

酒店餐饮服务与管理·形考任务一（考核范围：模块一～模块二）

一、单项选择题（每小题2分，共30分）

（难度度:中）

2. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- 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

正确答案：D

答案解析：暂无

3. （ ）是满足顾客基本生活需求的主要服务部门。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 客房部
- B. 餐饮部
- C. 前厅部
- D. 销售部

正确答案：B

答案解析：暂无

4. 酒店经营从根本上说，只销售一样东西，就是（ ）

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 食品
- B. 价格
- C. 文化
- D. 服务

正确答案：D

答案解析：暂无

5. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 体验
- B. 消费
- C. 反馈
- D. 获取

正确答案：B

答案解析：暂无

6. 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（ ）。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 关注度
- B. 了解程度
- C. 反馈意识
- D. 关爱意识

正确答案: D

答案解析: 暂无

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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 软实力
- B. 硬件
- C. 用工标准
- D. 评价标准

正确答案: A

答案解析: 暂无

8. 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 ( ) 。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 持续性
- B. 同一性
- C. 连续性
- D. 正规性

正确答案: D

答案解析: 暂无

9. 餐厅接待能力以 ( ) 多少为标志。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 价格
- B. 装修程度
- C. 承载量
- D. 餐位数量

正确答案: D

答案解析: 暂无

10. 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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 核心
- B. 灵魂
- C. 主导
- D. 关键

正确答案: B

答案解析：暂无

11. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 全体员工
- B. 整体设备
- C. 组织机构
- D. 采购保障

正确答案：C

答案解析：暂无

12. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

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

正确答案：D

答案解析：暂无

13. （    ）是餐饮服务人员在餐厅工作的第一步。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 礼貌用语
- B. 热情待人
- C. 耳听八方
- D. 服务用语

正确答案：A

答案解析：暂无

14. (    )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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 文字
- B. 表情
- C. 劳动
- D. 语言

正确答案：D

答案解析：暂无

15. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 语言
- B. 沟通
- C. 信息
- D. 促销

正确答案：B

答案解析：暂无

16. 湿度、营养和温度及微酸性环境是（ ）滋长的主要因素。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 细菌
- B. 寄生虫
- C. 霉变
- D. 交叉感染

正确答案：A

答案解析：暂无

二、判断题（每小题2分，共20分）

（难度度:中）

18. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

19. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

20. 餐饮生产属个别订制生产,产品规格多、批量也多。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

21. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

22. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对

B. 错

正确答案： A

答案解析： 暂无

23. 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。 （ ）

判断题 (2.0 分) （难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案： A

答案解析： 暂无

24. 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。 （ ）

判断题 (2.0 分) （难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案： B

答案解析： 暂无

25. 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。 （ ）

判断题 (2.0 分) （难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案： A

答案解析： 暂无

26. 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。 （ ）

判断题 (2.0 分) （难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案： A

答案解析： 暂无

27. 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。 （ ）

判断题 (2.0 分) （难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案： A

答案解析： 暂无

三、简答题 （每小题10分，共30分）

（难度度:中）

29. 如何理解餐饮部是酒店的重中之重？

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析：

答题要点：

如今, 餐饮部在酒店中的地位日益显著和突出。它不仅要满足顾客对餐饮产品与服务的需求, 为酒店在社会上树立良好的企业形象提供窗口, 还要为酒店创造较好的经济效益。

- (1) 餐饮部是满足顾客基本生活需求的主要服务部门。
- (2) 餐饮收入是酒店收入的主要来源之一
- (3) 餐饮部是向国内外顾客介绍和宣传中国饮食文化的重要场所
- (4) 餐饮服务水平的高低直接影响酒店声誉
- (5) 餐饮部是酒店用工最多的部门

30. 如何定义酒店餐饮产品? 酒店餐饮产品有哪些特点?

简答题 (10.0 分) (难易度:中)

答案解析：

答题要点：

餐饮部的经营特点不能从一个方面笼统地进行归纳, 而应从生产、销售和服务三个方面进行总结。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 餐饮服务方面

- ①有形性和无形性相结合
- ②不可贮存性
- ③同步性
- ④差异性

31. 请简述酒店餐饮服务人员提高沟通效率的方法。

简答题 (10.0 分) (难易度:中)

答案解析：

答题要点：

在硬件确定以后, 酒店餐饮部经营成功与否, 就取决于餐厅的管理人员, 用人是餐饮成功运营的关键。因此, 构建一套适合本餐厅的人力资源结构体系尤为重要。

- (1) 每一位员工都有自己的工作岗位、职级、配合人员、工作职责、工作质量标准。
- (2) 详细说明各部门人员之间的隶属关系, 并实行逐级汇报、逐级负责的工作方式。
- (3) 制订严格的培训计划, 包括日常培训及计划培训。
- (4) 明文规定每一个岗位的薪酬情况及相应的激励机制。
- (5) 要充分理解“二八定律”对餐饮行业的意义。80% 的盈利是从20% 的产品中产生的;

80% 的问题是从20% 的员工中产生的; 80% 的管理(经营) 建议是从20% 的管理人员中产生的。因此, 要经营好餐厅取决于20% 的管理人员和20% 的好产品, 应对20% 的管理人员充分授权。

首先, 要与管理人员分享信息, 包括成本、毛利、费用及市场占有率, 使管理人员能够提出更具建设性的建议。其次, 要有限度地授权, 即在一定的范围内, 在某种特定情况下, 各级管理人员可以自行处置发生的问题而不必事先请示。当然, 事后要汇报, 说明情况及处置后达到的效果。

四、论述题（20分）

（难易度:中）

33. 请论述大型、 中型、 小型酒店餐饮部组织机构模式有何异同？

简答题 (20.0 分) （难易度:中）

答案解析：

答题要点：

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。从组织结构的设计上看, 也没有绝对统一的标准。

（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、员工四级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，餐厅类型众多。餐厅数量少则5-8个。多的可达到十几个。中餐厅、西餐厅、咖啡厅、宴会厅、酒吧、客房送餐等各类各种风味的餐厅齐全。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，在餐饮管理具体组织形式上又有两种模式：一种是与中型酒店餐饮部基本类似，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，因其规模很大，大多增设了餐饮总监；另一种是厨房执行专业化管理。全店设立中心厨房，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，供各位星厨房使用，各卫星厨房则主要负责各种菜点的炉灶烹制。只有需要现场加工的特殊产品才在卫星厨房烹制。由此形成专业化组织机构模式。

酒店餐饮服务与管理·形考任务二（考核范围：模块三～模块四）

一、单项选择题（每小题2分，共20分）

（难度度:中）

2. 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”。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 4
- B. 3
- C. 2
- D. 5

正确答案：D

答案解析：暂无

3. （ ）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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 装盘
- B. 摆台
- C. 卸盘
- D. 起盘

正确答案：A

答案解析：暂无

4. 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（ ）。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 撒网式
- B. 抖铺式
- C. 推拉式
- D. 折扇式

正确答案：B

答案解析：暂无

5. 按（ ）方式划分,餐巾折花可分为杯花和盘花两种。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 摆放方式
- B. 外观造型
- C. 突出主位
- D. 宴会主题

正确答案：A

答案解析：暂无

6. 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（ ）。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）



- A. 温度
- B. 品牌
- C. 预订单
- D. 质量

正确答案：D

答案解析：暂无

7. 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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 电话
- B. 短信
- C. 微信
- D. 微博

正确答案：A

答案解析：暂无

8. 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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 内容
- B. 性质
- C. 区域
- D. 环节

正确答案：C

答案解析：暂无

9. 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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 人数
- B. 要求
- C. 预订单
- D. 餐厅环境

正确答案：A

答案解析：暂无

10. 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。

单选题 (2.0 分) (难度度:中)

- A. 要求
- B. 性质
- C. 内容
- D. 盈利状况

正确答案：B

答案解析：暂无

11. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 先男后女
- B. 先女后男
- C. 先长后幼
- D. 职位高低

正确答案：B

答案解析：暂无

二、判断题（每小题2分，共20分）

（难度度:中）

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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

14. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

15. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

16. 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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 对
- B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

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。（ ）

判断题 (2.0 分)（难度度:中）

A. 对

B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

18. 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。 ( )

判断题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 对

B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

19. 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。 ( )

判断题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 对

B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

20. 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。 ( )

判断题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 对

B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

21. 英式服务家庭气氛很浓, 许多服务工作由客人自己动手, 用餐的节奏较快。 ( )

判断题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 对

B. 错

正确答案：B

答案解析：暂无

22. 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。 ( )

判断题 (2.0 分) (难易度:中)

A. 对

B. 错

正确答案：A

答案解析：暂无

三、简答题 (每小题10分, 共40分)

(难易度:中)

24. 简述中式宴会服务的注意事项。

简答题 (10.0 分) (难易度:中)

答案解析：

答题要点：

- (1) 服务操作时, 注意轻拿轻放, 以防打碎餐用具, 破坏现场气氛。
- (2) 服务应注意节奏, 不能过快或过慢, 以配合顾客进餐速度为宜。
- (3) 当举行国宴演奏国歌时, 服务人员要停止操作, 端正肃立在操作台的两侧。
- (4) 各岗位服务人员之间应分工协作, 配合默契, 确保宴会顺利进行。
- (5) 宴会结束后, 应主动征求宾、主及陪同人员对服务和菜品的意见。相关人员对完成任务的情况进行小结, 以便不断提高服务质  
量和服务水平。

25. 餐巾花摆放的基本要求有哪些？

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析：

答题要点：

- (1) 主花要明显, 突出主位。主花要摆放在主宾、主人席位上。
- (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。

26. 大陆式服务的定义和特点是什么？

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析：

答题要点：

大陆式服务又称综合式服务, 是一种融合了法式、俄式及美式服务的综合服务方式, 也是当前西餐服务中普遍采用的服务方式, 是  
根据一套菜中每道菜的特点选用不同方式的服务。不同的餐厅或不同的餐次选用的服务方式组合也不同, 这与餐厅的种类和特  
色、顾客的消费水平、餐厅的销售方式有着密切联系。

大陆式服务特点：

不同的餐厅选择的服务方式组合不同, 一般以方便顾客就餐、方便服务人员服务为主要原则。

大陆式服务规则

通常用美式服务上开胃品和色拉, 用俄式服务上汤和前菜, 用法式服务上主菜或甜点。

27. 简述自助餐服务的流程

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析：

答题要点：

- (1) 掌握客情。
- (2) 按用餐标准布置餐桌,准备好各种调料和服务用品。
- (3) 事先准备好预订的酒水、茶、香巾等。冷菜可在开餐前5 分钟摆放于餐台上。
- (4) 恭候顾客。
- (5) 清点人数,准时开餐。
- (6) 服务人员为顾客开茶或斟倒酒水、饮料。
- (7) 上热菜时报菜名,同时上主食。如果主食是米饭、面条等,可用盘装好上桌,由顾客自取。
- (8) 勤巡台、勤斟茶水或斟酒,更换餐用具,添加主食,递送菜肴食品,及时整理餐台,撤走空盘,并做到随时掌握顾客的需要及进餐速度,使服务工作更加完善。
- (9) 菜上齐后告知顾客菜已上齐。
- (10) 顾客用餐结束后,服务人员应有礼貌地送客。

四、论述题（共20分）

(难度度:中)

29. 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）

简答题 (20.0 分)（难度度:中）

答案解析：

答题要点：

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1 g。
- (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、水盂。
- (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1 g 细嫩绿茶,冲入开水50 ~60 ml,一只普通盖碗放2 g 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、水盂。
- (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盂,洁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 ~60 ml 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 °C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”。

酒店餐饮服务与管理·形考任务三（考核范围：模块五～模块六）

一、名词解释题（每小题5分，共30分）

(难易度:中)

2. 菜单

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

菜单主要由餐厅名称和标志、菜品类别及相关资料、告知性说明和获得荣誉的说明构成。

3. 中餐宴会

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

中餐宴会遵从中国的饮食习惯, 供应中国名菜美点, 饮中国名酒, 使用中餐具, 行中式礼仪, 装饰布局、台面布置等都体现中华饮食文化特点。

4. 西餐宴会

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

西餐宴会按照西方国家礼节、习俗举办, 供应西餐、洋酒, 使用西餐具, 进餐中伴有音乐。

5. 国宴

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

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。

6. 正式宴会

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

正式宴会是指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。

7. 便宴

简答题 (5.0 分) (难易度:中)

答案解析：

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。

二、单项选择题（每小题2分，共10分）

(难易度:中)

9. （ ）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。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 企业形象
- B. 餐厅名称
- C. 菜单
- D. 酒店的规章制度

正确答案: C

答案解析: 暂无

10. 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。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 菜品
- B. 菜单
- C. 宴会厅
- D. 酒店大堂

正确答案: A

答案解析: 暂无

11. 菜单上食品饮料的价格是 以其（ ）为主要依据制定的。

单选题 (2.0 分) (难易度:中)

- A. 成本
- B. 物价局定价
- C. 酒店章程
- D. 价值

正确答案: D



答案解析：暂无

12. 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。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 产品成本
- B. 市场需求
- C. 酒店运营成本
- D. 目标收益率

正确答案：B

答案解析：暂无

13. 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（ ）。

单选题 (2.0 分)（难度度:中）

- A. 销售利润
- B. 盈利目标
- C. 产品价值
- D. 市场需求

正确答案：A

答案解析：暂无

三、简答题（每小题10分，共20分）

（难度度:中）

15. 请简述美食展销活动的特点是什么？

简答题 (10.0 分)（难度度:中）

答案解析：

答题要点：

- （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。

16. 简述酒店宴会的发展趋势有哪些？

简答题 (10.0 分)（难度度:中）

答案解析：

答题要点：

- （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。

四、实操题（共40分）

（难度度:中）

18. 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。而无论用纸质菜单还是点菜宝, 相信每个人作为顾客都曾在点餐过程中碰到以下情况: 第一, 我们想点餐的时候, 服务员却不在身边, 苦等半天, 只能大声招呼服务员或者被迫无奈等待服务员; 第二, 在我们点完菜以后, 经常遇到服务员告知 “对不起,您刚才点的菜没有了, 这时候只能再翻菜谱重新点菜; 第三, 因为目前餐饮行业管理相对比较混乱, 所以我们在结账的时候, 必须仔细核对自己所付的金额是否是实际消费的金额,比如饭店是不是收取了不该收取的服务费等。而孔令博创新的电子菜单就可以很好地解决这

些问题。谈起如何想到电子菜单的创意, 孔令博记忆犹新。他说, 因为是学技术出身的, 在出来创业的时候, 他认为一个公司总应该有自己的方向, 所以那段时间全身心去捕捉生活当中的不方便之处。有天吃饭时, 他们叫服务员过来点菜, 喊了5 分钟没人过来, 当时他就想, 如果能把这种纸质菜单利用先进的技术变成交互式的菜单, 顾客就能自己点菜了, 服务员只需要帮客人下单就可以了。通过电子菜单, 客人首先可以像用纸质菜单点餐一样去浏览菜品, 了解价格和类别, 同时可以看到相应的点餐搭配以及消费金额; 其次, 因为是电子产品, 如果客人对环保或者饮食健康比较关注的话, 就可以通过点击相应的菜品图片, 看到其营养成分和组成原料, 还可以通过音频、 视频来查看这个菜品背后的餐饮文化以及这个饭店的特色; 最后, 在点菜完成以后, 客人可以马上在已点菜

单的选项栏中看到已经点过的菜品详情, 其中包括热菜、 凉菜的数量, 饭店推荐的特色菜以及它们的总价是多少。如此一来, 客人就不必在喧闹的饭店中一遍又一遍地呼喊服务员, 或是长时间地等待点餐和更改菜品。从完全依赖服务员点餐, 到自助点餐, 电子菜单让我们的点餐模式取得了一次较大的飞越。

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?

简答题 (40.0 分) (难易度:中)

答案解析:

答题要点 (参考):

- (1) 优化用餐核心流程。
- (2) 提高翻台率, 平均节省用餐时间15-20分钟。
- (3) 降低人力成本接近30%。
- (4) 提升营业收入接近30%。
- (5) 可根据消费者偏好随时调整菜单设置, 降低菜单制作成本。

学生言之有理即可得分。

酒店餐饮服务与管理·形考任务四（考核范围：模块七～模块九）

一、名词解释题（每小题5分，共30分）

（难度度:中）

2. 餐饮卫生安全性

简答题 (5.0 分)（难度度:中）

答案解析：

餐饮卫生安全性有广义和狭义之分。广义的餐饮安全性是指:所有消费者在摄入食品时,食品中不含有害物质,不存在引起急性中毒、不良反应或潜在疾病的危险。这是餐饮卫生安全的大概念,它包含了餐饮食品卫生,具有普遍性和必然性。狭义的餐饮卫生安全性是指:在规定的使用方法和用量的条件下长期食用,对食用者不产生可观测到的不良反应。

3. 酒店餐饮产品的成本

简答题 (5.0 分)（难度度:中）

答案解析：

在实际工作中,餐饮产品的成本又主要转化成原料成本、人工成本和费用消耗三大部分,其中,原料成本又分为主料、配料、调味料和酒水饮料成本四种。这就是狭义的餐饮产品成本。广义的餐饮成本除原料成本外,还应包括人工成本和费用消耗。前者转化为劳动工资、社会统筹、福利奖金等加入到成本中去。后者则通过餐茶用品、水电燃料、房屋、家具、机器折旧、管理、销售、维修、装饰、交际等各种费用消耗计入成本。

4. 综合成本核算指标

简答题 (5.0 分)（难度度:中）

答案解析：

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。它能反映酒店一个餐厅或餐饮部成本消耗、成本管理的整体、全面状态,有利于餐饮部门中、高层管理人员掌握全面情况,提出改进措施。综合成本核算指标的具体内容很多,它以酒店一个餐厅或餐饮部的餐饮成本为核算对象和界定范围。

5. 分类成本核算指标

简答题 (5.0 分)（难度度:中）

答案解析：

分类成本核算指标是指酒店一个餐厅或餐饮部不同类型的产品或原料每天或一定时期的各项成本指标。它以酒店一个餐厅或餐饮部的不同产品或不同类型的食品原材料为核算对象和界定范围。其主要核算指标有酒店一个餐厅或餐饮部的热菜、冷荤、面点、

汤类、饮料等分类产品的成本额、成本率、分类毛利率、分类产品的标准成本额和成本率、标准成本误差额、误差率和成本率差额等。

6.  单项成本核算指标

简答题 (5.0 分) （难度度:中）

答案解析:

单项成本核算指标是指某项产品或某种原料每天或一定时期的成本指标, 它以单项或单件产品与原料为核算对象和界定范围。主要适用于厨房原料加工、产品生产、团队会议和宴会的成本核算。其指标内容很多, 主要包括毛料进价、库房出料价格、毛料用量、加工损耗率、原料涨发率、净料出成额、成本率、毛利率等。

7.  生产成本控制

简答题 (5.0 分) （难度度:中）

答案解析:

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。厨房餐饮产品生产花色品种很多, 各种产品既要事先制定标准成本, 又要每天做好生产和销售的原始记录, 然后根据统计分析和标准成本比较才能确定成本差额, 进而发现生产管理中成本消耗存在的问题并分析原因, 提出改进措施。

二、简答题（每小题10分，共30分）

（难度度:中）

9.  简述酒店餐饮食品安全的管理要点。

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析:

答题要点:

- （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。

10. 请简述酒店餐饮设备用品管理的特点

简答题 (10.0 分) （难度度:中）

答案解析:

答题要点:

- （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。

11. 请简述酒店餐饮设备用品管理原则

简答题 (10.0 分) (难度度:中)

答案解析:

- (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。

三、实操题 (共40分)

(难度度:中)

13. 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、一只酒杯和一只勺子组成, 餐具大多是瓷质的, 由一层塑料膜密封包裹着, 塑料膜上印有消毒商家的信息和“已消毒” 的字样。

酒店经营者表示, 他们都喜欢用消毒餐具, 不仅省了清洗餐具的麻烦, 而且出售一套还能挣0.4元。酒店喜欢用, 顾客却有些担忧。桌子上的每一套餐具都有问题, 不是勺子被碰去了一块, 就是碗上出现了豁口, 不仅看起来难看, 用起来也不方便, 老是担心嘴被划伤,使用起来有些让人不放心。这些消毒餐具虽然大多看上去比较干净, 但打开之后有的餐具边缘的釉面已经发黄发灰, 更多的情况是餐具出现豁口和破损。

一家餐具消毒厂坐落在一片民房区, 没有悬挂任何厂家名称的牌子。餐具清洗区的大门敞开着, 工作人员没穿统一的工作服, 整个操作间光线很暗, 地面上满是凌乱脚印, 和桌子上清洗好的餐具形成了明显的对比。工作间北侧是一排洗餐具的机器, 有洗碗的、 烘干的、 消毒的。一摞包装好的消毒餐具看上去很干净, 但是每一套餐具内都或多或少地存在豁口或破损等问题。

消毒餐具频频出现破损现象, 这让很多食客开始担心消毒餐具的卫生状况。

请根据案例回答以及思考:

- 1. 如何管理配备酒店餐茶用品? (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)

简答题 (40.0 分) (难度度:中)

答案解析:

答题要点:

1. 如何管理配备酒店餐茶用品? (10分)

餐茶用品的选择配备以瓷器茶具为主。刀、叉、勺等金属餐具以西餐为主, 多与瓷器配套。以玻璃用品为主的各种酒具又以酒吧间使用最多。一般餐厅则只需配2~3 种不同规格的酒杯即可。餐厅瓷器餐具的选择主要是根据瓷器制品的釉色、花色、边形和边色来分类, 使同一种餐具在釉瓷、边形、花色、规格上保持一致, 不同餐具之间又是相互配套的。如按瓷器餐具的釉色划分, 有白釉瓷、青釉瓷、黄釉瓷、红釉瓷等; 按花色划分有青花瓷、兰花瓷、白花瓷、红花瓷等; 按边色划分有金边、孔雀边、电边、白口边等。餐厅餐具选择一般是订购一个厂家的一种类型, 并且是同花、同色、同边形的各种餐具, 形成配套、和谐和统一的餐具配备。同一酒店不同的餐厅则应选择同一厂家或不同厂家的不同类型的餐具, 但每个餐厅的餐具同样应该是同花、同色、同边形, 只有规格、型号、餐具名称不同而已。

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)

餐饮部门餐茶用品的种类很多, 又以各种陶瓷、玻璃、金属等餐具、茶具、酒具和生活用品为主。这些用品的日常使用与管理, 重点要做好几个方面的工作。

(1) 餐茶用品的集中购置

酒店和餐馆的餐茶用品购置都是以统一领导、分级管理、集中购置、分散使用为原则的。其购置管理的工作步骤和方法是:

①餐厅提出购置申请,明确种类与要求。餐饮部门每个餐厅所需要的餐茶用品往往根据中餐、西餐、咖啡、酒吧等餐饮经营范围不同而变化。为此,必须由各餐厅经理和厨师长根据本餐厅的性质、经营范围、餐厅等级规格、接待能力等提出购置申请。列表将需要购置的餐茶酒具和用品的名称、规格、型号、釉色、花色、边色、用途、配备标准和数量等要求写清楚,形成正式采购申请表,以便按需购置,保证餐茶用品等级规格和业务需要。

②部门编制采购计划,报酒店审批。在各餐厅提出购置申请的基础上,由餐饮部经理和行政总厨逐一审核各餐厅购置申请表,然后编制出餐饮部门各类餐茶用品采购计划,报酒店采购部、财务部和总经理审批。

③寻找厂家,确定样品与价格。餐饮用品经营的厂家很多。各种瓷器、银器、金属制品、玻璃器皿等的品种、规格、型号、花色、釉色、边色等不同,价格也不同。为此,酒店餐茶用品采购应由餐饮专业人员和采购人员一起深入厂家进行比较、选择。在货比三家、价比三家的原则下确定样品和价格,落实购置计划。

④签订合同或协议,集中进货。应在确定样品和价格的基础上与供货厂家签订进货合同或协议,然后组织进货。合同内容应标明各种餐茶用品的名称、规格、型号、质地、价格、数量、金额等。其中,瓷器用品还应标明釉色、花色、边形边色等。

#### (2) 餐茶用品的分级管理

①酒店餐茶用品购进后,一般都要经过库房建账,再分发到各部门。

②管事部餐茶用品的日常管理。

### 3.如何进行餐饮部门餐茶用品每月的消耗管理?(10分)

酒店餐茶用品根据其消耗方式不同,大致可分为一次性消耗物品和多次性消耗物品。前者以餐厅茶叶、供客人使用的调味品等为主,后者以各种餐具、茶具、酒具、棉织品为主。

#### (1) 客用一次性消耗物品的管理

茶叶、酱油、醋等客用一次性消耗物品一般用量较小,其月度消耗的控制方法是以餐厅为基础,根据每月领用和月底清点记录直接计算、汇总即可。

公式为:

物品消耗量=月初结存+本月领用-月底结存

#### (2) 餐茶酒具等多次性物品的管理

餐厅各种瓷器、银器、不锈钢餐具和玻璃器皿等都是多次使用的。其消耗量主要是指日常使用过程中因为各种原因造成的丢失、破损等而需要补充更新的数量。其消耗统计的方法是以餐厅配备的各种餐、茶、酒具数量为基础,每月盘点清查一次,清查计算出因破损、丢失、残缺而需要补充的数量。每月各种餐具从库房领用的补充数量,即是当月的消耗数量。