设施及服务项目



- (1) 各种酒吧。
- (2) 高级西餐厅。



旅游酒店常见的餐饮设施及服务项目的种类:

一、中餐厅 (Chinese Restaurant)

用餐过程中体现中国文化,一般提供午、晚两餐。

二、咖啡厅 (Coffee Shop)

- (1) 三星至白金五星酒店营业时间从 18 小时至 24 小时不等。
- (2) 咖啡厅的装饰主题以西式风格为主,并采用西式服务。

三、高级西餐厅 (Western Restaurant)

- (1) 四、五星级酒店一般设有法式或意大利菜肴高级西餐厅。
- (2) 法式餐厅又称“扒房”,以男性服务员为主。