**宁都技师学院职业技能认定考试**

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

**餐厅服务员中级理论知识试卷（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.房务中心不可以提供给客人的外借物品有（ ）。

A.吹风筒 B.榔头 C.多功能插座 D.指甲钳

2.在日常工作中，使用楼层干式吸尘器时，以下哪些事宜不正确。（ ）

A.吸起小铁钉 B.吸起粘性物 C.将毛刷代开吸地板 D.吸少量的水

3.在涉外服务接待中，称呼女性时，如不知道对方婚否，一般称呼（ ）.

A.同志 B.太太 C.夫人 D.小姐

4.进房的程序是（ ）

A.敲门——按门铃——反应——开锁——开门——挂牌——填表

B.敲门——按门铃——反应——开锁——开门——填表

C.开锁——开门——挂牌——填表

D.敲门——按门铃——反应——开锁——开门——挂牌

5.服务员在工作中遇到客人，应行（ ）鞠躬礼。

A.35~40度 B.45~60度 C.90度 D.15~30度

6.为客人沏茶时，茶杯里的水以（ ）满为宜。

A.五成 B.七至八成 C.二至三成 D.全满

7.检查房间内的所有（ ）、家具、物品及墙纸有无损坏或丢失。

A.设备、设施 B.用品、艺术品 C.一次性用品 D.多次性用品

8.查房完毕要将情况如实做好（ ）、签名、存档，以备日后查询。

A.记录 B.汇报 C.沟通 D.协调

9.及时查房将情况通报给有关部门的内容是及时查房，记录查房内容，通报客房服务中心，安排人员及时清扫走客房和（ ）.

A.通报工程维修部，修理房间设备

B.通报吴佩中心，补充房间小酒吧酒水、饮料和视频

C.通知有关部门房态

D.通报洗涤部，清洗地毯

10.客房服务员清扫房间时，如遇门上挂有双锁的房间时应（ ）.

A.暂不打扫，待客人离开后再打扫

B.请示领班

C.征询客人意见

D.无需打扫此房

11.客房服务过程中，(　 )是第一个环节，又是其它工作顺利进行的基础环节。

A、迎宾服务 B、准备工作 C、行李服务 D、布置房间

12.对于宾客有宗教信仰方面忌讳的用品，禁止在房间摆放，以示对客人的( 　)。

A、关心 B、尊重 C、重视 D、礼遇

13.检查离店客人房间如发现有遗留物品，应立即送交客人。若客人已经离店，一般应将遗留物品交( )保管。

A、客房服务中心 B、主管 C、领班 D、经理

14.在对伊位克政府代表团的服务中，除了按日常工作程序外，还应注意宾客的( )，采取针对性服务。

A、身份 B、作息时间 C、宗教信仰 D、性别

15. 行握手礼时，姿势正确的是( )。

A、右臂自然向前伸出 B、目光四处张望

C、通常坐着行握手礼 D、两只手同时与两人行握手礼

16. 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

17. 下列( )做法是礼仪三大要素所不容的。

A、着休闲装参加外交活动 B、敬语待客

C、与人交往面带微笑 D、穿黑色西装参加吊唁活动

18. 礼节是表示尊重的形式要求，礼貌是表示( )。

A、彼此见面时的一种招呼方式 B、人的表情

C、尊重的言行规范 D、共同遵守的社会公德

19. 服务员与客人交谈时( )做法是不对的。

A、语音适量 B、速度适当 C、语言标准 D、高声与客人交谈

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.下列白酒属于米香型的是( )。

A.三花酒 B.西凤酒 C.郎酒 D.剑南春

22.芽叶肥壮，大小均匀，银毫形如雀舌指的是( )。

A.黄山毛峰 B.西湖龙井 C.太湖碧螺春 D.福建铁观音

23.在下列茶中，按照加工工艺依次为不发酵、半发酵、全发酵的是( )。

A.西湖龙井、滇红、武夷岩茶

B.黄山毛峰、福建铁观音、祁红

C.祁红、太湖碧螺春、广东风凰单从

D.君山银针、武夷岩茶、滇红

24.在下列茶叶中，按加工工艺分为六大类，不属于这六类的是( )。

A.绿茶 B.黄茶 C.黑茶 D.乌龙茶

25.分别属酱香型、清香型、米香型的一组白酒是( )。

A.茅台、五粮液、桂林三花

B.五粮液、汾酒、董酒

C.茅台、泸州老窖、西凤酒

D.茅台、汾酒、桂林三花

26.下列不属于乌龙茶的是( )。

A.黄山毛峰茶 B.广东凤凰单枞 C.武夷岩茶 D.福建铁观音

27.被世人誉为“色绿、香郁、味甘、形美”四绝的是(D)。

A.太湖碧螺春 B.黄山毛峰 C.君山银针 D.西湖龙井

28.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

29.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

30.被誉为“国酒” “外交酒”的是( )。

A 汾酒 B 五粮液 C 茅台 D洋河大曲

31.太湖碧螺春原名为“吓煞人香”，后被清代皇帝(C)改名为“碧螺春”。

A.乾隆 B.顺治 C.康熙 D.雍正

32.中国传统的饮料酒是( )，位居世界六大蒸馏名酒。

A.白酒 B.啤酒 C.黄酒 D.药酒

33.宋代的插花特别注重构思的理性意念，花材多选用有寓意深刻的( 　)竹、梅、兰、水仙等上品花木。

A、柏 B、松 C、桂 D、白果

34.中国插花艺术的原则是，在(　 　)花材原有自然状态下，灵活插制，随意造型，以达到“虽由人作，宛自天开，天人和一”的自然境界。

A、管理 B、保存 C、制造 D、改变

35.(　 　)选用酒杯时应遵循的两个标准一是习惯性标准，二是美观性标准。

A、客房 B、库房 C、洗衣房 D、酒吧

36.鸡尾酒杯通常呈倒三角形或(　 　)，容量为3.5盎司，专门用来盛放鸡尾酒和各种饮料。

A、梯形 B、山形 C、T形 D、S形

37.白兰地杯杯形酷似郁金香，酒杯(　 　)，杯口缩窄。

A、腰部细长 B、底部细长 C、中部细长 D、腰部丰满

38右手扶托的危害有哪些？（ ）

A容易造成端托失误 B走路失去平衡 C遮挡行走视线 D不雅观

39、‍哪些托盘应停止使用？（ ）

A出现了清洁不掉的斑痕 B托盘变色 C托盘变形 D托盘掉落灰尘

40.中国酿制的白酒是世界著名的( )，其特点是晶莹纯净、透明无色、无沉淀、回味无穷，有的品种有黏杯的特点，洒香馥郁纯净，并有溢香、留香之感。

A六大蒸馏酒之一 B六大压榨酒之一

C四大蒸馏酒之一 D四大陈酿酒之一

41.‌拔出香摈酒瓶塞后，酒瓶应保持45°角，以防( )

A酒水污染 B酒液溢出 C出现泡沫 D酒液晃动

42.开启工具用小刀的酒水是( )。

A香槟酒 B白酒 C二锅头 D烧酒

43.‌开启香槟酒时，要求左手( )瓶颈处，成45°角。

A直握 B斜拉 C直立 D斜拿

44.由于酿酒所用的原料不同，因而酿制的酒也各不相同，按酒的( )，大体可分为白酒、黄酒、啤酒、果酒、汽酒、配制酒六大类。

A香型 B口味 C原料 D特点

45.根据糖分区分，葡萄酒可分为：( )。

A半甜葡萄酒：含糖量在12-45g/L

B干葡萄酒：含糖量低于4g/L

C甜葡萄酒：含糖量大于45g/L

D半干葡萄酒：含糖量在4-12g/L

46.斟酒时，瓶口与杯口应 \_\_\_\_\_\_ \_\_ 。

A.相距越远越好 B.相距 5CM C.相接触 D.相距 2CM

47.中餐宴会 \_\_\_\_ \_\_\_\_ 上的花称为主花。

A.副主人位 B.副主宾位 C.主宾位 D.主人位

48.以下特性中，不符合与餐饮服务特点的是：（ ）

A、有形性 B、一次性 C、直接性 D、差异性

49.托盘中轻托的正确操作次序是：（ ）

A、装盘、起盘、行走、理盘、卸盘 B、行走、理盘、装盘、卸盘、起盘

C、理盘、装盘、起盘、行走、卸盘 D、卸盘、行走、装盘、理盘、装盘

50.（ ）是西式烹饪的主要特点。

A、选料广泛、品种繁多 B、用料新鲜、讲究方法

C、口味香醇、方法独特 D、以红烩、红焖和炒菜居多

51.问候外国人时，正确的服务用语是：（ ）

A、Is everything to your satisfaction ?

B、We hope serve you again , sir / madam

C、Excuse me , sir / madam , here is your bill .

D、Welcome come to our restaurant , may I help you , sir / madam ?

52.（ ）是高级西餐厅的特点。

A、主题鲜明、风格迥异 B、讲究效率、轻松愉快

B、豪华享受、高档消费 D、餐娱结合、经典浪漫

53.（ ）不属于自助餐台设计要求。

A、美观醒目 B、大方得体 C、方便客人 D、主题装饰

54.（ ）不属于蒸馏酒。

A、白兰地、威士忌 B、斯美安、雪华沙

C、伏特加、朗姆酒 D、金酒、特吉拉

55.（ ）不是酒的社会功能。

A、营养功能 B、治疗功能 C、交际功能 D、医药功能

56.酒吧的具体服务规程是（ ）

A、引领服务、点酒服务、调酒服务、送酒服务、结帐服务

B、引领服务、调酒服务、送酒服务、结帐服务、送客服务

C、点酒服务、调酒服务、送酒服务、结帐服务

D、引领服务、点酒服务、调酒服务、送酒服务、送客服务

57.西餐台形主要有以下几种常见形式，其中正确的是（ ）

A、“一”字型，“U”字型，“E”字型和正方形台

B、“B”字型，“U”字型，“E”字型和长方形台

C、“一”字型，“U”字型，“E”字型和长方形台

D、“B”字型，“一”字型，长方形台和正方形台

58.（ ）不在餐饮部的职能范围内。

A、掌握市场需求、合理制定菜单 B、进行餐饮创新、创造经营特色

C、加强餐饮推销、增加营业收入 D、控制营销经费、降低餐饮成本

59.餐厅员工奖励中，（ ）属于物质奖励。

A、需要奖励 B、目标奖励 C、奖金激励 D、惩罚激励

60.正确使用和保养陶瓷餐具的方法是：（ ）

A、检查破损、及时清洗、分类存放、谨防潮湿

B、清洁消毒、每天清点、妥善保管、谨防潮湿

C、检查破损、及时清洗、清洁消毒、妥善保管

D、分类存放、每天清点、避免碰撞、严格消毒

61.（ ）不属于餐饮原料的质量控制范畴。

A、餐饮原料的采购控制 B、餐饮原料的成品控制

C、餐饮原料的库存控制 D、餐饮原料的发放控制

62.对PDCA管理循环工作过程四个阶段叙述有误的是：（ ）

A、计划阶段（P） B、实施阶段（D）

C、检查阶段（C） D、行动阶段（A）

63.中餐的红、白酒杯的(  )距离1cm。

A、杯柱 B.杯肚 C.杯口 D.杯托

64.在西餐中吃甜品，如蛋糕、冰激凌、水果应配用( )、

A、甜勺、黄油刀、甜叉

B、甜叉、甜勺、水果刀、水果叉

C、甜叉、水果刀

D、小甜勺、叉

65.鲜花剪切时要( )。

A、垂直切或斜切 B、斜切

C、垂直花茎切 D、剥掉一部分皮再斜切

66.( )就是对发生在客人身上的事作出适当的估计，确定你所做的，正是客人所想得到的。

A、询问客人需求 B、掌握客人需求

C确定客人需求 D、预计客人需求

67.餐厅适时举办有特色的食品节，并配以主题鲜明的餐厅装饰，是为了帮助餐厅( )。

A、建立客我关系 B、促进内部推销

C、促进外部推销 D、传播企业形象

68.承办宴会是餐饮行业经营业务中的( )。

A、重点要求 B、重要环节 C、重点强项 D、重要步骤

69.我国西餐宴会常见的分菜方式是( )。

A、厨师在厨房将菜肴按每份装盘后由服务员端菜上桌

B、服务员把装有食品的大银盘端到客人面前，逐一分派

C、服务员把装有食品的大银盘端到客人面前由客人自取

D、服务员把装有食品的大银盘端到客人面前，由主人分派

70.宴会为了表示欢迎、答谢、( )、喜庆等而举行的一种隆重的、正式的餐饮活动。

A、庆祝 B、庆贺 C、祝福 D、祝贺

71、( )和旅游快餐厅在布局上有明显的差别，因此，餐厅布局应考虑餐厅的经营性质。

A、商务高档餐厅 B、自助餐厅 C、中 餐厅 D、咖啡厅

72.使用饮料冰箱，在掌握箱内温度，防止冻碎瓶体，应注意酒水( )。

A、摆放整齐 B、先储先用 C、擦拭干净 D、使用期限

73.客人经常会询问服务员一些问题，他们不期望服务员( )。

A、只熟悉店内外设施 B、能迅速回答问题

C、推销饭店的设备服务 D、只考虑饭店利益

74、专业放映员、扩音技师、电工和摄影师属于( )设备中的专职工作人员。

A、演出 B、展览 C、视听 D、宴会服务

75.加湿器可以增加空气的( )，调节干燥的室内空气。

A、温度 B、对流 C、密度 D、湿度

76.俄式宴会的上菜方式是( )。

A、托盘式 B、台前自取式 C、台前 分让式 D、家庭式

77.美式宴会服务方式，服务员在客人面前( )。

A、分让菜肴 B、不需要分让菜肴 C、烹制菜肴 D、分切肉类

78、服务员在收拾台面时要做到( )。

A、迅速 B、整齐 C、规范 D、轻拿轻放

79.浓香型白酒的香味是()。

A、蜜香清雅 B、清香纯正 C、蜜香浓郁 D、独特香气

80.宴会为了表示( )、答谢、祝贺、喜庆等而举行的一种隆重的、正式的餐饮活动。

A、欢快 B、欢迎 C、欢送 D、欢乐

**二、判断题（每小题1分，共20分）**

1.当客人酒杯中的酒水少于1/2时，就应及时斟添。（ ）

2.托盘斟酒中，左手托盘要放在胸前，以免发生倒下现象。（ ）

3.中餐散座一般是顾客吃完后撤盘。（ ）

4.端托分为徒手端托和托盘端托两种。（ ）

5.餐厅卫生要求达到的标准是清洁、整齐、美观、完备无缺。（ ）

6.中国菜素来注重色、香、味、形、器、养，尤其讲究滋味。（ ）

7.中国菜的制作特点是：善于选用多种原料，恰当合理地配比佐料。（ ）

8.中国菜肴的特点可以用色、香、味、形、器、养来概括。（ ）

9.进餐时，中国菜肴能使人们得到视觉、嗅觉、触觉的综合享受。（ ）

10.在烹调过程中，原材料通过加工变得芳香可口，并具有复合的美味。（ ）

11.递名片时要尊卑有序，地位低的人要首先把名片递给地位高的人。( )

12.进电梯时，有专人看守的电梯，客人先进先出。( )

13.给客人奉茶时不要从正面端来，应从每人的右后侧递上，身体略前倾。( )

14.大圆形托盘用于斟酒、展示饮品、送菜、分菜等。( )

15.大型宴会选用简单、挺括、美观的花型。( )

16.啤酒等含泡沫气泡的酒，斟倒时可分两次进行，以泡沫不溢为准。( )

17.上菜位置应选择主人和主宾之间。（ ）

18.撤换餐碟的方法是先撤后上，在客人左侧、从主宾开始顺时针方向进行。（ ）

19.茅台酒属于浓香型白酒。（ ）

20.上菜的顺序应是先冷后热，先甜后咸。（ ）

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