**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（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.电话通话长度应有所控制，以短为佳，宁短勿长。每次以( )为宜

A.3分钟 B.5分钟 C.6分钟 D.10分钟

2.按照有关规定，具有大专或以上学历的初级导游人员晋升为中级导游人员的条件之一是取得导游证满( )

A.1年 B.年 C.3年 D.4年

3.导游人员在各旅游企业之间起着重要的协调作用，这主要体现的是导游人员（ ）的作用

A.连接内外 B.协调左右 C.沟通上下 D.扩散作用

4.( )年起，国家旅游局每年组织一次全国导游人员资格考试

A.1989 B1994 C1999 D1980

5.依据《导游人员管理条例》中的规定导游人员是指取得（ ），接受旅行社委派，为旅客提供向导，讲解及其他服务的人员

A.高中毕业证书 B.大学毕业证书 C.导游资格证 D导游证

6.不以导游工作为主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员（ ）

A.全职导游员 B.专职导游员 C.自由职业导游员 D.兼职导游员

7．超额预定一般控制的比例在（ ）之间

A 5%-15% B 15%-0% C 0%-5% D 1%-5%

8．电话铃响在几声内接听（ ）

A 1 B C 3 D 4

9. 服务人员和宾客之间能够进行直接沟通，迅速传递双方信息，及时回复和确认宾客订房要求的订房方式属于（ ）

A. 电话订房 B. 面谈订房 C. 网络订房 D. 口头订房

10．（ ）就像一份合约，同时制约着客人和饭店，是一种较正规的预定方式

A .电话订房 B. 传真订房 C .当面订房 D .信函订房

11．接机服务一般提前（ ）到达机场

A．10分钟 B.30分钟 C．0分钟 D.60分钟

12.按照国际惯例（ ）点之前要退房

A.1点 B.8点 C.14点 D.16点

13.团队订房一般必须（ ）

A.信函确认 B. 电话确认 C. 书面确认 D. 邮件确认

14．“cherc in ”的意思是（ ）

A.预定 B.退房 C.销售客房 D.入住登记

15. 饭店处理客人投诉一般由（ ）负责

A.前厅经理 B.前厅服务员 C.大堂副理 D.客房服务员

16.普通签证中L代表（ ）

A．旅游 B.过境 C 财务 D.记者

17.( )是饭店与旅行社或商务公司通过签订订房合同，达到长期出租客房的目的

A．电话预订 B. 网络预订

C. 合同预订 D. 传真预订

18.预防团队“失约”要求旅行社在团队抵达（ ）之前给房东发接待计划，计划逾期未到，视为该团预订自动取消

A.15天 B.10天 C.7天 D.5天

19.前台办理入住手续应不超过（ ）分钟

A.1 B.3 C.5 D.10

20.商务客人入住时前厅服务员根据行李卡号和房间号在（ ）分钟之内将行李送到客人房间

A．10分钟 B.30分钟 C．0分钟 D.60分钟

21.国际标准退房时间一般有（ ）之前

A.1:00 B.10:00 C.14:00 D.16:00

22.预订房间一般酒店只保留至当日（ ）

A.1:00 B.14:00 C.16:00 D.18:00

23．我国少数民族人口最多，分布最广的民族分别是（ ）

A 壮族 B 彝族 C 满族 D 维吾尔族

24．祭鼓节是（ ）民间最大的祭祀活动

A 纳西族 B 白族 C 苗族 D 傣族

25.“纳达莱大会”是（ ）的主要节目

A.满族 B.藏族 C.蒙古族 D.壮族

26．三月街是（ ）盛大的节日和街期

A 白族 B 满族 C 壮族 D 傣族

27．红河梯田是（ ）的非物质文化遗产

A 哈尼族 B 白族 C 傣族 D 壮族

28．（ ）建筑是傣族著名的特点

A 干栏式 B 木楞房 C 吊脚楼 D 大圈楼

29.哈尼族主要分布在（ ）

A 广西 B 云南省 C 贵州省 D 广东省

30．（ ）是彝族地区最特色、最隆重的传统节日

A 三月街 B 泼水节 C 那达慕大会 D火把节

31．分鸡心是（ ）的习俗

A. 布伦族 B 哈尼族 C. 白族 D.苗族

32.黎族妇女曾有文面纹身的习俗称为（ ）

A 刺绣 B 刻画 C 雕题 D 美体

33.（ ）饮食禁忌是农历正月初一不能吃青菜

A.白族 B.侗族 C.傣族 D.壮族

34.常装饰为穹庐顶的建筑多为我国（ ）的特征性建筑

A.回族 B.蒙古族 C.维吾尔族 D.满族

35.（ ）有自己的语言，但语系未定

A.满族 B.蒙古族 C.朝鲜族 D.羌族

36竹筒烧饭是（ ）日常生活中独特的野炊方法

A.白族 B.黎族 C.纳西族 D.彝族

37“僮”是（ ）的厚称

A. 白族 B.黎族 C.朝鲜族 D.壮族

38（ ）是壮族最隆重的民族传统节日

A.火把节 B.泼水节 C.雪顿节 D.歌灯节

39有的地方妇女的耳环多且重，耳根下垂至肩，史称“儋耳”，为（ ）有

A.苗族 B.壮族 C.蒙古族 D.苗族

40.刘三姐是（ ）的著名人物

A.苗族 B.壮族 C.黎族 D.蒙古族

41.（ ）利用“鸟盆”捕鸟，腌制成酥，作为款待宾客的美味佳肴

A.苗族 B.壮族 C.瑶族 D.黎族

42.（ ）自称为“比兹卡”

A.蒙古族 B.苗族 C.壮族 D.土家族

43．碳酸饮料的主要特征是其含有（ ）

A二氧化钾 B二氧化碳 C二氧化硫 D 二氧化氢

44．制作特朗姆酒的原料是（ ）

A甘蔗 B番薯 C玉米 D小米

45. 开胃酒一般有（ ）

A.餐前 B.佐餐 C 餐厅 D.全天

46．按国家习惯，下列选项中不属于饮料的是（ ）

A.水 B.啤酒 C.果汁 D.茶水

47.伏特加酒是（ ）的国酒

A．英国 B.美国 C.俄罗斯 D.法国

48．威士忌的诞生地是（ ）

A.法国 B.美国 C.德国 D.爱尔兰

49. 白兰地最著名的产地是（ ）

A 美国 B 英国 C 法国 D.德国

50．( )朗姆酒在国际消费市场的影响越来越大在欧洲和拉美市场占据了重要的份额

A 巴西 B 古巴 C英国 D美国

51.血腥玛莉是伏特加酒与（ ）混含融入喜好的调味料制成美味饮品

A 橙汁 B 可乐 C雪碧 D番茄汁

52.金汤力是金酒与（ ）相混含

A 橙汁 B 冰镇苏打水 C.姜汁 D.可乐

53．龙舍兰日出 需要用到的饮料有（ ）

A 番茄汁 B雪碧 C橙汁 D可乐

54. 螺丝起子需要用到的基酒是（ ）

A朗姆酒 B伏特加酒 C龙舌兰 D金酒

55．白兰地被誉为（ ）

A黄金酒 B黄金液体 C大人的牛奶 D 液体金子

56．朗姆酒的产地是（ ）

A 加勒比海 B日本 C 美国 D德国

57．朗姆酒被称为（ ）

A大人的牛奶 B海盗之酒 C黄金酒 D 液体金子

58．（ ）又称“客房牌价”“门市价”

A 标准价 B 商务合同价 C 团队价 D 小包价

59.（ ）是壮族最隆重的民族传统节日

A.火把节 B.泼水节 C.雪顿节 D.歌灯节

60有的地方妇女的耳环多且重，耳根下垂至肩，史称“儋耳”，为（ ）有

A.苗族 B.壮族 C.蒙古族 D.苗族

61.(  )主要在机场，车站，码头等主要出入境口岸迎接客人，提供有效的接送服务。

A机场代表 B行李员 C门童 D收银员

62.国际金钥匙组织的总部设在(  )。

A英国. B法国 C德国 D美国

63.现金支票和转账支票的有效期为( )。

A 30天 B 15天 C10天 D0天

64.( )通常设置在大堂，为客人提供商务服务。

A收银处 B礼宾服务处 C商务中心 D问讯处

65.(   )常常被人们称作大堂，他通常设置在饭店入门处比较显著的位置，是一个饭店的门面。

A前厅 B总机 C餐厅 D客房。

66.(  )是具有风险小，周转快的特点，是饭店最愿意接受的付款方式。

A信用卡支付 B转账支付 C现金支付  D旅游支票支付

67.前厅员工的( )做的好坏，直接关系到能否建立一支高素质的员工队伍。

A管理工作 B招聘工作 C 激励工作 D评估工作

68.( )设有客厅、卧室，为两间相通的客房。

A标准间 B套房 C商务间  D单人间

69.饭店业产品主要以(  )为主，其生产过程也不同于普通的制造业产品。

A管理 B质量 C销售 D服务

70.( )是饭店内外信息沟通联络的通信枢纽。

A电话总机 B商务中心 C预订中心 D总台接待

71.下列( )是服务员个人卫生制度所不允许的。

A、女服务员梳披肩发 B、不留长 指甲

C、不染指甲 D、男服务员没有大鬓角

72.工业的“三废污染属于( )污染。

A、放射性 B、化学性 C、微生物 D、病毒性

73.与道德高尚的人的人生观态度格格不入的是( )。

A、人活着是为他人的需要做出贡献 B、人活着是为国家建设做贡献

C、人活着是为国家富强创造财富 D、人活着只是为了享乐

74.服务中微笑的要( )。

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

75.餐饮人员最基本的道德要( )。

A、不侵犯他人，整体和社会的利益 B、维护个人利益

C、计较个人得失 D、争名夺利

76.儿童一般喜欢( )、鲜嫩、色泽鲜艳、甜脆单一的食品。

A、咸辣 B、干辣 C、清淡 D、软烂

77.职业道德是整个社会道德体系中的( )。

A、全部 B、一小部分 C重要组成部分 D、前题

78.公元1000年的北宋至晚清时期，( )这一阶段为中国酒的提高期

A、历时184年 B、历时480年

C、历时840年 D、历时804年

79.中餐零餐服务方式是餐厅服务员主动向客人介绍菜品，同时( )。

推销相关食品 B、接受客人点菜

C、安排菜品 D、指定菜品

80.白葡萄酒在8~1℃时为最佳( )。

A、展示温度 B、销售温度 C、饮用温度 D、保管温度

**二、判断题（每小题1分，共20分）**

1.在商务活动中，男同志在任何情况下均不应穿短裤女同志夏天可光脚穿凉鞋（ ）

2.舞会的第一支曲子要请你认为最重要的朋友，但是第二支曲子，就要换舞伴。（ ）

3.在国际交往中，在位置的排列上与中国的传统相同，都是“以左为上”（ ）

4.吃西餐时，把刀和叉向右叠放在一起，握把都向左，这表示你已经就餐完毕。（ ）

5.在星级饭店里发现桌上餐具不干净，要立即自行擦拭，以免影响进餐。（ ）

6.餐巾主要防止弄脏衣服，兼做擦嘴及手上的油渍，可摊开后放在大腿上，也可挂在领口，以防弄脏衣物。（ ）

7.商店中，只要顾客走进店里，就应该立即主动上前热情服务。（ ）

8.商务人员在草拟合同的具体条款时，要优先考虑自己的切身利益。（ ）

9.自助餐每次用餐的时间不宜长于两个小时。（ ）

10.绝大多数工作环境许可的单位，要求自己的员工，不论男女老幼，一律在工作岗位上必须做到：化妆上岗，淡妆上岗。（ ）

11.观看正式演出女士应着单色旗袍或深色西服套裙（ ）

12.不要在握手时带着墨镜，只有患有眼疾或眼部有缺陷者方可例外。（ ）

13.五色原则，是选择正装色彩的基本原则。（ ）

14.协定不由两国元首而由两国政府缔结，谈判者无需全权证书。协议当场签字，15.一般不需得到批准，可在短期内生效。（ ）

16.与拉美商人洽谈时，常听他们说：“明天就办 ”，他们会说到做到。（ ）

17.在南非进行商务活动只允许使用英语对话。（ ）

18.澳大利亚人对猫特别忌讳，认为它是一种不吉利的动物，人们看到它都会感到倒霉。（ ）

19.在世界上美国人是最著名的“自由主义者”，他们的纪律性很差。（ ）

20.爱尔兰咖啡的最大特点是在饮用咖啡之前不加入牛奶，而是加入一定数量的威士忌酒（ ）。

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