

全国高等教育自学考试餐饮管理专业(专科)
中国餐饮业职业经理人资格证书考试
自学辅导参考书



餐饮管理与实务

自学辅导及模拟试卷

中国烹饪协会 组编
李勇平 王书翠 编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

全国高等教育自学考试餐饮管理专业（专科）

中国餐饮业职业经理人资格证书考试

自学辅导参考书

餐饮管理与实务 自学辅导及模拟试卷

中国烹饪协会 组编

李勇平 王书翠 编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理与实务自学辅导及模拟试卷/李勇平,王书
翠编;中国烹饪协会组编. —北京:高等教育出版社,
2005.4

ISBN 7-04-016539-2

I. 餐… II. ①李…②王… III. 饮食业-经济管
理-高等教育-自学考试-自学参考资料
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 026753 号

策划编辑 雷旭波 责任编辑 黄 静 封面设计 于 涛
版式设计 范晓红 责任校对 俞声佳 责任印制 陈伟光

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	北京蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	涿州市京南印刷厂		http://www.landaco.com.cn
开 本	787×960 1/16	版 次	2005 年 4 月第 1 版
印 张	15.75	印 次	2005 年 4 月第 1 次印刷
字 数	280 000	定 价	20.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 16539-00

组 编 前 言

2004 年是中国餐饮业一个特别值得纪念的年份。在这一年,经过多方努力,全国高等教育自学考试餐饮管理专业(专科、独立本科段)和中国餐饮业职业经理人资格证书考试在全国正式开考,这标志着中国传统饮食文化与现代人才培养及运营机制完美结合的开始。

为了满足广大考生复习备考的需求,我们邀请了相关专家和学者编写出与中国餐饮业职业经理人资格证书(中级)教材[同时也是全国高等教育自学考试餐饮管理专业(专科)的指定教材]配套的辅导丛书,包括《餐饮管理与实务自学辅导及模拟试卷》、《餐饮市场营销自学辅导及模拟试卷》、《食品卫生与安全自学辅导及模拟试卷》和《现代厨房管理自学辅导及模拟试卷》,共四册。通过对本辅导丛书的学习,考生能掌握正确的学习方法,快速理顺教材的章节结构、重点、难点及相关考点,并且经过例题分析、实战练习和全真模拟试卷的强化,考生对顺利通过考试会更有信心。

在《中国餐饮业职业经理人资格证书考试自学辅导参考书》丛书的编写过程中,我们始终以教材和《考试大纲》为母本,并充分体现“倡导自学,鼓励自学,帮助自学,推动自学”的思想,全心全意服务考生,做到精讲精练,全真模拟,难易适中。该套丛书不仅适于自学考试人员作为辅导参考资料,同时对餐饮业从业人员强化知识、加深理解也具有重要作用。

由于时间紧迫,本辅导丛书难免存在一些不足之处,亟盼读者提出宝贵意见和建议。

最后,预祝各位考生考试成功!

中国烹饪协会

2005 年 1 月

目 录

第一章 餐饮业概论	(1)
第一节 内容提要及要求	(1)
第二节 学习方法与指导	(5)
第三节 例题分析与实战练习	(6)
第二章 餐饮管理导论	(17)
第一节 内容提要及要求	(17)
第二节 学习方法与指导	(20)
第三节 例题分析与实战练习	(21)
第三章 餐饮市场调研与计划管理	(29)
第一节 内容提要及要求	(29)
第二节 学习方法与指导	(34)
第三节 例题分析与实战练习	(35)
第四章 餐饮组织机构	(49)
第一节 内容提要及要求	(49)
第二节 学习方法与指导	(52)
第三节 例题分析与实战练习	(53)
第五章 菜单管理	(63)
第一节 内容提要及要求	(63)
第二节 学习方法与指导	(68)
第三节 例题分析与实战练习	(70)
第六章 餐饮原料管理	(93)
第一节 内容提要及要求	(93)
第二节 学习方法与指导	(96)
第三节 例题分析与实战练习	(97)
第七章 餐饮服务管理	(111)
第一节 内容提要及要求	(111)
第二节 学习方法与指导	(116)

第三节 例题分析与实战练习	(118)
第八章 餐务管理	(143)
第一节 内容提要及要求	(143)
第二节 学习方法与指导	(145)
第三节 例题分析与实战练习	(146)
第九章 餐饮促销	(156)
第一节 内容提要及要求	(156)
第二节 学习方法与指导	(160)
第三节 例题分析与实战练习	(161)
第十章 餐饮成本控制	(173)
第一节 内容提要及要求	(173)
第二节 学习方法与指导	(177)
第三节 例题分析与实战练习	(178)
第十一章 全真模拟试卷	(191)
模拟试卷(一)	(191)
模拟试卷(二)	(199)
模拟试卷(三)	(207)
模拟试卷(四)	(215)
模拟试卷(五)	(224)
附录 2004 年中国餐饮业职业经理人资格证书考试(中级)餐饮	
管理与实务试题与参考答案	(233)
编者的话	(243)

第一章 餐饮业概论

第一节 内容提要及要求

一、内容提要

1. 本章主要内容

考试指定教材第一章“餐饮业概论”由三节构成：餐饮业的发展、餐饮企业的类型和餐饮企业的特点。

2. 本章内容概述

(1) 餐饮业的发展

① 中国餐饮业的发展

中国餐饮远在2 000多年前的先秦时期就已经相当发达，南北风味各异的特点已初步形成，这在《礼记·礼运》、《八珍》、《吕览·本味》、《楚辞·招魂》等古籍记载中都能找到佐证。

经汉、唐到了两宋时期，餐饮市场流派纷呈，四大菜系的雏形已初现端倪。

发展到明清时期，各种主题宴席不断出现，以清代满汉全席为代表的高端餐饮形式将中国餐饮发展又推上一个新的台阶；元明以后，餐饮理论研究日益丰富，《饮膳正要》、《本草纲目》、《随园食单》等有关餐饮营养卫生、食品科学理论与餐饮理论及技艺的专著陆续问世，标志着中国餐饮发展的理论水平上升到了一定的高度。

新中国建立之后，尤其是近几年餐饮业取得了长足的发展，每年的销售收入以15%~20%的速度递增，餐饮业已成为我国国民经济中增长速度最快的行业之一，当代餐饮业的地位也在许多方面表现出来，其发展方向也发

生了明显的变化，正朝着科学、系统、理性、强大的方向稳步前进。

② 国外餐饮业的发展

现今的饭店和其他集住宿与餐饮等服务于一体的服务设施，是从早期的小客栈和其他供旅行者临时休息的场所逐步发展而来的。西方的宗教团体客观上为现代饭店的发展做出了不少贡献，如天主教会经营了全球第一家连锁饭店。大型的现代化饭店最早出现在 20 世纪早期的美国。

今天我们所知的“餐馆”（restaurant）一词于 1765 年出现在法国巴黎，它揭开了现代意义餐馆的大幕；而第一家大规模连锁经营的餐馆，是由美国人弗雷德·哈维（Fred Harvey）创立的；到了 20 世纪二三十年代，快餐特许经营登上了餐饮行业的舞台。

非商业性（非经营性）餐饮机构是餐饮组织的一种重要形式，它起源于欧洲的苏格兰，罗伯特·欧文对此功不可没，他被后人誉为“工业餐饮服务之父”。这种餐饮组织形式主要在工商企业、医院和学校三类机构中设立。

③ 餐饮业的发展趋势

餐饮业的发展，有如下趋势可供参考：餐饮经营的特色化、餐饮企业发展的集团化、餐饮经营功能的多元化、餐饮管理手段的现代化（如计算机点菜、前后台运用计算机沟通及计算机处理客账等）、管理理念日趋先进（主要体现在：突出服务效率，推广扁平化组织结构；强调以人为本，崇尚“倒金字塔”管理结构体系；实施推进战略，创造管理佳绩等方面）。

（2）餐饮企业的类型

可以依据不同标准对餐饮企业进行分类。考试指定教材主要以餐饮企业投资、兴建的目的为标准，将其划分为商业性与非商业性餐饮企业。

① 商业综合性餐饮企业

商业综合性餐饮企业是投资者以管理和经营集客房、餐饮、娱乐、健身及购物等项目、功能于一体的综合型企业为手段，以追求应有利润为目的的商业企业。其主要表现形式为：宾馆或饭店中的餐饮和餐饮与娱乐集合经营等。与商业单纯性餐饮企业相比，商业综合性餐饮企业有如下特点：经营管理人员的工作协调面广；资源的使用范围广；由于面面俱到，配置全套，可能导致效率不高，出现局部资源浪费或运作不畅。

② 商业单纯性餐饮企业

商业单纯性餐饮企业是指仅以经营餐饮为手段，以获取利润为目的的餐饮机构。其具体表现形式有连锁餐饮企业（又分连锁经营与特许经营两类）和风味、主题单体餐饮企业两种。与商业综合性餐饮企业相比，商业单纯性餐饮企业具有如下特点：企业结构精简，人员配置紧，运作成本较低；企业

决策快,工作效率高,创新和新品应市快;有些企业的工作环境、条件相对较差;企业的某些资源需要社会化整合,对社会的依赖度相对较高。

③ 非商业性餐饮服务企业

非商业性餐饮服务企业是指设在工商企业、医院或学校等机构内的非营利性餐饮服务设施。与商业性餐饮企业相比,非商业性餐饮服务企业具有如下特点:投资餐饮的目的主要为解决本单位人员的生活所需,而非营利;管理和岗位、职务等的压力较商业性餐饮企业为轻;非商业性餐饮服务企业更关注用餐者的需求变化,以改善产品结构,强化服务功能;非商业性餐饮服务企业在关注的结果与目标上,更注重服务对象的满意度。

(3) 餐饮业的特点

① 生产、销售即时性

餐饮企业的厨房不可大量预制产品;其生产和销售必须互为依存,很难异时、异地进行;当消费者对餐饮产品(主要指菜肴)无需求时,厨房不能将产品预先制好;餐饮产品的销量又受到生产场地、生产时间的限制。

② 劳动密集、技艺性

餐饮业属劳动密集型行业,用工较多,但并不意味着人均产值、利润就高;客观上中国的餐饮业为社会减轻就业压力做出了巨大贡献;餐饮业的技艺性要求较高,在餐饮运行的各个环节(生产、出品及服务),消费者都要求餐饮产品及提供产品的服务应卫生、美观、优雅,具有审美价值。

③ 生产、服务手工性

餐饮业,尤其是中国的餐饮业是在传统手工劳动基础上演变发展而来的,在工业企业设施、设备早已鸟枪换炮的今天,餐饮业生产、服务的手工特征仍十分明显,这使得餐饮业的劳动强度大、易引发多种事故,同时也使得餐饮生产和服务操作的标准因人而异、较难规范,并导致产品与服务的卫生质量标准较难实施。

④ 有形与无形结合性

餐饮产品是有形的(产品可用度量衡等测量手段计量),而餐饮服务却是无形的,这是由于餐饮服务很难像其他工业产品那样陈列、展示,消费者无法看样、试用,在消费者购买之前是看不见、摸不着的,即使在消费过程中,消费者也只是靠观赏、凭感受,并无实物形态的转移。餐饮服务的无形性,给餐饮企业的营销工作带来一定的不利影响。

⑤ 工艺流程配合性

工艺流程配合性可以在餐饮企业运行的多个方面反映出来:食品的采购、储存、生产、销售、服务间的配合,运行中各个环节质量控制的配合,

运行中餐饮成本控制的配合,产品销售间的配合以及产品服务间的配合等均是应该注意的。

⑥ 质量认定主观性

餐饮产品质量认定的主观性,主要因认定者的身份、文化背景和性别等而异,也可能因同一个人所处空间、时间不同而异。这需要在做好标准化、规范化管理、服务的同时,注意增加管理与服务的灵活性,满足顾客个性化的消费需求。

二、本章考核要求

1. 餐饮业的发展

识记:① 餐饮业经营特色化的概念。② 餐饮企业发展集团化的概念。③ 餐饮业经营功能多元化的概念。④ 餐饮管理手段现代化的概念。⑤ 扁平化机构的概念。⑥ “倒金字塔”管理理念。⑦ CIS 概念。⑧ CS 概念。⑨ ES 概念。

领会:① 当代餐饮业蓬勃发展的表现。② 餐饮业发展趋势。③ 餐饮业管理理念日趋先进的表现。④ 集团餐饮业与非集团餐饮业的区别。⑤ 主题餐饮业的特征。

简单应用:系统认识中、外餐饮业发展简史。

综合应用:分析古今餐饮业的变迁,探讨餐饮业的发展趋势。

2. 餐饮企业的类型

识记:① 商业综合性餐饮企业的概念。② 商业单纯性餐饮企业的概念。③ 非商业性餐饮服务企业的概念。④ 宾馆的概念。⑤ 连锁餐饮业的概念。⑥ 风味餐饮业的概念。⑦ 主题餐饮业的概念。

领会:① 综合性餐饮企业与单纯性餐饮企业的区别。② 连锁、集团餐饮业的特征。③ 商业性餐饮业与非商业性餐饮服务企业的区别。

简单应用:① 根据连锁、集团餐饮业的特征,分析中式连锁或集团餐饮的发展现状。② 根据风味餐饮的特征对现行风味餐饮经营企业进行对照分析。③ 根据主题餐饮的特征对现行风味餐饮经营企业进行对照分析。

综合应用:分别说明商业性餐饮企业与非商业性餐饮服务企业的管理要领。

3. 餐饮业的特点。

识记:① 劳动密集的概念。② 产品非预制性的概念。③ 有形产品的概念。④ 无形产品的概念。

领会：① 生产、销售即时性的特点。② 劳动密集、技艺性的特点。③ 生产、服务手工性的特点。④ 有形与无形相结合的特点。⑤ 餐饮服务无形性给餐饮企业带来的影响。⑥ 餐饮食品有形性给餐饮企业带来的影响。

简单应用：① 根据工艺流程配合性的特点，说明餐饮业生产与服务等环节配合的重要性。② 根据生产、销售即时性的特点，说明餐饮生产与服务配合的重要性。③ 系统分析餐饮业的特点。④ 根据质量认定的主观性分析餐饮产品质量控制的复杂性。

综合应用：根据餐饮企业的特点说明餐饮管理的复杂性。

第二节 学习方法与指导

一、本章学习方法

在翻开考试指定教材《餐饮管理与实务》、学习第一章餐饮业概论之前，建议学习者对教材的总体知识框架有一个了解。考试指定教材共十章，第一、二章是全书的引子，介绍了餐饮业概论及餐饮管理导论；第三章帮助学习者知晓如何进行餐饮市场的调研与计划管理；第四章引领学习者认识餐饮企业的组织结构，对从业人员的要求，岗位职责及餐饮企业内部之间、内部与外部之间的联系与沟通；第五章帮助学习者认识菜单，了解如何做好菜单的设计与制作；第六章要求学习者认识餐饮原料管理的重要意义及管理的各个主要环节；第七章叙述了餐饮企业的服务管理；第八章展示了餐饮企业运行中的后台管理；第九章阐述餐饮企业的促销活动管理；最后，第十章论述了餐饮企业管理的关键点——“成本控制”。

学习者在学习时应注意指定教材的完整体系及体系内各部分间的分合关系，在学习时应能全面领会知识主线与围绕主线开展的各项具体内容。这里需要特别提及的是，由于“餐饮企业生产管理”的内容在本专业自学考试指定系列教材的另一本书《现代厨房管理》中已做详细介绍，《餐饮管理与实务》及本自学辅导用书就不再涉及了。

二、本章学习指导

建议学习者通过本书及网络上的有关内容了解餐饮业的发展,通过阅读及实地考察了解餐饮业的类别与餐饮业的特点。另外,学习者对本科目自考大纲考核能力要求中识记、领会、简单应用与综合应用四项要求的内涵及相互间的关系应有深刻、全面的了解与认识,以便于学习时根据不同的层次要求掌握对应的理论知识。

第三节 例题分析与实战练习

一、例题分析与解答

(一) 选择题

1. 餐饮经营特色化的内容,其组成是多方面的,下面哪一项不是其组成内容?()

- A. 价格 B. 建筑风格 C. 装饰形式 D. 服务方式

分析:

这道题考查考生对餐饮业经营特色化概念的掌握程度,看其是否达到考核大纲的识记要求,要求考生能够掌握餐饮业经营特色化的概念。

餐饮经营特色化的组成是多方面的,包括名称、建筑风格、装饰形式、环境气氛、服务方式、饮食风味等,B、C、D三个选项都是其组成内容,考生要记住这六个方面的内容。显然,A不在其列。

参考答案:A

2. 不少餐饮企业在搞好餐饮经营的同时向娱乐、健身方面经营发展,有的从事管理输出、餐饮设备用品经营、开办培训学校等业务。这属于餐饮业的哪一种发展趋势?()

- A. 管理手段现代化 B. 管理理念日趋先进
C. 企业发展集团化 D. 经营功能多元化

分析:

本题考查考生对餐饮业发展趋势内涵的掌握程度,看其是否达到考核大

纲的领会要求，要求考生能够充分理解未来餐饮业发展趋势的内涵和具体表现。

该题所描述的情况是餐饮业经营功能多元化发展趋势的表现，因此，应选 D。

参考答案：D

(二) 填空题

1. CIS 的三个子系统是：理念识别系统、行为识别系统和 () 系统。

分析：

本题考查考生对 CIS 概念的掌握程度，看其是否达到考试大纲的识记要求，要求考生知道 CIS 的三个子系统，即：理念识别系统、行为识别系统和形象识别系统。

参考答案：形象识别系统。

2. 未来餐饮业的发展趋势主要表现为：餐饮经营特色化、企业发展集团化、经营功能多元化、管理手段现代化和 ()。

分析：

本题考查考生对餐饮业发展趋势的掌握程度，看其是否达到考核大纲的领会要求，要求考生知道未来餐饮业发展的五大趋势，即：餐饮经营特色化、企业发展集团化、经营功能多元化、管理手段现代化和管理理念日趋先进。

参考答案：管理理念日趋先进。

(三) 简答题

主题餐饮具有哪些特征？

分析：

本题考查考生对主题餐饮特征的把握，看其是否达到考试大纲简单应用的要求，要求考生能够掌握主题餐饮所具备的五大特征。

参考答案：

主题餐饮具有以下特征：

(1) 主题餐饮的客源市场主要是为追求某种情调或感受文化氛围的客人。

(2) 餐厅服务不仅要满足客人用餐的需要，更要满足客人对气氛和环境享受的需要。

(3) 主题餐饮的经营具有利润高、投资回收快的特点。

(4) 通过室内外装饰装修的独特性和别具风韵的活动来创造一种特殊情

调和风格。

(5) 主题餐饮的菜品、服务、员工着装、饰物、装饰装修等应与其文化主题保持一致。

(四) 论述题

试探讨当今餐饮业的发展趋势。

分析：本题考查考生对餐饮业发展趋势的把握，看其是否达到考试大纲综合应用的要求，要求考生不但要知道餐饮业的五大发展趋势，还要了解各发展趋势的内涵。在回答问题时，首先要准确地回答出餐饮业发展的五大趋势，其次还要对各发展趋势的内涵和表现做进一步的阐述。

参考答案：

当今餐饮业的发展趋势主要体现在：

(1) 餐饮经营特色化。餐饮经营特色化就是餐饮企业在围绕一定主题、营造特有文化氛围的同时，设计、推出并保持具有某种风格的出品，依此经营，依此立业。

(2) 企业发展集团化。随着餐饮企业业务的扩大、规模的扩张，伴随着市场竞争的加剧，企业抵御风险需求的增强，集团化是餐饮企业发展的自觉选择。

(3) 经营功能多元化。随着餐饮消费者需求的多样化和工作、生活节奏的加快，餐饮企业自身综合实力的强大，餐饮企业、尤其是商业单纯性餐饮企业的单一经营方式已不适应市场的要求，餐饮企业开始向以一业为主、多种经营的多元化方向发展。

(4) 管理手段现代化。随着现代科技的发展，计算机应用的日益普及，现在大多数中档餐饮企业广泛采用计算机系统进行运作管理。

(5) 管理理念日趋先进。未来餐饮企业管理，日益突破经验型、作坊式操作，将更加注重系统管理；突出服务效率，推广扁平化机构；强调以人为本，崇尚“倒金字塔”管理体系；实施推进战略，创造管理佳绩。

二、实战练习

(一) 选择题

1. 被誉为“工业餐饮服务之父”的是（ ）。

- A. 罗伯特·欧文
- C. 弗雷德·哈维

- B. 里兹·卡尔顿
- D. 威尔逊

2. 第一个大规模连锁经营餐馆的是美国的 ()。
 - A. 弗雷德·哈维
 - B. 科特勒
 - C. 罗伯特·欧文
 - D. 里兹·卡尔顿
3. 餐饮生产和服务, 都需要技术培训、经验积累, 并需时时处处注重产品的艺术性, 给消费者以美的感受, 这是餐饮生产的 () 特点。
 - A. 劳动密集性
 - B. 劳动技艺性
 - C. 生产、服务手工性
 - D. 工艺流程配合性
4. 下列哪一个不属于 CIS 的子系统? ()
 - A. 理念识别系统
 - B. 行为识别系统
 - C. 顾客识别系统
 - D. 形象识别系统
5. 汉堡包可以追溯到中世纪, 而汉堡小圆面包的首次出现是在 () 年举行的圣·路易斯博览会上。
 - A. 1903 年
 - B. 1904 年
 - C. 1905 年
 - D. 1906 年
6. 早期大学层面的学校餐饮服务表现为 ()。
 - A. 自助食堂服务
 - B. 餐桌服务方式
 - C. 边桌服务方式
 - D. 手推车服务
7. 下列哪一项不属于未来餐饮业的发展趋势? ()
 - A. 餐饮经营特色化
 - B. 企业发展集团化
 - C. 经营功能单一化
 - D. 管理手段现代化
8. 下列哪一项不属于餐饮业的特点? ()
 - A. 生产、销售即时性
 - B. 劳动密集、技艺性
 - C. 质量认定客观性
 - D. 工艺流程配合性
9. 下列哪一项不属于餐饮连锁公司的优势? ()
 - A. 能够方便地获得现金、贷款
 - B. 经得起更多的挫折
 - C. 能够迅速跟上市场和经济环境的变化
 - D. 具有人才优势
10. 餐馆及其名称, 最初于 1765 年出现在 ()。
 - A. 英国伦敦
 - B. 法国巴黎
 - C. 美国纽约
 - D. 比利时布鲁塞尔
11. 二战结束后, 由工作单位提供餐饮服务的工人数量大约占产业工人总数的 ()。
 - A. 1/5
 - B. 1/4
 - C. 1/3
 - D. 1/2
12. 主题餐饮提供的是一种文化餐, 满足人们对餐饮产品更高层次的需

求，与一般餐桌服务型餐饮相比，其价格（ ）。

- A. 更高 B. 更低 C. 相等 D. 不一定

13. 下面哪一项不是与餐饮业生产、服务手工性特点同时出现的特征？（ ）

- A. 生产、服务人员劳动强度大，易疲劳，容易引发事故
B. 直接导致生产和服务操作标准的因人而异，给餐饮质量规范化、标准化管理带来诸多不便

- C. 给餐饮生产和出品以及服务的卫生管理造成一定困难
D. 产品的销售量直接受到场地、时间的限制

14. 下列哪一项不属于餐饮企业集团化经营给餐饮企业带来的优势？（ ）

- A. 容易获得客人的认同感 B. 便于吸引和招揽客人
C. 有利于扩大经营 D. 有利于控制出品质量

15. 餐饮集团化经营，给餐饮企业带来了很多优势，但同时也给餐饮企业带来了许多困惑，下面哪一项不是餐饮集团化经营的困惑？（ ）

- A. 出品质量很难在较高水平上保持稳定
B. 基础管理制约规模扩大
C. 产品创新无力，特色日渐淡化
D. 人才培养无法向更深、更高层次发展

16. 未来餐饮业管理理念日趋先进，其中一个很重要的表现就是强调以人为本，崇尚（ ）管理体系。

- A. “正金字塔” B. “倒金字塔”
C. “正方形” D. 以上都不是

17. 餐饮业用工多、以手工劳作为主，从原料加工、厨房生产，到开餐服务、餐具洗涤等工作环节，每种工作岗位都需要大量的人手。这是餐饮业的（ ）特点。

- A. 劳动技艺性 B. 劳动密集性
C. 生产、服务手工性 D. 工艺流程配合性

18. 西周的（ ）是当时宫廷菜肴的典式，是北方菜的代表作，其用料多为陆产，其制法多依殷商，其地域西起秦晋，东及齐鲁，属黄河流域风味。

- A. 《八珍》 B. 《本草纲目》
C. 《吕览·本味》 D. 《楚辞·招魂》

(二) 填空题

1. CS 是“customer satisfaction”的缩写，中文意思是（ ）。
2. CIS 是英文“corporate identity system”的缩写，直译为（ ）。
3. ES 战略强调“（ ）”。
4. “倒金字塔”的管理理念以（ ）为最高层，其下依次为员工、中间层管理者、决策层，各层次均以前者作为服务对象和后盾。
5. 风味餐饮可以分为三类，一是经营风味菜系；二是经营风味菜肴；三是经营（ ）。
6. 餐饮产品具有有形与无形相结合的特点，其有形性主要是指餐饮产品中的（ ）部分是有形的，无形性是指餐饮产品中包含了（ ）部分。
7. 目前计算机在餐饮业的应用主要集中在计算机点菜、餐厅与厨房、酒吧之间的计算机沟通和（ ）等方面。
8. 国外餐饮业的发展主要体现在综合型的饭店餐饮、餐馆餐饮和（ ）的形成与发展。
9. 对非商业性餐饮的发展起到重要作用的主要有工商企业、医院和（ ）三类机构中设立的非商业性餐饮设施。
10. 从饭店对餐饮的认识程度和投资方向来看，饭店可根据餐饮服务的情况分为两类：一类是提供（ ）的饭店；另一类是提供餐饮有限服务的饭店，如只提供饭店客人早餐等。
11. CS 战略把（ ）视为企业最宝贵的财产，坚持以（ ）为中心。
12. ES 是英文“employee satisfaction”的缩写，译为（ ）。
13. 餐饮服务的无形性，给餐饮企业的营销管理带来了一定的影响，主要表现在：不便于宣传、不便于质检管理和不便于（ ）。
14. 餐饮业管理理念日趋先进的具体表现有三个方面：突出服务效率，推广扁平化机构；强调以人为本，崇尚“倒金字塔”管理体系和实施（ ），创造管理佳绩。

（三）简答题

1. 商业性餐饮企业与非商业餐饮企业之间的区别主要表现在哪些方面？
2. 餐饮连锁公司的优势主要表现在哪些方面？
3. 与商业综合性餐饮企业相比，商业单纯性餐饮企业具有哪些特点？
4. 风味餐饮具有哪些特征？
5. 简述餐饮生产劳动密集、技艺性特点的内涵。
6. 简述从事餐饮特许经营的好处。