**宁都技师学院职业技能认定考试**

班级：\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_姓名：\_\_\_\_\_ \_\_\_准考证号：\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

**餐厅服务员高级理论知识试卷（B）**

注 意 事 项

1. 本试卷依据2018年颁布的《餐厅服务员》国家职业标准命制，

考试时间：90分钟。

1. 请在试卷标封处填写姓名、准考证号和单位。
2. 请仔细阅读答题要求，在规定位置填写答案。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 题号 | 一 | 二 | 总分 |
| 得分 |  |  |  |
| 评分人 |  | |

1. **单项选择（每空1分，共80分）。**

1.不利于蜡台保养的做法是(　　)。

A、使用后原样入库以备再用 B、使用后及时卸下

C、用开水把烛台上滴落的烛液烫掉 D、去掉烛液后用洁净的干布擦干净

2.一般轻体力劳动者，每日约摄入各类食物大约500g，才能基本保证平衡膳食的(　　)要求。

A、质量 B、饮食 C、饮水 D、数量

3.膳食中热量来自粮谷类、(　　)、豆类和动物性食物。

A、维生素 B、薯类 C、蔬菜 D、氨基酸

4.人体蛋白质中有8种氨基酸被称为必须氨基酸，人体自身不能合成，所以要由(　　)蛋白质来提供。

A、水 B、维生素 C、食物 D、脂肪

5.成人每日(　　)的摄入量约为50g。

A、水 B、脂类 C、糖 D、胆固醇

6.(　　)蛋、米等食物还有核桃啤酒等在人体内经代谢，最终成酸性，叫酸性食物。

A、肉 B、白面 C、花生 D、水果

7.平衡膳食的设计步骤之一是根据人员的年龄、性别、劳动强度、(　　)确定每日各种营养素的供给量标准。

A、生活压力 B、经济收入 C、工作态度 D、生理状况

8.鱼类食品为(　　)主要来源，也供给少量脂肪和丰富的无机盐。

A、水 B、淀粉 C、糖 D、蛋白质9.蛋类食品可提供极为丰富的必须(　　)，利用率可达99.6%，完全蛋白质的含量在3～5%之间。

A、氨基酸 B、谷氨酸 C、绿氨酸 D、胆固醇

10.奶类食品营养丰富，因为奶中的酪蛋白、白蛋白和球蛋白均含有人体(　　)的氨基酸。

A、不需要 B、全部 C、一定 D、必须

11.谷物食品是我国人民膳食中最经济的(　　)来源，膳食中蛋白质的一半是谷物提供的。

A、脂肪 B、热量 C、饮食 D、纤维素

12.豆类食品蛋白质的含量很高，赤豆达(　　)%左右。

A、3 B、5 C、7 D、9

13.蔬菜和水果类食品是我们膳食中的重要食品，其主要含(　　)。

A、维生素C、胡萝卜素维生素B2 B、无机盐和矿物质

C、脂肪和胆固醇 D、果糖和乳糖

14.菌藻类食品不仅美味可口，是佐味之上品，还含有抗(　　)、抗癌、降低胆固醇的物质。

A、病毒 B、传染 C、污染 D、血压高

15.正常膳食主食的热量最少占总热量的(　　)%。

A、20～30 B、30～40 C、40～50 D、50～60

16.优化营养素之间的比例，如豆腐烧鱼，是两者相互搭配，凑足(　　)之比，利于吸收。

A、铁钠 B、钠镁 C、钙磷 D、钙镁

17.营养配菜应注意菜肴颜色的搭配，一种是异色搭配，另一种是(　　)搭配。

A、同色 B、差色 C、顺色 D、彩色

18.(　　)不是济南菜的特点。

A、芡大油厚，咸辣香软 B、长于制汤

C、讲究用汤 D、制作精细

19.四川菜主要由成都菜、重庆菜、(　　)菜和佛斋菜组成。

A、内江 B、自贡 C、民国 D、现代

20.广东菜的特点是用料广博奇异，选料精细，(　　)肴馔甚多。

A、腌制 B、辣椒 C、豆制品 D、野味

21.京菜融合了汉、(　　)、满、回民族的烹饪技艺，吸收了全国主要地方风味，尤其是山东风味，形成了自己的特色。

A、藏 B、壮 C、土家 D、蒙

22.上海菜的口味注重真味，讲究清淡而多层次，质感鲜明，款式新颖而精致，由此而形成了引导趋势的(　　)风格。

A、闽菜 B、淮扬 C、海派 D、蒸菜

23.河南菜具有鲜香清淡，四季分明，色彩典雅，质味(　　)的风味特色。

A、鲜艳 B、浓厚 C、分明 D、适中

24.湖南菜有讲究入味，重(　　)，鲜香，软嫩的特点。

A、咸辣 B、酸辣 C、微甜 D、微酸

25.山西菜由太原菜、运城菜、(　　)菜、五台菜组成。

A、大同 B、汾阳 C、临汾 D、榆次

26.清真菜肴品种繁多，其名菜的代表菜有(　　)。

A、？的蜜 B、五彩里脊丝 C、三不沾 D、三元牛头

27.宴会设置的服务岗位有迎宾服务员、看台服务员、(　　)服务员及宴会组织指挥人员等。

A、为客人照看物品 B、传菜

C、菜肴介绍 D、结账

28.中档中餐宴会一般名传菜服务员要为(　　)位客人提供传菜服务。

A、0 B、5 C、20 D、25

29.西餐宴会服务，看台服务员又可分为斟酒服务员和(　　)服务员。

A、撤换餐盘 B、菜肴分让 C、菜肴整理 D、菜肴浇汁

30.下列(　　)不属于服务员应掌握的“三了解”内容。。

A、了解宾客风俗习惯 B、了解宾客的工作单位

C、了解宾客的生活忌讳 D、了解宾客的特殊需要

31.宴会传菜服务员的职责是做到传菜不错、不漏、不提前、不(　　)。

A、错乱 B、少给 C、落后 D、早到

32.下列(　　)项是宴会指挥员的职责。

A、主动为客人上毛巾，洗手盅等

B、筹备宴会所使用的餐酒具及其他所需用品

C、协助看台服务员做好联系工作

D、协助整理菜台，服务桌

33.为保证宴会顺利进行，必须进行安全检查，下列(　　)不属于安全检查的范围。

A、酒水饮料摆放的位置 B、灭火器周围有无障碍物

C、地毯接缝处对接是否平展 D、宴会所用酒精等易燃品放置的位置

34.下列属于宴会前卫生检查的内容是(　　)。

A、服务人员是否按规定着装 B、每桌餐酒具是否齐全

C、餐台扩音器音量的调整 D、灯具是否完好

35.下列(　　)不是餐饮工作的特点。

A、消费者评价的综合性 B、间隙性

C、连续性 D、劳动强度不均衡

36.餐厅做好客人数和菜品服务数的(　　)就能较精确的预测每日的营业量。

A、预算 B、猜测 C、相同 D、统计

37.不属于对餐厅初、中级服务员培训的内容是(　　)。

A、制订宴会菜单 B、服务知识 C、专业素质 D、服务技能

38.培训的步骤为(　　)和不断辅导。

A、制定培训计划、实施培训、培训需求分析、培训评估

B、实施培训、制定培训计划、培训需求分析、培训评估

C、制定培训计划、实施培训、培训评估、培训需求分析

D、培训需求分析、制定培训计划、实施培训、培训评估

39.讲授法是(　　)的一种培训方法。

A、适合于向群体学员传授单一课内容 B、对某一专题进行深入讨论

C、使学员对情景表演产生兴趣 D、对具体服务项目的操作培训

40.在餐厅新服务员上岗培训决不能由(　　)来承担。

A、人力资源部 B、培训部 C、老服务员 D、餐厅管理人员

41.协调餐厅服务员与厨房之间的关系，服务员的(　　)做法欠妥。

A、尊重厨师的辛勤劳动

B、为防止厨师骄傲，将客人对菜肴的表扬向厨师保密

C、虚心向厨师学习

D、及时将客人对菜肴的批语与表扬告诉厨师

42.(　　)能够起到缓解客人与厨房工作的矛盾的作用。

A、餐厅服务员的优质服务 B、客人的高标准消费

C、餐厅良好的就餐环境 D、满足客人的无理要求

43.(　　)是理智性消费的特点之一。

A、消费目的性很强 B、没有规律性

C、人数极少 D、消费标准没有计划

44.按卫生操作习惯，正确拿酒杯的方法是拿(　　)。

A、杯口 B、杯底 C、靠近杯的底部 D、杯的上半部

45.对客人的称呼下列(　　)不符合服务敬语的要求。

A、对第一次来就餐的客人男性应称“先生”

B、对熟悉的客人称绰号

C、对熟悉的客人准确道出姓氏和职务

D、对初次见面的女宾应称“女士”

46.法律与道德不同点之一是法律(　　)。

A、作用范围是有限的 B、作用十分广泛

C、作用几乎无处不在 D、可消除所有社会生活中的消极现象

47.在企业的经营活动中，下列选项中的(　　)不是职业道德功能的表现。

A、激励作用 B、决策能力 C、规范行为 D、遵纪守法

48.餐饮业打品牌服务，(　　)是对服务员的要求之一。

A、有丰富的服务礼节知识 B、精通电器设备维修知识

C、能歌善舞 D、会讲各地方言

49.下列(　　)不属于服务员对所服务的菜肴应了解的内容。

A、菜肴的口味 B、菜点的文化典故

C、每盘菜肴的重量 D、菜肴的烹调方法

50.关于“慎独”说法正确的是(　　)。

A、是一种高尚的道德品质

B、自觉地去做好事

C、指在无人监督下去做不利于国家、社会和他人的坏事

D、是一种被动行为

51.通常根据客人的活动规律把标准间划分为（ ）

A.三大功能区 B.四大功能区 C.五大功能区 D.六大功能区

52.床头柜的一般规格是（ ）

A.50\*48\*55 B.60\*48\*55 C.65\*48\*55 D.70\*48\*55

53.一般饭店选用小冰箱，规格在（ ）左右。

A.30升 B.50升 C.70升 D.90升

54.对清洁设备的分类编号，通常饭店采用的是（ ）

A.三节编码法 B.四节编码法 C.五节编码法 D.六节编码法

55.下面哪一项不属于酸性清洁剂？（ ）

A.盐酸 B.硫酸钠 C. 马桶清洁剂 D.玻璃清洁剂

56.客房室内噪声不得超过（ ）

A.20 分贝 B.45分贝 C.60分贝 D. 85分贝

57.下面哪一项不属于服务员进入楼层之前应做的准备工作？ ( )

A.更衣 B.签到 C.领取钥匙和呼叫机 D.送报纸

58.C/O是指（ ）

A.住客房 B.走客房 C.空房 D.长住房

59.根据房态，空房的清扫应该采用（ ）

A.简单清扫 B.一般清扫 C.重点清扫 D.不清扫

60.对于VIP客人提供叫醒服务通常采用的是（ ）。

A.闹铃叫醒 B.电话叫醒 C.人工叫醒 D.以上都不是

61.下面哪一项不属于客房部员工对于客人突发疾病的处理。（ ）

A.立即请他人协助将客人移到医务室

B.立即报告客房部

C.采取应急措施缓解病情

D.不可以随便挪动客人身体

62.挂有“请勿打扰”大套牌子的房间，若超过下午（ ）时，仍未见客人出门，应打电话询问。若仍无反应，则应向主管报告。

A. B.2 C.3 D.4

63.开夜床一般是在（ ）以后做。

A.8:00 B.9:00 C.20:00 D.2:00

64.下面哪一项不属于洗衣房工作的特点？（ ）

A.业务内容广泛，衣物类型复杂

B.业务工作量大，时间要求快

C.要求高

D.人员变动快

65.上岗前，服务员应穿统一制作的工作服或制服，工号牌或标志要佩戴在（ ），穿裙子时，袜子不可以有破损。

A.右胸的正下方

B.左胸的正下方

C.左胸的正上方

D.右胸的证上方

66.客房部应协助（ ）做好客房送菜、客房小酒吧食品饮料的请点补充工作。

A.餐饮部 B.采购部 C.财务部 D.工程部

67.下面哪一项突出的是对体育代表团的服务要求。（ ）

A.希望有完备的商务中心和先进的通信设备，喜欢住高档客房

B.希望准时得到当天的报纸

C.要求服务员在工作中坚持“三轻”原则，保护他们免受记者的打扰

D.最需要“家”的感觉

68. 客房部经理在贵宾抵达前（ ）小时对贵宾房进行逐级检查。

A. B.2 C.3 D.4

69.会议期间不宜频繁续茶，以（ ）续加一次为宜。

A.20分钟 B.30分钟 C.40分钟 D.50分钟

70.进房的程序中敲门应手指微弯曲，以食指或中指第二关节部位轻敲两次，每次（ ）下，并报“客房服务员”。

A.一 B.二 C.三 D.四

71.饭店客人来自不同的国度，尊重客人的（ ）是服务员起码的礼貌要求。

A.起居习惯和饮食习惯 B.宗教信仰和风俗习惯

C.消费能力和节俭习惯 D.额外要求和特殊要求

72.“顾客是上帝”，说明服务是（ ）的服务。

A.高星级 B.讲究享乐 C.规范化 D.以客人需求为中心

73.开左边门用（ ）手，开右边门用（ ）手，把门轻轻推开至门自动静止；切勿用力过猛，以免发出不必要的噪音。

A.左、右 B.右、左 C.左、左 D.右、右

74.晚间开夜床把靠近床头柜一侧的盖单连同毛毯反折成（ ）小三角。

A.30度 B.60度 C.45度 D.90度

75.84肝炎消毒液是一种快速、速效、无毒、（ ）力强的消毒液。

A.除渍 B.止痒 C.除臭 D.去污

76. 30、客房配置的剃须刀、指甲刀、文具用品属于( 　)。

A、一次性消耗品 B、备品 C、固定用品 D、多次性消耗品

77、发现客人醉酒后大吵大闹，服务员通常应( 　)。

A、劝其离店 B、劝其采取醒酒措施

C、尽量将其安置回客房休息 D、通知保安采取措施

78.服务员在过道上遇见迎面而来的客人应( 　)。

A、侧让一旁 B、直接走过去 C、主动问候并侧让一旁 D、注视对方

79.饭店客房种类中，标准间是( 　)。

A、单间房 B、双间房 C、三间房 D、组合房

80、客房服务员正确使用服务用语，要做到口齿清楚、语音适当、必要时可以( 　)。

A、用眼神示意 B、大声讲话 C、贴近耳朵讲话 D、配合使用手势

**二、判断题（每小题1分，共20分）**

1. 按照国际惯例及旅游饭店星级的划分与评定标准，康乐部是四、五星级旅游饭店必不可少的条件。( )
2. 星级宾馆内的康乐部或康乐中心一般采用一种改良的会员制，即开放式会员制。( )
3. 在进行火灾疏散时，饭店各部门、各岗位的人员应遵循“老、弱、病、残、儿童、妇女”在先的原则。( )
4. 由于饭店服务是无形的，销售前顾客很难感知和判断其质量和效果。( )
5. 前厅信息管理中信息的收集与传递是手段，进行信息归档、分析整理及统计报告是核心。( )
6. 饭店服务的差异性是指不同饭店所提供的同一服务产品也不可避免地存在着质量和水平的差异。( )
7. 确定管理跨度通常是层次较高管理幅度较大，层次较低管理幅度较小。( )
8. 饭店的经营决策贯穿于饭店经营管理的全过程。( )
9. 饭店的一切资源配置主要来自市场，饭店的经营决策、组织设置、运作方式都应符合市场规律。这就称为发展观念。( )
10. 我们通常所说的饭店新产品的开发就是开发全新的产品。( )
11. 激励时机、激励频率和激励程度对激励的成败有着决定性的影响。( )
12. 服务质量的控制和监督检查是餐饮管理工作的重要内容之一。( )
13. 目前较有代表性的康乐部设置主要有两种形式，即二级设立方式和欧美模式。( )
14. 康乐部管理人员应以服务规范、服务质量标准为依据检查和监督服务员的工作，以此控制服务过程中的服务质量。( )
15. 饭店安全是指居住在饭店内的客人没有生命、财产的危险。( )
16. 饭店的基本功能是一种住宿服务设施。( )
17. 我国绝大多数饭店采用的组织形式是事业部制。( )
18. 客房是以时间为单位出售客房所有权，并提供服务。( )
19. 直接货币薪酬是指饭店以工资、奖金、佣金和股票分红等形式支付给员工的全部薪酬。( )
20. 激励时机、激励频率和激励程度对激励的成败有着决定性的影响。( )

答题卡区

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |