**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（A）**

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.在市场经济条件下，职业道德具有(　　)社会功能。

A、鼓励人们自由选择职业 B、遏制牟利最大化

C、促进人们的行为规范化 D、最大限度地克服人们受利益驱动

2.爱岗敬业的具体要求是(　　)。

A、提高专业技能 B、看效益决定是否爱岗

C、干一行烦一行 D、随时做好转行的准备

3.廉洁奉公(　　)。

A、是对饭店高级管理人员的要求 B、提示用餐客人不要用公款消费

C、不能利用工作之便谋求私欲 D、指工作中应公私兼顾

4.下列(　　)不是衡量一个人有否道德的重要标准。

A、为人民服务的人生观 B、在处理利益关系时，先公后私

C、为民族贡献的价值观 D、业务水平

5.下列(　　)是食品卫生学研究的范围。

A、食品的色、香、味、形 B、食品的价格

C、食品的盛装器皿 D、食品中有害因素与人体健康的关系

6.牛奶巴氏消毒法分低温和高温两种，其中低温消毒要求温度(　　)时间(　　)。

A、60℃；30分钟 B、63℃；20分钟

C、63℃；30分钟 D、65℃；30分钟

7.感官鉴定是以人们的感觉器官对(　　)的感官性状进行鉴定，从色、香、味、形四个方面和正常食品进行对比鉴别。

A、加工过程 B、食品 C、外包装 D、价格

8.有毒有害物质进入正常食品，对(　　)构成威胁，称为食品污染。

A、食品的包装 B、食品价格

C、食品的加工工艺 D、人体健康

9.食物中毒的特点除潜伏期短，发病急剧，病程较短和停止食用中毒食品后，发病很快停止外，还有(　　)。

A、没有人与人之间的直接传染 B、存在人与人之间接触传染

C、存在人与人之间唾液传染 D、像肠道传染病那样连续发病

10.食品在冰箱中存放不对的是(　　)。

A、生食、熟食分开 B、成品与半成品分开

C、原料与成品分开 D、所有食品无论生熟分类存放

11.夏季肉制品出锅后，24小时内不食用必须(　　)。

A、倒掉 B、趁热放入冰箱保存

C、放入冷冻箱中储存 D、回锅加热

12.食品制售必须在室内，必须有防尘，防鼠，防蝇设施，且食品必须(　　)。

A、放在冰箱内 B、遮盖

C、装在塑料袋内 D、在太阳的照射下

13.(　　)应保存在-10℃～-15℃冰库中。

A、黄油 B、生鱼 C、熟食 D、啤酒

14.个人卫生制度要求员工每年必须进行(　　)。

A、个人工作总结 B、专业培训 C、军训 D、健康检查

15.《中华人民共和国食品卫生法》是经(　　)审议通过并颁布实施的。

A、第八届全国人大常委会第十六会议 B、党的第九届代表大会

C、党的十一届三中全会 D、第七届全国人民政治协商会议

16.食品生产经营者对(　　)情况应依法承担民事赔偿责任。

A、因其他违法行为给他人造成损害的

B、无健康证上岗的

C、在工作中吸烟，饮酒

D、以暴力威胁方法阻碍食品卫生监督管理人员依法执行公务的

17.行握手礼时，应注意的两点是：与女士握手一般只握女方手指部分和(　　)。

A、除年老体弱和残疾人外，一定要站着 B、握手时力度要大

C、时间应持续3分钟 D、一握即松，时间不能超过2秒钟

18.礼仪是表示礼节的(　　)。

A、具体内容 B、内心情感 C、一种仪式 D、思想活动

19.下列“(　　)”是服务员在服务中不应有的态度。

A、冷漠 B、和蔼 C、耐心 D、热情

20.(　　)姿态不符合服务员正确站姿要领。

A、目光上扬 B、肩平挺胸

C、两腿相靠，直立 D、直腰收腹

21.女服务员站立时，双脚(　　)双膝和脚后跟要靠紧张开的距离为20~25cm。

A、完全并拢 B、呈V字形 C、呈丁字形 D、分开与肩同宽

22.下列(　　)做法符合服务员工作中的举止要求。

A、在宾客面前吸烟

B、与客人距离较远时，可招手示意

C、在客人面前剔牙，不做遮掩

D、餐厅客人较少时可伸懒腰以此放松一下

23.服务中微笑的要求是(　　)。

A、前仰后合 B、捧腹捶胸

C、口角的两端均向上翘起 D、放声大笑

24.询问客人是否需要添加食品时应说(　　)。

A、还要饭吗 B、要哪种饮料

C、要汤吗 D、给您再添点饭吗

25.唇膏的选用要与肤色相配，一般来说偏红色适于(　　)。

A、深黑皮肤 B、肤色较白者 C、肤色偏黄者 D、红润皮肤

26.东北人的饮食特点是(　　)。

A、多吃杂粮 B、喜食时菜 C、口味喜麻辣 D、不饮啤酒

27.(　　)是回族人喜欢食用的食品。

A、自死的禽畜 B、牛羊肉罐头 C、猪肉 D、带鳞的鱼类

28.(　　)酱油是美国人最常用的调味品。

A、辣 B、黄豆 C、鸡汁 D、普通

29.安全用电，对电闸箱放置的要求是(　　)。

A、敞开箱门 B、上锁并用封条封好

C、放在潮湿不通风处 D、周围绝对禁止存放易燃易爆物品

30.厅房内衣帽间由(　　)负责接递衣帽。

A、餐厅领班 B、保卫人员 C、餐厅服务员 D、传菜员

31.下列(　　)做法不是性急求快宾客的要求。

A、快找座位 B、快开菜单

C、快上酒水菜肴 D、上菜时报菜名说话速度快

32.餐厅服务员要为寻求环境优雅的客人选择(　　)，柔和的光线等条件。

A、幽静的空间 B、高档的酒水 C、窄小的空间 D、实惠的食物

33.下列(　　)不是寻求环境优雅的客人就餐的目的。

A、延伸社会生活 B、寻求良好人际关系

C、品尝风味菜肴 D、寻求身心愉快的空间

34.餐厅服务员要对寻求知识的客人介绍餐厅的历史，菜肴典故，(　　)及风土人情等。

A、用餐须知 B、客人意见 C、经营特色 D、服务方法

35.竭诚为客人服务，就要使到餐厅用餐的客人(　　)。

A、有“宾至如归”之感 B、有被冷落之感

C、有被欺骗之感 D、有家长照顾孩子般的呵护之感

36.我们为客人提供灵活服务的原因是(　　)。

A、餐厅面积过大 B、用餐客人标准不同

C、服务员的年龄不同 D、餐厅设备完善

37.下列(　　)做法不属于“超前服务”。

A、为客人铺路防滑 B、为外地客人提供旅游指南

C、客人落座后上菜单 D、为带行李的客人提取重物。

38.服务员可通过(　　)来真诚表达对客人的美好情感。

A、询问客人收入、婚姻等情况的交谈

B、微笑等形体语言的表露

C、发自内心的放声大笑

D、与客人交谈时过多的手势等形体语言的表露

39.常用服务用语要素包括：表谦表敬的谦词敬语，庄重典雅的措辞，亲切柔和的语调以及温和委婉的(　　)等。

A、服务 B、语气 C、面容 D、手势

40.餐厅服务员使用服务语言还要注意客人的性别，年龄，(　　)，环境等多种因素。

A、气质 B、心理 C、生理 D、身体

41.不属于西餐接受预定服务员要记录的内容是(　　)。

A、客人的姓名 B、客人的体形 C、用餐时间 D、用餐人数

42.西餐服务员为客人送菜单时应将菜单打开至(　　)。

A、第一页 B、第二页 C、第三页 D、饮料页

43.西餐服务(　　)，服务员应向客人征询是否需要提供餐前酒、鸡尾酒服务。

A、客人看菜单时 B、客人看展台时 C、客人喝酒水时 D、吃面包时

44.西餐零点服务当客人订餐时服务员要告诉客人，牛排在烹调时有四种成熟度，是全熟，八成熟，半熟和(　　)。

A、过熟 B、三成熟 C、一成熟 D、四成熟

45.西餐服务客人在订了葡萄酒之后，服务员要提供葡萄酒的展示、开启、品评酒质、(　　)等服务。

A、斟酒 B、收费 C、报价 D、斟酒和收费

46.西餐服务服务员根据客人所定的食品摆放餐具，做法正确的是(　　)。

A、最后食用的菜肴餐具放在最外侧

B、最先食用的菜肴餐具放在最外侧

C、餐具摆放的位置按照先里后外的顺序摆放

D、规格一样的餐具摆在一起

47.西餐零点服务客人用完汤后，征得客人同意，从客人右侧将汤盘连同(　　)和汤勺一同撤下。

A、餐巾 B、毛巾 C、葡萄酒杯 D、垫盘

48.西餐零点服务中，服务主菜时，做法正确的是(　　)。

A、在上菜之前为确保准确，要再次询问后再上

B、要准确地按订单位客人服务，不能再次询问客人

C、上菜时用右手拇指扣住盘边

D、上菜时从客人的左侧服务

49.西餐零点服务甜食前，服务员应先将(　　)摆在客人的左手一侧。

A、主菜刀 B、主菜叉 C、甜食勺 D、汤勺

50.　西餐餐后客人如果只是喝咖啡，杯具要放于客人的(　　)同时提供白砂糖，淡牛奶，温度要滚烫。

A、左前方 B、右前方 C、侧前方 D、正前方

51.西餐零点餐后客人要求结帐时，服务员做法不对的是(　　)。

A、真诚感谢客人的惠顾 B、按服务程序请客人结帐

C、让客人自取帐单以确保准确 D、用适当的方式把帐单给客人

52.餐饮服务中，由于各种原因，可能出现个别客人反映菜肴不熟。其处理方法是，假如是属客人不了解某种菜肴的风味特点，应(　　)。

A、不做解释拿回厨房加工

B、告之客人不喜欢可退掉菜肴

C、先道歉，耐心解释菜肴的特点及食用方法

D、不予理睬

53.餐饮服务中客人用餐结束，对送上来的帐单有想法，是常有的事情。服务员要立刻向客人道歉，马上把帐单拿回(　　)核对清楚。

A、服务桌 B、帐台 C、吧台 D、饮料台

54.客人醉酒时，他正处在不清醒的状态下，(　　)我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动。

A、打坏餐厅的物品 B、他们打伤服务员

C、逃帐、懒帐 D、在语言和态度上

55.如服务员将汤菜的汁撒在客人身上，而且面积较大，应该请客人到无人的房间，将脏衣服脱下，立刻(　　)。

A、送洗 B、扔掉 C、擦干 D、熨干

56.当进餐客人无意损坏餐具后，服务员要立即将损坏的餐具撤离餐桌，然后客气地向客人讲清楚有关(　　)。

A、服务的规定 B、赔偿的规定 C、结帐的规定 D、核实的规定

57.客人在进餐过程中突发疾病服务员决不能出现的做法是(　　)。

A、马上离开客人 B、立即与急救中心联系

C、给予适当的护理 D、不惊慌

58.当餐厅开餐时突然发生停电事故后，餐厅服务员做法正确的是(　　)。

A、告诉客人餐厅停止营业了，让客人赶快离开

B、特别留意用餐完毕没有结帐的客人，防止跑帐

C、发给每位客人一个手电筒，用以照明

D、告诉客人这是餐厅与客人作的游戏，不要慌张

59.客人在进餐时由于说话、吃得过快等原因，可能发生被食物噎住的情况，此时，客人的一般反应是脸色铁青，停止讲话，(　　)用手指捏咽喉等。

A、精神振奋 B、神情紧张 C、神情放松 D、精神沮丧

60.带儿童的客人来用餐，为保证安全作法不正确的是(　　)。

A、将带儿童的客人安排在离门口较远的位置上

B、服务员照看儿童时不要让儿童在餐厅乱跑、玩耍

C、让儿童使用金属小勺

D、给儿童一双小号的筷子

61.为身体有残疾客人服务的原则是(　　)。

A、用好奇的目光注视客人 B、在客人背后窃窃私语

C、服务应有针对性 D、模仿客人

62.盲人的客人来用餐，服务员(　　)做法是不对的。

A、汤、饭不要盛的过满

B、客人用餐过程中，服务员适时帮助移动餐盘

C、没有必要用菜单

D、付款时，告诉客人所收的和找回的钱数

63.餐厅不为客人保管食物，是为了(　　)。

A、提高餐厅的利润 B、对客人的健康负责

C、树立企业的形象 D、维护服务员的利益

64.餐厅服务员通过自己的感官看酒色，嗅酒味，(　　)，可对酒水进行优劣鉴定。

A、分析有害物质的种类 B、看酒精度

C、品酒体 D、看产地

65.酒液橙黄色至深褐色，清亮透明是高档优质(　　)酒色的质量标准。

A、啤酒 B、白兰地 C、白酒 D、黄酒

66.下列(　　)酒因制酒人名而得名。

A、二锅头 B、五粮液 C、茅台酒 D、杜康

67.沙城白葡萄酒产于(　　)沙城酒厂。

A、河北省怀来县 B、河南省汝阳县

C、山东省烟台市 D、江苏省泗阳县

68.味美思是配制酒，它是以葡萄酒为酒基，配以(　　)，再加入其他原料制成的。

A、威士忌 B、白酒 C、汤力水 D、白兰地

69.鸡尾酒的分类方法主要是按是否定型，按酒精含量，按(　　)，按饮用时间和按不同基酒分类。

A、饮用配食 B、饮用条件 C、饮用地点 D、饮用温度

70.鸡尾酒的调制方法有(　　)、调和法、兑和法、漂浮法和搅和法。

A、摇和法 B、搅拌法 C、晃动法 D、震荡法

71.祁门红茶冲泡后，茶汤色红艳透明，(　　)，叶底红亮。

A、会有焦糖香 B、具有浓烈的松烟香

C、带有蜜糖香 D、滋味鲜醇

72.在(　　)采摘的茶叶叫明前茶。

A、清明节当天的早晨 B、清明节前3天

C、清明节前后各3天 D、清明节前一个月

