

国开电大 2025《22468 酒店餐饮服务与管理》期末考试题库小抄（按字母排版）
总题量(478):单选题(192)判断题(175)主观题(111)

单选题(192)微信号: zydz_9527

1. [“ABC分类法”是根据原料价值高低而实施不同的仓储管理措施。其中A类原料() 答案: 价值高、数量少
2. [A]按()方式划分,餐巾折花可分为杯花和盘花两种。答案: 摆放方式
3. [A]按()划分,餐巾折花可分为杯花和盘花两种。答案: 摆放方式
4. [B]标准食谱卡主要用于厨房的()工序。答案: 配份
5. [B]宾客入座点菜,既是消费活动的开始,也是餐饮产品生产与()的开始。答案: 销售

6. [B]宾客入座点菜,既是消费活动的开始,为主。答案: 瓷器也是餐饮产品生产与()的开始。答案: 销售 21. [C]餐厅的资金周转期一般是()。答案: 一周左右
7. [B]宾客在用餐过程中,遇有以下哪一项情况不需要更换骨碟()。答案: 吃过主食 22. [C]餐厅服务质量监督检查的内容不包括()。答案: 配份质量
8. [B]宾客在用餐过程中,遇有以下情况不需更换骨碟()。答案: 吃过主食 23. [C]餐厅接待能力以()多少为标志。答案: 餐位数量
9. [C]不管宾客选用的菜点品种和菜点数量多少,都按规定的价钱收取每位宾客费用。答案: 自助餐菜单 24. [C]餐厅举办假日主题推销属于()。答案: 特殊活动推销
10. [B]不同食品含有不同的营养素,膳食纤维主要来自()。答案: 植物性烹饪原料 25. [C]餐厅推销时,重点介绍本店特色菜点,最有利于哪一类宾客接受?()。答案: 慕名而来的宾客
11. [B]不同食品含有不同的营养素,碳水化合物主要来自()。答案: 谷物 26. [C]餐厅推销时,重点介绍当天特色菜和套菜,最有利于哪一类宾客接受?()。答案: 经常光顾的宾客
12. [C]()不需要分菜服务,省时省力,服务效率高,主要适用于中低档次的西餐零点和宴会用餐。答案: 美式服务 27. [C]餐厅推销时,主动介绍当天的特色菜或者套菜,最有利于哪一类宾客接受?()。答案: 经常光顾的
13. [C]菜从宾客左面上,饮料从宾客右面上,用过的餐盘从宾客右面撤下的服务方式是()。答案: 美式服务 28. [C]餐饮产品的不可贮存性是由()决定的。答案: 针对宾客的预定或点菜生产
14. [C]菜单材质、颜色和风格需符合宴会主题,()设计需适合宾客人数、消费能力、饮食习惯。答案: 菜品 29. [C]餐饮产品的营销组合中,最主要的是把()结合起来。答案: 产品与人
15. [C]菜单评估非常重要,它能让餐厅管理人员了解两个影响菜单评估的关键因素,即大众风尚与()。答案: 销售利润 30. [C]餐饮成本从实际发生的项目分类,工资属于()。答案: 人工报酬类成本
16. [C]菜单上食品饮料的价格是以其()为主要依据制定的。答案: 价值 31. [C]餐饮成本控制就是将核算得到的实际成本额与标准成本额比对,分析差额原因,采取纠正偏差的措施。成本差额有()。答案: 以上都对
17. [C]菜单设计要针对不同的时令季节选择不同的烹调方法,比如红烧、红扒、火锅等,适用于()。答案: 冬天 32. [C]餐饮厨房产品的销售,主要是依据(),通过餐厅服务员对消费者的推销而实现的。答案: 菜单
18. [C]菜豆、豆浆未煮熟会导致食后中毒,其原因是()。答案: 自身含有有毒有害物质 33. [C]餐饮厨房产品的销售,主要是依据(),通过餐厅服务员对消费者的推销而实现的。答案: 菜单
19. [C]菜肴特色可以有精致高档、实惠入味、清淡易消化、色彩兼营养,等等。其中色彩兼营养类型适宜()。答案: 儿童 34. [C]餐饮的变动成本、可控成本比例较高,所以()。答案: 餐饮经营毛利率较低
20. [C]餐茶用品的选择配备以()茶具 A、B、C 35. [C]餐饮管理的基本方法有()。答案: A、B、C
36. [C]餐饮管理的主要任务是()。答案: 把宾客吸引到餐厅
37. [C]餐饮管理是一项专业性很强的工作,必须保持其组织机构和工作内容的专业性和()。答案: 正规性
38. [C]餐饮集团通过签订租约,长期租赁业主的餐饮实体、土地、建筑物及家具等,然后由集团作为法人直接经营属于()。答案: 租赁经营
39. [C]餐饮集团须与餐厅所有者签订经营合约,接受委托经营管理餐饮实体,属于()。答案: 合约经营
40. [C]餐饮集团与餐厅所有者签订委托经营合约并派驻包括总经理在内的主要管理人员的经营模式称做()。答案: 合约经营
41. [C]餐饮企业有经济效益、社会效益、环境效益三大目标。其中,经济效益是()。答案: 核心
42. [C]餐饮企业与工业生产、商业销售企业有着相同或不同的任务,其中与工业生产企业相同的任务是()。答案: 原料采购
43. [C]餐饮企业与工业生产、商业销售企业有着相同或不同的任务,其中与商业销售相同的任务是()。答案: 与最终客户接触
44. [C]餐饮人事管理创新的办法之一是岗位轮流。通过上岗、轮岗、转岗、适岗可以()。答案: A、B、C
45. [C]餐饮实体指的是()。答案: 以上都对
46. [C]餐饮业的基本经营特征是()。答案: 以上都对
47. [C]餐饮营销组合策略的6P理论中,除了人、产品、价格外,还有()。答案: 促销
48. [C]餐饮原料采购费属于()。答案: 可控成本
49. [C]餐饮原料采购费属于()。答案: 可控成本
50. [C]餐饮原料采购有长期订货法、定期采购

- 法、订货点采购法等。其中订货点采购法适宜于()原料的采购。**答案：非易坏性原料**
51. [C]厨房的炉灶属于餐饮生产的()。**答案：加热或熟制设备**
52. [C]厨房的生产目标是根据餐饮实体的()而制定的。**答案：经营目标**
53. [C]厨房管理的完整运转流程包括()。**答案：生产计划过程、生产组织过程、生产控制过程、生产分析过程**
54. [C]厨房管理运转流程包括()。**答案：计划过程、组织过程、控制过程、分析过程**
55. [C]厨房管理制度把“菜品腐烂变质”、“员工偷吃偷拿食品”等现象归类为()。**答案：A类过失**
56. [C]厨房管理制度把“上班不穿工装”、“因菜肴出品太慢，引起宾客投诉”等现象归类为()**答案：B类过失**
57. [C]厨房人员编制方法主要是()。**答案：以劳动定额定编**
58. [C]厨房设备布局中的()适用于大型餐馆分工较细的操作过程。**答案：直线型布局**
59. [C]厨房设备布局中的()一般在面点生产间、西饼屋和小型厨房得到应用。**答案：L型布局**
60. [C]厨房最主要的活动是食物的制备，需由整个厨房的()来完成此项工作。**答案：组织机构**
61. [D]大量食用芥菜、菠菜、白菜、青菜、甜菜叶、萝卜叶、韭菜等可引起()。**答案：硝酸盐类中毒**
62. [D]单一资本统一经营的连锁经营类型是指()。**答案：直营连锁**
63. [(J)]()的消费对象一般为具有一定消费能力而又有闲暇时间的顾客，其内容较丰富，服务的内容也相对复杂。**答案：早茶**
64. [“]“递送茶水→毛巾→菜酒单→点酒菜→记录菜名和酒水→开单分送厨房和吧台”属于()**答案：菜单服务程序**
65. [D]第一批进店的宾客应安排在()的座位上，以示酒店生意兴隆。**答案：靠窗口**
66. [D]点心间、冷菜间、火锅、涮锅操作间等适用()。**答案：U型布局**
67. [D]点心间、冷菜间、火锅、涮锅操作间等适用哪种厨房设备布局()**答案：U型布局**
68. [D]电烤箱、微波炉、电炸锅等属于()设备。**答案：电热**
69. [D]电烤箱、微波炉、电炸炉等属于()设备。**答案：电热**
70. [D]东方饮食文化体系的特征是()。**答案：以中国菜点为中心**
71. [D]动物性烹饪原料是人体所需()的重要来源。**答案：蛋白质**
72. [D]对于标准较高的宴会，还应了解和掌握宴会目的和()，要按照具体要求布置餐厅环境、选择餐桌布，要了解宴会的正式名称，顾客的身份等。**答案：性质**
73. [D]对于餐饮原料、菜点的口味及器皿的创新属于()。**答案：餐饮产品创新**
74. [F]服务人员应根据顾客的()进行餐位的增减，在增减餐具时要使用托盘，并尽量减少操作次数，以免打扰顾客用餐。**答案：人数**
75. [(J)]()服务是西餐服务方式中最豪华、最讲究、最细致和最周到的一种服务方式**答案：俄式**
76. [F]服务员可谓餐厅的()，除了肩负服务顾客的重任外，还要完成销售的任务。**答案：灵魂**
77. [F]服务员在为客人开瓶斟酒以前，有责任用自己的专业知识和感官来检查酒水的()。**答案：质量**
78. [G]高档商务宴会需要()的服务素养。**答案：规范矜持**
79. [G]高声大气的商务宾客，应安排在()，以满足其喜欢受重视的心理。**答案：餐厅中心**
80. [G]搞好配份数量控制工作的主要措施是()**答案：制定和使用标准食谱卡**
81. [G]根据菜点的()可分为中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐；根据座位的设置情况可分为设座自助餐和不设座(立式)自助餐。**答案：性质**
82. [G]根据菜点()可分为中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐；根据座位的设置情况可分为设座自助餐和不设座(立式)自助餐。**答案：性质**
83. [G]根据中餐厅的营业场所的平面分工图，开餐前要安排每位服务人员的工作()和合理工作量。**答案：区域**
84. [G]顾客离开餐厅后，服务人员应立即检查()。**答案：顾客是否有遗留物品**
85. [G]顾客入座后，值台人员按先宾后主和()的顺序为顾客递上小毛巾和斟倒茶水。**答案：先女后男**
86. [G]管理人员应制定各类标准化服务程序和服务标准，树立服务人员对顾客的()。**答案：关爱意识**
87. [G]管理学中的“木桶理论”认为，木桶的盛水量取决于()。**答案：最短的木条的长度**
88. [G]管理者在餐厅巡查发现，服务员能够称呼宾客的职务、能够准确解释菜单并把握推销机会，还能够灵活处理宾客的不满，为宾客创造了愉快的用餐氛围。显示该餐厅()。**答案：服务技巧熟练**
89. [G]国家卫生法规规定()必须取得《卫生许可证》、《健康合格证》，方可到工商行政管理部门申请营业执照。**答案：A、B、C**
90. [(J)]()既是向宾客介绍餐饮经营商品的目录单，同时又是指挥、安排和组织餐饮生产与餐厅服务的计划任务书，是餐饮生产和服务运转的第一环节。**答案：菜单**
91. [J]计算食品月成本时，下列哪些项目是应该扣除的()。**答案：赠品**
92. [“]“建立全员轮岗制度”属于()。**答案：餐饮管理创新**
93. [J]接待服务活动的()是餐饮产品销售的行为体现。**答案：组织**
94. [J]净料率是原料()的比率。**答案：可用部分与丢弃部分**
95. [J]净料率是原料的()的比率。**答案：可用部分与丢弃部分**
96. [J]酒店采购一宗新鲜的鱼、肉、禽类原料，应贮存于()。**答案：冷藏库**
97. [J]酒店经营从根本上说，只销售一样东西，就是()**答案：服务**
98. [J]就菜肴的季节性来看，应遵循()的原则。**答案：秋多辛**
99. [J]锯骨机、切片机、绞肉机等属于()设备。**答案：原料加工**
100. [(C)]()具有开胃佐酒的功能，对风味和口味的要求都比较高，风味要正，口味要准。**答案：冷菜**
101. [(C)]()决定厨房布局及餐厅室内装修和设计，厨房布局和餐厅装饰同样受其内容影响。**答案：菜单**
102. [K]库房管理的“先进先出法”有利于()。**答案：循环使用**
103. [L]菜肴特色可以有精致高档、实惠入味、清淡易消化、色彩兼营养等等。其中色彩兼营养类型适宜()。**答案：几意**
104. [L]冷菜在()左右食用最佳。**答案：10摄氏度**
105. [L]连锁经营的特征是“化繁为简”，可表述为3S原则。即()。**答案：简单化、专业化、标准化**
106. [L]连锁经营的特征是“化繁为简”，可表述为3S原则。即()。**答案：简单化、专业化、标准化**
107. [M]某酒店采购一批新鲜的蔬菜和水果应贮存于()。**答案：阴凉贮存库**
108. [M]某酒店采购一宗新鲜的鱼、肉、禽类原

料，应贮存于（）。答案：冷藏库

109. [M] 目前餐饮业所谓创新菜的主体是（）。答案：改进的产品

110. [M] 目前餐饮业所谓创新菜的主体是（）。答案：改进的产品

111. [M] 穆斯林饮食文化体系以（）为中心。答案：土耳其菜

112. [Q] 起盘时左脚前迈一步，上身稍向前倾，右手将托盘拉出工作台2/3，左手掌伸平，掌心向上，五指分开，左手臂自然弯曲成（）角。答案：90°

113. [Q] 清真饮食文化体系的特征是（）。答案：以土耳其菜为中心

114. [Q] 区分需求定价法是以需求为中心的定价策略，也就是根据（）来制定价格。答案：市场需求

115. [Q] 确定要分析解决的质量问题，寻找造成质量问题的原因，整理总结画出因果图，找出解决质量问题的主攻方向。通过这些步骤的质量管理工具叫做（）。答案：因果关系分析法

116. [R] 热菜在（）左右食用最佳。答案：70摄氏度

117. [R] 人类生存的饮食需求是一致的，各民族的饮食传统和习惯（）。答案：不尽一致

118. [R] 人类正常的饮食结构可用“饮食金字塔”表示，分为（）。答案：四层、六类食物

119. [R] 人类正常的饮食结构可用“饮食金字塔”表示，其中底层是（）。答案：五谷类

120. [S] 上海的白切羊肉、广西的白切狗肉，四川的蒜泥白肉属于（）。答案：菜品口味的创新

121. [S] 湿度、营养和温度及微酸性环境是（）滋长的主要因素。答案：细菌

122. [S] 食品日成本率等于（）。答案：日成本净额/日销售额×100%

123. [S] 食用发芽土豆中毒是由于发芽土豆内含有大量（）。答案：龙葵碱

124. [S] 食用油脂是脂溶性维生素、必需脂肪酸和（）的重要来源。答案：人体热能

125. [C] （）是宾客对餐饮最基本的生理需求之一。答案：安全

126. [C] （）是餐厅服务质量的实质内容。答案：礼貌待客

127. [C] （）是餐饮服务人员在餐厅工作的第一步。答案：礼貌用语

128. [C] （）是端托的关键环节。一般要求是根据物品的大小、形状、轻重、取用的先后顺序和所用托盘的形状合理进行。

答案：装盘

129. [C] （）是衡量员工人均创造的效益。答案：人均利润

130. [C] （）是及时搜集各种信息，通过科学、客观的分析，找到出现质量问题的原因，采取措施，防止类似问题的再次发生。答案：反馈控制

131. [C] （）是进行成本管理和控制的尺度。答案：标准成本

132. [C] （）是满足顾客基本生活需求的主要服务部门。答案：餐饮部

133. [C] （）是人类特有的表达思想的工具，人与人之间的一切联系交流都得借助这一工具才能实现。答案：语言

134. [C] （）是植根于农、林业经济基础的饮食文化体系。答案：中国饮食文化体系

135. [C] （）是指餐饮集团通过向餐饮实体让渡其经营权（包括允许受让餐饮实体使用其名称、标志，加入集团的销售网络），扩大其成员，谋求相应利益的行业。答案：特许经营

136. [C] （）是指餐饮集团通过向餐饮实体让渡其特许经营权（包括允许受让餐饮实体使用其名称、标志，加入集团的销售网络），扩大其成员，谋求相应利益的行业。

答案：特许经营

137. [C] （）是指在对客户服务的过程中，根

据服务规范和宾客需要及时调配人力资源，完善服务，妥善处理紧急事件等。答案：现场控制

138. [C] （）熟悉菜单的内容和结构，对先出哪个菜，后出哪个菜，出菜的时间和速度等了如指掌。答案：打荷师

139. [S] 所谓酒店餐饮“（）”是指以酒店自身的硬件和软件优势为依托，以大众化的原料、高超的厨艺、较低的价格向社会大众提供较高质量标准的餐饮产品、良好的环境和相应服务。答案：大众化经营

140. [T] 同步性是指酒店餐饮部的绝大多数产品的生产、销售、消费几乎是同步的，餐饮产品的生产过程也就是顾客的（）过程。答案：消费

141. [T] 同一目标市场的顾客，因为需求不同，其消费水平也有高低之分，所以每类菜品的（）应尽量在一定范围内。答案：价格

142. [X] 西安的“仿唐菜”、杭州的“仿宋菜”、济南的“孔府菜”、苏州的“船宴”，在创新方法上属于（）。答案：开发历史菜品

143. [X] 西方饮食文化体系的特征是（）。答案：主要植根于牧、渔业经济

144. [X] 下列不属于餐饮人事管理创新的是（）。答案：产品服务个性化

145. [X] 下列哪项影响着菜点的成型和造型？（）答案：刀工处理方法

146. [X] 下列哪一项不是餐饮实体常用经营定位方法（）。答案：时间定位

147. [X] 下列哪一项不是分餐制的形式（）。答案：宴会

148. [X] 下列哪一项是餐饮生产与其它工业生产的根本区别（）。答案：无法批量生产

149. [X] 下面哪一项是中餐常用的服务方式？答案：共餐式服务

150. [X] 下面哪个菜品属于挖掘传统菜品的创新方法（）。答案：北京全聚德烤鸭

151. [X] 先选取与餐桌大小相配的台布，站在副主人席位，用双手将台布一次抖开，正面朝上，双手平行，用力把台布铺在桌面上，这样铺台布属于（）。答案：抖铺式

152. [X] 像面包、奶制品、鸡蛋、常用蔬菜等本身价值不高但消耗量大，所需数量稳定的原料可采用（）。答案：长期定货法

153. [X] 许多中西餐厅的服务规范中都加入了时间标推，如第一道热菜应在（）之内上桌。答案：5分钟

154. [C] 也称扒房，属高档西餐厅，多设在高星级饭店，是饭店为体现餐饮水准、满足高消费需求、增加高消费收入而开设的。答案：法式餐厅

155. [C] 也称扒房，以供应法式菜为主，属高档西餐厅，多设在高星级饭店，是饭店为体现餐饮水准、满足高消费需求、增加高消费收入而开设的。答案：法式餐厅

156. [Y] 一份椒盐基围虾，虾及调料的成本计90元，计划食品成本率为40%，按系数定价法，其售价为（）。答案：225元

157. [Y] 一家大众化餐厅，拟选用一种传播面广、持续时间长、费用较低的广告媒介即（）。答案：户外广告

158. [Y] 一家大众化餐厅准备选用一种传播面广、持续时间长、费用较低的广告媒介，以下哪种广告媒介为最佳选择（）。答案：户外广告

159. [Y] 一盘宫保鸡丁，鸡丁及调料的成本是8元，现定毛利率为60%，按照毛利率定价法，其售价是（）。答案：20元

160. [Y] 一盘红烧排骨，主料、配料及调料成本是12元，现定毛利率为40%，按照毛利率定价法，其售价是（）。答案：20元

161. [Y] 一盘青椒炒肉丝的成本为12元，计划食品成本率为60%，按照系数定价法，其售价是

() 答案: 20元

162. [Y]一盘腰果虾仁的成本16元,计划食品成本率为40%,按照系数定价法,其售价是()。答案: 40元

163. [Y]一种菜式内容标准化而不做经常性调整的菜单属于()。答案: 固定菜单

164. [Y]一个人的仪容、仪表与他的生活情调、思想修养、道德品质和()密切相关。答案: 文化程度

165. [Y]以下除()外国家卫生法规规定必须取得《卫生许可证》、《健康合格证》,方可到工商行政管理部门申请营业执照。答案: 机
械制造及其从业人员

166. [Y]以下除()以外是专家预测的未来饮食趋向。答案: 大袖大火、大红大绿

167. [Y]以下关东方饮食文化体系叙述不正确的是()。答案: 口味以咸甜、酒香为基调,佐以肥浓或鲜嫩

168. [Y]以下冷菜间卫生制度规定中错误的一项是()。答案: 出售的冷荤食品每周化验一次

169. [Y]以下哪种餐饮营销形式不属于内部营销()。答案: 赠品推销

170. [Y]以下哪种鱼不含高组胺?()答案:
鲨鱼

171. [Y]以下说法不正确的是()。答案: 西方烹饪随意性、趣味性强

172. [Y]以下说法错误的是()。答案: 餐饮产品具有可贮存性

173. [Y]已知一盘青椒炒里脊的成本是8元,计划食品成本率是40%,按系数定价法,则售价为()。答案: 20元

174. [C]()一般开敞式、规模性布局,提供桌边服务。答案: 零点餐厅

175. [Y]因托盘中物品较轻,一般重量在()kg以下,故称轻托,也就是“胸前托”。答案: 5

176. [Y]因为厨师的技能和工作态度是酒店

()的一部分,所以可以考虑让其拥有酒店的部分股权分红。答案: 软实力

177. [Y]影响菜单评估的关键因素包括大众风尚和()。答案: 销售利润

178. [Y]优质服务的核心内容是()。答案: 服务程序、技能、技巧

179. [Y]有按品类排列、相对固定的主菜单,有灵活配套的时令菜单、食品节菜单、特价菜单、厨师长推荐菜单等,这是适合()餐厅使用的菜单。答案: 零点

180. [C]()有烹饪王国之称。答案: 中国

181. [Y]有效的()可以化解人们彼此之间的隔阂,可增强餐饮服务人员与顾客和同事之间的良性关系,从而进一步打开沟通之门。答案: 沟通

182. [Z]在餐饮成本的总成本份额中,食品、饮料成本一般占()。答案: 30~40%

183. [Z]中餐厅午、晚餐也有预订服务。顾客为慎重起见和满足就餐的需求,有时会提前预订餐位,电话预订是最常用的方式。答案: 电话

184. [Z]中餐厅午、晚餐也有预订服务。顾客为慎重起见和满足就餐的需求,有时会提前预订餐位,()预订是最常用的方式。答案: 电话

185. [Z]中餐宴会的上菜顺序一般为()。答案: 凉菜→主菜→热菜→汤菜→甜菜→水果

186. [Z]中餐宴席分高中低三个档次,菜肴比例有所不同。凉菜10%、大菜45%、热炒30%,饭菜8%...应为()宴席。答案: 低档

187. [C]“主题餐厅”属于()。答案: 餐饮经营创新

188. [C]()主要负责菜点原料的拣摘、洗涤、加工、切割。答案: 加工班组

189. [C]()主要负责菜肴主料、配料、小料进行有机的配伍,为炉灶烹调做准备。答案: 配菜班组

190. [C]()主要负责将菜点原料烹制成符合风味的成品。答案: 炉灶班组

191. [Z]专家预测,未来饮食趋向是()。答案: A、B、C

192. [Z]专家预测,未来饮食趋向于()。答案: 以上都对

判断题(175)微信号: zydz_9527

1. [A]按贮存条件分类,库房可分为食品库、饮料和酒库、非食用物资库。()答案: 错误

2. [B]摆台的要求是尊重不同国家、民族的风俗习惯和礼仪形式,要求主位突出。()答案: 正确

3. [B]标准存量就是一种原料在库房中的最低贮存量。()答案: 错误

4. [B]标准存量就是一种原料在库房中的最高贮存量。答案: 对

5. [B]标准食谱卡主要用于厨房的加工工序。()答案: 错误

6. [B]宾客对餐厅服务质量的认定具有主观性和一次性。()答案: 正确

7. [B]宾客用餐过程中吃过冷菜换热菜时需要换骨碟。()答案: 正确

8. [B]不同的手势传递不同的信息,体现着人们丰富的内心活动和对待他人的态度。()答案: 对

9. [B]不同的手势传递不同的信息,体现着人们丰富的内心活动和对待他人的态度。()答案: 正确

10. [C]采购来的鲜活食品原料可以不经过仓库而直接发送厨房。()答案: 正确

11. [C]菜单是一个餐饮实体经营形式和内容的集中体现,不需要提前策划和设计。()答案: 错误

12. [C]菜单是一个餐饮实体经营形式和内容的集中体现,需要提前策划和设计。()答案: 正确

13. [C]菜点可以提前预制或规模化生产。答案: 错

14. [C]菜点入口咬后立即迎牙散成为碎渣,产生一种似乎有抵抗而又无阻力的微妙感觉,这是指菜点的脆。()答案: 错误

15. [C]菜点是餐饮生产与服务的组成部分。答案: 错

16. [C]餐前迎宾的服务标准是:餐前5分钟到位,女员工两手自然交叉相握于前腹,男员工两手交叉相握于体后且右手搭在左手掌上,肩平、挺胸收腹、不叉腰、不依靠他物。把所有的服务环节都这样具体规定下来,无形的服务就会被细化、量化、标准化。()答案: 正确

17. [C]餐前准备环节主要有餐前卫生、物品准备、摆台、熟悉菜单、餐前例会等。()答案: 错误

18. [C]餐式服务由宾客各取所需,相互服务,方便自由;又比共餐式服务节省饭店人力成本,一名服务员可以同时为多桌宾客服务。()答案: 错误

19. [C]餐厅产品与服务无过失,客人提出投诉,并要求打折,显然是贪图小利。管理人员和言悦色的与客人沟通,最终回绝了客人打折的要求,维护了餐厅利益。()答案: 错误

20. [C]餐厅的类别是按风味特色、服务方式、服务功能、组织形式区分的。()答案: 正确

21. [C]餐厅的折旧费、大修费、企业管理费属于餐饮可控成本。()答案: 错误

22. [C]餐厅的折旧费、大修费属于餐饮不可控成本。()答案: 正确

23. [C]餐厅的资金周转期一般是一个月左右。答案: 错

24. [C]餐厅的资金周转期一般是一个月左右。()答案: 错误

25. [C]餐厅服务产品不具有具体的形态,宾客无法事前对服务进行检验和试用。答案: 对

26. [C]餐厅服务产品不具有具体的形态,宾客无法事前对服务进行检验和试用。()答案:

正确

27. [C] 餐厅服务过程当中要注意细节服务。

() 答案: 正确

28. [C] 餐厅服务人员在提供西餐上菜服务过程中, 总体顺序是先服务女主宾后服务男主宾, 然后再服务主人与一般来宾。 () 答案:

对

29. [C] 餐厅服务人员在提供西餐上菜服务过程中, 总体顺序是先服务女主宾后服务男主宾, 然后再服务主人与一般来宾。 () 答案:

正确

30. [C] 餐厅服务质量具有即时性, 不能预先控制。 () 答案: 错误

31. [C] 餐厅服务质量控制分为三个阶段, 即预先控制、现场控制和成本控制。 () 答案:

错误

32. [C] 餐饮部的日营业额却随着餐厅座位周转率和顾客的人均消费水平的变化而变化, 其变化的幅度要比客房收入的变化小得多。 () 答案: 错

33. [C] 餐饮部的日营业额随着餐厅座位周转率和顾客的人均消费水平的变化而变化, 其变化的幅度要比客房收入的变化小得多。 () 答案: 错误

34. [C] 餐饮部的组织机构因酒店的规模、接待能力、餐厅类型、策略运用、职权划分的不同而形式各异。 () 答案: 对

35. [C] 餐饮部的组织机构因酒店的规模、接待能力、餐厅类型、策略运用、职权划分的不同而形式各异。 () 答案: 正确

36. [C] 餐饮菜品创新重在厨师艺术、技术的提升, 与社会信息资源没有多大关系。 () 答案: 错误

37. [C] 餐饮产品的营销组合中, 最重要的是把产品与人结合起来。 () 答案: 正确

38. [C] 餐饮产品属于服务类产品, 兼具有形性与无形性特征, 可以实施量化、细化、标准化管理。 () 答案: 正确

39. [C] 餐饮产品有着具体的物质形态, 可以在生产过程中制定详细具体的质量标准进行控制。 () 答案: 正确

40. [C] 餐饮厨房加工班组主要负责菜肴的主料、配料、小料的有机配伍。 () 答案: 错

然后再服务主人与一般来宾。 () 答案:

对

41. [C] 餐饮创新就是不依托餐厅实体的现有资源, 以宾客需求为导向, 采用新的理念、利用现代科技、信息等手段, 为实现餐饮业的可持续发展进行的一系列的变革。 () 答案:

正确

42. [C] 餐饮经营的职能主要是作用于内部, 餐饮管理的职能主要作用于外部。 () 答案:

错误

43. [C] 餐饮经营利润来自采购。 () 答案:

正确

44. [C] 餐饮竞争靠质优价廉的产品, 额外的价值不太重要。 () 答案: 错误

45. [C] 餐饮生产属个别订制生产, 产品规格多、批量也多。 () 答案: 错

46. [C] 餐饮生产属个别订制生产, 产品规格多、批量也多。 () 答案: 错误

47. [C] 餐饮业是技术密集型产业。 () 答案: 错

48. [C] 餐饮业以宾客为中心有间接性, 产品可以储存, 生产可以脱开销售独立进行。

() 答案: 错误

49. [C] 餐饮业在国民经济部门分类中属于第二产业。 () 答案: 错误

50. [C] 餐饮营销活动不受季节、气候、地理位置、交通条件的影响。 () 答案: 错误

51. [C] 餐饮整数定价法适宜经济型餐厅, 尾数定价法适宜高级别餐厅。 () 答案: 错误

52. [C] 餐饮组织机构的设置就不能过于死板, 一成不变, 而应该保持一定的柔性。 () 答案: 错

53. [C] 餐饮组织机构的设置就不能过于死板, 一成不变, 而应该保持一定的柔性。 () 答案: 错误

54. [C] 产品生产的关键是选择经营风味、品种品类, 组织技术力量, 确保产品质量, 以保证餐饮经营活动的顺利开展。

() 答案: 对

55. [C] 产品生产的关键是选择经营风味、品种品类, 组织技术力量, 确保产品质量, 以保证餐饮经营活动的顺利开展。 () 答案:

正确

56. [C] 撤换时, 若餐盘中还有未吃完的食物, 应征求顾客意见, 或撤走, 或留下。 () 答案:

错误

57. [C] 撤换时, 若餐盘中还有未吃完的食物, 应征求顾客意见, 或撤走, 或留下, 或并入新换上的餐碟。 () 答案: 对

58. [C] 厨房的盛器与出品的盛器只要消毒干净即可交叉使用。 () 答案: 错误

59. [C] 厨房规章制度是厨房设计与布局的纲领, 是厨房一切工作的依据。 () 答案: 对

60. [C] 厨房炉灶等设备布局有相背型布局、直线型布局、U型布局、L型布局等等。 () 答案:

正确

61. [C] 厨房炉灶等设备布局有相背型布局、直线型布局、u型布局、L型布局等。 () 答案:

对

62. [D] 打荷岗位属于配菜班组, 盘饰工作是该岗位职责之一。 () 答案: 错误

63. [D] 当日菜单指仅供当日使用的菜单, 也称即时性菜单。它既不固定, 也无循环周期。这类菜单常为规模较小的餐饮企业采用, 如自助餐厅等。 () 答案: 正确

64. [D] 第一个提出创新理论的是美国管理学家约瑟夫·熊彼德。 () 答案: 错误

65. [D] 点单服务是当顾客入座后, 值台服务员上前问好并递上打开的菜单, 从顾客右侧为其铺上餐巾。 () 答案: 正确

66. [D] 点单服务是当顾客入座后, 值台服务员上前问好并递上打开的菜单, 从顾客右侧为其铺上餐巾。 () 答案: 对

67. [D] 点单服务是当顾客入座后, 值台服务员上前问好并递上打开的菜单, 从顾客右侧为其铺上餐巾。 () 答案: 正确

68. [D] 对带孩子来用餐的宾客, 可推荐颜色艳丽、味道可口的菜点来吸引孩子们的兴趣。 () 答案: 正确

69. [D] 对硝酸盐含量多的蔬菜, 应焯水后再行烹调。 () 答案: 正确

70. [D] 对不同的中餐菜系, 上菜顺序会有所区别, 但一般都是先上冷菜便于佐酒, 然后视冷菜食用的情况适时上热菜, 最后上汤菜、点心和水果。 () 答案: 正确

71. [E] 恶劣的服务态度可以使菜肴的美味变差。 () 答案: 正确

72. [E] 恶劣的服务态度可以使菜肴的味道变差。 () 答案: 正确

73. [F] 非易坏性原料不易迅速变质, 大批量购买可获价格优惠。因此应采用大批量购买。 () 答案: 错误

74. [F] 分餐服务方式有三种: 厨师分餐、服务员分餐、宾客自行分餐。 () 答案: 正确

75. [F] 分餐派菜的次序是: 主宾、主人, 然后按逆时针方向绕台进行。 () 答案: 错误

76. [F] 服务是企业文化、企业内在品质、企业员工素质最根本且无可替代的展示。服务在很大程度上决定着竞争的胜负。 () 答案: 对

77. [F] 服务是企业文化、企业内在品质、企业员工素质最根本且无可替代的展示。服务在很大程度上决定着竞争的胜负。 () 答案: 正确

78. [F] 服务员摆放餐具—一般从主人座位处开始按逆时针方向依次摆放。 () 答案: 错误

79. [G] 高新技术受知识产权法保护, 可惜餐饮产品因技术含量低不受知识产权法保护。 () 答案: 错误

80. [H] 合作联营是指多个实体以共同进货授受特许经营权的方式组织起来, 在同一商业形态

- 下从事经营，共享规模效益的餐饮经营组织形式。（）**答案：错误**
81. [H]花茶经冲泡后，在热水的作用下，茶芽渐次直立，上下沉浮，芽尖上挂着晶莹的气泡，是冲泡其他茶时见不到的。（）**答案：错误**
82. [H]花茶经冲泡后，在热水的作用下，茶芽渐次直立，上下沉浮，芽尖上挂着晶莹的气泡，是冲泡其他茶时见不到的。（）**答案：错误**
83. [J]将餐厅分级管理在创新方法上属于管理方法创新。（）**答案：正确**
84. [J]将宴会摆上北京的长城属于餐饮管理创新（）**答案：错误**
85. [J]精，是对中国饮食文化的内在品质的概况。**答案：正确**
86. [J]酒店餐饮经营活动以沟通服务为起点，其目的是寻找酒店餐饮产品的市场需求。（）**答案：错**
87. [J]酒店餐饮经营活动以沟通服务为起点，其目的是寻找酒店餐饮产品的市场需求。（）**答案：错误**
88. [J]酒店特色标志着餐饮服务的规格水平和风格特色，这些规格水平和风格特色，必须通过厨房烹调和餐厅服务才能实现。**答案：错**
89. [J]举行宴会时，一般主宾都要讲话，讲话结束后要举杯祝酒，因此在祝酒讲话时，服务员应将所有的酒水倒满。（）**答案：错误**
90. [K]科学的烹饪具有很高的技术和艺术含量，生熟隔离、冷热分开是其技术要点。（）**答案：错误**
91. [L]菜点可以提前预制或规模化生产。（）**答案：错误**
92. [L]冷菜与热菜不同，多是熟料切配装盘或新鲜果蔬改型调味装盘，且多用小型盛器盛装，所以数量越少越精美。（）**答案：错误**
93. [L]冷拌菜在10℃左右食用最佳。（）**答案：正确**
94. [L]连锁经营的核心内容是经营方式的一体化和专业化。（）**答案：正确**
95. [L]料头的准备工作由配菜厨师在菜肴烹饪时准备。**答案：错**
96. [L]料头的准备工作由配菜厨师在菜肴烹饪时准备。（）**答案：错误**
97. [M]美式服务是简单和快捷的餐饮服务方式，一名服务人员可以服务数张餐台。（）**答案：对**
98. [M]美式服务是简单和快捷的餐饮服务方式，一名服务人员可以服务数张餐台。（）**答案：正确**
99. [M]美，是指饮食活动给人们带来的审美愉悦和精神享受。（）**答案：正确**
100. [M]每一位员工都有自己的工作岗位、职业级、配合人员、工作职责、工作质量标准。（）**答案：正确**
101. [N]男服务员需每天剃须、剪鼻毛并整理眉毛，注意护唇，以防嘴唇干裂、脱皮。（）**答案：对**
102. [N]男服务员需每天剃须、剪鼻毛并整理眉毛，注意护唇，以防嘴唇干裂、脱皮。（）**答案：正确**
103. [P]配菜班组主要负责菜点主料、配料、小料进行有机的配伍。**答案：对**
104. [P]烹调师要自觉服从打荷派菜安排。（）**答案：正确**
105. [P]撤换时，若餐盘中还有未吃完的食物，应征求顾客意见再撤走。**答案：错误**
106. [R]肉类原料中的“含氨浸出物”可使汤汁浓郁鲜香。所以用味精调味不如“清汤”、“高汤”。（）**答案：正确**
107. [R]如果宾客用餐主要为聚会畅谈目的，不需要高档菜点，服务员要适当推荐经济实惠类菜点。（）**答案：正确**
108. [R]如果一桌客人一次用同一瓶酒，可采
- 取徒手斟酒法。（）**答案：正确**
109. [S]膳食纤维主要来自于动物性烹饪原料。**答案：错误**
110. [S]“上床萝卜下床姜”等俗语是中国饮食文化的具体内容之一。（）**答案：正确**
111. [S]食品原料验收需要一定的专业知识，采购人员经验丰富，可以兼职验收工作。（）**答案：错误**
112. [S]食用发芽土豆中毒是由于发芽土豆内含有大量亚硝酸盐。（）**答案：错误**
113. [S]示酒的方法是：服务员立于宴会主人的左侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标面向宴会主人，让其辨认，经过认可后，才可进入下一步的工作。（）**答案：错**
114. [S]示酒的方法是：服务员立于宴会主人的左侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标面向宴会主人，让其辨认，经过认可后才可进入下一步的工作。（）**答案：错误**
115. [T]特许经营是指多个实体以共同进货或授受特许经营权的方式组织起来，在同一商业形态下从事经营，共享规模效益的餐饮经营组织形式。（）**答案：错误**
116. [T]通过倾听顾客的对话、交谈、自言自语等直接表达，有助于服务人员了解顾客的籍贯、身份、需求等。（）**答案：对**
117. [T]通过倾听顾客的对话、交谈、自言自语等直接表达，有助于服务人员了解顾客的籍贯、身份、需求等。（）**答案：正确**
118. [T]推行标准化菜谱会增加中餐原材料加工浪费。（）**答案：错误**
119. [T]推行标准化菜谱可以减少中餐原材料加工浪费。（）**答案：正确**
120. [W]温润泡是将开水壶中适度的开水倒入杯中，水温60~80℃，注水量为茶杯容量的1/4左右，注意开水柱不要直接浇在茶叶上。（）**答案：错误**
121. [W]温润泡是将开水壶中适度的开水倾入杯中，水温60~80℃，注水量为茶杯容量的1/4左右，注意开水柱不要直接浇在茶叶上。（）**答案：错**
122. [W]温润泡是将开水壶中适度的开水倾入杯中，水温60~80℃，注水量为茶杯容量的1/4左右，注意开水柱不要直接浇在茶叶上。（）**答案：错误**
123. [W]我国古代医食相通理论与当代预防医学、康复医学有着渊源关系。（）**答案：正确**
124. [W]我们可以把绿色食品看成是减农药减化肥的产品。（）**答案：正确**
125. [W]无论是日常经营使用的宴会标准菜单，还是专为某一活动设计的特别宴会菜单，都有必要根据相关内容逐项进行全过程评估，并提出具体评估意见，以期改进。（）**答案：正**
126. [X]西餐服务源于欧洲家庭，经多年演变，形成了各国、各地区不尽相同的服务方式。（）**答案：错**
127. [X]西餐服务源于欧洲家庭，经多年演变，形成了各国、各地区不尽相同的服务方式。（）**答案：错误**
128. [X]西餐宴会摆台时一般从餐盘的左侧从右向左依次摆放主菜刀、鱼刀、汤勺、开胃品餐刀。（）**答案：错误**
129. [X]西方饮食随意性、趣味性强。**答案：错**
130. [X]西方饮食以植物、热食和熟食为主。（）**答案：错误**
131. [X]香和味都是菜点质量的基本要素之一。（）**答案：正确**
132. [X]卸盘是托盘的最后一个环节。服务人员将所托物品送到预定地点时，如果所托物品较轻，可以用右手将物品从托盘中取下来递给顾客。（）**答案：正确**
133. [Y]腌制的蔬菜在一周左右亚硝酸盐含量激增，应放置20天后方可食用。（）**答案：正确**
134. [Y]依据厨房生产的产品特点，厨房可分为小型厨房、中型厨房、大型厨房。（）**答案：**

错误

135. [Y] 医食相通的思想观念，使中国形成了独有食疗传统和制度。() 答案：正确

136. [Y] 医食相通的思想观念，使中国形成了独有食疗传统和制度。() 答案：正确

137. [Y] 以人为本的餐饮管理创新有两个含义：对员工重在激发积极性、创造性；对宾客重在规范服务、亲情关爱。() 答案：正确

138. [Y] 以人为本的餐饮管理创新有两个含义即对员工重在激发积极性、创造性；对宾客重在规范服务、亲情关爱。() 答案：正确

139. [Y] 因为固定成本对营业量的变化保持相对不变，所以，宾客上座率越低，餐饮实体为每位宾客付出的固定成本额越高。() 答案：正确

140. [Y] 英式服务家庭气氛很浓，许多服务员由客人自己动手，用餐的节奏较快。

() 答案：错

141. [Y] 英式服务家庭气氛很浓，许多服务员由客人自己动手，用餐的节奏较快。() 答案：错误

142. [Y] 用巾布把酒包好，露出商标，用右手为点酒的客人斟 1/5 杯，请其首先试酒；倒酒时酒瓶的瓶颈不可触及酒杯口沿。

() 答案：对

143. [Y] 用巾布把酒包好，露出商标，用右手为点酒的客人斟 1/5 杯，请其首先试酒；倒酒时酒瓶的瓶颈不可触及酒杯口沿。() 答案：正确

144. [Y] 用酒吧吧台的形式来经营餐饮属于餐饮服务创新。答案：错误

145. [Y] 优质服务的核心内容是服务程序、技能、技巧。答案：对

146. [Y] 优质服务的核心内容是服务程序、技能、技巧。() 答案：正确

147. [Y] 有机蔬菜安全程度最高。一点农药和化肥都不用，土壤经过休养生息，残留农药、化肥彻底降解。周边没有化工厂，大气无污

染。() 答案：正确

148. [Y] 有机蔬菜安全程度最高，一点农药、化肥都不用，土壤经过休养生息，残留农药、化肥彻底降解，周边没有化工厂，大气无污染。答案：对

149. [Y] 有机蔬菜安全程度最高。一点农药、化肥都不用。土壤经过休养生息，残留农药、化肥彻底降解。周边没有化工厂，大气无污染。() 答案：正确

150. [Y] 有机蔬菜是指一点农药、化肥都不用。而且有机蔬菜基地周围不得有任何化工厂，大气没有化学污染。答案：正确

151. [Y] 原料的初加工影响着原料净料率和成本控制。() 答案：错误

152. [Y] 原料的深加工影响着原料净料率和成本控制。() 答案：错误

153. [Y] 运用PDCA循环法解决质量问题，通常可划分为四个阶段八个步骤。其中分析现状，找出存在问题；分析产生质量问题的原因；找出主要的影响因素，制定解决质量问题的具体措施等四个步骤属于计划阶段。

() 答案：正确

154. [Z] 在供应链上，连锁经营是多对一的关系。() 答案：错误

155. [Z] 在“看不见的手”的作用下，市场价格均势，餐饮利润不是来自销售，而是来自原料差价。() 答案：正确

156. [Z] 在西餐厅，宾客点了主菜而没有要配菜，这时服务员应建议几种配菜，供顾客选择。() 答案：正确

157. [Z] 展销活动投资预算和效果预估内容包括费用开支项目及金额预算总收入、成本消耗和预计经济效益，避免活动搞得轰轰烈烈，但收益却得不偿失。() 答案：正确

158. [Z] 展销活动投资预算和效果预估，其内容应包括费用开支项目及金额、预算总收入、成本消耗和预计经济效益，避免活动搞得轰轰烈烈，但收益却得不偿失。() 答案：

正确

159. [Z] 展销活动投资预算和效果预估，其内容应包括费用开支项目及金额、预算总收入、成本消耗和预计经济效益，避免活动搞得轰轰烈烈，但收益却得不偿失。() 答案：正确

160. [Z] 展销活动投资预算和效果预估，其内容应包括费用开支项目及金额、预算总收入、成本消耗和预计经济效益，避免活动搞得轰轰烈烈，但收益却得不偿失。() 答案：正确

161. [“] “中餐西吃”的分餐服务方式有三种：厨师分餐；服务员分餐；宾客自行分餐。答案：对

162. [Z] 中国传统菜单上的大件菜，相当于西餐的主菜。() 答案：正确

163. [Z] 中国人的传统饮食习俗是以动物性食物为主。答案：错

164. [Z] 中国饮食多以肉食、生食、冷食为主。() 答案：错误

165. [Z] 中国饮食文化把营养奉为进食的主要追求。答案：错

166. [Z] 中国饮食文化把营养奉为进食的主要追求。答案：错误

167. [Z] 中国饮食文化的精华是各种美味食品。答案：错

168. [Z] 中国饮食文化起源于火的利用和熟食。

169. [Z] 中国饮食注重科学营养，西方饮食注重口味。答案：错

170. [Z] 中国饮食注重科学营养，西方饮食注重口味。() 答案：正确

171. [“] “主题餐厅”属于餐饮经营创新。

172. [“] “主题餐厅”属于餐饮经营创新。() 答案：正确

173. [“] “主题餐厅”在创新内容上属于餐饮经营创新。() 答案：正确

174. [Z] 著名的马兰拉面已拥有361家直营连锁店，其起家的单店管理方式得以有效推广。

() 答案：错误

175. [Z] 最为常见的金属类托盘为不锈钢材质，中等档次的餐厅和宴会也会使用银制的托盘。() 答案：错误

主观题(111)微信号: zydz_9527

1. 摆台

2. 便宴

3. 菜单

4. 餐巾花摆放的基本要求有哪些？

5. 餐巾折花的注意事项有哪些？

6. 餐巾折花的注意事项有哪些（请从餐巾折花的种类、造型、摆放三个…

7. 餐厅服务质量

8. 餐厅服务质量控制有哪几种方法？

9. 餐饮变动成本

10. 餐饮标准成本

11. 餐饮菜点创新方法有哪些？

12. 餐饮产品

13. 餐饮成本的主要特点是什么？

14. 餐饮厨房

15. 餐饮固定成本

16. 餐饮管理创新的内容是什么？

17. 餐饮经营

18. 餐饮经营方式有哪些？

19. 餐饮可控成本

20. 餐饮内部营销的主要形式有哪些？

21. 餐饮外部促销的主要方式有哪些？

22. 餐饮外部促销的主要形式是什么？

23. 餐饮卫生安全性

24. 餐饮业

25. 餐饮营销

26. 厨房

27. 厨房产品的质量内涵是什么？

28. 厨房产品质量

29. 厨房产品质量内涵是什么？

30. 厨房管理

31. 厨房设计布局的要求有哪些？
32. 厨房生产的特点是什么？
33. 从餐厅服务质量的特点谈改进餐饮服务的思路。
34. 大陆式服务的定义和特点是什么？
35. 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同？
36. 单项成本核算指标
37. 分类成本核算指标
38. 根据实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。
39. 根据实际情况谈谈如何控制餐厅的服务质量。
40. 国宴
41. 简述餐巾折花的注意事项。
42. 简述餐饮菜点创新方法有哪些？
43. 简述餐饮经营方式有哪些？
44. 简述高规格宴会菜单的制定程序。
45. 简述酒店餐饮产品及其特点。
46. 简述酒店餐饮服务人员了解顾客心理状态的方法。
47. 简述酒店餐饮设备用品管理的特点。
48. 简述酒店餐饮食品安全的管理要点。
49. 简述酒店餐饮组织机构设置原则。
50. 简述酒店宴会的发展趋势。
51. 简述酒店宴会的发展趋势有哪些？
52. 简述酒水服务的程序。
53. 简述团队、会议菜单的制定程序。
54. 简述宴会标准菜单的制定程序。
55. 简述宴会标准菜单制定程序。
56. 简述正常的饮食结构。
57. 简述中式宴会服务的注意事项。
58. 简述自助餐菜单的制定程序。
59. 简述自助餐的特点。
60. 简述自助餐的形式和特点。
61. 简述自助餐服务的流程。
62. 简要说明餐饮菜单的作用。
63. 简要说明餐饮成本的主要特点。
64. 简要说明餐饮外部促销的主要方式。
65. 简要说明厨房生产的特点。
66. 简要说明酒水服务的程序。
67. 简要说明宴席餐菜单的编排原则。
68. 结合实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。
69. 结合实际谈谈厨房管理制度具体有哪些内容？
70. 酒店餐饮产品的成本
71. 酒水服务的程序是什么？
72. 连锁经营
73. 连锁经营的特征是什么？
74. 请根据案例回答下列问题。“带伤”餐具让顾客很受伤大中小型酒...
75. 请根据案例回答下列问题。一顿饭带来大创意说起菜单，我们脑海...
76. 请简述餐饮食品安全的管理要点。
77. 请简述酒店餐饮产品及其特点
78. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。
79. 请简述酒店餐饮服务人员提高沟通效率的方法。
80. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点
81. 请简述酒店餐饮设备用品管理原则
82. 请简述美食展销活动的特点是什么？
83. 请简述西餐上菜的基本要求。
84. 请论述大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同？
85. 请论述绿茶的沏泡方法及注意事项。
86. 请论述绿茶的沏泡方法及注意事项。（答题者可任意选择一种器皿的...
87. 请说出沟通的基本原则，并尝试论述自己在沟通中要注意的问题。
88. 如何定义酒店餐饮产品？酒店餐饮产品有哪些特点？
89. 如何具体组织餐饮产品创新。
90. 如何理解餐饮部是酒店的重中之重？
91. 生产成本控制
92. 食品原料采购程序是什么？
93. 试比较中西方饮食文化的差异。
94. 试分析特许经营的利与弊。
95. 试论述餐饮食品安全的管理要点。
96. 试述酒店宴会的发展趋势。
97. 谈谈如何搞好餐饮内部营销？
98. 谈谈如何进行餐饮经营创新？
99. 谈谈如何做好就餐环节的服务？
100. 特许经营
101. 西餐宴会
102. 现场控制
103. 宴会标准菜单的制定程序是什么？
104. 宴席餐菜单的编排原则。
105. 宴席餐菜单的编排原则是什么？
106. 营养
107. 影响餐饮营销的主要因素是什么？
108. 怎样做好厨房产质量安全管理。
109. 正式宴会
110. 中餐宴会
111. 综合成本核算指标
1. [B] 摆台
答案：摆台就是为宾客摆放餐桌椅，确定席位，摆放餐具用品，布置台面，美化席面的服务作业。
2. [B] 便宴
答案：答：便宴是一种非正式宴会，不拘于严格的礼仪，主要用于招待亲朋好友。便宴包括团体宴会、喜宴、寿宴、家宴等
3. [C] 菜单
答案：答：菜单是餐厅销售餐饮产品的品种、说明和价格的一览表，在餐厅的经营和销售中起着重要作用。
4. [C] 餐巾花摆放的基本要求有哪些？
答案：答：（1）操作前要洗手消毒。（2）在干净的托盘或餐盘中操作。（3）操作时时不允许用嘴咬。（4）放花入杯时，要注意卫生，手指不允许接触杯口，杯身不允许留下指纹。（5）餐巾折花放置在杯中高度的2/3处为宜。
5. [C] 餐巾折花的注意事项有哪些？
答案：第一，餐巾折花造型的种类：
- （1）按摆放方式，餐巾折花可分为杯花和盘花两种。
（2）按餐巾花外观造型，餐巾折花可分为植物、动物、实物三种。
- 第二，餐巾折花造型的选择：
- （1）根据宴会的规模选择花型。
（2）根据宴会的主题选择花型。
（3）根据季节选择花型。
（4）根据宗教信仰选择花型。
（5）根据顾客风俗习惯选择花型。
（6）根据宾主席位选择花型。
- 第三，餐巾花的摆放：
- （1）主花要明显，突出主位。
（2）观赏面朝向客人。
（3）花型摆放注意协调，相似花形错开摆放。
（4）摆放杯花时要注意放入杯中的深度，一般以插入杯中2/3为宜，插入杯内的部分也应整齐。
（5）摆放距离要均匀、整齐，做到餐巾花不遮挡餐桌上其他用品，不妨碍服务操作。
6. [C] 餐巾折花的注意事项有哪些（请从餐巾折花的种类、造型、摆放三个角度分别做答）？
答案：第一，餐巾折花造型的种类：
（1）按摆放方式，餐巾折花可分为杯花和盘花两种。
（2）按餐巾花外观造型，餐巾折花可分为植物、动物、实物三种。
- 第二，餐巾折花造型的选择：
- （1）根据宴会的规模选择花型。
（2）根据宴会的主题选择花型。
（3）根据季节选择花型。
（4）根据宗教信仰选择花型。
（5）根据顾客风俗习惯选择花型。
（6）根据宾主席位选择花型。
- 第三，餐巾花的摆放：
- （1）主花要明显，突出主位。
（2）观赏面朝向客人。
（3）花型摆放注意协调，相似花形错开摆放。
（4）摆放杯花时要注意放入杯中的深度，一般以插入杯中2/3为宜，插入杯内的部分也应整齐。
（5）摆放距离要均匀、整齐，做到餐巾花不遮挡餐桌上其他用品，不妨碍服务操作。

挡餐桌上其他用品，不妨碍服务操作。

7. [C] 餐厅服务质量

答案：指餐厅产品或者服务所固有的特性，能够满足宾客明示的、通常隐含的要求的程度。可使用形容词如差、好或优秀来修饰。是整个餐饮服务质量的组成部分。

8. [C] 餐厅服务质量控制有哪几种方法？

答案：（1）预先控制；
(2) 现场控制；
(3) 反馈控制。

9. [C] 餐饮变动成本

答案：指在一定时期和一定经营条件下随着销售业务量的变化而变动的成本。

10. [C] 餐饮标准成本

答案：餐饮标准成本是饭店在正常运行的情况下应该发生成本。

11. [C] 餐饮菜点创新方法有哪些？

答案：（1）开发历史菜品；
(2) 挖掘传统菜品；
(3) 征集民间菜品；
(4) 回归乡土菜品；
(5) 经营贵族菜品；
(6) 提升文化菜品；
(7) 营造节假日主题菜。

12. [C] 餐饮产品

答案：由有形的菜点和无形的服务两部分构成并被归为服务类产品。

13. [C] 餐饮成本的主要特点是什么？

答案：（1）变动成本比例大。
(2) 可控成本比例大。
(3) 餐饮成本泄漏点多。
(4) 餐饮成本的比重大，利润空间小，导致餐饮全行业成为微利行业。
(5) 中国餐饮业的人工成本比重低于国外餐饮业，也低于国内其它行业，导致员工人均收入水平排序趋向最低，不利于吸引人才，稳定队伍.提高素质。

14. [C] 餐饮厨房

答案：是指餐饮实体以餐饮生产经营为目的，

为服务餐饮宾客而进行菜点制作的生产场所。

15. [C] 餐饮固定成本

答案：指在一定时期和一定经营条件下，其总量不随销售业务量的变化而变动的那部分成本。

16. [C] 餐饮管理创新的内容是什么？

答案：（1）生产管理创新；
(2) 人事管理创新；
(3) 服务管理创新；
(4) 管理方法创新。

17. [C] 餐饮经营

答案：指餐饮实体以市场为中心，充分利用市场规律，通过与市场的双向信息交流，对餐饮实体的经营方向、目标、内容、方式、市场策略等作出决策。

18. [C] 餐饮经营方式有哪些？

答案：（1）连锁经营
(2) 特许经营
(3) 合约经营
(4) 租赁经营
(5) 合作联营

19. [C] 餐饮可控成本

答案：指管理人员能够控制其数额合理升降的成本。

20. [C] 餐饮内部营销的主要形式有哪些？

答案：（1）菜单推销
(2) 人员推销
(3) 餐厅推销
(4) 特殊活动推销
(5) 赠品推销
(6) 展示推销
(7) 其他推销（如：针对儿童推销、试吃、宾客参与推销、酒瓶挂牌推销、知识性服务、附加服务、“打包”推销、餐饮特色促销）

21. [C] 餐饮外部促销的主要方式有哪些？

答案：（1）餐饮销售人员推销；
(2) 电话推销；

（3）广告推销；

（4）其它促销（如免费品尝、有奖销售、折扣赠送宣传宣传小册子、赠券优惠、邮寄推广）。

22. [C] 餐饮外部促销的主要形式是什么？

答案：（1）餐饮销售人员推销；
(2) 电话推销；
(3) 广告推销；
(4) 其它促销（如免费品尝、有奖销售、折扣赠送宣传宣传小册子、赠券优惠、邮寄推广）。

23. [C] 餐饮卫生安全性

答案：答：是指对食品按其原定用途进行制作或食用时不会使消费者健康受到损害的一种保障。

24. [C] 餐饮业

答案：餐饮业是通过硬性的设施设备的生产运转和软性的待候服务，满足宾客用膳、饮酒、品茗等需求，从而创造经济效益和社会效益的产业形态和文化形态。

25. [C] 餐饮营销

答案：指餐饮经营者为了使宾客满意或招徕更多的宾客，并实现餐饮经营目标而展开的一系列有计划、有组织的活动。

26. [C] 厨房

答案：指餐饮实体以生产经营为目的，为服务餐饮宾客而进行菜点制作的生产场所。

27. [C] 厨房产品的质量内涵是什么？

答案：（1）色。菜点的色彩是由烹饪原材料的固有色、光源色、环境色共同作用的结果。

（2）香。菜点的香味是其中挥发性微粒子扩散浮悬于空气中，进入人的鼻腔刺激嗅觉神经而引起的一种美感。

（3）味。味是分布在舌和上颚的味蕾的感觉。

（4）形。形是指菜点的成型、造型。
(5) 质。质地包括韧性、弹性、胶性、粘附性、纤维性，切斷性及脆性等。

（6）器。是指菜点的盛装皿。

（7）温。即成品菜点的温度。
(8) 声。即菜点在餐桌上发出的声响。
(9) 营养卫生。

28. [C] 厨房产品质量

答案：其食用性能和服务水平能满足宾客需求的程度。

29. [C] 厨房产品质量内涵是什么？

答案：色、香、味、形、质、器、温、声、营养卫生。

30. [C] 厨房管理

答案：指依照一定的规律、原则、程序和方法，对厨房内的各种资源（人员、原材料、能源、资金、设备、时间等），进行有效的计划、组织、指挥、协调和监督，充分发挥员工的积极性，以实现餐饮实体经营目标的活动过程。

31. [C] 厨房设计布局的要求有哪些？

答案：（1）厨房设计要确保工艺流程的顺畅。
(2) 部门应尽量安排在同楼层，尽量缩短服务距离。
(3) 注重食品卫生和生产安全。
(4) 留有调整发展空间。

32. [C] 厨房生产的特点是什么？

答案：（1）生产量的不确定性。（2）生产制作的手工性。（3）产品具有特殊性。
(4) 产品的数量受时间和场所的限制。
(5) 烹饪原料和菜点成品易腐败变质和损耗。
(6) 菜点质量的不稳定性。

33. [C] 从餐厅服务质量的特点谈改进餐饮服务的思路。

答案：服务质量是产品或者服务所固有的特性，能够满足宾客明示的、通常隐含的要求的程度。

餐厅服务质量是指宾客在餐厅选购并消费菜点酒水的过程中，服务人员提供的面对面的侍候性工作的质量，同时包括餐前餐后的准备工作质量。

餐厅服务质量具有以下的特点：

1. 综合性。餐厅服务是一个复杂的过程，环节多。

众多。餐厅服务质量的综合性提醒我们，要从特点：

系统工程观念出发，全面、综合地探讨餐厅服务质量的各方面要素及控制的问题。

无形性：服务是无形的，不能被触摸或感知，而是通过交互和体验来进行。

2. 短暂性。餐厅服务的提供与宾客的消费是同时进行的，不存在检验或退换的可能性。

要从活动，不可储存。它必须在特定的时间和地点“用兵一时，养兵千日”的理念出发，厘定精

细可行的服务操作规程，强化培训，人人技能过硬，出手达标到位。

3. 协调性。餐厅服务质量是由众多因素构成的，任何一个因素的缺陷都可能使整个服务成为残品、次品。良好的服务质量是以每个环节为残品、次品。良好的服务质量是以每个环节之间的协调衔接为基础的。特别应该强调“二线保一线，全员创优质”的企业文化，形成以

宾客为中心的工作协调机制。

4. 一致性。餐厅服务质量构成中的环境氛围、产品质量、服务水平等应保持一致的标准，相辅相成。餐厅服务质量可以有自己的强项和特色，但不能有明显的弱项和不足，否则就会影响服务质量的整体水平。

5. 餐厅服务质量认定的主观性和一次性。虽然餐厅服务质量水平是客观存在的，但由于宾客对服务质量的认定存在较大的主观性。服务中应与宾客建立融洽的客我关系，强化宾客对服务的优质感受，弱化某些“偏见”。

34. [D] 大陆式服务的定义和特点是什么？

答案：答：服务定义可以从不同的角度来看。

1. 经济学的角度，服务是指以满足需求为目的而进行的一种非物质性的生产活动，它通过提供劳动，专业知识或者技能来满足消费者的需求。

2. 商业角度来看，服务是一种为顾客提供满意的实用价值或体验价值的交付过程。它不仅是商品交付的过程，更强调与顾客之间的互动关系。

3. 消费者的角度来看，服务是一种通过提供自己的专业能力和技能来满足别人需求的行为。通过服务，消费者可以得到所需的产品，信息，建议，娱乐等，从而满足个人或组织的需

这类酒店规模庞大，餐饮部的餐厅类型众多，数量少则5~8个，多的可达十几个，中餐厅、西餐厅、咖啡厅、宴会厅、酒吧等各类餐厅齐全。厨房与各种类型的餐厅配套，内部分工十分细致，组织机构的专业化程度高。大型酒店在餐饮管理具体组织形式上又有两种模式：

一种与中型酒店餐饮部类似，每个餐厅都设有与之配套的厨房，每个厨房分别负责每个餐厅的原材料加工。因其规模较大，大多增设了餐饮总监。

另一种是厨房执行专业化管理。全餐饮部设立中心厨房，每个餐厅设立卫星厨房，中心厨房按照菜单设计，统一为各卫星厨房加工食品原材料，按量装袋，供各卫星厨房使用，各卫星厨房则主要负责将中心厨房提供的半成品菜点进行现场加工烹制即可。

35. [D] 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同？

答案：答：餐饮部是酒店组织结构的重要组成部分，餐饮部管辖范围广，员工人数较多，营业点比较分散。要搞好餐饮部的管理工作，必须建立科学、合理、有效的组织机构，并进行科学分工，使所属各部门、各岗位各司其职，保证餐饮经营正常运转。

(1) 小型酒店模式

这种酒店餐饮部的餐厅数量较少，类型单一，大多只经营中餐。一些经济型酒店甚至只提供简单早餐，不提供正餐服务。其餐饮部的组织机构应比较简单，分工也不宜过细，其特色是组织机构扁平，决策权在一人手里，且做决策时，大多以口相传，较不正式；但是面对餐饮这种顾客需求变化多的行业，扁平化的组织却十分有利，原因是决策者能够立即获得主要资讯，迅速回应和解决问题。

(2) 中型酒店模式

中型酒店一般有300~500间客房，在我国中型酒店所占比例最大，餐饮部一般按经理、主管、领班、员工管理层次形成管理体系，分工较为细致。

(3) 大型酒店专业化模式

② 库房成本控制。

③ 生产成本控制。

④ 酒水饮料成本控制。

⑤ 劳动力成本控制。

⑥ 水电燃料费用消耗控制。

39. [G] 根据实际情况谈谈如何控制餐厅的服务质量。

答案：服务质量是产品或者服务所固有特性，能够满足宾客明示的、通常隐含的要求的程度。

根据餐厅服务质量的特点和全过程控制原则，通常按时间顺序将餐饮服务质量控制分为三个阶段，即预先控制、现场控制、反馈控制。

(1) 预先控制。就是在餐厅服务运行之前，所做的管理控制的努力。

(2) 现场控制。是指在对客户服务的过程中，根据服务规范和宾客需要及时调配人力资源，完善服务，妥当处理紧急事件等。

(3) 反馈控制。是及时搜集各种信息，通过科学、客观的分析，找到出现质量问题的原因，采取措施，防止类似问题的再次发生。信息反馈主要来自于内部系统和外部系统两方面。只有建立健全两个信息反馈系统，才能准确的把握服务质量现状，以便“对症下药”，不断提高服务质量。

40. [G] 国宴

答案：答：国宴是国家元首或政府首脑为国家的庆典或为外国元首、政府首脑来访而举行的正式宴会。国宴是国际交往中的一种重要的礼仪形式，是各类宴请活动中规格最高、最为隆重的一种宴请形式，通常宴会厅悬挂国旗、国徽；乐队演奏国歌及席间乐，席间有祝词或祝酒；菜单和席位卡上印有国徽；宾主按身份排位就座，礼仪严格；餐具、酒水、菜肴的选择必须体现本国特色；宴会厅的布置体现庄重、热烈的气氛。

41. [J] 简述餐巾折花的注意事项。

答案：第一，餐巾折花造型的种类：

(1) 按摆放方式，餐巾折花可分为杯花和盘花

两种。

(2) 按餐巾花外观造型，餐巾折花可分为植物、动物、实物三种。

第二，餐巾折花造型的选择：

- (1) 根据宴会的规模选择花型。
- (2) 根据宴会的主题选择花型。
- (3) 根据季节选择花型。
- (4) 根据宗教信仰选择花型。
- (5) 根据顾客风俗习惯选择花型。
- (6) 根据宾主席位选择花型。

第三，餐巾花的摆放：

- (1) 主花要明显，突出主位。
- (2) 观赏面朝向客人。
- (3) 花型摆放注意协调，相似花形错开摆放。
- (4) 摆放杯花时要注意放入杯中的深度，一般以插入杯中2/3为宜，插入杯内的部分也应整齐。
- (5) 摆放距离要均匀、整齐，做到餐巾花不遮挡餐桌上其他用品，不妨碍服务操作。

42. [J] 简述餐饮菜点创新方法有哪些？

- 答案：(1) 开发历史菜品；
(2) 挖掘传统菜品；
(3) 征集民间菜品；
(4) 回归乡土菜品；
(5) 经营贵族菜品；
(6) 提升文化菜品；
(7) 营造节假日主题菜。

43. [J] 简述餐饮经营方式有哪些？

- 答案：(1) 连锁经营；(2) 特许经营；
(3) 合约经营；(4) 租赁经营；(5) 合作联营。

44. [J] 简述高规格宴会菜单的制定程序。

- 答案：(1) 充分了解宾客组成情况和宾客的需求。
(2) 根据接待规格标准，确定菜点道数和菜(冷、热)、点、汤等结构比例。
(3) 结合宾客饮食喜好、地方特色，拟订菜单具体品种。

(4) 根据菜单品种确定加工规格、配份规格和装盘形式。

(5) 开出用料标准，确定盛器，初步核算其成本。

(6) 报领导审批(如重要领导或外事活动的菜单)，调整完善菜单，将确定后的菜单通知宴会预订及厨房，精心组织生产。

45. [J] 简述酒店餐饮产品及其特点。

答案：第一，在生产方面：

(1) 餐饮生产属个别订制生产，产品规格多、批量小。

(2) 餐饮生产的过程短暂。

(3) 餐饮生产的产量难以预测。

(4) 餐饮生产的原料、成品容易变质。

(5) 餐饮生产过程的管理难度大。

第二，在销售方面：

(1) 餐饮产品的销售量受餐饮经营空间大小的制约。

(2) 餐饮产品的销售量受就餐时间的制约。

(3) 餐饮经营毛利率高、资金周转较快。

(4) 餐饮经营中固定成本占有一定比重，变动成本的比例也较大。

46. [J] 简述酒店餐饮服务人员了解顾客心理状态的方法。

答案：(1) 注意观察顾客的外貌特征；

(2) 注意倾听顾客语言；(3) 读懂顾客的身体语言；(4) 仔细观察顾客的表情；

(5) 换位思考，对顾客的处境做出正确的判断。

47. [J] 简述酒店餐饮设备用品管理的特点。

答案：(1) 生产性设备与消费性设备用品齐全，种类繁多；

(2) 精神损耗和物质损耗并存，客用设备用品更新期较短；

(3) 餐茶酒具和用品易损、易碎性较强，费用消耗不易控制。

48. [J] 简述酒店餐饮食品安全的管理要点。

答案：答：(1) 构建餐饮食品危害分析与关

键控制点体系，(2) 建立并完善设备检测体系。(3) 建立规范的餐饮食品安全管理制度

(4) 强化日常管理，完善制度建设。(5) 建立全面的厨房食品安全生产标准(6) 强化主体责任，提升管理能力

49. [J] 简述酒店餐饮组织机构设置原则。

答案：(1) 精简和效率相统一的原则；
(2) 专业化和自动化调节相结合的原则；
(3) 权力和责任相适应的原则；
(4) 机构和人员保持一定弹性的原则。

50. [J] 简述酒店宴会的发展趋势。

答案：(1) 营养化 (2) 卫生化 (3) 节俭化 (4) 精致化 (5) 特色化 (6) 多样化 (7) 主题化 (8) 食趣化 (9) 快速化 (10) 国际化

51. [J] 简述酒店宴会的发展趋势有哪些？

答案：答：(1) 营养化；
(2) 卫生化；
(3) 节俭化；
(4) 精致化；
(5) 特色化；
(6) 多样化；
(7) 主题化；
(8) 食趣化；
(9) 快速化；
(10) 国际化。

52. [J] 简述酒水服务的程序。

答案：(1) 酒水准备
酒水通常在菜点之前呈送。开餐前各种酒水饮料要备齐，将酒水瓶罐擦拭干净，并检查酒水的保质期和感官质量，如发现瓶罐破裂或酒水有变质现象应及时更换。

(2) 开酒瓶

酒瓶封口方式常见的有瓶盖和瓶塞两种。使用正确的开瓶工具，轻轻开启，尽量减少瓶体晃动；开启瓶塞后，要用干净的布巾擦拭瓶口。

(3) 斟酒

中餐饮酒杯具可一次性摆放，位置始终不动。斟酒分徒手斟酒和托盘斟酒。无论采用

哪种方式都要做到动作优雅、细腻，处处体现对宾客的尊重并注意服务卫生。

53. [J] 简述团队、会议菜单的制定程序。

答案：(1) 根据团队、会议人员构成，确定菜肴风味。
(2) 根据接待标准，确定菜肴道数和菜点、汤等比例。
(3) 结合季节和原料库存情况交叉用料，开出具体品种的菜点。
(4) 列出原料，确定盛器，建立标准食谱。
(5) 核算成本，调剂完善整个菜单。
(6) 征询旅行社、会议会务组意见，敲定菜单，筹备原料。
(7) 菜单打印分发，依照执行。

54. [J] 简述宴会标准菜单的制定程序。

答案：(1) 根据客源情况、宾客的承受能力和市场消费水平，确定不同宴会标准。
(2) 落实菜单结构，确定菜单菜点数量。
(3) 根据原料结合技术力量设备用具，确定菜点品种。(4) 结合菜肴特点，落实菜点盛器，确定装盘规格。
(5) 规定每道菜点用料，开出标准食谱，核算整桌成本，进行相应调整。
(6) 印送宴会预订，开展厨房、餐厅培训，准备使用。

55. [J] 简述宴会标准菜单制定程序。

答案：(1) 根据客源情况、宾客的承受能力和市场消费水平，确定不同宴会标准。
(2) 落实菜单结构，确定菜单菜点数量。
(3) 根据原料结合技术力量设备用具结确定装盘规格。(4) 结合菜点特点，落实菜点盛器，确定装盘规格。
(5) 规定每道菜点用料，开出标准食谱，核算整桌成本，进行相应调整。
(6) 印送宴会预订，开展厨房、餐厅培训。

56. [J] 简述正常的饮食结构。

答案：依照食物对人体健康有益之比例分配于金字塔图形内，可分成四层，六类食物。
(1) 第一类为五谷类，含有丰富淀粉及多种必

需营养素。应作为三餐的主食，排在第一层。

(2) 第二类为蔬菜类，第三类为水果类，排在第二层。

(3) 第四类是乳制品类，第五类是肉、鱼、蛋、黄豆制品类，因此被放在第三层。被建议应适量而不过量的摄取。

(4) 第六类的油、盐、糖被排在金字塔的顶端，被建议控制摄取，预防各种文明病的发生。

57. [J] 简述中式宴会服务的注意事项。

答案：答：一，准备

- 1, 了解情况；
 - 2, 熟悉菜单；
 - 3, 物品准备；
 - 4, 进行宴会布置；
 - 5, 环境卫生；
 - 6, 按菜单要求备足各类酒水饮料；
- 二，迎宾
- 1, 宾客前5-10分钟，主管，迎宾员在电梯口迎接宾客；
 - 2, 宾客到时主动热情的迎接宾客，并用敬语表示欢迎；
 - 3, 为客人接挂衣帽：“请将您的衣帽给我，我为您保管。”接挂时勿到提，以防袋内物品倒出；

三，服务

- 1, 引客入座；
- 2, 问酒水；
- 3, 上菜；
- 4, 送别。

58. [J] 简述自助餐菜单的制定程序。

答案：(1) 根据自助餐的主题和宾客组成，拟订自助餐食品结构及比例。

(2) 根据自助餐消费标准，结合原料库存情况，分别开列各类食品菜点名称。

(3) 开列每道菜点所用原料，核算成本进行调整平衡。

(4) 确定菜点盛器，规定装盘及盘饰要求。

(5) 菜单印发至有关厨房，并通知餐务部门

准备相应餐具、盛器。

(6) 组织原料，按单进行加工生产。

59. [J] 简述自助餐的特点。

答案：第一，菜品丰富，陈列精致，价格适中。

第二，由于菜品摆上餐台就已制作完毕，顾客无须等候，随到随吃，不受时间限制。

第三，服务人员提供简单的服务（如添加菜品、饮料，撤盘等）。厨师也可提前批量烹制菜品，使餐厅节省劳动力，降低成本。

60. [J] 简述自助餐的形式和特点。

答案：(1) 自助餐的形式。

根据菜点性质可分为中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐；根据座位的设置情况可分为设座自助餐和不设座（立式）自助餐。

(2) 自助餐的特点。

第一，菜品丰富，陈列精致，价格适中。

第二，由于菜品摆上餐台就已制作完毕，顾客无须等候，随到随吃，不受时间限制。

第三，服务人员提供简单的服务（如添加菜品、饮料，撤盘等）。厨师也可提前批量烹制菜品，使餐厅节省劳动力，降低成本。

61. [J] 简述自助餐服务的流程

答案：答：餐前准备→餐前服务→餐中服务→结账服务→送客服务→清理台面

62. [J] 简要说明餐饮菜单的作用。

- 答案：(1) 菜单是营销的媒介；
- (2) 菜品种类决定烹调师和面点师的选聘
- (3) 菜单影响着厨房的布局；
- (4) 菜单的内容设计影响厨房设备的选配；
- (5) 菜单支配着厨房烹饪原料的采购；
- (6) 菜单左右食品成本的控制；
- (7) 菜单标志着菜点的特色和水准。

63. [J] 简要说明餐饮成本的主要特点。

- 答案：(1) 变动成本比例大。
- (2) 可控成本比例大。
- (3) 餐饮成本泄漏点多。
- (4) 餐饮成本的比重大，利润空间小，导致

餐饮全行业成为微利行业。

(5) 中国餐饮业的人工成本比重低于国外餐饮业，也低于国内其它行业，导致员工人均收入水平排序趋向最低，不利于吸引人才，稳定队伍，提高素质。

64. [J] 简要说明餐饮外部促销的主要方式。

答案：(1) 餐饮销售人员推销；

(2) 电话推销；(3) 广告推销；

(4) 其它促销（如免费品尝、有奖销售、折扣赠送宣传小册子、赠券优惠、邮寄推广）。

65. [J] 简要说明厨房生产的特点。

答案：(1) 生产量的不确定性。

(2) 生产制作的手工性。

(3) 产品具有特殊性。

(4) 产品的数量受时间和场所的限制。

(5) 烹饪原料和菜点成品易腐败变质和损耗。

(6) 菜点质量的不稳定性。

66. [J] 简要说明酒水服务的程序。

答案：(1) 酒水准备

(2) 开酒瓶；

(3) 斟酒。

67. [J] 简要说明宴席餐菜单的编排原则。

- 答案：(1) 风格要统一；(2) 工艺要丰富；(3) 形式要典雅；
- (4) 内容要科学；
- (5) 准备要周密

68. [J] 结合实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。

答案：(一) 餐饮成本控制的客观依据

餐饮成本控制又是以一定的货币尺度为客观依据。这个货币尺度就是标准成本。它和实际成本比较，即可判断成本控制的好坏。

(二) 餐饮成本控制的工作步骤

1. 制定标准成本，提供控制依据。
2. 加强实际控制，掌握成本消耗。
3. 分析成本差额，评价控制绩效。
4. 结合实际业务，提出改进措施。

(三) 餐饮成本控制方法

1. 采购成本控制；2. 库房成本控制；3. 生产成本控制；

4. 酒水饮料成本控制；

5. 劳动力成本控制；

6. 水电燃料费用消耗控制。

69. [J] 结合实际谈谈厨房管理制度具体有哪些内容？

答案：厨房管理制度是规范和纠正烹调师工作行为的措施。厨房管理应建立如下制度：

(一) 厨房的工作制度

厨房的工作制度是每一位厨房人员必须遵守和执行的基本规则。它的主要内容有：厨房人员的工作时间、工作态度、工作纪律、仪表仪容、上下班签到，以及员工用餐等方面的规定。

(二) 厨房的值班制度

厨房的值班人员必须遵守值班制度，如：准时到岗；准时离岗；认真填写值班记录；当遇到不能解决的问题要及时向值班经理汇报；应妥善处理各种突发问题。值班的日记应一班交一班，要明确值班职责、值班时间、值班地点、应承担的值班责任等内容。

(三) 厨房的卫生制度

应依据国家颁发的《食品卫生法》和有关条例，制定合乎实际情况的厨房卫生制度。卫生制度的具体内容应包括：卫生要求、卫生标准、卫生内容。

(四) 更衣室管理制度

个人衣着不得进入厨房工作场所，穿着工作服不得离开厨房。这是厨房秩序的需要，也是卫生安全的需要，也是防范偷窃的需要。更衣室的橱柜供个人存放上下班周转衣物，不得成为个人的储物箱，更不得允许有公共财物藏匿其中。更衣室及橱柜是允许保安部门开锁检查的。

(五) 安全制度

为杜绝各种事故，厨房安全制度应包括：

1. 食品及原料的卫生安全；

2. 设备使用的安全；

3. 人员在工作中的安全；

4. 厨房环境安全；

5. 厨房内食品仓库的安全。

(六) 奖励制度

奖励制度应明文规定奖励目的、奖励条件、奖励程序、奖励方法等内容。

(七) 纪律检查制度

纪律检查制度要有两方面内容:一是违规违章的考核办法、处罚办法。二是自检自纠。

(八) 其他制度

如会议制度、原料进出制度、定期盘点制度、请销假制度、市场考察制度、厨房设备保修制度等等。

70. [J]酒店餐饮产品的成本

答案: 答: 购买酒店餐饮原料、用具花的钱就是酒店餐饮产品的成本

71. [J]酒水服务的程序是什么?

答案: (1) 酒水准备;
(2) 开酒瓶;
(3) 斟酒。

72. [L]连锁经营

答案: 指多个餐饮实体,以共同进货或授受特许经营权的方式组织起来,在同一商业形态下从事经营,共享规模效益的餐饮经营组织形式。

73. [L]连锁经营的特征是什么?

答案: (1) 简单化 (Simple);
(2) 专业化 (Speciality)
(3) 标准化 (Standard)

74. [Q]请根据案例回答下列问题。“带伤”餐具让顾客很受伤大中小型酒店普遍使用的成套消毒餐具,一般由一个碟子、一个小汤碗、一只茶杯、一只酒杯和...用品? (10分) 2. 对于餐饮部门餐茶用品日常使用的情况如何进行维护管理? (20分) 3. 如何进行餐饮部门餐茶用品每月的消耗管理? (10分)

答案: 答: 1、对于酒店的餐具要统一管理,统一分配,根据包房的大小分配不同数量的各种餐具,(备餐柜的餐具应是餐桌上的2~3倍),再就是一定要定期进行盘点(可采取每周一小盘,每月一大盘),对于破损餐具也

要自觉记录(可分为客损、意外打破、过机破损等)、(1)餐茶用品经消毒后必须存放保洁柜内。

(2)员工不准私自使用餐厅各种餐具(3)保洁柜内不得存放个人餐具和物品。(4)餐茶用品要干净、卫生,无手印、水迹、菜渍、灰尘。(5)经常检查餐茶用品的完好状况,对残损餐茶用品要及时更换。每日检查员工做好服务区域内的开餐准备工作,包括服务设施工作是否正常,卫生是否达到标准,摆台是否符合标准,保证银器、玻璃器皿干净,无破损,保证桌椅板凳及转盘干净,按预订要求摆宴会台,按量补充服务台内餐具和用具。3、所有餐饮部所涉及的能源和日常消耗品的使用都必须遵循绿色饭店四项基本原则,做到不浪费,能够充分利用资源,符合生态环境无污染有益于餐饮部宾客身心健康。

对餐具进行有效管理,分配餐具时分配到人,每个包厢每个班组责任到人,减少丢失减少破损。盛菜的公共餐具的管理按照餐饮部餐后收台规范操作,对员工进行有效考核。制定餐具损耗制度,具体实施细则如下:(1)、由负责人统计出门店餐具的名称、图样、进价、现有存量,并制定出表格;(2)、客人损坏的餐具开具“岁岁平安”手工单由负责人签字确认后纳入门店损耗;(3)、员工损坏的餐具开具“岁岁平安”手工单由当事人按照餐具进价在工资中扣除;(4)、对餐具进行定期盘点,计算出自然损耗金额(3%),再除去已赔偿金额的部分后,剩余部分由员工共同承担(5)、个人平摊餐具损耗由财务在当月工资中一并扣除;门店每月按照差量补充新餐具;

75. [Q]请根据案例回答下列问题。一顿饭带来大创意说起菜单,我们脑海中浮现的要么是纸质菜单,要么是外形与手机相似的点菜设备,餐饮业称其为点菜宝。...了一次较大的飞跃。就这样,吃饭时的小麻烦给孔令博

带来了机遇,指明了创业方向。请根据案例回答以及思考:电子菜单相比较纸质菜单的优势有哪些?

答案: 答: (1) 实时更新菜品,海量信息展示,节约菜谱、菜牌、手工单的制作及印刷费用,有效解决了新推菜品难上传的困扰。

(2) 运用无线点菜器下单到厨房,点菜、送单、出菜、步步快一步,每桌平均节约下单时间3分钟,让服务质量提升,翻桌率提高。

(3) 避免错、漏、乱,无需使用手工抄写,避免笔误或因字迹潦草,涂改不清而造成结账错误或后厨下单错误;顾客能及时了解菜品状况,避免点菜失效,结账错误。(4) 客人忠诚度上升:高科技应用,全新体验,尽显时尚档次,服务水平提升明显,而再看不到服务员来去匆匆现象,产生安全感、归属感,口碑无限,客人忠诚度提升。

(5) 顾客对菜品的特殊要求都能得以体现,无需手工记录。(6) 服务员无需贴身服务,能够同时顾及其它服务内容,现场管理有序。(7) 顾客自助点菜,避免口误而造成的点菜错误,能有效改变顾客让酒店定价上菜的要求,减少酒店无谓的麻烦,提高消费额,降低工作失误率,无数据丢失,实时掌控餐桌情况。(8) 体现顾客至上的理念及不断创新的精神,提升餐厅形象,提升服务品质,给顾客一种全新的面貌,为餐厅制造额外的新卖点。(9) 节省费用:以电子菜谱最低三年计算,应用电子菜谱的总支出,远远低于应用普通纸质菜谱,客户并没有另行增加支出,只是将原有的必须支出的经费换了一种使用方法而已,且总支出还有降低。(10) 产品性能:无数据丢失,专注服务,专业工程,免费咨询、建议、升级。

76. [Q]请简述餐饮食品安全的管理要点。

答案: (1) 构建餐饮食品危害分析与关键控制点体系。
(2) 建立并完善设备检测体系。

(3) 建立规范的餐饮食品安全管理制度。

(4) 强化日常管理,完善制度建设。

(5) 建立全面的厨房食品安全生产标准。

(6) 强化主体责任,提升管理能力。

77. [Q]请简述酒店餐饮产品及其特点

答案: 第一,在生产方面:

(1) 餐饮生产属个别订制生产,产品规格多、批量小。

(2) 餐饮生产的过程短暂。

(3) 餐饮生产的产量难以预测。

(4) 餐饮生产的原料、成品容易变质。

(5) 餐饮生产过程的管理难度大。

第二,在销售方面:

(1) 餐饮产品的销售量受餐饮经营空间大小的制约。

(2) 餐饮产品的销售量受就餐时间的制约。

(3) 餐饮经营毛利率高、资金周转较快。

(4) 餐饮经营中固定成本占有一定比重,变动成本的比例也较大。

78. [Q]请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。

答案: (1) 增强自信,用“心”沟通;
(2) 清晰、简洁地发送信息;
(3) 积极倾听;
(4) 积极反馈。

79. [Q]请简述酒店餐饮服务人员提高沟通效率的方法。

答案: 答: 1: 看的技巧——如何观察客户
客人在距离三米的地方要: 停下手中的事,抬起头,看着客人,微笑

客人在距离一米的地方要: 问好

2: 听的技巧——拉近与顾客的关系

耐心,关心,别一开始就假设明白顾客的问题

3: 笑的技巧——微笑服务的魅力

表现谦恭,表现友好,表现真诚,表现适时

4: 说的技巧——如何引导顾客

灵活运用开放式探问法和封闭式探问法,用顾客喜欢的方式去说

5: 动的技巧——身体语言

人类的全部信息表达=7%语言+38%声音+55%体态语 适当运用肢体语言让客人感受到热情。

80. [Q]请简述酒店餐饮设备用品管理的特点
答案：答：（1）生产性设备与消费性设备用品齐全，种类繁多；

（2）精神损耗和物质损耗并存，客用设备用品更新期较短；

（3）餐茶酒具和用品易损、易碎性较强，费用消耗不易控制。

81. [Q]请简述酒店餐饮设备用品管理原则
答案：答：1、等级规格和餐饮风味相结合的原则；2、节能安全与环保方便相结合的原则；3、成龙配套和美观适用相结合的原则；4、集中管理和分级归口相结合的原则。

82. [Q]请简述美食展销活动的特点是什么？
答案：答：（1）经营方式灵活多样；（2）活动方式变化无穷；（3）社会影响广泛。

83. [Q]请简述西餐上菜的基本要求。

答案：餐厅服务人员在提供西餐上菜服务过程中，总体顺序是先服务女宾后服务男主宾，然后再服务主人与一般来宾。餐厅服务人员应用左手托盘，右手拿叉匙为客人提供服务。服务时，餐厅服务人员应当站在客人的左侧。西餐菜肴上菜也要遵循“左上右撤”的原则，酒水饮料要从客人的右侧上。法式宴会的菜肴都是用餐车送上，由服务人员上菜，除面包、黄油、色拉等必须放在客人左边的盘子外，其他菜肴一律从右侧用右手送上。

84. [Q]请论述大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同？

答案：答：餐饮部是酒店组织结构的重要组成部分，餐饮部管辖范围广，员工人数较多，营业点比较分散。要搞好餐饮部的管理工作，必须建立科学、合理、有效的组织机构，并进行科学分工，使所属各部门，各岗位各司其职，保证餐饮经营正常运转。

（1）小型酒店模式。这种酒店餐饮部的餐厅数量较少，类型单一，大多只经营中餐。一些经济型酒店甚至只提供简单早餐，不提供正餐服

务。决策权在一人手里，且做决策时，大多以口相传，较不正式；但是面对餐饮这种顾客需求变化多的行业，扁平化的组织却十分有利，原因是决策者能够立即获得主要资讯，迅速回应和解决问题。

（2）中型酒店模式。中型酒店一般有300—500间客房，在我国中型酒店所占比例最大，餐饮部一般按经理，主管，领班，员工管理层次形成管理体系”分工较为细致。

（3）大型酒店专业化模式。这类酒店规模庞大，餐饮部的餐厅类型众多，数量少则5~8个，多的可达十几个，中餐厅，西餐厅，咖啡厅，宴会厅，酒吧等各类餐厅齐全。厨房与各种类型的餐厅配套，内部分工十分细致，组织机构的专业化程度高。大型酒店在餐饮管理具体组织形式上又有两种模式：一种与中型酒店餐饮部类似，每个餐厅都有与之配套的厨房，每个厨房分别负责每个餐厅的原材料加工。

因其规模较大，大多增设了餐饮总监。另一种是厨房执行专业化管理。全餐饮部设立中心厨房，每个餐厅设立卫星厨房，中心厨房按照菜单设计，统一为各卫星厨房加工食品原材料，按量装袋，供各卫星厨房使用，各卫星厨房则主要负责将中心厨房提供的半成品菜点进行现场加工烹制即可。

85. [Q]请论述绿茶的沏泡方法及注意事项。
答案：第一种方法：绿茶玻璃杯泡法

（1）备具。准备透明玻璃杯（数量根据品茶人数量而定）、茶叶罐、开水壶（煮水器）、茶荷、茶匙、茶巾、水盂。

（2）赏茶。用茶匙从茶叶罐中轻轻拨取适量茶叶入茶荷，供客人欣赏干茶外形及香气。根据需要，可用简短的语言介绍一下即将冲泡的茶叶品质特征和文化背景，以引发品茶者的兴趣。因绿茶干茶细嫩易碎，因此从茶叶罐中取茶入荷时，应用茶匙轻轻拨取，或轻轻转动茶叶罐，将茶叶倒出。禁用茶则盛取，以免折断干茶。

（3）洁具。将玻璃杯一字摆开，或呈弧形排放，

依次倾入1/3杯的开水，然后从左侧开始，右手捏住杯身，左手托杯底，轻轻旋转杯身，将杯中的开水依次倒入水盂。当面清洁茶具既是对客人的礼貌，又可以让玻璃杯预热，避免正式冲泡时炸裂。

（4）置茶。用茶匙将茶荷中的茶叶一一拨入茶杯中待泡。每50ml水用茶1g。

（5）温润泡。将开水壶中适度的开水倾入杯中，水温80~85℃，注水量为茶杯容量的1/4左右，注意开水柱不要直接浇在茶叶上，应打在玻璃杯的内壁上，以避免烫坏茶叶。此泡时间掌握在15秒以内。

（6）冲泡。执开水壶用“凤凰三点头”的方式，即高提水壶，让水直泻而下，接着利用手腕的力量，上下提拉注水，反复三次，让茶叶在水中翻动。这样有助于茶叶内含物质浸出，茶汤浓度达到上下一致。一般冲水入杯至七成满即可。

（7）奉茶。右手轻握杯身（注意不要捏杯口），左手托杯底，双手将茶送到客人面前，放在方便客人拿取品饮的位置。茶放好后，向客人伸出右手，做出“请”的手势，或说“请品茶”。

86. [Q]请论述绿茶的沏泡方法及注意事项。
（答题者可任意选择一种器皿的冲泡方式进行论述）

答案：答：冲泡步骤1、茶具：饮用绿茶，通常用透明度好的玻璃杯，瓷杯或茶碗冲泡。杯碗类瓷质洁白，便于存托碧绿的茶叶和茶汤

冲泡步骤2、水质：泡绿茶的水质要好。通常选用洁净的优质矿泉水，也可以用经过净化处理的自来水。水的酸碱度为中性或微酸性，切勿用碱性水，以免茶汤深暗

冲泡步骤3、水温：煮水初沸即可，这样泡出的茶水鲜爽度较好。沏茶的水温要在80度左右最为适宜。因为优质绿茶的叶绿素在过高的温度下易被破坏变黄，同时茶叶中的茶多酚类物质也会在高温下氧化也会使茶汤变

黄，很多芳香物质在高温下也很快挥发散失，使茶汤失去香味。

冲泡步骤4、茶与水的比例：通常茶与水比为1:50至1:60（即一克茶叶用水50ml至60ml）为宜，这样冲泡出来的茶汤浓淡适中，口感鲜

冲泡绿茶的注意事项

1、绿茶不能泡得太浓

绿茶不能泡得太浓，否则会影响胃液的分泌，而且又高血液和心脏病的患者也不适合喝太浓的茶。

2、水温控制在80℃~90℃左右

冲泡绿茶时，水温控制在80℃~90℃左右，如果是冲泡绿茶粉，以40℃~60℃左右的温开水冲泡即可。

3、不能反复冲泡

绿茶最多泡5次就可以了。千万不能反复冲泡。不仅香气没有，还有生成有害身体的物质，如咖啡因破坏，导致鞣酸大大增加，鞣酸会生成有害身体的氧化物质，对身体不好哦。

87. [Q]请说出沟通的基本原则，并尝试论述自己在沟通中要注意的问题。

答案：沟通的基本原则包括以下四个方面：

（1）增强自信，“心”沟通；

（2）清晰、简洁地发送信息；

（3）积极倾听；

以下四个倾听技巧可以提高沟通效果：少言多听，尊重对方；全神贯注，表示兴趣；聆听懂，再下论断；暗中回顾，整理思路。

(4) 积极反馈。

很多沟通问题是由于误解或理解不准确造成的人习惯、情绪、爱好等影响，难以固定在一个人模式上，因此受人为因素影响较大。如果餐饮服务人员在沟通过程中使用反馈，则会减少这些问题的发生。这里的反馈可季节性；酒店商品的销售受季节影响较大，以是语言的，也可以是非语言的。反馈要站在一年内的季节是周期性变化的，春节期间以对方的立场和角度上，针对对方最为需要的方面，给予反馈。反馈的内容应该具体、明确，季。（6）酒店的社会形象对酒店顾客的影响有建设性，对事不对人。积极的反馈是就事论事，忌讳有辱顾客的面子和人格尊严的反馈，辱他人的话语千万不要说。同时，接收反馈也是反馈过程中一个十分重要的环节，在接收反馈时，一定要抱着谦虚的态度，以真诚的姿态倾听他人的反馈意见。

总之，沟通失败的根本原因在于缺乏对沟通的实质和目的的了解。沟通的关键因素还是在于个人。

88. [R] 如何定义酒店餐饮产品？酒店餐饮产品有哪些特点？

答案：答：1、定义：酒店商品是酒店向宾客出售的一种特殊商品，它是以有形的设施和空间及无形的时间和劳动向客人提供和各种服务，前者包括酒店的客房、餐厅、公共场所及各种服务设施，后者包括酒店向客人提供的各种劳务服务，以及通过这些服务客人所获得的基本特性（1）具有不可捉摸性；服务是无形的，对服务质量的衡量并无具体实在的尺度，顾客对商品的满意程度主要是来自于感受，带有较大的个人主观性和特殊性。（2）具有即时性或生产与消费不可分性；酒店产品的生产（提供服务）是根据顾客的即时需要而定时、定量进行的，即酒店的各种服务都是与客人消费同时进行，通常是边服务边消费，待服务结束时消费亦同时结束。（3）价值具有易消失性；酒店的设施、空间、环境不能储存、不能搬运，在某一时间内不能销售出去，其这一时间内的价值便随时光而消失。（4）产品质量具有较大的可变性；虽然酒店是按照一定的程序向客人提供各种服务，但是服务质量是以满足客人需要为标准的，而客人的需求又受个

人的习惯、情绪、爱好等影响，难以固定在一个模式上，因此受人为因素影响较大。（5）反馈，则会减少这些问题的发生。这里的反馈可季节性；酒店商品的销售受季节影响较大，以是语言的，也可以是非语言的。反馈要站在一年内的季节是周期性变化的，春节期间以对方的立场和角度上，针对对方最为需要的方面，给予反馈。反馈的内容应该具体、明确，季。（6）酒店的社会形象对酒店顾客的影响有建设性，对事不对人。积极的反馈是就事论事，忌讳有辱顾客的面子和人格尊严的反馈，辱他人的话语千万不要说。同时，接收反馈也是反馈过程中一个十分重要的环节，在接收反馈时，一定要抱着谦虚的态度，以真诚的姿态倾听他人的反馈意见。

在用餐完毕、服务消费同时结束后才能作出是否“物有所值”的结论。因此，决定顾客是否前来酒店消费的主要因素，是顾客对酒店的信任及酒店在客人心目中的地位，由此可知，酒店员工任何一点小的失误都会给酒店的声誉带来负面影响，而最终使酒店生意受到损害。

89. [R] 如何具体组织餐饮产品创新。

答案：如何具体组织餐饮产品创新。要使创新菜点开发的工作持续进行，并卓有成效，就必须加强餐饮产品创新的组织与领导。基本特性（1）具有不可捉摸性；服务是无形的，对服务质量的衡量并无具体实在的尺度，顾客对商品的满意程度主要是来自于感受，带有较大的个人主观性和特殊性。（2）具有即时性或生产与消费不可分性；酒店产品的生产（提供服务）是根据顾客的即时需要而定时、定量进行的，即酒店的各种服务都是与客人消费同时进行，通常是边服务边消费，待服务结束时消费亦同时结束。（3）价值具有易消失性；酒店的设施、空间、环境不能储存、不能搬运，在某一时间内不能销售出去，其这一时间内的价值便随时光而消失。（4）产品质量具有较大的可变性；虽然酒店是按照一定的程序向客人提供各种服务，但是服务质量是以满

足客人需要为标准的，而客人的需求又受个人习惯、情绪、爱好等影响，难以固定在一个模式上，因此受人为因素影响较大。（5）反馈，则会减少这些问题的发生。这里的反馈可季节性；酒店商品的销售受季节影响较大，以是语言的，也可以是非语言的。反馈要站在一年内的季节是周期性变化的，春节期间以对方的立场和角度上，针对对方最为需要的方面，给予反馈。反馈的内容应该具体、明确，季。（6）酒店的社会形象对酒店顾客的影响有建设性，对事不对人。积极的反馈是就事论事，忌讳有辱顾客的面子和人格尊严的反馈，辱他人的话语千万不要说。同时，接收反馈也是反馈过程中一个十分重要的环节，在接收反馈时，一定要抱着谦虚的态度，以真诚的姿态倾听他人的反馈意见。

在用餐完毕、服务消费同时结束后才能作出是否“物有所值”的结论。因此，决定顾客是否前来酒店消费的主要因素，是顾客对酒店的信任及酒店在客人心目中的地位，由此可知，酒店员工任何一点小的失误都会给酒店的声誉带来负面影响，而最终使酒店生意受到损害。

答案：答：（1）餐饮部是星级酒店的重要组成部分：（2）餐饮服务直接影响酒店声誉：（3）餐饮部为酒店创造可观的经济效益：（4）餐饮部的工种多、用工量大。

90. [R] 如何理解餐饮部是酒店的重中之重？

答案：答：（1）餐饮部是星级酒店的重要组成部分：

（2）餐饮服务直接影响酒店声誉：（3）餐饮部为酒店创造可观的经济效益：（4）餐饮部的工种多、用工量大。

91. [S] 生产成本控制

答案：答：生产成本控制以厨房为基础，以食品原材料为对象，根据实际成本消耗来进行。

92. [S] 食品原料采购程序是什么？

答案：（1）填写领料单。（2）原料仓库根据领料单将食品原料发放给使用部门。（3）当存货降至再订购点时，库房向采购部送“请购单”，申请订购。（4）采购部使用订购单向供货单位订购所需原料。

（5）供货单位收到订购单后发货，连同交货单、发货单、发票送至验收部。

（6）验收部门根据订购单验收后入库，并将发票和其他凭证签字盖章后送到采购部。

（7）采购部对发货票认同后，送至财务部，采购部的任务已经完成。

（8）财务部审核后，向供应单位付款。至此，整个采购活动结束。

93. [S] 试比较中西方饮食文化的差异。

答案：（一）中西方饮食观念的差异——营养与美味

1. 中国饮食注重口味。

2. 西方饮食注重科学营养。

（二）中西方饮食内容的差异

1. 中国饮食多以植物性食物，热食和熟食为主。

2. 西方饮食多以肉食、生食、冷食为主。

（三）中西方饮食方式的差异

1. 中国的饮食方式——聚餐制。

2. 西方饮食方式——分餐制。

（四）中西方烹饪方式的差异

1. 中国烹饪随意性、趣味性强。

2. 西方饮食烹饪的规范性和机械性强。

（五）中西方饮食思想的差异——分别与和合。西菜中鱼就是鱼，鸡就是鸡，蜗牛就是蜗牛。即使是调味的作料，如番茄酱、芥末糊、柠檬汁、辣酱油，也都是现吃现加。以上种种都体现了“西方重分别”。

中国烹调的核心是“五味调和”，就是说，要在重视烹调原料自然之味的基础上进行“五味调和”。所以中国菜几乎每个菜都要用两种以上的原料和多种调料来调和烹制。

94. [S] 试分析特许经营的利与弊。

答案：特许经营指餐饮集团（让渡者）通过向餐饮实体（受让者）让渡其特许经营权（包括允许受让餐饮实体使用其名称、标志，加入集团的销售网络等等），扩大其成员，谋求相应利益的行为。

1. 特许经营的优势

(1) 特许经营对受让者的好处; (2) 特许经营对让渡者的好处。

2. 特许经营的缺陷

(1) 特许经营对受让者的不利之处; (2) 特许经营对让渡者的不利之处。

95. [S] 试论述餐饮食品安全的管理要点。

答案: (1) 构建餐饮食品危害分析与关键控制点体系;

- (2) 建立并完善设备检测体系;
- (3) 建立规范的餐饮食品安全管理制度;
- (4) 强化日常管理, 完善制度建设;
- (5) 建立全面的厨房食品安全生产标准;
- (6) 强化主体责任, 提升管理能力。

96. [S] 试述酒店宴会的发展趋势。

答案: (1) 营养化; (2) 卫生化; (3) 节俭化; (4) 精致化; (5) 特色化; (6) 多样化; (7) 主题化; (8) 食趣化; (9) 快速化; (10) 国际化。

97. [T] 谈谈如何搞好餐饮内部营销?

答案: 餐饮营销分为两大类, 即对外营销和对内营销。对外营销指为招揽宾客所做的一切工作。

对内营销指采取措施使来到餐厅的宾客最大限度地消费。

(一) 菜单推销

菜单不仅是餐饮实体生产的目录, 同时也是餐饮实体重要的营销工具。一份好的菜单应该令人读后增加食欲, 起到促销作用。

(二) 人员推销

餐厅的每一个员工都是推销员, 他们的外表、服务质量和服务态度都是对餐饮产品的无形推销。应注意以下几方面内容: 制服、个人卫生、举止言谈、服务质量。

(三) 餐厅推销

- (1) 根据不同对象、不同宾客适时推销
- (2) 及时向宾客提出合理建议
- (3) 根据不同宾客推荐菜点饮料
- (4) 结合菜点加强酒水的推销
- (5) 主动询问, 增加推销机会现场演示吸引宾客

(6) 适时向宾客推荐饭店的其他服务项目
(四) 特殊活动推销

(1) 活动时机可选择节假日、清淡时节、不同季节

(2) 活动类别可采用演出型、艺术型、娱乐型、实惠型等

(3) 活动要具有新奇性、参与性等特性

(五) 赠品推销

(1) 赠品可分为商业赠品、个人礼品、广告性赠品和奖励性赠品

(2) 赠品要符合一定的要求。如, 赠品符合消费者的心理需求; 赠品质量要符合餐厅的档次; 赠品包装要精致; 赠品上要附卡片依法要求

(六) 展示推销

(1) 原料展示推销 (2) 成品陈列推销

(3) 餐车推销

(4) 现场烹调推销

(七) 其他推销

如针对儿童推销、试吃、宾客参与推销、酒瓶挂牌推销、知识性服务、附加服务、“打包”推销、餐饮特色促销等

98. [T] 谈谈如何进行餐饮经营创新?

答案: 餐饮经营创新主要是指对经营的各要素如经营内容、经营时间、经营地点、经营环境等方面创新, 形成自身特色, 增强市场竞争力。

餐饮经营创新可以从以下几方面入手:

(一) 反其道而行, 抓早餐与夜宵供应

(1) 早餐要卫生、方便、营养均衡、价廉物美。

(2) 夜宵注重的应是营养、卫生、容易消化。可以准备一些易加工的饭、菜融合的菜点, 再搭配上蔬菜水果牛奶等。

(二) 探索新型经营方式

(1) 尝试新型的菜点生产方式。如原料自选、透明厨房等。

(2) 采用新的销售方式。如采用吧台形式经营; 提供外卖; 进行连锁经营扩大规模。

(3) 开发新型的经营主题。即充分考虑各类主题文化与餐饮产品的有机融合, 借助某一主题文化的展现和升华, 赋予现代餐饮深厚的文化魅力。

(三) 经营环境上创新

餐饮经营环境的创新, 主要是指周围的环境和就餐环境以及餐厅的具体布局的创新。关键是“主题”突出, 让顾客找到一种“感觉”。

(1) 返璞归真式, 让自然生态反映到室内, 增加幽雅、宁静、舒适的田园生活气息, 显示自然界的清净本色, 给人回归自然的感觉。

(2) 怀旧式, 指利用一些古色古香的装饰物, 让顾客找到“从前”的感觉。

(3) 前卫式, 前卫是一种超俗的见识与品位, 需要一种特别的勇气与承受能力, 独出心裁, 与众不同。

(4) 东西合璧, 中西文化交融的感觉尽在其中。

(5) 将现代高科技及现代化工业生产理念用于酒楼中, 给人以“现代”的感觉。

(四) 经营地点上创新

可以将餐饮地点延伸到以下地方: (1) 具有历史文化的名胜古迹。

(2) 具有自然气息但交通方便的山郊野外。

(3) 消费者家中

(4) 特定活动场所

(5) 经营模式创新

(1) 开办食街, 将众多特产小吃集中到一个空间区域内营销, 宾客可以坐不出户而吃遍各种风味, 免去了东跑西找的麻烦。同时, 卫生、质量也多有保证。

(2) 餐饮项目与其他项目的结合。如沙龙餐饮、旅游餐饮、娱乐餐饮、会展餐饮、网络餐饮等。

99. [T] 谈谈如何做好就餐环节的服务?

答案: 就餐环节主要分为酒水服务、上菜服务、分餐服务和席间服务。

(一) 酒水服务

(1) 酒水准备

开餐前各种酒水饮料要备齐, 将酒水瓶罐擦拭干净, 并检查酒水的保质期和感官质量, 如发现瓶罐破裂或酒水有变质现象应及时更换。

(2) 开酒瓶

使用正确的开瓶工具, 轻轻开启, 尽量减少瓶体晃动; 开启瓶塞后, 要用干净的布巾擦拭瓶口。

(3) 斟酒

中餐饮酒杯具可一次性摆放, 位置始终不动。斟酒分徒手斟酒和托盘斟酒。无论采用哪种方式都要做到动作优雅、细腻, 处处体现对宾客的尊重并注意服务卫生。

(二) 上菜服务

(1) 熟悉中西餐的各种上菜程序, 严格按上菜程序上菜。

(2) 掌握不高菜点的上菜时间。

(3) 注意台面各种菜点的搭配摆放。

(4) 控制好上菜节奏。

(5) 引起宾客不满时, 要耐心安抚宾客。

(6) 所有的菜点上完后应告知宾客。

(7) 客房送餐服务时, 进房后, 要礼貌地征询宾客意见。

(三) 分餐服务

(1) 分餐时, 手法卫生, 动作利索, 份量均匀, 分好的菜点尽量保持原型。

(2) 整鸡、整鸭、整鱼等菜点, 应协助宾客分切成易于夹取的大小和形状。

(3) 分餐派菜的次序是: 主宾、主人, 然后按顺时针方向绕台进行。

(4) 分菜过程要尽量缩短。

(四) 席间服务

(1) 宾客在用餐过程中, 服务员要勤巡视服务区域, 注意观察宾客用餐情况, 及时更换使用过的餐具、烟缸和纸巾等, 随时保持餐桌整洁。

(2) 根据宾客需求情况, 及时为宾客斟倒酒水和茶水。

(3) 西餐服务中, 等宾客把一道菜吃完后再撤

盘。

(4) 较高级的酒席、宴会，要及时地更换小件餐具、用品。

(5) 宾客在用餐过程中，遇有以下几种情况需要更换骨碟：凡是吃过冷菜换吃热菜时；凡装过鱼腥味食物的骨碟，再吃其他类型的菜点时；带汁芡、味道有别的菜点时：出现骨碟洒落酒水、饮料时。更换骨碟要从宾客的右侧进行。

(6) 宾客进餐中提出问题时，要及时准确地回答。

(7) 当宾客遇到困难时，要积极想办法为其解决。

(8) 准确把握热情服务和“无干扰”服务的尺度，做到得体服务。

100. [T]特许经营

答案：指餐饮集团（让渡者）通过向餐饮实体（受让者）让渡其特许经营权（包括允许受让餐饮实体使用其名称、标志，加入集团的销售网络等等），扩大其成员，谋求相应利益的行为。

101. [X]西餐宴会

答案：答：西餐宴会是使用刀叉等西式餐具，采用西式摆台，品尝西式菜肴，按西餐礼仪提供西式服务的宴会。

102. [X]现场控制

答案：指在对客服务的过程中，根据服务规范和宾客需要及时调配人力资源，完善服务，妥当处理紧急事件等。

103. [Y]宴会标准菜单的制定程序是什么？

答案：(1) 根据客源情况、宾客的承受能力和市场消费水平，确定不同宴会标准。

(2) 落实菜单结构，确定菜点数量。

(3) 根据原料结合技术力量设备用具，确定菜单菜点品种。

(4) 结合菜点特点，落实菜点盛器，确定装盘规格。

(5) 规定每道菜点用料，开出标准食谱，核算整桌成本，进行相应调整。

(6) 印送宴会预订，开展厨房、餐厅培训。

104. [Y]宴席餐菜单的编排原则。

答案：(1) 风格要统一；

(2) 工艺要丰富；

(3) 形式要典雅，

(4) 内容要科学；

(5) 准备要周密。

105. [Y]宴席餐菜单的编排原则是什么？

答案：(1) 风格要统一。(2) 工艺要丰富。(3) 形式要典雅。(4) 内容要科学。

(5) 准备要周密。

106. [Y]营养

答案：指人类由外界主要是食品中吸取维持生长发育和生命活动需要的养分及过程。

107. [Y]影响餐饮营销的主要因素是什么？

答案：(1) 宾客对餐饮的需求。

(2) 影响宾客饮食爱好的因素。

(3) 环境气氛。

108. [Z]怎样做好厨房产品生产质量管理。

答案：厨房产品生产过程可分为原料加工阶段、配份阶段、烹调出品阶段。厨房产品质量管理要贯穿整个过程的每一个环节。

(一) 厨房产品加工阶段的质量管理

加工阶段包括原料的初步加工和深加工。

1. 冰冻原料解冻。要使解冻后的原料恢复新鲜软嫩状态，尽量减少汁液流失，保持其风味和营养。

2. 提高加工净料率。净料率是原料可用部分与丢弃部分的比率。净料率越高，原料的利用率就越高，单位成本也就越低。

3. 加工规格和卫生指标。要尽量提高厨房加工人员的专项技术水平，从严掌握加工规格和卫生指标，凡不符合质量标准的加工品，禁止流入厨房配菜间。

4. 加工数量。加工数量应以销售预测为基础，以满足生产为前提，留有适当的贮存周转量。

(二) 厨房产品配份阶段的质量管理

1. 配份数量及成本控制

搞好配份数量控制工作的主要措施是制定和使用标准食谱卡，明确配份标准，规范操作过程。

2. 配份质量管理

(1) 配份首先要保证同样的菜点，原料配伍必须相同，保质保量，严禁随意更换或替代原料。

(2) 配份操作要考虑到下道工序的顺利操作。每份菜点的主料、配料、小料分别放在不同的料盘中，实行三料三盘，规范放置。

(3) 理顺衔接关系，健全出菜制度。

3. 料头准备工作

料头即配菜所用的葱、姜、蒜等小料。要做到：(1) 大小一致，形状整齐美观，符合规格要求。(2) 数量适当、品种齐备、满足开餐配菜需要。

(三) 厨房产品烹调阶段的质量管理

烹调阶段质量管理应主要从烹调师的操作规范、烹制数量、出菜顺序、出菜速度及工作失误的处理等环节予以督导和控制。

1. 烹调师要自觉服从打荷派菜安排。

2. 烹调师要按规定操作要求进行烹制，不能随心所欲，任意发挥。

3. 控制每锅烹制的菜点数量。

(四) 冷菜和点心的质量管理

1. 份量控制

(1) 冷菜应以适量、够用为度；

(2) 点心以精致为美，大多小巧玲珑，其份量包括两个方面，其一是每盘点心的数量。其二是每只点心的用料多少。

2. 质量与出品控制

(1) 冷菜口味要一致性，不同规格的宴会，冷菜还应有不同的盛器及拼摆装盘方法。

(2) 点心多在就餐后期出品，应注重点心的造型和口味。

109. [Z]正式宴会

答案：答：正式宴会是政府和团体为欢迎应邀来访的客人，或客人答谢主人而举办的宴会。不挂国旗，宾主按身份排位就座。许多

国家的正式宴会也十分讲究，在请柬上注明对宾客服饰的要求，对餐具、酒水、菜肴、服务等也有严格要求。

110. [Z]中餐宴会

答案：答：是遵循中国的餐饮习惯，以饮中国酒、吃中国菜、用中国餐具、行中国礼仪为主的一种传统的聚餐形式。

111. [Z]综合成本核算指标

答案：答：综合成本核算指标是指酒店一个餐厅或餐饮部每天或者一定时期的总成本、平均成本等核算指标。