

试卷代号:2468

座位号

--	--

中央广播电视大学 2012—2013 学年度第二学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2013 年 7 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。每小题 2 分,共 30 分)

1. 餐饮管理的基本方法有()。
 - A. 市场定位管理法
 - B. 日清日高管理法
 - C. 质量体系认证管理法
 - D. A、B、C
2. 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()。
 - A. 20 元
 - B. 11.2 元
 - C. 12 元
 - D. 12.8 元
3. 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()。
 - A. 宴席
 - B. 团队
 - C. 老年人
 - D. 儿童
4. 热菜在()左右食用最佳。
 - A. 50 摄氏度
 - B. 70 摄氏度
 - C. 60 摄氏度
 - D. 室温

5. 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. 大体一致
6. 餐厅推销时,主动介绍当天的特色菜或者套餐,最有利于哪一类宾客接受()。
- A. 经常光顾的 B. 安排宴会的
C. 慕名而来的 D. 带孩子的
7. 电烤箱、微波炉、电炸锅等属于()设备。
- A. 原料加工 B. 面点加工
C. 电热 D. 燃料
8. 人类正常的饮食结构可用“饮食金字塔”表示,分为()。
- A. 三层、五类食物 B. 四层、六类食物
C. 五层、七类食物 D. 六层、八类食物
9. 宾客在用餐过程中,遇有以下哪一项情况不需要更换骨碟()。
- A. 吃过冷菜
B. 吃过带汁芡、味道有别的菜点时
C. 吃过海鲜
D. 吃过主食
10. 对于餐饮原料、菜点的口味及器皿的创新属于()。
- A. 餐饮经营创新 B. 餐饮管理创新
C. 餐饮产品创新 D. 餐饮服务创新
11. 管理学中的“木桶理论”认为,木桶的盛水量取决于()。
- A. 木桶的高度 B. 最短的木条的长度
C. 最长的木条的长度 D. 所有的木条的总长度
12. 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()。
- A. 开发历史菜品 B. 挖掘传统菜品
C. 征集民间菜品 D. 经营贵族菜品

13. ()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。

- A. 合约经营

B. 连锁经营
- C. 特许经营

D. 租赁经营

14. 以下说法错误的是()。

- A. 餐饮产品是有形性与无形性的辩证统一
- B. 餐饮产品具有风味性
- C. 餐饮产品生产、销售、消费具有同一性和同时性
- D. 餐饮产品具有可贮存性

15. 以下关东方饮食文化体系叙述不正确的是()。

- A. 主要植根于农、林业经济
- B. 以中国菜点为中心
- C. 主要流传在东亚、东北亚及东南亚
- D. 口味以咸甜、酒香为基调,佐以肥浓或鲜嫩

得 分	评卷人

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

16. 菜点可以提前预制或规模化生产。()
17. 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。()
18. “主题餐厅”属于餐饮经营创新。()
19. 料头的准备工作由配菜厨师在菜肴烹饪时准备。()
20. 中国饮食文化把营养奉为进食的首要追求。()
21. “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。()
22. 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。()
23. 餐厅的资金周转期一般是一个月左右。()
24. 标准存量就是一种原料在库房中的最高贮存量。()
25. 优质服务的核心内容是服务程序、技能、技巧。()

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 餐饮营销

27. 现场控制

得 分	评卷人

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 厨房产品质量内涵是什么?

29. 简述宴会标准菜单制定程序。

30. 简述正常的饮食结构。

得 分	评卷人

五、论述题(共 16 分)

31. 根据实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。

试卷代号:2468

中央广播电视大学 2012—2013 学年度第二学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2013 年 7 月

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。

每小题 2 分,共 30 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. D | 4. B | 5. C |
| 6. A | 7. C | 8. B | 9. D | 10. C |
| 11. B | 12. A | 13. C | 14. D | 15. D |

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. √ | 18. √ | 19. × | 20. × |
| 21. √ | 22. √ | 23. × | 24. √ | 25. √ |

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 餐饮营销是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。

27. 现场控制是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。

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 厨房产品质量内涵是什么?

(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、切断性及脆性等。

(6)器。是指菜点的盛装器皿。

(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。

29. 简述宴会标准菜单制定程序。(答对1点给1.5分,全对给满分)

(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。

30. 简述正常的饮食结构。

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。

(1.5分)

(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。(1.5分)

(2)第二类为蔬菜类,第三类为水果类,排在第二层,(2分)

(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。(2分)

(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。(1分)

五、论述题(共16分)

31. 根据实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。

(1)餐饮成本控制的客观依据。(2分)

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。

(2)餐饮成本控制的工作步骤:(4分)

- 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。

(3)餐饮成本控制方法:

- ①采购成本控制。(2分)
- ②库房成本控制。(2分)
- ③生产成本控制。(2分)
- ④酒水饮料成本控制。(1分)
- ⑤劳动力成本控制。(2分)
- ⑥水电燃料费用消耗控制。(1分)

试卷代号:2468

座位号

--	--

中央广播电视大学 2013—2014 学年度第一学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2014 年 1 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其
标号填在题后的括号内。每小题 2 分,共 30 分)

1. 餐饮产品的不可贮存性是由()决定的。
 - A. 原料的易腐败性
 - B. 宾客的流动性
 - C. 针对宾客的预定或点菜生产
 - D. A、B
2. 餐饮产品的营销组合中,最主要的是把()结合起来。
 - A. 产品与服务
 - B. 产品与宣传
 - C. 产品与环境
 - D. 产品与人
3. 目前餐饮业所谓创新菜的主体是()。
 - A. 全新的产品
 - B. 改进的产品
 - C. 引进的产品
 - D. A、B、C
4. 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()。
 - A. 美式服务
 - B. 俄式服务
 - C. 法式服务
 - D. 中式服务
5. 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()。
 - A. 合约经营
 - B. 连锁经营
 - C. 特许经营
 - D. 租赁经营

6. 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()。
- A. 225 元
B. 135 元
C. 144 元
D. 126 元
7. 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。
- A. 菜肴实物
B. 服务员的口才
C. 厨师的手艺
D. 菜单
8. 以下说法不正确的是()。
- A. 西方烹饪随意性、趣味性强
B. 西方饮食注重科学营养
C. 中国饮食多以植物性食物,热食和熟食为主
D. 中国饮食注重口味
9. 库房管理的“先进先出法”有利于()。
- A. 库房整齐
B. 存货盘点
C. 循环使用
D. A、B、C
10. 点心间、冷菜间、火锅、涮锅操作间等适用()。
- A. 相背型布局
B. 直线型布局
C. U 型布局
D. L 型布局
11. 餐饮的变动成本、可控成本比例较高,所以()。
- A. 餐饮定价灵活性较大
B. 餐饮经营毛利率较低
C. 人工费用偏高
D. A、B、C
12. ()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。
- A. 冷菜
B. 点心
C. 热菜
D. 茶水
13. 食用油脂是脂溶性维生素、必需脂肪酸和()的重要来源。
- A. 蛋白质
B. 膳食纤维
C. 碳水化合物
D. 人体热能

14. 中餐宴会的上菜顺序一般为()。
- A. 开胃品→汤→副菜→主菜→甜点→咖啡或茶
- B. 头盘→汤→副盘→主菜→甜食→咖啡或茶
- C. 凉菜→热菜→主菜→汤菜→甜点→水果
- D. 凉菜→主菜→热菜→汤菜→甜点→水果
15. “主题餐厅”属于()。
- A. 餐饮经营创新
- B. 餐饮管理创新
- C. 餐饮服务创新
- D. 餐饮产品创新

得 分	评卷人

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

16. 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。()
17. 以人为本的餐饮管理创新有两个含义:一是对员工重在激发积极性、创造性;二是对宾客重在规范服务、亲情关爱。()
18. 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。()
19. 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。()
20. 西安的“仿唐菜”、杭州的“仿宋菜”、济南的“孔府菜”、苏州的“船宴”,在创新方法上属于挖掘传统菜品。()
21. 餐厅服务质量具有即时性,不能预先控制。()
22. 对硝酸盐含量多的蔬菜,应焯水后再行烹调。()
23. 宾客用餐过程中吃过冷菜换热菜时需要换骨碟。()
24. 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。()
25. 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。()

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 厨房

27. 特许经营

得 分	评卷人

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 宴席餐菜单的编排原则是什么?

29. 简述餐饮成本的主要特点。

30. 食品原料采购程序是什么?

得 分	评卷人

五、论述题(共 16 分)

31. 结合实际谈谈厨房管理制度具体有哪些内容?

试卷代号:2468

中央广播电视大学 2013—2014 学年度第一学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2014 年 1 月

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。

每小题 2 分,共 30 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. C | 2. D | 3. B | 4. A | 5. A |
| 6. A | 7. D | 8. A | 9. C | 10. C |
| 11. B | 12. A | 13. D | 14. D | 15. A |

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. √ | 17. √ | 18. √ | 19. × | 20. × |
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 厨房指餐饮实体为服务宾客而进行菜点制作的生产场所。

27. 特许经营是指餐饮集团(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。

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 宴席餐菜单的编排原则是什么?

- (1)风格要统一。(2 分)
- (2)工艺要丰富。(1.5 分)
- (3)形式要典雅。(1.5 分)
- (4)内容要科学。(1.5 分)
- (5)准备要周密。(1.5 分)

29. 简述餐饮成本的主要特点。

(1)变动成本比例大。(2分)

(2)可控成本比例大。(1.5分)

(3)餐饮成本泄漏点多。(1.5分)

(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。(1.5分)

(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。(1.5分)

30. 食品原料采购程序是什么?

(1)填写领料单。(1分)

(2)原料仓库根据领料单将食品原料发放给使用部门。(1分)

(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。(1分)

(4)采购部使用订购单向供货单位订购所需原料。(1分)

(5)供货单位收到订购单后发货,连同交货单、发货单、发货票送至验收部。(1分)

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

(1分)

(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。(1分)

(8)财务部审核后,向供应单位付款。至此,整个采购活动结束。(1分)

五、论述题(共16分)

31. 结合实际谈谈厨房管理制度具体有哪些内容?

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:

(1)厨房的工作制度(2分)

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。

(2)厨房的值班制度(2分)

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。

(3)厨房的卫生制度(2分)

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。

(4)更衣室管理制度(2分)

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。

(5)安全制度(2分)

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。

(6)奖励制度(2分)

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。

(7)纪律检查制度(2分)

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。

(8)其他制度(2分)

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

试卷代号:2468

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年春季学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2014年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。每小题2分,共30分)

1. 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。
A. 销售
B. 服务
C. 加工
D. 服务质量
2. 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()。
A. 报纸
B. 电视
C. 户外广告
D. 交通广告
3. 单一资本统一经营的连锁经营类型是指()。
A. 直营连锁
B. 自愿加盟连锁
C. 特许经营
D. 特许加盟连锁
4. ()是植根于农林业经济基础的饮食文化体系。
A. 中国饮食文化体系
B. 法国饮食文化体系
C. 土耳其饮食文化体系
D. 美洲印第安人饮食文化体系

5. 某酒店采购一宗新鲜的鱼、肉、禽类原料,应贮存于()。
A. 阴凉贮存库
B. 冷藏库
C. 冷冻库
D. 干货库
6. ()主要负责将菜点原料烹制成符合风味的成品。
A. 加工班组
B. 配菜班组
C. 炉灶班组
D. 冷菜班组
7. 不同食品含有不同的营养素,膳食纤维主要来自()。
A. 谷物
B. 蔬菜水果
C. 肉类
D. 奶类
8. 标准食谱卡主要用于厨房的()工序。
A. 粗加工
B. 细加工
C. 配份
D. 烹制
9. 不同食品含有不同的营养素,碳水化合物主要来自()。
A. 谷物
B. 蔬菜水果
C. 肉类
D. 奶类
10. 第一批进店的宾客应安排()的座位上,以示酒店生意兴隆。
A. 靠窗口
B. 餐厅中心
C. 安静角落
D. 餐厅最显眼的位置
11. 目前餐饮业所谓创新菜的主体是()。
A. 全新的产品
B. 改进的产品
C. 引进的产品
D. A、B、C
12. ()是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。
A. 前馈控制
B. 预先控制
C. 现场控制
D. 反馈控制

13. 专家预测,未来饮食趋向是()。

- A. 低油、低盐、低热量
- B. 本色、原味、清淡
- C. 清新、雅淡、爽口
- D. 以上全正确

14. 大量食用芥菜、菠菜、白菜、青菜、甜菜叶、萝卜叶、韭菜等可引起()。

- A. 氰氢酸中毒
- B. 龙葵中毒
- C. 脑水肿和充血
- D. 硝酸盐类中毒

15. 下列哪一项不是餐饮实体常用的经营定位方法()。

- A. 价格定位
- B. 消费群体定位
- C. 时间定位
- D. 形象定位

得 分	评卷人

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

16. 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。()

17. 将餐厅分级管理在创新方法上属于管理方法创新。()

18. 餐饮业在国民经济部门分类中属于第二产业。()

19. 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奥妙感觉,这
是指菜点的脆。()

20. 医食相通的思想观念,使中国形成了独有有食疗传统和制度。()

21. 中国传统菜单上的大件菜,相当于西餐的主菜。()

22. 烹调师要自觉服从打荷派菜安排。()

23. 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。
()

24. 非易坏性原料不易迅速变质,大批量购买可获价格优惠,因此必须采用大批量购买。
()

25. 推行标准化菜谱会增加中餐原材料加工浪费。()

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 餐饮标准成本

27. 营养

得 分	评卷人

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 厨房设计布局的要求有哪些?

29. 简述高规格宴会菜单的制定程序。

30. 餐饮外部促销的主要方式有哪些?

得 分	评卷人

五、论述题(共 16 分)

31. 试比较中西方饮食文化的差异。

试卷代号:2468

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年春季学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2014年7月

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。

每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. A | 2. C | 3. A | 4. A | 5. B |
| 6. C | 7. B | 8. C | 9. A | 10. A |
| 11. B | 12. C | 13. D | 14. D | 15. C |

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. √ | 17. √ | 18. × | 19. × | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. × |

三、名词解释(每小题5分,共10分)

26. 餐饮标准成本是饭店在正常运行的情况下应该发生的成本。

27. 营养是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。

四、简答题(每小题8分,共24分)

28. 厨房设计布局的要求有哪些?

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

29. 简述高规格宴会菜单的制定程序。(答对1点给1.5分,全对给满分)

- (1)充分了解宾客的需求。
- (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。

30. 餐饮外部促销的主要方式有哪些?

(1) 餐饮销售人员推销;(2分)

(2) 电话推销;(2分)

(3) 广告推销;(2分)

(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)。

(2分)

五、论述题(共16分)

31. 试比较中西方饮食文化的差异。

(1) 中西方饮食观念的差异——营养与美味。(4分)

① 中国饮食注重口味。

② 西方饮食注重科学营养。

(2) 中西方饮食内容的差异(4分)

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。

(3) 中西方饮食方式的差异。(4分)

① 中国的饮食方式——聚食制;

② 西方饮食方式——分餐制。

(4) 中西方烹饪方式的差异。(2分)

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。

(5) 中西方饮食思想的差异——分别与和合。(2分)

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。

试卷代号:2468

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年秋季学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2015年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。每小题2分,共30分)

1. 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,其中与工业生产相同的任务是()。
A. 原料采购
B. 与最终顾客协调
C. 商品运转
D. 与最终客户接触
2. 餐厅推销时,重点介绍本店风味菜点,最有利于哪一类宾客接受()。
A. 经常光顾的
B. 安排宴会的
C. 慕名而来的
D. 带孩子的
3. 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()。
A. 破除用工定势
B. 克服人的惰性
C. 创造学习机会
D. A、B、C
4. 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。
A. 住宿餐饮企业及其从业人员
B. 文化娱乐场所及其从业人员
C. 商场及其从业人员
D. A、B、C

12. 厨房管理运转流程包括()。

- A. 确定生产目标、了解客情、生产成本分析、原料加工
- B. 计划过程、组织过程、控制过程、分析过程
- C. 菜单筹划、原料采购、质量分析、烹调装盘
- D. 制定产品规格、确定岗位职责、菜品销售、销售分析

13. 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()。

- A. 价格差
- B. 数量差
- C. 成本差
- D. A、B、C

14. 动物性烹饪原料是人体所需()的重要来源。

- A. 蛋白质
- B. 膳食纤维
- C. 碳水化合物
- D. A、B、C

15. 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。

- A. 靠窗口
- B. 餐厅中心
- C. 安静角落
- D. 餐厅最显眼的位置

得 分	评卷人

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

16. 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。()

17. 西餐宴会摆台时一般从餐盘的右侧从左向右依次摆放主菜刀、鱼刀、汤勺、开胃品餐刀。()

18. 餐厅服务质量具有即时性,不能预先控制。()

19. 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。()

20. 恶劣的服务态度可以使菜肴的味道变差。()

21. 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。()

22. 餐饮竞争靠质优价廉的产品,额外的价值不太重要。()

23. 香和味都是菜点质量的基本要素之一。()

24. 连锁经营的核心内容是经营方式的一体化和专业化。()

25. 餐饮营销活动不受季节、气候、地理位置、交通条件的影响。()

得 分	评卷人

三、名词解释(每小题 5 分,共 10 分)

26. 餐饮可控成本

27. 厨房产品质量

得 分	评卷人

四、简答题(每小题 8 分,共 24 分)

28. 连锁经营的特征是什么。

29. 厨房生产的特点是什么?

30. 餐饮内部营销的主要形式有哪些?

得 分	评卷人

五、论述题(共 16 分)

31. 根据实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。

试卷代号:2468

国家开放大学(中央广播电视大学)2014年秋季学期“开放专科”期末考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2015年1月

一、单项选择题(从下列每小题的四个选项中,选出一项正确的,将其标号填在题后的括号内。

每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. A | 2. C | 3. D | 4. D | 5. A |
| 6. A | 7. B | 8. C | 9. B | 10. A |
| 11. B | 12. B | 13. D | 14. A | 15. B |

二、判断正误题(正确的命题在括号里划“√”,错误的命题在括号里划“×”。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. × | 20. √ |
| 21. √ | 22. × | 23. √ | 24. √ | 25. × |

三、名词解释(每小题5分,共10分)

26. 餐饮可控成本是指管理人员能够控制其数额合理升降的成本。
27. 厨房产品质量是指其食用性能和服务水平能满足宾客需求的程度。

四、简答题(每小题8分,共24分)

28. 连锁经营的特征是什么?

- (1)简单化(Simple)。(3分)
- (2)专业化(Speciality)。(2.5分)
- (3)标准化(Standard)。(2.5分)

29. 厨房生产的特点是什么?(答对1点得1.5分,全对给满分)

- (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。

30. 餐饮内部营销的主要形式有哪些?

(1)菜单推销。(1分)

(2)人员推销。(1分)

(3)餐厅推销。(1分)

(4)特殊活动推销。(1分)

(5)赠品推销。(1分)

(6)展示推销。(1分)

(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)。(2分)

五、论述题(共16分)

31. 根据实际情况谈谈如何进行餐饮成本控制。

(1)餐饮成本控制的客观依据。(2分)

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。

(2)餐饮成本控制的工作步骤。(4分)

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。

(3)餐饮成本控制方法。(10分)

①采购成本控制

a. 根据生产计划的需求,保质保量的进货。

b. 根据原料特点制定标准存货量和最低储备。

c. 建立询价比价机制,以最佳成本购进适用的原材料。

②库房成本控制

- a. 库房成本控制是在每月盘点的基础上进行的。
- b. 要制定食品和饮料库存资金占用计划,由此形成库房标准成本占用。
- c. 到了月底,管理人员通过库房盘点来掌握库存余额及其资金占用,分析库房资金占用差额。

③生产成本控制

- a. 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。
- b. 制定标准化菜谱并确定标准化菜谱的成本。

④酒水饮料成本控制

- a. 鸡尾酒销售成本控制。
- b. 瓶装和杯装酒水销售成本控制。
- c. 餐茶用品费用消耗控制。

⑤劳动力成本控制

劳动力成本控制工作主要包括如下几方面的内容:

- a. 设计操作标准。
- b. 合理使用固定劳力与可变劳力。
- c. 控制工时。
- d. 提高劳动生产率。

⑥水电燃料费用消耗控制

在餐饮计划管理中,水电燃料消耗要事先做出费用预算,由此形成标准费用。随着餐饮业务管理的进行,水电燃料费用不断发生,形成实际费用消耗额。

试卷代号:2468

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2020年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

1. ()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。

- A. 中餐
B. 西餐
C. 咖啡厅
D. 早茶

2. ()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。

- A. 文字
B. 表情
C. 劳动
D. 语言

3. ()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。

- A. 企业形象
B. 餐厅名称
C. 菜单
D. 酒店的规章制度

4. ()是满足顾客基本生活需求的主要服务部门。

- A. 客房部
B. 餐饮部
C. 前厅部
D. 销售部

5. 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()。

- A. 销售利润
B. 盈利目标
C. 产品价值
D. 市场需求

6. 餐厅接待能力以()多少为标志。

- A. 价格
B. 装修程度
C. 承载量
D. 餐位数量

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

21. 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)?
22. 简述酒店宴会的发展趋势有哪些?
23. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点。
24. 请简述西餐上菜的基本要求。

得 分	评卷人

四、论述题(共 20 分)

25. 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同?

试卷代号:2468

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. D | 3. C | 4. B | 5. A |
| 6. D | 7. C | 8. B | 9. C | 10. B |

二、判断题(正确的在括号内划“√”错误的划“×”。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. × | 14. √ | 15. √ |
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. × | 20. √ |

三、简答题(每小题10分,共40分)

21. 餐巾折花的注意事项有哪些(请从餐巾折花的种类、造型、摆放三个角度分别作答)?

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。

22. 简述酒店宴会的发展趋势有哪些?

(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

23. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点。

(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。

24. 请简述西餐上菜的基本要求。

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。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。

四、论述题(共 20 分)

25. 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同?

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

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。

试卷代号:2468

座位号

--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2020年9月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

1. 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。

- A. 独特经营模式 B. 低消费模式
C. 高消费模式 D. 大众化经营

2. 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。

- A. 体验 B. 消费
C. 反馈 D. 获取

3. 管理人员应制定各类标准化服务程序和服务标准,树立服务人员为顾客()。

- A. 关注度 B. 了解程度
C. 反馈意识 D. 关爱意识

4. 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。

- A. 社会阶层 B. 脾气秉性
C. 社会阅历 D. 文化程度

5. ()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。

- A. 装盘 B. 摆台
C. 卸盘 D. 起盘

6. 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”。

A. 4

B. 3

C. 2

D. 5

7. 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。

A. 人数

B. 要求

C. 预订单

D. 餐厅环境

8. 顾客离开餐厅后,服务人员应立即检查()。

A. 顾客是否买单

B. 菜品是否上齐

C. 顾客是否有遗留物品

D. 餐厅物品是否有遗失

9. ()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。

A. 法式

B. 俄式

C. 美式

D. 英式

10. 菜单上食品饮料的价格是以其()为主要依据制定的。

A. 成本

B. 物价局定价

C. 酒店章程

D. 价值

得 分	评卷人

二、判断题(正确的在括号内划“√”,错误的划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

11. 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。()

12. 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。()

13. 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。()

14. 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。()

15. 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。()

16. 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,服务员要应将所有的酒水倒满。()

17. 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。()

18. 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。()

19. 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。()

20. 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。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

21. 请简述美食展销活动的特点是什么?
22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。
23. 简述酒店餐饮产品及其特点。
24. 请简述餐饮食品安全的管理要点。

得 分	评卷人

四、论述题(共 20 分)

25. 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)

试卷代号:2468

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. B | 3. D | 4. D | 5. A |
| 6. D | 7. A | 8. C | 9. A | 10. D |

二、判断题(正确的在括号内划“√”,错误的划“×”。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. × | 12. × | 13. √ | 14. × | 15. √ |
| 16. × | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. √ |

三、简答题(每小题10分,共40分)

21. 请简述美食展销活动的特点是什么?

- (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。

22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。

- (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。

23. 简述酒店餐饮产品及其特点。

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。

24. 请简述餐饮食品安全的管理要点。

- (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。

四、论述题(共 20 分)

25. 请论述绿茶的冲泡方法及注意事项。(答题者可任意选一种器皿的冲泡方式进行论述)

以下三种方法选取一种皆可得分

第一种方法:绿茶玻璃杯泡法(20 分)

(1) 备具。准备透明玻璃杯(数量根据品茶人数而定)、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”。

以下答案给阅卷老师作为备选(学生回答哪一种皆可)

第二种方法:绿茶盖碗泡法(20分)

(1)备具。准备盖碗(根据品茶人数确定数量)、茶叶罐、开水壶(煮水器)、茶荷、茶匙、茶巾、水孟。

(2)赏茶。用茶匙拨取适量干茶于茶荷中,供品茗者欣赏茶叶的外形、色泽及香气。

(3)洁具。将盖碗一字排开,掀开碗盖。右手拇指、中指捏住盖钮两侧,食指抵住钮面,将盖掀开,斜搁于碗托右侧,依次向碗中注入开水,三成满即可,右手将碗盖稍加倾斜地盖在茶碗上,双手持碗身,双手拇指按住盖钮,轻轻旋转茶碗三圈,将洗杯水从盖和碗身之间的缝隙中倒出,放回碗托上,右手再次将碗盖掀开,斜搁于碗托右侧。其余茶碗按同样方法进行清洁。洁具的同时达到温热茶具的目的,使冲泡时减少茶汤的温度变化。

(4)置茶。左手持茶荷,右手拿茶匙,将干茶拨入茶碗中待泡。通常 1g 细嫩绿茶,冲入开水 50~60ml,一只普通盖碗放 2g 左右的干茶即可。

(5)冲水。用水温在 80 益左右的开水高冲入碗,水柱不要直接落在茶叶上,应落在碗的内壁上,冲水量以七八成满为宜,冲入水后,迅速将碗盖稍加倾斜地盖在茶碗上,使盖沿与碗沿之间有一空隙,避免将碗中的茶叶焖黄泡熟。

(6)奉茶。双手持碗托,礼貌地将茶奉给贵宾。

第三种方法:绿茶的壶泡法(20分)

“嫩茶杯泡,老茶壶泡”。对于中、低档的绿茶,无论是外形、内质,还是色、香、味都略逊一筹,若用玻璃杯或白瓷杯冲泡,缺点尽现,有些不太雅观,所以可以使用瓷壶或紫砂壶冲泡法泡茶。

(1)备具。准备茶壶、茶杯、茶叶罐、茶匙、开水壶(煮水器)、茶巾、水孟。

(2)洁具。将开水冲入茶壶,摇晃茶壶数下,依次将茶壶内的水注入茶杯中,再将茶杯中的水旋转倒入水孟,洗净茶具的同时温热器具。

(3)置茶。用茶匙将茶叶罐中的绿茶拨入茶壶内。茶叶用量依茶壶大小而定,一般以每克茶冲 50~60ml 水的比例,将茶叶投入茶壶待泡。由于茶叶不具备欣赏价值,赏茶的步骤可以省略。

(4)冲泡。将 85~90℃ 的开水先以逆时针方向旋转高冲入壶,待水没过茶叶后,改为直流冲水,最后用“凤凰三点头”的方式将茶壶注满;必要时还需用壶盖刮去壶口水面的浮沫。

(5)分茶。茶叶在茶壶中浸泡 3 分钟左右,将茶壶中的茶汤斟入茶杯。应采用循环倾注法,一般以茶汤入杯七成满为标准。若分成三杯茶汤,第一杯先注 1/3 杯,第二杯注 2/3 杯,第三杯注七成满;再依第二杯、第一杯的顺序将其余两杯注到七成满,依此类推。

(6)奉茶。应用双手捧杯奉茶,并伸手示意“请用茶”。

试卷代号:2468

座位号

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2021年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- ()是满足顾客基本生活需求的主要服务部门。
A. 客房部
B. 餐饮部
C. 前厅部
D. 销售部
- 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。
A. 全体员工
B. 整体设备
C. 组织机构
D. 采购保障
- ()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。
A. 文字
B. 表情
C. 劳动
D. 语言
- 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。
A. 先男后女
B. 先女后男
C. 先长后幼
D. 职位高低
- ()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。
A. 企业形象
B. 餐厅名称
C. 菜单
D. 酒店的规章制度
- 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。
A. 独特经营模式
B. 低消费模式
C. 高消费模式
D. 大众化经营

7. 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。

- A. 软实力
- B. 硬件
- C. 用工标准
- D. 评价标准

8. 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。

- A. 社会阶层
- B. 脾气秉性
- C. 社会阅历
- D. 文化程度

9. 餐茶用品的选择配备以()茶具为主。

- A. 瓷器
- B. 银器
- C. 玻璃
- D. 铁器

10. 一种菜式内容标准化而不做经常性调整的菜单属于()。

- A. 循环菜单
- B. 固定菜单
- C. 当日菜单
- D. 零点菜单

得 分	评卷人

二、判断题(正确的在括号内划“√”,错误的划“×”。每小题 2 分,共 20 分)

11. 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。()

12. 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。()

13. 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。()

14. 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。()

15. 点单服务是当顾客入座后,值台服务人员上前问好并递上打开的菜单,从顾客右侧为其铺上餐巾。()

16. 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。()

17. 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。()

18. 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。()

19. 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,如自助餐等。()

20. 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。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 40 分)

21. 餐巾折花的注意事项有哪些?
22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。
23. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点。
24. 请简述西餐上菜的基本要求。

得 分	评卷人

四、论述题(共 20 分)

25. 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同?

试卷代号:2468

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. C | 3. D | 4. B | 5. C |
| 6. D | 7. A | 8. D | 9. A | 10. B |

二、判断题(正确的在括号内划“√”,错误的划“×”。每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. × | 14. × | 15. √ |
| 16. √ | 17. × | 18. × | 19. √ | 20. √ |

三、简答题(每小题10分,共40分)

21. 餐巾折花的注意事项有哪些?

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。

22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。

(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。

23. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点。

(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。

24. 请简述西餐上菜的基本要求。

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。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。

四、论述题(共 20 分)

25. 大型、中型、小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同?

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

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。