73.乌龙茶介于(　　)之间，属半发酵茶。

A、花茶与绿茶 B、砖茶与绿茶 C、红茶与绿茶 D、红茶与花茶

74.普洱茶主要产于(　　)。

A、云南西双版纳地区 B、台湾

C、湖南的安化 D、湖北省的赵李桥

75.北方人喜欢花茶，华南一带的人比较喜欢乌龙茶，江浙一带的人喜欢(　　)，边陲地区的人喜欢紧压茶。

A、白茶 B、红茶 C、西湖龙井茶 D、铁观音

76.红茶有丰富的蛋白质和糖，可给人增加(　　)，还有助于消化，有去油腻的作用。

A、记忆力 B、胆量 C、热量和营养 D、观察力

77.为客人献茶时，其顺序的礼仪形式是(　　)。

A、先宾后主 B、先主后宾 C、宾主同时 D、先男后女

78.下列(　　)在布置中餐宴会厅时应注意。

A、处理好“围”与“透”的关系 B、菜肴品种的确定

C、岗位服务员的落实 D、服务员工服的确定

79.宴会厅堂中的(　　)与提高饮宴气氛，烘托进餐情趣，为客人增强舒适的感觉无关。

A、各种装饰 B、各种设备 C、温度和湿度 D、面积及高度

80.中餐宴会厅所用的家具是宴会服务所必须的物质保证，各种家具应力求配套组合，颜色、样式、(　　)一致。

A、曲调 B、格调 C、产地 D、模式

**二、判断题（每小题1分，共20分）**

1. 欧式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。目前，尚有一些地处偏远的度假型饭店仍属此类。( )
2. 我国绝大多数饭店采用的组织形式是直线一职能制。( )
3. 中国饭店业的星级标准体系包括标准和附录两个部分，对饭店进行综合考评，两个部分构成一个完整的标准体系。( )
4. 饭店产品组合又称为产品搭配j指饭店销售的产品线及产品项目的组合。( )
5. 饭店主营业务收入就是饭店在经营中获得的营业收入。( )
6. 战略是决定饭店全局和饭店发展的关键。因此，战略观念也称为效益观念。( )
7. 由于饭店服务是无形的，顾客很难感知和判断其质量和效果。( )
8. 康乐项目应根据国内外高档康乐项目的质量标准来制定服务质量标准。( )
9. 确立“发言人”制度是饭店危机管理的重要措施之一。( )
10. 我国绝大多数饭店采用的组织形式是事业部制。( )
11. 饭店主营业务收入就是饭店在经营中获得的营业收入。( )
12. 家具和电器是客房部主要的日常用品。( )
13. 西餐台面常见的有方桌台面和圆桌台面，西餐台面的小件餐具一般由筷、汤匙、骨碟、搁碟、味碟、二汤碗和各种酒杯组成。( )
14. 康乐项目应根据国内外高档康乐项目的质量标准来制定服务质量标准。( )
15. 饭店的经营决策贯穿于饭店经营管理的全过程。( )
16. 战略是决定饭店全局和饭店发展的关键。因此，战略观念也可称为发展观念。( )
17. 饭店的基本功能是一种住宿服务设施。( )
18. 迎宾馆是中国历史上最古老的一种官办住宿设施。( )
19. 现代饭店一般采用“一次结账”的收款方式。( )
20. 饭店公共区域卫生归属餐饮部管理。( )

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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |